

# HENDERSON MANAGEMENT S.A.

## Beschwerdemanagementpolitik

Datum des Inkrafttretens: 1. September 2021

Version: 5.1

## Inhaltsverzeichnis

Ziel .....	1
Geltungsbereich .....	1
Beschreibung des Verfahrens.....	1
Weiterleitung von Beschwerden .....	2
Berichterstattung und Überprüfung.....	3
Anhang 1 .....	4
In Luxemburg ansässige Fonds.....	4
In Irland ansässige Fonds.....	5

### Ziel

Henderson Management S.A. („HMSA“) ist eine in Luxemburg ansässige Managementgesellschaft, die gemäß Kapitel 15 des Gesetzes vom 17. Dezember 2010 über Organismen für gemeinsame Anlagen und als Verwalter alternativer Investmentfonds gemäß dem Gesetz vom 12. Juli 2013 über Verwalter alternativer Investmentfonds zugelassen ist. HMSA unterliegt der Aufsicht der Commission de Surveillance du Secteur Financier („CSSF“).

Gemäß den Bestimmungen der CSSF-Verordnung 16-07 über die außergerichtliche Beilegung von Beschwerden und den Rundschreiben 14/589 und 18/698 müssen Managementgesellschaften wirksame und transparente Verfahren für die angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden von Anlegern einführen und pflegen und über eine Politik verfügen, die das Verfahren zur Beilegung von Beschwerden darlegt.

In dieser Hinsicht zielt die Beschwerdemanagementpolitik von HMSA darauf ab, einen Rahmen für den Umgang mit Beschwerden zu schaffen. Sie soll sicherstellen, dass HMSA Angelegenheiten auf konsistente, systematische, transparente und reaktionsfähige Weise beilegen kann. Die Beschwerdemanagementpolitik wird auch dazu beitragen, dass HMSA Trends bei Angelegenheiten erkennen und notwendige Änderungen zur Verbesserung des Kontrollumfelds vornehmen kann.

### Geltungsbereich

Diese Richtlinie gilt für alle Beschwerden gemäß der Definition der CSSF-Verordnung 16-07. Eine Beschwerde ist ein erhobener Anspruch eines Anteilnehmers, eines potenziellen Anteilnehmers oder einer anderen Partei (im Folgenden „der Beschwerdeführer“) zur Anerkennung eines Rechts oder zur Wiedergutmachung eines Schadens durch HMSA im Zusammenhang mit einem bestimmten Sachverhalt oder aufgrund einer allgemeinen Unzufriedenheit mit einer erbrachten Dienstleistung. Ersuchen um Informationen oder Erklärungen werden nicht als Beschwerden betrachtet.

### Beschreibung des Verfahrens

Um ein einheitliches und solides Vorgehen zu gewährleisten, hat HMSA gemäß den gesetzlichen Bestimmungen einen Beschwerdemanagementbeauftragten (Complaints Handling Officer) benannt, der die Verantwortung für den Umgang mit Beschwerden trägt. Die ernannte Beschwerdemanagementbeauftragte Clíodhna Duggan ist bei der CSSF gemeldet, ebenso werden etwaige spätere Änderungen dieser beauftragten Person mitgeteilt.

Um sicherzustellen, dass Beschwerden auf wirksame und transparente Weise beigelegt werden, sind sie schriftlich per Brief oder E-Mail an folgende Adresse zu richten:

Henderson Management S.A.  
z. Hd.: Complaints Handling Officer  
2, rue de Bitbourg  
L-1273 Luxemburg  
E-Mail: HMSAComplaints@janushenderson.com

Die vom Beschwerdeführer vorgelegten Informationen müssen den der Beschwerde zugrunde liegenden Sachverhalt sowie die Person, die Dienstleistung und die Einrichtung, auf die sich die Beschwerde bezieht, eindeutig beschreiben. Außerdem sollte in der Beschwerde beschrieben sein, welche Schritte der Beschwerdeführer bereits unternommen hat. Handelt der Beschwerdeführer nicht in eigenem Namen, muss er hinreichend nachweisen, dass er rechtlich dazu befugt ist.

Die Beschwerde wird grundsätzlich innerhalb von 48 Stunden bestätigt und innerhalb von 15 Werktagen ab Eingang der Beschwerde schriftlich beantwortet. Innerhalb dieses Zeitrahmens versucht HMSA, alle relevanten Nachweise und Informationen zu jeder Beschwerde zu sammeln und zu prüfen.

Kann innerhalb von 15 Werktagen keine umfassende Antwort gegeben werden, wird der Beschwerdeführer entsprechend informiert. HMSA hat unverzüglich und in jedem Fall wie in der CSSF-Verordnung 16-07 vorgeschrieben innerhalb eines Monats ab Eingang der Beschwerde eine Antwort zu geben. Wenn HMSA innerhalb dieser Frist keine Antwort geben kann, teilt es dem Beschwerdeführer den Grund für die Verzögerung mit und nennt einen voraussichtlichen Termin, zu dem die Prüfung abgeschlossen sein dürfte.

Im Umgang mit dem Beschwerdeführer soll HMSA einen einfachen und leicht verständlichen Wortlaut wählen.

Sollte die Antwort des Beschwerdemanagementbeauftragten nicht zufriedenstellend sein, kann der Beschwerdeführer beschließen, die Beschwerde an die Conducting Officers von HMSA weiterzuleiten. Die Kontaktdaten der Conducting Officers sind auf Anfrage von HMSA erhältlich.

HMSA stellt sicher, dass der Anlageverwalter, die Vertriebsstelle und die am Betrieb oder Vertrieb der Fonds beteiligten Dienstleister über diese Richtlinie informiert sind, sodass sie den Beschwerdemanagementbeauftragten über Beschwerden in Kenntnis setzen können, die an sie gerichtet werden, sich aber auf HMSA beziehen. Beschwerden, die an Dienstleister gerichtet sind und sich speziell auf die Tätigkeit des Dienstleisters beziehen, werden ebenfalls an den Beschwerdemanagementbeauftragten weitergeleitet, und zwar zusammen mit den zugrunde liegenden Informationen über die Beschwerde, Einzelheiten über den Umgang mit der Beschwerde und einem Zeitplan für die Lösung.

### Weiterleitung von Beschwerden

#### In Luxemburg und Jersey ansässige Fonds:

Wenn sich die Beschwerde auf einen in Luxemburg ansässigen Fonds bezieht (weitere Einzelheiten sind Anhang 1 zu entnehmen) und der Beschwerdeführer mit der Antwort nicht zufrieden ist, kann die Beschwerde gemäß Verordnung 16-07 über die außergerichtliche Beilegung von Kundenbeschwerden an die CSSF verwiesen werden. Der Antrag muss innerhalb eines Jahres nach Einreichen der ursprünglichen Beschwerde bei HMSA bei der CSSF eingehen. Weitere Informationen, wie eine Beschwerde bei der CSSF eingereicht werden kann, sind auf der CSSF-Website zu finden unter:

<https://www.cssf.lu/en/customer-complaint/>

#### In Irland ansässige Fonds:

Wenn sich die Beschwerde auf einen in Irland ansässigen Fonds bezieht (weitere Einzelheiten sind Anhang 1 zu entnehmen) und der Beschwerdeführer mit der Antwort nicht zufrieden ist, kann die Beschwerde gemäß Verordnung 16-07 über die außergerichtliche Beilegung von Kundenbeschwerden an die CSSF oder an den Financial Services and Pensions Ombudsman (FSPO) in Irland verwiesen werden. Der FSPO ist ein unabhängiges Organ, das hilft, Streitigkeiten und Beschwerden bei Finanzdienstleistern beizulegen. Weitere Informationen, wie eine Beschwerde bei der CSSF oder beim FSPO eingereicht werden kann, sind zu finden unter:

<https://www.cssf.lu/en/customer-complaint/>

<https://www.fspo.ie/make-a-complaint/>

Es ist zu beachten, dass die irische Zentralbank (Central Bank of Ireland) zwar keine individuellen Beschwerden untersucht, aber Informationen von Verbrauchern über Finanzprodukte begrüßt. Zusätzliche Informationen sind der Website der Central Bank of Ireland zu entnehmen:

<https://www.centralbank.ie/consumer-hub/explainers/how-do-i-complain-about-a-financial-services-firm>

## Berichterstattung und Überprüfung

Alle relevanten Daten zu jeder Beschwerde sowie sämtliche Maßnahmen, die zum Umgang mit der Beschwerde ergriffen wurden, werden im Beschwerderegister von HMSA erfasst. Der Beschwerdemanagementbeauftragte übermittelt der CSSF gemäß den gesetzlichen Bestimmungen jährlich einen Bericht, in dem die Anzahl der eingegangenen Beschwerden (aufgeschlüsselt nach Art der Beschwerden) sowie eine Beschreibung der Beschwerden, der zu ihrer Bearbeitung getroffenen Maßnahmen und ihres Status aufgeführt sind.

Diese Richtlinie wird jährlich formell durch den Vorstand von HMSA überprüft und nach Bedarf aktualisiert. Sie wird außerdem allen betroffenen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt.

Richtlinienverantwortlicher	Beschwerdemanagementbeauftragter (Complaints Handling Officer)
Verfasser	Gerard Theunissen
Überprüft durch	Clíodhna Duggan
Datum der Genehmigung	August 2021
Datum der letzten Überprüfung	August 2021
Datum der nächsten Überprüfung	September 2022

## Anhang 1 In Luxemburg ansässige Fonds

<b>Janus Henderson Horizon Fund SICAV</b>
Janus Henderson Horizon Asian Dividend Income Fund
Janus Henderson Horizon Asian Growth Fund
Janus Henderson Horizon Asia-Pacific Property Income Fund
Janus Henderson Horizon Biotechnology Fund
Janus Henderson Horizon China Opportunities Fund
Janus Henderson Horizon Emerging Market Corporate Bond Fund
Janus Henderson Horizon Euro Corporate Bond Fund
Janus Henderson Horizon Euro High Yield Bond Fund
Janus Henderson Horizon Euroland Fund
Janus Henderson Horizon European Growth Fund
Janus Henderson Horizon Global Equity Income Fund
Janus Henderson Horizon Global High Yield Bond Fund
Janus Henderson Horizon Global Multi-Asset Fund
Janus Henderson Horizon Global Natural Resources Fund
Janus Henderson Horizon Global Property Equities Fund
Janus Henderson Horizon Global Technology Leaders Fund
Janus Henderson Horizon Japan Opportunities Fund
Janus Henderson Horizon Japanese Smaller Companies Fund
Janus Henderson Horizon Pan European Absolute Return Fund
Janus Henderson Horizon Pan European Equity Fund
Janus Henderson Horizon Pan European Property Equities Fund
Janus Henderson Horizon Pan European Smaller Companies Fund
Janus Henderson Horizon Strategic Bond Fund
Janus Henderson Horizon Total Return Bond Fund
Janus Henderson Horizon Global Sustainable Equity Fund
Janus Henderson Horizon Global Smaller Companies Fund
Janus Henderson Horizon Sustainable Future Technologies Fund
Janus Henderson Horizon US Sustainable Equity Fund
<b>Janus Henderson Fund SICAV</b>
Janus Henderson Continental European Fund
Janus Henderson Emerging Markets Fund
Janus Henderson Global Equity Fund
Janus Henderson Global Equity Market Neutral Fund
Janus Henderson Latin American Fund
Janus Henderson Pan European Fund
Janus Henderson Pan European Smaller Companies Fund
Janus Henderson Absolute Return Fund
Janus Henderson Global Multi-Strategy Fund

## In Irland ansässige Fonds

<b>Janus Henderson Capital Funds plc</b>
Janus Henderson Absolute Return Income Fund (EUR)
Janus Henderson Absolute Return Fund
Janus Henderson Absolute Return Income Opportunities Fund
Janus Henderson Balanced Fund
Janus Henderson Flexible Income Fund
Janus Henderson Global Adaptive Capital Preservation Fund
Janus Henderson Global Adaptive Multi-Asset Fund
Janus Henderson Global High Yield Fund
Janus Henderson Global Investment Grade Bond Fund
Janus Henderson Global Life Sciences Fund
Janus Henderson Global Real Estate Fund
Janus Henderson Global Research Fund
Janus Henderson Global Technology and Innovation Fund
Janus Henderson High Yield Fund
Janus Henderson Intech European Core Fund
Janus Henderson Intech US Core Fund
Janus Henderson Multi-Sector Income Fund
Janus Henderson Opportunistic Alpha Fund
Janus Henderson US Balanced 2026 Fund
Janus Henderson US Forty Fund
Janus Henderson US Research Fund
Janus Henderson US Short Term Bond Fund
Janus Henderson US Strategic Value Fund
Janus Henderson US Venture Fund
<b>Janus Selection</b>
Janus Selection Balanced Fund
Janus Selection Flexible Income Fund
Janus Selection Forty Fund
Janus Selection Global Real Estate Fund
Janus Selection High Yield Fund
Janus Selection Strategic Value Fund
Janus Selection Multi-Sector Income Fund
Janus Selection Global Life Sciences Fund

**Janus Henderson Investors**

201 Bishopsgate, London EC2M 3AE  
Tel: 020 7818 1818 Fax: 020 7818 1819