

Bearbeitung von Kundenbeschwerden

Auflage Januar 2018

Die CapitalatWork Foyer Group S.A. ist stets bestrebt, Ihnen die beste Servicequalität zu bieten. Falls Sie allerdings ein Problem haben oder nicht vollständig zufrieden sind und uns über zu verbessernde Dienstleistungen oder Produkte informieren oder sich über Fehler beschweren möchten, haben Sie mehrere Möglichkeiten:

1. Kontaktieren der Compliance-Stelle

Wir empfehlen Ihnen, Ihre Beschwerde so bald wie möglich schriftlich dem Compliance Officer zuzuleiten und dabei Folgendes anzugeben:

- Ihren Namen, Vornamen und Adresse
- Die betreffende Kontonummer (gegebenenfalls)
- Eine Beschreibung des aufgetretenen Problems, einschließlich von Datumsangaben, Bezügen zu damit zusammenhängenden Transaktionen, einschlägigen Dokumenten usw
- Eine Schätzung des Verlusts oder anderer Unannehmlichkeiten (gegebenenfalls)
- Die involvierten Dienste oder Personen (gegebenenfalls).

Wir werden den Erhalt Ihrer Nachricht innerhalb einer Frist von maximal 10 Werktagen nach Erhalt Ihrer Beschwerde schriftlich bestätigen. Die CapitalatWork Foyer Group S.A. wird alle erforderlichen Maßnahmen ergreifen, um Ihnen innerhalb einer Frist von maximal einem Monat eine schnelle Antwort zu geben. Auf Ihre Anforderung werden wir Ihnen zusätzliche Informationen hinsichtlich der Bearbeitung Ihrer Beschwerde zur Verfügung stellen.

Je nach Unternehmen oder Land muss Ihre Beschwerde an eine der folgenden Adressen gerichtet werden:

Für Belgien und die Niederlande:

CapitalatWork S.A.
z.Hd. des Compliance Officers
Avenue de la Couronne 153 - 1050 Bruxelles
Belgien

Oder per E-Mail an compliance.be@capitalatwork.be

Für Luxemburg:

CapitalatWork Foyer Group S.A.
z.Hd. des Compliance Officers
Rue Léon Laval 12 - 3372 Leudelange
Luxemburg

Oder per E-Mail an compliance.lu@capitalatwork.lu

2. Kontaktieren der Geschäftsleitung

Wenn Sie mit der erhaltenen Antwort nicht zufrieden sind, haben Sie natürlich immer die Möglichkeit, sich direkt an das für Beschwerden zuständige Mitglied der Geschäftsleitung zu wenden:

Für Belgien und die Niederlande:

CapitalatWork S.A.
z.Hd. von Herrn Robert Pegels
Avenue de la Couronne 153 - 1050 Bruxelles
Belgien

Für Luxemburg:

CapitalatWork Foyer Group S.A.
z. Hd. von Herrn Benoit de Hulst
Rue Léon Laval 12 - 3372 Leudelange
Luxemburg

3. Kontaktieren der Finanzaufsicht CSSF oder des Schlichters

Für Belgien und die Niederlande:

Wenn Sie mit der Antwort von CapitalatWork auf Ihre Beschwerde nicht einverstanden sind, bitten wir Sie, Ihre Reklamation der Schlichtungsstelle vorzulegen; Kontaktdaten: "Service de Médiation Banques Crédits Placements", "North Gate II", Boulevard du Roi Albert II 8 bte 2 (Website: <http://www.ombudsfin.be> und E-Mail-Adresse: ombuds-man@ombudsfin.be). Die Schlichtungsstelle kann Lösungen zur Beilegung des Streitfalls vorschlagen.

Für Luxemburg:

Wenn Sie mit der Antwort von CapitalatWork auf Ihre Beschwerde nicht einverstanden sind, wird CapitalatWork seine Entscheidung bestätigen, das Verfahren außergerichtlicher Beilegung des Streitfalls in Anspruch zu nehmen. Falls CapitalatWork das Verfahren außergerichtlicher Streitbeilegung in Anspruch nimmt, erhält der Kunde eine Kopie der CSSF-Verordnung 16-07 vom 11. November 2016, in der das Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung sowie die erforderlichen Unterlagen und die verschiedenen Möglichkeiten aufgeführt sind, die CSSF zur Einreichung eines Antrags zu kontaktieren.

Der Beschwerdeführer hat die Möglichkeit, innerhalb eines Jahres ab dem Tag der Einreichung seiner Beschwerde bei CapitalatWork die CSSF mit der Angelegenheit zu befragen.