

Richtlinien für die Bearbeitung von Kundenbeschwerden

CapitalatWork Foyer Group SA versucht stets, Ihnen einen qualitativ hochwertigen Service zu bieten. Sollten wir Ihre Erwartungen jedoch nicht erfüllt haben, haben Sie die Möglichkeit, eine Beschwerde gemäß den folgenden Modalitäten einzureichen:

1) Kontaktieren Sie die Compliance-Abteilung

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde zu Händen vom Compliance Officer zu senden, und dabei zu erwähnen:

- Ihren Namen, Vornamen und Ihre Adresse;
- Die Nummer des betreffenden Kontos (falls zutreffend);
- Eine Beschreibung des Problems, über das Sie eine Beschwerde einreichen möchten, unter Angabe von Elementen, die für das Verständnis des Problems relevant sind, wie: Daten, zugehörige Dokumente, Referenz der beteiligten Transaktionen (falls zutreffend) usw.;
- Eine Schätzung des erlittenen Verlusts oder der Unannehmlichkeiten, falls es welche gibt;
- Beteiligte Abteilungen oder Personen.

Ihre Beschwerde sollte an folgende Adresse gesendet werden:

CapitalatWork Foyer Group S.A.
An den Compliance Officer
Rue Léon Laval, 12
L-3372 Leudelange
Luxemburg

Oder per E-Mail an folgende Adresse: complaints.lu@capitalatwork.com

Wir bestätigen den Erhalt Ihrer Beschwerde schriftlich innerhalb von maximal 10 Arbeitstagen nach Eingang Ihrer Beschwerde.

Wir werden alle notwendigen Schritte unternehmen, um Ihnen schnell und innerhalb eines Zeitraums von höchstens einem Monat zu antworten.

Wenn eine Antwort innerhalb dieser Frist nicht möglich ist, wird die für Ihre Beschwerde zuständige Person Sie über die Gründe für die Verzögerung informieren und Ihnen mitteilen, wann mit einer Antwort zu rechnen ist.

Wir werden uns bemühen, Ihnen eine Antwort in einer klaren, einfachen und leicht verständlichen Sprache zu geben. Die Antwort wird die Kontaktdaten der Person enthalten, die für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde zuständig ist.

2) Kontaktieren Sie den Vorstand

Wenn Sie keine (zufriedenstellende) Antwort erhalten haben, haben Sie die Möglichkeit, sich direkt mit dem für die Bearbeitung von Beschwerden zuständigen Mitglied des Vorstands in Verbindung zu setzen.

CapitalatWork Foyer Group SA
Zu Händen von Herrn Robert Pegels
Rue Léon Laval, 12
L-3372 Leudelange
Luxemburg

3) Kontaktieren Sie die CSSF

Wenn Sie keine (zufriedenstellende) Antwort auf Ihre Beschwerde erhalten haben, können Sie sich an die CSSF wenden und die Einleitung eines Verfahrens zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden beantragen.

In diesem Fall übermitteln wir Ihnen eine Kopie von:

- CSSF-Verordnung Nr. 16-07 über die außergerichtliche Beilegung von Beschwerden;
- CSSF-Rundschreiben 17/671 in seiner geänderten Fassung zur Präzisierung der CSSF-Verordnung Nr. 16-07.

Voraussetzung für die Einleitung des Verfahrens zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden ist, dass die Beschwerde zuvor mit CapitalatWork Foyer Group SA bearbeitet wurde. Zu diesem Zweck muss Ihre Beschwerde zuvor schriftlich dem für die Bearbeitung von Beschwerden zuständigen Vorstandsmitglied vorgelegt worden sein und Sie müssen von dieser Person keine (zufriedenstellende) Antwort erhalten haben.

Die Beschwerde muss der CSSF innerhalb einer Frist vorgelegt werden, die ein Jahr ab dem Datum der Absendung der Beschwerde an CapitalatWork Foyer Group SA nicht überschreiten darf und nicht weniger als einen Monat ab diesem Absendedatum betragen darf.

Die Beschwerde kann der CSSF schriftlich auf einem der folgenden Wege übermittelt werden:

- Online-Beschwerdeplattform:
<https://reclamations.apps.cssf.lu/index.html?language=en>
- Per Post :

Commission de Surveillance du Secteur Financier Département Juridique CC 283, route d'Arlon L-2991 Luxemburg Luxemburg
--

- Per E-Mail: reclamation@cssf.lu
- Per Fax: (+352) 26 251-2601

Die Beschwerde bei der CSSF muss begründet und mit den folgenden Elementen versehen sein:

- eine detaillierte und chronologische Darstellung der Tatsachen, die der Beschwerde zugrunde liegen, und der bereits unternommenen Schritte;
- eine Kopie der an CapitalatWork Foyer Group SA gerichteten Beschwerde;
- eine Kopie der Antwort auf die Beschwerde oder eine Bestätigung Ihrerseits, dass Sie innerhalb eines Monats nach dem Absenden der vorherigen Beschwerde keine Antwort erhalten haben;
- eine Erklärung, dass Sie weder in Luxemburg noch im Ausland ein Gericht, einen Schiedsrichter oder eine andere Stelle zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden angerufen haben;
- Ihre Zustimmung zu den Bedingungen für die Einschaltung der CSSF als außergerichtliche Abwicklungsstelle für Ihren Antrag;
- Ihre ausdrückliche Genehmigung, dass die CSSF Ihren Antrag (einschließlich Anlagen) sowie alle zukünftigen Schreiben oder Informationen an den Gewerbetreibenden, auf den sich der Antrag bezieht, weiterleiten darf;
- für den Fall, dass eine Person in Ihrem Namen oder im Namen einer juristischen Person handelt, ein Dokument, das die Vertretungsbefugnis dieser Person belegt;
- eine Kopie Ihres gültigen Personalausweises oder, wenn der Antragsteller eine juristische Person ist, des Personalausweises der natürlichen Person, die die juristische Person vertritt.

Der Antrag muss in Luxemburgisch, Deutsch, Englisch oder Französisch eingereicht werden. Das Verfahren wird grundsätzlich in der Sprache abgewickelt, in der der Antrag eingereicht wurde.