Beschwerde-management

Definition

Die Unzer Luxembourg S.A. verpflichtet sich alle Geschäfte in Übereinstimmung mit den anwendbaren Gesetzen und Vorschriften des jeweiligen Land, in dem sie tätig ist, auszuüben. Daher werden Kundenbeschwerden wichtig genommen und mit größter Sorgfalt, Transparenz und Objektivität behandelt.

Eine Beschwerde wird als Ausdruck der Unzufriedenheit von einem privaten oder Geschäftskunden, bzgl. der Handhabung oder Lieferung einer Finanzdienstleistung oder eines Produktes der Unzer Luxembourg S.A. definiert mit dem Zweck auf

- Anerkennung eines Rechts
- Wiedergutmachung eines Schadens

In Übereinstimmung mit den gesetzlichen Bestimmungen werden Auskunftsersuchen und Anfragen nicht als Beschwerde definiert.

Wer kann eine Beschwerde einreichen?

Eine Beschwerde kann eingereicht werden von:

- einem neuen Kunden
- einem ehemaligen Kunden
- einem Business Kunden
- einem Dritten mit berechtigtem Interesse

Handling

! Der Beschwerdeführer erhält eine schriftliche Bestätigung des Eingangs seiner Anfrage innerhalb einer Woche.

! Der Beschwerdeführer erhält eine endgültige Antwort innerhalb eines Monats nach Eingang seiner Anfrage.
Wenn eine Antwort nicht innerhalb dieser Zeit zur Verfügung gestellt werden kann, werden dem Beschwerdeführer die Ursachen für die Verzögerung und ein Datum, zu welchem eine Klärung zu erwarten ist, mitgeteilt.

Beschwerde-management

Die Antwort an den Beschwerdeführer erfüllt folgende Kriterien:

- Die bereitgestellten Informationen sind klar, präzise und up-to-date
- Die Formulierung ist einfach und verständlich
- Dem Beschwerdeführer werden Name, Vorname und Kontaktdaten des Mitarbeiters, der die Beschwerde bearbeitet hat mitgeteilt.
- Dem Beschwerdeführer wird der Name des Beschwerde Officers mitgeteilt. Für den Fall, dass die Antwort für den Beschwerdeführer unbefriedigend ist, kann dieser beim Beschwerde Officer eine zweite, detaillierte Beschwerde einreichen.
- Sollte auch dies nicht zur Deeskalation führen, wird dem Beschwerdeführer mitgeteilt, wie er die außergerichtlichen Verfahren der CSSF aktivieren kann.

Die Kunden der Unzer Luxembourg S.A. können Beschwerden mündlich oder schriftlich einreichen.

Kontakte für Beschwerden:

Unzer Luxembourg S.A.
Complaints Management
1, Place du Marché
L-6755 Luxembourg

+352 266 227 500
complaints@unzer.com

Sollte der Beschwerdeführer keine ihn zufriedenstellende Antwort erhalten, besteht die Möglichkeit, das Verfahren der außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden bei der zuständigen Aufsichtsbehörde „CSSF“ in Anspruch zu nehmen. Das Verfahren kann frühestens einen Monat und innerhalb eines Jahres nach Eröffnung der Beschwerde beantragt werden.

http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Lois_reglements/Legislation/RG_CSSF/RCSSF_No16-07de.pdf

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

+352 26 25 1 - 1
(+352) 26 25 1 - 601
reclamation@cssf.lu