

UMGANG MIT KUNDENBESCHWERDEN

Kundenbeschwerden können entweder per Brief, Email oder Fax an die Compliance Abteilung der Bank adressiert werden:

- CBP Quilvest S.A.
Compliance Abteilung
48, rue Charles Martel
L-2134 Luxemburg

Telefon: (+352) 27027-1
Fax : (+352) 27027-275
CBP-LU-Compliance@cbpquilvest.com

Sollte eine Antwort auf die Beschwerde entweder gänzlich ausbleiben oder nicht zufriedenstellend sein, kann die schriftliche Beschwerde direkt an den Geschäftsführer der Bank gerichtet werden:

- CBP Quilvest S.A.
48, rue Charles Martel
L-2134 Luxemburg

zu Händen Herrn Marc Hoffmann
Geschäftsführer

Die Bank ist bestrebt, jede Beschwerde ohne Verzögerung und unter Berücksichtigung des kompletten Sachverhalts zu bearbeiten. Falls die Bank jedoch nicht in der Lage sein sollte, innerhalb von 10 Tagen zu antworten, so wird eine Empfangsbestätigung versendet. Der Zeitraum zwischen dem Erhalt der Beschwerde und dem Versand der Antwort sollte einen Monat nicht überschreiten. Wenn dieser Zeitraum nicht eingehalten werden kann, so werden sowohl die Gründe hierfür als auch der zeitliche Rahmen der Bearbeitung an den Kunden kommuniziert.

Im konkreten Fall von Beschwerden in Zusammenhang mit Zahlungsdienstleistungen antwortet die Bank spätestens fünfzehn Werktage nach Erhalt der Forderung.

Je nach Zuständigkeit kann der Kunde von dem außergerichtlichen Schlichtungsverfahren der *Commission de Surveillance du Secteur Financier* laut Richtlinie 16-07 Gebrauch machen oder sich gemäß Richtlinie CAA 19/03 an das *Commissariat aux Assurances* wenden:

- **Commission de Surveillance du Secteur Financier**
Rechtsabteilung « Verbraucherschutz /
Wirtschaftskriminalität »
L-2991 Luxemburg
<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>

Telefon: (+352) 26 25 1 – 2574 oder – 2904
Fax: (+352) 26 25 1 – 2601
reclamation@cssf.lu

- **Commissariat aux Assurances**
7, boulevard Joseph II,
L-1840 Luxemburg

Telefon: (+352) 22 69 11 - 1
Fax: (+352) 22 69 10
reclamation@caa.lu

<http://www.caa.lu/fr/consommateurs/resolution-extrajudiciaire-des-litiges>

Wenn Sie in der Schweiz wohnhaft sind, steht Ihnen auch der Vermittlerdienst in der Schweiz zur Verfügung:

- **Finanzombudsstelle Schweiz (FINOS)**
Talstrasse 20 (1. Stock)
CH-8001 Zürich
<https://www.finos.ch/mediation/>

Telefon: +41-44 552 08 00
info@finos.ch