

Merkblatt zum Beschwerdemanagement für Geschäftspartner von Attrax Financial Services S.A.

Sehr geehrter Geschäftspartner,

Sie interessieren sich für die Dienstleistungen der Attrax Financial Services S.A. oder haben sich vielleicht schon für die Dienstleistungen entschieden und sprechen uns damit Ihr Vertrauen aus. Dafür vielen Dank.

Wenn Sie einmal nicht das erhalten, was Sie von uns erwarten, informieren Sie uns bitte. Ihre Zufriedenheit ist uns sehr wichtig. Sie erreichen unsere Kundenbetreuung über folgende Wege:

Per Telefon: 00352 2640-7010 (Montag bis Freitag von 8:30 bis 16:30 Uhr)
Per Telefax: 00352 2640-7999
Per E-Mail: info@attrax.lu
Per Internet: <https://www.attrax.lu/de/kontakt/kontaktformular.html>
Per Brief: Attrax Financial Services S.A.,
Beschwerdemanagement, 3, Heienhaff, L-1736
Senningerberg

Gerne können Sie sich aber auch an die Ihnen bekannten Fachbereiche direkt wenden:

	E-Mail:	Fax: 00352 2640-
Beschwerdemanagement	bsm@attrax.lu	-7823
Vertrieb	info@attrax.lu	-7999
Fund Partner Management	attrax-fondsdaten@attrax.lu	-2223
Ordering	ordering@attrax.lu	-7821
Institutionals	institutionals@attrax.lu	-7819
Cash&Clearing	cash&clearing@attrax.lu	-7815
Corporate Actions	attrax-ca@attrax.lu	-7623
Transfer	transfer@attrax.lu	-7816
Commissions	commissions@attrax.lu	-7813

Ihre Beschwerde wird zunächst nach Eingang bei uns in einem zentralen System erfasst, welches es uns ermöglicht, Ihnen über den aktuellen Bearbeitungsstand Auskunft zu geben. Anschließend wird Ihr Anliegen von entsprechend qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bearbeitet. Bitte schildern Sie uns hierzu den Sachverhalt, der Ihrer Beschwerde zugrunde liegt, und fügen Sie alle wesentlichen Informationen sowie gegebenenfalls sonstige sachdienliche Unterlagen Ihrer Beschwerde bei. Sie erhalten eine Empfangsbestätigung innerhalb einer Frist von zehn Werktagen nach Eingang Ihrer Beschwerde, es sei denn Ihre Beschwerde wurde bereits innerhalb dieser Frist

Ihnen gegenüber beantwortet. Unser Ziel ist es, eine nachvollziehbare Klärung zu ermöglichen und nach einer gemeinsamen Lösung zu suchen. Selbstverständlich ist dieser Service für Sie kostenfrei.

Sollten wir Ihr Anliegen einmal nicht zu Ihrer Zufriedenheit bearbeitet haben, können Sie sich schriftlich an den für Beschwerden zuständigen Verantwortlichen im Vorstand der Attrax Financial Services S.A., Herrn Thilo Balzer, wenden.

Konnten wir keine Klärung in Ihrem Sinne herbeiführen, haben Sie die Möglichkeit ein zivilrechtliches Klageverfahren oder ein Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung durchzuführen. Die Durchführung des Verfahrens zur außergerichtlichen Streitbeilegung entsprechend der Verordnung Nr. CSSF 16-07 erfolgt bei der luxemburgischen Aufsichtsbehörde CSSF (Commission de Surveillance du Secteur Financier). Weitere Informationen dazu finden Sie auf der Homepage der CSSF unter dem Begriff Kundenbeschwerden oder unter folgendem Link:

<http://www.cssf.lu/de/verbraucher/kundenbeschwerden/>.

Ihre Attrax Financial Services S.A.