

Richtlinie zum Beschwerdemanagement

Sollten Sie einmal nicht zufrieden sein, stehen Ihnen verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung, Ihr Anliegen bei uns vorzubringen:

- Per Telefon

Als ersten Schritt empfehlen wir Ihnen den telefonischen Weg. Sie können uns gerne unter +352 2603 2003 erreichen. Sie können sich dadurch zunächst einmal mit einem unserer Mitarbeiter unterhalten, der Ihnen zuhört und versuchen wird, Ihnen einen ersten Lösungsansatz vorzuschlagen. Dies wird natürlich nicht immer möglich sein. In diesem Fall wird unser Mitarbeiter sich alle Details notieren und diese weiterleiten, damit wir Ihr Anliegen intern untersuchen können. Sobald dies erledigt wurde, erhalten Sie von uns Bescheid. Falls dies Ihr Problem nicht löst, bitten wir Sie darum, uns Ihre Beschwerde schriftlich mitzuteilen.

- Per E-Mail, Brief oder Fax

Sie können uns Ihre schriftliche Beschwerde gerne per E-Mail unter clientservices@swissquote.lu, oder per Fax auf +352 2603 2042 schicken.

Sollten Sie den postalischen Weg bevorzugen, schicken Sie uns Ihren Brief bitte zu folgender Adresse:

Leiter des Kundenservice
Swissquote Bank Europe SA
2, rue Edward Steichen
L-2958 Luxembourg

Wie viel Zeit nimmt dies in Anspruch?

Wir versuchen selbstverständlich Ihr Problem beim ersten Kontakt zu lösen. Sollte uns dies nicht möglich sein, werden wir Ihnen folgende Informationen innerhalb von 10 Werktagen mitteilen:

- Empfangsbestätigung Ihrer Beschwerde
- Eine Erklärung, warum wir Ihr Problem bisher nicht lösen konnten
- Die Daten der Person, die sich um Ihr Anliegen kümmert
- Die Bitte um weitere Details zur Sache

Sollten wir Ihre Beschwerde an einem anderen Tag als einem Werktag oder nach 17 Uhr MEZ eines Werktages erhalten, so zählt der Empfang Ihres Schreibens für den nächsten Werktag.

Sobald wir Ihre schriftliche Beschwerde erhalten haben, werden wir versuchen innerhalb eines Monats eine Lösung auszuarbeiten.

In außergewöhnlichen Fällen, z.B. einer Beschwerde mit komplexer Thematik, kann es vorkommen, dass wir mehr Zeit zur Bearbeitung benötigen. Wir werden Sie auf jeden Fall darüber in Kenntnis setzen, wie lange wir noch zur Bearbeitung der Sache benötigen und wann Sie unsere Antwort ungefähr erwarten können.

Was passiert, wenn ich mit der Antwort nicht einverstanden bin?

Sollten Sie im ersten Anlauf eine für Sie ungenügende Antwort erhalten, können Sie die Beschwerde auch an unser autorisiertes Management weiterreichen. Bitte nutzen Sie dazu folgende Kontaktdaten:

CEO, Dave Sparvell
Swissquote Bank Europe SA
2 rue Edward Steichen
L-2958 Luxembourg

Unsere letzte Antwort wird Sie über den Ausgang unserer Untersuchungen aufklären und Ihnen die Kontaktdaten der Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF, luxemburgische Finanzaufsicht) bereitstellen, die Sie benachrichtigen können, falls Sie mit unserer Antwort nicht zufrieden sind.

Was passiert, wenn wir keine Einigung erzielen können?

Die CSSF hilft bei der außergerichtlichen Einigung bei Beschwerden von Kunden an deren Banken und handelt unabhängig von Swissquote als unparteiische Schiedsstelle. Sie können Ihre Beschwerde binnen eines Jahres nach Einreichen Ihrer Beschwerde bei Ihrer Bank vorlegen.

Die Kontaktdaten der CSSF lauten:

Commission de Surveillance du Secteur Financier
Département Juridique CC
283, route d'Arlon
L-2991 Luxembourg
www.cssf.lu

Tel : (+352) 262511
Fax : (+352) 26251601
E-Mail : reclamation@cssf.lu