

Die Qualität unserer Dienstleistungen sowie Ihre Zufriedenheit haben oberste Priorität. Sollten Sie dennoch nicht mit unseren Dienstleistungen zufrieden sein, bitten wir Sie uns dies schnellstmöglich mitzuteilen um die Sachlage analysieren zu können und gegebenenfalls verbessernde Maßnahmen zu ergreifen, damit sich das betreffende Problem in Zukunft nicht mehr stellen wird und wir Ihr Vertrauen in unsere Bank wieder herstellen können.

1. Schritt

Die schnellste und einfachste Methode um ein Problem zu melden ist die Kontaktaufnahme mit Ihrem Kundenbetreuer, Ihrer Kontaktperson oder dem Leiter Ihrer Filiale.

2. Schritt

Wenn die Ihnen gegebene Antwort unzureichend erscheint, bitten wir Sie sich schriftlich an die Bank zu wenden. Ihre Beschwerde muss die Fakten detailliert und chronologisch wiedergeben sowie eine Beschreibung der bereits unternommenen Schritte aufweisen. Bitte vergessen Sie nicht Ihren Namen, Ihre Wohnadresse sowie Ihre Kontonummer anzugeben. Ihre schriftliche Beschwerde muss an folgende Person gerichtet werden:

Banque Raiffeisen S.C.
M. John Bour
Vice-Président du Comité de Direction
4, rue Léon Laval
L-3372 Leudelange

Ihre Beschwerde wird nach Erhalt umgehend untersucht und Sie bekommen von uns innerhalb der gesetzlichen Frist von einem Monat so schnell wie möglich eine Stellungnahme.

Bei komplexen Beschwerden kann die Bearbeitung etwas langwieriger sein. In diesen Fall wird die Bank Ihnen innerhalb von zehn Arbeitstagen nach Eingang Ihrer Beschwerde eine Stellungnahme zukommen lassen, welche den Eingang Ihrer Beschwerde bestätigt sowie Angaben über die Person beinhaltet, die Ihr Anliegen bearbeitet.

3. Schritt

Sollten Sie keine oder keine fristgerechte oder nur eine bedingt zufriedenstellende Antwort vom Vorstandsmitglied der Bank erhalten haben, dann besteht für Sie die Möglichkeit sich an die Finanzaufsicht in Luxemburg (CSSF) zu wenden und ein außergerichtliches Beschwerdeverfahren einzuleiten.

Eine genaue Beschreibung der Anforderungen dieser Prozedur steht Ihnen auf der Internetseite der Bank zur Verfügung: <https://www.raiffeisen.lu/de/banque-raiffeisen/impressum>

Das auszufüllende Formular kann auf der Internetseite der CSSF heruntergeladen werden.
<http://www.cssf.lu/de/verbraucher/kundenbeschwerden/>

EINREICHUNG EINES ANTRAGS AUF AUßERGERICHTLICHE BEILEGUNG VON BESCHWERDEN BEI DER CSSF

Bitte füllen Sie die Felder des vorliegenden Formulars aus.

Zum Absenden des Formulars empfehlen wir Ihnen, wie folgt vorzugehen:

- 1)  Speichern Sie das Formular zum Ausfüllen auf Ihrem Computer ab;
- 2)  Fügen Sie das ausgefüllte Formular sowie sonstige sachdienliche Unterlagen (Schriftverkehr mit dem Finanzdienstleister, Verträge, Geschäftsunterlagen etc.) Ihrem Antragsschreiben bei;
- 3) Senden Sie Ihr Schreiben an folgende Adresse: reclamation@cssf.lu

Andere Möglichkeiten zur Einreichung Ihres Antrags:

Sie können Ihren Antrag auch **per Postweg** an folgende Adresse:

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

oder per **Fax** an folgende Faxnummer
senden: (+352) 26 25 1 – 2601

Die deutsche Fassung der gesamten CSSF Verordnung n° 16-07 über die außergerichtliche Beilegung von Beschwerden können Sie unter folgender Internetadresse einsehen:

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