



## **Grundsätze der Beschwerdebearbeitung**

Es liegt im Interesse der Bank, eingehende Beschwerden zügig und angemessen zu beantworten, da ansonsten das bestehende Vertrauensverhältnis zwischen Kunde und Bank gefährdet wird.

Diese Grundsätze der Beschwerdebearbeitung sollen dem Kunden das Verfahren transparent machen, welches eine objektive, angemessene und schnelle Behandlung seiner Beschwerde gewährleistet.

### **1. Verantwortliche Personen**

Verantwortlicher Vorstand und zentrale Anlaufstelle für die Übermittlung von Beschwerden ist Herr Thorsten Roth. Er veranlasst die Weiterverfolgung und Bearbeitung der Beschwerde sowie deren Beantwortung. Somit erhält der Beschwerdeführer unmittelbar und direkt seitens des Vorstands eine vollständige und finale Erläuterung seiner Position die Beschwerde betreffend.

Interne Analysestelle für die Behandlung von Beschwerden ist der Compliance Officer der Freie Internationale Sparkasse S.A., Herr Frank-Peter Noth. Hier werden alle Beschwerden zentral aufgezeichnet, analysiert und die Gründe ausgewertet.

### **2. Beschwerdezugang**

Der Kunde kann der Bank eine Beschwerde per Telefon, FAX, E-Mail oder in Schriftform mitteilen. Gegebenenfalls kann die Bank vom Kunden die Schriftform verlangen, um Unklarheiten auszuschließen.

Kontaktdaten:

Thorsten Roth, Tel.: +352/2248601, Fax: +352/224863, Email: [thorsten.roth@f-i-s.lu](mailto:thorsten.roth@f-i-s.lu)

Eine Beschwerde ist in deutscher, englischer oder französischer Sprache an die Freie Internationale Sparkasse S.A. zu richten.

### **3. Beschwerdebearbeitung und Fristen**

Nach Prüfung des Vorgangs erhält der Kunde innerhalb von 10 Werktagen ab Eingang der Beschwerde:



- bei schnell zu klärenden Beschwerden eine direkte Antwort oder
- eine Eingangsbestätigung inklusive der Kontaktdaten des bearbeitenden Mitarbeiters

Die Bank hat die Pflicht, zur Klärung der Beschwerde bei Bedarf noch zusätzliche Unterlagen beim Kunden anzufordern. Diese Nachforderung kann die Bearbeitung der Beschwerde verzögern.

Spätestens einen Monat nach Eingangsdatum der Beschwerde ist diese zu beantworten. Dies hat in einer für den Kunden verständlichen Formulierung zu erfolgen.

Sollte eine fristgerechte Antwort nicht möglich sein, ist dies dem Kunden zu begründen. Soweit möglich, teilt die Bank dem Kunden das Datum mit, wann die Beschwerdeprüfung möglicherweise abgeschlossen ist.

Der Kunde hat die Möglichkeit, nachdem er einen negativen Bescheid auf seine Beschwerde seitens des Vorstandes erhalten hat, diese der Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) zur außergerichtlichen Prüfung vorzulegen. Die Vorlage gegenüber der CSSF muss innerhalb eines Jahres ab dem Datum des Eingangs der Beschwerde bei der Bank erfolgen. Ggf. wird auch die Bank dies Verfahren in Anspruch nehmen bzw. vorschlagen. Darüber informiert die Bank den Kunden und übermittelt ihm eine Kopie der Verordnung CSSF 16-07 sowie die notwendigen Kontaktmöglichkeiten. Wir verweisen zusätzlich auf Informationen diesbzgl. auf der Internetseite der CSSF ([www.cssf.lu](http://www.cssf.lu)).

#### 4. Nachbearbeitung

Die Bank versteht eine Kundenbeschwerde als Anregung, bestehende Prozesse zu überprüfen und ggf. zu verbessern. Daher unterzieht die Bank die erhaltenen Beschwerden einer genauen Analyse um möglichen Interessenkonflikten vorzubeugen und ein erneutes Auftreten des Beschwerdeggrundes soweit wie möglich zu vermeiden.

Stand: 17.01.2017