

Kundenbeschwerden

Die Bank möchte sicherstellen, dass ihre Kunden uneingeschränkt zufrieden sind. Hierfür hat die Bank Verfahren implementiert, die eine angemessene Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherstellen.

Falls ein Kunde mit der erbrachten Dienstleistung nicht vollständig zufrieden ist, würde die Bank dies gerne so früh wie möglich von dem Kunden erfahren und wird nach Möglichkeit Maßnahmen ergreifen, die verhindern, dass das Problem erneut auftritt. In jedem Fall ist die Bank bestrebt, Angelegenheiten so schnell wie möglich zu klären.

Die normale Bearbeitungsdauer von Beschwerden ist auf zehn Bankgeschäftstage festgelegt, es sei denn, ein längerer Zeitraum ist aufgrund der Komplexität der Anfrage und der erforderlichen Untersuchungen gerechtfertigt. Daher ist dem Kunden innerhalb des vorstehend genannten Zeitraums eine Antwort zuzusenden. Ist dies nicht möglich, wird der Kunde hierüber informiert.

Wie kann eine Beschwerde eingebracht werden?

Um eine Beschwerde bei der Bank einzubringen, kann der Kunde seinen Kundenberater oder seinen Ansprechpartner im Tagesgeschäft telefonisch, per E-Mail, Fax oder Schreiben kontaktieren.

Der Kunde wird dazu ermutigt, seine Beschwerde über die Website der Bank einzureichen, da die Beschwerde automatisch an die Bank übermittelt wird. Der Link ist auf der Website der Bank abrufbar: <https://www.credit-suisse.com/lu/de/private-banking/become-a-client.html>.

Der Kunde kann seine Beschwerde auch schriftlich direkt an die Bank senden:

CREDIT SUISSE (LUXEMBOURG) S.A.
5, rue Jean Monnet
L-2180 Luxemburg
Großherzogtum Luxemburg
Telefon: +352 43 61 61 1

Weitere Informationen finden Sie unter dem folgenden Link: <https://www.credit-suisse.com/lu/de/private-banking/become-a-client.html>.

Der Kunde kann bei Beschwerden jederzeit die CSSF kontaktieren, insbesondere, wenn der Kunde keine Antwort innerhalb des vorgegebenen Zeitraums erhalten hat oder der Kunde und die Bank keine Einigung zur Lösung der Beschwerde erzielen konnten.

Kontaktdaten der CSSF:

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)
283, route d'Arlon
L-1150 Luxemburg
Großherzogtum Luxemburg
Telefon: +352 26 25 11

Das Verfahren sowie alle diesbezüglichen Informationen sind auf der Website der CSSF aufgeführt: <http://www.cssf.lu/en/consumer/complaints/>