

Bearbeitung von Beschwerden

bei der

HANSAINVEST LUX S.A.

Version: homepage HANSAINVEST LUX S.A.

Stand:
Mai 2011

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung
2. Bearbeitung von Beschwerden
3. Überwachung der Bearbeitung von Beschwerden

1. Einführung

Die HANSAINVEST LUX S.A. sieht ein aktives Beschwerdemanagement als elementaren Bestandteil der Kundenbindung, der damit einhergehenden Kundenzufriedenheit und einer kontinuierlichen Verbesserung der betrieblichen Abläufe.

Ebenso erfüllt das implementierte Beschwerdemanagement alle gesetzlichen und aufsichtsbehördlichen Vorgaben gemäß dem Gesetz vom 17. Dezember 2010 und dem dazu ergangenen Rundschreiben der örtlichen Aufsichtsbehörde CSSF (Commission de Surveillance du Secteur Financier) Nr. 11/508, welche der Richtlinie der EU-Kommission 2010/43/EU vom 01. Juli 2010 entsprechen und der CSSF-Verordnung Nr. 10-4, Artikel 7.

Die federführende Verantwortung für das Beschwerdemanagement liegt bei der Geschäftsführung.

Die Geschäftsführung der HANSAINVEST LUX S.A. verpflichtet sich, Beschwerden, die sich im Einflussbereich der Gesellschaft befinden, auch entsprechend vollständig und sachgerecht und im Sinne des Kunden zu bearbeiten und zu beantworten sowie die notwendigen Verbesserungsmaßnahmen umzusetzen.

Die HANSAINVEST LUX S.A. bietet ihren Kunden die Möglichkeit, Beschwerden sowohl online, per Post oder telefonisch an die Gesellschaft zu übermitteln:

online: service@hansainvest.lu

schriftlich: HANSAINVEST LUX S.A.
Beschwerdemanagement
14, rue Gabriel Lippmann
L-5365 Munsbach

telefonisch: + 352 2735 7111

2. Bearbeitung von Beschwerden

Die Art der Beschwerde entscheidet über die Verantwortlichkeiten und die Bearbeitung dieser innerhalb der HANSAINVEST LUX S.A.

Unabhängig davon besteht jedoch immer sofortiger Handlungsbedarf seitens der HANSAINVEST LUX S.A., Beschwerden, egal wie und an wen übermittelt, stets mit größter Sorgfalt und Ernsthaftigkeit zu bearbeiten.

Im ersten Schritt wird dem Beschwerdeführer innerhalb von 24 Stunden der Eingang seiner Beschwerde mit Nennung der Bearbeitungsnummer bestätigt und ein Zeitraum zur Erledigung seiner Beschwerde mitgeteilt. Gleichzeitig erfolgt die Erfassung im Beschwerderegister der HANSAINVEST LUX S.A.

Im Weiteren ist der Beschwerdeführer auf Nachfrage oder bei Verzögerungen umgehend durch die HANSAINVEST LUX S.A. über den Stand der Bearbeitung bzw. den Grund der Verzögerung zu informieren.

3. Überwachung der Bearbeitung von Beschwerden

Durch den Compliance-Beauftragten erfolgt die unabhängige Überwachung der Beschwerdebearbeitung. Gleichzeitig wird durch ein wöchentliches Reporting an die Geschäftsführung der HANSAINVEST LUX S.A. sichergestellt, dass diese stets über den aktuellen Bearbeitungsstand informiert ist und gegebenenfalls eingreifen kann.