

## Informationen zur Beschwerdepolitik

### 1. Ziele des Beschwerdemanagements

Das Beschwerdemanagement verfolgt die Umsetzung aufsichtsrechtlicher Anforderungen an die Organisation einer institutsinternen Beschwerdebearbeitung. Ziel ist es neben der notwendigen ordnungsgemäßen Geschäftsorganisation im Rahmen des Beschwerdemanagements insbesondere auch Erkenntnisse im Rahmen von Kundenbeschwerden für eine Verbesserung der ordnungsgemäßen Geschäftsorganisation zu nutzen und damit eine höhere Kundenzufriedenheit zu erreichen.

Durch eine konstruktive, transparente und effiziente Bearbeitung von Beschwerden tragen wir dazu bei, die Kundenzufriedenheit wiederherzustellen und die Kundenbindung nachhaltig zu stärken. Dieser Grundsatz spiegelt sich im nachfolgend dargestellten Verfahren wieder:

- zuverlässige Erfassung, Bewertung und unverzügliche Bearbeitung der Beschwerden;
- Systematische Analyse der Beschwerden im Hinblick auf mögliche Versäumnisse und Schwachstellen im Geschäftsbetrieb;
- Ermittlung und Behebung von Risiken und Problemen der gegenwärtigen Prozesse und Produkte.

### 2. Aufgaben des Beschwerdemanagements

Das Beschwerdemanagement

- ist zuständig für die ordnungsgemäße Erfassung, Bearbeitung und Beantwortung von Beschwerden;
- übernimmt die Federführung, wenn im Rahmen der Beschwerdebearbeitung mehrere Fachabteilungen eingebunden sind;
- trägt die Verantwortung für das interne Reporting sowie die Erfüllung der Berichtspflichten gegenüber der CSSF.

### 3. Was ist eine Beschwerde?

Als Beschwerde im aufsichtsrechtlichen Sinne gilt jede Beschwerde eines/einer Beschwerdeführers/Beschwerdeführerin, die bei einem Finanzdienstleister eingereicht wird, mit dem Ziel der Feststellung eines Rechts/eines Anspruches bzw. der Anerkennung eines Schadensersatzanspruches. Einfache Informations- oder Klärungsanfragen werden hingegen nicht als Beschwerden angesehen.

### 4. Einreichung der Beschwerde

Zur Erleichterung der Einreichung stellen wir ein [Beschwerdeformular](#) zur Verfügung. Die Beschwerde reichen Sie bitte postalisch oder per E-Mail bei unserem Beschwerdemanagement ein.

Postanschrift: **ABN AMRO Bank N.V. Luxembourg Branch**  
Beschwerdemanagement  
7, rue Gabriel Lippmann  
L-5365 Munsbach

E-Mail: [Beschwerden@lu.abnamro.com](mailto:Beschwerden@lu.abnamro.com)

### 5. Beschwerdebearbeitung

Alle eingereichten Beschwerden werden umgehend an unser Beschwerdemanagement weitergeleitet und dort zentral bearbeitet:

### **a. Eingangsbestätigung**

Für alle Beschwerden wird im Rahmen der Beschwerdeerfassung eine Eingangsbestätigung erstellt und dem/der Beschwerdeführer/in innerhalb einer Frist von höchstens zehn (10 Bankarbeitstagen ab dem Eingang der Beschwerde beim Beschwerdemanagement schriftlich (per Post, Fax oder E-Mail) übermittelt, es sei denn, dem/der Beschwerdeführer/in wird innerhalb dieses Zeitraums bereits eine Antwort auf seine/ihre Beschwerde zur Verfügung gestellt.

### **b. Zwischenbescheid**

Sofern eine Beschwerde nicht unverzüglich – vorzugsweise innerhalb eines Monats abschließend bearbeitet werden kann, wird dies dem/der Beschwerdeführer/in in der Eingangsbestätigung oder in einem Zwischenbescheid mit den Gründen der Verzögerung per Post, Fax oder E-Mail mitgeteilt. Zudem wird ein Zeitpunkt genannt, wann die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Bei längerem Verlauf des Verfahrens wird der/die Beschwerdeführer/in regelmäßig informiert.

### **c. Antwortschreiben**

Für alle Beschwerden wird im Rahmen der Beschwerdebearbeitung ein Antwortschreiben erstellt, durch zwei Mitarbeiter/innen geprüft, unterschrieben und anschließend per Post an den/die Beschwerdeführer/in versendet. Der Versand des Antwortschreibens erfolgt, sobald der Sachverhalt abschließend bearbeitet wurde.

## **6. CSSF-Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung von Beschwerden**

Wenn die Behandlung der Beschwerde keine zufriedenstellende Antwort ermöglicht hat, möchten wir Sie abschließend noch auf die Möglichkeit hinweisen, sich mit Ihrem Anliegen an die Kundenbeschwerdestelle der CSSF zu wenden. Die CSSF wird hierbei als vermittelnde Stelle mit dem Ziel einer außergerichtlichen Beilegung der Streitigkeit zwischen Beschwerdeführer/in und Unternehmen tätig.

Voraussetzung für die Eröffnung des Verfahrens zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden vor der CSSF ist, dass Sie die Beschwerde – wie zuvor beschrieben – bei uns eingereicht haben. Sollten Sie innerhalb eines Monats nach Absendung Ihrer Beschwerde keine oder keine zufriedenstellende Antwort von uns erhalten haben, können Sie direkt einen Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde bei der CSSF einreichen.

Die Kontaktaufnahme mit der CSSF erfolgt entweder per Post (CSSF, Département Juridique CC, 283, route d'Arlon, L-2991 Luxembourg), per Fax (00352-26 25 1 26 01) oder per E-Mail ([reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)).

Weitere Informationen sind der Internetpräsenz der CSSF unter Verwendung des nachstehenden Links zu entnehmen:

<https://www.cssf.lu/de/kundenbeschwerden/>

Der darüber hinausgehende Rechtsweg zu den Zivilgerichten bleibt hiervon unberührt.