



Informationen zum Beschwerdemanagement der MK LUXINVEST S.A.

Die **MK LUXINVEST S.A.** hat ein Verfahren zum Umgang mit Beschwerden aufgesetzt, mit dem Ziel eine transparente und zeitnahe Bearbeitung Ihrer Beschwerde zu gewährleisten. Der Luxemburger Gesetzgeber definiert den Beschwerdebegriff als "Beschwerde, die zur Anerkennung eines Rechts oder eines Schadensersatzanspruchs bei einem Finanzdienstleister eingereicht wurde." (Art. 1 der Verordnung CSSF Nr. 16-07)

Ihre Beschwerde richten Sie bitte schriftlich unter Angabe Ihrer Kontaktdaten und Beschreibung des Sachverhalts über die folgenden Wege an die **MK LUXINVEST S.A.** an folgende Adresse:

1. Postweg:

MK LUXINVEST S.A.

94B, Waistrooss

L-5440 Remerschen

2. Per Fax an die Nummer:

00352 27400 968

3. Per E-Mail an:

info@mkluxinvest.lu oder

über das Kontaktformular auf der Homepage www.mkluxinvest.lu

Unser Prozess zur Lösung von Reklamationen

Die **MK LUXINVEST S.A.** verpflichtet sich, eine von Kunden erhaltene Beschwerde nach den folgenden Prinzipien zu handhaben:

- Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- Erhalt einer Rückmeldung innerhalb von 10 Bankarbeitstagen nach Eingang der Beschwerde.
- bei komplexen Sachverhalten wird dem Beschwerdeführer innerhalb von 10 Bankarbeitstagen eine Eingangsbestätigung, sowie einen Zwischenstand innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde zugestellt.
- Bei darüber hinausgehenden Fragen können Sie sich schriftlich an das für Beschwerden zuständige Mitglied der Geschäftsführung, Herrn Stefan Martin, wenden.

Wir weisen darauf hin, dass die Luxemburgische Aufsichtsbehörde CSSF ein Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden gemäß Verordnung CSSF 16-07 vorhält. (siehe <http://www.cssf.lu/de/verbraucher/kundenbeschwerden/>)