

Liebe Kundin, lieber Kunde,

wir glauben, dass sich Geldanlage gut anfühlen muss.
Ihre Zufriedenheit steht daher für uns an erster Stelle.

Nur wenn Sie mit unseren Produkten und Dienstleistungen zufrieden sind, sind wir es auch.
Wir bei investify engagieren uns jeden Tag, um Ihnen ein zuverlässiger Geschäftspartner zu sein und Ihnen den optimalen Service zu bieten.

Ihr Feedback ist uns wichtig.

Daher freuen wir uns über Anregungen, Verbesserungsvorschläge, Lob und Kritik von Ihnen.

Sollten Sie einen Grund für eine Beschwerde sehen, hilft Ihnen investify gerne weiter, um eine zufriedenstellende Lösung zu finden.

Häufig kann man ein Problem in einem persönlichen Gespräch ohne aufwendigen Schriftverkehr lösen. Wir möchten Sie daher bitten, uns in einem ersten Schritt telefonisch zu kontaktieren oder per E-Mail einen Rückrufwunsch zu hinterlegen.

Bei Anliegen, Fragen oder Problemen, welche nicht die Vertragsverpflichtungen von investify betreffen, wenden Sie sich gerne an den Kundensupport: service@investify.com

Für alle Fälle, für die auf diesem Weg keine Lösung erzielt werden kann, haben wir ein Beschwerdemanagement eingerichtet. Dessen Ziel ist es, eine zeitnahe und angemessene Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen.

Der von uns eingeführte Beschwerdeprozess ermöglicht es, Kundenbeschwerden im Einklang mit der CSSF Verordnung Nr. 16-07 über die außergerichtliche Beilegung von Beschwerden zu bearbeiten.

Was ist eine Beschwerde?

Eine Beschwerde ist ein Ausdruck von Unzufriedenheit mit der Erbringung oder Nichterbringung einer Wertpapier-Dienstleistung von investify.

Eine Beschwerde liegt vor, wenn von oder im Auftrag eines berechtigten Beschwerdeführers ein Anspruch geltend gemacht wird oder investify aufgefordert wird, einen Schaden zu beheben.

Bei Auskunftersuchen, Verbesserungsvorschlägen oder einer Bitte um Klärung handelt es sich nicht um eine Beschwerde.

Entstehen für Sie Kosten durch die Bearbeitung von Beschwerden?

Das gesamte Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden ist für Sie kostenfrei.

An wen ist die Beschwerde zu richten?

Beschwerden unterliegen keinen besonderen Formerfordernissen und können schriftlich per E-Mail oder auf dem Postweg an folgende Adressen gesendet werden:

beschwerdemanagement@investify.com

investify S.A.
Beschwerdemanagement
46 Grand Rue
6630 Wasserbillig
Luxemburg

Welche Informationen muss die Beschwerde beinhalten?

Zur effizienten Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir möglichst detaillierte Angaben zu den folgenden Fragen:

- Wie lautet Ihre Kundennummer und wie können wir Sie kontaktieren?
- Was ist der genaue Grund der Beschwerde?
- Wie beziffern Sie den eventuell entstandenen Schaden?
- Was ist Ihre Erwartungshaltung zur Lösung des Konflikts?

Sollten wir weitere Informationen benötigen, werden wir Sie zeitnah kontaktieren.

Wie bearbeitet investify Ihre Beschwerde?

Unser Ziel ist es, den von Ihnen beschriebenen Sachverhalt zu analysieren und gemeinsam mit Ihnen eine gute Lösung zu finden.

Aus diesem Grund erfasst unser Beschwerdemanagement Ihre Beschwerde und leitet sie umgehend der jeweiligen Fachabteilung zur Analyse und Bearbeitung weiter.

Wie werden Sie über den Bearbeitungsstand informiert?

Wir senden Ihnen innerhalb von 48 Stunden nach Erhalt der Beschwerde eine Eingangsbestätigung mit Angaben zu den zuständigen Mitarbeitern zu, sofern nicht innerhalb dieser Frist eine abschließende Beantwortung erfolgen kann.

Die sorgfältige Analyse und Bearbeitung komplexer Sachverhalte kann eine längere Zeitspanne in Anspruch nehmen.

Spätestens nach einem Monat nach Eingang der Beschwerde und danach alle vier Wochen werden wir Sie über den Stand Ihrer Beschwerde unterrichten.

In einem Antwortschreiben informieren wir Sie über das Ergebnis unserer Prüfung und erläutern Ihnen die ergriffenen Maßnahmen zur Beilegung der Beschwerde.

Wie lernt investify aus Ihrer Beschwerde?

Sollte die Beschwerde Mängel in Organisation, Produkten oder Prozessen sichtbar machen, wird unser Beschwerdemanagement umgehend Maßnahmen einleiten, um die Ursache zu korrigieren. Des Weiteren findet eine regelmäßige Auswertung aller eingegangenen Beschwerden statt, um wiederkehrende Probleme zu identifizieren und zu beheben.

Welche Schritte können Sie einleiten, wenn Sie mit unserer Lösung nicht einverstanden sind?

Wir möchten Sie bitten, sich bei Fragen oder Unzufriedenheit mit unserer Antwort erneut mit uns in Verbindung zu setzen. Unser Ziel ist es, eine zufriedenstellende Lösung zu finden.

Sollte es dennoch zu keiner einvernehmlichen Beilegung der Beschwerde kommen, bietet Ihnen die zuständige Luxemburger Aufsichtsbehörde CSSF (Commission de Surveillance du Secteur Financier) als vermittelnde Stelle die Möglichkeit eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens an.

Sie können Ihren Antrag an folgende Adressen senden:

Commission de Surveillance du Secteur Financier
Département Juridique CC
283, route d'Arlon
L-1150 Luxembourg

reclamation@cssf.lu

Ausführliche Informationen zu diesem Verfahren sowie die Voraussetzungen und Möglichkeiten der Antragsstellung finden Sie auf der Internetseite www.cssf.lu