CREUTZ & PARTNERS
THE ART OF ASSET MANAGEMENT

MERKBLATT ZUM UMGANG MIT KUNDENBESCHWERDEN

1. VORBEMERKUNG

Mit der Einsetzung einer Politik zum Umgang mit Kundenbeschwerden möchte Creutz & Partners auch in diesem Bereich das für die Kunden bestmögliche Ergebnis erzielen. Die Interessen der Kunden stehen für Creutz & Partners stets im Vordergrund. Jede Kundenbeschwerde wird ernst genommen und unter Beachtung eines transparenten und effizienten Verfahrens bearbeitet.
Die nachfolgenden Bestimmungen sind eine Zusammenfassung der Kundenbeschwerdepolitik von Creutz & Partners und sollen unseren Kunden ermöglichen, Einblick in die Abläufe bei der Bearbeitung einer Kundenbeschwerde zu gewinnen.

2. EINREICHUNG VON KUNDENBESCHWERDEN

Jegliche Kundenbeschwerde sollte schriftlich in einer der von Creutz & Partners angebotenen Sprachen, nämlich auf Deutsch, Französisch, Niederländisch oder Englisch an den Kundenbeschwerdemanager adressiert werden:

Creutz & Partners The Art of Asset Management S.A.
Kundenbeschwerdemanager
18, Duarrefstrooss
L-9944 Beiler
E-Mail-Adresse: complaints@creutz-partners.com

3. VERFAHREN

Der Kundenbeschwerdemanager verfolgt stets das Ziel, umgehend eine für den Kunden zufriedenstellende Lösung im Hinblick auf seine Beschwerde zu erarbeiten. Diese Lösung teilt er dem Kunden in seiner Antwort mit.
Ist dies innerhalb der ersten zwei Werktage nach Erhalt der Beschwerde durch Creutz & Partners nicht möglich, so erhält der Kunde einen Zwischenbescheid. Dieser enthält Informationen zu den Gründen für die Verzögerung bei der Erstellung einer abschließenden Antwort.
Sollte eine abschließende Beantwortung der Kundenbeschwerde innerhalb von zehn Werktagen nach der Übersendung des Zwischenbescheids nicht erfolgt sein, so erhält der Kunde einen weiteren Bescheid mit dem aktuellen Sachstand.
Ist der Kunde nicht einverstanden mit den Ergebnissen und Maßnahmen, die der Kundenbeschwerdemanager eingeleitet und in der abschließenden Beantwortung der Kundenbeschwerde dargelegt hat, so kann er dies Creutz & Partners formlos mitteilen.
Sollte der Kunde nach dem Erhalt einer abschließenden Antwort auf seine Beschwerde mit deren Bearbeitung oder der erzielten Lösung nicht einverstanden sein, so steht ihm ein außergerichtliches Beschwerdeverfahren vor der für Creutz & Partners zuständigen Aufsichtsbehörde »Commission de Surveillance du Secteur Financier« offen, worüber er durch Creutz & Partners gesonderte Informationen erhalten wird.

20/08/2025-06