

## Merkblatt zum Beschwerdemanagement für Geschäftspartner von attrax S.A.

Sehr geehrter Geschäftspartner,

Sie interessieren sich für die Dienstleistungen der attrax S.A. oder haben sich vielleicht schon für die Dienstleistungen entschieden und sprechen uns damit Ihr Vertrauen aus. Dafür vielen Dank.

Wenn Sie einmal nicht das erhalten, was Sie von uns erwarten, informieren Sie uns bitte. Ihre Zufriedenheit ist uns sehr wichtig. Sie erreichen unsere Kundenbetreuung über folgende Wege:

Per Telefon: 00352 26026-7010 (Montag bis Donnerstag von 8:00 bis 18:00 Uhr, Freitag von 8:00 bis 17:30 Uhr)  
Per Telefax: 00352 26026-7999  
Per E-Mail: [info@attrax.lu](mailto:info@attrax.lu)  
Per Internet: <https://www.attrax.lu/de/kontakt/kontaktformular.html>  
Per Brief: attrax S.A., Beschwerdemanagement, 308, route d'Esch, L-1471 Luxembourg-Gasperich

Gerne können Sie sich aber auch an die Ihnen bekannten Fachbereiche direkt wenden:

	E-Mail:	Fax: 00352 26026-
Beschwerdemanagement	<a href="mailto:bsm@attrax.lu">bsm@attrax.lu</a>	-7823
Vertrieb	<a href="mailto:info@attrax.lu">info@attrax.lu</a>	-7999
Fund Partner Management	<a href="mailto:attrax-fondsdaten@attrax.lu">attrax-fondsdaten@attrax.lu</a>	-2223
Ordering	<a href="mailto:ordering@attrax.lu">ordering@attrax.lu</a>	-7821
Institutionals	<a href="mailto:institutionals@attrax.lu">institutionals@attrax.lu</a>	-7819
Cash&Clearing	<a href="mailto:cash&amp;clearing@attrax.lu">cash&amp;clearing@attrax.lu</a>	-7815
Corporate Actions	<a href="mailto:attrax-ca@attrax.lu">attrax-ca@attrax.lu</a>	-7623
Transfer	<a href="mailto:transfer@attrax.lu">transfer@attrax.lu</a>	-7816
Commissions	<a href="mailto:commissions@attrax.lu">commissions@attrax.lu</a>	-7813

Ihre Beschwerde wird zunächst nach Eingang bei uns in einem zentralen System erfasst, welches es uns ermöglicht, Ihnen über den aktuellen Bearbeitungsstand Auskunft zu geben. Anschließend wird Ihr Anliegen von entsprechend qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bearbeitet. Bitte schildern Sie uns hierzu den Sachverhalt, der Ihrer Beschwerde zugrunde liegt, und fügen Sie alle wesentlichen Informationen sowie gegebenenfalls sonstige sachdienliche Unterlagen Ihrer Beschwerde bei. Sie erhalten eine Empfangsbestätigung innerhalb einer Frist von zehn Werktagen nach Eingang Ihrer Beschwerde, es sei denn Ihre Beschwerde wurde bereits innerhalb dieser Frist

Ihnen gegenüber beantwortet. Unser Ziel ist es, eine nachvollziehbare Klärung zu ermöglichen und nach einer gemeinsamen Lösung zu suchen. Selbstverständlich ist dieser Service für Sie kostenfrei.

Sollten wir Ihr Anliegen einmal nicht zu Ihrer Zufriedenheit bearbeitet haben, können Sie sich schriftlich an den für Beschwerden zuständigen Verantwortlichen in der Geschäftsführung der attrax S.A., Herrn Thilo Balzer, wenden.

Konnten wir keine Klärung in Ihrem Sinne herbeiführen, haben Sie die Möglichkeit ein zivilrechtliches Klageverfahren oder ein Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung durchzuführen. Die Durchführung des Verfahrens zur außergerichtlichen Streitbeilegung entsprechend der Verordnung Nr. CSSF 16-07 erfolgt bei der luxemburgischen Aufsichtsbehörde CSSF (Commission de Surveillance du Secteur Financier). Weitere Informationen dazu finden Sie auf der Homepage der CSSF unter dem Begriff Kundenbeschwerden oder unter folgendem Link:

<http://www.cssf.lu/de/verbraucher/kundenbeschwerden/>.

Ihre attrax S.A.