



EINREICHUNG EINES ANTRAGS AUF AUßERGERICHTLICHE BEILEGUNG VON BESCHWERDEN BEI DER CSSF

Bitte füllen Sie die Felder des vorliegenden Formulars aus.

Zum Absenden des Formulars empfehlen wir Ihnen, wie folgt vorzugehen:

- 1)  Speichern Sie das Formular zum Ausfüllen auf Ihrem Computer ab;
- 2)  Fügen Sie das ausgefüllte Formular sowie sonstige sachdienliche Unterlagen (Schriftverkehr mit dem Finanzdienstleister, Verträge, Geschäftsunterlagen etc.) Ihrem Antragsschreiben bei;
- 3) Senden Sie Ihr Schreiben an folgende Adresse: reclamation@cssf.lu

Andere Möglichkeiten zur Einreichung Ihres Antrags:

Sie können Ihren Antrag auch **per Postweg** an folgende Adresse:

Commission de Surveillance du Secteur Financier
Département Juridique CC
283, route d'Arlon
L-2991 Luxembourg

oder per **Fax** an folgende Faxnummer
senden: (+352) 26 25 1 – 2601

1. Allgemeine Angaben

(* Pflichtfelder)

(** Pflichtfelder, sofern der Antragsteller vertreten wird)

1.1. Antragsteller ist eine natürliche Person

Nachname*
(wie auf dem Ausweisdokument angegeben)

Vorname*
(wie auf dem Ausweisdokument angegeben)

Wohnanschrift des Antragstellers*

1.2. Antragsteller ist eine juristische Person

Name Ihrer Gesellschaft*

Name des gesetzlichen Vertreters der Gesellschaft*

Geschäftssitz*

1.3. Bevollmächtigter des Antragstellers¹

Name, Vorname des Bevollmächtigten**
Funktion des Bevollmächtigten (z.B. Rechtsanwalt)**

1.4. Ihre Kontaktdaten

Adresse (Straße und Hausnummer)*

Postleitzahl*

Ort*

Land*

Telefon

Mobiltelefon

E-Mail

¹ Der Antragsteller hat Zugang zu dem Beschwerdeverfahren ohne sich anwaltlich oder von einem Rechtsberater vertreten lassen zu müssen. Der Antragsteller kann sich zu jedem Zeitpunkt des Verfahrens entscheiden, eine unabhängige Stellungnahme einzuholen oder sich von einem Dritten vertreten oder beraten zu lassen.

2. Angaben zum betroffenen Finanzdienstleister

Name des Finanzdienstleisters*

Produkt oder Dienstleistung, auf das sich Ihr Beschwerdeantrag bezieht (z.B. Girokonto, Kreditkarte, Vermögensberatung)

3. Sachverhalt*

Bitte schildern Sie uns den Sachverhalt, der der Beschwerde zu Grunde liegt. Der Sachverhalt sollte alle wesentlichen Fakten² in Bezug auf die Beschwerde enthalten, mitsamt der bereits eingeleiteten Schritte zur Schlichtung der Streitigkeit (der Sachverhalt kann der Beschwerde ebenfalls in einem separaten Anhang beigefügt werden).

Die Beschwerde kann in deutscher, englischer, französischer oder luxemburgischer Sprache eingereicht werden.

² Sollte der Sachverhalt ausführlich und vielschichtig sein, so könnte eine chronologische Darstellung des Sachverhalts sinnvoll sein.

4. Liste der erforderlichen Unterlagen zu Ihrem Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde

(* obligatorisch beizufügende Unterlagen)

Wir bitten Sie, uns folgende Unterlagen zu Ihrem Antrag zukommen zu lassen:

Dokument N°1	<p>Korrespondenz die Sie im Vorfeld mit der Geschäftsleitung des betroffenen Finanzdienstleisters (per Post, Fax oder E-Mail) geführt haben.*</p> <p>Die CSSF nimmt einen Antrag nur an, wenn der Beschwerdeführer sich diesbezüglich im Vorfeld an den für die Kundenbeschwerden zuständigen Geschäftsleiter des betroffenen Finanzdienstleisters gewendet hat.</p>
Dokument N°2	<p>Antwortschreiben des Finanzdienstleisters*</p> <p>2.1 <u>Sollten Sie ein Antwortschreiben von dem für Beschwerden zuständigen Geschäftsleiter des Finanzdienstleisters erhalten haben</u>, so bitten wir Sie, uns eine Kopie des besagten Schreibens sowie eine Begründung, warum Sie das Antwortschreiben als nicht zufriedenstellend erachten, zukommen zu lassen</p> <p>oder</p> <p>2.2 Sollten Sie innerhalb eines Monats <u>weder ein Antwortschreiben</u> auf Ihr Schreiben an den für die Kundenbeschwerden zuständigen Geschäftsleiter des Finanzdienstleisters <u>noch eine Empfangsbestätigung</u> erhalten haben, so bitten wir Sie, das folgende Feld anzukreuzen: <input type="checkbox"/></p>
Dokument N°3	<p><u>Sofern der Antragsteller eine natürliche Person ist</u>: Kopie eines gültigen Identitätsnachweises (Personalausweis, Pass oder ähnliches Dokument).*</p>
Dokument N°4	<p><u>Sofern der Antragsteller eine juristische Person ist</u>: Kopie eines gültigen Identitätsnachweises (Personalausweis, Pass oder ähnliches Dokument) der natürlichen Person, die die juristische Person rechtlich vertritt, sowie einen offiziellen Nachweis (z.B. Auszug aus dem Handelsregister) über die Vertretungsmacht hinsichtlich der juristischen Person.*</p>
Dokument N°5	<p><u>Sofern Sie ein Dritter (z.B. ein Rechtsanwalt) sind</u>, welcher die natürliche Person oder den rechtlichen Vertreter der juristischen Person vertritt: Kopie der Vertretungsmacht.*</p>

5. Erforderliche Bestätigungen

Bitte bestätigen Sie/ geben Sie Ihre Zustimmung zu folgenden Punkten:

<ul style="list-style-type: none">▪ Ich bestätige hiermit, dass meine Beschwerde (/ die Beschwerde meines Mandanten) weder zu einem früheren Zeitpunkt noch gegenwärtig von einer anderen alternativen Streitbelegungsstelle, einem Schiedsrichter, einem Schiedsgericht oder einem Gericht in Luxemburg oder im Ausland geprüft wurde/ wird.	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none">▪ Ich bestätige hiermit, dass ich (/mein Mandant) mit den Verfahrensbestimmungen der CSSF in ihrer Funktion als außergerichtliche Streitbelegungsstelle unter Anwendung der einschlägigen Rechtsvorschriften einverstanden bin (/ist).	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none">▪ Ich genehmige hiermit ausdrücklich die Weiterleitung meiner Beschwerde (einschließlich aller sachdienlichen Anlagen) und des zukünftigen Schriftverkehrs durch die CSSF an den in meiner Beschwerde als Beschwerdegegner bezeichneten Finanzdienstleister.	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none">▪ Ich bestätige hiermit, dass meine Beschwerde bei der CSSF innerhalb eines Jahres ab Einreichung derselben Beschwerde bei dem Finanzdienstleister eingereicht wurde.	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none">▪ Ich bestätige hiermit, dass ich (/ mein Mandant) darüber informiert bin (/ist), dass ich mich (/ er sich) jederzeit von dem Verfahren zurückziehen kann. Ich (/ mein Mandant) werde (/wird) eine solche Entscheidung gegenüber dem Finanzdienstleister und der CSSF innerhalb einer angemessenen Frist schriftlich oder auf einem dauerhaften Datenträger anzeigen.	<input type="checkbox"/>