

## ADVANZIA BANK BESCHWERDEVERFAHREN

Letzte Aktualisierung am 27. Februar 2024

Die Advanzia Bank ist eine digitale Bank, die bestrebt ist, ihren Kunden einen erstklassigen Service zu bieten. Unser Ziel ist es, Beziehungen auf der Grundlage von Transparenz und Vertrauen aufzubauen und dabei eng mit unseren Kunden verbunden zu sein.

Unser Kundenservice ist Ihr spezieller Ansprechpartner für Fragen oder Anfragen zu unseren Produkten und Dienstleistungen. Wenn Ihre Anfrage jedoch nicht zu Ihrer Zufriedenheit gelöst wurde, können Sie eine Beschwerde einreichen, indem Sie das folgende Verfahren nutzen:

### 1. Einreichung einer Beschwerde bei unserer Beschwerdeabteilung

Bitte wenden Sie sich an die Beschwerdeabteilung, indem Sie eine der folgenden Optionen verwenden:

- Senden Sie eine E-Mail an: [complaints@advanzia.com](mailto:complaints@advanzia.com)
- Senden Sie einen Brief an folgende Adresse:

**Advanzia Bank S.A.**  
**Customer Service department – Customer Complaints**  
**14 Rue Gabriel Lippmann**  
**5365 Munsbach**  
**Luxembourg**

Um sicherzustellen, dass Ihre Beschwerde wirkungsvoll bearbeitet wird, bitten wir Sie, Ihren Namen, Ihre Kontaktdaten wie Ihre E-Mail und Telefonnummer, Kreditkarten- oder Tagesgeldkonto-Nummer sowie den Inhalt Ihrer Beschwerde anzugeben.

Wir gewährleisten, Ihre Beschwerde innerhalb eines angemessenen Zeitraumes zu bearbeiten.

Um ein hohes Maß an Transparenz während dieses Prozesses zu bieten, senden wir Ihnen innerhalb von maximal zehn (10) Werktagen eine Empfangsbestätigung.

Innerhalb eines Monats nach Erhalt Ihrer Beschwerde werden wir Ihnen eine Antwort zukommen lassen.

In Fällen, in denen eine Antwort innerhalb dieser Frist nicht erteilt werden kann, z.B. wenn der Beschwerdesachverhalt komplex ist, werden wir Sie über den voraussichtlichen Zeitpunkt unserer Antwort informieren.

### 2. Einreichung einer Beschwerde beim General Counsel der Advanzia Bank

Sollten Sie mit der Antwort unserer Kundendienstabteilung nicht zufrieden sein, können Sie sich an die Geschäftsleitung der Advanzia Bank wenden, indem Sie einen Brief an folgende Adresse senden:

**Advanzia Bank S.A.**  
**Attn. General Counsel**  
**14 Rue Gabriel Lippmann**  
**5365 Munsbach**  
**Luxembourg**

Bitte geben Sie in Ihrem Brief die Referenznummer Ihrer Beschwerde ein, die Ihnen mit der Antwort durch unseren Kundendienst mitgeteilt wurde.

### **3. Außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren bei der luxemburgischen Finanzaufsichtsbehörde (*Commission de Surveillance du Secteur Financier – CSSF*)**

Wenn Sie mit der Antwort durch die Geschäftsleitung der Advanzia Bank weiterhin nicht zufrieden sind, können Sie sich an die CSSF wenden, um eine außergerichtliche Streitbeilegung durch die Behörde zu erreichen. Sie müssen Ihre Beschwerde innerhalb eines Jahres nach der Kontaktaufnahme mit der Advanzia Bank bei der CSSF schriftlich einreichen.

Die Anfrage kann erfolgen:

- entweder durch Ausfüllen des Formulars (PDF oder online) unter der folgenden Adresse:  
<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>
- oder per Post (Einschreiben nicht erforderlich) an die folgende Adresse:  
  
**Commission de Surveillance du Secteur Financier**  
**283, Route d’Arlon**  
**L-2991 Luxembourg**
- oder per E-Mail an: [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu). Ein persönliches Erscheinen bei der CSSF ist nicht notwendig, da das Verfahren ausschließlich schriftlich behandelt wird.

Bitte seien Sie versichert, dass wir uns bemühen, Ihre Beschwerde zeitnah zu bearbeiten und unseren Service kontinuierlich zu verbessern.