

Informationen zum Beschwerdeverfahren der Walser Privatbank Invest S.A.

(Stand Juni 2019)

Die fortwährende Zufriedenheit unserer Geschäftspartner hat für uns höchste Priorität. Es ist unser Bestreben etwaige Probleme oder Beschwerden transparent und zeitnah zu bearbeiten. Ihre Beschwerde können Sie wie folgt an uns richten:

Postanschrift:

Walser Privatbank Invest S.A.
Beschwerdemanagement
2, rue Gabriel Lippmann
5365 Munsbach
Luxembourg

Telefonnummer:

00 352 / 276954 – 1

E-Mail:

beschwerden@walserprivatbankinvest.com

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Beschwerden können, unter kurzer Beschreibung des Sachverhaltes und Angabe Ihres Namens, bei den o. g. Kontaktmöglichkeiten eingereicht werden. Sobald uns eine Beschwerde erreicht, wird diese von uns umgehend bearbeitet. Sie werden innerhalb von zehn Bankarbeitstagen nach Eingang der Beschwerde eine Rückmeldung zu Ihrer Beschwerde erhalten.

Sollte es sich aufgrund der Komplexität des Sachverhaltes abzeichnen, dass der Bearbeitungsprozess längere Zeit in Anspruch nimmt, erhalten Sie innerhalb von zehn Bankarbeitstagen einen Eingangsbescheid sowie einen Zwischenbescheid innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde.

Bei darüberhinausgehenden Fragen können Sie sich schriftlich an Frau Silke Büdinger, für Beschwerden zuständige Geschäftsleiterin, wenden. Sollte Ihr Anliegen innerhalb eines Monats nach Absendung Ihrer Beschwerde an die Geschäftsleitung noch nicht geklärt sein, haben Sie weiterhin die Möglichkeit, das Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden bei der Luxemburger Finanzaufsichtsbehörde Commission de Surveillance du Secteur Financier („CSSF“) (siehe: www.cssf.lu) zu nutzen (Verordnung CSSF 16-07). Die Kontaktaufnahme ist per Post (Commission de Surveillance du Secteur Financier, Département Juridique CC, 283, route d’Arlon, L-2991 Luxembourg), per Fax (00352 26 25 1-2601) oder per E-Mail (reclamation@cssf.lu) möglich.

Ein Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde bei der CSSF ist nicht mehr zulässig, wenn zwischen dem Zeitpunkt der Einreichung bei der CSSF und ursprünglichen Einreichung beim Dienstleister mehr als ein Jahr vergangen ist.

Zusätzliche Informationen zu anderen Streitbeilegungsverfahren

Die Walser Privatbank Invest hat sich zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren für Fonds mit einer deutschen ISIN vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet und sich der „Ombudsstelle für Investmentfonds“ des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V. (BVI) angeschlossen.

Zur Beilegung von Streitigkeiten mit der Walser Privatbank Invest besteht für Anleger (Verbraucher) von Fonds mit einer deutschen ISIN daher die Möglichkeit, die „Ombudsstelle für Investmentfonds“ als zuständige Verbraucherschlichtungsstelle anzurufen. Streitigkeiten können hier von einem unabhängigen und neutralen Schlichter im Rahmen eines Streitbeilegungsverfahrens geklärt werden. Schlichtungsanträge sind schriftlich zu richten an:

Büro der Ombudsstelle des BVI
BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V.
Unter den Linden 42
D-10117 Berlin

Weitere Informationen zur „Ombudsstelle für Investmentfonds“ und ihrem Verfahren finden Sie unter www.ombudsstelle-investmentfonds.de.

Verbraucher sind natürliche Personen, die in den Fonds zu einem Zweck investieren, der überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann, die also zu Privatzwecken handeln.

Bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit Kaufverträgen oder Dienstleistungsverträgen, die auf elektronischem Wege zustande gekommen sind, können sich Verbraucher auch an die Online-Streitbeilegungsplattform der EU wenden (www.ec.europa.eu/consumers/odr). Die Plattform ist selbst keine Streitbeilegungsstelle, sondern vermittelt den Parteien lediglich den Kontakt zu einer zuständigen nationalen Schlichtungsstelle. Als Kontaktadresse kann die folgende E-Mail angegeben werden:
beschwerden@walserprivatbankinvest.com

Das Recht, die Gerichte anzurufen, bleibt von einem Streitbeilegungsverfahren unberührt.