Moventum verpflichtet sich, alle Kundenbeschwerden unmittelbar und eingehend zu untersuchen. Das unten beschriebene Verfahren erlaubt Moventum, jegliche Unzufriedenheiten seitens der Kunden im Einklang mit den in Luxemburg geltenden aufsichtsrechtlichen Anforderungen zu untersuchen. Um zu gewährleisten, dass die Geschäftsleitung die Beschwerden überblickt, werden in regelmäßigen Abständen interne Prüfungen durchgeführt und Berichte erstattet. Eine Beschwerde kann ein (potenzieller) Kunde in Form einer schriftlichen, mündlichen oder elektronischen Kommunikation einreichen, um seine Unzufriedenheit auszudrücken. Für die Einreichung fallen keine Gebühren an. Wenn der Kunde seine Unzufriedenheit ausdrücken / seine Beschwerde einreichen möchte, sollte er zunächst seinen Finanzberater/Vermittler kontaktieren. Ist der Kunde mit dessen Antwort weiterhin nicht zufrieden oder erhält er nicht innerhalb eines angemessenen Zeitrahmens eine Antwort, sollte sich der Kunde direkt an Moventum wenden. Bei der Einreichung von Beschwerden bei Moventum sind folgende Punkte anzuführen:

- Relevante Kontonummer(n) des Kunden
- Vollständiger Name und Kontaktdaten des Kunden
- Eigenschaft in Bezug auf das Konto (z. B. Kontoinhaber oder Vertreter eines Kunden, Rechtsanwalt etc.)
- Informationen in Bezug auf die Beschwerde (detaillierte Beschreibung der Fakten, die der Beschwerde zugrunde liegen)
- Relevante Unterlagen und/oder relevanter Schriftverkehr
- Alle weiteren Details von Bedeutung in Bezug auf die Beschwerde.

Kann Moventum dem Kunden nicht innerhalb kurzer Zeit eine Antwort geben, wird innerhalb von 10 Werktagen ab dem Eingang der Beschwerde eine Bestätigung des Empfangs der Kundenbeschwerde per Brief oder sonstigem dauerhaften Medium (z. B. E-Mail oder Fax) ausgestellt und Moventum informiert den Kunden über den Ansprechpartner, der für die Beschwerde zuständig ist und macht eine ungefähre Zeitangabe, wann mit einer Antwort oder Lösung zu rechnen ist. Moventum verpflichtet sich, dem Kunden innerhalb eines Monats ab Eingang der Beschwerde per Brief oder sonstigem dauerhaften Medium (z. B. E-Mail oder Fax) eine Antwort auf seine Beschwerde zu geben. Kann innerhalb dieses Zeitraums keine Antwort bereitgestellt werden, informiert Moventum den Kunden über die Verzögerung und das Datum, an dem wahrscheinlich mit einer Antwort zu rechnen ist.

Ist der Kunde der Meinung, dass er keine zufriedenstellende Antwort erhalten hat, kann der Kunde sich direkt an die Geschäftsleitung von Moventum, genauer gesagt an die Beschwerdebeauftragte der Geschäftsleitung wenden, die bei der CSSF registriert ist:

Fr. Sabine Said, Moventum S.C.A. • 12 rue Eugène Ruppert, L-2453 Luxembourg • (Fax-Nr.: +352) 26 154 305)

Außergerichtliche Beilegung von Beschwerden

Wenn der Kunde trotz bester Bemühungen seitens Moventum mit der Antwort von Moventum weiterhin nicht zufrieden ist oder nicht innerhalb des relevanten Zeitraums (gemäß vorstehender Angabe) eine Antwort auf seine Beschwerde erhalten hat, kann sich der Kunde gemäß den Bestimmungen der CSSF Verordnung Nr. 16-07 und des beiliegenden CSSF Rundschreibens 17/671 in Bezug auf die außergerichtliche Beilegung von Beschwerden an die luxemburgische Finanzaufsicht Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) wenden.

**Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)
283, route d'Arlon • L-1150 Luxembourg
Postanschrift: L-2991 Luxembourg • reclamation@cssf.lu**

Um einen Antrag auf außergerichtliche Beilegung von Beschwerden bei der CSSF einzureichen, muss der Kunde die folgenden Voraussetzungen erfüllen:

- Der Kunde muss seine Beschwerde zuvor an die zuständige, bei der CSSF registrierte Beschwerdebeauftragte der Moventum Geschäftsleitung gesendet haben, und
- Der Kunde hat innerhalb des relevanten Zeitraums (gemäß vorstehender Angabe) keine Antwort oder keine zufriedenstellende Antwort von der Beschwerdebeauftragten der Moventum Geschäftsleitung erhalten.

Der Kunde kann seinen Antrag bei der CSSF innerhalb eines Jahres ab Einreichung der Beschwerde bei der Beschwerdebeauftragten der Geschäftsleitung einreichen. Die Kundenbeschwerde ist im Einklang mit den auf der Webseite der CSSF festgelegten CSSF-Anforderungen und in der angemessenen Form einzureichen. Sobald die CSSF einen Antrag erhält, der alle Voraussetzungen erfüllt, wird eine Abschrift davon an Moventum übermittelt und die CSSF bittet die Beschwerdebeauftragte der Moventum Geschäftsleitung, innerhalb eines Zeitraums von maximal einem Monat ab dem Eingang des Antrags entsprechend Stellung zu nehmen.

Die CSSF unterrichtet den Kunden von dieser Übermittlung. Innerhalb von drei Wochen nach Eingang des vollständigen Antrags benachrichtigt die CSSF den Kunden und Moventum:

- ob sie die Bearbeitung des Antrags annimmt oder
- ob sie nicht in der Lage ist, den Antrag zu bearbeiten (unter Angabe einer ausführlichen Erläuterung der entsprechenden Gründe an die involvierten Parteien).

Sobald der Antrag vollständig von der CSSF analysiert wurde, sendet sie den involvierten Parteien ein zusammenfassendes Schreiben mit den Gründen für die eingetragene Stellung. Nämlich entweder:

- Ein zusammenfassendes Schreiben der CSSF, dass der Antrag teilweise oder vollständig gerechtfertigt ist: In diesem Fall werden der Kunde und Moventum aufgefordert, Kontakt zueinander aufzunehmen, um die Streitigkeit unter Berücksichtigung der begründeten Schlussfolgerung beizulegen und die CSSF über die weitere Bearbeitung zu informieren; oder
- Ein zusammenfassendes Schreiben der CSSF, das erklärt, dass die vom Kunden und von Moventum vertretenen Standpunkte unvereinbar oder nicht nachweisbar sind.

Im jedem Fall kann die von der CSSF nach einer Analyse des Antrags gezogene Schlussfolgerung von einem Beschluss eines Gerichts, das rechtliche Bestimmungen zugrunde legt, abweichen. Aus diesem Grund steht es sowohl dem Kunden als auch Moventum frei, die Schlussfolgerung zu akzeptieren oder abzulehnen, da die Schlussfolgerungen der CSSF nicht verbindlich sind. Sowohl der Kunde als auch Moventum können auf Rechtsbehelfe in Form von Gerichtsverfahren zurückgreifen, insbesondere, wenn der Kunde und Moventum keine gemeinsame Einigung erzielen, nachdem die CSSF ihre begründete Schlussfolgerung abgegeben hat. Im Anschluss auf die Vorlage des Lösungsvorschlags der CSSF sind sowohl der Beschwerdeführer als auch Moventum verpflichtet, die CSSF zu informieren, ob die Parteien beschließen, den von der CSSF vorgelegten Lösungsvorschlag innerhalb des von der CSSF in ihrer begründeten Schlussfolgerung angegebenen Zeitrahmens anzunehmen, abzulehnen oder zu befolgen.

Abschluss des Verfahrens durch die CSSF

Die CSSF schließt das Verfahren ab, wenn eines der folgenden Ereignisse eintritt:

- die vorstehend beschriebene Situation;
- Die CSSF wird informiert, dass die Parteien im Laufe des Verfahrens eine einvernehmliche Einigung erzielt haben;
- Im Fall eines schriftlichen Widerrufs einer der beteiligten Parteien (schriftliche Benachrichtigung an die CSSF und die beteiligte Partei);
- Wenn das Recht, auf dem die Beschwerde basiert, verjährt ist, und wenn Moventum angibt, dass die Frist für die Ausübung dieses Rechts abgelaufen ist;
- Wenn die Beschwerde einem luxemburgischen oder ausländischen Gericht oder Schiedsgericht vorgelegt wurde;
- Wenn die Beschwerde einer anderen Stelle zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden als der CSSF in Luxemburg oder im Ausland vorgelegt wurde;
- Wenn der Beschwerdeführer die von der CSSF angeforderten zusätzlichen Unterlagen, Informationen, Erklärungen oder Stellungnahmen nicht innerhalb der von der CSSF festgesetzten Frist von maximal drei Wochen vorlegt.