

## Informationen zur Erreichbarkeit und dem Beschwerdeverfahren der Wallberg Invest S.A.

Die Wallberg Invest S.A. hat eine Beschwerdestelle eingerichtet mit dem Ziel eine transparente und zeitnahe Bearbeitung Ihrer Beschwerde zu gewährleisten. Ihre Beschwerde richten Sie bitte postalisch oder per E-Mail an folgende Adresse:

Postanschrift: Wallberg Invest S.A.  
Beschwerdemanagement  
4, rue Thomas Edison  
L-1445 Strassen, Luxembourg

E-Mail: [info@wallberg.eu](mailto:info@wallberg.eu)

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Beschwerden können, unter kurzer Beschreibung des Sachverhalts und Angabe Ihres Namens, bei unserer Beschwerdestelle 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 Sachverhalts 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 darüber hinausgehenden Fragen können Sie sich schriftlich an den für die Beschwerden zuständigen Geschäftsführer, Herrn Marcel Ernzer wenden. Sollte Ihr Anliegen innerhalb eines Monats nach Absendung Ihrer Beschwerde an die Geschäftsführung 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](http://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 26 251 601) oder per E-Mail ([reclamation@cssf.lu](mailto: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 der ursprünglichen Einreichung beim Dienstleister mehr als ein Jahr vergangen ist.

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](http://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 der Wallberg Invest S.A. kann die folgende E-Mail angegeben werden: [info@wallberg.eu](mailto:info@wallberg.eu)

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

Luxemburg, September 2018