

## BIL Luxemburg – Verfahren zur Bearbeitung von Reklamationen

---

Die BIL ist eine entschlossen zukunftsorientierte, moderne und dynamische Bank, die stets in Ihrer Nähe ist.

Wir möchten ein auf Vertrauen basierendes Verhältnis zu Ihnen aufbauen, indem wir unser Möglichstes tun, um für Sie einen erstklassigen Service zu gewährleisten. Ihr Kundenbetreuer, der Ihr exklusiver Ansprechpartner innerhalb der Bank ist, steht Ihnen bei allen Fragen jederzeit zur Verfügung.

Sollten wir Ihre Ansprüche trotz unseres umfassenden Engagements nicht vollkommen erfüllen können, finden Sie nachfolgend ausführliche Informationen zu unserem Verfahren für die Bearbeitung von Reklamationen.

### Einreichung einer Reklamation bei unserer für Reklamationen zuständigen Abteilung

---

Zunächst möchten wir Sie bitten, unsere für Reklamationen zuständige Abteilung auf einem der drei nachfolgend angegebenen Wege zu kontaktieren:

1. per E-Mail über unsere gesicherte E-Mail-Plattform BILnet
2. durch Ausfüllen des online verfügbaren Reklamationsformulars: [www.bil.com/de/FormulaireReclamation](http://www.bil.com/de/FormulaireReclamation)
3. per Brief an die folgende Adresse:

Banque Internationale à Luxembourg  
Département en charge des réclamations (Abteilung für Reklamationen)  
69, route d'Esch  
L-2953 Luxembourg

Um eine schnelle und effiziente Bearbeitung Ihrer Reklamation zu gewährleisten, möchten wir Sie um die Angabe Ihrer Identität, Ihrer Adressdaten, Ihrer Kontonummer sowie des Betreffs Ihrer Reklamation bitten.

Wir werden Ihre Anfrage schnellstmöglich bearbeiten. Sollte innerhalb von fünf Werktagen nach Erhalt Ihrer Reklamation noch keine Lösung für das Problem gefunden worden sein, wird Ihnen eine Empfangsbestätigung zugesandt, in der die Kontaktdaten der für die Bearbeitung Ihrer Reklamation zuständigen Person angegeben sind. Sie erhalten daraufhin eine Antwort innerhalb einer Frist von 30 Tagen.

Bestimmte Reklamationen sind unter Umständen kompliziert und erfordern einen längeren Bearbeitungszeitraum. Wir halten Sie in diesem Fall über die Situation auf dem Laufenden und teilen Ihnen den voraussichtlichen Zeitpunkt mit, zu dem wir Ihnen das Ergebnis unserer Analyse mitteilen werden.

### Einbeziehung des Vorstandsvorsitzenden der Bank

---

Sollte die Antwort unserer für Reklamationen zuständigen Abteilung für Sie nicht zufriedenstellend sein, haben Sie auch die Möglichkeit, sich an den Vorstand unserer Bank zu wenden, indem Sie ein Schreiben an die folgende Adresse senden:

Banque Internationale à Luxembourg  
z. Hd. des Vorstandsvorsitzenden  
69, route d'Esch  
L-2953 Luxembourg

Bitte geben Sie in Ihrem Schreiben die Referenznummer an, die Ihnen im Antwortschreiben unserer für Reklamationen zuständigen Abteilung mitgeteilt wurde.

## Inanspruchnahme des Verfahrens zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden bei der luxemburgischen Finanzaufsichtsbehörde (Commission de Surveillance du Secteur Financier – CSSF)

Sollten Sie auch mit der Antwort unseres Vorstands nicht zufrieden sein, können Sie das Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden bei der Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) in Anspruch nehmen. Ihre Beschwerde bei der CSSF muss unter Einhaltung einer Frist von einem Jahr nach der erstmaligen Erhebung Ihrer Reklamation bei unserer Bank eingereicht werden.

Das Formular finden Sie auf der Website der CSSF:

<https://reclamations.apps.cssf.lu/index.html?language=de>

Sie können auch per Post ein Schreiben an folgende Adresse schicken:

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

Weitere Informationen über das Verfahren finden Sie auf der Website der CSSF:

<https://www.cssf.lu/de/kundenbeschwerden/>