

# Ihre Zufriedenheit im Fokus

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

Sie haben sich für Produkte und Lösungen der MorgenFund GmbH, Zweigniederlassung Luxemburg entschieden. Vielen Dank für Ihr Vertrauen. Ihre Zufriedenheit mit uns und unseren Leistungen ist uns sehr wichtig. Falls Sie Verbesserungsvorschläge haben, teilen Sie uns diese bitte mit. Herzlichen Dank!



## So erreichen Sie uns

### Telefon

+352 23645-020 (Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr)

### E-Mail/Internet

customers.luxembourg@service.morgenfund.lu bzw. www.morgenfund.com

### Postalisch

MorgenFund GmbH  
Zweigniederlassung Luxemburg  
Boîte Postale 71  
L-3201 Bettembourg



## Diese Angaben benötigen wir von Ihnen

Damit wir Ihr Anliegen zielgerichtet bearbeiten können, geben Sie bitte Ihre Kontaktdaten vollständig an: Vor- und Nachname, Telefon-Nr., E-Mail-Adresse (für eventuelle Rückfragen), Depotnummer und eine Beschreibung Ihres Anliegens.



## Das können Sie erwarten

Unser Ziel ist es, Ihr Anliegen unverzüglich zu klären und nach einer gemeinsamen Lösung zu suchen. Können wir Ihr Anliegen nicht direkt lösen, bestätigen wir Ihnen den Eingang. Hierbei teilen wir Ihnen einen Ansprechpartner und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mit.



## Das tun wir für Sie

Wir bearbeiten jede Beschwerde individuell und setzen uns mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt auseinander. Hierzu nehmen wir notwendige Recherchen vor. Sollten wir etwas mehr Zeit für die Antwort benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation.



## So antworten wir Ihnen

Auf der Basis unserer Recherchen prüfen wir Ihr Anliegen. Unsere Leitlinie ist es, eine faire Lösung zu finden. Das Ergebnis besprechen wir gerne persönlich mit Ihnen oder teilen es Ihnen schriftlich mit.



## Manchmal braucht es einen Dritten

Sollten wir keine für Sie zufriedenstellende Lösung gefunden haben, sprechen Sie uns gerne erneut an. Alternativ können Sie sich auch mit Ihrem Anliegen an andere Stellen wenden:

### Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF):

283, route d'Arlon  
L-2991 Luxembourg  
Tel: +352 26251-2574 oder +352 26251-2904  
Fax: +352 26251-2601  
E-Mail: [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)  
Internet: [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu)

## Europäische Online-Streitbelegungsplattform

Die Europäische Kommission hat unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr> eine Europäische Online-Streitbelegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.