

Calida Financial Limited - Richtlinie zur Bearbeitung von Beschwerden

Stand: März 2025 (Version 1.0-DE)

Calida Financial Limited („Calida“) legt großen Wert auf die faire, zeitnahe und transparente Bearbeitung von Kundenbeschwerden. Diese Richtlinie wurde von der Geschäftsleitung genehmigt und dient als Grundlage für unser Beschwerdemanagement.

1. Unser Grundsatz

Bei Calida sehen wir Beschwerden als Chance zur Verbesserung. Kundenfeedback hilft uns, unsere Dienstleistungen weiterzuentwickeln und das Vertrauen in unsere Produkte zu stärken.

2. Was ist eine Beschwerde?

Eine Beschwerde ist jede Äußerung der Unzufriedenheit mit unseren Produkten, Dienstleistungen, Mitarbeitenden oder Partnern. Sie kann mündlich oder schriftlich erfolgen und sollte relevante Informationen enthalten, wie:

- Ihren vollständigen Namen und Kontaktangaben
- Beschreibung des Vorfalls
- Datum und betroffene Person/Abteilung
- Relevante Unterlagen (z. B. E-Mails, Verträge etc.)

3. So reichen Sie eine Beschwerde ein

Sie können Ihre Beschwerde über folgende Wege einreichen:

- **Per Post:** Calida Financial Limited, Centris Business Gateway II, Level 3, Suite D, CBD 3020, Malta
- **Per E-Mail:** complaints@calida.financial
- **Telefonisch:** Kontaktinformationen finden Sie auf unserer Website.

Innerhalb von **2 Werktagen** bestätigen wir den Eingang Ihrer Beschwerde schriftlich und teilen Ihnen eine Referenznummer sowie den zuständigen Ansprechpartner mit.

4. Bearbeitungsdauer

Wir bemühen uns, Ihre Beschwerde innerhalb von **15 Werktagen** vollständig zu bearbeiten. Sollte dies nicht möglich sein, informieren wir Sie über die Verzögerung und Ihre weiteren Möglichkeiten, einschließlich einer Beschwerde beim **Office of the Arbiter for Financial Services (OAFS)** in Malta.

5. Externe Beschwerdeinstanz

Wenn Sie mit unserer Entscheidung nicht einverstanden sind, können Sie sich an den OAFS wenden:

- **Adresse:** Office of the Arbiter for Financial Services, N/S in Regional Road, Msida MSD 1920, Malta
- **Telefon:** +356 2124 9245
- **Website:** www.financialarbiter.org.mt

Der OAFS versucht zunächst eine Mediation. Falls keine Einigung erzielt wird, erfolgt eine unabhängige Prüfung und Entscheidung.

6. Datenschutz und Dokumentation

Alle Beschwerden werden vertraulich behandelt und gemäß der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) dokumentiert. Die Unterlagen werden mindestens **5 Jahre** sicher aufbewahrt.

Wenn Sie Fragen zu unserem Beschwerdeverfahren haben, stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.