



## Informationen zur Beschwerdepolitik

### 1. Ziele des Beschwerdemanagements

Das Beschwerdemanagement verfolgt die Umsetzung aufsichtsrechtlicher Anforderungen an die Organisation einer institutsinternen Beschwerdebearbeitung. Ziel ist es neben der notwendigen ordnungsgemäßen Geschäftsorganisation im Rahmen des Beschwerdemanagements insbesondere auch Erkenntnisse im Rahmen von Kundenbeschwerden für eine Verbesserung der ordnungsgemäßen Geschäftsorganisation zu nutzen und damit eine höhere Kundenzufriedenheit zu erreichen.

Durch eine konstruktive, transparente und effiziente Beschwerdebearbeitung tragen wir dafür Sorge, die Kundenzufriedenheit wiederherzustellen und die Kundenbindung zu stärken. Dieser Grundsatz folgt dem nachstehenden Muster:

- zuverlässige Aufnahme und Auswertung sowie unverzügliche Abwicklung der Beschwerden;
- Analyse der Beschwerden bzgl. möglicher Versäumnisse und Unzulänglichkeiten im Geschäftsbetrieb;
- Ermittlung und Behebung von Risiken und Problemen der gegenwärtigen Prozesse und Produkte.

### 2. Aufgaben des Beschwerdemanagements

Das Beschwerdemanagement

- ist zuständig für die ordnungsgemäße Erfassung, Bearbeitung und Beantwortung von Beschwerden;
- ist federführend tätig, wenn im Rahmen der Beschwerdebearbeitung verschiedene Fachabteilungen involviert sind;
- ist verantwortlich für das interne Reporting und die Berichtspflichten gegenüber der BaFin.

### 3. Was ist eine Beschwerde?

Als Beschwerde gilt jede Unzufriedenheitsäußerung, die ein natürliche oder juristische Person („Beschwerdeführer“) an ein beaufsichtigtes Unternehmen im Zusammenhang mit dessen Erbringung einer nach dem WpHG oder dem KWG, ZAG oder KAGB beaufsichtigten Dienstleistung bzw. eines entsprechenden Geschäfts richtet.

Der Beschwerdeführer muss nicht notwendigerweise Kunde der Bank sein, sondern es können auch potentielle Kunden (bspw. im Rahmen des Akquise-Prozesses) betroffen sein.

### 4. Einreichung der Beschwerde

Zur Erleichterung der Einreichung stellen wir ein [Beschwerdeformular](#) zur Verfügung. Die Beschwerde reichen Sie bitte postalisch oder per E-Mail bei unserem Beschwerdemanagement ein.

Postanschrift: **Hauck Aufhäuser Lampe Privatbank AG**  
Beschwerdemanagement  
Kaiserstraße 24  
60311 Frankfurt am Main

E-Mail: [Beschwerden@hal-privatbank.com](mailto:Beschwerden@hal-privatbank.com)

### 5. Beschwerdebearbeitung

Alle eingereichten Beschwerden werden umgehend an unser Beschwerdemanagement weitergeleitet und dort zentral bearbeitet:

#### **a. Eingangsbestätigung**

Für alle Beschwerden wird im Rahmen der Beschwerdeerfassung eine Eingangsbestätigung erstellt und dem Beschwerdeführer unverzüglich – möglichst taggleich nach Eingang der Beschwerde per Post zugesendet, es sei denn, die Beschwerde wird unverzüglich nach Eingang beantwortet.

#### **b. Zwischenbescheid**

Sofern eine Beschwerde nicht unverzüglich – vorzugsweise innerhalb von vierzehn (14) Tagen abschließend bearbeitet werden kann, wird dies dem Beschwerdeführer in der Eingangsbestätigung oder in einem Zwischenbescheid mit den Gründen der Verzögerung per Post oder telefonisch mitgeteilt. Zudem wird ein Zeitpunkt genannt, wann die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Bei längerem Verlauf des Verfahrens wird der Beschwerdeführer regelmäßig informiert.

#### **c. Antwortschreiben**

Für alle Beschwerden wird im Rahmen der Beschwerdebearbeitung ein Antwortschreiben erstellt, durch zwei Mitarbeiter/innen geprüft, unterschrieben und anschließend per Post an den Beschwerdeführer versendet. Der Versand des Antwortschreibens erfolgt sobald der Sachverhalt abschließend bearbeitet wurde.

### **6. Ombudsverfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung von Beschwerden/Zivilrechtsweg**

Bei einer abschließenden Entscheidung, die den Forderungen des Beschwerdeführers nicht vollständig nachkommt, ist der Standpunkt der Bank eingehend zu erläutern und die Möglichkeit des Beschwerdeführers zur Aufrechterhaltung darzulegen.

Ergänzend erfolgt in dem Antwortschreiben nachstehender Hinweis:

Abschließend möchten wir noch auf die Möglichkeit einer außergerichtlichen Streitbeilegung in Form der Durchführung eines Ombudsmannverfahrens hinweisen. In diesem außergerichtlichen Verfahren erfolgt im Rahmen der Verfahrensordnung eine Schlichtung durch einen Ombudsmann, der i.d.R. ein ehemaliger Richter oder Ministerialbeamter ist. Das Verfahren ist kostenlos und kann an folgende Adresse gerichtet werden:

**Kundenbeschwerdestelle beim  
Bundesverband deutscher Banken**  
Postfach 04 03 07  
10062 Berlin

Nähere Informationen zu diesem Verfahren sind der

<http://www.bankenombudsmann.de>

Der darüber hinausgehende Rechtsweg zu den Zivilgerichten bleibt hiervon unberührt.