

# Beschwerdemanagement

---



HAUCK  
AUFHÄUSER  
INNOVATIVE CAPITAL

## **Das Beschwerdeverfahren in der Hauck & Aufhäuser Innovative Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH**

Das Beschwerdemanagement verfolgt die Umsetzung aufsichtsrechtlicher Anforderungen an die Organisation einer internen Beschwerdebearbeitung. Ziel ist es neben der notwendigen ordnungsgemäßen Geschäftsorganisation im Rahmen des Beschwerdemanagements insbesondere auch Erkenntnisse im Rahmen von (potenziellen) Anlegerbeschwerden für eine Verbesserung der ordnungsgemäßen Geschäftsorganisation zu nutzen und damit eine höhere Anlegerzufriedenheit zu erreichen. Unser Ziel ist es, Ihnen als unseren (potenziellen) Anleger ein Dienstleistungsangebot zu bieten, welches Ihren Erwartungen entspricht. Unser Anspruch ist es, dass Sie mit unseren Leistungen zufrieden sind.

Durch eine konstruktive, transparente und effiziente Beschwerdebearbeitung tragen wir dafür Sorge, die Anlegerzufriedenheit wiederherzustellen und die Anlegerbindung 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.

Wenn Sie dennoch eine Beanstandung haben, ist es uns wichtig, dass Sie wissen, wie unser Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden aussieht.

Um eine Beschwerde an uns heranzutragen, bestehen folgende Kommunikationswege:

- persönlich: Ihr Kundenbetreuer sowie unsere Geschäftsführung steht Ihnen gerne als direkter Ansprechpartner zur Verfügung.
- per Fax/Telefon: Selbstverständlich können Sie Ihr Anliegen auch dem jeweiligen Ansprechpartner unter den bekannten Telefon- bzw. Faxnummern zukommen lassen.
- per E-Mail: Unter der E-Mail-Adresse [beschwerde-haic@hal-privatbank.de](mailto:beschwerde-haic@hal-privatbank.de) erreichen Sie unmittelbar die für das Beschwerdemanagement verantwortliche Stelle.
- in Briefform: Sie können uns Ihr Anliegen natürlich auch schriftlich senden an

Hauck & Aufhäuser Innovative Capital Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH  
Kaiserstraße 24  
60311 Frankfurt am Main

### **Folgende Informationen benötigen wir von Ihnen:**

Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name, Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse).

Den Zeitpunkt, an dem die Ursache für die Beschwerde erstmals aufgetreten ist und die konkrete Beschreibung des Sachverhaltes und gegebenenfalls Übermittlung sachverhaltaufklärender Unterlagen.

Natürlich bearbeiten wir jede Anfrage individuell und kümmern uns zeitnah um Ihr Anliegen. Sollte uns eine direkte Problemlösung in einem Zeitraum von 15 Bankarbeitstagen nicht möglich sein, werden wir Ihnen zunächst den Eingang Ihrer Reklamation bestätigen sowie die voraussichtliche Bearbeitungsdauer und den entsprechenden Ansprechpartner nennen.

Nachdem wir den Sachverhalt sorgfältig geklärt haben, erhalten Sie von uns ein Antwortschreiben mit dem Ergebnis unserer Recherche sowie gegebenenfalls möglichen Lösungsansätzen. Und falls wir Ihnen einmal keine für Sie zufriedenstellende Lösung aufzeigen können, bestehen weitere Möglichkeiten, um Ihr Anliegen prüfen zu lassen. Hier verweisen wir auf die beiliegenden „Informationen zu alternativen Ansprechpartnern und Streitbeilegungsverfahren“.

## **Informationen zu alternativen Ansprechpartnern und Streitbeilegungsverfahren**

Folgende Stellen stehen Ihnen u.a. zur außergerichtlichen Streitbeilegung zur Verfügung:

- **Ombudsstelle für Investmentvermögen des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V.:**

Bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit den Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs kann die Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V. angerufen werden.

Büro der Ombudsstelle  
BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V.  
Unter den Linden 42  
10117 Berlin

Telefon: (030) 6449046-0  
Telefax: (030) 6449046-29  
E-Mail: [www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de)

- **Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank**

Bei Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuches betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen können sich die Beteiligten auch an die Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank wenden. Die Kontaktdataen lauten:

Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank  
Postfach 11 12 32  
60047 Frankfurt  
Tel.: 069/2388-1907 oder -1906 Fax: 069/2388-1919  
[schlichtung@bundesbank.de](mailto:schlichtung@bundesbank.de).

- **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht:**

Für (potenzielle) Anleger besteht jederzeit die Möglichkeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift sich über Verstöße bei der BaFin unter nachfolgender Adresse zu beschweren:

Schlichtungsstelle bei der  
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Referat ZRC 3  
Graurheindorfer Straße 108  
D-53117 Bonn

Fon: 0228 / 4108-0  
Fax: 0228 / 4108-62299  
E-Mail: [schlichtungsstelle@bafin.de](mailto:schlichtungsstelle@bafin.de)

## **Sonstiges**

Der darüber hinausgehende Rechtsweg zu den Zivilgerichten bleibt hiervon unberührt  
Die Bearbeitung ist kostenfrei.

Das Beschwerdemanagementverfahren wird regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst.