



Informationen zur Beschwerdepolitik

Das Beschwerdemanagement der Hauck Aufhäuser Digital Custody GmbH 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 Kundenbeschwerden für eine Verbesserung der ordnungsgemäßen Geschäftsorganisation zu nutzen und damit eine höhere Kundenzufriedenheit zu erreichen. Unser Ziel ist es, Ihnen als unseren Kunden 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 Kundenzufriedenheit wiederherzustellen und die Kundenbindung zu stärken.

Unsere Beschwerdepolitik basiert auf den folgenden Grundsätzen:

- 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. Zur Erleichterung der Einreichung stellen wir ein Beschwerdeformular zur Verfügung. Die Beschwerde reichen Sie bitte postalisch oder per E-Mail bei unserem Beschwerdemanagement ein. Die Einreichung und Bearbeitung von Beschwerden ist für Sie unentgeltlich.

- E-Mail: HADC-DigitalCustody-MGMT@hal-privatbank.com
- Postanschrift: Hauck Aufhäuser Digital Custody GmbH
Kaiserstraße 24
60311 Frankfurt am Main

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

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.



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.

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

Informationen zu alternativen Ansprechpartnern und Streitbeilegungsverfahren

Falls wir Ihnen einmal keine für Sie zufriedenstellende Lösung aufzeigen können, bestehen weitere Möglichkeiten, um Ihr Anliegen prüfen zu lassen.

Folgende Stelle steht Ihnen u.a. zur außergerichtlichen Streitbeilegung zur Verfügung:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht:

Für Kunden 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

Der darüber hinausgehende Rechtsweg zu den Zivilgerichten bleibt hiervon unberührt. Die Bearbeitung ist kostenfrei. Das Beschwerdemanagementverfahren wird regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst.