



Stand: April 2018

INFORMATIONEN ZUR BESCHWERDEPOLITIK

1. Ziele des Beschwerdemanagements

Hauptziel unseres Beschwerdemanagements ist es, aufsichtlichen Anforderungen nachzukommen.

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:

- Im ersten Schritt wird der Beschwerdegrund und der damit verbundene Sachverhalt in Rücksprache mit dem Beschwerdeführer erfasst;
- im zweiten Schritt wird der Beschwerdegrund analysiert;
- im Anschluss an die Analyse sind Fehler, Versäumnisse und Missverständnisse aufzuklären, um über die Berechtigung der Beschwerde objektiv entscheiden und die entsprechenden Schritte veranlassen zu können.

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;
- analysiert die Beschwerden und stellt in Rücksprache mit den Fachabteilungen und der Geschäftsleitung fest, ob und welche Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit bzw. des Kundenservice einzuleiten sind.

3. Was ist eine Beschwerde?

Beschwerden sind alle mündlich, schriftlich oder in sonstiger Form dargebrachte Unzufriedenheitsäußerungen, die gegenüber unserem Haus vorgebracht werden, um auf ein kritikwürdiges Verhalten im Zusammenhang mit unseren Geschäftsaktivitäten aufmerksam zu machen, Wiedergutmachung für erlittene Beeinträchtigungen zu erreichen und/oder eine Änderung des kritisierten Verhaltens zu bewirken.



HAUCK & AUFHÄUSER

PRIVATBANKIERS SEIT 1796

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 Privatbankiers AG**
Beschwerdemanagement
Kaiserstraße 24
60311 Frankfurt am Main

E-Mail: Beschwerden@hauck-aufhaeuser.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 nach Eingang der Beschwerde per Post zugesendet, es sei denn, die Beschwerde wird unverzüglich nach Eingang beantwortet.

b. Zwischenbescheid

Sofern eine Beschwerde nicht unverzüglich abschließend bearbeitet werden kann, wird dies dem Beschwerdeführer in der Eingangsbestätigung mitgeteilt. Es werden weitere Informationen zum Verlauf des Verfahrens und dessen voraussichtlicher Dauer zur Verfügung gestellt. Bei längerem Verlauf des Verfahrens wird der Beschwerdeführer regelmäßig informiert.

c. Antwortschreiben

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



HAUCK & AUFHÄUSER

PRIVATBANKIERS SEIT 1796

6. Ombudsverfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung von Beschwerden/Zivilrechtsweg

Neben einer Beschwerde an unser Haus kann sich jeder Privatkunde mit seinem Anliegen an die Beschwerdestelle des Bundesverbandes deutscher Banken e. V. wenden. Nähere Informationen zu diesem Verfahren sind der Internetpräsenz des Bankenverbandes unter Verwendung des nachstehenden Links zu entnehmen:

<http://www.bankenombudsmann.de>

Der Bankenverband wird hierbei als vermittelnde Stelle mit dem Ziel einer außergerichtlichen Beilegung der Streitigkeit tätig. Das Verfahren ist für den Kunden unentgeltlich und ohne Risiko. Die Ombudsleute sind unabhängig. Alle Kundenbeschwerden werden vertraulich behandelt.

Die Kontaktaufnahme mit dem Bankenverband erfolgt entweder über das Kontaktformular auf der Website der Beschwerdestelle oder per Post (Ombudsleute der privaten Banken, Bundesverband deutscher Banken e. V., Postfach 04 03 07, 10062 Berlin).

Der darüber hinausgehende Rechtsweg zu den Zivilgerichten bleibt hiervon unberührt.