



Stand Januar 2015

INFORMATIONEN ZUR BESCHWERDEPOLITIK

1. Ziele des Beschwerdemanagements

Hauptziel unseres Beschwerdemanagements ist es, eine nachhaltige Beschwerdebearbeitung zu gewährleisten und hierdurch unsere Geschäftsbeziehungen zu stärken und die Dienstleistungsqualität stetig zu verbessern.

Daher ist unser Beschwerdemanagement dazu angehalten, durch eine konstruktive, transparente und effiziente Beschwerdebearbeitung dafür Sorge zu tragen, 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 in diesem Sinne sind alle Unzufriedenheitsäußerungen, die gegenüber unserem Haus vorgebracht werden, um auf ein kritikwürdiges Verhalten aufmerksam zu machen, Wiedergutmachung für erlittene Beeinträchtigungen zu erreichen und/oder eine Änderung des kritisierten Verhaltens zu bewirken.



Stand Januar 2015

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 KGaA**
Beschwerdemanagement
Kaiserstraße 24
60311 Frankfurt am Main

E-Mail: Beschwerdemanagement@hauck-aufhaeuser.de

5. Beschwerdebearbeitung

Alle eingereichten Beschwerden werden umgehend von unserem Beschwerdemanagement bearbeitet:

a. Eingangsbestätigung

Für alle Beschwerden wird im Rahmen der Beschwerdeerfassung eine Eingangsbestätigung erstellt und dem Beschwerdeführer innerhalb einer Frist von zehn Bankarbeitstagen per Post zugesendet, es sei denn, die Antwort selbst geht dem Beschwerdeführer innerhalb dieser Frist zu.

b. Zwischenbescheid

Der Beschwerdeführer wird durch einen Zwischenbescheid regelmäßig über den aktuellen Stand der Bearbeitung informiert. Ein Zwischenbescheid erfolgt alle zwei Wochen und wird per Post an den Beschwerdeführer versendet, es sei denn, die Antwort selbst geht dem Beschwerdeführer innerhalb dieser Frist zu. Sofern eine Beschwerde nicht innerhalb von einem Monat ab dem Eingangsdatum abschließend bearbeitet werden kann, wird in dem Zwischenbescheid auch über die Gründe der Verzögerung informiert sowie ein Datum angegeben, zu dem die Prüfung voraussichtlich beendet sein wird.

c. Antwortschreiben

Für alle Beschwerden wird im Rahmen der Beschwerdebearbeitung ein Antwortschreiben erstellt, durch zwei Mitarbeiter geprüft und unterschrieben und anschließend per Post an den Beschwerdeführer versendet. Die konkrete Bearbeitungszeit ist abhängig vom Umfang und Komplexität der Beschwerde. Der Versand des Antwortschreibens an den Beschwerdeführer hat grundsätzlich jedoch spätestens innerhalb einer Frist von einem Monat ab Eingangsdatum der Beschwerde zu erfolgen.



Stand Januar 2015

6. Ombudsmannverfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung von Beschwerden

Neben einer Beschwerde in unserem Hause, kann sich jeder Privatkunde mit seinem Anliegen an die Beschwerdestelle des Bundesverbandes der deutschen Banken e.V. wenden. Nähere Informationen zu dem 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 ohne Risiko und unentgeltlich. 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, Postfach 04 03 07, 10062 Berlin).