



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, Niederlassung Luxemburg**  
Beschwerdemanagement  
1c, rue Gabriel Lippmann  
L-5365 Munsbach

E-Mail:                    [Beschwerden@hauck-aufhaeuser.com](mailto: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. CSSF-Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung von Beschwerden

Im Falle der Erfolglosigkeit einer Beschwerde in unserem Hause kann der Beschwerdeführer sich mit seinem Anliegen an die Kundenbeschwerdestelle der CSSF wenden. Nähere Informationen sind der Internetpräsenz der CSSF unter Verwendung des nachstehenden Links zu entnehmen:

<http://www.cssf.lu/en/consumer/complaints/>

Die CSSF wird hierbei als vermittelnde Stelle mit dem Ziel einer außergerichtlichen Beilegung der Streitigkeit zwischen Beschwerdeführer und Unternehmen tätig.

Voraussetzung für die Eröffnung des Verfahrens zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden vor der CSSF ist, dass Sie die Beschwerde – wie zuvor beschrieben – bei uns eingereicht haben. Sollten Sie innerhalb eines Monats nach Absendung Ihrer Beschwerde keine oder keine zufriedenstellende Antwort von uns erhalten haben, können Sie direkt einen Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde bei der CSSF einreichen.

Die Kontaktaufnahme mit der CSSF erfolgt entweder per Post (CSSF, Département Juridique II, 110, route d'Arlon, L-1150 Luxembourg), per Fax (00352-26 25 1 601) oder per E-Mail (reclamation@cssf.lu).

Der darüber hinausgehende Rechtsweg zu den Zivilgerichten bleibt hiervon unberührt.