



## INFORMATIONEN ZUM BESCHWERDEMANAGEMENT

### 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 Dezember 2017

## 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 Asset Management Services S.à. r.l.**  
Beschwerdemanagement  
1c, rue Gabriel Lippmann  
L - 5365 Munsbach

E-Mail:                    [Beschwerdemanagement@hauck-aufhaeuser.com](mailto:Beschwerdemanagement@hauck-aufhaeuser.com)

## 5. Beschwerdebearbeitung

Alle eingereichten Beschwerden werden umgehend von unserem Beschwerdemanagement weitergeleitet und von dort zentral bearbeitet:

### a. **Eingangsbestätigung**

Für alle Beschwerden wird im Rahmen der Beschwerdeerfassung eine Eingangsbestätigung erstellt und dem Beschwerdeführer innerhalb einer Frist von zehn luxemburgischen 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. Bei Beschwerden, die über die CSSF eingereicht werden, wird das Antwortschreiben wiederum an die CSSF adressiert. Die konkrete Bearbeitungszeit ist abhängig vom Umfang und Komplexität der Beschwerde. Der Versand des Antwortschreibens an den



Stand Dezember 2017

---

Beschwerdeführer hat grundsätzlich jedoch spätestens innerhalb einer Frist von einem Monat ab Eingangsdatum der Beschwerde zu erfolgen.

## **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 Email (reclamation@cssf.lu).