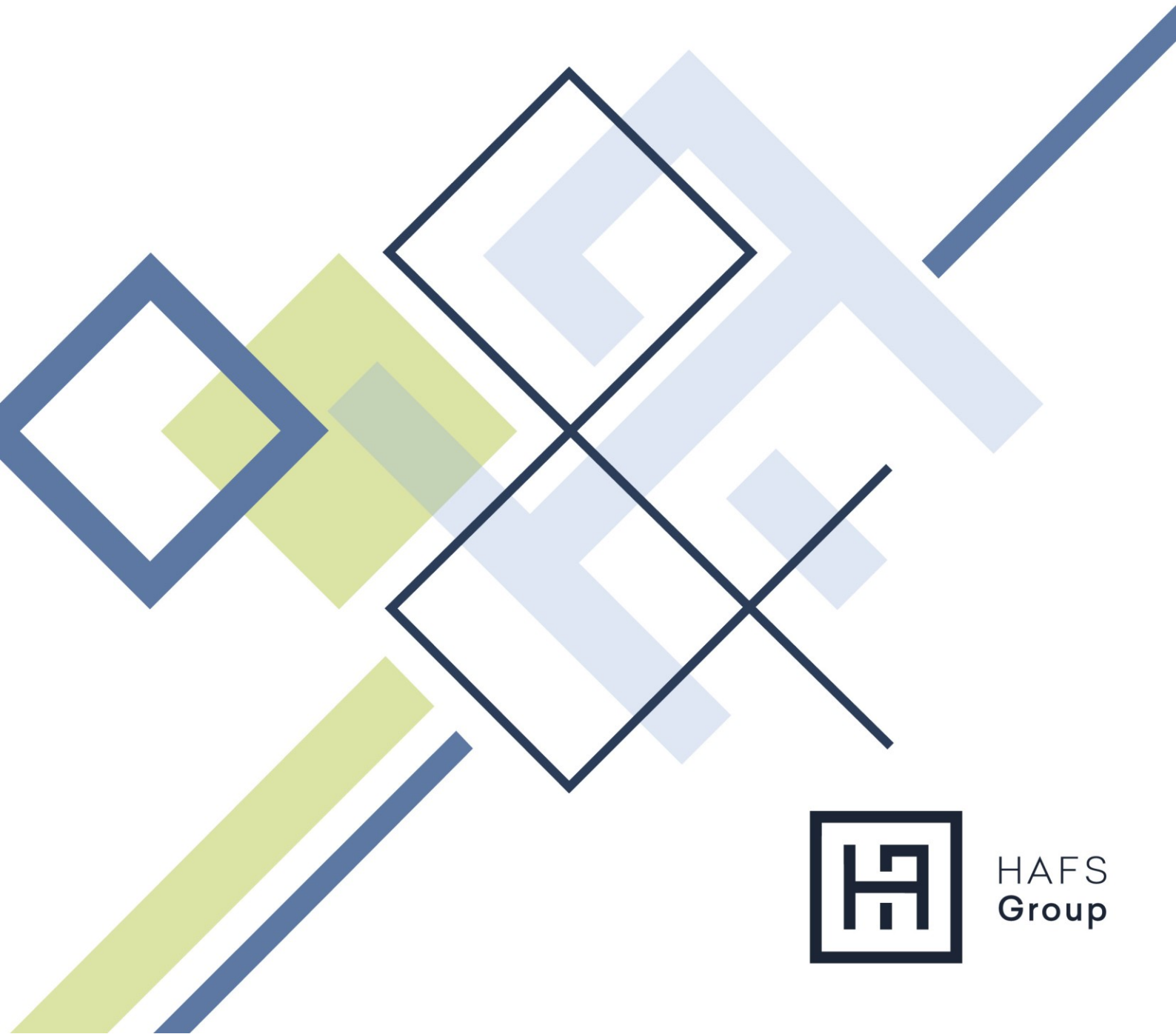


Beschwerdemanagement

Policy



HAFS
Group

Inhaltsverzeichnis

<u>1</u>	<u>Ziele des Beschwerdemanagements</u>	3
<u>2</u>	<u>Aufgaben des Beschwerdemanagements</u>	3
<u>3</u>	<u>Was ist eine Beschwerde?</u>	3
<u>4</u>	<u>Einreichung der Beschwerde</u>	3
<u>5</u>	<u>Beschwerdebearbeitung</u>	4
<u>5.1</u>	<u>Eingangsbestätigung</u>	4
<u>5.2</u>	<u>Zwischenbescheid</u>	4
<u>5.3</u>	<u>Antwortschreiben</u>	4
<u>6</u>	<u>Beschwerdeverantwortlicher</u>	4
<u>7</u>	<u>CSSF-Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung von Beschwerden</u>	5

1 Ziele des Beschwerdemanagements

Das Beschwerdemanagement verfolgt die Umsetzung aufsichtsrechtlicher Anforderungen an die Organisation einer institutsinternen 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.

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:

- 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.

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;
- ist verantwortlich für das interne Reporting und die Berichtspflichten gegenüber der CSSF.

3 Was ist eine Beschwerde?

Als Beschwerde im aufsichtsrechtlichen Sinne gilt jede Beschwerde eines/einer Beschwerdeführers/Beschwerdeführerin („Beschwerdeführer“), die bei einem Finanzdienstleister eingereicht wird, mit dem Ziel der Feststellung eines Rechts/eines Anspruches bzw. der Anerkennung eines Schadensersatzanspruches. Einfache Informations- oder Klärungsanfragen werden hingegen nicht als Beschwerden angesehen.

4 Einreichung der Beschwerde

Zur Erleichterung der Einreichung stellen wir ein [Beschwerdeformular](#) zur Verfügung. Die Beschwerde können postalisch oder per E-Mail bei unserem

Beschwerdemanagement eingereicht werden.

Postanschrift: Hauck & Aufhäuser Administration Services S.A.
Complaint Management
1c, rue Gabriel Lippmann
L-5365 Munsbach

E-Mail: ComplaintHAAS@hauck-aufhaeuser.com

5 Beschwerdebearbeitung

Alle eingereichten Beschwerden werden umgehend durch unser Beschwerdemanagement wie folgt bearbeitet:

5.1 Eingangsbestätigung

Für alle Beschwerden wird im Rahmen der Beschwerdeerfassung eine Eingangsbestätigung erstellt und dem Beschwerdeführer innerhalb einer Frist von höchstens zehn (10) Bankarbeitstagen ab dem Eingang der Beschwerde beim Beschwerdemanagement schriftlich (per Post oder E-Mail) übermittelt, es sei denn, dem Beschwerdeführer wird innerhalb dieses Zeitraums bereits eine Antwort auf seine Beschwerde zur Verfügung gestellt.

5.2 Zwischenbescheid

Sofern eine Beschwerde nicht unverzüglich – vorzugsweise innerhalb eines Monats abschließend bearbeitet werden kann, wird dies dem Beschwerdeführer in der Eingangsbestätigung oder in einem Zwischenbescheid mit den Gründen der Verzögerung per Post oder E-Mail mitgeteilt. Zudem wird ein Zeitpunkt genannt, wann die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Bei längerem Verlauf des Verfahrens wird der Beschwerdeführer regelmäßig informiert.

5.3 Antwortschreiben

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

6 Beschwerdeverantwortlicher

Insofern die Behandlung der Beschwerde nicht zufriedenstellend erfolgte, steht es dem Beschwerdeführer frei, sich zusätzlich schriftlich an das zuständige Vorstandsmitglied, Frau Lisa Backes, zu wenden.

7 CSSF-Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung von Beschwerden eschwerdeverantwortlicher

Wenn auch die Kontaktaufnahme mit dem zuständigen Vorstandsmitglied keine zufriedenstellende Antwort ermöglicht hat, möchten wir abschließend noch auf die Möglichkeit hinweisen, dass sich der Beschwerdeführer mit seinem Anliegen an die Kundenbeschwerdestelle der CSSF wenden kann.

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 der Beschwerdeführer die Beschwerde – wie zuvor beschrieben – bei uns eingereicht hat. Sollte der Beschwerdeführer innerhalb eines Monats nach Absendung der Beschwerde keine oder keine zufriedenstellende Antwort von uns erhalten haben, kann dieser direkt einen Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde bei der CSSF einreichen.

Die Kontaktaufnahme mit der CSSF erfolgt entweder per Post (CSSF, Département Juridique CC, 283, route d'Arlon, L-1150 Luxembourg), per Fax (00352-26 25 1 2601) oder per E-Mail (reclamation@cssf.lu).

Weitere Informationen sind der Internetpräsenz der CSSF unter Verwendung des nachstehenden Links zu entnehmen:

<https://www.cssf.lu/de/kundenbeschwerden/>

Der darüber hinausgehende Rechtsweg zu den Zivilgerichten bleibt hiervon unberührt.