

Grundsätze über den Umgang mit Kundenbeschwerden

Oberste Maxime der Baader & Heins AG als auch ihrer Mitarbeiter ist es, Leistungen im besten Interesse der Anleger/Kunden/Kontrahenten und Geschäftspartner (im Folgenden kurz: Kunden) zu erbringen und Interessenkonflikte soweit wie möglich zu vermeiden bzw. zumindest zu minimieren.

Die Baader & Heins AG hat geeignete interne Verfahren und Vorkehrungen implementiert, die gewährleisten, dass ein ordnungsgemäßer Umgang mit Kundenbeschwerden erfolgt und die Kunden so ihre Rechte uneingeschränkt wahrnehmen können.

Hierzu zählt insbesondere die Einrichtung einer Beschwerdemanagementfunktion. Diese Funktion wird bei der Baader & Heins AG von Compliance übernommen.

Übergeordnetes Ziel der internen Regelungen ist es, die Sicherung und Steigerung der Kundenzufriedenheit zu gewährleisten.

Die Baader & Heins AG verfolgt mit diesen Grundsätzen die nachstehenden Ziele:

- Faire, gründliche und umgehende Behandlung und Beantwortung von Kundenbeschwerden
- Nutzung der Gelegenheit zur Selbstreflexion und Überprüfung der Geeignetheit des jeweiligen Prozesses
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit
- Definition eines einheitlichen Beschwerdeverhältnisses
- Erhöhung der Transparenz gegenüber der Kunden und Erläuterung der Gründe für unsere Vorgehensweise unter Berücksichtigung auf bankenaufsichtsrechtlichen und börsenrechtlichen Vorschriften
- Erhalt von Informationen zur Qualitätsoptimierung unserer Dienstleistungen
- Vermeidung von Interessenskonflikten
- Der/die Mitarbeiter/in, bei dem/der die Beschwerde ankommt, ist für eine wertschätzende Annahme der Beschwerde und für die Weiterleitung an die Stabsstelle Compliance zuständig, welche die Erfassung in der Beschwerdedatenbank vornimmt. Die Bearbeitung erfolgt je nach Thematik / Zuständigkeit durch unterschiedliche Stellen der Baader & Heins AG unter Begleitung von Compliance
- Die Eingangsbestätigung einer Beschwerde (schriftlich oder per E-Mail) erfolgt spätestens am nächsten Arbeitstag. Die erste Reaktion der Baader & Heins AG erfolgt unverzüglich, spätestens innerhalb von 14 Tagen.
- Für alle Beschwerden sollen zeitnah einvernehmliche und pragmatische Lösungen gesucht und umgesetzt werden.

Sollten Sie als Kunde oder potentieller Kunde mit einer Leistung der Baader & Heins AG unzufrieden sein, wenden Sie sich bitte mit Ihrem Anliegen an Compliance.

Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich an die Baader & Heins AG gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse compliance@baaderheins.de verschickt werden.

Bei schriftlich verfassten Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Baader & Heins Capital Management AG
Compliance
Weihenstephaner Str. 4
D-85716 Unterschleißheim

Als Beschwerde definieren wir jegliche Unmutsäußerung bzw. Äußerung einer Unzufriedenheit, die von privaten oder institutionellen Kunden, schriftlich oder mündlich, direkt oder über Dritte (BaFin oder andere Aufsichtsbehörden, Ombudsmann der privaten Banken) an die Baader & Heins AG gerichtet wird.

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse) inkl. Kundennummer bzw. Geschäftsnummer (sofern vorhanden)
- Beschreibung des Sachverhalts
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Klärung eines Sachverhalts, Verbesserung von Dienstleistungen)
- Kopien der zum Verständnis des Begehrens notwendigen Dokumente (sofern vorhanden)
- Eine Vertretungsberechtigung, sofern sich der Beschwerdeführer im Auftrag einer anderen Person an die Baader & Heins AG wendet.

Die Beschwerden werden von Compliance turnusmäßig ausgewertet und geprüft, ob organisatorische Änderungen oder personelle Konsequenzen erforderlich sind. Die Geschäftsleitung wird halbjährlich im Rahmen der Compliance Berichte über die eingegangenen Kundenbeschwerden, damit verbundene Schäden und organisatorische Maßnahmen informiert.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft sowie deren Einhaltung im Rahmen externer Prüfungen sichergestellt. Bei Mängeln wird die Aufsichtsbehörde informiert.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei. Sie haben ferner die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.