



## **Grundsätze für das Beschwerdemanagement**

### **I. Philosophie und Ziel unseres Beschwerdemanagement**

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen.

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

### **II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung**

- (1) Alle Kundinnen und Kunden sowie potentielle Kundinnen und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten des Bankhauses von der Heydt berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle des Bankhauses von der Heydt. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Bank gerichtet werden. Wenden Sie sich zu diesem Zweck am besten entweder an Ihren Kundenberater, dessen Vorgesetzten oder direkt an unsere Beschwerdestelle.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse:  
[beschwerdemanagement@bankhaus-vonderheydt.de](mailto:beschwerdemanagement@bankhaus-vonderheydt.de) verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:  
Bankhaus von Heydt GmbH & Co KG  
Beschwerdemanagement  
Widenmayerstr. 3  
80538 München

- (3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
  - vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
  - Beschreibung des Sachverhaltes;
  - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
  - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
  - sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an das Bankhaus von der Heydt wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet wer-

den, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

(5) Gibt die Bank der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

### **III. Transparenz, Compliance und Meldung gem. WpHGMAAnzV**

- Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Reklamation wird - unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter - unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gem. § 87 Abs. 1 WpHG gemeldet, der hierüber Geschäftsleiter, Innenrevision und Compliance (WpHG) zeitnah unterrichtet.
- Nach Erhalt erfolgt dann eine ebenfalls unverzügliche Prüfung, ob eine bei der BaFin anzeigepflichtige Kundenbeschwerde vorliegt.
- Sofern eine Anzeigepflicht besteht und ermittelt wird, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen 6 Wochen nach Eingang der Beschwerde.
- Unabhängig hiervon erhalten Sie als Kunde von uns eine in der Regel schriftliche Antwort. Sofern uns eine Klärung und Beantwortung innerhalb einer Woche nicht möglich sein sollte, erteilen wir in der Regel eine Eingangsbestätigung oder Zwischennachricht.

### **IV. Sonstiges**

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.