

Kundeninformation zum Beschwerdemanagement

Stand: 10-2019

I. Ziel des Beschwerdemanagements

Der Mensch steht gemäß unserem Leitsatz „Auf Augenhöhe erfolgreich“ im Mittelpunkt unseres Handelns. Die Zufriedenheit unserer Kunden ist uns sehr wichtig. Es ist uns deshalb wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik an unserer Arbeit äußern zu können.

Wir haben deshalb ein zentrales internes Beschwerdemanagement eingerichtet. Dessen Ziel ist es, die angemessene und schnelle Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingehende Beschwerden werden ausgewertet, um etwaige systemische Schwachstellen oder Fehler in unseren Prozessen zu erkennen und zu beheben.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle (potentiellen) Kunden, die von den Aktivitäten der LAUREUS AG tangiert werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Unser Ziel ist es, jede Beschwerde möglichst im konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführer zu lösen.

Beschwerden können elektronisch (E-Mail), per Fax, auf dem Postweg und mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronische Beschwerden richten Sie bitte an folgende E-Mail-Adresse:

beschwerdemanagement@laureus-ag.de

Für Beschwerden per Fax nutzen Sie bitte folgende Fax-Nr.:

0211 16098-195

Für Beschwerden auf dem Postweg nutzen Sie bitte folgende Anschrift:

LAUREUS AG PRIVAT FINANZ
Beschwerdemanagement
Ludwig-Erhard-Allee 15
40227 Düsseldorf

Alle Mitarbeiter der LAUREUS AG sind angewiesen, bei ihnen eingehende Beschwerden unverzüglich an das zentrale interne Beschwerdemanagement zur weiteren Bearbeitung weiterzuleiten.

(3) Zur Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- genaue Beschreibung des Sachverhalts, der die Beschwerde ausgelöst hat;
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung unterschiedlicher Auffassungen etc.);
- Kopien der zum besseren Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- sofern sich der Beschwerdeführer in Vertretung einer anderen Person an uns wendet, einen schriftlichen unterschriebenen Nachweis der Vertretungsberechtigung.

(4) Der Beschwerdeführer erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde innerhalb von 15 Tagen. Sofern die Beantwortung innerhalb der vorgenannten Frist aus Gründen, die die LAUREUS AG nicht zu vertreten hat, nicht möglich ist, erhält er einen Zwischenbescheid mit Angabe der Gründe für die Verzögerung sowie der Mitteilung, wann die Bearbeitung voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Kann die Beschwerde zeitnah abschließend bearbeitet werden, erhält der Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung die Antwort.

(5) Gibt die LAUREUS AG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält dieser eine verständliche und nachvollziehbare Begründung.

III. Transparenz, Compliance und Meldung gemäß WpHGMAAnzV

Nach Eingang einer Beschwerde wird in jedem Einzelfall geprüft, ob eine der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) zu meldende Beschwerde vorliegt. Sofern dies zutrifft, erfolgt die Meldung binnen sechs Wochen nach Eingang der Beschwerde an das Melderegister der BaFin.

IV. Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter <https://www.laureus-ag.de/kontakt/datenschutzhinweis>.

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

V. Informationen zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung

Informationen zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung finden Sie unter <https://www.laureus-ag.de/kontakt/impressum>.

VI. Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorstehenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.