

## Grundsätze über den Umgang mit Kundenbeschwerden

**Baader Bank Aktiengesellschaft**  
 Weihenstephaner Straße 4  
 85716 Unterschleißheim  
 Deutschland  
 T 00800 00 222 337\*  
 F +4989 5150 2442  
 service@baaderbank.de  
 https://www.baaderbank.de

\* Kostenlose Telefonnummer aus dem (inter-)nationalen Festnetz. Für Anrufe aus anderen Netzen können Gebühren anfallen.

Oberste Maxime der Bank als auch ihrer Mitarbeiter ist es, Leistungen im besten Interesse der Anleger/Kunden/Kontrahenten und Geschäftspartner (im Folgenden nur kurz: Kunden) zu erbringen und Interessenkonflikte so weit wie möglich zu vermeiden bzw. zumindest zu minimieren.

Die Bank 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 Bank von der Abteilung Client Service Group - Beschwerdemanagement übernommen.

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

Die Bank verfolgt mit diesen Grundsätzen die nachstehenden Ziele:

- Faire, gründliche und umgehende Behandlung und Beantwortung von Kundenbeschwerden
- Nutzung der Gelegenheit zur Selbstreflexion und Überprüfung der Eignetheit des jeweiligen Prozesses
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit
- Definition eines einheitlichen Beschwerdeverständnisses
- Erhöhung der Transparenz gegenüber den Kunden und Erläuterung der Gründe für unsere Vorgehensweise unter Berücksichtigung auf bankaufsichtsrechtlichen 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 das Beschwerdemanagement zuständig, welche die Erfassung in der Beschwerdedatenbank vornimmt. Die Bearbeitung erfolgt je nach Thematik / Zuständigkeit durch unterschiedliche Stellen der Bank unter Begleitung des Beschwerdemanagements.
- Die Eingangsbestätigung einer Beschwerde (schriftlich oder per E-Mail) erfolgt spätestens am nächsten Arbeitstag. Die erste Reaktion der Bank erfolgt unverzüglich, spätestens innerhalb von 10 Werktagen.
- Für alle Beschwerden sollen zeitnah einvernehmliche und pragmatische Lösungen gesucht und umgesetzt werden.

Sollten Sie als Kunde oder potenzieller Kunde mit einer Leistung der Bank unzufrieden sein, wenden Sie sich bitte mit Ihrem Anliegen an die Client Service Group - Beschwerdemanagement der Bank.

Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich an die Bank gerichtet werden.

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

Bei schriftlich verfassten Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

**Baader Bank Aktiengesellschaft**  
 Client Service Group  
 Beschwerdemanagement  
 Weihenstephaner Straße 4  
 85716 Unterschleißheim  
 Deutschland

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 Bank gerichtet wird.

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse) inkl. Kundennummer (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 Bank wendet

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

Die datenschutzrechtlichen Anforderungen bei der Beschwerdebearbeitung werden berücksichtigt und angemessen dokumentiert. Sofern es sich um Beschwerden zum Thema Datenschutz handelt, stellt die Stabstelle Compliance sicher, dass der Datenschutzbeauftragte der Bank über den Sachverhalt informiert wird.

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.

**Hinweis auf die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung und zivilrechtlichen Klage gem. Art. 26 Abs. 5 der delegierten Verordnung (EU) 2017/565.**

Bei Streitigkeiten mit der Bank besteht die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann der privaten Banken zu wenden (Ombudsmannverfahren).

Die Beschwerde ist in Textform an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e.V., Postfach 04 03 07, 10062 Berlin, Deutschland, Fax: +49 30 1663 -3169, E-Mail: [schlichtung@bdb.de](mailto:schlichtung@bdb.de), zu richten.

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Sie haben ferner die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.