

Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Bank

Beschwerden können alle Kundinnen und Kunden sowie potentielle Kundinnen und Kunden, die von den Dienstleistungen oder sonstigen Aktivitäten der Bank berührt werden, einlegen.

Ansprechpartner für die Beschwerde

Mündliche oder schriftliche Beschwerden können gegenüber wie folgt adressiert werden:

- persönlich an den zuständigen Berater
- per E-Mail direkt: beschwerden@herzogpark.eu
- per Brief an: Bankhaus Herzogpark AG, Pienzenauerstraße 27, 81679 München

Notwendige Angaben zu der Beschwerde

Für eine zielgerichtete Bearbeitung der Beschwerden werden folgende Angaben erbeten:

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des zugrundeliegenden Sachverhalts (insbesondere, welche Dienstleistung der Bank hiervon betroffen ist und wann diese erbracht wurde)
- Benennung des Anliegens (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung der Dienstleistung oder weitergehende Erläuterungen zu einem Sachverhalt)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (falls vorhanden)
- Sofern die Beschwerde im Auftrag einer anderen Person erfolgt, einen Nachweis der entsprechenden Vertretungsberechtigung

Behandlung der Beschwerde durch die Bank

Zur Vermeidung von etwaigen Interessenkonflikten erfolgt die Koordination der Beschwerdebearbeitung durch eine zentrale, unabhängige Stelle. Die Mitarbeiter der Bank sind angewiesen, etwaige Beschwerden dieser Stelle zuzuleiten:

Nach Eingang der Beschwerde wird von der zentralen Stelle oder dem jeweiligen Berater dem Beschwerdeführer eine Eingangsbestätigung zugesandt. Sofern die Beschwerde aus Sicht der Bank bereits zeitnah abschließend bearbeitet werden kann, erhält der Beschwerdeführer an Stelle der Eingangsbestätigung die entsprechende Stellungnahme zu der Beschwerde.

Beschwerden, die das Wertpapiergeschäft betreffen, werden unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gemäß WpHG gemeldet und dahingehend überprüft, ob die Beschwerde gemäß den Vorgaben des WpHG bei der BaFin anzuzeigen ist. Sofern eine solche Anzeigepflicht an

das entsprechende Melderegister besteht, erfolgt diese innerhalb der gesetzlichen Frist von 6 Wochen nach Eingang.

Je nach Komplexität der Beschwerde und dem entsprechenden Recherchebedarf wird die Stellungnahme dem Beschwerdeführer - sofern nicht bereits durch das vorgenannte Bestätigungsschreiben erfolgt - in einem angemessenen Zeitraum nach der Bestätigung des Beschwerdeingangs zugeleitet.

Das Bankhaus Herzogpark AG strebt eine abschließende Stellungnahme innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde an.

Sollte dies nicht möglich sein, erhält der Beschwerdeführer eine Zwischeninformation.

Die Stellungnahme der Bank umfasst das Ergebnis der Prüfung und, soweit möglich, Lösungsvorschläge. Kann die Bank aus bestimmten Gründen einer Beschwerde nicht oder nicht vollständig stattgeben oder sieht sie die Beschwerde als nicht berechtigt an, wird sie dies dem Kunden schriftlich bzw. auf Wunsch des Beschwerdeführers auch in einem persönlichen Gespräch erläutern.

Weitere Angaben zum Beschwerdemanagement

Die Bearbeitung der Beschwerden ist kostenfrei. Die vorliegenden Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Bank werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

Schlichtungswege außerhalb des Beschwerdemanagements der Bank

Die Bank nimmt am Schlichtungsverfahren zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Banken und Verbrauchern („Ombudsmannverfahren“, <https://bankenombudsmann.de/>) teil.

Der Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens (Schlichtungsantrag) ist in Textform (z.B. Brief, Fax, E-Mail) zu richten an:

Ombudsmann der privaten Banken
Bundesverband deutscher Banken
Postfach 04 03 07
D-10062 Berlin

Neben dem vorgenannten Beschwerdemanagement und den außergerichtlichen Schlichtungsverfahren besteht zudem die Möglichkeit der Klage vor einem Zivilgericht.