

## **Grundsätze über den Umgang mit Kundenbeschwerden**

Oberste Maxime der LVAM AG 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 LVAM 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 LVAM von der Compliance übernommen.

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

Die LVAM 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 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 die Compliance zuständig, welche die Erfassung in der Beschwerdeübersicht vornimmt. Die Bearbeitung erfolgt je nach Thematik / Zuständigkeit durch unterschiedliche Stellen der LVAM unter Begleitung von Compliance
- Die Eingangsbestätigung einer Beschwerde (schriftlich oder per eMail) erfolgt spätestens am nächsten Arbeitstag. Die erste Reaktion der LVAM 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 LVAM unzufrieden sein, wenden Sie sich bitte mit Ihrem Anliegen an die Compliance der LVAM AG.

Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich an die LVAM AG gerichtet werden. Elektronisch übermittelte Beschwerden können an diese eMail-Adresse verschickt werden: [compliance@lvam.de](mailto:compliance@lvam.de)

Bei schriftlich verfassten Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

LVAM AG  
z.H. Compliance  
Bleichstr. 52  
60313 Frankfurt am Main

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 LVAM AG gerichtet wird.

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. eMail-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 LVAM AG wendet

Die Beschwerden werden von Compliance turnusmäßig ausgewertet und geprüft, ob organisatorische Änderungen oder personelle Konsequenzen erforderlich sind. Die Geschäftsleitung wird laufend im Rahmen der Compliance 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 Compliance sicher, dass der Datenschutzbeauftragte der LVAM AG 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 gemäß Art. 26 Abs. 5 der delegierten Verordnung (EU) 2017/565.**

*Bei Streitigkeiten mit der LVAM AG 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, Fax: +49 30 1663-3169, eMail: [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de) zu richten.*

*Die LVAM AG nimmt am Streitbeilegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil.*

Sie haben ferner die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.

### **Hinweise:**

Diese Grundsätze sind auf der Website der LVAM AG veröffentlicht und können auf Wunsch in Textform zur Verfügung gestellt werden.

Die Wirksamkeit des Beschwerdemanagementverfahrens wird mindestens einmal jährlich durch Compliance überprüft.

Das Verfahren gilt auch für potenzielle Kunden im Sinne von Art. 26 Abs. 2 VO (EU) 2017/565.“