

## **Anlage 2 zu den AGB der apano GmbH: Grundsätze zum Beschwerdemanagement (Stand 21.12.2017)**

### **1. Einleitung**

apano hat ein wirksames und transparentes Verfahren für eine angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Kundenbeschwerden einzurichten.

Beschwerden von Privatkunden (im Folgenden „Kunde“) werden von einem speziell geschulten Mitarbeiter unverzüglich im Kundeninteresse anhand der von apano nach Art. 26 EU-VO 2017/565 aufgestellten Grundsätze zur Beschwerdebehandlung bearbeitet.

Bei jeder Beschwerde eines Kunden ist die Geschäftsleitung zu informieren und ggf. bei der Klärung einzuschalten. Ein Beschwerdebuch ist zu führen. Es ist monatlich der Geschäftsleitung vorzulegen. Alle Beschwerden werden dokumentiert und in dem Beschwerdebuch mit Eingangs- und Erledigungsdatum versehen. Die Dokumentation hat auch zu erfolgen, wenn der Kunde sich mündlich beschwert.

Der Kunde erhält eine Eingangsbestätigung seiner Beschwerde bei apano mit einem Hinweis, bis wann ungefähr er eine Antwort erhalten wird.

Schriftlich eingehende Beschwerden sind in jedem Fall schriftlich und in klar verständlicher Sprache von der zuständigen Person zu beantworten. Dabei ist auf die Möglichkeit, die Beschwerde an eine Stelle zur alternativen Streitbeilegung im Falle der Nachabhilfe durch apano weiterzuleiten, ausdrücklich hinzuweisen. apano stellt klar, dass apano zwar die Stelle benennt, aber nicht an einer Streitschlichtung teilnehmen wird.

Die Beschwerden sind mit erster Priorität im Kundeninteresse zu regeln. Dabei ist festzustellen, welche(r) Mitarbeiter(in) (§ 87 Abs. 4 WpHG) konkret betroffen ist.

Eine gesonderte Arbeitsanweisung in Bezug auf die Bearbeitung von Beschwerden ist erstellt worden, und sie ebenfalls ist Bestandteil des Organisationshandbuches von apano.

### **2. Definition von Beschwerden**

Grundsätzlich ist jede Äußerung des Kunden über eine Unzufriedenheit mit dem Service von apano, den Dienstleistungen, der Geschäftsabwicklung, den eingeschalteten Geschäftspartnern, dem Verhalten einzelner Mitarbeiter(innen), mit einem vertraglich gebundenen Vermittler oder mit der allgemeinen Wertentwicklung seiner Anlagen ernst zu nehmen. Es kommt dabei nicht darauf an, ob dies mündlich oder schriftlich erfolgt.

Als Beschwerde werden alle Äußerungen des Kunden behandelt, die sich konkret auf

- eine genau bezeichnete oder aber einfach ermittelbare Dienstleistung des Hauses im Zusammenhang mit der Erfüllung unserer vertraglichen Verpflichtung gegenüber dem Kunden beziehen und / oder
- das Verhalten eines Mitarbeiters von apano im Zusammenhang mit der Erbringung einer konkreten Dienstleistung zum Gegenstand haben.

Von einer Beschwerde ist immer auszugehen, wenn der Kunde durch einen Rechtsanwalt oder Steuerberater sein Anliegen vorbringen lässt oder das Einschalten der BaFin oder Presse androht. Beschwerden sind auch Äußerungen über enttäuschende Kursentwicklungen. Hier ist zu prüfen, ob eine Verletzung der Pflichten von apano gegenüber dem Kunden nach den §§63 ff. WpHG, der WpDVerOV, der Delegierten Verordnung EU 2017/565 besteht. Liegt keine Verletzung dieser Pflichten vor, gehört eine negative Kursentwicklung zu dem vom Anleger zu tragenden allgemeinen wirtschaftlichen Lebensrisiko. Ebenso liegt keine Beschwerde vor im Falle etwaiger Missstände im Servicebereich, soweit dieses Verhalten nicht gegen die Wohlverhaltensregeln verstößt.