

BESCHWERDEN, REKLAMATIONEN, HANDELSÜBERWACHUNGSSTELLE DER BÖRSE

a) Beschwerden

Die Beschwerde (vgl- BT 12.1.1 MaComp)¹ wird definiert als jede Äußerung eines Kunden oder seines Vertreters, egal auf welchem Weg, bei der eine Verletzung der WpHG- oder zivilrechtlichen Pflichten der EBS behauptet wird, von der gegebenenfalls auch Dritte Kenntnis erlangen sollen. Nicht maßgeblich ist, ob sich über EBS oder über an der Vermittlung beteiligte Unternehmen geäußert wird. Ebenfalls ist irrelevant, ob der Kunde oder sein Vertreter einen möglichen Schaden schon beziffert.

Über eingehende Beschwerden und der zur Abhilfe getroffenen Maßnahmen ist ein **Beschwerdehandbuch** zu führen.

Das Beschwerdebuch umfasst die folgenden Angaben:

- laufende Nummer
- Eingangsdatum
- Name des Beschwerdeführers
- Kundennummer
- Beschwerdegrund
- Klärung durch Mitarbeiter
- Einschaltung Rechtsanwalt
- Unterrichtung BaFin
- Kulanzzahlung
- Rückstellung
- abgeschlossen am (Datum), durch (z.B. Geldzahlung, Vorstandsbeschluss)
- Bezug zu einer vorhergehenden Beschwerde
- personelle bzw. organisatorische Konsequenzen
- Dokumentation (Hyperlink zur internen Dokumentation)
- Ergänzungen

b) Beschwerdemanagementfunktion

Die Beschwerdemanagementfunktion wird in Einklang mit Art. 26 Abs. 3 DELVO (EU) 2017/565 von der Compliance Stelle übernommen.

c) Beschwerdeeinreichung /- Bearbeitung (BT 12.1.2. MaComp)

Beschwerden sind per Mail an die Compliance Stelle zu richten, mit folgenden Angaben:

¹

https://www.bafin.de/SharedDocs/Veroeffentlichungen/DE/Rundschreiben/2018/rs_18_05_wa3_macomp.html;jsessionid=F3B26925EF8EBBC5B296895A5BAC9B4B.2_cid394?nn=9450904#doc10744966bodyText111

- Beschwerdeführer (Institut, Ansprechpartner, Kontaktdaten)
- Zu richten an: joern.moeser@eurobond-sales.de
- Die Einreichung einer Beschwerde ist für den Kunden kostenfrei, Art. 26 Abs. 2 DELVO (EU) 2017/565

Der Mitarbeiter der eine Kundenreklamation (i.d.R. der Kundenbetreuer) hat unverzüglich i.S.d. Art. 26 Abs. 4 DELVO (EU) 2017/565 der Compliance Stelle und der Geschäftsführung (Handel) einen vollständigen Bericht, mitsamt allen zur Beurteilung des Sachverhaltes notwendigen Informationen (u.U. Kopien Emailkorrespondenz, Händlerbogen, Bestätigungen u.a.) zu mailen.

Nach umgehend erfolgter Untersuchung des Vorgangs obliegt es der Geschäftsführung wie mit der Beschwerde zu verfahren ist.

Der Kunde wird von der Geschäftsleitung über deren Entscheidung in Kenntnis gesetzt.

d) Beschwerdebericht (BT 12.2 MaComp)²

Der Beschwerdebericht nach Art. 26 Abs. 6 DV (Beschwerdebericht) ist einmal jährlich bis zum 01.03. für das vorangegangene Kalenderjahr, in elektronischer Form, im MVP Portal der BaFin zu erstatten.

² Form:

https://www.bafin.de/SharedDocs/Downloads/DE/Rundschreiben/dl_rs_0518_MaComp_anlage_bt122.html?nn=9450904