

## **Grundsätze des Beschwerdemanagements der Small & Mid Cap Investmentbank AG**

Die Zufriedenheit unserer Kunden hat für uns höchste Priorität. Daher ist es uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben hierzu eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen, um die angemessene und zeitnahe Bearbeitung zu gewährleisten. Alle eingehenden Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Schwierigkeiten zu beheben. Ziel ist es, dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherzustellen.

### **Verfahren der Beschwerdebearbeitung**

1. Alle Kundinnen und Kunden und potentielle Kundinnen und Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen) der Small & Mid Cap Investmentbank AG (im Folgenden das Institut) können Beschwerde einlegen.
2. Eine Beschwerde ist eine negative Äußerung, die Hinweise auf einen angeblichen Fehler oder ein Fehlverhalten des Instituts im Rahmen der Kundenbeziehung oder Vertragserfüllung beinhalten. Dabei muss nicht der Begriff „Beschwerde“ fallen.
3. Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist das Beschwerdemanagement des Instituts. Beschwerden können sowohl in mündlicher, elektronischer bzw. auch schriftlicher Form an uns gerichtet werden.

Telefon: +49 (0)89 54 54 388 0  
Elektronisch: kontakt@smc-investmentbank.de  
Postalisch: Small & Mid Cap Investmentbank AG  
Beschwerdemanagement  
Barer Straße 7  
80333 München

4. Wir kümmern uns zeitnah um Ihre Beschwerde. Eine Antwort erfolgt in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Können wir Ihre Beschwerde nicht sofort klären, bestätigen wir Ihnen den Eingang. Hierbei teilen wir Ihnen einen Ansprechpartner und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mit. Sollten wir dennoch etwas mehr Zeit zur Klärung benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend geklärt werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
5. Gibt das Institut der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine entsprechende Begründung.
6. Sollte es dennoch vorkommen, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden, haben Sie stets die Möglichkeit, sich mit Ihrer Beschwerde an folgende Stellen zu wenden:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)  
Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn  
Tel.: +49 (0)228 4108-0; Fax: +49 (0)228 4108-1550  
E-Mail: poststelle@bafin.de  
<https://www.bafin.de>

7. Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.