

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

Die Zufriedenheit der Kunden hat für die Small & Mid Cap Investmentbank AG („Institut“) höchste Priorität. Das Institut hat in diesem Zusammenhang eine Beschwerdestelle eingerichtet sowie Grundsätze und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen.

Eine Beschwerde ist eine negative Äußerung, die Hinweise auf ein Fehlverhalten des Instituts im Rahmen der Kundenbeziehung oder Vertragserfüllung beinhaltet, wobei der Begriff „Beschwerde“ nicht fallen muss. Alle (potenziellen) Kunden des Instituts können Beschwerden in mündlicher, elektronischer oder schriftlicher Form einreichen. Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement des Instituts zuständig, welches unter folgenden Kontaktdaten erreicht werden kann: Small & Mid Cap Investmentbank AG, Barer Straße 7, 80333 München, Beschwerdemanagement, Herr Paul Westner, Tel.: +4989545438811, E-Mail: [beschwerdemanagement@smc-investmentbank.de](mailto:beschwerdemanagement@smc-investmentbank.de).

Die Bearbeitung von Beschwerden erfolgt innerhalb zwei Wochen nach Eingang. In der Bestätigung des Beschwerdeeingangs werden der Ansprechpartner und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer genannt. Kann eine Beschwerde zeitnah abschließend geklärt werden, so erhält der Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Jede abschließende Antwort an den Beschwerdeführer erfolgt in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger, sofern der Beschwerdeführer nicht ausdrücklich eine nur mündliche Antwort verlangt. Abweichend davon können mündliche Beschwerden auch nur mündlich beantwortet werden, sofern der Beschwerdeführer damit einverstanden ist. Gibt das Institut der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine entsprechende Begründung. Sollte es dennoch vorkommen, dass keine zufriedenstellende Lösung gefunden werden kann, besteht die Möglichkeit, sich mit Beschwerden an folgende Stellen zu wenden: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn, Tel.: +4922841080, E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de).

Das Institut überprüft die Grundsätze des Beschwerdemanagements anlassbezogen und mindestens jährlich auf Aktualität. Der Eingang von Beschwerden wird laufend dokumentiert; genauso, wie das Ausbleiben von Beschwerdeeingängen regelmäßig festgehalten wird. Im Fall eines Beschwerdeeingangs, ist die Geschäftsführung unverzüglich zu informieren. Über das weitere Vorgehen wird anschließend einzelfallbezogen entschieden. Auf diese Weise wird die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Beschwerden durch das Institut gewährleistet. Alle eingehenden Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Schwierigkeiten zu beheben.