# Beschwerdemanagement-Grundsätze der Landesbank Hessen-Thüringen

## für Wertpapier- und Wertpapiernebendienstleistungen

**Oktober 2024**

## I. Vorwort

Für uns steht Ihre Zufriedenheit an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Mit den vorliegenden Grundsätzen geben wir Ihnen einen Überblick zu dem Prozess der Bearbeitung Ihrer Beschwerden.

## II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

1 Alle (potenziellen) Kundinnen und Kunden – zum Beispiel Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen – die von einer **Wertpapier- oder Wertpapiernebendienstleistung bzw. einer damit zusammenhängenden Geschäftsaktivität** der Landesbank Hessen-Thüringen berührt werden, können Beschwerde einlegen.

2 Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist das Beschwerdemanagement der Landesbank Hessen-Thüringen. Beschwerden können Sie formfrei an die Landesbank Hessen-Thüringen richten.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse
MiFIDII-Kundenbeschwerde@helaba.de
verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

**Landesbank Hessen-Thüringen**
Capital Markets
Business-Management / Beschwerdestelle
Neue Mainzer Straße 52-58
60311 Frankfurt am Main

3 Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (zum Beispiel Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- sofern Sie sich namens und im Auftrage einer anderen Person an uns wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

4 Sie erhalten von uns grundsätzlich eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde. In der Regel erhalten Sie innerhalb von 14 Tagen nach Eingang Ihrer Beschwerde eine fallabschließende Antwort. Sofern uns innerhalb des genannten Zeitraums beispielsweise aufgrund der Komplexität des Falles oder fehlender / noch einzuholender Informationen eine Antwort nicht möglich ist, so erhalten Sie einen Zwischenbescheid. Darin teilen wir Ihnen die Gründe für die Verzögerung und den Zeitpunkt mit, zu dem die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Geben wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig statt, erhalten Sie hierfür eine verständliche Begründung.

5 Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sie können sich in diesem Fall mit Ihrer Beschwerde an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle wenden.

Bei Streitigkeiten mit der Landesbank Hessen-Thüringen besteht die Möglichkeit, sich an die Verbraucherschlichtungsstelle des Bundesverbandes Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) zu wenden. Das Anliegen ist in Textform an folgende Adresse zu richten:

**Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB)**
Verbraucherschlichtungsstelle
Postfach 110272
10832 Berlin

Internet: https://www.voeb.de/de/verband/ombudsmann

Näheres regelt die Verfahrensordnung der VÖB-Verbraucherschlichtungsstelle, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Landesbank Hessen-Thüringen nimmt am Streitbeilegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Ferner haben Sie die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen, sofern Ihre Beschwerde einen behaupteten Verstoß gegen Vorschriften betrifft, deren Einhaltung die Bundesanstalt überwacht, oder den Rechtsweg zu beschreiten.

## III. Sonstige Hinweise

1 Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

2 Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.