



BESCHWERDEMANAGEMENT

Beschreibung • Warburg Invest AG • Stand: 01.02.2022

Ablauf des Beschwerdemanagementverfahrens

I. Vorwort

Die Warburg Invest AG nimmt die Kritik ihrer Kunden ernst und versteht entsprechende Hinweise und Anregungen als Chance, Produkte und Prozesse weiter zu verbessern. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, gewährleistet die Warburg Invest AG die zügige und sachgerechte Bearbeitung von Beschwerden. Hierzu wurden interne Verfahren erarbeitet, die Berücksichtigung in den internen Organisationsanweisungen finden. Das Verfahren der Beschwerdebearbeitung im Rahmen des Beschwerdemanagements der Warburg Invest AG ist im Folgenden kurz dargestellt.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle (potenziellen) Kundinnen und Kunden, die von einer Dienstleistung der Warburg Invest AG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden zuständig ist die Beschwerdemanagementfunktion der Warburg Invest AG. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich an folgende Kontaktdaten gerichtet werden:

beschwerde@warburg-invest-ag.de

Warburg Invest AG
Beschwerdemanagement
An der Börse 7
30159 Hannover

Darüber hinaus können Sie selbstverständlich auch direkt der Vorstand der Gesellschaft kontaktieren.

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhalts;
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z.B. Verbesserung von Dienstleistungen, Fehlerbehebung);
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden).

(4) Sie erhalten von uns grundsätzlich eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde. Können wir die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeiten, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Unsere Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang, bei Überschreitung des Zeitraums erhalten Sie eine schriftliche Zwischennachricht mit Begründung. Geben wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig statt, erhalten Sie hierfür ebenfalls eine Begründung.

(5) Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. In diesem Fall 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.

III. Sonstige Hinweise

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Das Verfahren der Beschwerdebearbeitung wird in regelmäßigen Abständen überprüft.