



Grundsätze zum Umgang mit Kundenbeschwerden bei der mwb fairtrade Wertpapierhandelsbank AG

Januar 2024

mwb fairtrade Wertpapierhandelsbank AG
Rottenbacher Straße 28
82166 Gräfelfing
compliance@mwbfairtrade.com

1 Allgemein

Zu den Maximen der mwb fairtrade Wertpapierhandelsbank AG (mwb) zählt, dass wir im Sinne unserer Kunden handeln. Wir zeichnen uns durch offene Worte, verbindliche Werte und Verlässlichkeit von Anfang bis Ende jeder Transaktion aus. Sollten Sie mit den von uns erbrachten Dienstleistungen einmal nicht zufrieden sein, haben wir ein offenes Ohr. Beschwerden sind für uns ein Anlass, unsere Prozesse zu hinterfragen und zu verbessern. Mit diesem Dokument möchten wir Sie darüber informieren...

- ...wie Sie eine Beschwerde bei mwb einreichen können
- ...welche Informationen wir dazu benötigen
- ...wie unser Beschwerdeverfahren gestaltet ist

In Übereinstimmung mit den MaComp (Rundschreiben 05/2018 (WA) - Mindestanforderungen an die Compliance-Funktion und weitere Verhaltens-, Organisations- und Transparenzpflichten) der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) verstehen wir unter einer Beschwerde jede Äußerung der Unzufriedenheit, die ein Kunde i. S. d. § 67 Abs. 1 WpHG oder ein potenzieller Kunde (Beschwerdeführer) an mwb im Zusammenhang mit von uns erbrachten Wertpapierdienstleistungen oder -nebdienstleistungen richtet. Dabei spielt für uns keine Rolle, ob der Begriff „Beschwerde“ tatsächlich verwendet wird.

Das Beschwerdemanagement wird bei mwb durch die Compliance-Funktion übernommen.

2 So können Sie eine Beschwerde bei mwb einreichen

Die Complaincestelle der mwb nimmt Beschwerden sowohl auf elektronischem Weg (compliance@mwbfairtrade.com) als auch schriftlich unter der Adresse mwb fairtrade Wertpapierhandelsbank AG, Rottenbucher Straße 28, 82166 Gräfelfing entgegen. Bitte machen Sie dabei folgende Angaben:

- Beschreiben Sie den Sachverhalt so detailliert wie möglich
- Teilen Sie uns mit, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten
- Nennen Sie uns Ihre Kontaktdaten (E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Adresse)
- Falls Sie die Beschwerde im Auftrag einer anderen Person führen, senden Sie uns bitte die Vertretungsbe-
rechtigung
- Fügen Sie alle nötigen Dokumente bei, damit wir den Sachverhalt nachvollziehen können.

Selbstverständlich fallen für die Einreichung und die Bearbeitung der Beschwerde keine Kosten an.

3 So läuft der Beschwerdeprozess

mwb wird unverzüglich mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde beginnen. Nach spätestens 48 Stunden erhalten Sie eine Empfangsbestätigung, nach spätestens 14 Tagen eine Information zum Stand des Verfahrens. Dabei streben wir im Sinne unserer Grundsätze wie Transparenz und Fairness eine einvernehmliche Lösung an.

Wir werden die Beschwerde in unserem internen Beschwerderegister erfassen und prüfen, ob die Beschwerde begründet ist. Falls nötig ergreifen wir Maßnahmen personeller oder organisatorischer Art, um den Auslöser der Beschwerde zu beheben, dokumentieren diese und bewahren sämtliche Aufzeichnungen mindestens fünf Jahre auf. mwb sieht Beschwerden als Möglichkeit zu lernen und die eigene Organisation im Sinne unserer Kunden zu verbessern.

Einmal im Jahr reichen wir bei der BaFin einen Beschwerdebericht über das abgelaufene Kalenderjahr ein. Der Vorstand der mwb wird falls nötig im Rahmen der turnusmäßigen Berichterstattung über eingegangene Beschwerden und die etwaigen ergriffenen Maßnahmen informiert.

Kontakt mwb Compliance

mwb fairtrade Wertpapierhandelsbank AG
Rottenbacher Straße 28
82166 Gräfelfing
compliance@mwbfairtrade.com

Kontakt Aufsichtsbehörde

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Marie-Curie-Straße 24-28
60439 Frankfurt am Main
www.bafin.de