

Beschwerdemanagement

Stand: 05.09.2025

Die Wealth Partners Tegernsee GmbH misst einer professionellen und transparenten Bearbeitung von Kundenanliegen höchste Bedeutung bei. Unser Ziel ist es, allen Kundinnen und Kunden einen jederzeit verlässlichen Service zu bieten. Sollte es dennoch Anlass zu Kritik geben, stellen wir ein kostenfreies und strukturiertes Verfahren zur Verfügung.

1. Definition einer Beschwerde

Als Beschwerde gilt jede geäußerte Unzufriedenheit einer Kundin, eines Kunden oder einer interessierten Person im Zusammenhang mit der Erbringung oder dem Angebot von Wertpapier- bzw. Nebendienstleistungen.

2. Einreichung einer Beschwerde

Beschwerden können auf folgenden Wegen eingereicht werden:

Schriftlich per Post:

Wealth Partners Tegernsee GmbH
Compliance
Am Hoffeld 2
83703 Gmund am Tegernsee

Jede Beschwerde wird kostenfrei entgegengenommen und bearbeitet.

3. Dokumentation

Eingehende Beschwerden werden durch den jeweils betroffenen Mitarbeiter unmittelbar dokumentiert. Festzuhalten sind:

- Name und Kontaktdaten der beschwerdeführenden Person
- betroffene Dienstleistung oder Beratung
- Datum und Form der Beschwerde
- Anlass und Inhalt der Beschwerde
- ergriffene Maßnahmen zur Abhilfe
- Zusätzlich ergänzt der Mitarbeiter eine kurze Stellungnahme.

4. Bearbeitungsprozess

Die vollständige Dokumentation wird unverzüglich an die für das Beschwerdemanagement verantwortliche Geschäftsleitung sowie an die interne Beschwerdemanagementfunktion weitergeleitet. Diese entscheiden über das weitere Vorgehen.

Eingangsbestätigung: Erfolgt keine direkte Klärung am selben Tag, erhält der Kunde zeitnah eine Bestätigung über den Eingang seiner Beschwerde.

Frist zur Bearbeitung: Innerhalb von zwei Kalenderwochen erfolgt eine schriftliche Rückmeldung. Sollte eine Klärung mehr Zeit beanspruchen, wird der Kunde mit einer Zwischennachricht informiert.

Antwort: In der Rückmeldung legt das Institut seinen Standpunkt dar und informiert den Kunden über mögliche weitere Schritte, z. B. die Erhebung einer zivilrechtlichen Klage oder – sofern vorgesehen – die Anrufung einer alternativen Streitbeilegungsstelle.

5. Interne Registerführung und Kontrolle

Jede Beschwerde sowie das Antwortschreiben werden in einem Beschwerderegister erfasst.

Beschwerden von grundsätzlicher Tragweite oder mit Bezug zur Geschäftspolitik werden allen Mitgliedern der Geschäftsleitung zur Kenntnis gebracht.

Vor Versendung der Antwort ist stets die Compliance-Funktion einzubeziehen. Diese überwacht die Vollständigkeit der Dokumentation und stellt sicher, dass erkannte Risiken systematisch analysiert und abgestellt werden.

6. Zuständige Aufsichtsbehörde

Kunden haben die Möglichkeit, sich direkt an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) zu wenden:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
Marie-Curie-Straße 24–28
60439 Frankfurt am Main
E-Mail: poststelle@bafin.de