

# **Richtlinie**

# **Beschwerdemanagement**

(Beschwerderichtlinie)  
der HT-Gruppe



Stand: 15.12.2023

Ressort: Compliance

## Struktur der Richtlinie

<b>1. Zweck der Beschwerderichtlinie</b> .....	3
<b>2. Definition von Beschwerden</b> .....	3
<b>3. Einreichung von Beschwerden</b> .....	4
<b>4. Bearbeitungsprozess</b> .....	5
<b>5. Kommunikation</b> .....	5
<b>6. Eskalation</b> .....	6
<b>7. Vertraulichkeit und Datenschutz</b> .....	6
<b>8. Dokumentation und Berichterstattung</b> .....	6
<b>9. Schulung und Bewertung</b> .....	7
<b>10. Anwendbares Recht und Gerichtsstand</b> .....	7
<b>11. Einverständniserklärung</b> .....	8
<b>12. Interpretation der Richtlinie</b> .....	8
<b>13. Haftungsausschluss</b> .....	8
<b>14. Salvatorische Klausel</b> .....	8

## 1. Zweck der Beschwerderichtlinie

Diese Beschwerderichtlinie wurde von der HT Group GmbH für sich und alle ihre Tochtergesellschaften (HT Kapitalverwaltungsgesellschaft GmbH, Fondsgesellschaften usw.) sowie für die HT Consulting GmbH (nachfolgend einheitlich als „**HT-Gesellschaften**“ bezeichnet) entwickelt, um sicherzustellen, dass Beschwerden von Kunden/Anlegern oder anderen beteiligten Parteien in einer fairen, transparenten und zeitnahen Weise behandelt werden. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Folgenden auf die gleichzeitige Verwendung weiblicher und männlicher Sprachformen verzichtet und das generische Maskulinum verwendet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter. Als Teil unserer Verpflichtung zur kontinuierlichen Verbesserung streben wir danach, eine offene Kommunikation zu fördern und potenzielle Anliegen oder Unzufriedenheiten unserer Kunden ernsthaft zu behandeln.

Unser Ziel ist es, einen klar definierten Prozess für die Einreichung, Untersuchung und Lösung von Beschwerden bereitzustellen. Diese Richtlinie gilt für alle Beschwerden im Zusammenhang mit unseren Dienstleistungen, die von Kunden, Investoren oder anderen betroffenen Parteien eingereicht werden.

Wir sind bestrebt, Beschwerden verantwortungsbewusst, objektiv und vertraulich zu behandeln, um das Vertrauen in unsere Gesellschaften zu stärken und eine hohe Servicequalität zu gewährleisten.

Bitte nutzen Sie diese Richtlinie als Leitfaden für den Prozess zur Einreichung von Beschwerden und lassen Sie uns wissen, wie wir Ihnen helfen können.

## 2. Definition von Beschwerden

Eine Beschwerde wird definiert als jeglicher schriftliche oder mündliche Ausdruck von Unzufriedenheit, den ein Kunde, Investor oder eine andere beteiligte Partei im Zusammenhang mit den Dienstleistungen, den Produkten oder den Geschäftsführungen von HT-Gesellschaften äußert. Beschwerden können sich auf, sind jedoch nicht beschränkt auf:

- Mangelnde Erfüllung von vertraglichen Vereinbarungen
- Unzufriedenheit mit der Qualität der erbrachten Dienstleistungen
- Unzureichende oder verzögerte Bereitstellung von Informationen
- Unangemessene Behandlung oder Verhalten von Mitarbeitern oder Vertretern der Gesellschaft
- Fehler oder Unstimmigkeiten in Transaktionen oder Berichten
- Verletzung gesetzlicher oder behördlicher Bestimmungen

Anfragen nach allgemeinen Informationen, Anregungen oder Lob werden nicht als Beschwerden betrachtet, es sei denn, sie enthalten gleichzeitig einen Ausdruck der Unzufriedenheit oder des Bedauerns über die erbrachten Dienstleistungen oder Produkte. Diese Definition dient dazu, einheitliche Kriterien für den Umgang mit Beschwerden zu schaffen. Sollten Sie unsicher sein, ob Ihre Äußerung als Beschwerde zu betrachten ist, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung, um Ihre Anliegen zu klären.

### 3. Einreichung von Beschwerden

Art der Einreichung: Beschwerden können schriftlich per Post an **HT Group GmbH, Dammtorstraße 30, 20354 Hamburg**, per E-Mail an **info@htg-realestate.de** telefonisch unter **+49 (0) 40/28 09 52-0**, oder persönlich an unserem Standort eingereicht werden.

- Erforderliche Informationen: Um eine effektive Bearbeitung zu gewährleisten, sollten Beschwerden so detailliert wie möglich eingereicht werden. Hierzu gehören insbesondere der Name und die Kontaktdaten des Beschwerdeführers, das Datum des Vorfalls oder der Unzufriedenheit, die Beschreibung des Vorfalls oder der Situation, auf die sich die Beschwerde bezieht, beteiligte Parteien oder Produkte/Dienstleistungen, Unterlagen oder Beweise, sofern verfügbar. Folgende Informationen können hilfreich sein:
  - Name und Kontaktdaten des Beschwerdeführers
  - Datum des Vorfalls oder der Unzufriedenheit
  - Beschreibung des Vorfalls oder der Situation, auf die sich die Beschwerde bezieht
  - Angaben zu beteiligten Parteien oder Produkten/Dienstleistungen
  - Unterlagen oder Beweise, sofern verfügbar
  - Wünsche oder Anmerkung, welche Reaktion Sie erwarten

Fristen für die Einreichung: Beschwerden sind so zeitnah wie möglich nach Kenntnisnahme des Vorfalls/Auslösers einzureichen. Wir verpflichten uns, eingegangene Beschwerden innerhalb einer angemessenen Zeit zu bearbeiten und zu antworten.

Bestätigung des Eingangs: Nach Erhalt einer Beschwerde wird eine schriftliche Bestätigung über den Eingang der Beschwerde innerhalb von **10 Werktagen** an den Beschwerdeführer durch unsere Compliance-Abteilung versandt.

Für eine effiziente und zielgerichtete Bearbeitung Ihrer Beschwerde ist es ratsam, die oben genannten Informationen bereitzustellen. Wir sind bestrebt, jeden Fall angemessen und sorgfältig zu behandeln. Die Bearbeitung Ihrer Beschwerde erfolgt für Sie kostenfrei.

## 4. Bearbeitungsprozess

Untersuchung und Analyse: Die Beschwerde wird in unserer Datenbank erfasst, gründlich untersucht und analysiert, um alle relevanten Fakten zu erfassen. Bei Bedarf kann eine Rückmeldung oder weitere Informationen vom Beschwerdeführer angefordert werden, um den Sachverhalt vollständig zu klären.

Zeitraumen für die Bearbeitung: Wir streben an, Beschwerden innerhalb von **30 Werktagen** nach ihrem Eingang zu bearbeiten. In komplexeren Fällen, die eine ausführlichere Untersuchung erfordern, kann sich dieser Zeitraum verlängern. In einem solchen Fall wird der Beschwerdeführer über die Verzögerung und die geschätzte Dauer der weiteren Bearbeitung informiert. Je nach Fall und Komplexität der Beschwerde kann die Bearbeitung in Zusammenarbeit mit externen Rechtsanwälten erfolgen.

Kommunikation während des Prozesses: Wir halten den Beschwerdeführer während des gesamten Bearbeitungsprozesses über den aktuellen Stand auf dem Laufenden und informieren über etwaige Fortschritte oder zusätzlich benötigte Informationen.

Entscheidung und Mitteilung: Nach Abschluss der Untersuchung wird eine Entscheidung über die Beschwerde getroffen. Der Beschwerdeführer erhält eine schriftliche Mitteilung über die Ergebnisse der Untersuchung sowie gegebenenfalls eingeleitete Maßnahmen oder Lösungsvorschläge.

Unser Ziel ist es, Beschwerden zeitnah und fair zu behandeln, um eine angemessene Lösung für den Beschwerdeführer zu finden.

## 5. Kommunikation

Kommunikationskanäle: Die Kommunikation kann schriftlich per E-Mail oder Post erfolgen, je nachdem, wie die Beschwerde eingereicht wurde. Falls erforderlich, kann auch telefonisch oder persönlich Kontakt aufgenommen werden, um bestimmte Aspekte der Beschwerde zu klären oder zu besprechen.

Bereitschaft zur Klärung: Wir stehen jederzeit zur Verfügung, um Fragen oder Bedenken des Beschwerdeführers zu klären oder zusätzliche Informationen bereitzustellen, um den Bearbeitungsprozess transparent und verständlich zu gestalten.

Unser Ziel ist es, eine offene Kommunikation aufrechtzuerhalten, um sicherzustellen, dass der Beschwerdeführer über jeden Schritt des Beschwerdeverfahrens informiert ist.

## **6. Eskalation**

Interne Eskalationsmöglichkeiten: Sollte der Beschwerdeführer mit der Lösung oder der Bearbeitung der Beschwerde nicht zufrieden sein, besteht die Möglichkeit, die Beschwerde intern zu eskalieren. Hierfür kann der Beschwerdeführer sich an die nächsthöhere Ebene des Beschwerdemanagements (i.d.R. ist dies die Geschäftsführung der HT Group GmbH) oder an die zuständige Aufsichtsbehörde wenden.

Externe Eskalation an Aufsichtsbehörden: Sollte die Beschwerde auch nach interner Eskalation nicht zufriedenstellend gelöst werden, steht es dem Beschwerdeführer frei, sich an die zuständige Aufsichtsbehörde zu wenden. Bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuches können natürliche Personen zudem die Ombudsstelle für Investmentfonds des Bundesverbandes Investment und Asset Management e.V. (BVI) anrufen. Die HT-Gesellschaften nehmen grundsätzlich an Streitbeilegungsverfahren vor dieser Schlichtungsstelle teil. Die Kontaktdaten der relevanten Behörden oder Schlichtungsstellen werden auf Anfrage zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus steht dem Beschwerdeführer der jeweilige Rechtsweg offen.

## **7. Vertraulichkeit und Datenschutz**

Vertraulichkeit: Alle eingereichten Beschwerden werden vertraulich behandelt, und die Informationen werden nur für den Zweck der Untersuchung und Lösung der Beschwerde verwendet. Die Offenlegung von Informationen erfolgt nur an Personen, die in den Bearbeitungsprozess involviert sind und an diejenigen, die gesetzlich dazu berechtigt sind.

Datenschutz: Jegliche personenbezogenen Daten, die im Rahmen einer Beschwerde erhoben werden, werden gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen und internen Richtlinien behandelt. Der Schutz der Privatsphäre des Beschwerdeführers ist von höchster Bedeutung.

## **8. Dokumentation und Berichterstattung**

Aufzeichnung von Beschwerden: Alle eingehenden Beschwerden werden sorgfältig dokumentiert, einschließlich der eingereichten Informationen, des Bearbeitungsstatus und der getroffenen Maßnahmen. Diese Aufzeichnungen dienen der Nachvollziehbarkeit und Überprüfbarkeit der Bearbeitung.

Regelmäßige Berichterstattung: Es erfolgt eine regelmäßige interne Berichterstattung an die Geschäftsführung über eingegangene Beschwerden, deren Bearbeitungsstatus und getroffene Maßnahmen. Dies dient der Überprüfung der Wirksamkeit der Beschwerdeverfahren und möglicher Verbesserungen.

## 9. Schulung und Bewertung

Mitarbeiterschulung: Das Personal wird regelmäßig geschult und sensibilisiert für die korrekte Handhabung von Beschwerden sowie für den Umgang mit Beschwerdeführern. Dies soll sicherstellen, dass die Beschwerdeverfahren effizient und professionell durchgeführt werden.

Regelmäßige Bewertung der Richtlinie: Diese Beschwerderichtlinie wird in regelmäßigen Abständen überprüft und bei Bedarf aktualisiert, um sicherzustellen, dass sie den gesetzlichen Anforderungen entspricht und den besten Praktiken für Beschwerdeverfahren entspricht.

Feedback und Evaluation: Wir begrüßen jegliches Feedback oder Vorschläge zur Verbesserung unserer Beschwerdeverfahren. Beschwerdeführer werden ermutigt, ihre Erfahrungen und Anregungen mitzuteilen, um unser Verfahren kontinuierlich zu verbessern.

Interne Evaluierung: Regelmäßige interne Evaluierungen werden durchgeführt, um die Effektivität und Effizienz unseres Beschwerdeverfahrens zu überprüfen. Diese Evaluierungen dienen dazu, potenzielle Schwachstellen zu identifizieren und Verbesserungsmaßnahmen zu entwickeln.

## 10. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Die Beschwerderichtlinie unterliegt den Gesetzen Deutschlands, ohne Berücksichtigung der Kollisionsnormen. Alle Streitigkeiten oder Ansprüche im Zusammenhang mit dieser Richtlinie unterliegen der ausschließlichen Zuständigkeit der Gerichte am Sitz der HT Group GmbH (Hamburg).

Die Anwendung dieser Richtlinie hat keine Auswirkungen auf die gesetzlichen Rechte des Beschwerdeführers.

Diese Richtlinie tritt am **15.12.2023** in Kraft und bleibt bis zu ihrer Aktualisierung oder Aufhebung gültig. Jegliche Änderungen oder Aktualisierungen dieser Richtlinie werden nach den geltenden gesetzlichen Bestimmungen durchgeführt und rechtzeitig kommuniziert. Beschwerdeführer werden über wesentliche Änderungen oder Aktualisierungen per **E-Mail/Post/Website** informiert. Es liegt in der Verantwortung des Beschwerdeführers, sich regelmäßig über etwaige Änderungen dieser Richtlinie auf dem Laufenden zu halten. Änderungen oder Aktualisierungen dieser Richtlinie treten ab dem Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung in Kraft. Die fortgesetzte Nutzung unserer Dienstleistungen nach der Veröffentlichung von Änderungen dieser Richtlinie wird als Zustimmung zu den aktualisierten Bedingungen betrachtet.

Diese Richtlinie stellt keine Abweichung von den gesetzlichen Bestimmungen dar und schließt das Recht des Beschwerdeführers, andere rechtliche Schritte einzuleiten, nicht aus.

## **11. Einverständniserklärung**

Durch die Nutzung der Dienstleistungen der HT-Gesellschaften und die Einreichung einer Beschwerde gemäß dieser Richtlinie erklärt sich der Beschwerdeführer damit einverstanden, die Bedingungen und Bestimmungen dieser Beschwerderichtlinie zu akzeptieren und einzuhalten.

## **12. Interpretation der Richtlinie**

Die Auslegung dieser Beschwerderichtlinie obliegt der HT Group GmbH. Im Falle von Unklarheiten oder Interpretationsfragen hinsichtlich dieser Richtlinie behält sich die Gesellschaft das Recht vor, eine abschließende Entscheidung zu treffen und die Auslegung der Richtlinie festzulegen.

## **13. Haftungsausschluss**

Die HT-Gesellschaften haften nicht für direkte oder indirekte Schäden, Verluste oder Folgeschäden, die durch die Einreichung oder Bearbeitung einer Beschwerde gemäß dieser Richtlinie entstehen, es sei denn, es liegt grobe Fahrlässigkeit oder vorsätzliches Fehlverhalten seitens einer Gesellschaft vor.

## **14. Salvatorische Klausel**

Sollte eine Bestimmung dieser Beschwerderichtlinie ganz oder teilweise ungültig, undurchsetzbar oder nichtig sein oder werden, berührt dies nicht die Gültigkeit oder Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen dieser Richtlinie. Die ungültige, undurchsetzbare oder nichtige Bestimmung wird durch eine rechtlich zulässige Bestimmung ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung am nächsten kommt.