



Grundsätze der Solaris SE für den Umgang mit Beschwerden

September 2024



Inhalt

1	Einführung – Ziele des Beschwerdemanagements in der Solaris SE	3
1.1	Begriffsbestimmungen.....	3
2	Wo und wie können Sie sich beschweren?	4
2.1	Adressat der Beschwerde	4
2.2	Form und Inhalt der Beschwerde.....	4
3	Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?	5
3.1	Allgemeine Informationen zum Beschwerdemanagement der Solarisbank	5
3.2	Informationen zur Dauer der Beschwerdebearbeitung	5
4	Weitere Beschwerdemöglichkeiten	6



1 Einführung – Ziele des Beschwerdemanagements in der Solaris SE

Solaris SE hat den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen. Nicht immer gelingt es uns, dass wir Ihre Erwartungen zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen können. Insbesondere in solchen Fällen möchten wir jeden Kunden einladen, mit uns in den Dialog zu treten. Wir nehmen jedes Feedback ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unsere Services und Leistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen. Die vorliegenden Beschwerde-Grundsätze richten sich an Sie als (potenziellen) Kunden der Solaris SE und sollen Ihnen Antworten auf die folgenden Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?
- Welche weitere Beschwerdemöglichkeiten gibt es?

1.1 Begriffsbestimmungen

Als Beschwerde gilt jede Äußerung der Unzufriedenheit, die ein Kunde oder ein potenzieller Kunde (Beschwerdeführer) an Solaris SE im Zusammenhang mit der Erbringung einer Dienstleistung richtet. Der Begriff „Beschwerde“ muss nicht zwingend verwandt werden. Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form.



2 Wo und wie können Sie sich beschweren?

2.1 Adressat der Beschwerde

Um Ihre Beschwerde schnellstmöglich zuordnen und bearbeiten zu können, bitten wir um die Beachtung folgender Hinweise:

In Fällen, die eine ausschließliche Dienstleistung eines unserer Partnerunternehmen betreffen, wenden Sie sich bitte direkt an diese.

Betrifft Ihr Anliegen ein Produkt oder eine Dienstleistung der Solaris SE, stehen Ihnen folgende Wege für eine Kontaktaufnahme zur Verfügung:

- E-Mail: support[at]solarisgroup.com
- Telefon: +49 (0)30 837 97775
- Schriftlich: Solaris Customer Support / Beschwerdemanagement, Cuvrystraße 53, 10997 Berlin

2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Beschwerden können Sie grundsätzlich formlos an uns richten, d.h. schriftlich oder telefonisch, wobei wir eine Eingabe per E-Mail begrüßen.

Hinweis zur Beschwerde via E-Mail:

Wichtig: Bitte nutzen Sie zum Versenden Ihrer Beschwerde ausschließlich die bei uns hinterlegte E-Mail-Adresse. Diese finden Sie in der Regel innerhalb der App Ihres Profils. Zusätzlich möchten wir für die Beschwerdebearbeitung möglichst folgende Angaben erhalten:

Vollständige Kontaktdaten (Name, Adresse, E-Mail-Adresse, Depotnummer)

Grund der Beschwerde z.B.:

- Kosten – und Gebühren
- Kontosperrung
- Zahlungsverkehr (Überweisung von Guthaben)
- Sonstiges
- eine umfassende Beschreibung des Sachverhalts
- Angabe zur gewünschten Lösung (z.B. Fehlerbehebung, Klärung einer Meinungsverschiedenheit, Dienstleistungsverbesserung)
- Kopien aller zum Verständnis notwendiger Unterlagen (sofern vorhanden).

3 Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

3.1 Allgemeine Informationen zum Beschwerdemanagement der Solaris SE

Wir haben ein qualifiziertes Beschwerdemanagement eingerichtet, welches das Ziel verfolgt, Beschwerden in einem geordneten Ablauf im Sinne unserer Kunden schnellstmöglich zu bearbeiten.

Zudem betrachten wir Beschwerden als wichtige Informationsquelle: Sofern sich Anhaltspunkte für Fehler unsererseits ergeben, sind wir bestrebt, diese umgehend zu korrigieren. Das Beschwerdeverfahren wird dabei in regelmäßigen Abständen überprüft. Neben der Tätigkeit der Internen Revision und des Bereichs Compliance



erfolgen auch externe Prüfungen durch unabhängige Prüfer, welche das Handeln der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Einklang mit den geltenden Vorschriften überwachen sollen.

Darüber hinaus wird der Vorstand der Solaris SE regelmäßig über das Beschwerdeverfahren als solches, aber auch über aufgetretene Beschwerden und deren Abarbeitung informiert. Alle Beschwerden sowie die zu Ihrer Abhilfe getroffenen Maßnahmen werden aufgezeichnet und gemäß den aufsichtsrechtlichen Fristen aufbewahrt.

Informationen zum Datenschutz der Solaris SE und zur Verarbeitung Ihrer Daten entnehmen Sie bitte unserer Internetseite <https://www.solarisgroup.com/de/privacy-policy/>.

3.2 Informationen zur Dauer der Beschwerdebearbeitung

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Nach Eingang Ihrer Beschwerde bestätigen wir den Eingang. Sollte Ihr Anliegen kurzfristig abschließend geklärt werden können, erhalten Sie statt der Eingangsbestätigung direkt eine Antwort.

Eine abschließende Antwort sollten Sie fallabhängig innerhalb von 15 Arbeitstagen erhalten. Sollte die Bearbeitung länger dauern, werden wir Sie per E-Mail über die voraussichtliche Bearbeitungszeit informieren. Im Rahmen des Beschwerdeverfahrens wird jeder Sachverhalt individuell geprüft, um die Ursache der Beschwerde ausführlich zu recherchieren. Gegebenenfalls werden dabei auch Dritte, wie beispielsweise externe Dienstleister, einbezogen. Dies verlängert unter Umständen den Bearbeitungsprozess.

Nach erfolgter Bearbeitung erhalten Sie von uns eine abschließende, eindeutige und verständliche Antwort.



4 Weitere Beschwerdemöglichkeiten

Solltest Sie mit der abschließenden Bearbeitung und dem Ergebnis nicht zufrieden sein, 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.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Graurheindorfer Str. 108; 53117 Bonn

oder

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Marie-Curie-Str. 24-28

60439 Frankfurt am Main

E-Mail: poststelle@bafin.de

Alternativ können Sie sich auch an die Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank wenden.

Deutsche Bundesbank

Taunusanlage 5

60329 Frankfurt am Main

Postfach 11 12 32 600 47

E-Mail: schlichtung@bundesbank.de

<https://www.bundesbank.de/de/service/schlichtungsstelle>

Es besteht ferner die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

Hinweis: Die Bearbeitung einer Beschwerde erfolgt kostenfrei.