

## 1. Definition des Beschwerdebegriffs

Die Alpha Wertpapierhandels GmbH definiert den Beschwerdebegriff wie folgt:

- a) Beschwerdebegriff im Sinne von BT 12.1 Rundschreiben 05/2018 (WA) - Mindestanforderungen an die Compliance-Funktion und weitere Verhaltens-, Organisations- und Transparenzpflichten (MaComp)

Als Beschwerde gilt jede Äußerung der Unzufriedenheit, die ein Kunde i. S. d. § 67 Abs. 1 WpHG oder ein potenzieller Kunde (Beschwerdeführer) an die Alpha Wertpapierhandels GmbH (Alpha) im Zusammenhang mit der Erbringung einer Wertpapierdienstleistung oder einer Wertpapiernebenleistung richtet.

- b) Beschwerdebegriff im Sinne des BaFin Rundschreibens 06/2018 (BA und WA) - Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement

Darüber hinaus gilt als Beschwerde im Sinne des BaFin Rundschreibens 06/2018 (BA und WA) - Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement gilt jede Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person (Beschwerdeführer) an die Alpha Wertpapierhandels GmbH im Zusammenhang mit deren Erbringung einer nach dem KWG, ZAG oder KAGB beaufsichtigten Dienstleistung bzw. eines entsprechenden Geschäfts richtet. Nicht umfasst sind dabei Dienstleistungen nach dem KWG, die zugleich Wertpapierdienstleistungen oder Wertpapiernebenleistungen nach dem WpHG darstellen (vgl. hierzu den Beschwerdebegriff unter 1a).

Der Begriff „Beschwerde“ muss dabei jeweils nicht zwingend verwandt werden. Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form.

## 2. Zuständigkeiten bei Beschwerden

Kundenbeschwerden werden unverzüglich im Kundeninteresse anhand der von Alpha nach Art. 26 EU-VO 2017/565 aufgestellten Grundsätze zur Beschwerdebehandlung bearbeitet.

Hierzu hat Alpha eine Beschwerdemanagementfunktion eingerichtet, die für die Prüfung von Beschwerden zuständig ist. Diese Funktion wird von der Compliance-Funktion wahrgenommen. Demnach erfolgt die Bearbeitung der Beschwerden durch den Compliance-Beauftragten (Mitglied der Geschäftsleitung).

## 3. Bereitstellung von Informationen über die Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

Die Alpha Wertpapierhandels GmbH hat auf leicht zugängliche Weise über ihre Verfahren zur Beschwerdebearbeitung zu informieren. Informationen hierzu finden sich auf seiner Internetseite. Dabei geht Alpha insbesondere auf Folgendes ein:

- i. Wie ist eine Beschwerde einzureichen (z.B. über die vom Beschwerdeführer beizubringenden Informationen, Kontaktdaten des Beschwerdeführers, zuständige Stelle oder Person innerhalb des beaufsichtigten Unternehmens, an die die Beschwerde zu richten ist).
- ii. Wie ist der Ablauf des Beschwerdeverfahrens (z.B. ungefähre Bearbeitungszeiträume).
- iii. Gibt es zuständige Behörden oder Möglichkeiten alternativer Streitbeilegungsverfahren.

#### **4. Schriftlich eingehende Beschwerden**

- iv. Alle schriftlich eingehenden Beschwerden sind mit dem Datums-Eingangsstempel zu versehen und im Rahmen des Beschwerdemanagements umgehend dem Compliance-Beauftragten vorzulegen.
- v. Der Compliance-Beauftragte trägt am Eingangstag die Beschwerde in das Beschwerdebuch ein und bearbeitet die Beschwerde unverzüglich weiter.
- vi. In der Kundenakte sind das Eingangsdatum der Beschwerde und ein Aktenvermerk mit Verweis auf das Beschwerdebuch und dem dort abgelegten Beschwerdeschreiben zu erstellen.
- vii. Die eingegangenen Beschwerden sind in jedem Fall schriftlich und in klar verständlicher Sprache vom Compliance-Beauftragten zu beantworten. Dabei ist auf die Möglichkeit, die Beschwerde an eine Stelle zur alternativen Streitbeilegung im Falle der Nichtabhilfe durch die Alpha Wertpapierhandels GmbH weiterzuleiten, ausdrücklich hinzuweisen.
- viii. Der Kunde erhält eine Eingangsbestätigung seiner Beschwerde bei Alpha mit einem Hinweis bis wann ungefähr er eine Antwort erhalten wird.
- ix. Das Antwortschreiben des Compliance-Beauftragten ist im Beschwerdebuch zu vermerken.
- x. Neben dem Eintrag im Beschwerdebuch ist ein Erledigungsvermerk mit Datum anzubringen.
- xi. Eine Kopie des Antwortschreibens ist (elektronisch) abzulegen.

#### **5. Mündlich eingehende Beschwerden**

- i. Über alle mündlich eingehenden Kundenbeschwerden ist vom Empfänger des Telefonates oder Gesprächs eine Aktennotiz anzufertigen. Sie ist unverzüglich an den Compliance-Beauftragten weiterzuleiten.
- ii. Der Vorgang wird in das Beschwerdebuch eingetragen und eine Kopie der gefertigten Aktennotiz in dem Beschwerdeordner (elektronisch) abgelegt.
- iii. Der Compliance-Beauftragte nimmt unverzüglich telefonischen Kontakt mit dem Kunden auf.
- iv. Sollte die Zufriedenheit des Kunden nicht im ersten Telefonat wiederhergestellt werden können, erfolgt ab diesem Zeitpunkt der Umgang mit dem Kunden in schriftlicher Form (siehe oben unter 3).

#### **6. Adressat der Beschwerde**

Handelt es sich um Beschwerden, die die Alpha Wertpapierhandels GmbH selbst betreffen, so sind diese vom Compliance-Beauftragten zu bearbeiten.

Handelt es sich um Beschwerden, die beteiligte Unternehmen (z.B. die V-Bank AG) betreffen, ist das beteiligte Unternehmen mit der Bitte um Stellungnahme zu dem Sachverhalt in Kenntnis zu setzen. Gleichzeitig ist anzufragen und zu dokumentieren, ob die Beantwortung der Beschwerde des Kunden durch das beteiligte Unternehmen oder durch die Alpha Wertpapierhandels GmbH erfolgen soll. Das Datum des Ausgangs der Anfrage und der Empfänger sind in der Beschwerdeliste zu dokumentieren (z.B. „abgegeben am“ und „abgegeben an“).

Sofern das beteiligte Unternehmen die Beschwerde selbst beantwortet, ist eine Kopie dieses Schreibens einzuholen.

## 7. Berichtswesen

- i. Die Compliance-Beauftragte legt das Beschwerdebuch der Gesamtgeschäftsleitung monatlich zur Kenntnisnahme per Email vor. Die Kenntnisnahme durch die wird mit einer Antwortmail bestätigt, die elektronisch abzulegen ist.
- ii. Die Geschäftsleitung erhält – neben den sofortigen Mitteilungen - mit dem Compliance-Bericht jährlich eine schriftliche Berichterstattung über Beschwerden im Berichtszeitraum. Dem Compliance-Bericht wird das Beschwerdebuch beigelegt.
- iii. Der Beschwerdebericht ist einmal jährlich bis zum 1. März für das vorangegangene Kalenderjahr zu errichten.
- iv. Der Beschwerdebericht wird in elektronischer Form nach den Vorgaben der BaFin zum Dateiformat und zum Einreichungsweg eingereicht.
- v. Der Beschwerdebericht enthält die nachfolgenden Angaben, für deren Zusammenfassung die unten beigelegte Anlage maßgebend ist.

### Abschnitt A:

- a. Die Anzahl der Beschwerden, gesamt und aufgeschlüsselt nach den einzelnen Wertpapierdienstleistungen nach § 2 Abs. 8 WpHG, dem Depotgeschäft nach § 2 Abs. 9 Nr. 1 WpHG, den übrigen Wertpapiernebdienstleistungen nach § 2 Abs. 9 WpHG und „Sonstige“; die Zuordnung einer Beschwerde zu einer Kategorie erfolgt dabei nach dem Schwerpunkt der Beschwerde, d. h. Beschwerden sind einfach und nicht mehrfach zu zählen;
- b. jeweils in zusammengefasster Form die Angabe des Bearbeitungsstandes zum 31.12. des Kalenderjahres (aufgeschlüsselt nach Anzahl der im Kalenderjahr eingegangenen Beschwerden, Anzahl der im Kalenderjahr erledigten Beschwerden, Anzahl der zum Stichtag offenen Beschwerden, Anzahl der Beschwerden, die bereits zum 31.12. des vorhergehenden Kalenderjahrs offen waren);
- c. jeweils Angaben dazu, wie viele Beschwerden im Kalenderjahr für die Beschwerdeführer zumindest teilweise erfolgreich erledigt wurden, Anzahl von im Kalenderjahr erfolgten Kulanzzahlungen sowie im Kalenderjahr anhängige Gerichtsverfahren und Schlichtungsverfahren, die aus Beschwerden resultieren;

### Abschnitt B:

Übersicht über die Beschwerdegründe unter Angabe der jeweiligen Fallzahlen aufgeschlüsselt nach den nachfolgenden Beschwerdegründen: (1) „Auftragsausführung (Erfassung, Durchführung einschließlich Best Execution, Abrechnung)“, (2) „Aufzeichnungspflichten (z. B. Geeignetheitserklärung)“, (3) „Einholung von Kundeninformationen“, (4) „Empfehlung (Geeignetheit)“, (5) „Entgelte, Gebühren, Kosten, Zuwendungen“, (6) „Interessenkonflikte (Vermeidung, Management, Offenlegung)“, (7) „Risikoaufklärung“, (8) „Sekundärmarkt (Preisstellung, Quotierung)“, (9) „Verwahrung, Verwaltung“ und (10) „Sonstiges“; die Zuordnung einer Beschwerde zu einem Beschwerdegrund erfolgt dabei nach dem Schwerpunkt der Beschwerde, d. h. Beschwerden sind einfach und nicht mehrfach zu zählen;

Abschnitt C:

Angaben zu mit Beschwerden zusammenhängenden personellen und organisatorischen Konsequenzen.

- vi. Der Beschwerdebericht hat die Beschwerden von Kunden i. S. d. § 67 Abs. 1 WpHG und potentiellen Kunden zu umfassen.

#### **8. Weitere Meldungen der Beschwerden**

Beschwerden im Zusammenhang mit der Finanzportfolioverwaltung sind nach §§ 7 und 8 WpHGMaAnzV bei der BaFin elektronisch spätestens innerhalb von 6 Wochen nach Beschwerdeeingang bei dem Finanzdienstleistungsinstitut anzuzeigen.