

## Informationen zum Beschwerdemanagement

der HRK LUNIS AG

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns an erster Stelle. Es ist uns wichtig, dass Sie mit uns, unseren Produkten und Dienstleistungen zufrieden sind. Sollte dies einmal nicht der Fall sein, möchten wir Ihnen die Möglichkeit geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der HRK LUNIS AG. Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei. Beschwerden können formfrei sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die HRK LUNIS AG gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die [beschwerdemanagement@hrklunis.de](mailto:beschwerdemanagement@hrklunis.de) verschickt werden. Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

HRK LUNIS AG  
Beschwerdemanagement  
Friedrichstraße 31  
60323 Frankfurt am Main

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir bitte Ihren Namen, Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse), eine Beschreibung des Sachverhaltes sowie eine Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit).

Nach Eingang der Beschwerde erhalten Sie umgehend ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde. Wir sind bemüht, Ihr Anliegen schnellstmöglich in Ihrem Interesse zu klären. Sollte dies nicht innerhalb von zwei Wochen nach Eingang möglich sein, erhalten Sie von uns einen Zwischenbescheid.

Eine abschließende Bearbeitung strebt die HRK LUNIS AG in einem Zeitraum von einem Monat an. Sollte dies nicht möglich sein, teilen wir Ihnen die Gründe hierfür sowie unsere Einschätzung mit, wann die Klärung voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Trotz intensiver Bemühungen kann es vorkommen, dass wir keine für Sie akzeptable Lösung finden können. In diesen Fällen können Sie sich an die Schlichtungsstelle des Verbands unabhängiger Vermögensverwalter e.V. (VuV) wenden. Wir sind Mitglied im VuV und nach dessen Satzung verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren der VuV-Ombudsstelle teilzunehmen. Daher ist für vermögensrechtliche Streitigkeiten aus Finanzdienstleistungsverträgen die Schlichtungsstelle des VuV zuständig.

VuV-Ombudsstelle  
Stresemannallee 30  
60596 Frankfurt am Main  
[www.vuv-ombudsstelle.de](http://www.vuv-ombudsstelle.de)