



Allgemeine Grundsätze

- (A) Beschwerdemanagement
- (B) Interessenkonflikte
- (C) Vorvertragliche Informationen zu Beratungsleistungen im Zusammenhang mit Immobilien-Verbraucherdarlehen
- (D) Hinweise gemäß EU Offenlegungsverordnung 2019/2088
(nachhaltigkeitsbezogene Offenlegungspflichten im Finanzdienstleistungssektor)

Hinweis: Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

(A) Beschwerdemanagement

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mandantinnen und Mandanten an erster Stelle. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die zeitnahe Bearbeitung von Mandantenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben.

Verfahren der Beschwerdebearbeitung:

- Alle Mandantinnen und Mandanten können Beschwerde einlegen.
- Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist der zuständige Berater oder alternativ die Compliance-Stelle. Beschwerden können sowohl elektronisch (info@msr-familyoffice.de) als auch schriftlich (z.Hd. Compliance) bzw. mündlich an uns gerichtet werden.
- Nach Eingang der Beschwerde erstellen wir ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde und senden es unseren Mandantinnen und Mandanten zu. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
- Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum. Wir streben eine abschließende Bearbeitung in einem Zeitraum von vier Wochen an. Ist dies nicht möglich, erstellen wir einen Zwischenbescheid.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(B) Interessenkonflikte

Interessenkonflikte lassen sich nicht immer ausschließen. Unsere Mandantinnen und Mandanten erwarten von uns die Identifizierung und den angemessenen Umgang mit Interessenkonflikten. Dies entspricht auch unserem eigenen Anspruch an unsere Tätigkeit, sowie dem Verständnis einer guten und vertrauensvollen Mandantenbeziehung.

Wir informieren unsere (potentiellen) Mandantinnen und Mandanten nachfolgend über die Vorkehrungen zum Umgang mit Interessenkonflikten, die sich ergeben können zwischen uns, unserer Geschäftsleitung, unseren Mitarbeitern, dritten Gesellschaften oder anderen Personen, mit denen wir oder unsere Mandantinnen und Mandanten in Geschäftsbeziehung stehen, sowie den Mandantinnen und Mandanten untereinander.

Interessenkonflikte können sich insbesondere ergeben:

- durch Erlangen von Informationen, die nicht öffentlich bekannt sind,
- bei der Beratung mehrerer Familienmitglieder mit unterschiedlicher Interessenslage,



- bei der Übernahme von Mandaten, bei denen wir neben der Steuerung des Vermögens eine weitere Funktion übernehmen (z.B. in Stiftungsgremien, als Testamentsvollstrecker, als Aufsichtsrat, etc.),
- bei einer performanceabhängigen Vergütung durch unsere Mandantinnen und Mandanten,
- aus persönlichen Beziehungen relevanter Personen mit Emittenten von Finanzinstrumenten
- bei Eigen- und Mitarbeitergeschäften.

Um bestmöglich zu vermeiden, dass sachfremde Interessen zum Beispiel die Beratung oder Auftragsausführung beeinflussen, haben wir uns und unsere Mitarbeiter auf hohe ethische Standards verpflichtet. Wir erwarten jederzeit Sorgfalt und Redlichkeit, rechtmäßiges und professionelles Handeln, die Beachtung von Marktstandards und insbesondere die Beachtung der Interessen unserer Mandantinnen und Mandanten. Alle unsere Mitarbeiter haben sich insbesondere verpflichtet, keine Finanzinstrumente oder sonstige Vermögensgegenstände zu empfehlen, wenn und soweit die Empfehlung nicht mit den Interessen unserer Mandantinnen und Mandanten übereinstimmen oder Nachteile für unsere Mandantinnen und Mandanten oder einen Dritten zur Folge haben könnte. Darüber hinaus haben wir in unserer Ablauforganisation Prozesse implementiert, die dafür Sorge tragen, dass bei der Auswahl von Geschäftspartnern und Produkten, sowie bei der Umsetzung und Abwicklung des von uns erteilten Auftrages, regelmäßig die Interessen unserer Mandantinnen und Mandanten gewahrt werden. Wir betreiben keinen Eigenhandel. Mitarbeitergeschäfte werden durch die Compliance-Stelle überwacht.

(C) Vorvertragliche Informationen zu Beratungsleistungen im Zusammenhang mit Immobilien-Verbraucherdarlehen

Im Bedarfsfall bieten wir eine Beratungsleistung zu Immobilien-Verbraucherdarlehen an. Im Rahmen dieser Beratungsleistung informieren wir uns zunächst über den Finanzierungsbedarf und die Ziele, die unsere Mandantinnen und Mandanten mit dem Immobilien-Verbraucherdarlehen verfolgen, die persönliche und finanzielle Situation, sowie über etwaige Präferenzen im Hinblick auf eine mögliche Finanzierungsstruktur. Auf Grundlage dieser Informationen erstellen wir Finanzierungsanfragen über ein unverbindliches Finanzierungsangebot, um einen geeigneten Finanzierungsvorschlag zu erhalten.

Für die Auswahl eines für unsere Mandantinnen und Mandanten geeigneten Finanzierungsprodukts stimmen wir uns mit unseren Mandantinnen und Mandanten bzgl. des finanzierenden Geschäftspartners ab.

(D) Hinweise gemäß EU Offenlegungsverordnung 2019/2088 (nachhaltigkeitsbezogene Offenlegungspflichten im Finanzdienstleistungssektor)

Wir verfolgen gegenwärtig keine eigenständige Nachhaltigkeitsstrategie.

Derzeit fehlen wichtige regulatorische Vorgaben und der gesamte Bereich ist in wesentlichen Punkten noch ungeklärt. Eine Berücksichtigung ist daher aufgrund der beschränkten Informationslage und ungeklärten Sachlage im Moment nach unserer Auffassung nicht adäquat möglich. Wir beobachten fortlaufend die Entwicklung und werden dann bei entsprechender Klärung zu gegebener Zeit Nachhaltigkeitsgesichtspunkte in unsere Dienstleistungen der Portfolioverwaltung und Anlageberatung einbeziehen. Wir sind überzeugt, dass dies ein wichtiger Qualitätsbestandteil unserer Arbeit sein wird.

Bei unseren Investitionsentscheidungen im Rahmen der Portfolioverwaltung und bei unseren Empfehlungen im Rahmen einer Anlageberatung werden Nachhaltigkeitsrisiken im Sinne der OffenlegungsVO nicht einbezogen. Es werden auch nicht etwaige nachteilige Auswirkungen von Investitionsentscheidungen auf Nachhaltigkeitsfaktoren berücksichtigt. Dies gilt auch für die vorbereitenden Prozesse. Sie werden aus diesem Grunde auch nicht fortlaufend bewertet.



Wir sind der Auffassung, dass im Rahmen der von uns angebotenen Portfolioverwaltungsstrategien und einer von uns durchgeführten Anlageberatung die Auswirkung von Nachhaltigkeitsrisiken keine erhebliche Bedeutung haben. Sie haben daher auch keinen wesentlichen nachteiligen Einfluss auf die Wertentwicklung der von uns verwalteten Depots oder die empfohlenen Finanzinstrumente und können diese nicht bedeutsam beeinflussen. Wir sehen auch keine Auswirkungen unserer Tätigkeit auf Nachhaltigkeitsfaktoren. Im Rahmen der von uns angebotenen Portfolioverwaltungen und/oder einer Anlageberatung werden weder ökologische oder soziale Merkmale beworben, noch haben die Portfolios bzw. empfohlenen Finanzinstrumente nachhaltige Investitionen zum ausdrücklichen Gegenstand.

Vergütungspolitik

Die Vergütung für unsere Tätigkeit ist in Höhe, Art und Umfang nicht davon abhängig, ob bei der Finanzdienstleistung oder dem Anlageprodukt Nachhaltigkeitsrisiken berücksichtigt werden oder nicht.

Die Vergütung unserer Mitarbeiter berücksichtigt ebenfalls nicht, ob im Rahmen der Finanzdienstleistung oder dem Anlageprodukt Nachhaltigkeitsrisiken berücksichtigt werden
