Allgemeine Grundsätze

(A) Beschwerdemanagement
(B) Barrierefreiheit
(C) Interessenkonflikte
(D) Vorvertragliche Informationen zu Beratungsleistungen im Zusammenhang mit Immobiliar-Verbraucherdarlehen

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) Barrierefreiheit

Die Münster Stegmaier Rombach Family Office GmbH berücksichtigt bei ihren Dienstleistungen die Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) und der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV), soweit diese auf unsere Dienstleistungen Anwendung finden.
Wir sind bestrebt, die für die Inanspruchnahme unserer Dienstleistungen erforderlichen Informationen verständlich und möglichst barrierefrei zugänglich zu gestalten.
Sollten Informationen oder Dokumente für Sie nicht oder nur eingeschränkt zugänglich sein, sprechen Sie uns bitte an. Wir unterstützen Sie gerne und stellen Ihnen die betreffenden Informationen nach Möglichkeit in einer geeigneten zugänglichen Form zur Verfügung.
Anfragen zur Barrierefreiheit können elektronisch an info@msr-familyoffice.de, schriftlich an unsere Geschäftsanschrift oder mündlich an uns gerichtet werden.
Zuständige Marktüberwachungsbehörde:
Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen – Anstalt öffentlichen Rechts (MLBF AöR)
Carl-Miller-Straße 6, 39112 Magdeburg

Telefon: +49 391 289 230 23
E-Mail: kontakt@mlbf-barrierefrei.de

(C) 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 einer 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 geschäftlichen oder persönlichen Beziehungen von uns und anderen relevanten Personen mit Emittenten von Finanzinstrumenten und Kapitalverwaltungsgesellschaften.
- 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. Sollten Interessenkonflikte trotz der getroffenen Maßnahmen nicht ausreichend gesteuert oder vermieden werden können, legen wir diese der betroffenen Mandantin oder dem betroffenen Mandanten offen.

(D) Vorvertragliche Informationen zu Beratungsleistungen im Zusammenhang mit Immobiliar-Verbraucherdarlehen

Im Bedarfsfall bieten wir eine Beratungsleistung zu Immobiliar-Verbraucherdarlehen an. Im Rahmen dieser Beratungsleistung informieren wir uns zunächst über den Finanzierungsbedarf und die Ziele, die unsere Mandantinnen und Mandanten mit dem Immobiliar-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.