

## **Beschwerdeprozess**

Unser Ziel ist es, Produkte und Serviceleistungen anzubieten, die Ihre Bedürfnisse und die von Ihnen erwarteten Standards erfüllen. Ihre Zufriedenheit mit unseren Leistungen ist daher unser höchster Anspruch. Falls Sie dennoch eine Beschwerde an uns richten möchten, folgt unser Dialog mit Ihnen einfachen Schritten, damit Sie zeitnah und transparent von uns Antwort erhalten.

Diese Beschwerde ist für Sie stets kostenlos und bedarf keiner gesonderten Form.

### **So erreichen Sie uns**

Sie können sich mit Ihrer Beschwerde über verschiedene Wege an uns wenden:

- Per Telefon **089/21104-5222**
- Via Email [beschwerde@hannover-leasing.de](mailto:beschwerde@hannover-leasing.de)
- Postalisch: **HL Investment GmbH**  
-Investorenbetreuung-  
Wolfratshauer Str. 49  
82049 Pullach

### **Diese Informationen benötigen wir von Ihnen**

Damit wir Ihre Beschwerde prüfen und möglichst zeitnah und transparent beantworten können, bitten

wir um die folgenden Informationen:

- Ihre Kontaktdaten
- Zeitpunkt, an dem das Anliegen aufgetreten ist,
- Produkt auf welches sich Ihre Beschwerde bezieht,
- Beschreibung des Anliegens, und wie Sie als Kunde davon betroffen sind.

Liegen Ihnen nicht alle Informationen vor, erläutern Sie bitte die Sachlage so genau wie möglich.

### **Das können Sie erwarten**

Wir kümmern uns möglichst zeitnah um Ihre Beschwerde. Können wir Ihre Beschwerde nicht direkt lösen, bestätigen wir Ihnen den Eingang. Hierbei teilen wir Ihnen einen Ansprechpartner und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mit.

### **Das tun wir für Sie**

Wir bearbeiten jede Beschwerde individuell und setzen uns mit dem von Ihnen geschilderten

Sachverhalt auseinander. Hierzu nehmen wir notwendige Recherchen vor. Sollten wir etwas mehr Zeit für die Antwort benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation.

### **So antworten wir Ihnen**

Sie erhalten unser Antwortschreiben mit den Einzelheiten und dem Ergebnis unserer Untersuchung. Gegebenenfalls werden wir Ihnen ausführlich erläutern, welche Korrekturmaßnahmen wir Ihnen vorschlagen. Das Ergebnis besprechen wir auch gerne persönlich mit Ihnen.

## **Manchmal braucht es einen Dritten**

Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sie haben zusätzlich immer die Möglichkeit, sich mit Ihrer Beschwerde an die Ombudsstelle zu wenden.

Hierbei steht Ihnen auch die unabhängige **Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V.** zur Verfügung, die schnell, fair, unbürokratisch und kostenfrei hilft, etwaige Meinungs- verschiedenheiten beizulegen. Wir nehmen an dem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Schlichtungsstelle teil.

Die Ombudsstelle erreichen Sie unter:  
Ombudsstelle für Sachwerte und  
Investmentvermögen e.V.

Postfach 64 02 22  
10048 Berlin

T 030 257 616 90  
F 030 257 616 91 [info@ombudsstelle.com](mailto:info@ombudsstelle.com)