

GRUNDSÄTZE FÜR DAS BESCHWERDEMANAGEMENT (17.08.2026)

Vorbemerkung

Zufriedene Kunden sind unser oberstes Ziel. Für den Fall, dass Sie dennoch einmal Grund zu einer Beschwerde haben, hat die ADLATUS AKTIENGESELLSCHAFT 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.

Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Für die Bearbeitung von Beschwerden ist die Beschwerdestelle der ADLATUS AKTIENGESELLSCHAFT verantwortlich. Übermitteln Sie Ihr Anliegen unkompliziert auf folgenden Wegen:

Per E-Mail: info@adlatus-ag.de

Schriftlich: ADLATUS AKTIENGESELLSCHAFT
Beschwerdemanagement
Reichsstraße 31
09112 Chemnitz

Telefonisch: 0371/6664222

Persönlich: Unsere Mitarbeiter nehmen Ihre Beschwerde auch in unseren Geschäftsräumen entgegen.

Das benötigen wir:

- Ihre Kontaktdaten (Name, Vorname, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse),
- Beschreibung des Beschwerdegrunds (Angaben zum Sachverhalt, Zeitpunkt sowie den Ort, an dem das Anliegen aufgetreten ist),
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit),
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden).

Wir dokumentieren den Eingang Ihrer Beschwerde unverzüglich in unserem internen Beschwerdemanagementsystem und beginnen umgehend mit der Klärung des Beschwerdeanlasses. Sofern die Klärung des Sachverhaltes nicht unmittelbar erfolgen kann, erhalten Sie eine Eingangsbestätigung. Eine abschließende Antwort erhalten Sie im Regelfall innerhalb von einem Monat. Die ADLATUS AKTIENGESELLSCHAFT setzt sich mit dem geschilderten Sachverhalt objektiv und angemessen auseinander. Gegebenenfalls werden dabei auch Dritte einbezogen. Dies verlängert unter Umständen den Bearbeitungsprozess, worüber wir Sie mit Zwischenbescheiden auf dem Laufenden halten. Mit unserem Antwortschreiben informieren wir Sie über das Ergebnis unserer Untersuchung. Abweichend davon gehen wir davon aus, dass Sie mit einer mündlichen Beantwortung Ihrer Beschwerde einverstanden sind, sofern Sie die Beschwerde ebenfalls

mündlich angefragt bzw. vorgetragen haben. Gibt die ADLATUS AKTIENGESELLSCHAFT Ihrer Beschwerde nicht vollständig statt, erhalten Sie eine verständliche Begründung.

Außergerichtliche Streitbeilegung

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

So haben Sie die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit der ADLATUS AKTIENGESELLSCHAFT die Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin) zu kontaktieren. Die Schlichtungsstelle der BaFin ist zuständig für Streitigkeiten im Zusammenhang mit Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs (KAGB) und Bankgeschäfte sowie Finanzdienstleistungen im Sinne der § 1 Abs. 1 Satz 2 Kreditwesengesetz (KWG) und § 1 Abs. 1a Satz 2 KWG.

Ihren Antrag und die erforderlichen Unterlagen senden Sie bitte auf dem Postweg oder als Fax bzw. E-Mail-Anhang an:

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Referat ZR 3
Graurheindorfer Straße 108
D-53117 Bonn
Fax: 0228 / 4108-62299, E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de

Zusätzlich haben Sie die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

Sonstiges

Die Einreichung sowie die Bearbeitung von Beschwerden ist für Sie kostenfrei. Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite www.adlatus-ag.de veröffentlicht.

Zuständige Aufsichtsbehörde

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Marie-Curie-Str. 24-28 in 60439 Frankfurt am Main.

Chemnitz, 17.08.2026