

## **Beschwerdemanagement gemäß Art. 26 Del. VO (EU) 2017/565**

### **Ihr Anliegen ist uns wichtig**

Die Zufriedenheit ihrer Kunden hat für die ODDO BHF Corporates & Markets AG höchste Priorität: Das Vertrauen unserer Kunden in die Zuverlässigkeit der Bank und in die Qualität der erbrachten Dienstleistungen sind unabdingbare Voraussetzungen für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung. Sollte es einmal Anlass zur Unzufriedenheit oder Beanstandung geben, wird unser Beschwerdemanagement Ihr Anliegen eingehend prüfen und sich zeitnah um eine Lösung bemühen. Für die Bearbeitung von Beschwerden haben wir folgende Grundsätze verabschiedet:

- Bei der Abwicklung einer Beschwerde, verwenden wir eine eindeutige, einfach verständliche und nicht irreführende Sprache
- Wir reagieren unverzüglich auf Beschwerden und teilen unseren Kunden unseren Standpunkt bezüglich der Beschwerde innerhalb von fünf Werktagen mit
- Wir informieren unsere Kunden auf Nachfrage unverzüglich über den Stand der Beschwerdebearbeitung
- Unsere Kunden werden zeitnah über unvermeidbare Verzögerungen bei der Bearbeitung von Beschwerden informiert
- Jede Beschwerde unserer Kunden ist abschließend zu beantworten. Die Antwort erfolgt auf einem dauerhaften Datenträger i.S.d. § 126b Satz 2 BGB
- Wir informieren unsere Kunden frühzeitig über die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen für den Fall, dass alternative Streitbelegungsversuche nicht gelingen
- Wir treffen alle angemessenen Maßnahmen und Vorkehrungen, um Beschwerden objektiv und fair aufzunehmen und zu bearbeiten
- Wir überprüfen unser Beschwerdemanagementverfahren regelmäßig und anlassbezogen, um allen einschlägigen rechtlichen Anforderungen, insb. datenschutzrechtlichen Regelungen angemessene Rechnung zu tragen
- Wir beugen Interessenkonflikten zu Lasten unserer Kunden durch die Einrichtung einer unabhängigen Beschwerdemanagement-Funktion in der Wertpapier-Compliance-Funktion vor
- Die Einreichung von Beschwerden ist kostenlos; die Einreichung ist schriftlich per Brief/Fax, telefonisch oder elektronisch per E-Mail möglich
- Beschwerden sind ausschließlich an die Beschwerdemanagement-Funktion zu richten

Alle Einzelheiten zu Beschwerden werden gemäß der geltenden gesetzlichen Regelungen elektronisch aufgezeichnet und für mindestens 5 Jahre aufbewahrt.

Wenn Sie darüber hinaus Fragen zum Beschwerdemanagementverfahren haben, setzen Sie sich gerne mit unserer Beschwerdemanagement-Funktion in Verbindung.

Kontaktdaten der Beschwerdemanagement-Funktion:

ODDO BHF Corporates & Markets AG  
Compliance / Beschwerdemanagement  
Schillerstr. 27-29  
60313 Frankfurt am Main  
Tel.: +49 69 92054-0  
Fax: +49 69 92054-920  
E-Mail: [beschwerdemanagement@oddo-bhf-cm.com](mailto:beschwerdemanagement@oddo-bhf-cm.com)

Es besteht zusätzlich die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann des Bundesverbandes deutscher Banken zu wenden.

Kontaktdaten des Ombudsmanns:  
Bundesverband deutscher Banken e.V.  
Kundenbeschwerdestelle  
Postfach 04 03 07  
10062 Berlin  
Tel.: +49 30 1663-3166  
Fax: +49 30 1663-3169  
E-Mail: [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de)  
<http://www.bankenverband.de>

Beschwerden können zudem an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) gerichtet werden, die die ODDO BHF Corporates & Markets AG beaufsichtigt.

Kontaktdaten der BaFin:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Str. 108  
53117 Bonn  
Tel.: +49 (0) 228 4108-0  
Fax: +49 (0) 228 4108-1550  
E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)  
<http://www.bafin.de>