

Beschwerdemanagement

Ihr Anliegen ist uns wichtig

Die Zufriedenheit der Kunden und Interessenten ist für die ODDO BHF Aktiengesellschaft oberster Anspruch. Zuverlässigkeit und das Vertrauen auf die Leistungen der Bank sind unabdingbare Voraussetzungen für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung.

Sollte es einmal Anlass zur Unzufriedenheit oder Beanstandung geben, wird das Beschwerdemanagement der Bank den Vorgang eingehend prüfen und sich zeitnah um eine Lösung bemühen.

Beschwerden werden unter Beachtung der regulatorischen und datenschutzrechtlichen Bestimmungen im Rahmen des Beschwerdeprozesses der Bank objektiv und unter Berücksichtigung aller Angaben und Informationen geprüft und im Rahmen eines transparenten Verfahrens bearbeitet.

Sollte eine Beschwerde nicht gleich gelöst werden können, ergeht ein Zwischenbescheid, der die voraussichtliche Bearbeitungsdauer und den Ansprechpartner innerhalb der Bank benennt.

Alle Beschwerdevorgänge werden gemäß gesetzlicher Verpflichtung 5 Jahren lang aufbewahrt und im Einklang mit den geltenden gesetzlichen Regelungen zum Datenschutz elektronisch gespeichert.

Beschwerden erreichen die Bank entweder persönlich, schriftlich per Brief/Fax, telefonisch oder per E-Mail.

Die Adresse lautet wie folgt:

ODDO BHF Aktiengesellschaft
Bockenheimer Landstraße 10
60323 Frankfurt am Main
Tel.: +49 69 718-0
Fax: +49 69 718-2296
E-Mail: gb-bhf-beschwerdemanagement@bhf-bank.com

Es besteht auch die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann beim Bundesverband deutscher Banken zu wenden. Die Adresse lautet:

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
<http://www.bankenverband.de>

Die ODDO BHF AG wird beaufsichtigt durch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin). Es besteht ebenfalls die Möglichkeit, sich mit einer Beschwerde an die Aufsichtsbehörde zu wenden. Die Adresse lautet:

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
<http://www.bafin.de>

Die ODDO BHF AG wird mittelbar auch von der Europäischen Zentralbank beaufsichtigt. Beschwerden, die den Aufgabenbereich der Bankenaufsicht der Europäischen Zentralbank betreffen, insbesondere vermutete Verstöße gegen das EU-Bankaufsichtsrecht können der Europäischen Zentralbank gemeldet werden. Die Adresse lautet:

Europäische Zentralbank (EZB)

Sonnemannstraße 20

60314 Frankfurt am Main

Tel. +49 69 1344 0

E-Mail: info@ecb.europa.eu

<https://www.bankingsupervision.europa.eu> (Homepage nur teilweise auf Deutsch verfügbar)