

GRUNDSÄTZE FÜR DAS BESCHWERDEMANAGEMENT MERCK FINCK A QUINTET PRIVATE BANK (EUROPE) S.A. BRANCH

Information über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

Sie haben sich für eine Geschäftsverbindung mit unserem Haus entschieden und sprechen uns damit Ihr Vertrauen aus.

Wir legen großen Wert auf Kundenzufriedenheit. Aus diesem Grund und zur Erfüllung rechtlicher und aufsichtsrechtlicher Anforderungen wurde ein Beschwerdemanagement-Prozess implementiert, der es Ihnen jederzeit ermöglicht, Ihre Anliegen, Kritik und Beschwerden (jede Äußerung der Unzufriedenheit) entweder an Ihren Kundenberater oder eine zentrale Beschwerdestelle zu richten. Eine bestimmte Form ist dabei nicht vorgesehen. Die Beschwerde kann schriftlich, per E-Mail, Fax, telefonisch oder persönlich geäußert werden.

Sie erreichen das zentrale Beschwerdemanagement unter den folgenden Kontaktdaten:

MERCK FINCK A QUINTET PRIVATE BANK (EUROPE) S.A. branch

Business Risk Management
Benrather Straße 15
40213 Düsseldorf
E-Mail: beschwerdestelle@merckfinck.de

Durch Beschwerden erhalten wir wichtige Informationen, die uns in die Lage versetzen, unseren Anspruch an eine hohe Servicequalität zur erfüllen und

Prozesse zu optimieren. Dies ermöglicht uns, noch gezielter auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse einzugehen.

Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, eine Beschwerde, die an ihn gerichtet wurde, an unser zentrales Beschwerdemanagement zu melden. Je nach Art der Beschwerde wird diese vom zuständigen Kundenberater, vom zentralen Beschwerdemanagement in Zusammenarbeit mit den involvierten Fachabteilungen, von der Abteilung Compliance oder von der Rechtsabteilung bearbeitet. Bei Schadenersatzfällen obliegt die Bearbeitung grundsätzlich der Rechtsabteilung.

Das zentrale Beschwerdemanagement koordiniert die Bearbeitung und überwacht die Einhaltung von Fristen.

Unser Ziel ist es, Ihr Anliegen unverzüglich zu klären und nach einer gemeinsamen, fairen Lösung zu suchen. Wir bearbeiten jedes Anliegen individuell und setzen uns mit dem geschilderten Sachverhalt unvoreingenommen auseinander. Hierzu nehmen wir die notwendigen Recherchen und Prüfungen vor. Im Regelfall erhalten Sie innerhalb der darauffolgenden fünf Arbeitstage bzw. innerhalb der von Ihnen gesetzten Frist eine Antwort von uns. Zeichnet sich während unserer Recherchen eine zeitliche Verzögerung ab, erhalten Sie einen Zwischenbescheid über die Gründe der Verzögerung und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer.

Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer nach den §§ 675 c bis 676 c

des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) oder Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuches (EGBG) werden grundsätzlich innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde beantwortet. Eine Beschwerde in Bezug auf Ihre vorgenannten Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer oder Artikel 248 BGB werden wir nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde abschließend beantworten.

Unsere Antwort erhalten Sie in transparenter Sprache.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist für Sie kostenfrei.

Bitte beachten Sie, dass lediglich eine individuelle Auseinandersetzung mit Ihrer Beschwerde eine verjährungshemmende Wirkung haben kann. Die bloße Beschwerdeeinreichung reicht hierfür nicht aus.

Sollten wir Ihr Anliegen nicht nach Ihren Wünschen klären können, haben Sie darüber hinaus die Möglichkeit sich an folgende alternative Streitbeilegungsstellen zu wenden:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e.V.

Postfach 04 03 07
10062 Berlin
Fax: + 49 30 1663-3169
E-Mail: ombudsmann@bdb.de
www.bankenombudsmann.de

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
Tel.: +49 228 4108-0
Fax: +49 228 4108-1550
E-Mail: poststelle@bafin.de
www.bafin.de

Commission de Surveillance du Secteur Financier (Luxemburgische Finanzaufsichtsbehörde)

110, route d'Arlon
L-2991 Luxembourg

Bitte beachten Sie, dass dies innerhalb eines Jahres erfolgen muss, nachdem die Beschwerde bei uns eingereicht wurde.

Weitere Informationen bezüglich des außergerichtlichen Verfahrens von Beschwerden seitens der «Commission de Surveillance du Secteur Financier» finden Sie unter der Internetseite: <http://www.cssf.lu>

Europäische Online-Streitbeteiligungsplattform

Die Europäische Kommission hat unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Europäische Streitbeteiligungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.

Sie haben ferner die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.

Informationen zur **Nutzung Ihrer Daten** finden Sie auf <https://www.merckfinck.de/de-de/privacy-and-cookies> und in jedem Standort von Merck Finck a Quintet Private Bank. Auf Wunsch senden wir Ihnen die Informationen auch gerne zu.

Ihre

MERCK FINCK
A QUINTET PRIVATE BANK