

DEUTSCHE OPPENHEIM

Family Office

Liebe Mandanten,

wir möchten Ihnen ein zuverlässiger Partner in allen Angelegenheiten unseres Dienstleistungsspektrums sein. Ihre Zufriedenheit mit unseren Leistungen ist daher unser höchster Anspruch.

Um Ihre Reklamation möglichst rasch und transparent für Sie zu beantworten, folgt unser Dialog einfachen Schritten.

So erreichen Sie uns

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

- Persönlich: Direkt bei Ihrem Mandantenbetreuer
- Telefonisch: Direkt bei Ihrem Mandantenbetreuer
- E-Mail: Schreiben Sie direkt Ihrem Mandantenbetreuer oder an [info@deutsche-
oppenheim.de](mailto:info@deutsche-oppenheim.de)
- Schriftlich: Senden Sie Briefe bitte an Deutsche Oppenheim Family Office AG, Beschwerdemanagement, Keferloh 1a, 85630 Grasbrunn

Das können Sie erwarten

Wir kümmern uns zeitnah um Ihre Reklamation. Können wir Ihre Reklamation 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

Auf der Basis unserer Recherchen prüfen wir Ihre Reklamation. Unsere Leitlinie ist es, eine faire Lösung zu finden. Das Ergebnis besprechen wir gerne persönlich mit Ihnen oder teilen es Ihnen schriftlich mit.

Manchmal braucht es einen Dritten

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

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn und

Marie-Curie-Str. 24-28, 60439 Frankfurt am Main

Tel.: +49 (0) 228 4108-0

Fax: +49 (0) 228 4108-1550

E-Mail: poststelle@bafin.de

Ihre Deutsche Oppenheim Family Office AG