

# 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 Beschwerde möglichst rasch und transparent für Sie zu beantworten, folgt unser Mandantendialog einfachen Schritten.

### **So erreichen Sie uns**

Sie können sich mit Ihrer Beschwerde 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 Beschwerde. Können wir Ihre Beschwerde 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. Ihre Beschwerde werden wir in der Regel innerhalb von 3 Wochen ab Eingang beantworten. Sollten wir etwas mehr Zeit für die Antwort benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation.

Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer nach den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB) werden wir grundsätzlich spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde beantworten. Sollten wir in Ausnahmefällen nicht innerhalb dieser Frist antworten, werden wir Sie über die Gründe und die voraussichtlich noch benötigte Bearbeitungsdauer informieren. Ihre Beschwerde in Bezug auf Ihre vorgenannten Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer oder Artikel 248 EGBGB werden wir nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang Ihrer Beschwerde abschließend beantworten.

### **So antworten wir Ihnen**

Auf der Basis unserer Recherchen prüfen wir Ihre Beschwerde. Unsere Leitlinie ist es, eine faire Lösung zu finden. Sie erhalten von uns eine Antwort, in der wir Ihnen das Ergebnis unserer Prüfung mitteilen. Können wir Ihrem Anliegen nicht vollständig nachkommen, erläutern wir Ihnen unseren Standpunkt.

**Manchmal braucht es einen Dritten**

Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sie haben immer die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen oder sich mit Ihrer Beschwerde an andere Stellen 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](mailto:poststelle@bafin.de)

Ihre Deutsche Oppenheim Family Office AG