Verfahren der Beschwerdebearbeitung bei ODDO BHF SE

Ihr Anliegen ist uns wichtig

Die Zufriedenheit der Kunden und Interessenten ist für die ODDO BHF SE 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 Jahre 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 SE
Gallusanlage 8
60329 Frankfurt am Main
Tel.: +49 69 718-0
Fax: +49 69 718-2296
E-Mail: beschwerdemanagement@oddo-bhf.com

Schlichtungsstellen:

Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht für Sie die Möglichkeit, den Ombudsmann der privaten Banken, an dessen Verfahren die ODDO BHF SE teilnimmt, anzurufen.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstevertrag (§675f des Bürgerlichen Gesetzbuches), können auch Kunden, die nicht Verbraucher sind, den Ombudsmann der privaten Banken anrufen.

Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankengewerbe“, die wir Ihnen auf Wunsch gerne zur Verfügung stellen. Alternativ können Sie diese im Internet unter www.bankenverband.de abrufen.

Ihre Beschwerde richten Sie in Textform (z. B. Brief, Telefax oder E-Mail) an folgende Anschrift:

Ombudsmann / Ombudsfau der privaten Banken
Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken
Postfach 04 03 07
10062 Berlin
Telefon: +49 30 1663 3166
Telefax: +49 30 1663 3169
E-Mail: schlichtung@bdb.de

Ihr Anliegen wird dort an den zuständigen Ombudsmann / Ombudsfrau weitergeleitet.

Die ODDO BHF SE 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
E-Mail: poststelle@bafin.de
https://www.bafin.buergerservice-bund.de/Formular/BankenFormular
http://www.bafin.de

Die ODDO BHF SE 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)

Europäische Online-Streitbeilegungsplattform

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

Der darüberhinausgehende Rechtsweg zu den Zivilgerichten bleibt hiervon selbstverständlich unbenommen.

Wir hoffen, Ihr Anliegen im gemeinsamen Dialog lösen zu können und bedanken uns bereits jetzt, dass Sie uns durch Ihre Kritik die Möglichkeit zur Verbesserung unserer Services sowie zur Festigung der Geschäftsbeziehung mit Ihnen gegeben haben.

ODDO BHF SE März 2025