

## Grundsätze für das Beschwerdemanagement

Die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden steht für uns an erster Stelle. Zuverlässigkeit und das Vertrauen auf die Leistungen der Bank sind unabdingbare Voraussetzungen für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung.

Sollte es einmal Anlass zu 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. Die Bearbeitung erfolgt zeitnah. Für den Fall, dass wir Ihre Beschwerde nicht direkt lösen können, bestätigen wir Ihnen den Eingang. Hierbei teilen wir Ihnen einen Ansprechpartner und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mit.

Alle Beschwerdevorgänge werden gemäß gesetzlicher Verpflichtung für die Dauer von fünf Jahren aufbewahrt und im Einklang mit den geltenden gesetzlichen Regelungen zum Datenschutz elektronisch gespeichert.

Beschwerden erreichen die Bank entweder persönlich, schriftlich per Brief oder Telefax, telefonisch oder per E-Mail.  
Die Adresse lautet wie folgt:

Berliner Effektenbank  
Niederlassung der Tradegate AG Wertpapierhandelsbank  
Kurfürstendamm 119  
10711 Berlin  
Telefon: +49 30 89021-100  
Telefax: +49 30 89021-255  
E-Mail: [Beschwerdemanagement@effektenbank.de](mailto:Beschwerdemanagement@effektenbank.de)

Es besteht auch immer die Möglichkeit, sich mit Ihrer Beschwerde an andere Stellen zu wenden:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband  
deutscher Banken  
Postfach 04 03 07  
10062 Berlin  
Telefon: +49 30 1663-3166  
Telefax: +49 30 1663-3169  
E-Mail: [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de)  
<http://bankenverband.de/>

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Str. 108  
53117 Bonn  
Telefon: +49 228 4108-0  
Telefax: +49 228 4108-1550  
E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)  
<http://www.bafin.de>