

English version below

BESCHWERDEMANAGEMENT

Die CACEIS Bank S.A., Germany Branch (im Folgenden als „Bank“ bezeichnet), hat ein Beschwerdemanagementsystem eingeführt, das es Kunden ermöglicht, eine Beschwerde einzureichen.

Kunden können ihre Beschwerde kostenlos auf folgenden Wegen einreichen:

- per Post an: CACEIS BANK S. A., Germany Branch, Lilienthalallee 36, 80939 München, Deutschland
- per E-Mail an: Ihren Kundenservice

Um eine möglichst schnelle Bearbeitung Ihrer Beschwerde zu gewährleisten, reichen Sie diese bitte mit einer detaillierten, chronologischen Darstellung der Sachverhalte, die zur Beschwerde geführt haben, ein.

Die Bank bestätigt Ihnen den Eingang Ihrer Beschwerde innerhalb von maximal 10 Werktagen, es sei denn, die Beschwerde wird innerhalb dieses Zeitraums beigelegt.

Die Bank verpflichtet sich, dem Beschwerdeführer innerhalb von maximal zwei Monaten nach Eingang der Beschwerde zu antworten. Der Beschwerdeführer wird über den Bearbeitungsstand seiner Beschwerde informiert. Sollte innerhalb der genannten Frist keine Antwort erfolgen können, benachrichtigt die Bank den Beschwerdeführer und teilt ihm die Gründe für die Verzögerung sowie den voraussichtlichen Antworttermin mit.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, die Beschwerde an eine der folgenden Stellen zu übermitteln:

- Ombudsmann: Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der Kundenbeschwerdestelle „Ombudsmann der Privatbanken“ teil. Dort kann sich der Kunde an den Ombudsmann der Privatbanken wenden, um Streitigkeiten mit der Bank beizulegen. Die Kontaktadresse lautet: Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e. V., Postfach 04 03 07, 10062 Berlin, Fax: 030 1663-3169, E-Mail: ombudsmann@bdb.de
- Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin): Liegt der Beschwerde ein möglicher Verstoß gegen Vorschriften oder Rechtsnormen zugrunde, können Sie die Beschwerde auch direkt an die BaFin richten. Bitte verwenden Sie hierfür das Online-Formular auf der BaFin-Homepage.

COMPLAINTS

CACEIS Bank, Germany Branch (the Bank) has implemented complaints management principles, which gives clients the ability to issue a complaint.

Clients can submit a complaint, free of charge, either:

- by post, to: **CACEIS BANK S. A., Germany Branch**, Lilienthalallee 36, 80939 Munich, Germany
- by email to your customer service

To ensure that a complaint is processed as quickly as possible, the claimant must submit it along with a detailed chronological statement of the facts that led to the complaint being made.

An acknowledgment of receipt will be sent by the Bank to the complainant within a maximum period of 10 working days following receipt of the complaint, unless the complaint is resolved within that same period.

The Bank undertakes to send a response to the complainant within a maximum period of two months from the day of receipt of the complaint. The complainant will be kept informed of the current state of processing for the complaint and if a response cannot be provided within the specified period, the Bank will send a notification explaining the reasons for the delay and the date by which they can expect a response to be sent.

In addition, it is possible to submit a request to

- An Ombudsman: The bank participates in the dispute resolution procedure of the customer arbitration board "Ombudsman of private banks". There, the customer has the possibility to call the ombudsman of private banks to settle disputes with the bank. The contact is: Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e. V., Postfach 04 03 07, 10062 Berlin, Fax: 030 1663-3169, E-Mail: ombudsmann@bdb.de
- The local authority Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin): If the background to the complaint is a possible breach of regulations or legal standards, you can also address the complaint directly to BaFin. Please use the online formular provided on BaFin's website.