



Kundeninformation zum Beschwerdemanagement

Stand: 27.03.2019

I. Ziel des Beschwerdemanagements

Für **opemo** steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Es ist uns deshalb wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik an unserer Arbeit äußern zu können.

Wir haben deshalb ein zentrales internes Beschwerdemanagement eingerichtet. Dessen Ziel ist es, die angemessene und schnelle Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingehende Beschwerden werden ausgewertet, um etwaige systemische Schwachstellen oder Fehler in unseren Prozessen zu erkennen und zu beheben.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle (potentiellen) Kunden, die von den Aktivitäten der **opemo** berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Unser Ziel ist es, jede Beschwerde möglichst im konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführer zu lösen.

Beschwerden können elektronisch (E-Mail), per Fax, auf dem Postweg und auch mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronische Beschwerden richten Sie bitte an folgende E-Mail-Adresse:

kontakt@opemo.de

Für Beschwerden per Fax nutzen Sie bitte folgende Fax-Nr.:

02166 - 9988911

Für Beschwerden auf dem Postweg nutzen Sie bitte folgende Anschrift:

opemo Aktiengesellschaft
Beschwerdemanagement
Pötterstraße 86
41236 Mönchengladbach

Alle Mitarbeiter von **opemo** sind angewiesen, bei ihnen eingehende Beschwerden unverzüglich an das zentrale interne Beschwerdemanagement zur weiteren Bearbeitung weiterzuleiten.

(3) Zur Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- genaue Beschreibung des Sachverhalts, der die Beschwerde ausgelöst hat;
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung unterschiedlicher Auffassungen etc.);
- Kopien der zum besseren Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person uns wendet, einen Nachweis der Vertretungsberechtigung.

(4) Der Beschwerdeführer erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum. Ist dies nicht möglich, erhält er einen Zwischenbescheid. Kann die Beschwerde zeitnah abschließend bearbeitet werden, erhält der Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung die Antwort.

(5) Gibt **opemo** der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält dieser eine verständliche und nachvollziehbare Begründung.

III. **Transparenz, Compliance und Meldung gemäß WpHG/MaAnzV**

Nach Eingang einer Beschwerde wird in jedem Einzelfall geprüft, ob eine der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) zu meldende Beschwerde vorliegt. Sofern dies zutrifft, erfolgt die Meldung binnen sechs Wochen nach Eingang der Beschwerde an das Melderegister der BaFin.

IV. **Sonstiges**

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Die vorstehenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.