

Kundeninformationen der CONCEDUS GmbH einschließlich vorvertraglicher Informationen und Widerrufsbelehrung

Stand: März 2022

Nach dem Wertpapierhandelsgesetz (WpHG) in Verbindung mit der Delegierten Verordnung (EU) 2017/565 der Kommission vom 25. April 2016 sowie § 312d Abs. 2 BGB in Verbindung mit Artikel 246b EGBGB sind wir, die CONCEDUS GmbH (im Folgenden „CONCEDUS“) als Wertpapierdienstleistungsunternehmen verpflichtet, unsere Kunden (im Folgenden „AnlegerIn“) über uns und unsere Dienstleistungen zu informieren.

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die Allgemeinen Vermittlungsbedingungen bzw. Allgemeinen Beratungsbedingungen von CONCEDUS.

Übersicht

A.	Allgemeine Informationen über das Institut.....	2
1.	Unternehmen, Adressen, Kontaktmöglichkeiten,	2
2.	Staatliche Aufsicht	2
3.	Anlegerentschädigungs- und Einlagensicherungssystem	2
4.	Vertraglich Gebundene Vermittler	2
5.	Interessenkonflikte	2
6.	Berichterstattung.....	3
7.	Streitschlichtung	4
8.	Entgelte, Zuwendungen und Auslagen (Provisionsbasierter und entgeltlicher Dienstleistungen)	4
9.	Verschwiegenheits- und Sorgfaltspflichten, Datenschutz, Telefonaufzeichnungen	4
B.	Allgemeine Informationen zur Dienstleistungserbringung	5
1.	Kommunikationssprache	5
2.	Einstufung der AnlegerInnen	5
4.	Anlageberatung	5
5.	Anlagevermittlung	6
C.	Vorvertragliche Informationen bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen über Finanzdienstleistungen	6
D.	Umgang mit Interessenkonflikten („ <i>conflict of interest management policy</i> “)	10
E.	Ausführungsgrundsätze („ <i>best execution-policy</i> “)	11
F.	Bearbeitung von Beschwerden („ <i>complaints</i> “)	11
G.	Datenschutzbestimmungen.....	12
H.	Gültigkeitsdauer, anwendbares Recht und Gerichtsstand.....	12

A. Allgemeine Informationen über das Institut

1. Unternehmen, Adressen, Kontaktmöglichkeiten,

Die ladungsfähige Anschrift und Kontaktdaten des Institutes lauten wie folgt:

CONCEDUS GmbH
Schlehenstr. 6
90542 Eckental

Telefon: +49 (9126) 296 393-0 (allgemeine Fragen)
Telefon: + 49 (9126) 296 393-9 (Fragen zu Kapitalanlagen und Aufträgen)
E-Mail: info@concedus.com
Homepage: <https://concedus.com>

Geschäftsführung: Marius Grieseler
Registergericht/Handelsregisternummer: HRB 17058
Umsatzsteuer-ID: DE 325393110

2. Staatliche Aufsicht

CONCEDUS ist als Wertpapierinstitut und Wertpapierdienstleistungsunternehmen tätig unter der Erlaubnis und Aufsicht der

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin),
Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn und
Marie-Curie-Str. 24-28, 60439 Frankfurt am Main
Telefon: + 49 (0)228 4108-0,
E-Mail poststelle@bafin.de

Die Erlaubnis umfasst die Dienstleistungen der Anlagevermittlung (§ 2 Abs. 2 Nr. 3 Wertpapierinstitutsgesetz – im Folgenden „WpIG“) sowie der Anlageberatung (§ 2 Abs. 2 Nr. 4 WpIG). Unabhängige Honorar-Anlageberatung wird nicht erbracht. CONCEDUS ist nicht befugt, sich bei der Erbringung dieser Dienstleistungen Eigentum oder Besitz an Geldern oder Wertpapieren der AnlegerIn zu verschaffen.

3. Anlegerentschädigungs- und Einlagensicherungssystem

CONCEDUS ist Mitglied der Entschädigungseinrichtung für Wertpapierhandelsunternehmen (EdW), 10865 Berlin, <https://www.e-d-w.de/>. Die Entschädigungseinrichtung sichert alle Verbindlichkeiten des Institutes, die aus Wertpapiergeschäften zu erfüllen sind, soweit der Entschädigungsfall durch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) festgestellt worden ist und der Anspruch auf Währung eines EU-Mitgliedstaates lautet.

Die Sicherungsgrenze je Gläubiger ist der Höhe nach begrenzt auf 90% der Verbindlichkeiten aus Wertpapiergeschäften und den Gegenwert von 20.000,- Euro. Wegen weiterer Einzelheiten des Entschädigungsanspruchs und des Sicherungsumfanges wird auf das Anlegerentschädigungsgesetz in seiner aktuellen Fassung verwiesen.

Die Kryptowerte der AnlegerIn sind vom Anwendungsbereich des Anlegerentschädigungsgesetzes ausgenommen (vgl. § 1 Abs. 2 Anlegerentschädigungsgesetz (AnlEntG)) und sind nicht durch die EdW - Entschädigungseinrichtung der Wertpapierhandelsunternehmen - entschädigungsfähig.

4. Vertraglich Gebundene Vermittler

Neben einer direkten Vermittlungstätigkeit durch CONCEDUS setzt CONCEDUS auch natürliche oder juristische Personen, welche für CONCEDUS im Rahmen von § 3 Abs. 2 WpIG tätig werden und in Deutschland ansässig sind, ein (im nachfolgenden „Vertraglich Gebundene Vermittler“), die auf Rechnung und unter der Haftung von CONCEDUS handeln. Vertraglich Gebundene Vermittler arbeiten in offener Stellvertretung zu Gunsten von CONCEDUS. CONCEDUS vertreibt auch Finanzinstrumente, die von Vertraglich Gebundenen Vermittlern (mit)konzipiert wurden.

5. Interessenkonflikte

5.1. Bei einem Finanzdienstleistungsinstitut, das für seine AnlegerInnen mehrere Wertpapierdienstleistungen erbringt und/oder deren Vertraglich Gebundene Vermittler teilweise auch Finanzinstrumente (mit)konzipieren, die das jeweilige Finanzdienstleistungsinstitut vertreibt, lassen sich Interessenkonflikte nicht immer ausschließen. CONCEDUS hat deshalb in schriftlicher Form wirksame, seiner Größe und Organisation sowie der Art, des Umfangs und der Komplexität entsprechende Grundsätze für den Umgang mit Interessenkonflikten festgelegt und wird diese dauerhaft umsetzen. Die Grundsätze

berücksichtigen u.a. auch, dass CONCEDUS die Haftung für Vertraglich Gebundene Vermittler übernimmt, die auch (Mit-)Konzepteur (Produktgeber) von Produkten sind, die CONCEDUS vertreibt. Auch werden für CONCEDUS Vertraglich Gebundene Vermittler tätig, die mittelbar (über einen Anteilseigner) mit CONCEDUS verbunden sind.

Die getroffenen organisatorischen und administrativen Vorkehrungen zur Verhinderung oder Bewältigung von Interessenkonflikten sind ausreichend, um mit hinreichender Sicherheit zu gewährleisten, dass die Interessen der jeweiligen AnlegerIn nicht geschädigt werden.

Interessenkonflikte können sich ergeben zwischen CONCEDUS, der Geschäftsleitung von CONCEDUS, den Mitarbeitern von CONCEDUS und den AnlegerInnen von CONCEDUS oder zwischen den AnlegerInnen. Interessenkonflikte können sich insbesondere ergeben:

- Bei Erhalt oder Gewähr von Zuwendungen insbesondere erfolgsabhängigen Vergütungen von Dritten oder an Dritte (z.B. Mitarbeiter und vertraglich gebundene Vermittler) im Zusammenhang mit Finanz- bzw. Wertpapierdienstleistungen für AnlegerInnen (beispielsweise Abschluss/Bestandsprovisionen/geldwerte Vorteile);
- Bei Überzeichnungen von, von CONCEDUS vermittelten, Wertpapieren;
- Aus vertraglichen Beziehungen des Institutes mit Emittenten/Konzepteuren von Finanzinstrumenten, etwa bei der Mitwirkung an Emissionen, bei Kooperationen;

5.2. Um zu vermeiden, dass sachfremde Interessen die Dienstleistungen von CONCEDUS beeinflussen, hat CONCEDUS seine Mitarbeiter und Vertraglich Gebundenen Vermittler zur Einhaltung hoher Standards verpflichtet. CONCEDUS erwartet von seinen Mitarbeitern und Vertraglich Gebundenen Vermittlern jederzeit Sorgfalt und Redlichkeit, rechtmäßiges und professionelles Handeln sowie die Beachtung des Marktstandards und insbesondere immer die Beachtung der Anlegerinteressen.

5.3. CONCEDUS betreibt keine Eigengeschäfte in den vermittelten oder beratenen Finanzinstrumenten. Den Mitarbeitern sind derartige Geschäfte nur unter hohen Auflagen gestattet, wobei für deren Durchführung die vorherige Zustimmung von CONCEDUS erforderlich ist.

5.4. Interessenkonflikte zwischen den AnlegerInnen bei der Zuteilung von Ausführungen werden, soweit möglich, durch die Bildung von Durchschnittspreisen durch das Ausführungsinstitut und im Übrigen durch die Rotation gelöst. Die AnlegerIn sind mit der Zusammenfassung ihrer Aufträge zur Vermeidung von Interessenkollisionen einverstanden. Diese Zusammenfassung kann allerdings für einen einzelnen Auftrag nachteilig sein. Alle AnlegerInnen – mit Ausnahme der geeigneten Gegenpartei - werden unverzüglich über alle wesentlichen Probleme bei der Auftragsausführung von CONCEDUS schriftlich informiert. Hat die jeweilige AnlegerIn mit CONCEDUS einen elektronischen Kommunikationsweg vereinbart, kann die Mitteilung auch auf diesem Wege erfolgen, sofern die Art der Übermittlung es der AnlegerIn ermöglicht, die Änderungen auszudrucken oder in lesbarer Form zu speichern.

5.5. Es bestehen Interessenkonflikte zwischen den Interessen der AnlegerInnen und dem Provisionsinteresse von CONCEDUS, seiner Mitarbeiter und den Vertraglich Gebundenen Vermittlern. CONCEDUS hat wegen der Vergütungsstruktur ein Interesse, dass möglichst viele Geschäfte getätigt werden und dass die AnlegerInnen Anlagen tätigen, bei denen CONCEDUS möglichst hohe Vergütungen erhält.

5.6. Die Interessenkonflikte werden durch interne Kontrolle und gegebenenfalls durch Beschränkungen von Empfehlungen sowie durch Berücksichtigung des Handelsvolumens bzw. der Handelsfrequenz gemindert. Bei CONCEDUS ist unter der direkten Verantwortung der Geschäftsleitung ein unabhängiger Compliance-Beauftragter tätig, dem die Identifikation, die Vermeidung und das Management von Interessenkonflikten obliegen. CONCEDUS hat Grundsätze für den Umgang mit Interessenskonflikten aufgestellt. Diese organisatorischen Maßnahmen werden regelmäßig überwacht und ggf. angepasst. Im Einzelnen werden unter anderem folgende Maßnahmen von CONCEDUS ergriffen:

- Regelungen zur Sicherstellung, dass die gesetzlichen Vorgaben über die Annahme und Gewährung von Zuwendungen sowie deren Offenlegung beachtet werden;
- Sicherstellung des uneingeschränkten Vorrangs von Anlegeraufträgen vor Aufträgen von Mitarbeitern;
- Schulungen unserer Mitarbeiter und Vertraglich Gebundenen Vermittlern;
- Schaffung von Vertraulichkeitsbereichen (sog. Chinese Walls) durch Errichtung von Informationsbarrieren.

Auf Wunsch der jeweiligen AnlegerInnen werden weitere Einzelheiten zu diesen Grundsätzen zur Verfügung gestellt.

6. Berichterstattung

CONCEDUS stellt den AnlegerInnen Ausführungsbestätigungen, die CONCEDUS von dem Ausführungsinstitut erhält, wie folgt nach Wahl der AnlegerInnen zur Verfügung:

- Taggleiche Ausführungsbestätigungen via E-Mail;
- Durch Annahmeerklärung des Emittenten/Anbieters bzw. beauftragte Dritte.

Die Ausführungsbestätigung enthält unter anderem, aber nicht ausschließlich, Angaben zum Handelstag und –zeitpunkt, Art des Auftrages, Ausführungsplatz, Menge und Stückpreis bzw. bei tranchenweiser Ausführung den Preis für die einzelnen Tranchen oder den Durchschnittspreis sowie das Gesamtentgelt der in Rechnung gestellten Provisionen und Auflagen. Dementsprechende Berichte von Dritten macht sich CONCEDUS zu Eigen.

Einwendungen gegen Abrechnungen, Berichte und Aufstellungen sind innerhalb von zwei Monaten je nach gewähltem Kommunikationsweg, nach Zugriffsmöglichkeit bzw. nach Zugang gegenüber der CONCEDUS entsprechend elektronisch bzw. postalisch geltend zu machen, sonst gelten die Abrechnungen, Berichte und Aufstellungen als genehmigt. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung der Einwendungen. Auf diese Folge wird CONCEDUS bei der Bekanntgabe der Abrechnungen, Berichte und Aufstellungen besonders hinweisen.

7. Streitschlichtung

CONCEDUS ist keiner freiwilligen (privaten) Schlichtungsstelle zur alternativen Streitbeilegung angeschlossen. Für Streitigkeiten zwischen CONCEDUS und einer AnlegerIn in Zusammenhang mit Finanzdienstleistungen ist grundsätzlich die Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (Referat ZR 3 Graurheindorfer Straße 108, D-53117 Bonn, Fon: 0228 / 4108-0; Fax: 0228 / 4108-62299 E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de) zuständig. Weitere Informationen: https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/StreitschlichtungBaFin/StreitschlichtungBaFin_node.html

Bei Streitigkeiten CONCEDUS und einer AnlegerIn im Zusammenhang mit u.a. Fernabsatz von Finanzdienstleistungen, ist die *Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank* zuständig. Weitere Informationen: <https://www.bundesbank.de/de/service/schlichtungsstelle/-/organisation-und-zustaendigkeit-613610>

Im Übrigen beim Online-Einkauf: *Europäische Online-Streitbeilegungsplattform*. Weitere Information: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

8. Entgelte, Zuwendungen und Auslagen (Provisionsbasierter und entgeltlicher Dienstleistungen)

8.1. Im Privatkundengeschäft werden den AnlegerInnen Entgelte für die Leistungen von CONCEDUS nicht gesondert in Rechnung gestellt, soweit keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.

8.2. Die AnlegerIn und CONCEDUS sind sich darüber einig, dass CONCEDUS bei der Erbringung der Anlagevermittlungen Zuwendungen in Form von monetären Vorteilen (z.B. Provisionen, Gebühren oder sonstige Geldleistungen) oder auch nichtmonetären Vorteilen erhält, damit die Qualität der für die jeweiligen AnlegerIn erbrachten Anlagevermittlungen und sonstige Dienstleistungen verbessert werden können. Diese Zuwendungen werden CONCEDUS im Zusammenhang mit der Abwicklung von Wertpapieraufträgen, mit Verträgen über die Anschaffung und Veräußerung von Finanzinstrumenten (z.B. Anteilen oder Aktien an Investmentvermögen und Vermögensanlagen) aufgrund von Verträgen mit Banken, Depotstellen, Kapitalverwaltungsgesellschaften und/oder den Emittenten oder deren Vertriebsstellen von diesen für den Abschluss der jeweiligen Verträge gewährt. CONCEDUS und die AnlegerIn sind sich darüber einig, dass die jeweils der AnlegerIn vor Erbringung der Leistung offengelegten Zuwendungen der ordnungsgemäßen Erbringung der Dienstleistung im bestmöglichen Interesse der AnlegerIn nicht entgegenstehen.

8.3. Wenn und soweit der AnlegerIn aufgrund der in dieser Ziffer genannten Vereinbarungen gegen CONCEDUS ein Anspruch auf Herausgabe des Erlangten gem. § 667 oder gem. §§ 675, 667 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) zukommt, tritt die jeweilige AnlegerIn diesen Anspruch an CONCEDUS ab, welche hiermit die Abtretung annimmt.

8.4. Einzelheiten zu den erhaltenen und gewährten Zuwendungen werden der AnlegerIn vor Erbringung der Dienstleistungen bereitgestellt. Im Übrigen erfolgt eine zusätzliche Einzelaufstellung auf berechtigtes Verlangen der AnlegerIn.

9. Verschwiegenheits- und Sorgfaltspflichten, Datenschutz, Telefonaufzeichnungen

9.1. CONCEDUS ist zur Verschwiegenheit über alle gem. § 83 Abs. 3 WpHG erhobenen kundenbezogenen Tatsachen und Wertungen verpflichtet, von denen es Kenntnis erlangt. Informationen über AnlegerInnen darf CONCEDUS nur weitergeben, wenn gesetzliche Bestimmungen und/oder behördliche Anordnungen dies gebieten oder die einzelne AnlegerIn eingewilligt hat.

9.2. Auskünfte aufgrund gesetzlicher Bestimmungen und/ oder behördlicher Anordnung richten sich nach den gesetzlichen Vorgaben und/oder den Anforderungen der behördlichen Anordnung.

9.3. CONCEDUS ist gesetzlich verpflichtet, Telefongespräche und elektronische Kommunikation (z.B. E-Mail, Chat, Videotelefonie, Messenger-Dienst) im Zusammenhang mit der Anbahnung/Annahme, Übermittlung und Ausführung von Aufträgen der AnlegerInnen auf Ton- oder Datenträgern aufzuzeichnen und diese Aufzeichnungen aufzubewahren. Dies gilt unabhängig davon, ob diese mit dienstlichen oder mit privaten Telefonen der Mitarbeiter geführt werden. Eine Kopie der

Aufzeichnungen über diese Gespräche und Kommunikation mit der AnlegerIn wird über einen Zeitraum von fünf Jahren – sofern seitens der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht gewünscht – über einen Zeitraum von sieben Jahren zur Verfügung stehen. Vor Beginn der Aufzeichnung von Telefongesprächen wird CONCEDUS die AnlegerIn über die Zwecke der Aufzeichnung informieren. Die Aufzeichnungen können von Mitarbeitern abgehört werden. CONCEDUS ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, Niederschriften der Aufzeichnungen anzufertigen. Die Aufzeichnungen können zu Beweis Zwecken in etwaigen Rechtsstreitigkeiten verwendet werden. Weitere Details zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns, erhalten Sie unter unserer [Datenschutzerklärung](#).

B. Allgemeine Informationen zur Dienstleistungserbringung

1. Kommunikationssprache

Die AnlegerIn kann sich mit Fragen zu den von CONCEDUS vermittelten Finanzinstrumenten unmittelbar per Telefon, E-Mail oder Brief an CONCEDUS wenden. Die Sprachen, in denen die AnlegerIn mit CONCEDUS kommuniziert und Dokumente sowie andere Informationen von CONCEDUS erhalten können, sind Deutsch und Englisch. Für telefonische Anfragen zu Aufträgen ist ausschließlich folgende Nummer zu verwenden: +49 (0) (9126) 206 393 9.

Die AnlegerIn wird über den Eingang einer ggf. erforderlichen Beschwerde schriftlich informiert. Hat die AnlegerIn mit CONCEDUS einen elektronischen Kommunikationsweg vereinbart, kann die Information auch auf diesem Wege mitgeteilt werden, sofern die Art der Übermittlung es der AnlegerIn ermöglicht, die Information auszudrucken oder in lesbarer Form zu speichern.

2. Einstufung der AnlegerIn

CONCEDUS stuft alle AnlegerInnen als Privatanleger ein und wird damit alle dem Schutz der jeweiligen AnlegerIn dienenden Vorschriften, insbesondere die europarechtlichen Vorgaben sowie die des Wertpapierhandelsgesetzes (WpHG) einschließlich Nebengesetze beachten. Eine Änderung der Einstufung bedarf einer gesonderten Vereinbarung zwischen CONCEDUS und der AnlegerIn sowie einen schriftlichen Nachweis durch die AnlegerIn, dass die jeweiligen Voraussetzungen für eine Einstufung als „Professioneller Kunde“ oder „Geeignete Gegenpartei“ erfüllt sind.

3. Zustandekommen des Vertrages

Ohne Einschaltung eines Vertraglich Gebundenen Vermittlers:

AnlegerInnen haben die Möglichkeit durch die Vermittlung der CONCEDUS Finanzinstrumente zu zeichnen. Die jeweilige AnlegerIn gibt in diesem Fall gegenüber CONCEDUS eine verbindliche Erklärung hinsichtlich der Vermittlung eines Finanzinstrumentes ab (Angebot). Sofern das Angebot von CONCEDUS angenommen wird, kommt ein Vertrag zwischen der jeweiligen AnlegerIn und CONCEDUS hinsichtlich der Vermittlung eines Finanzproduktes zustande. Je nach Einzelfall, kann auch CONCEDUS ein Angebot abgeben, welches von der jeweiligen AnlegerIn angenommen werden kann. Auch in diesem Fall kommt ein Vertrag zwischen der jeweiligen AnlegerIn und CONCEDUS hinsichtlich der Vermittlung eines Finanzproduktes zustande.

Bei Einschaltung eines Vertraglich Gebundenen Vermittlers:

AnlegerInnen haben die Möglichkeit, durch Vermittlung der CONCEDUS, auf der Emissionsplattform eines Vertraglich Gebundenen Vermittlers von Emittenten eingestellte Angebote zum Erwerb von Finanzinstrumenten zu zeichnen. CONCEDUS wird hierbei vom Vertraglich Gebundenen Vermittler vertreten. Die jeweilige AnlegerIn gibt in diesem Fall gegenüber dem Vertraglich Gebundenen Vermittler eine verbindliche Erklärung hinsichtlich der Vermittlung eines Finanzinstrumentes ab (Angebot). Sofern das Angebot vom Vertraglich Gebundenen Vermittler im Namen der CONCEDUS angenommen wird, kommt ein Vertrag zwischen der jeweiligen AnlegerIn und CONCEDUS hinsichtlich der Vermittlung des Finanzproduktes des Emittenten zustande. Je nach Einzelfall, kann auch der Vertraglich Gebundene Vermittler ein Angebot im Namen der CONCEDUS abgeben, welches von der jeweiligen AnlegerIn angenommen werden kann. Auch in diesem Fall kommt ein Vertrag zwischen der jeweiligen AnlegerIn und CONCEDUS hinsichtlich der Vermittlung des Finanzproduktes des Emittenten zustande.

Soweit sich die AnlegerIn auf einer Emissionsplattform eines Vertraglich Gebundenen Vermittlers registriert, kommt mit der erfolgreichen Registrierung der AnlegerIn auf der Emissionsplattform zwischen dem Vertraglich Gebundenen Vermittler und der AnlegerIn ein Plattformnutzungsvertrag zu Stande, der den Zugang zur Emissionsplattform, Nutzungsrechte und –pflichten regelt. Der Vertraglich Gebundene Vermittler wird im Rahmen dieses Plattformnutzungsvertrages nicht im Namen, für Rechnung oder unter der Haftung von CONCEDUS tätig. Ansprüche aus dem Plattformnutzungsvertrag sind ausschließlich gegen den Vertraglich Gebundenen Vermittler zu richten.

4. Anlageberatung

Um für die AnlegerInnen die Anlageberatung zu erbringen, wählt CONCEDUS verschiedene Finanzinstrumente aus. Dabei berücksichtigt CONCEDUS grundsätzlich sämtliche Arten zugelassener Finanzinstrumente. Dies beinhaltet insbesondere Kryptowerte, Aktien, offene Investmentfonds (u.a. Aktienfonds, Immobilienfonds, Mischfonds, Rentenfonds, Geldmarktfonds und Rohstofffonds sowie EFTs (Exchange-Traded-Funds), ETCs (Exchange Traded Commodities) und Schuldverschreibungen sowie andere Schuldtitel. CONCEDUS wird darauf hinweisen, wenn und wie weit bei der Erbringung der Anlageberatung Einschränkungen bestehen.

5. Anlagevermittlung

Grundsätzlich erbringt CONCEDUS die Anlagevermittlung ohne Anlageberatung. AnlegerInnen werden jeweils einer Angemessenheitsprüfung unterzogen. Hierfür muss die AnlegerIn die erforderlichen Angaben machen. CONCEDUS wird von der AnlegerIn Informationen über Kenntnisse und Erfahrungen der jeweiligen AnlegerIn in Bezug auf Geschäfte mit bestimmten Arten von Finanzinstrumenten oder Wertpapierdienstleistungen, soweit diese Informationen erforderlich sind, um die Angemessenheit der Finanzinstrumente oder Wertpapierdienstleistungen für die AnlegerInnen beurteilen zu können, einholen. Eine unbedingte Verpflichtung seitens CONCEDUS zur Ausführung der Transaktion besteht nicht.

6. Einbeziehung von Nachhaltigkeitsrisiken

[Nachhaltigkeitsrisiken werden von CONCEDUS im Rahmen der Anlageberatung entsprechend dem Wunsch der jeweiligen AnlegerIn miteinbezogen. Auf Wunsch der AnlegerIn können nachhaltige Finanzinstrumente im Rahmen der Anlageberatung bevorzugt werden. Im Rahmen der Bewertung wird CONCEDUS grundsätzlich die vorvertraglichen Informationen zu den jeweiligen Finanzinstrumenten berücksichtigen sowie auf Daten und Informationen von Dritten zurückgreifen. Zur Durchführung der Bewertung der Nachhaltigkeitsrisiken einzelner Finanzinstrumente und hinsichtlich der Darstellung von Nachhaltigkeitsrisiken wird sich CONCEDUS an Veröffentlichungen der BaFin sowie verfügbaren Branchenstandards orientieren.

Sollten für ein Finanzinstrument keine Angaben zur Verfügung stehen, wird CONCEDUS auf Wunsch der einzelnen AnlegerIn das jeweilige Finanzinstrument bei Erbringung der Anlageberatung nachgeordnet behandeln oder nicht berücksichtigen. Aktuell liegen noch keine Untersuchungen und Ergebnisse der Bewertung der zu erwartenden Auswirkungen von Nachhaltigkeitsrisiken auf die Rendite der einzelnen Finanzinstrumente vor. CONCEDUS erwartet, dass sich Nachhaltigkeitsrisiken negativ auf die Renditen des jeweiligen Finanzinstruments auswirken werden.]

C. Vorvertragliche Informationen bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen über Finanzdienstleistungen

Dieser Abschnitt enthält allgemeine Informationen über CONCEDUS, sowie den Abschluss und die Abwicklung von Verträgen und Vorgängen mit CONCEDUS. Diese Informationen sind insbesondere bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und Fernabsatzverträgen von Finanzdienstleistungen und zum Zahlungsdienstrahmenvertrag sowie zu Verträgen im elektronischen Verkehr wichtig.

Bevor die AnlegerIn im Fernabsatz (per Internet, Telefon, Mobiltelefon, Briefverkehr) mit CONCEDUS Verträge abschließt, gibt CONCEDUS der AnlegerIn gemäß den gesetzlichen Bestimmungen (§ 312d BGB i.V.m. Art. 246b EGBGB) über die vereinbarten Vertragsbedingungen und das Preis- und Leistungsverzeichnis hinaus allgemeine Informationen zu CONCEDUS, zur angebotenen Dienstleistung, zum Vertragsschluss und Widerrufsrecht.

1. Vertragspartner/Handelsregister/Steuernummer

Vertragspartner ist die CONCEDUS GmbH, eingetragen unter der Nummer HRB 17058 beim Handelsregister des Amtsgerichts Fürth.

Die Umsatzsteueridentifikationsnummer lautet DE 321610133, die Steuer Nummer lautet 216/121/20878.

2. Hauptgeschäftstätigkeit/zuständige Aufsichtsbehörde

Die CONCEDUS ist ein zugelassenes Wertpapierinstitut mit der Erlaubnis zum Erbringen der Anlagevermittlung und -beratung nach dem WpIG. CONCEDUS fungiert als Haftungsdach für Vertraglich Gebundene Vermittler.

Die zuständige Aufsichtsbehörde ist die

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn

und Marie-Curie-Str. 24-28, 60439 Frankfurt am Main Telefon: + 49 (0)228 4108-0 E-Mail: poststelle@bafin.de

3. Vertretungsverhältnisse

Die Gesellschaft wird vertreten durch ihren Geschäftsführer Marius Grieseler.

4. Anschrift

CONCEDUS GmbH

Schlehenstr. 6

90542 Eckental

Telefon: +49 (9126) 296 393-0 (allgemeine Fragen) Telefon: + 49 (9126) 296 393-9 (Fragen zu Kapitalanlagen und Aufträgen)

E-Mail: info@concedus.com

5. Wesentliche Merkmale der Wertpapierdienstleistungen

Vertraglich Gebundene Vermittler stellen ihren AnlegerInnen für die CONCEDUS Finanzinstrumente verschiedener Emittenten vor. Über die Vertraglich Gebundenen Vermittler können diese AnlegerInnen mit den Emittenten die Zeichnung von Finanzinstrumenten vereinbaren.

6. Preise und vom Kunden zu zahlende Steuern und Kosten

Im Privatkundengeschäft werden den AnlegerInnen Entgelte für die Leistungen von CONCEDUS nicht gesondert in Rechnung gestellt, soweit keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.

Soweit im Rahmen der Vertragsdurchführung Guthabenzinsen und/oder sonstige Erträge anfallen, sind diese Einkünfte steuerpflichtig. Bei Fragen zur Besteuerung sollte sich der AnlegerIn an die für ihn zuständige Steuerbehörde beziehungsweise einen steuerlichen Berater wenden.

7. Risikohinweis

Soweit zwischen CONCEDUS und den AnlegerInnen nicht ausdrücklich auch die Erbringung von Anlageberatung vereinbart ist, wird durch CONCEDUS nicht geprüft, ob und inwieweit der Erwerb von Finanzinstrumenten für die einzelnen AnlegerInnen wirtschaftlich sinnvoll ist. Diese Einschätzung treffen die AnlegerInnen unabhängig und eigenverantwortlich. Die AnlegerInnen werden ausdrücklich auf die in den jeweiligen Angebotsunterlagen und Prospekten enthaltenen Risikohinweise hingewiesen. Die AnlegerInnen sollten nur dann Finanzinstrumente erwerben, wenn sie die Risikohinweise vollständig gelesen und verstanden haben.

8. Befristung der Gültigkeitsdauer der zur Verfügung gestellten Informationen

Für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der zugänglich gemachten Informationen über die Finanzinstrumente sind, auch während der Laufzeit, allein die Emittenten verantwortlich.

9. Einzelheiten zu Zahlung und Erfüllung

CONCEDUS beginnt mit der Erfüllung des Vertrages unverzüglich nach Eingang und Annahme der Vertragsunterlagen und der erfolgreichen Identifizierung des AnlegersIn.

CONCEDUS erfüllt seine Verpflichtungen durch Verbuchen von Transaktionen.

10. Fernkommunikationskosten

Eigene Kosten (z.B. Telefonverbindungskosten, Internet, Porti etc.) hat der AnlegerIn selbst zu tragen.

11. Widerrufsrechts sowie die Bedingungen, Einzelheiten der Ausübung

Der AnlegerIn kann seine Willenserklärung bezüglich des Abschlusses des Anlagevermittlungs-/Anlageberatungsvertrages und der damit verbundenen Dienstleistungen wie folgt widerrufen:

Widerrufsbelehrung

Abschnitt 1

Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung **innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen mittels einer eindeutigen Erklärung widerrufen**. Die Frist beginnt nach Abschluss des Vertrags und nachdem Sie die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie **alle nachstehend unter Abschnitt 2 aufgeführten Informationen** auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Brief, Telefax, E-Mail) **erhalten haben**. **Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs**, wenn die Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger erfolgt. Der Widerruf ist zu richten an:

CONCEDUS GmbH
Schlehenstr. 6
90542 Eckental
E-Mail: widerruf@concedus.com

Abschnitt 2

Für den Beginn der Widerrufsfrist erforderliche Informationen

Die Informationen im Sinne des Abschnitts 1 Satz 2 umfassen folgende Angaben:

1. die Identität des Unternehmers; anzugeben ist auch das öffentliche Unternehmensregister, bei dem der Rechtsträger eingetragen ist, und die zugehörige Registernummer oder gleichwertige Kennung;
2. die Hauptgeschäftstätigkeit des Unternehmers und die für seine Zulassung zuständige Aufsichtsbehörde;
3. Zur Anschrift: die ladungsfähige Anschrift des Unternehmers und jede andere Anschrift, die für die Geschäftsbeziehung zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher maßgeblich ist, bei juristischen Personen, Personenvereinigungen oder Personengruppen auch den Namen des Vertretungsberechtigten;
4. die wesentlichen Merkmale der Finanzdienstleistung sowie Informationen darüber, wie der Vertrag zustande kommt;
5. den Gesamtpreis der Finanzdienstleistung einschließlich aller damit verbundenen Preisbestandteile sowie alle über den Unternehmer abgeführten Steuern oder, wenn kein genauer Preis angegeben werden kann, seine Berechnungsgrundlage, die dem Verbraucher eine Überprüfung des Preises ermöglicht;
6. gegebenenfalls zusätzlich anfallende Kosten sowie einen Hinweis auf mögliche weitere Steuern oder Kosten, die nicht über den Unternehmer abgeführt oder von ihm in Rechnung gestellt werden;
7. den Hinweis, dass sich die Finanzdienstleistung auf Finanzinstrumente bezieht, die wegen ihrer spezifischen Merkmale oder der durchzuführenden Vorgänge mit speziellen Risiken behaftet sind oder deren Preis Schwankungen auf dem Finanzmarkt unterliegt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat, und dass in der Vergangenheit erwirtschaftete Erträge kein Indikator für künftige Erträge sind;
8. eine Befristung der Gültigkeitsdauer der zur Verfügung gestellten Informationen, beispielsweise die Gültigkeitsdauer befristeter Angebote, insbesondere hinsichtlich des Preises;
9. Einzelheiten hinsichtlich der Zahlung und der Erfüllung;
10. alle spezifischen zusätzlichen Kosten, die der Verbraucher für die Benutzung des Fernkommunikationsmittels zu tragen hat, wenn solche zusätzlichen Kosten durch den Unternehmer in Rechnung gestellt werden;
11. das Bestehen oder Nichtbestehen eines Widerrufsrechts sowie die Bedingungen, Einzelheiten der Ausübung, insbesondere Name und Anschrift desjenigen, gegenüber dem der Widerruf zu erklären ist, und die Rechtsfolgen des Widerrufs einschließlich Informationen über den Betrag, den der Verbraucher im Fall des Widerrufs für die erbrachte Leistung zu zahlen hat, sofern er zur Zahlung von Wertersatz verpflichtet ist (zugrunde liegende Vorschrift: § 357a des Bürgerlichen Gesetzbuchs);
12. die Mindestlaufzeit des Vertrags, wenn dieser eine dauernde oder regelmäßig wiederkehrende Leistung zum Inhalt hat;
13. die vertraglichen Kündigungsbedingungen einschließlich etwaiger Vertragsstrafen;

14. die Mitgliedstaaten der Europäischen Union, deren Recht der Unternehmer der Aufnahme von Beziehungen zum Verbraucher vor Abschluss des Vertrags zugrunde legt;
15. eine Vertragsklausel über das auf den Vertrag anwendbare Recht oder über das zuständige Gericht;
16. die Sprachen, in denen die Vertragsbedingungen und die in dieser Widerrufsbelehrung genannten Vorabinformationen mitgeteilt werden, sowie die Sprachen, in denen sich der Unternehmer verpflichtet, mit Zustimmung des Verbrauchers die Kommunikation während der Laufzeit dieses Vertrags zu führen;
17. den Hinweis, ob der Verbraucher ein außergerichtliches Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, dem der Unternehmer unterworfen ist, nutzen kann, und gegebenenfalls dessen Zugangsvoraussetzungen;
18. das Bestehen eines Garantiefonds oder anderer Entschädigungsregelungen, die weder unter die gemäß der Richtlinie 2014/49/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. April 2014 über Einlagensicherungssysteme (ABl. L 173 vom 12.6.2014, S. 149; L 212 vom 18.7.2014, S. 47; L 309 vom 30.10.2014, S. 37) geschaffenen Einlagensicherungssysteme noch unter die gemäß der Richtlinie 97/9/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 3. März 1997 über Systeme für die Entschädigung der Anleger (ABl. L 84 vom 26.3.1997, S. 22) geschaffenen Anlegerentschädigungssysteme fallen.

Abschnitt 3

Widerrufsfolgen

Im Fall eines wirksamen Widerrufs **sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren**. Sie sind zur **Zahlung von Wertersatz** für die bis zum Widerruf erbrachte Dienstleistung verpflichtet, wenn Sie vor Abgabe Ihrer Vertragserklärung auf diese Rechtsfolge hingewiesen wurden und ausdrücklich zugestimmt haben, dass vor dem Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der Gegenleistung begonnen werden kann. Besteht eine Verpflichtung zur Zahlung von Wertersatz, kann dies dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf dennoch erfüllen müssen. **Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist**, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben. **Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden**. Diese Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung, für uns mit deren Empfang.

Besondere Hinweise

Bei Widerruf dieses Vertrags sind Sie auch an einen mit diesem Vertrag zusammenhängenden Vertrag nicht mehr gebunden, wenn der zusammenhängende Vertrag eine Leistung betrifft, die von uns oder einem Dritten auf der Grundlage einer Vereinbarung zwischen uns und dem Dritten erbracht wird.

Ende der Widerrufsbelehrung

12. Mindestlaufzeit des Vertrages

Sofern CONCEDUS und die AnlegerInnen nicht eine Laufzeit oder eine abweichende Kündigungsregelung vereinbart haben, kann jeder AnlegerInnen die Geschäftsbeziehung jederzeit und ohne Vorankündigung beenden.

13. Vertragliche Kündigungsbedingungen

Kündigungsrechte der AnlegerInnen

Haben CONCEDUS und die AnlegerInnen für eine bestimmte Geschäftsbeziehung eine Laufzeit oder eine abweichende Kündigungsregelung vereinbart, kann diese Geschäftsbeziehung nur dann fristlos gekündigt werden, wenn hierfür ein wichtiger Grund vorliegt, der es den AnlegerInnen, auch unter Berücksichtigung der berechtigten Belange von CONCEDUS, unzumutbar macht, die Geschäftsbeziehung fortzusetzen.

Gesetzliche Kündigungsrechte bleiben unberührt.

Kündigungsrechte der CONCEDUS und Einstellung von Dienstleistungen

CONCEDUS hat das Recht, die Dienstleistungen aus wichtigem Grund, insbesondere aus regulatorischen und aufsichtsrechtlichen Gründen, ganz oder teilweise einzustellen. CONCEDUS kann die Geschäftsbeziehungen, für die weder eine Laufzeit noch eine abweichende Kündigungsregelung vereinbart ist, jederzeit unter Einhaltung einer angemessenen Kündigungsfrist kündigen. Bei der Festlegung der Kündigungsfrist hat CONCEDUS die berechtigten Interessen der AnlegerInnen zu berücksichtigen. Eine fristlose Kündigung der Geschäftsbeziehung ist nur zulässig, wenn hierfür ein wichtiger Grund vorliegt.

14. Rechtsordnung und Gerichtsstand

Gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt für den Vertragsschluss und die gesamte Geschäftsverbindung zwischen dem AnlegerIn und CONCEDUS deutsches Recht.

Sofern es sich bei den AnlegerInnen um einen Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder um ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus Vertragsverhältnissen zwischen AnlegerInnen und CONCEDUS der Sitz von CONCEDUS.

15. Vertragssprache

Maßgebliche Sprache für alle Vertragsverhältnisse sowie die Kommunikation während der Laufzeit dieses Vertrages zwischen dem AnlegerIn und CONCEDUS ist Deutsch.

16. Beschwerde- und Alternative Streitbelegungsverfahren

Die AnlegerIn hat folgende außergerichtlichen Möglichkeiten zur Beschwerde und/oder außergerichtlichen Streitbeilegung:

16.1 Die AnlegerIn kann sich mit einer Beschwerde jederzeit an CONCEDUS unter folgender Anschrift wenden: [...]

CONCEDUS wird Beschwerden in geeigneter Weise beantworten.

16.2 Es besteht für die AnlegerIn die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, [...] im Zusammenhang mit Finanzdienstleistungen zu beschweren. Bei Streitigkeiten zwischen CONCEDUS und einer AnlegerIn im Zusammenhang mit u.a. Fernabsatz von Finanzdienstleistungen, ist die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank zuständig. Weitere Informationen:

<https://www.bundesbank.de/de/service/schlichtungsstelle/-/organisation-und-zustaendigkeit-613610>.

16.3 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 Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.

D. Umgang mit Interessenkonflikten („*conflict of interest management policy*“)

Die CONCEDUS GmbH hat verschiedenste Maßnahmen implementiert, um bereits die Entstehung von Interessenkonflikten möglichst zu vermeiden. Sollte sich im Zusammenhang mit der Erbringung einer Wertpapierdienstleistung und -nebenleistung für einen unserer AnlegerInnen dennoch im Einzelfall ein konkreter Interessenkonflikt ergeben, werden wir dem AnlegerIn diesen Interessenkonflikt vor der Erbringung der Dienstleistung offenlegen. Diese Unterrichtung wird nur dann erfolgen, wenn unsere umfangreichen getroffenen Maßnahmen im Einzelfall nicht ausreichen, um nach vernünftigem Ermessen zu gewährleisten, dass Kundeninteressen nicht beeinträchtigt werden.

Diese Maßnahmen umfassen unter anderem:

- Implementierung organisatorischer Verfahren und Implementierung von Kontrollprozessen zur Wahrung der Anlegerinteressen insbesondere in der Anlageberatung und Anlagevermittlung;
- Kontrolle von Informationsflüssen, zum Beispiel durch die Schaffung von Vertraulichkeitsbereichen, die Errichtung von Informationsbarrieren, die Trennung von Verantwortlichkeiten und die räumliche Trennung einzelner Geschäftsbereiche;
- Regelungen zur Annahme und Gewährung von Zuwendungen sowie deren Offenlegung;
- Führung von Insider- bzw. Beobachtungslisten, die der Überwachung des sensiblen Informationsaufkommens im Unternehmen sowie der Verhinderung eines Missbrauchs dieser Informationen dienen;
- Führung von Sperrlisten, die unter anderem dazu dienen, möglichen Interessenkonflikten durch Geschäfts- oder Beratungsverbote zu begegnen;

- Regelungen für private Geschäfte unserer Mitarbeiter sowie Offenlegung und Kontrolle von persönlichen Geschäften in Finanzinstrumenten solcher Mitarbeiter, bei denen im Rahmen ihrer Tätigkeit Interessenkonflikte auftreten können;
- Einführung von Richtlinien hinsichtlich der Ausgestaltung der Vergütungssysteme und Vertriebsvorgaben unseres Hauses, um zu gewährleisten, dass persönliche Interessen der Mitarbeiter bzw. die Interessen der CONCEDUS GmbH nicht über die Anlegerinteressen gestellt werden
- Regelmäßige umfassende Schulungen unserer Mitarbeiter zu Compliance-relevanten Themen, insbesondere zum Umgang mit vertraulichen Informationen und dem Management von Interessenkonflikten;

Die Überwachung dieser Verhaltenspflichten und Standards sowie die Identifizierung, Vermeidung und professionelle Behandlung von unvermeidbaren Interessenkonflikten in den verschiedenen Geschäftsbereichen obliegt in unserem Haus dem jeweiligen Geschäftsbereich und einer unabhängigen Compliance-Stelle.

E. Ausführungsgrundsätze („best execution-policy“)

Die CONCEDUS GmbH ermöglicht die Ausführung eines Kauf- oder Verkaufsauftrages von Finanzinstrumenten (Wertpapiere und sonstige Finanzinstrumente) nach folgenden Grundsätzen:

1. Vorrang von Anlegerweisungen:

- a. Eine Weisung des AnlegersIn ist stets vorrangig. Bei der Ausführung eines Kauf- oder Verkaufsauftrages wird die CONCEDUS einer Weisung des AnlegersIn Folge leisten.
- b. Führt die CONCEDUS einen Auftrag gemäß einer ausdrücklichen Anlegerweisung aus, gilt die Pflicht zur Erzielung des bestmöglichen Ergebnisses entsprechend dem Umfang der Weisung als erfüllt. Die Grundsätze finden insoweit keine Anwendung.
- c. Im Fall einer Anlegerweisung in Bezug auf nur einzelne Parameter eines Auftrages (Preis, Kosten, etc.) gelten die Auftragsgrundsätze im Hinblick auf die entsprechenden Parameter als eingehalten. Nicht von der Anlegerweisung umfasste Auftragsparameter unterliegen weiterhin den Ausführungsgrundsätzen.
- d. Im Falle der Abgabe einer ausdrücklichen Weisung kann nicht gewährleistet werden, dass das bestmögliche Ergebnis einer Auftragsausführung erzielt wird.

2. Auftragsausführungen

Eine Auftragsausführung erfolgt insbesondere unter Berücksichtigung folgender Faktoren: Preis, die mit der Auftragsausführung verbundenen Kosten, die Geschwindigkeit, die Wahrscheinlichkeit der Ausführung und die Sicherheit der Abwicklung des Auftrags. Die Gewichtung der Kriterien hat nach Art und Umfang des Auftrags sowie unter Berücksichtigung der Merkmale des AnlegersIn, des Anlegeranweisungen, des Finanzinstrumentes und des Ausführungsplatzes zu erfolgen.

3. Auftragsweiterleitungen

Im Falle einer Auftragsweiterleitung ist das maßgebliche Kriterium die dem AnlegerIn in Rechnung gestellten Kosten einer Einrichtung.

F. Bearbeitung von Beschwerden („complaints“)

Für die Bearbeitung und Auswertung von Beschwerden ist das Compliance der CONCEDUS GmbH zuständig. Beschwerden können sowohl elektronisch, schriftlich als auch mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse compliance@concedus.com geschickt werden.

Schriftlichen Beschwerden können an folgende Adresse gesandt werden:

CONCEDUS GmbH / Beschwerdemanagement
Schlehenstraße 6
90542 Eckental

Für die Bearbeitung von Beschwerden benötigen wir folgende Angaben:

- vollständige Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- ausführliche Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden).

Je nach Eingangskanal kann die Antwort telefonisch, per E-Mail bzw. schriftlich erfolgen. Gibt die CONCEDUS GmbH der Beschwerde des Kunden nicht vollständig statt, erhält der Kunde eine verständliche Begründung.

Besonderheiten bei Beschwerden aus dem Wertpapiergeschäft

Nach der WpHG/AnzV besteht die Pflicht zur Anzeige von Beschwerden bei der BaFin (jede Äußerung eines AnlegersIn im Zusammenhang mit der Anlageberatung). Nicht betroffen sind Beschwerden beispielsweise im beratungsfreien Geschäft oder

Tätigkeiten im Back-Office oder technische Probleme.

Transparenz, Compliance und Meldung gem. WpHG/MAAnzV

Jede Wertpapierdienstleistung betreffende Beschwerde wird - unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter - unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gem. § 87 Abs. 1 WpHG gemeldet.

Nach Erhalt erfolgt dann eine ebenfalls unverzügliche Prüfung, ob eine bei der BaFin anzeigepflichtige Kundenbeschwerde vorliegt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht und ermittelt wird, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen sechs Wochen nach Eingang der Beschwerde.

Unabhängig hiervon erhält der Anleger/In von uns eine in der Regel schriftliche Antwort.

G. Datenschutzbestimmungen

1. Im Rahmen ihrer Geschäftsbeziehungen werden durch CONCEDUS insbesondere personenbezogene und/oder firmenbezogene Daten von AnlegerInnen verarbeitet. Es werden dabei alle nach dem deutschen und europäischen Datenschutzrecht vorgegebenen Bestimmungen, insbesondere der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und des Telemediengesetzes (TMG) von CONCEDUS eingehalten.

2. Weitere Informationen und Details zur Verarbeitung ihrer Daten und dem Datenschutz finden Anleger in einer gesonderten Datenschutzerklärung, die unter <https://dl.concedus.com/file/CCDatenschutzhinweise.zip> aufzufinden ist.

H. Gültigkeitsdauer, anwendbares Recht und Gerichtsstand

Die von CONCEDUS zur Verfügung gestellten Informationen gelten bis auf weiteres. Der zwischen CONCEDUS und der Anleger/In geschlossene Vertrag unterliegt deutschem Recht. Mit Verbrauchern als Vertragspartei der CONCEDUS gibt es keine vertragliche Vereinbarung eines Gerichtsstandes.