

STIFEL EUROPE BANK AG / STIFEL SCHWEIZ AG

INFORMATION ABOUT COMPLAINTS MANAGEMENT

Stifel Europe Bank AG have established complaints management policies and procedures for the prompt handling of any clients' complaints. In the event that you are dissatisfied with the service which you receive, please contact us by email, phone or write to us. Our contact details are:

Email: seba.compliance@stifel.com

Phone: + 49 (0) 69 78808 100
Monday to Friday between 9 a.m. and 6 p.m. CET

In written form:

Stifel Europe Bank AG
Kennedyallee 76
60596 Frankfurt am Main

Additional information on Stifel Europe Bank AG's complaints handling policies and procedures may be obtained below in different languages.

If you are not fully satisfied with our proposed solution, Stifel Schweiz AG is affiliated to the Ombudsman Financial Services Provider (OFD), an independent ombuds office for financial service providers responsible for mediation proceedings with our clients. Their contact details are:

Email: ombudsmann@ofdl.ch

Phone: +41 78 847 00 36

In written form:

Verein Ombudsstelle Finanzdienstleister (OFD)
Bleicherweg 10
8002 Zürich

Information on Customer Complaints

Stifel Europe Bank AG (“SEBA”) is committed to providing products and services of the highest standards. If, however, our service falls short of your expectations or you would like to share with us any complaint about our products or services, please contact us. It is our policy to respond to complaints and disputes swiftly and to take each complaint seriously.

Submission of Complaints

In the event that you are dissatisfied with the service which you receive, please contact us by email, phone or write to us. Our contact details are:

Email: seba.compliance@stifel.com

Phone: + 49 (0) 69 78808 100

Monday to Friday between 9 a.m. and 6 p.m. CET

In written form:

Stifel Europe Bank AG
Compliance
Kennedyallee 76
60596 Frankfurt am Main/ Germany

Handling of Complaints

Your complaint will be handled in accordance with SEBA’s customer and counterparty complaints policy. SEBA will provide a copy of its written procedure for handling complaints free of charge upon request or when acknowledging a complaint. This aims to provide clear, accurate and up-to-date information about our complaints-handling process.

Your complaint will be acknowledged promptly to let you know that we have received it and are dealing with it. We will keep you informed of the progress of the measures being taken to resolve the complaint and will provide a substantive response as soon as reasonably possible afterwards. If we need additional information from you in order to investigate your complaint fully, we will let you know.

Once the investigation has been completed, we will notify you whether or not your complaint has been upheld and, in appropriate circumstances, what remedial action or redress we intend to take as a result. We will also notify you of your options, including that you may be able to refer the complaint to an alternative dispute resolution entity or that you may be able to take civil action.

Frankfurt am Main, November 2020

Informationen zu Kundenbeschwerden

Stifel Europe Bank AG ("SEBA") ist bestrebt Produkte und Dienstleistungen auf höchstem Niveau anzubieten. Wenn unser Service jedoch Ihre Erwartungen nicht erfüllt oder Sie uns Beschwerden über unsere Produkte oder Dienstleistungen mitteilen möchten, setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung. Es ist unsere Politik, auf Beschwerden und Streitfälle schnell zu reagieren und jede Beschwerde ernst zu nehmen.

Einreichung der Beschwerde

Sollten Sie mit dem Service den Sie erhalten nicht zufrieden sein, kontaktieren Sie uns bitte per E-Mail, Telefon oder schreiben Sie uns. Unsere Kontaktdaten sind:

E-Mail: seba.compliance@stifel.com

Telefon: + 49 (0) 69 78808 100

Montag bis Freitag zwischen 09:00 und 18:00 CET

Postanschrift:

Stifel Europe Bank AG
Compliance
Kennedyallee 76
60596 Frankfurt am Main/ Deutschland

Beschwerdebearbeitung

Ihre Beschwerde wird gemäß den internen Richtlinien für den Umgang mit Beschwerden von Kunden und Gegenparteien bearbeitet. SEBA stellt auf Anfrage oder bei Bestätigung einer Beschwerde eine Kopie der internen Beschwerdebestimmungen kostenlos zur Verfügung. Dies zielt darauf ab, klare, genaue und aktuelle Informationen über unseren Beschwerdebearbeitungsprozess bereitzustellen.

Der Eingang Ihrer Beschwerde wird von uns umgehend bestätigt. Dies erfolgt auch zu dem Zweck um Ihnen den Start der Beschwerdebearbeitung mitzuteilen. Wir werden Sie über den Fortschritt der Maßnahmen zur Behebung der Beschwerde informieren und Ihnen so bald wie möglich eine inhaltliche Rückmeldung geben. Wenn wir zusätzliche Informationen von Ihnen benötigen sollten, um Ihre Beschwerde vollständig zu untersuchen, werden wir Sie informieren.

Nach Abschluss unserer Untersuchung teilen wir Ihnen mit, ob Ihrer Beschwerde stattgegeben wurde, und unter geeigneten Umständen, welche Abhilfemaßnahmen bzw. Schritte wir beabsichtigen einzuleiten. Wir werden Sie auch über Ihre Optionen informieren, einschließlich der Möglichkeit, dass Sie die Beschwerde an eine alternative Streitbeilegungsstelle weiterleiten oder zivilrechtliche Schritte einleiten können.

Frankfurt am Main, November 2020

Information sur la politique de traitement des plaintes

Stifel Europe s'engage à fournir la meilleure qualité de produits et services. Dans ce cadre, si vous n'êtes pas satisfait de nos services, vous pouvez directement nous faire part de votre insatisfaction ou nous adresser une réclamation.

Stifel Europe a mis en place une politique de gestion des plaintes ayant pour but de fournir des informations claires, précises et actualisées sur le processus de traitement des plaintes, en vue d'un traitement rapide des réclamations adressées par les clients.

Comment nous faire parvenir vos plaintes

Si vous n'êtes pas satisfait de nos services, vous pouvez directement nous contacter par :

- **Email:** seba.compliance@stifel.com
- **Téléphone:** + 49 (0) 69 78808 100, du lundi au vendredi entre 9h00 et 18h00 CET
- **Courrier:** à l'adresse suivante :

Stifel Europe Bank AG
Compliance
Kennedyallee 76
60596 Frankfurt am Main/ Germany

Procédure de traitement des plaintes

Votre réclamation sera traitée en ligne avec notre politique de gestion des plaintes. Une copie de notre procédure de traitement des plaintes est également disponible si besoin et vous sera communiqué en cas de réclamation reçue. Ce document ayant pour but de fournir des informations claires, précises et actualisées sur le processus de traitement des plaintes. Nous tenons à vous rappeler que le processus de traitement des plaintes est gratuit et aucuns frais supplémentaires vous sera facturés.

Stifel Europe s'engage à :

- Accuser réception de la réclamation et à confirmer sa prise en charge ;
- Répondre à vos demandes d'information sur le déroulement du traitement de votre réclamation et vous tenir informé du nouveau calendrier en cas de report exceptionnel du délai ; et
- Apporter une réponse argumentée (en précisant les mesures prises ou les voies de recours possibles) dans les meilleurs délais.

Si besoin, nous vous contacterons afin de collecter des informations complémentaires sur votre plainte dans un but de la traiter dans les meilleurs délais.

Si vous n'êtes pas satisfait par la réponse apportée par Stifel Europe suite à sa réclamation, vous pouvez vous adresser au service médiation de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) dont les contacts sont disponibles à l'adresse suivante :

- Le Médiateur – Autorité des marchés financiers 17 Place de la Bourse 75082 PARIS CEDEX 02

Frankfurt am Main, Novembre 2020