

Grundsätze zum Beschwerdemanagement

Die Bank verfügt über ein Verfahren für die Abwicklung von Beschwerden von Kunden und potenziellen Kunden. Ziel des Beschwerdemanagements ist es, eine angemessene und schnelle Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingehende Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Probleme oder Fehler zu beheben.

1 An wen ist die Beschwerde zu richten?

Verantwortliche Stelle ist:

V-Bank AG

Beschwerdemanagementfunktion

Herr Wilhelm Kometer

Kundenbetreuung für operative Bearbeitung der Beschwerden

Rosenheimer Straße 116

81669 München

Telefon: +49 89 740800-0

Telefax: +49 89 740800-155

E-Mail: kundenbetreuung@v-bank.com

2 In welcher Form ist die Beschwerde zu übermitteln?

Sie haben die Möglichkeit, Ihre Beschwerde unter der Telefonnummer +49 89 740800-0 telefonisch kundzutun. Darüber hinaus haben Sie auch die Möglichkeit, Ihre Beschwerde per Brief, per Telefax, per E-Mail in deutscher Sprache an die o. g. verantwortliche Stelle zu übermitteln.

3 Welche Mindestangaben benötigen wir für die Bearbeitung der Beschwerde?

Wenn Sie Kunde unserer Bank sind:

- ☐ Kundenstamnummer oder vollständige Depotnummer,
- ☐ Ihre vollständigen Kontaktdaten (Nachname, Vorname, Telefonnummer oder E-Mail-Adresse),
- ☐ Beschreibung des Beschwerdegrunds (u. a. Angaben zum Sachverhalt, Zeitpunkt, Ort und Ablauf) und Formulierung des Anliegens bzw. konkreten Begehrens (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserungsvorschlag oder Klärung von Meinungsverschiedenheiten),
- ☐ Gegebenenfalls Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden).

Wenn Sie nicht Kunde unserer Bank sind:

- ☐ Geben Sie bitte zusätzlich zu den o. g. Angaben Ihre Anschrift an.
- ☐ Zusätzlich zu den o. g. Angaben bitten wir um Benennung einer Kundenstamnummer oder vollständigen Depotnummer des Vertretenen sowie einer Vertretungsberechtigung und ggf. einen Vertretungsnachweis beizufügen.

4 Was passiert mit Ihrer Beschwerde?

Wir dokumentieren den Eingang Ihrer Beschwerde unverzüglich in unserem internen Beschwerdemanagementsystem und beginnen umgehend mit der Klärung des Beschwerdeanlasses.

Der Zeitraum bis zur Benachrichtigung des Kunden über das Endergebnis der Beschwerde oder zunächst bis zur Erteilung eines Zwischenbescheids ist wie folgt:

- ☐ Innerhalb von 2 Bankarbeitstagen erhalten Sie eine Benachrichtigung über das Endergebnis der Beschwerde oder, sofern die Beschwerdebearbeitung noch nicht abgeschlossen ist, erhalten Sie zunächst einen Zwischenbescheid, der Sie über die Gründe der Verzögerung informiert und angibt, wann die Prüfung durch das Wertpapierdienstleistungsunternehmen voraussichtlich abgeschlossen sein wird.
- ☐ Jede abschließende Antwort von uns an Sie als Beschwerdeführer erhalten Sie in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger, sofern Sie als Beschwerdeführer nicht ausdrücklich eine nur mündliche Antwort verlangen. Abweichend davon gehen wir davon aus, dass Sie mit einer mündlichen Beantwortung von Beschwerden einverstanden sind, wenn Sie diese ebenso mündlich angefragt bzw. vorgetragen haben.



5 Welche alternativen Möglichkeiten der Streitbeilegung haben Sie?

Der Kunde hat folgende außergerichtliche Möglichkeiten:

- Der Kunde kann sich mit einer Beschwerde an die im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ genannte Kontaktstelle der Bank wenden. Die Bank wird Beschwerden in geeigneter Weise beantworten, bei Zahlungsdiensteverträgen erfolgt dies in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail).
- Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ (bankenombudsmann.de) teil. Dort hat der Verbraucher die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit der Bank den Ombudsmann der privaten Banken anzurufen. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstevertrag (§ 675f des Bürgerlichen Gesetzbuches), können auch Kunden, die keine Verbraucher sind, den Ombudsmann der privaten Banken anrufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im Internet unter bankenombudsmann.de abrufbar ist. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief oder E-Mail) an die Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken, Postfach 04 03 07, 10062 Berlin, E-Mail: schlichtung@bdb.de, zu richten.
- Ferner besteht für den Kunden die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, über Verstöße der Bank gegen das Zahlungsdienstenaufsichtsgesetz (ZAG), die §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder gegen Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB) zu beschweren.
- Zusätzlich haben Sie die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.
- An Streitbeilegungsverfahren vor anderen Schlichtungsstellen nehmen wir nicht teil.

6 Sonstiges

Die Einreichung von Beschwerden ist kostenlos. Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die Informationen über die Grundsätze zum Beschwerdemanagement werden Ihnen als Kunden oder potenziellen Kunden auf Verlangen oder mit der Bestätigung der Beschwerde zur Verfügung gestellt.

7 Zuständige Aufsichtsbehörde

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn (Internet: bafin.de), Marie-Curie-Straße 24-28, 60439 Frankfurt am Main sowie Europäische Zentralbank, Sonnemannstraße 20, 60314 Frankfurt am Main (Internet: ecb.europa.eu).