

Grundsätze zum Beschwerdemanagement: Geschäfte in Kryptowerten

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. Sie können Ihre Beschwerde unter Verwendung des auf unserer Website unter v-bank.com/web/guest/footer/agb veröffentlichten Musterformulars einreichen. Eine Nutzung des Musterformulars ist nicht verpflichtend.

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. Die Bank ist verpflichtet, eingehende Beschwerden und die daraufhin ergriffenen Maßnahmen aufzuzeichnen und aufzubewahren.

Wir bestätigen Ihnen unverzüglich, spätestens innerhalb von 2 Bankarbeitstagen, den Eingang der Beschwerde unter Angabe der folgenden Informationen:

- ☐ Name, Identität und Kontaktdaten, einschließlich E-Mail-Adresse und Telefonnummer der Person oder Abteilung, an die Sie Anfragen im Zusammenhang mit Ihrer Beschwerde richten können,
- ☐ das Datum des Eingangs der Beschwerde und
- ☐ einen Hinweis auf die für die Beschwerdebearbeitung geltenden Fristen.

Nach Eingang Ihrer Beschwerde prüfen wir umgehend Ihre Beschwerde auf Zulässigkeit, Klarheit und Vollständigkeit. Die Beschwerde ist zulässig, wenn sich Ihre Beschwerde auf die Kryptowerte-Dienstleistungen der Bank bezieht, der von Ihnen vorgebrachte Beschwerdegegenstand sich im Verantwortungsbereich der Bank befindet und sämtliche erforderlichen persönlichen Angaben für die Beschwerdebearbeitung vorliegen. Sollte Ihre Beschwerde unzulässig sein, teilen wir Ihnen dies – unter Nennung der Gründe und gegebenenfalls unter Anforderung weiterer Informationen – umgehend, spätestens innerhalb von 2 Bankarbeitstagen nach Eingang Ihrer Beschwerde, mit.

Während der Beschwerdebearbeitung halten wir Sie über alle zusätzlichen Schritte auf dem Laufenden, die zur Bearbeitung der Beschwerde unternommen werden. Ihre berechtigten Nachfragen werden dabei unverzüglich beantwortet.

Nach Prüfung der Beschwerde informieren wir Sie unter Angabe der Gründe über das Ergebnis unserer Prüfung. Diese Information erhalten Sie umgehend nach Abschluss der Bearbeitung, spätestens innerhalb eines Zeitraums von 2 Monaten nach Eingang der Beschwerde. Kann in Ausnahmefällen diese Frist nicht eingehalten werden, informieren wir Sie umgehend über die Gründe für diese Verzögerung und teilen Ihnen das Datum mit, an dem Sie die Mitteilung über die abschließende Bearbeitung Ihrer Beschwerde erhalten. Sollte die abschließende Mitteilung der Bank Ihre Beschwerde nicht oder nur teilweise ausräumen, werden wir dies in unserer Mitteilung eindeutig begründen und Ihnen Informationen über die Ihnen zustehenden Rechtsbehelfe bereitstellen.



Jede abschließende Antwort von uns an Sie als Beschwerdeführer erhalten Sie in Papierform, elektronisch 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?

Sie haben folgende außergerichtliche Möglichkeiten:

- Sie können sich mit einer Beschwerde an die im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ genannte Kontaktstelle der Bank wenden. Die Bank wird Beschwerden in geeigneter Weise beantworten.
- Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ (bankenombudsmann.de) teil. Dort haben Sie als Verbraucher die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit der Bank den Ombudsmann der privaten Banken anzurufen. 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, 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).