

Stand: 31. Januar 2019

## 1. Relevante Beschwerden

Beschwerde ist jede Äußerung einer Unzufriedenheit, die ein Kunde im Zusammenhang mit der Erbringung

- einer Wertpapier(neben)dienstleistung oder
- einer nach dem KWG oder dem ZAG beaufsichtigten Dienstleistung bzw. eines entsprechenden Geschäfts

an die Bank richtet.

Der Begriff Beschwerde muss nicht zwingend verwandt werden. Eine Beschwerde bedarf auch keiner bestimmten Form.

Zu Beschwerden zählen auch vorgerichtliche Anwaltsschreiben, ferner auch Beschwerden von Kunden, die diese direkt an die Rechtsabteilung der Bank richten.

Für Beschwerden, die sich gegen Handlungen von Verbundunternehmen bzw. Dritte richten, die diese für die Bank erbracht haben, gelten ebenfalls die nachfolgenden Vorgaben. Entsprechendes gilt für Unterlassungen von Verbundunternehmen/Dritten, wenn das Verbundunternehmen/der Dritte für die Bank hätte tätig werden müssen.

Die nachfolgenden Grundsätze gelten für **Beschwerden von Kunden** (unabhängig, ob es sich beispielsweise (rechtlich) um Privatkunden, professionelle Kunden oder geeignete Gegenparteien bzw. Verbraucher oder Unternehmer bzw. (geschäftspolitisch) um Privat- oder Firmenkunden handelt). Sie gelten auch für Beschwerden von **potenziellen Kunden**. Soweit nachfolgend von Kunden gesprochen wird, sind damit auch potentielle Kunden gemeint.

Sofern (berechtigterweise) ein Dritter (gesetzlicher Vertreter, Bevollmächtigter) für den Kunden eine Beschwerde einreicht, gelten die nachfolgenden Ausführungen zu Kunden entsprechend für den Dritten.

## 2. Beschwerdemanagement vom Eingang der Beschwerde bis zur Information des Kunden über das Ergebnis der Prüfung

Jede Beschwerde ist unverzüglich in der Datenbank „Beschwerdemanagement“ zu erfassen und an die Abteilung Beschwerdemanagement weiterzuleiten.

Die Beschwerden sind jeweils unverzüglich zu bearbeiten.

Bei der Bearbeitung der Beschwerde ist eine umfassende Sachverhaltsaufklärung unter Einbeziehung der betreffenden Fachabteilung und – sofern Verstöße festgestellt werden – Ermittlung ihrer Ursachen anzustreben, um u. a. auch mögliche Defizite bei den organisatorischen Vorkehrungen zur Einhaltung der aufsichtlichen Anforderungen erkennen zu können. Der für die Bearbeitung der Beschwerde zugrunde gelegte Sachverhalt ist soweit wie möglich zu belegen (z. B. anhand von archivierten Dokumenten wie Abrechnungen, Verträge, Formulare o. Ä.).

Eine Beschwerde ist in angemessener Frist, grundsätzlich spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen nach ihrem Eingang abschließend zu beantworten.

Sofern eine Beantwortung der Beschwerde innerhalb der vorstehenden Frist aus Gründen, die die Bank nicht zu vertreten hat, nicht möglich ist, ist der Kunde über die Gründe der Verzögerung zu informieren. Ferner ist dem Kunden im Rahmen dieser Zwischennachricht mitzuteilen, wann die Prüfung durch die Bank voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Die abschließende Beantwortung der Beschwerde muss innerhalb von 35 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde erfolgen.

Wird der Beschwerde des Kunden nicht oder nicht vollständig stattgegeben, ist der Kunde im Zusammenhang mit der (abschließenden) Beantwortung der Beschwerde über die Möglichkeit zu informieren, seine Beschwerde in Schriftform an eine Stelle zur alternativen Streitbeilegung weiterleiten oder eine zivilrechtliche Klage einreichen zu können. Die Information erfolgt jeweils mittels der aktuellen Fassung der „Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung“.

Die Kommunikation mit dem Kunden hat jeweils eindeutig sowie in klarer und in einfach verständlicher Sprache zu erfolgen.

Die komplette Kommunikation (intern und extern) ist in der Datenbank „Beschwerdemanagement“ zu archivieren.

### **3. Information über das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden<sup>1</sup>**

Dem Kunden sind auf Nachfrage eine Information über das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden nachvollziehbar zur Verfügung zu stellen. Hierfür ist jeweils die aktuelle Fassung der „Information über unser Beschwerdemanagement“ zu verwenden.

### **4. Veröffentlichung über das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden**

Ferner muss das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden veröffentlicht werden. Hierfür ist die „Information über unser Beschwerdemanagement“ zu verwenden. Die Veröffentlichung erfolgt auf der Website der Bank

### **5. Unentgeltlichkeit der Beschwerdebearbeitung**

Für die Einreichung der Beschwerde einschließlich ihre Bearbeitung wird dem Kunden kein gesondertes Entgelt in Rechnung gestellt.

---

<sup>1</sup> In Umsetzung von BT 12.1.3, Tz. 7 MaComp und Tz. 20 MaBeMa.