

## Grundsätze zum Beschwerdemanagement

Die V-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  
Arnulfstraße 58  
80335 München

Telefon 089-740800-0  
Telefax 089-740800-155  
E-Mail [kundenbetreuung@v-bank.com](mailto:kundenbetreuung@v-bank.com)

### 2. In welcher Form ist die Beschwerde zu übermitteln?

Sie haben die Möglichkeit, Ihre Beschwerde telefonisch in unserem Hauptsitz in München unter der Telefonnummer 089-740800-0 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 (Name, Vorname, Telefonnummer oder E-Mailadresse),
- 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,
- 
- Ggf. 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.

Wenn Sie als Vertreter/Bevollmächtigter auftreten:

Zusätzlich zu den o.g. Angaben bitten wir um Benennung einer Kundenstamnummer oder vollständige 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

Innerhalb von 48 Stunden 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?

##### **Außergerichtliche Streitschlichtung/Ombudsmann**

Die V-Bank AG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ ([www.bankenombudsmann.de](http://www.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 Zahlungsdienstvertrag (§ 675f. des Bürgerlichen Gesetzbuches), können auch Kunden, die nicht Verbraucher sind, den Ombudsmann der privaten Banken anrufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im Internet unter [www.bankenverband.de](http://www.bankenverband.de) abrufbar ist. Die Beschwerde ist in Textform (z.B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e.V., Postfach 040307, 10062 Berlin, Fax: (030) 1663-3169, E-Mail: [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de) zu richten.

An Streitbeilegungsverfahren vor anderen Schlichtungsstellen nehmen wir nicht teil.

##### **Europäische Online-Streitbeilegungsplattform**

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.

### **Zivilrechtliche Klage**

Zusätzlich haben Sie die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

#### **6. Meldung gemäß WpHGMaAnzV**

Da die V-BANK keine Anlageberatungsdienstleistungen anbietet, ist § 87 Abs. 1 WpHG nicht relevant. Bei der BaFin anzeigepflichtige Kundenbeschwerden liegen somit grundsätzlich nicht vor.

#### **7. 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.

#### **8. Zuständige Aufsichtsbehörde**

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn (Internet: [bafin.de](http://bafin.de))

Ihre V-BANK AG