

Die V-Bank AG 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 (0)89 740 800-0 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 (Name, 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 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 Bank nimmt am Streitbelegungsverfahren 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 (§ 675 f 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. An Streitbelegungsverfahren vor anderen Schlichtungsstellen nehmen wir nicht teil.

Europäische Online-Streitbelegungsplattform

Die Europäische Kommission hat unter ec.europa.eu/consumers/odr/ eine europäische Online-Streitbelegungsplattform (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 WpHG-Mitarbeiteranzeigeverordnung (WpHGMAAnzV)

Da die 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)

Ihre V-Bank AG