

## Grundsätze für Beschwerdebearbeitung - „Beschwerdegrundsätze“

Mit der Einrichtung eines Beschwerdemanagements hat die Degussa Bank AG ein umfassendes Beschwerdewesen eingerichtet, das eine wirksame und transparente Verfahrensweise sicherstellt, um eine nachvollziehbare und objektive Abhilfe bei Beschwerden zu schaffen.

Dabei legt die Degussa Bank AG folgende **Beschwerdedefinition** zugrunde:

„Eine Person (Kunde, Interessent oder Dritter) äußert unaufgefordert ihre Unzufriedenheit mit unseren Produkten oder Dienstleistungen. Sie gibt dabei zu erkennen, dass aus ihrer subjektiven Kundensicht ihre Erwartungshaltung nicht erfüllt werden konnte.“

Die Berechtigung einer Beschwerde wird grundsätzlich nicht in Frage gestellt, da nicht die Sicht der Degussa Bank AG, sondern die Personensicht für uns im Mittelpunkt steht. Entscheidend ist, wie die Person den Vorgang beurteilt. Ungeachtet dessen, ob sie bestimmte Sachverhalte kennt oder nicht oder ob sie „sehr enge“ Qualitätsmaßstäbe anlegt. Erst bei der Beschwerdebearbeitung wird darüber entschieden, ob einer möglichen Forderung der Person (Erstattungen etc.) stattgegeben wird.

Unabhängig vom gewählten Kanal des Kunden (Telefon, Internet, E-Mail, persönlich oder Fax) werden sämtliche Unzufriedenheitsäußerungen gleichwertig als Beschwerde behandelt. Es ist dabei unerheblich, an wen die Person ihre Beschwerde adressiert. Eine Beschwerde liegt auch dann vor, wenn die Person sie nicht ausdrücklich als solche bezeichnet.

### Beschwerdeeingang und Beschwerdebearbeitung

Sie können Ihre Beschwerden persönlich, telefonisch, in Textform, im Internet über unsere Homepage oder elektronisch bei uns einreichen.

Bitte teilen Sie uns folgende **Angaben** mit:

- Kontaktdaten (Name, Adresse, ggfs. Telefonnummer u. o. E-Mail-Adresse für Rückfragen),
- Zeitpunkt des Auftretens Ihrer Unzufriedenheit beziehungsweise Ihres Anliegens,
- Produkt u. o. Serviceleistung, auf das beziehungsweise die sich Ihre Beschwerde bezieht,
- ausführliche Beschreibung Ihrer Beschwerde beziehungsweise Ihres Anliegens (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserungsvorschlag oder Klärung einer Meinungsverschiedenheit).

Sollte Ihre Beschwerde ein **Wertpapiergeschäft** betreffen, helfen Sie uns, wenn Sie soweit Ihnen diese vorliegen, weiterführende Angaben zu folgenden Punkten machen können:

- die Depotnummer, die Produktbezeichnung und Wertpapierkennnummer,
- das Kaufdatum beziehungsweise Verkaufsdatum,
- ggfs. sachdienliche Informationen beziehungsweise Detailangaben zum Beratungsgespräch.

Beschwerden die im Zusammenhang mit Beratungsgesprächen stehen, meldet die Degussa Bank AG nach § 87 Abs. 1 S. 4 WpHG an das Mitarbeiter- und Beschwerderegister der BaFin.

Beschwerden stellen für die Degussa Bank AG ein sehr wertvolles **Kundenfeedback** dar. Oberste Zielsetzung ist es daher, dem Beschwerdeführer schnell und auf angemessene Weise eine Rückmeldung zu geben. Beschwerden sollen möglichst zeitnah (innerhalb von 15 Arbeitstagen) beantwortet werden. Beschwerden, die das **Wertpapiergeschäft** betreffen, sollen innerhalb von 10 Arbeitstagen bearbeitet werden. Sollte dies nicht möglich sein, da z. B. weitere Untersuchungen erforderlich sind, wird der Beschwerdeführer grundsätzlich in Textform über den Bearbeitungsstand, die Gründe der Verzögerung und wann die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird, informiert.

Beschwerden von **Zahlungsdienstnutzern** sind innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Beschwerdeeingang zu beantworten. Ist dies ausnahmsweise aus Gründen, die die Degussa Bank AG nicht zu vertreten hat, nicht möglich, versendet unser Beschwerdemanagement ein vorläufiges Antwortschreiben, das Ihnen die Gründe für die Verzögerung bei der Beschwerdebeantwortung eindeutig angibt und Ihnen den Zeitpunkt benennt, bis zu dem Sie spätestens eine abschließende Antwort erhalten. Diese darf nicht später als 35 Arbeitstage nach Beschwerdeeingang erfolgen.

Im Rahmen der Beschwerdeprüfung werden alle hierfür maßgeblichen Beweismittel und Informationen gesammelt und ausgewertet. Im Falle einer von den Forderungen des Beschwerdeführers abweichenden finalen Entscheidung wird diese dem Beschwerdeführer detailliert erläutert und auf die Möglichkeit der Aufrechterhaltung der Beschwerde (ggf. unter Hinzuziehung einer Streitbeilegungsstelle) hingewiesen. Die Degussa Bank AG achtet hierbei auf eine klare, eindeutige und allgemein verständliche Sprache.

Die Beschwerden, einschließlich der sachdienlichen Informationen und Unterlagen sowie die zu ihrer Abhilfe getroffenen Maßnahmen werden in einem intern geführten elektronischen Beschwerderegister aufgezeichnet und grundsätzlich 5 Jahre aufbewahrt. Eingegangene Beschwerden werden systematisch ausgewertet und regelmäßig analysiert, um wiederkehrende Fehler und Probleme zu beheben. Damit möchte die Degussa Bank AG dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Die Bearbeitung der Beschwerde ist kostenfrei.

#### **Kontaktdaten**

Beschwerden können Sie direkt an das **Beschwerdemanagement** der Degussa Bank AG richten:

##### **Degussa Bank AG**

Beschwerdemanagement

Theodor-Heuss-Allee 74

60486 Frankfurt am Main

Telefon: 069/3600 - 5555

Fax: 069/3600 - 2772

[beschwerdemanagement@degussa-bank.de](mailto:beschwerdemanagement@degussa-bank.de)

### **Außergerichtliche Streitbeilegung**

Die Degussa Bank AG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsman der privaten Banken“ ([www.bankenombudsman.de](http://www.bankenombudsman.de)) teil. Dort hat der Verbraucher die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit der Bank den Ombudsman der privaten Banken anzurufen. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstvertrag (§ 675f des Bürgerlichen Gesetzbuches), können auch Kunden, die keine Verbraucher sind, den Ombudsman 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 04 03 07, 10062 Berlin, Telefax: (030) 1663-3169, E-Mail: [ombudsman@bdb.de](mailto:ombudsman@bdb.de) zu richten.

Die Europäische Kommission hat unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform errichtet. Die Online-Streitbeilegungsplattform können Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus online abgeschlossenen Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.

### **Aufsichtsbehörden**

Beschwerden können auch schriftlich oder zur dortigen Niederschrift an die zuständige Aufsichtsbehörde gerichtet werden:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Dienstsitz Bonn:

Graurheindorfer Straße 108

53117 Bonn

Dienstsitz Frankfurt am Main:

Marie-Curie-Str. 24 - 28

60439 Frankfurt am Main

Und schließlich besteht die Möglichkeit, etwaige Ansprüche gegen die Degussa Bank AG gerichtlich geltend zu machen.

Die vorliegenden Grundsätze für die Beschwerdebearbeitung werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der **Internetseite** der Degussa Bank AG veröffentlicht.