

Grundsätze über den Umgang mit Kundenbeschwerden: Kryptohandel

1. Ziele des Beschwerdemanagements

Die Grundsätze über den Umgang mit Kundenbeschwerden: Kryptohandel verfolgen den Zweck, dass Kunden der Baader Bank AG (im Folgenden „Bank“) die Möglichkeit haben bei der Bank eine Beschwerde über die Erbringung der Kryptowerte-Dienstleistung einzureichen und zu gewährleisten, dass ein ordnungsgemäßer Umgang mit Kundenbeschwerden erfolgt und die Kunden so ihre Rechte wahrnehmen können. Hierzu zählt insbesondere die Einrichtung einer Beschwerdemanagementfunktion.

Die Grundsätze zum Beschwerdemanagement über Kryptowerte-Dienstleistungen richten sich nach Art. 71 Abs. 1 der Verordnung (EU) 2023/1114 (im Folgenden „MiCAR“) und den hierzu erlassenen technischen Standards (Regulatory Technical Standards).

2. Beschwerde über Kryptowerte-Dienstleistungen

Grundsätzlich ist unter einer Beschwerde in Bezug einer Kryptowerte-Dienstleistung die Erklärung der Unzufriedenheit eines Kunden an einen Kryptowerte-Dienstleister über eine oder mehrere Kryptowerte-Dienstleistungen zu verstehen.

3. Einreichung der Beschwerde

Sollte der Kunde mit der Erbringung der Kryptowerte-Dienstleistung, die die Bank erbringt, unzufrieden sein (siehe Definition Beschwerde), kann sich der Kunde mit einer Beschwerde an das Beschwerdemanagement der Bank wenden.

Aufgrund von Art. 71 Abs. 3 S. 2 MiCAR ist die Bank verpflichtet, Aufzeichnungen über alle eingegangenen Beschwerden zu führen.

Die Bank bestätigt dem Kunden unverzüglich den Eingang der Beschwerde im Beschwerdemanagement der Bank. Dabei erfolgt die Eingangsbestätigung schriftlich oder per E-Mail ohne schuldhaftes Zögern, d.h. regelmäßig nach drei Bankarbeitstage nach Eingang der Beschwerde im Beschwerdemanagement der Bank. Die Eingangsbestätigung erfolgt unter Angabe folgender Informationen:

- der Kontaktdaten, die der Kunde verwenden kann, um sich nach dem Stand der Beschwerde bei der Bank zu erkundigen,
- dem Datum des Eingangs der Beschwerde im Beschwerdemanagement der Bank,
- der Angabe bis wann die Bank auf die Beschwerde antworten wird,
- bei Einreichung der Beschwerde auf elektronischem Weg, einer Kopie der eingereichten Beschwerde, und
- die Angabe, inwiefern die Bank die Beschwerde als zulässig erachtet.

Nach Einreichung der Beschwerde prüft das Beschwerdemanagement die Zulässigkeit, Vollständigkeit und Verständlichkeit der Beschwerde.

Eine Beschwerde ist zulässig, wenn sich die Beschwerde auf die Kryptowerte-Dienstleistung der Bank bezieht, der Beschwerdegegenstand im Verantwortungsbereich der Bank liegt und alle erforderlichen persönlichen Angaben des Beschwerdeführers vorliegen. Die Bank teilt dem Kunden mit, ob die Beschwerde zulässig oder unzulässig ist. Sofern die Beschwerde unzulässig ist, teilt die Bank dem Kunden dies unter einer klaren Angabe der Gründe für die Unzulässigkeit im Rahmen der Eingangsbestätigung mit.

Sollten Informationen fehlen, fordert die Bank die fehlenden Informationen beim Kunden unverzüglich nach Eingang der Beschwerde im Beschwerdemanagement der Bank an.

Die Beschwerde ist in deutscher Sprache einzureichen. Dazu stehen dem Kunden der elektronische Weg und der postalische Weg offen:

Elektronisch übermittelte Beschwerden sind an die folgende E-Mail-Adresse zu richten:

beschwerde@baaderbank.de

Schriftlich verfasste Beschwerden sind an folgende Adresse zu schicken:

Baader Bank Aktiengesellschaft
Client Service Group / Beschwerdemanagement

Weihenstephaner Straße 4 85716 Unterschleißheim Deutschland

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (vollständiger Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse) inkl. Stamm- bzw. Depotnummer,
- Beschreibung des Sachverhalts in Bezug auf die Kryptowerte-Dienstleistung,
- Mitteilung des Beschwerdegrunds: Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z.B. Fehlerbehebung, Klärung eines Sachverhalts),
- Kopien der zum Verständnis des Begehrens notwendigen Dokumente (sofern vorhanden) und
- eine Vertretungsberechtigung (z. B. unterzeichnete Vollmacht), sofern sich der Beschwerdeführer im Auftrag einer anderen Person an die Bank wendet.

Die Einreichung von Beschwerden in Bezug auf Kryptowerte-Dienstleistungen ist für den Kunden unentgeltlich.

Die Grundsätze über den Umgang mit Kundenbeschwerden: Kryptohandel sowie ein Formblatt zur Einreichung für Beschwerden in Bezug auf Kryptowerte-Dienstleistungen ist unter <https://www.baaderbank.de/Kundenservice/Rechtliche-Dokumente-Baader-Bank-250> abrufbar.

4. Bearbeitung der Beschwerde

Der Beschwerdegrund wird durch die Bank zeitnah untersucht. Dem Kunden wird das Ergebnis der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum mitgeteilt. Die Bearbeitung der Beschwerde durch das Beschwerdemanagement erfolgt innerhalb **von 2 Monaten** nach dem Eingang der Beschwerde beim Beschwerdemanagement der Bank. Sofern die Bearbeitung sich verzögert, wird die Bank unter Angaben von Gründen dem Kunden das voraussichtliche Entscheidungsdatum mitteilen.

Nach Prüfung der Beschwerde teilt die Bank dem Kunden unter Angabe der Gründe mit, ob die Beschwerde begründet oder unbegründet ist. Die Bank teilt das Ergebnis dem Kunden schriftlich in deutscher Sprache auf Verlangen des Kunden auf postalischem Weg in Papierform, ansonsten auf elektronischem Wege mit. Sofern die Antwort der Bank auf die Beschwerde, die Beschwerde nicht vollumfänglich ausräumen kann, wird die Bank dies in der Begründung darlegen und dem Kunden darüber informieren, welche weiteren Maßnahmen er unternehmen kann.

5. Beschwerdemanagement der Bank

Die Bank hat geeignete interne Verfahren und Vorkehrungen implementiert, die gewährleisten, dass ein ordnungsgemäßer Umgang mit Kundenbeschwerden erfolgt und die Kunden so ihre Rechte uneingeschränkt wahrnehmen können.

Die Bank hat für die Erbringung der Kryptowerte-Dienstleistung eine Beschwerdemanagementfunktion eingerichtet. Die Beschwerdebearbeitung erfolgt über die Client Service Group / Beschwerdemanagement der Bank.

Die Bank verfolgt mit diesen Grundsätzen die nachstehenden Ziele:

- Faire, gründliche und umgehende Behandlung und Beantwortung von Kundenbeschwerden.
- Nutzung der Gelegenheit zur Selbstreflexion und Überprüfung der Eignetheit des jeweiligen Prozesses.
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit.
- Definition eines einheitlichen Beschwerdeverständnisses.
- Erhöhung der Transparenz gegenüber den Kunden und Erläuterung der Gründe für unsere Vorgehensweise unter Berücksichtigung der MiCAR.
- Erhalt von Informationen zur Qualitätsoptimierung unserer Dienstleistungen.
- Vermeidung von Interessenskonflikten.

- Der/die Mitarbeiter/in, bei dem/der die Beschwerde eingeht, ist für eine wertschätzende Annahme der Beschwerde und für die Weiterleitung an das Beschwerdemanagement zuständig, welche die Erfassung in der Beschwerdedatenbank vornimmt. Die Bearbeitung erfolgt je nach Thematik/Zuständigkeit durch unterschiedliche Stellen der Bank unter Begleitung von Client Service Group / Beschwerdemanagement.

6. Überwachung des Beschwerdemanagements durch Compliance

Die Beschwerden werden von Group Compliance turnusmäßig ausgewertet und geprüft, ob organisatorische Änderungen oder personelle Konsequenzen erforderlich sind. Die Geschäftsleitung wird quartalsweise im Rahmen der Group Compliance Berichte über die eingegangenen Kundenbeschwerden im Rahmen der Kryptowerte-Dienstleistung und die damit verbundenen Schäden und organisatorischen Maßnahmen informiert.

Die datenschutzrechtlichen Anforderungen bei der Beschwerdebearbeitung werden berücksichtigt und angemessen dokumentiert.

Sofern es sich um Beschwerden zum Thema Datenschutz handelt, stellt das Beschwerdemanagement sicher, dass der Datenschutzbeauftragte der Bank über den Sachverhalt informiert wird.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft, sowie deren Einhaltung im Rahmen externer Prüfungen sichergestellt. Bei Mängeln wird die Aufsichtsbehörde informiert.

7. Außergerichtliche Streitbeteiligung von Beschwerden/ Zivilrechtsweg

Bei Streitigkeiten mit der Bank besteht die Möglichkeit sich an den Ombudsmann der privaten Banken zu wenden (Ombudsmannverfahren).

<https://bankenombudsmann.de/>

Die Beschwerde ist in Textform an folgende Kundenbeschwerdestelle zu richten:

Bundesverband deutscher Banken e.V.

Postfach 04 03 07,
10062 Berlin,
Deutschland,
Fax: +49 30 1663 -3169,
E-Mail: schlichtung@bdb.de

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Neben dem Beschwerdeverfahren steht es dem Kunden frei seine Ansprüche bei den Zivilgerichten geltend zu machen.