

GESCHÄFTSBEDINGUNGEN VTB INVEST

der VTB Bank (Europe) SE, Zweigniederlassung
Frankfurt am Main (VTB Direktbank)



VTB Bank (Europe) SE, Zweigniederlassung
Frankfurt am Main (VTB Direktbank)

Rüsterstraße 7 – 9
60325 Frankfurt am Main

Telefon: + 49 (0) 69-66 55 8 99 99
E-Mail: kundenservice@vtb-direktbank.de

gültig ab 05.11.2019

INHALTSVERZEICHNIS



I. Fernabsatzinformationen und Widerrufsbelehrung
II. Informationsbogen für den Anleger
III. Allgemeine Geschäftsbedingungen.....

I. FERNABSATZINFORMATIONEN UND WIDERRUFSBELEHRUNG



A. ALLGEMEINE INFORMATIONEN

VTB Direktbank Europe (SE), Zweigniederlassung Frankfurt am Main („VTB Direktbank“ oder die „Bank“) stellt dem Kunden die nachfolgenden Informationen im Zusammenhang mit dem Abschluss von im Fernabsatz geschlossenen Finanzdienstleistungen sowie entsprechende Widerrufsrechte rechtzeitig vor Abschluss des Vermögensverwaltungsvertrags zur Verfügung.

1. Name und Anschrift der Bank

VTB Bank (Europe) SE
Zweigniederlassung Frankfurt am Main
Rüsterstraße 7-9
D-60325 Frankfurt am Main

Internet-Domain: www.vtbdirektbank.de
Telefon: + 49 (0) 69-66 55 8 99 99
E-Mail: kundenservice@vtb-direktbank.de

Die Bank ist eine Zweigniederlassung der VTB Bank (Europe) SE, Rüsterstraße 7-9, D-60325 Frankfurt am Main.

2. Gesetzlich Vertretungsberechtigte der Bank

Vorstand: Arthur Iliyav (Vors.), Oxana Kozliouk, Alexander Frey, Oleg Osipenko
Niederlassungsleiter: Patrick Lehnert, Alexander Frey

3. Hauptgeschäftstätigkeit der Bank

Gegenstand des Unternehmens ist der Betrieb von Bankgeschäften aller Art und von damit zusammenhängenden Geschäften. Als Wertpapierdienstleistungsunternehmen bietet es alle Arten von Geschäften in Wertpapieren und anderen Finanzinstrumenten an.

4. Zuständige Aufsichtsbehörde

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn und
Marie-Curie-Straße 24 – 28, 60439 Frankfurt am Main

Internet: www.bafin.de

5. Eintragungen in Handelsregistern

VTB Bank (Europe) SE
Zweigniederlassung Frankfurt am Main

Amtsgericht Frankfurt am Main
HRB 12169
Steuer-Nr.: 047 220 39722

Finanzamt Frankfurt IV
Ust-ID Nr.: DE 114104505
Bankleitzahl: 501 234 000

6. Anwendbares Recht/ Gerichtsstand

Für die Geschäftsbeziehung zwischen dem Kunden und der VTB Direktbank gilt deutsches Recht. Die VTB Direktbank legt das Recht der Bundesrepublik Deutschland auch der vorvertraglichen Beziehung zugrunde. Es gibt keine vertragliche Gerichtsstandsklausel.

7. Informations- und Vertragssprache

Maßgebliche Sprache für das Vertragsverhältnis und die Kommunikation zwischen dem Kunden und der VTB Direktbank während der Laufzeit des Vertrages ist Deutsch. Die Vertragsbedingungen und diese Vorabinformationen stehen ausschließlich in deutscher Sprache zur Verfügung.

8. Außergerichtliche Streitschlichtung und außergerichtliches Beschwerdeverfahren

Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der VTB Direktbank kann sich der Kunde zur außergerichtlichen Streitbeilegung in Textform an den Ombudsmann der privaten Banken, Bundesverband deutscher Banken e.V., Postfach 04 03 07, 10062 Berlin wenden. Weitere Informationen sind erhältlich unter: www.bankenverband.de/ombudsmann. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“.

Sollte ein Kunde der Ansicht sein, die Bank habe bei der Erbringung von Zahlungsdiensten gegen die Bestimmungen des Zahlungsdienstleistungsgesetzes, die Regelungen der §§ 675c bis 676c BGB oder Art. 248 EGBGB verstoßen, besteht die Möglichkeit, schriftlich oder zur dortigen Niederschrift Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, und Marie-Curie-Straße 24-28, 60439 Frankfurt am Main einzulegen.

9. Einlagensicherungsfonds

Die Bank ist Mitglied des Einlagensicherungsfonds des Bundesverbandes deutscher Banken e.V.. Nähere Informationen hierzu finden Sie unter Kapitel II (Informationsbogen für den Einleger).

B. INFORMATIONEN ZUM VERMÖGENSVERWALTUNGSVERTRAG

1. Zustandekommen des Vertrages

Der Vertrag kommt soweit im Einzelfall nicht abweichend geregelt zustande, sobald der alle Pflichtangaben enthaltende Antrag der VTB Bank (Europe) SE, Zweigniederlassung Frankfurt am Main (im folgenden VTB Direktbank) zugeht und von ihr angenommen wird. Hierüber werden Sie in Textform benachrichtigt. Sofern Sie noch nicht Kunde der VTB Direktbank sind, hängt der Vertragsabschluss von der Durchführung der gesetzlich vorgeschriebenen Identitätsfeststellung ab. Die dafür erforderlichen Informationen erhalten Sie im Rahmen der Kontoeröffnung.

2. Maßgebliche vertragliche Regelungen für die Geschäftsbeziehung

Die Grundregeln für die Geschäftsverbindung zwischen Bank und Kunde sind in dem zwischen dem Kunden und der Bank geschlossenen Vermögensverwaltungsvertrag und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank in der jeweils gültigen Fassung beschrieben.

3. Preise

Für die Vermögensverwaltung berechnet die Bank eine Vergütung gemäß Ziffer 11 des Vermögensverwaltungsvertrages. Die Vergütung beinhaltet sämtliche Leistungen, d.h. etwaige Provisionen und das Honorar für die Vermögensverwaltung.

4. Mindestlaufzeit des Vertrages

Der Vertrag hat keine Mindestlaufzeit.

5. Vertragliche Kündigungsregeln

Es gilt das Kündigungsrecht nach Ziffer 16 des Vermögensverwaltungsvertrages.

6. Hinweis auf vom Kunden zu zahlende Steuern und Kosten

Erträge im Rahmen der Vermögensverwaltung können steuerpflichtig sein. Bei Fragen sollte sich der Kunde an die für ihn zuständige Steuerbehörde bzw. seinen steuerlichen Berater wenden. Dies gilt insbesondere, wenn er im Ausland steuerpflichtig ist.

Wir informieren Sie über alle relevanten Kosten. Vor Vertragsschluss erhalten Sie eine Kosteninformation. Die Kosten sind aufgeteilt in Produkt- und Dienstleistungskosten.

7. Wesentliche Merkmale der Finanzdienstleistung

Der Preis eines Wertpapiers unterliegt Schwankungen auf dem Finanzmarkt, auf die die Bank keinen Einfluss hat. Deshalb kann das Wertpapiergeschäft nicht widerrufen werden. In der Vergangenheit erwirtschaftete Erträge (z.B. Zinsen, Dividenden) und erzielte Wertsteigerungen sind kein Indikator für künftige Erträge oder Wertsteigerungen. Ausführliche Informationen enthält die Broschüre «Basisinformationen über Wertpapiere inklusive Ausführungsgrundsätze».

Im Rahmen der Vermögensverwaltung übernimmt die Bank die treuhänderische Disposition des Kundenvermögens. Die Bank wird die Vermögensverwaltung gemäß Anlagerichtlinien des Kunden durchführen. Hierzu ist die Bank berechtigt, nach freiem Ermessen und ohne vorherige Einholung von Weisungen über die Depotbestände und Kontoguthaben zu verfügen.

Der Anlageprozess ist von einer regelbasierten Vorgehensweise unter Berücksichtigung fundamentaler Einschätzungen geprägt. Die einzelnen Assetklassen im Portfolio (Aktien, Staatsanleihen, Unternehmensanleihen sowie ggf. Sichteinlagen und Geldmarkt) werden hinsichtlich ihrer Risikoeigenschaften und ihrem Diversifikationspotenzial auf Portfolioebene auf Basis computergestützter Analysen strukturiert und taktisch allokiert. Dabei fließen makroökonomische Prognosen und Kapitalmarkteinschätzungen ein.

Für jede Strategie in der Vermögensverwaltung wird ein Zielmarkt definiert, der den typischen Kunden beschreibt, für den die Strategie geeignet ist. Dieser Zielmarkt wird bei der im Wege eines Zielmarktgleiches vorgenommenen Prüfung berücksichtigt.

Wir werden regelmäßig die Geeignetheit der Vermögensverwaltung überprüfen und diese Überprüfung durch eine Geeignetheitserklärung dokumentieren.

Der Wert des verwalteten Vermögens wird täglich zu Börsenkursen ermittelt. Die Bank wird in einem regelmäßigen Reporting über die Bestände und die Wertentwicklung informieren. Wir übermitteln Ihnen in vierteljährlichen Abständen eine Aufstellung der in Ihrem Namen erbrachten Portfolioverwaltungsdienstleistungen. Zusätzlich unterrichten wir Sie, wenn der Gesamtwert des zu bewertenden Portfolios zu Beginn des jeweiligen Berichtszeitraums um 10 % fällt, sowie anschließend bei jedem Wertverlust in 10 %-Schritten

Alle im Rahmen der Vermögensverwaltung getätigten Wertpapiergeschäfte werden nach den Regeln der Bank [„Grundsätze für die Ausführung von Aufträgen in Finanzinstrumenten“] ausgeführt. Im Rahmen der konkreten Abwicklung kann es zur Zusammenlegung von Kundenaufträgen zu so genannten Blockorders kommen.

8. Hinweis auf Risiken und Preisschwankungen von Wertpapieren

Wertpapiergeschäfte sind wegen ihrer spezifischen Merkmale oder der durchzuführenden Vorgänge mit speziellen Risiken behaftet. Insbesondere sind folgende Risiken zu nennen:

- Kursänderungsrisiko / Risiko rückläufiger Anteilspreise,
- Bonitätsrisiko (Ausfallrisiko bzw. Insolvenzrisiko) des Emittenten,
- Währungsrisiko,
- Totalverlustrisiko.

Der Preis eines Wertpapiers unterliegt Schwankungen auf dem Finanzmarkt, auf die die Bank keinen Einfluss hat. Deshalb kann das Wertpapiergeschäft nicht widerrufen werden. In der Vergangenheit erwirtschaftete Erträge (z.B. Zinsen, Dividenden) und erzielte Wertsteigerungen sind kein Indikator für künftige Erträge oder Wertsteigerungen. Ausführliche Informationen enthält die Broschüre «Basisinformationen über Wertpapiere inklusive Ausführungsgrundsätze».

9. Aufzeichnungspflichten

Zur Stärkung des Anlegerschutzes sind wir verpflichtet, Telefongespräche und elektronische Kommunikation mit Bezug auf die Annahme, Übermittlung und Ausführung von Kundenaufträgen aufzuzeichnen. Dies umfasst Ordererteilungen und Auftragsänderungen. Bitte informieren Sie auch Ihre Vertreter oder sonstige in Ihrem Namen handelnde Personen über die Aufzeichnung der Telefongespräche sowie der elektronischen Kommunikation. Sollten Sie mit einer Aufzeichnung nicht einverstanden sein, können wir auf diesem Weg leider keine Order entgegennehmen. Bei persönlichen Gesprächen fertigen wir schriftliche Protokolle mit allen wertpapierrelevanten Informationen an.

Festzuhalten sind Datum, Uhrzeit und Ort der Besprechung, Angaben über die Anwesenden, den Initiator der Besprechung und wichtige Informationen über den Kundenauftrag, z.B. Preis, Umfang, Auftragsart und Zeitpunkt der Weiterleitung bzw. Ausführung des Kundenauftrags.

10. Hinweis zur Gültigkeitsdauer der zur Verfügung gestellten Informationen

Diese Informationen gelten bis auf weiteres.

11. Leistungsvorbehalt

Es gibt keinen Leistungsvorbehalt, außer dieser ist ausdrücklich vereinbart.

C. INFORMATIONEN ÜBER DAS BESTEHEN EINES WIDERRUFSRECHTS

Mit Abschluss des Vertrages haben Sie ein Widerrufsrecht, über das die Bank Sie nachstehend informiert. Bei mehreren Widerrufsberechtigten steht das Widerrufsrecht jedem einzeln zu. Die Bank weist Sie darauf hin, dass Sie im Fall des Widerrufs des Vertrages zur Zahlung von Wertersatz für die von der Bank erbrachte Dienstleistung nur verpflichtet sind, wenn Sie ausdrücklich zustimmen, dass die Bank vor Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der Dienstleistung beginnt.

WIDERRUFSBELEHRUNG

Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen mittels einer eindeutigen Erklärung widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung auf einem dauerhaften Datenträger, jedoch nicht vor Vertragschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246b § 2 Absatz 1 in Verbindung mit Artikel 246b § 1 Absatz 1 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs, wenn die Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Brief, E-Mail) erfolgt.

Der Widerruf ist zu richten an:

VTB Bank (Europe) SE

Zweigniederlassung Frankfurt am Main

Rüsterstraße 7-9

60325 Frankfurt am Main

E-Mail: kundenservice@vtb-direktbank.de

Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren. Sie sind zur Zahlung von Wertersatz für die bis zum Widerruf erbrachte Dienstleistung verpflichtet, wenn Sie vor Abgabe Ihrer Vertragserklärung auf diese Rechtsfolge hingewiesen wurden und ausdrücklich zugestimmt haben, dass wir vor dem Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der Gegenleistung beginnen. Besteht eine Verpflichtung zur Zahlung von Wertersatz, kann dies dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf dennoch erfüllen müssen. Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung, für uns mit deren Empfang.

Besondere Hinweise

Bei Widerruf dieses Vertrages sind Sie auch an einen mit diesem Vertrag zusammenhängenden Vertrag nicht mehr gebunden, wenn der zusammenhängende Vertrag eine Leistung betrifft, die von uns oder einem Dritten auf der Grundlage einer Vereinbarung zwischen uns und dem Dritten erbracht wird.

Ende der Widerrufsbelehrung

II. INFORMATIONSBOGEN FÜR DEN EINLEGER



Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

mit dem folgenden „Informationsbogen für den Einleger“ unterrichten wir Sie gemäß § 23a Abs. 1 Satz 3 des Kreditwesengesetzes über die gesetzliche Einlagensicherung. Die Einlagen bei der VTB Bank (Europe) SE, Zweigniederlassung Frankfurt (im folgenden VTB Direktbank) sind durch die gesetzliche Entschädigungseinrichtung und die freiwillige Einlagensicherung abgedeckt:

Der gesetzliche Einlagensicherungsfonds

Einlagen bei der VTB Direktbank sind gesetzlich durch die Entschädigungseinrichtung deutscher Banken GmbH (EdB) geschützt. Die Sicherungsobergrenze beträgt hierbei bis zu 100.000,00 EUR pro Einleger und Kreditinstitut.

Der freiwillige Einlagensicherungsfonds

Die VTB Direktbank ist zusätzlich dem Einlagensicherungsfonds des Bundesverbandes deutscher Banken e.V. angeschlossen. Der Schutzzumfang pro Einleger und Kreditinstitut errechnet sich aus dem haftenden Eigenkapital des jeweiligen Kreditinstituts. Detaillierte Informationen zu dem freiwilligen Einlagensicherungsfonds sowie dem exakten Schutzzumfang der VTB Direktbank finden Sie unter <https://einlagensicherung.de/banks/vtb-bank-europe-se/>

Informationsbogen für den Einleger

Einlagen bei der VTB Direktbank sind gesetzlich geschützt durch:	Entschädigungseinrichtung deutscher Banken GmbH ¹
Sicherungsobergrenze:	100 000 EUR pro Einleger pro Kreditinstitut ²
Falls Sie mehrere Einlagen bei demselben Kreditinstitut haben:	Alle Ihre Einlagen bei demselben Kreditinstitut werden „aufaddiert“, und die Gesamtsumme unterliegt der Obergrenze von 100 000 EUR ²
Falls Sie ein Gemeinschaftskonto mit einer oder mehreren anderen Personen haben:	Die Obergrenze von 100 000 EUR gilt für jeden einzelnen Einleger ³
Erstattungsfrist bei Ausfall eines Kreditinstituts:	7 Arbeitstage ⁴
Währung der Erstattung:	Euro
Kontaktdaten:	Entschädigungseinrichtung deutscher Banken GmbH Burgstraße 28, 10178 Berlin, Deutschland Postanschrift: Postfach 11 04 48, 10834 Berlin
Weitere Informationen:	http://www.edb-banken.de/
Empfangsbestätigung durch den Einleger:	

Weitere wichtige Informationen

Einlagen von Privatkunden und Unternehmen sind im Allgemeinen durch Einlagensicherungssysteme gedeckt. Für bestimmte Einlagen geltende Ausnahmen werden auf der Website des zuständigen Einlagensicherungssystems mitgeteilt. Ihr Kreditinstitut wird Sie auf Anfrage auch darüber informieren, ob bestimmte Produkte gedeckt sind oder nicht. Wenn Einlagen gedeckt sind, wird das Kreditinstitut dies auch auf dem Kontoauszug bestätigen.

¹ Für die Sicherung Ihrer Einlage zuständiges Einlagensicherungssystem: Ihre Einlage wird von einem gesetzlichen Einlagensicherungssystem und einem vertraglichen Einlagensicherungssystem gedeckt. Im Falle einer Insolvenz werden Ihre Einlagen in jedem Fall bis zu 100.000 EUR erstattet.

² Allgemeine Sicherungsobergrenze: Verpflichtungen nicht nachkommen kann, so werden die Einleger von dem Einlagensicherungssystem entschädigt. Die betreffende Deckungssumme beträgt maximal 100.000 EUR pro Einleger und Kreditinstitut. Das heißt, dass bei der Ermittlung dieser Summe alle bei demselben Kreditinstitut gehaltenen Einlagen addiert werden. Hält ein Einleger beispielsweise 90.000 EUR auf einem Sparkonto und 20.000 EUR auf einem Girokonto, so werden ihm lediglich 100.000 EUR erstattet.

³ Sicherungsobergrenze für Gemeinschaftskonten: Bei Gemeinschaftskonten gilt die Obergrenze von 100.000 EUR für jeden Einleger. Einlagen auf einem Konto, über das zwei oder mehrere Personen als Mitglieder einer Personengesellschaft oder Sozietät, einer Vereinigung oder eines ähnlichen Zusammenschlusses ohne Rechtspersönlichkeit verfügen können, werden bei der Berechnung der Obergrenze von 100.000 EUR oder Gegenwert in fremder Währung allerdings zusammengefasst und als Einlage eines einzigen Einlegers behandelt. In den Fällen des § 8 Absätze 2 bis 4 des Einlagensicherungsgesetzes sind Einlagen über 100.000 Euro hinaus gesichert. Weitere Informationen sind erhältlich über die Webseite der Entschädigungseinrichtung deutscher Banken GmbH unter <http://www.edb-banken.de>.

⁴ Erstattung: Das zuständige Einlagensicherungssystem ist die
Entschädigungseinrichtung deutscher Banken GmbH
Burgstraße 28
10178 Berlin
Deutschland

Postanschrift Postfach 11 04 48
10834 Berlin
Telefon: + 49 (0) 30 59 00 11 960
E-Mail: info@edb-banken.de

Es wird Ihnen Ihre Einlagen (bis zu 100.000 EUR) spätestens innerhalb von 7 Arbeitstagen erstatten. Haben Sie die Erstattung innerhalb dieser Fristen nicht erhalten, sollten Sie mit dem Einlagensicherungssystem Kontakt aufnehmen, da der Gültigkeitszeitraum für Erstattungsforderungen nach einer bestimmten Frist abgelaufen sein kann. Weitere Informationen sind erhältlich über die Webseite der Entschädigungseinrichtung deutscher Banken GmbH unter <http://www.edb-banken.de>.

III. ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN



Grundregeln für die Beziehung zwischen Kunde und Bank

1. Geltungsbereich und Änderungen dieser Geschäftsbedingungen und der Sonderbedingungen für einzelne Geschäftsbeziehungen

(1) Geltungsbereich

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die gesamte Geschäftsverbindung zwischen dem Kunden und den inländischen Geschäftsstellen der VTB Bank (Europe) SE, Zweigniederlassung Frankfurt am Main (im folgenden VTB Direktbank genannt). Daneben gelten für einzelne Geschäftsbeziehungen (zum Beispiel für das Wertpapiergeschäft, den Zahlungsverkehr und für den Sparverkehr) Sonderbedingungen, die Abweichungen oder Ergänzungen zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten; sie werden bei der Kontoeröffnung oder bei Erteilung eines Auftrages mit dem Kunden vereinbart. Unterhält der Kunde auch Geschäftsverbindungen zu ausländischen Geschäftsstellen, sichert das Pfandrecht der VTB Direktbank (Nummer 14 dieser Geschäftsbedingungen) auch die Ansprüche dieser ausländischen Geschäftsstellen.

(2) Änderungen

Änderungen dieser Geschäftsbedingungen und der Sonderbedingungen werden dem Kunden spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Hat der Kunde mit der VTB Direktbank im Rahmen der Geschäftsbeziehung einen elektronischen Kommunikationsweg vereinbart (zum Beispiel das Online-Banking), können die Änderungen auch auf diesem Wege angeboten werden. Der Kunde kann den Änderungen vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens entweder zustimmen oder sie ablehnen. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird ihn die VTB Direktbank in ihrem Angebot besonders hinweisen. Werden dem Kunden Änderungen von Bedingungen zu Zahlungsdiensten (zum Beispiel Überweisungsbedingungen) angeboten, kann er den von der Änderung betroffenen Zahlungsdiensterahmenvertrag vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen auch fristlos und kostenfrei kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird ihn die VTB Direktbank in ihrem Angebot besonders hinweisen.

2. Bankgeheimnis und Bankauskunft

(1) Bankgeheimnis

Die VTB Direktbank ist zur Verschwiegenheit über alle kundenbezogenen Tatsachen und Wertungen verpflichtet, von denen sie Kenntnis erlangt (Bankgeheimnis). Informationen über den Kunden darf die VTB Direktbank nur weitergeben, wenn gesetzliche Bestimmungen dies gebieten oder der Kunde eingewilligt hat oder die VTB Direktbank zur Erteilung einer Bankauskunft befugt ist.

(2) Bankauskunft

Eine Bankauskunft enthält allgemein gehaltene Feststellungen und Bemerkungen über die wirtschaftlichen Verhältnisse des Kunden, seine Kreditwürdigkeit und Zahlungsfähigkeit; betragsmäßige Angaben über Kontostände, Sparguthaben, Depot- oder sonstige der VTB Direktbank anvertraute Vermögenswerte sowie Angaben über die Höhe von Kreditinanspruchnahmen werden nicht gemacht.

(3) Voraussetzungen für die Erteilung einer Bankauskunft

Die VTB Direktbank ist befugt, über juristische Personen und im Handelsregister eingetragene Kaufleute Bankauskünfte zu erteilen, sofern sich die Anfrage auf ihre geschäftliche Tätigkeit bezieht. Die VTB Direktbank erteilt jedoch keine Auskünfte, wenn ihr eine anders lautende Weisung des Kunden vorliegt. Bankauskünfte über andere Personen, insbesondere über Privatkunden und Vereinigungen, erteilt die VTB Direktbank nur dann, wenn diese generell oder im Einzelfall ausdrücklich zugestimmt haben. Eine Bankauskunft wird nur erteilt, wenn der Anfragende ein berechtigtes Interesse an der gewünschten Auskunft glaubhaft dargelegt hat und kein Grund zu der Annahme besteht, dass schutzwürdige Belange des Kunden der Auskunftserteilung entgegenstehen.

(4) Empfänger von Bankauskünften

Bankauskünfte erteilt die VTB Direktbank nur eigenen Kunden sowie anderen Kreditinstituten für deren Zwecke oder die ihrer Kunden.

3. Haftung der VTB Direktbank; Mitverschulden des Kunden

(1) Haftungsgrundsätze

Die VTB Direktbank haftet bei der Erfüllung ihrer Verpflichtungen für jedes Verschulden ihrer Mitarbeiter und der Personen, die sie zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen hinzuzieht. Soweit die Sonderbedingungen für einzelne Geschäftsbeziehungen oder sonstige Vereinbarungen etwas Abweichendes regeln, gehen diese Regelungen vor. Hat der Kunde durch ein schuldhaftes Verhalten (zum Beispiel durch Verletzung der in Nr.11 dieser Geschäftsbedingungen aufgeführten Mitwirkungspflichten) zu der Entstehung eines Schadens beigetragen, bestimmt sich nach den Grundsätzen des Mitverschuldens, in welchem Umfang VTB Direktbank und Kunde den Schaden zu tragen haben.

(2) Weitergeleitete Aufträge

Wenn ein Auftrag seinem Inhalt nach typischerweise in der Form ausgeführt wird, dass die VTB Direktbank einen Dritten mit der weiteren Erledigung betraut, erfüllt die VTB Direktbank den Auftrag dadurch, dass sie ihn im eigenen Namen an den Dritten weiterleitet (weitergeleiteter Auftrag). Dies betrifft zum Beispiel die Einholung von Bankauskünften bei anderen Kreditinstituten oder die Verwahrung und Verwaltung von Wertpapieren im Ausland. In diesen Fällen beschränkt sich die Haftung der VTB Direktbank auf die sorgfältige Auswahl und Unterweisung des Dritten.

(3) Störung des Betriebs

Die VTB Direktbank haftet nicht für Schäden, die durch höhere Gewalt, Aufruhr, Kriegs- und Naturereignisse oder durch sonstige von ihr nicht zu vertretende Vorkommnisse (zum Beispiel Streik, Aussperrung, Verkehrsstörung, Verfügungen von hoher Hand im In- oder Ausland) eintreten.

4. Grenzen der Aufrechnungsbefugnis des Kunden, der kein Verbraucher ist

Ein Kunde, der kein Verbraucher ist, kann gegen Forderungen der Bank nur aufrechnen, wenn seine Forderungen unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Diese Aufrechnungsbeschränkung gilt nicht für eine vom Kunden zur Aufrechnung gestellte Forderung, die ihren Rechtsgrund in einem Darlehen oder einer Finanzierungshilfe gemäß §§ 513, 491 bis 512 BGB hat. Guthaben auf Konten können nur mit Zustimmung der Bank an Dritte abgetreten oder verpfändet werden.

5. Verfügungsberechtigung nach dem Tod des Kunden

Nach dem Tod des Kunden hat derjenige, der sich gegenüber der Bank auf die Rechtsnachfolge des Kunden beruft, der Bank seine erbrechtliche Berechtigung in geeigneter Weise nachzuweisen. Wird der Bank eine Ausfertigung oder eine beglaubigte Abschrift der letztwilligen Verfügung (Testament, Erbvertrag) nebst zugehöriger Eröffnungsniederschrift vorgelegt, darf die Bank denjenigen, der darin als Erbe oder Testamentsvollstrecker bezeichnet ist, als Berechtigten ansehen, ihn verfügen lassen und insbesondere mit befreiender Wirkung an ihn leisten. Dies gilt nicht, wenn der Bank bekannt ist, dass der dort Genannte (zum Beispiel nach Anfechtung oder wegen Nichtigkeit des Testaments) nicht verfügungsberechtigt ist oder wenn ihr dies infolge Fahrlässigkeit nicht bekannt geworden ist.

6. Maßgebliches Recht und Gerichtsstand bei kaufmännischen und öffentlich-rechtlichen Kunden

(1) Geltung deutschen Rechts

Für die Geschäftsverbindung zwischen dem Kunden und der VTB Direktbank gilt deutsches Recht.

(2) Gerichtsstand für Inlandskunden

Ist der Kunde ein Kaufmann und ist die streitige Geschäftsbeziehung dem Betriebe seines Handelsgewerbes zuzurechnen, so kann die VTB Direktbank diesen Kunden an dem für die kontoführende Stelle zuständigen Gericht oder bei einem anderen zuständigen Gericht verklagen; dasselbe gilt für eine juristische Person des öffentlichen Rechts und für öffentlich-rechtliche Sondervermögen. Die VTB Direktbank selbst kann von diesen Kunden nur an dem für die kontoführende Stelle zuständigen Gericht verklagt werden.

(3) Gerichtsstand für Auslandskunden

Die Gerichtsstandsvereinbarung gilt auch für Kunden, die im Ausland eine vergleichbare gewerbliche Tätigkeit ausüben, sowie für ausländische Institutionen, die mit inländischen juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder mit einem inländischen öffentlich-rechtlichen Sondervermögen vergleichbar sind.

Kontoführung

7. Rechnungsabschlüsse bei Kontokorrentkonten (Konten in laufender Rechnung)

(1) Erteilung der Rechnungsabschlüsse

Die VTB Direktbank erteilt bei einem Kontokorrentkonto, sofern nicht etwas anderes vereinbart ist, jeweils zum Ende eines Kalenderquartals einen Rechnungsabschluss; dabei werden die in diesem Zeitraum entstandenen beiderseitigen Ansprüche (einschließlich der Zinsen und Entgelte der VTB Direktbank) verrechnet. Die VTB Direktbank kann auf den Saldo, der sich aus der Verrechnung ergibt, nach Nummer 12 dieser Geschäftsbedingungen oder nach der mit dem Kunden anderweitig getroffenen Vereinbarung Zinsen berechnen.

(2) Frist für Einwendungen; Genehmigung durch Schweigen

Einwendungen wegen Unrichtigkeit oder Unvollständigkeit eines Rechnungsabschlusses hat der Kunde spätestens vor Ablauf von sechs Wochen nach dessen Zugang zu erheben; macht er seine Einwendungen in Textform geltend, genügt die Absendung innerhalb der Sechswochen-Frist. Das Unterlassen rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Auf diese Folge wird die VTB Direktbank bei Erteilung des Rechnungsabschlusses besonders hinweisen. Der Kunde kann auch nach Fristablauf eine Berichtigung des Rechnungsabschlusses verlangen, muss dann aber beweisen, dass zu Unrecht sein Konto belastet oder eine ihm zustehende Gutschrift nicht erteilt wurde.

8. Storno- und Berichtigungsbuchungen der VTB Direktbank

(1) Vor Rechnungsabschluss

Fehlerhafte Gutschriften auf Kontokorrentkonten (zum Beispiel wegen einer falschen Kontonummer) darf die VTB Direktbank bis zum nächsten Rechnungsabschluss durch eine Belastungsbuchung rückgängig machen, soweit ihr ein Rückzahlungsanspruch gegen den Kunden zusteht (Stornobuchung); der Kunde kann in diesem Fall gegen die Belastungsbuchung nicht einwenden, dass er in Höhe der Gutschrift bereits verfügt hat.

(2) Nach Rechnungsabschluss

Stellt die VTB Direktbank eine fehlerhafte Gutschrift erst nach einem Rechnungsabschluss fest und steht ihr ein Rückzahlungsanspruch gegen den Kunden zu, so wird sie in Höhe ihres Anspruchs sein Konto belasten (Berichtigungsbuchung). Erhebt der Kunde gegen die Berichtigungsbuchung Einwendungen, so wird die VTB Direktbank den Betrag dem Konto wieder gutschreiben und ihren Rückzahlungsanspruch gesondert geltend machen.

(3) Information des Kunden; Zinsberechnung

Über Storno- und Berichtigungsbuchungen wird die VTB Direktbank den Kunden unverzüglich unterrichten. Die Buchungen nimmt die VTB Direktbank hinsichtlich der Zinsberechnung rückwirkend zu dem Tag vor, an dem die fehlerhafte Buchung durchgeführt wurde.

9. Einzugsaufträge

(1) Erteilung von Vorbehaltsgutschriften bei der Einreichung

Schreibt die VTB Direktbank den Gegenwert von Schecks und Lastschriften schon vor ihrer Einlösung gut, geschieht dies unter dem Vorbehalt ihrer Einlösung, und zwar auch dann, wenn diese bei der VTB Direktbank selbst zahlbar sind. Reicht der Kunde andere Papiere mit dem Auftrag ein, von einem Zahlungspflichtigen einen Forderungsbetrag zu beschaffen (zum Beispiel Zinsscheine), und erteilt die VTB Direktbank über den Betrag eine Gutschrift, so steht diese unter dem Vorbehalt, dass die VTB Direktbank den Betrag erhält. Der Vorbehalt gilt auch dann, wenn die Schecks, Lastschriften und anderen Papiere bei der VTB Direktbank selbst zahlbar sind. Werden Schecks oder Lastschriften nicht eingelöst oder erhält die VTB Direktbank den Betrag aus dem Einzugsauftrag nicht, macht die VTB Direktbank die Vorbehaltsgutschrift rückgängig. Dies geschieht unabhängig davon, ob in der Zwischenzeit ein Rechnungsabschluss erteilt wurde.

(2) Einlösung von Lastschriften und vom Kunden ausgestellter Schecks

Einzugsermächtigungs- und Abbuchungsauftragslastschriften sowie Schecks sind eingelöst, wenn die Belastungsbuchung nicht spätestens am zweiten Bankarbeitstag – bei SEPA-Firmenlastschriften nicht spätestens am dritten Bankarbeitstag – nach ihrer Vornahme rückgängig gemacht wird. Für Lastschriften aus anderen Verfahren gelten die Einlösungsregeln in den hierfür vereinbarten Sonderbedingungen. Barschecks sind bereits mit Zahlung an den Scheckvorleger eingelöst. Schecks sind auch schon dann eingelöst, wenn die VTB Direktbank im Einzelfall

eine Bezahlmeldung absendet. Schecks, die über die Abrechnungsstelle der Bundesbank vorgelegt werden, sind eingelöst, wenn sie nicht bis zu dem von der Bundesbank festgesetzten Zeitpunkt zurückgegeben werden.

10. Fremdwährungsgeschäfte und Risiken bei Fremdwährungskonten

(1) Auftragsausführung bei Fremdwährungskonten

Fremdwährungskonten des Kunden dienen dazu, Zahlungen an den Kunden und Verfügungen des Kunden in fremder Währung bargeldlos abzuwickeln. Verfügungen über Guthaben auf Fremdwährungskonten (zum Beispiel durch Überweisungen zu Lasten des Fremdwährungsguthabens) werden unter Einschaltung von Banken im Heimatland der Währung abgewickelt, wenn sie die VTB Direktbank nicht vollständig innerhalb des eigenen Hauses ausführt.

(2) Gutschriften bei Fremdwährungsgeschäften mit dem Kunden

Schließt die VTB Direktbank mit dem Kunden ein Geschäft (zum Beispiel ein Devisentermingeschäft) ab, aus dem sie die Verschaffung eines Betrages in fremder Währung schuldet, wird sie ihre Fremdwährungsverbindlichkeit durch Gutschrift auf dem Konto des Kunden in dieser Währung erfüllen, sofern nicht etwas anderes vereinbart ist.

(3) Vorübergehende Beschränkung der Leistung durch die VTB Direktbank

Die Verpflichtung der VTB Direktbank zur Ausführung einer Verfügung zu Lasten eines Fremdwährungsguthabens (Absatz 1) oder zur Erfüllung einer Fremdwährungsverbindlichkeit (Absatz 2) ist in dem Umfang und solange ausgesetzt, wie die VTB Direktbank in der Währung, auf die das Fremdwährungsguthaben oder die Verbindlichkeit lautet, wegen politisch bedingter Maßnahmen oder Ereignisse im Lande dieser Währung nicht oder nur eingeschränkt verfügen kann. In dem Umfang und solange diese Maßnahmen oder Ereignisse andauern, ist die VTB Direktbank auch nicht zu einer Erfüllung an einem anderen Ort außerhalb des Landes der Währung, in einer anderen Währung (auch nicht in Euro) oder durch Anschaffung von Bargeld verpflichtet. Die Verpflichtung der VTB Direktbank zur Ausführung einer Verfügung zu Lasten eines Fremdwährungsguthabens ist dagegen nicht ausgesetzt, wenn sie die VTB Direktbank vollständig im eigenen Haus ausführen kann. Das Recht des Kunden und der VTB Direktbank, fällige gegenseitige Forderungen in derselben Währung miteinander zu verrechnen, bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

(4) Wechselkurs

Die Bestimmung des Wechselkurses bei Fremdwährungsgeschäften ergibt sich aus dem „Preis- und Leistungsverzeichnis“. Bei Zahlungsdiensten gilt ergänzend der Zahlungsdiensterahmenvertrag.

Mitwirkungspflichten des Kunden

11. Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Mitteilung von Änderungen

Zur ordnungsgemäßen Abwicklung des Geschäftsverkehrs ist es erforderlich, dass der Kunde der VTB Direktbank Änderungen seines Namens und seiner Anschrift sowie das Erlöschen oder die Änderung einer gegenüber der VTB Direktbank erteilten Vertretungsmacht (insbesondere einer Vollmacht) unverzüglich mitteilt. Diese Mitteilungspflicht besteht auch dann, wenn die Vertretungsmacht in ein öffentliches Register (zum Beispiel in das Handelsregister) eingetragen ist und ihr Erlöschen oder ihre Änderung in dieses Register eingetragen wird. Darüber hinaus können sich weitergehende gesetzliche Mitteilungspflichten, insbesondere aus dem Geldwäschegesetz, ergeben.

(2) Klarheit von Aufträgen

Aufträge müssen ihren Inhalt zweifelsfrei erkennen lassen. Nicht eindeutig formulierte Aufträge können Rückfragen zur Folge haben, die zu Verzögerungen führen können. Vor allem hat der Kunde bei Aufträgen auf die Richtigkeit und Vollständigkeit seiner Angaben, insbesondere der Kontonummer und Bankleitzahl oder IBAN und BIC sowie der Währung zu achten. Änderungen, Bestätigungen oder Wiederholungen von Aufträgen müssen als solche gekennzeichnet sein.

(3) Besonderer Hinweis bei Eilbedürftigkeit der Ausführung eines Auftrags

Hält der Kunde bei der Ausführung eines Auftrags besondere Eile für nötig, hat er dies der VTB Direktbank gesondert mitzuteilen. Bei formalmäßig erteilten Aufträgen muss dies außerhalb des Formulars erfolgen.

(4) Prüfung und Einwendungen bei Mitteilungen der VTB Direktbank

Der Kunde hat Kontoauszüge, Wertpapierabrechnungen, Depot- und Ertragnisaufstellungen, sonstige Abrechnungen, Anzeigen über die Ausführung von Aufträgen sowie Informationen über erwartete Zahlungen und Sendungen (Avisé) auf ihre Richtigkeit und Vollständigkeit unverzüglich zu überprüfen und etwaige Einwendungen unverzüglich zu erheben.

(5) Benachrichtigung der VTB Direktbank bei Ausbleiben von Mitteilungen

Falls Rechnungsabschlüsse und Depotaufstellungen dem Kunden nicht zugehen, muss er die VTB Direktbank unverzüglich benachrichtigen. Die Benachrichtigungspflicht besteht auch beim Ausbleiben anderer Mitteilungen, deren Eingang der Kunde erwartet (Wertpapierabrechnungen, Kontoauszüge nach der Ausführung von Aufträgen des Kunden oder über Zahlungen, die der Kunde erwartet).

Kosten der Bankdienstleistungen

12. Zinsen, Entgelte und Aufwendungen

(1) Zinsen und Entgelte im Geschäft mit Verbrauchern

Die Höhe der Zinsen und Entgelte für die üblichen Bankleistungen, die die Bank gegenüber Verbrauchern erbringt, einschließlich der Höhe von Zahlungen, die über die für die Hauptleistung vereinbarten Entgelte hinausgehen, ergeben sich aus dem „Preisaushang – Regelsätze im standardisierten Privatkundengeschäft“ und aus dem „Preis- und Leistungsverzeichnis“. Wenn ein Verbraucher eine dort aufgeführte Hauptleistung in Anspruch nimmt und dabei keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, gelten die zu diesem Zeitpunkt im Preisaushang oder Preis und Leistungsverzeichnis angegebenen Zinsen und Entgelte. Eine Vereinbarung, die auf eine über das vereinbarte Entgelt für die Hauptleistung hinausgehende Zahlung des Verbrauchers gerichtet ist, kann die Bank mit dem Verbraucher nur ausdrücklich treffen, auch wenn sie im Preisaushang oder im Preis- und Leistungsverzeichnis ausgewiesen ist.

Für die Vergütung der nicht im Preisaushang oder im Preis- und Leistungsverzeichnis aufgeführten Leistungen, die im Auftrag des Verbrauchers erbracht werden und die, nach den Umständen zu urteilen, nur gegen eine Vergütung zu erwarten sind, gelten, soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde, die gesetzlichen Vorschriften.

(2) Zinsen und Entgelte im Geschäft mit Kunden, die keine Verbraucher sind

Die Höhe der Zinsen und Entgelte für die üblichen Bankleistungen, die die Bank gegenüber Kunden, die keine Verbraucher sind, erbringt, ergeben sich aus dem „Preisaushang – Regelsätze im standardisierten Privatkundengeschäft“ und aus dem „Preis- und Leistungsverzeichnis“, soweit der Preisaushang und das Preis- und Leistungsverzeichnis übliche Bankleistungen gegenüber Kunden, die keine Verbraucher sind (zum Beispiel Geschäftskunden), ausweisen. Wenn ein Kunde, der kein Verbraucher ist, eine dort aufgeführte Bankleistung in Anspruch nimmt und dabei keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, gelten die zu diesem Zeitpunkt im Preisaushang oder Preis- und Leistungsverzeichnis angegebenen Zinsen und Entgelte. Im Übrigen bestimmt die Bank, sofern keine andere Vereinbarung getroffen wurde und gesetzliche Bestimmungen dem nicht entgegenstehen, die Höhe von Zinsen und Entgelten nach billigem Ermessen (§ 315 des Bürgerlichen Gesetzbuchs).

(3) Nicht entgeltfähige Leistungen

Für eine Leistung, zu deren Erbringung die Bank kraft Gesetzes oder aufgrund einer vertraglichen Nebenpflicht verpflichtet ist oder die sie im eigenen Interesse wahrnimmt, wird die Bank kein Entgelt berechnen, es sei denn, es ist gesetzlich zulässig und wird nach Maßgabe der gesetzlichen Regelung erhoben.

(4) Änderung von Zinsen; Kündigungsrecht des Kunden bei Erhöhung

Die Änderung der Zinsen bei Krediten mit einem veränderlichen Zinssatz erfolgt aufgrund der jeweiligen Kreditvereinbarung mit dem Kunden. Die Bank wird dem Kunden Änderungen von Zinsen mitteilen. Bei einer Erhöhung kann der Kunde, sofern nicht anderes vereinbart ist, die davon betroffene Kreditvereinbarung innerhalb von sechs Wochen nach der Bekanntgabe der Änderung mit sofortiger Wirkung kündigen. Kündigt der Kunde, so werden die erhöhten Zinsen für die gekündigte Kreditvereinbarung nicht zugrunde gelegt. Die Bank wird zur Abwicklung eine angemessene Frist einräumen.

(5) Änderungen von Entgelten bei typischerweise dauerhaft in Anspruch genommenen Leistungen

Änderungen von Entgelten für Bankleistungen, die von Kunden im Rahmen der Geschäftsverbindung typischerweise dauerhaft in Anspruch genommen werden (zum Beispiel Konto- und Depotführung), werden dem Kunden spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Hat der Kunde mit der Bank im Rahmen der Geschäftsbeziehung einen elektronischen Kommunikationsweg vereinbart (zum Beispiel das Online-Banking), können die Änderungen auch auf diesem Wege angeboten werden. Der

Kunde kann den Änderungen vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens entweder zustimmen oder sie ablehnen. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird ihn die Bank in ihrem Angebot besonders hinweisen. Werden dem Kunden die Änderungen angeboten, kann er den von der Änderung betroffenen Vertrag vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung auch fristlos und kostenfrei kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird ihn die Bank in ihrem Angebot hinweisen. Kündigt der Kunde, wird das geänderte Entgelt für die gekündigte Geschäftsbeziehung nicht zugrunde gelegt. Die vorstehende Vereinbarung gilt gegenüber Verbrauchern nur dann, wenn die Bank Entgelte für Hauptleistungen ändern will, die vom Verbraucher im Rahmen der Geschäftsverbindung typischerweise dauerhaft in Anspruch genommen werden. Eine Vereinbarung über die Änderung eines Entgelts, das auf eine über die Hauptleistung hinausgehende Zahlung des Verbrauchers gerichtet ist, kann die Bank mit dem Verbraucher nur ausdrücklich vereinbaren.

(6) Ersatz von Aufwendungen

Ein möglicher Anspruch der Bank auf Ersatz von Aufwendungen richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.

(7) Besonderheiten bei Verbraucherdarlehensverträgen und Zahlungsdiensteverträgen mit Verbrauchern für Zahlungen

Bei Verbraucherdarlehensverträgen und Zahlungsdiensteverträgen mit Verbrauchern für Zahlungen richten sich die Zinsen und die Kosten (Entgelte und Auslagen) nach den jeweiligen vertraglichen Vereinbarungen und Sonderbedingungen sowie ergänzend nach den gesetzlichen Vorschriften. Die Änderung von Entgelten von Zahlungsdiensteverträgen (zum Beispiel Girovertrag) richtet sich nach Absatz 5.

Sicherheiten für die Ansprüche der Bank gegen den Kunden

13. Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten

(1) Anspruch der VTB Direktbank auf Bestellung von Sicherheiten

Die VTB Direktbank kann für alle Ansprüche aus der bankmäßigen Geschäftsverbindung die Bestellung bankmäßiger Sicherheiten verlangen, und zwar auch dann, wenn die Ansprüche bedingt sind (zum Beispiel Aufwendungsersatzanspruch wegen der Inanspruchnahme aus einer für den Kunden übernommenen Bürgschaft). Hat der Kunde gegenüber der VTB Direktbank eine Haftung für Verbindlichkeiten eines anderen Kunden der VTB Direktbank übernommen (zum Beispiel als Bürge), so besteht für die VTB Direktbank ein Anspruch auf Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten im Hinblick auf die aus der Haftungsübernahme folgende Schuld jedoch erst ab ihrer Fälligkeit.

(2) Veränderung des Risikos

Hat die VTB Direktbank bei der Entstehung von Ansprüchen gegen den Kunden zunächst ganz oder teilweise davon abgesehen, die Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten zu verlangen, kann sie auch später noch eine Besicherung fordern. Voraussetzung hierfür ist jedoch, dass Umstände eintreten oder bekannt werden, die eine erhöhte Risikobewertung der Ansprüche gegen den Kunden rechtfertigen. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn – sich die wirtschaftlichen Verhältnisse des Kunden nachteilig verändert haben oder sich zu verändern drohen oder – sich die vorhandenen Sicherheiten wertmäßig verschlechtern haben oder zu verschlechtern drohen. Der Besicherungsanspruch der VTB Direktbank besteht nicht, wenn ausdrücklich vereinbart ist, dass der Kunde keine oder ausschließlich im Einzelnen benannte Sicherheiten zu bestellen hat. Bei Verbraucherdarlehensverträgen besteht der Anspruch auf die Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten nur, soweit die Sicherheiten im Kreditvertrag angegeben sind. Übersteigt der Nettodarlehensbetrag 75.000 Euro, besteht der Anspruch auf Bestellung oder Verstärkung auch dann, wenn in einem vor dem 21. März 2016 abgeschlossenen Verbraucherdarlehensvertrag oder in einem ab dem 21. März 2016 abgeschlossenen Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag im Sinne von § 491 Abs. 2 BGB keine oder keine abschließenden Angaben über Sicherheiten enthalten sind.

(3) Fristsetzung für die Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten

Für die Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten wird die VTB Direktbank eine angemessene Frist einräumen. Beabsichtigt die VTB Direktbank, von ihrem Recht zur fristlosen Kündigung nach Nr. 19 Absatz 3 dieser Geschäftsbedingungen Gebrauch zu machen, falls der Kunde seiner Verpflichtung zur Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten nicht fristgerecht nachkommt, wird sie ihn zuvor hierauf hinweisen.

14. Vereinbarung eines Pfandrechts zugunsten der VTB Direktbank

(1) Einigung über das Pfandrecht

Der Kunde und die VTB Direktbank sind sich darüber einig, dass die VTB Direktbank ein Pfandrecht an den Wertpapieren und Sachen erwirbt, an denen eine inländische Geschäftsstelle im bankmäßigen Geschäftsverkehr Besitz erlangt hat oder noch erlangen wird. Die VTB Direktbank

erwirbt ein Pfandrecht auch an den Ansprüchen, die dem Kunden gegen die VTB Direktbank aus der bankmäßigen Geschäftsverbindung zustehen oder künftig zustehen werden (zum Beispiel Kontoguthaben).

(2) Gesicherte Ansprüche

Das Pfandrecht dient der Sicherung aller bestehenden, künftigen und bedingten Ansprüche, die der VTB Direktbank mit ihren sämtlichen in- und ausländischen Geschäftsstellen aus der bankmäßigen Geschäftsverbindung gegen den Kunden zustehen. Hat der Kunde gegenüber der VTB Direktbank eine Haftung für Verbindlichkeiten eines anderen Kunden der VTB Direktbank übernommen (zum Beispiel als Bürge), so sichert das Pfandrecht die aus der Haftungsübernahme folgende Schuld jedoch erst ab ihrer Fälligkeit.

(3) Ausnahmen vom Pfandrecht

Gelangen Gelder oder andere Werte mit der Maßgabe in die Verfügungsgewalt der VTB Direktbank, dass sie nur für einen bestimmten Zweck verwendet werden dürfen (zum Beispiel Bareinzahlung zur Einlösung eines Wechsels), erstreckt sich das Pfandrecht der VTB Direktbank nicht auf diese Werte. Dasselbe gilt für die von der VTB Direktbank selbst ausgegebenen Aktien (eigene Aktien) und für die Wertpapiere, die die VTB Direktbank im Ausland für den Kunden verwahrt. Außerdem erstreckt sich das Pfandrecht nicht auf die von der VTB Direktbank selbst ausgegebenen eigenen Genussrechte/Genussscheine und nicht auf die verbrieften und nicht erbrieften nachrangigen Verbindlichkeiten der VTB Direktbank.

(4) Zins- und Gewinnanteilscheine

Unterliegen dem Pfandrecht der VTB Direktbank Wertpapiere, ist der Kunde nicht berechtigt, die Herausgabe der zu diesen Papieren gehörenden Zins- und Gewinnanteilscheine zu verlangen.

15. Sicherungsrechte bei Einzugspapieren und diskontierten Wechseln

(1) Sicherungsübereignung

Die VTB Direktbank erwirbt an den ihr zum Einzug eingereichten Schecks und Wechseln im Zeitpunkt der Einreichung Sicherheitseigentum. An diskontierten Wechseln erwirbt die VTB Direktbank im Zeitpunkt des Wechselankaufs uneingeschränktes Eigentum; belastet sie diskontierte Wechsel dem Konto zurück, so verbleibt ihr das Sicherheitseigentum an diesen Wechseln.

(2) Sicherungsabtretung

Mit dem Erwerb des Eigentums an Schecks und Wechseln gehen auch die zugrunde liegenden Forderungen auf die VTB Direktbank über; ein Forderungsübergang findet ferner statt, wenn andere Papiere zum Einzug eingereicht werden (zum Beispiel Lastschriften, kaufmännische Handelspapiere).

(3) Zweckgebundene Einzugspapiere

Werden der VTB Direktbank Einzugspapiere mit der Maßgabe eingereicht, dass ihr Gegenwert nur für einen bestimmten Zweck verwendet werden darf, erstrecken sich die Sicherungsübereignung und die Sicherungsabtretung nicht auf diese Papiere.

(4) Gesicherte Ansprüche der VTB Direktbank

Das Sicherheitseigentum und die Sicherungsabtretung dienen der Sicherung aller Ansprüche, die der VTB Direktbank gegen den Kunden bei Einreichung von Einzugspapieren aus seinen Kontokorrentkonten zustehen oder die infolge der Rückbelastung nicht eingelöster Einzugspapiere oder diskontierter Wechsel entstehen. Auf Anforderung des Kunden nimmt die VTB Direktbank eine Rückübertragung des Sicherheitseigentums an den Papieren und der auf sie übergegangenen Forderungen an den Kunden vor, falls ihr im Zeitpunkt der Anforderung keine zu sichernden Ansprüche gegen den Kunden zustehen oder sie ihn über den Gegenwert der Papiere vor deren endgültiger Bezahlung nicht verfügen lässt.

16. Begrenzung des Besicherungsanspruchs und Freigabeverpflichtung

(1) Deckungsgrenze

Die VTB Direktbank kann ihren Anspruch auf Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten so lange geltend machen, bis der realisierbare Wert aller Sicherheiten dem Gesamtbetrag aller Ansprüche aus der VTB Direktbankmäßigen Geschäftsverbindung (Deckungsgrenze) entspricht.

(2) Freigabe

Falls der realisierbare Wert aller Sicherheiten die Deckungsgrenze nicht nur vorübergehend übersteigt, hat die VTB Direktbank auf Verlangen des Kunden Sicherheiten nach ihrer Wahl freizugeben, und zwar in Höhe des die Deckungsgrenze übersteigenden Betrages; sie wird bei der Auswahl der freizugebenden Sicherheiten auf die berechtigten Belange des Kunden und eines dritten Sicherungsgebers, der für die Verbindlichkeiten des Kunden Sicherheiten bestellt hat, Rücksicht nehmen. In diesem Rahmen ist die VTB Direktbank auch verpflichtet, Aufträge des Kunden über die dem Pfandrecht unterliegenden Werte auszuführen (zum Beispiel Verkauf von Wertpapieren, Auszahlung von Sparguthaben).

(3) Sondervereinbarungen

Ist für eine bestimmte Sicherheit ein anderer Bewertungsmaßstab als der realisierbare Wert oder ist eine andere Deckungsgrenze oder ist eine andere Grenze für die Freigabe von Sicherheiten vereinbart, so sind diese maßgeblich.

17. Verwertung von Sicherheiten

(1) Wahlrecht der VTB Direktbank

Wenn die VTB Direktbank verwertet, hat die VTB Direktbank unter mehreren Sicherheiten die Wahl. Sie wird bei der Verwertung und bei der Auswahl der zu verwertenden Sicherheiten auf die berechtigten Belange des Kunden und eines dritten Sicherungsgebers, der für die Verbindlichkeiten des Kunden Sicherheiten bestellt hat, Rücksicht nehmen.

(2) Erlösgutschrift nach dem Umsatzsteuerrecht

Wenn der Verwertungsvorgang der Umsatzsteuer unterliegt, wird die VTB Direktbank dem Kunden über den Erlös eine Gutschrift erteilen, die als Rechnung für die Lieferung der als Sicherheit dienenden Sache gilt und den Voraussetzungen des Umsatzsteuerrechts entspricht.

Kündigung

18. Kündigungsrechte des Kunden

(1) Jederzeitiges Kündigungsrecht

Der Kunde kann die gesamte Geschäftsverbindung oder einzelne Geschäftsbeziehungen (zum Beispiel den Scheckvertrag), für die weder eine Laufzeit noch eine abweichende Kündigungsregelung vereinbart ist, jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

(2) Kündigung aus wichtigem Grund

Ist für eine Geschäftsbeziehung eine Laufzeit oder eine abweichende Kündigungsregelung vereinbart, kann eine fristlose Kündigung nur dann ausgesprochen werden, wenn hierfür ein wichtiger Grund vorliegt, der es dem Kunden, auch unter Berücksichtigung der berechtigten Belange der VTB Direktbank, unzumutbar werden lässt, die Geschäftsbeziehung fortzusetzen.

(3) Gesetzliche Kündigungsrechte

Gesetzliche Kündigungsrechte bleiben unberührt.

19. Kündigungsrechte der VTB Direktbank

(1) Kündigung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist

Die VTB Direktbank kann die gesamte Geschäftsverbindung oder einzelne Geschäftsbeziehungen, für die weder eine Laufzeit noch eine abweichende Kündigungsregelung vereinbart ist, jederzeit unter Einhaltung einer angemessenen Kündigungsfrist kündigen (zum Beispiel den Scheckvertrag, der zur Nutzung von Scheckvordrucken berechtigt). Bei der Bemessung der Kündigungsfrist wird die VTB Direktbank auf die berechtigten Belange des Kunden Rücksicht nehmen. Für die Kündigung eines Zahlungsdienstvertrages (zum Beispiel laufendes Konto oder Kartenvertrag) und eines Depots beträgt die Kündigungsfrist mindestens zwei Monate.

(2) Kündigung unbefristeter Kredite

Kredite und Kreditzusagen, für die weder eine Laufzeit noch eine abweichende Kündigungsregelung vereinbart ist, kann die VTB Direktbank jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen. Die VTB Direktbank wird bei der Ausübung dieses Kündigungsrechts auf die

berechtigten Belange des Kunden Rücksicht nehmen. Soweit das Bürgerliche Gesetzbuch Sonderregelungen für die Kündigung eines Verbraucherdarlehensvertrages vorsieht, kann die VTB Direktbank nur nach Maßgabe dieser Regelungen kündigen.

(3) Kündigung aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist

Eine fristlose Kündigung der gesamten Geschäftsverbindung oder einzelner Geschäftsbeziehungen ist zulässig, wenn ein wichtiger Grund vorliegt, der der VTB Direktbank deren Fortsetzung auch unter Berücksichtigung der berechtigten Belange des Kunden unzumutbar werden lässt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor,

- wenn der Kunde unrichtige Angaben über seine Vermögensverhältnisse gemacht hat, die für die Entscheidung der VTB Direktbank über eine Kreditgewährung oder über andere mit Risiken für die VTB Direktbank verbundene Geschäfte (zum Beispiel Aushändigung einer Zahlungskarte) von erheblicher Bedeutung waren; bei Verbraucherdarlehen gilt dies nur, wenn der Kunde für die Kreditwürdigkeitsprüfung relevante Informationen wissentlich vorenthalten oder diese gefälscht hat und dies zu einem Mangel der Kreditwürdigkeitsprüfung geführt hat, oder wenn eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden oder der Werthaltigkeit einer Sicherheit eintritt oder eintreten droht und dadurch die Rückzahlung des Darlehens oder die Erfüllung einer sonstigen Verbindlichkeit gegenüber der VTB Direktbank – auch unter Verwertung einer hierfür bestehenden Sicherheit – gefährdet ist oder
- wenn der Kunde seiner Verpflichtung zur Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten nach Nummer 13 Absatz 2 dieser Geschäftsbedingungen oder aufgrund einer sonstigen Vereinbarung nicht innerhalb der von der VTB Direktbank gesetzten angemessenen Frist nachkommt.

Besteht der wichtige Grund in der Verletzung einer vertraglichen Pflicht, ist die Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten angemessenen Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig, es sei denn, dies ist wegen der Besonderheiten des Einzelfalles (§ 323 Absätze 2 und 3 des Bürgerlichen Gesetzbuches) entbehrlich.

(4) Kündigung von Verbraucherdarlehensverträgen bei Verzug

Soweit das Bürgerliche Gesetzbuch Sonderregelungen für die Kündigung wegen Verzuges mit der Rückzahlung eines Verbraucherdarlehensvertrages vorsieht, kann die VTB Direktbank nur nach Maßgabe dieser Regelungen kündigen.

(5) Kündigung eines Basiskontovertrages

Einen Basiskontovertrag kann die Bank nur nach den zwischen der Bank und dem Kunden auf der Grundlage des Zahlungskontengesetzes getroffenen Vereinbarungen und den Bestimmungen des Zahlungskontengesetzes kündigen.

(6) Abwicklung nach einer Kündigung

Im Falle einer Kündigung ohne Kündigungsfrist wird die VTB Direktbank dem Kunden für die Abwicklung (insbesondere für die Rückzahlung eines Kredits) eine angemessene Frist einräumen, soweit nicht eine sofortige Erledigung erforderlich ist (zum Beispiel bei der Kündigung des Scheckvertrages die Rückgabe der Scheckvordrucke).

Schutz der Einlagen

20. Einlagensicherungsfonds

(1) Schutzzumfang

Die Bank ist dem Einlagensicherungsfonds des Bundesverbandes deutscher Banken e.V. angeschlossen. Der Einlagensicherungsfonds sichert gemäß seinem Statut – vorbehaltlich der darin vorgesehenen Ausnahmen – Einlagen, d.h. Guthaben, die sich im Rahmen von Bankgeschäften aus Beträgen, die auf einem Konto verblieben sind, oder aus Zwischenpositionen ergeben und die nach den geltenden Bedingungen von der Bank zurückzuzahlen sind. Nicht gesichert werden unter anderem die zu den Eigenmitteln der Bank zählenden Einlagen, Verbindlichkeiten aus Inhaber- und Orderschuldverschreibungen sowie Einlagen von Kreditinstituten im Sinne des Art. 4 Abs. 1 Nr. 1 der Verordnung (EU) Nr. 575/2013, Finanzinstituten im Sinne des Art. 4 Abs. 1 Nr. 26 der Verordnung (EU) Nr. 575/2013, Wertpapierfirmen im Sinne des Art. 4 Abs. 1 Nr. 1 der Richtlinie 2004/39/EG und Gebietskörperschaften. Einlagen von anderen Gläubigern als natürlichen Personen und rechtsfähigen Stiftungen werden nur geschützt, wenn

- es sich bei der Einlage um keine Verbindlichkeit aus einer Namensschuldverschreibung oder einem Schuldscheindarlehen handelt und

- die Laufzeit der Einlage nicht mehr als 18 Monate beträgt. Auf Einlagen, die bereits vor dem 01. Januar 2020 bestanden haben, findet die Laufzeitbeschränkung keine Anwendung. Nach dem 31. Dezember 2019 entfällt der Bestandsschutz nach vorstehendem Satz, sobald die betreffende Einlage fällig wird, gekündigt werden kann oder anderweitig zurückgefordert werden kann, oder wenn die Einlage im Wege einer Einzel- oder Gesamtrechtsnachfolge übergeht. Verbindlichkeiten der Banken, die bereits vor dem 1. Oktober 2017 bestanden haben, werden nach Maßgabe und unter den Voraussetzungen der bis zum 1. Oktober 2017 geltenden Regelungen des Statuts des Einlagensicherungsfonds gesichert. Nach dem 30. September 2017 entfällt der Bestandsschutz nach dem vorstehenden Satz, sobald die betreffende Verbindlichkeit fällig wird, gekündigt oder anderweitig zurückgefordert werden kann, oder wenn die Verbindlichkeit im Wege einer Einzel- oder Gesamtrechtsnachfolge übergeht.

(2) Sicherungsgrenzen

Die Sicherungsgrenze je Gläubiger beträgt bis zum 31. Dezember 2019 20%, bis zum 31. Dezember 2024 15% und ab dem 1. Januar 2025 8,75% der für die Einlagensicherung maßgeblichen Eigenmittel der Bank im Sinne von Art. 72 der Verordnung (EU) Nr. 575/2013.

Für Einlagen, die nach dem 31. Dezember 2011 begründet oder prolongiert werden, gelten, unabhängig vom Zeitpunkt der Begründung der Einlage, die jeweils neuen Sicherungsgrenzen ab den vorgenannten Stichtagen.

Für Einlagen, die vor dem 31. Dezember 2011 begründet wurden, gelten die alten Sicherungsgrenzen bis zur Fälligkeit der Einlage oder bis zum nächstmöglichen Kündigungstermin. Diese Sicherungsgrenze wird dem Kunden von der Bank auf Verlangen bekannt gegeben. Sie kann auch im Internet unter www.bankenverband.de abgefragt werden.

(3) Geltung des Statuts des Einlagensicherungsfonds

Wegen weiterer Einzelheiten der Sicherung wird auf § 6 des Statuts des Einlagensicherungsfonds verwiesen, das auf Verlangen zur Verfügung gestellt wird.

(4) Forderungsübergang

Soweit der Einlagensicherungsfonds oder ein von ihm Beauftragter. Zahlungen an einen Kunden leistet, gehen dessen Forderungen gegen die Bank in entsprechender Höhe mit allen Nebenrechten Zug um Zug auf den Einlagensicherungsfonds über.

(5) Auskunftserteilung

Die Bank ist befugt, dem Einlagensicherungsfonds oder einem von ihm Beauftragten alle in diesem Zusammenhang erforderlichen Auskünfte zu erteilen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen.

Ombudsmannverfahren

21. Beschwerde- und Alternative Streitbeilegungsverfahren

Der Kunde hat folgende außergerichtliche Möglichkeiten:

- Der Kunde kann sich mit einer Beschwerde an die im Preis- und Leistungsverzeichnis genannte Kontaktstelle der Bank wenden. Die Bank wird Beschwerden in geeigneter Weise beantworten, bei Zahlungsdiensteverträgen erfolgt dies in Textform (zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail).

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ (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 Zahlungsdienstevertrag (§ 675f des Bürgerlichen Gesetzbuches), können auch Kunden, die keine 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 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: ombudsmann@bdb.de zu richten.



- Ferner besteht für den Kunden die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, über Verstöße der Bank gegen das Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz (ZAG), die §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder gegen Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB) zu beschweren.
- Die Europäische Kommission hat unter <http://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.

BESCHWERDEN UND STREITIGKEITEN



VTB Bank (Europe) SE, Zweigniederlassung
Frankfurt am Main (VTB Direktbank)

Rüsterstraße 7 – 9
60325 Frankfurt am Main

Telefon: + 49 (0) 69-66 55 8 99 99
E-Mail: kundenservice@vtb-direktbank.de

Die Zufriedenheit unserer Kunden hat bei uns höchste Priorität und wir sind ständig bestrebt, die angebotenen Dienstleistungen und Produkte für unsere Kunden zu verbessern.

Im Falle, dass wir Ihre Erwartungen nicht vollständig erfüllt haben oder Sie gar Anlass zur Beschwerde haben, informieren Sie uns daher bitte unverzüglich. Wir schätzen konstruktives Feedback sehr und nehmen sämtliche Kommentare oder Beschwerden ernst.

Aus diesem Grund stellt Ihnen die VTB Bank (Europe) SE, Zweigniederlassung Frankfurt („VTB Direktbank“) die nachfolgenden Informationen über das Verfahren und die Grundsätze zur Entgegennahme, Bearbeitung und Abwicklung einer Beschwerde zur Verfügung.

Als eine Beschwerde gilt hierbei jede Äußerung der Unzufriedenheit, die ein Kunde oder ein potenzieller Kunde (Beschwerdeführer) an die VTB Direktbank im Zusammenhang mit deren Wertpapierdienstleistung oder einer Wertpapiernebenleistung richtet. Der Begriff „Beschwerde“ muss aber nicht zwingend verwendet werden. Auch bedarf Ihre Beschwerde keiner bestimmten Form.

So erreichen Sie uns

Eine Beschwerde zu den Leistungen rund um das Produkt „VTB Invest“ kann bei der VTB Direktbank kostenlos mündlich, schriftlich oder elektronisch an die nachfolgenden Kontaktangaben eingereicht werden:

- Schriftlich: VTB Bank (Europe) SE, Zweigniederlassung Frankfurt, – Complaints Management
Rüsterstraße 7-9; D-60325 Frankfurt am Main
- Telefonisch: + 49 (0) 69-66 55 8 99 99
- E-Mail: complaints.management@vtb.eu

Diese Informationen benötigen wir von Ihnen

- Vor- & Nachname
- Adresse
- Telefonnummer
- E-Mail
- Kundennummer (wenn verfügbar)
- Eine möglichst detaillierte Beschreibung des Grundes Ihrer Unzufriedenheit

Das können Sie von uns erwarten

Unverzüglich nach Erhalt Ihrer Beschwerde bekommen Sie von uns eine kurze Eingangsbestätigung und wir beginnen umgehend mit der Prüfung der Beschwerde. Hierzu wird die Beschwerde von unseren Mitarbeitern in das CRM-System (Customer-Relationship-Management, Kundenbeziehungsmanagement) überführt. Im Zuge der inhaltlichen Aufarbeitung des Sachverhalts sowie zur Erarbeitung eines Lösungsvorschlags kann es auch zu Rückfragen an Sie kommen. In jedem Fall kommt es zur einer Rücksprache mit einem Vorgesetzten. Auch kann – je nach Art, Inhalt und Umfang der Beschwerde – die Einbindung der Beschwerdemanagementfunktion erforderlich werden. Die Rückmeldung mit unserem Standpunkt bezüglich der Beschwerde übermitteln wir Ihnen in schriftlicher Form.

Wir sind bestrebt, Ihnen innerhalb von 10 Werktagen nach Eingang Ihres Anliegens zu antworten, jedoch kann es vorkommen, dass dies nicht in allen Fällen möglich sein wird. Kann innerhalb dieser Frist keine Antwort gegeben werden, so informieren wir Sie über die Gründe der Verzögerung und geben an, wann die Prüfung der Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Manchmal benötigt es einen Dritten

Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sie haben immer die Möglichkeit, sich mit Ihrer Beschwerde an eine andere Stelle zu wenden:

Ombudsman der privaten Banken

Bundesverband Deutscher Banken (BDB)
Postfach 04 03 07, 10062 Berlin
+49 (0) 30 1663-3166
ombudsmann@bdb.de

Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn und
Marie-Curie-Straße 24, 60439 Frankfurt am Main
+49 (0) 228 41080
poststelle@bafin.de