

# BESCHWERDEN UND STREITIGKEITEN



VTB Bank (Europe) SE (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 (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 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: kundenservice@vtb-direktbank.de

## 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

Rein vorsorglich möchten wir Sie darauf hinweisen, dass Ihnen zur Streitbeilegung auch die Erhebung einer zivilrechtlichen Klage offen steht.