

Grundsätze des Beschwerdemanagements der equinet Bank AG

Stand: 24.11.2017

1. Einleitung

Unser Ziel ist es, Produkte und Serviceleistungen anzubieten, die Ihre Bedürfnisse und die von Ihnen erwarteten Standards voll erfüllen. Ihre Zufriedenheit mit unseren Leistungen ist daher unser höchster Anspruch.

Es ist uns in diesem Zusammenhang wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben dazu eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel dessen ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir die höchste Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

2. Hinweise und Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Sämtliche Kunden und potentielle Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der equinet Bank AG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der equinet Bank AG. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden richten Sie bitte an die E-Mail-Adresse

compliance@equinet-ag.de

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

equinet Bank AG
Compliance
Gräfstrasse 97
60487 Frankfurt

Weitere Hinweise zur Beschwerdestelle finden sich auch auf unserer Internetseite www.equinet-ag.de in der Rubrik: Über uns / Downloadbereich.

Für die Bearbeitung einer Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- (1) vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- (2) Beschreibung des Sachverhaltes;

- (3) Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- (4) Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- (5) sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrage einer anderen Person an die equinet Bank AG wendet, den Nachweis der Vertretungsberechtigung dieser Person.

Nach Eingang der Beschwerde erstellt die equinet Bank AG ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde und sendet es dem Beschwerdeführer zu. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Die equinet Bank AG strebt eine abschließende Bearbeitung in einem Zeitraum von einem Monat an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid.

Gibt die equinet Bank AG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der equinet Bank AG veröffentlicht.

Als Verbraucher haben Sie die Möglichkeit, Ihre Beschwerde an die Schlichtungsstelle bei der

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn,
Telefon: +49 228 41080,
Telefax: +49 228 410862299,
Internet: www.bafin.de/schlichtungsstelle,
E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de

als Stelle zur alternativen Streitbeilegung weiterzuleiten.

Sie haben zudem die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.