

Grundsätze zum Beschwerdemanagement im Wertpapiergeschäft

Stand: Januar 2018

Sparda-Bank

Sparda-Bank Nürnberg eG

Die Sparda-Bank Nürnberg eG hat ein Verfahren für die Abwicklung von Beschwerden von Kunden und potenziellen Kunden über Dienstleistungen und Nebendienstleistungen im Zusammenhang mit der Anlageberatung und Anlagevermittlung von Finanzinstrumenten installiert.

1. An wen ist die Beschwerde zu richten?

Verantwortliche Stelle ist:

Sparda-Bank Nürnberg eG
WP-Depot/Nachlass
Eilgutstraße 9
90443 Nürnberg
Telefon 0911 6000 8000
Fax 0911 6000 8800
info@sparda-n.de

2. In welcher Form ist die Beschwerde zu übermitteln?

Sie haben die Möglichkeit, telefonisch, per Brief, per Fax oder per E-Mail sowie mittels TAN-gesicherter Mail in deutscher Sprache ihre Beschwerde zu übermitteln.

Darüber hinaus können Sie auch persönlich in einem unserer Standorte ihre Beschwerde kundtun.

Unsere Standorte sind angehalten, die Beschwerden unverzüglich an die zentrale Stelle (siehe 1.) weiterzuleiten.

3. Welche Mindest-Angaben benötigen wir für die Bearbeitung der Beschwerde?

Wenn Sie Kunde unserer Bank sind:

Vorname, Name, Kundenstamnummer, Depotnummer, Ihre Kontaktdaten und die Beschreibung des Beschwerdegrunds.

Wenn Sie nicht Kunde unserer Bank sind:

Vorname, Name, ggf. vorhandene Depotnummer, Ihre Anschrift und Kontaktdaten sowie die Beschreibung des Beschwerdegrunds.

4. Was passiert mit Ihrer Beschwerde?

Sie erhalten bei schriftlicher Einreichung Ihrer Beschwerde eine Bestätigung des Eingangs von der Beschwerdestelle unserer Bank. Die notwendigen Bearbeitungsschritte (Recherchen, Befragung usw.) werden unverzüglich eingeleitet.

Sie erhalten von uns eine Antwort auf die Beschwerde, welche Ihnen unseren Standpunkt mitteilt und, soweit erforderlich, die weitere Vorgehensweise inklusive möglicher Maßnahmen und ihrer weiteren Möglichkeiten darstellt.

5. Welche alternative Möglichkeiten der Streitbeilegung haben Sie ?

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdienstrechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn.