

Grundsätze über den Umgang mit Kundenbeschwerden im Rahmen der Ausführung von Aufträgen über Kryptowerten für Kunden

1. Ziele des Beschwerdemanagements

Die Grundsätze über den Umgang mit Kundenbeschwerden im Rahmen der Ausführung von Aufträgen über Kryptowerten für Kunden verfolgen den Zweck, dass Kunden der Deutschen WertpapierService Bank AG (im Folgenden „dwpbank“) die Möglichkeit haben bei der dwpbank eine Beschwerde über die Erbringung der Kryptowerte-Dienstleistung einzureichen. Sowie 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 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. Zulässigkeit der Beschwerde

Berechtigt zur Einreichung einer Beschwerde sind Kunden der dwpbank, die Kryptowerte-Dienstleistungen von der dwpbank beziehen.

Hinweis:

Die dwpbank erbringt ausschließlich die Kryptowerte-Dienstleistung „Ausführung von Aufträgen über Kryptowerte für Kunden“ gem. Art. 3 Abs. 1 Nr. 15 lit. e MiCAR.

Die dwpbank erbringt Kryptowerte-Dienstleistungen ausschließlich gegenüber anderen Kryptowerte-Dienstleistern. Die dwpbank unterhält keine Kundenbeziehungen zu Anlegern.

Eine Beschwerde ist zulässig, sofern die Beschwerde die Erbringung der Kryptowerte-Dienstleistung durch die dwpbank betrifft und der Beschwerdegrund in der Verantwortung der dwpbank liegt. Darüber hinaus müssen alle erforderlichen Angaben des Beschwerdeführers vorliegen.

4. Einreichung der Beschwerde

Sollte der Kunde mit der Erbringung der Kryptowerte-Dienstleistung, die die dwpbank erbringt, unzufrieden sein, kann sich der Kunde mit einer Beschwerde an das Beschwerdemanagement der dwpbank wenden.

Die dwpbank bestätigt dem Kunden unverzüglich den Eingang der Beschwerde im Rahmen des Beschwerdemanagements. Dabei erfolgt die Eingangsbestätigung je nach gewählter Übermittlungsform der Beschwerde schriftlich oder elektronisch ohne schuldhaftes Zögern spätestens jedoch innerhalb von 20 Tagen.

Die Eingangsbestätigung erfolgt unter Angabe folgender Informationen:

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

Nach Einreichung der Beschwerde prüft das Beschwerdemanagement die Zulässigkeit, Vollständigkeit und Verständlichkeit der Beschwerde. Sofern die Beschwerde unzulässig ist, teilt die dwpbank dem Kunden dies unter einer klaren Angabe der Gründe für die Unzulässigkeit im Rahmen der Eingangsbestätigung mit. Sollten Informationen fehlen, fordert die dwpbank die fehlenden Informationen beim Kunden unverzüglich nach Eingang der Beschwerde an.

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

Beschwerden können wie folgt elektronisch übermittelt werden:

Über das WPTicket-System

Aufrufbar unter [Anmeldung - WPTicket 7.0](#)

Schriftlich verfasste Beschwerden sind an folgende Adresse zu schicken:

Deutsche WertpapierService Bank AG
Beschwerdemanagement
Derendorfer Allee 2
40476 Düsseldorf
Deutschland

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- vollständige Angaben zum Beschwerdeführer (Firma, Anschrift) inkl. Teilnehmernummer
- Vollständige Kontaktdaten des Ansprechpartners des Beschwerdeführers (vollständiger Name, Telefon, E-Mail-Adresse)
- 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)

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

Die Grundsätze über den Umgang mit Kundenbeschwerden im Rahmen der Ausführung von Aufträgen über Kryptowerten für Kunden sowie ein Muster zur Einreichung für Beschwerden in Bezug auf Kryptowerte-Dienstleistungen ist unter [Hinweisgebersystem | dwpbank](#) abrufbar.

Aufgrund von Art. 71 Abs. 3 S. 2 MiCAR ist die dwpbank verpflichtet, Aufzeichnungen über alle eingegangenen Beschwerden zu führen, hierzu muss die dwpbank ggf. personenbezogenen Daten verarbeiten und speichern.

5. Bearbeitung der Beschwerde

Der Beschwerdegrund wird durch die dwpbank zeitnah untersucht. Dem Kunden wird das Ergebnis der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum mitgeteilt. Die Bearbeitung der Beschwerde durch das Beschwerdemanagement erfolgt innerhalb von 20 Tagen nach dem Eingang der Beschwerde beim Beschwerdemanagement der dwpbank. Sofern die Bearbeitung sich verzögert, wird der Kunde unter Angaben von Gründen entsprechend informiert.

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

6. Beschwerdemanagement der Bank

Die dwpbank 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 dwpbank verfolgt mit diesen Grundsätzen die nachstehenden Ziele:

- Faire, gründliche und umgehende Behandlung und Beantwortung von Kundenbeschwerden
- Abwicklung der Beschwerden erfolgt in einer eindeutigen und einfach verständlichen, nicht irreführenden Sprache
- Definition eines einheitlichen Beschwerdeverständnisses
- Erhöhung der Transparenz gegenüber den Kunden und Erläuterung der Gründe für unsere Vorgehensweise unter Berücksichtigung der MiCAR
- Vermeidung von Interessenskonflikten
- Jeder Mitarbeitende der dwpbank ist verpflichtet eingehende Beschwerden umgehend an das Beschwerdemanagement weiterzuleiten, welche die Erfassung in WPTicket vornimmt. Die Bearbeitung erfolgt je nach Thematik/Zuständigkeit durch unterschiedliche Stellen der dwpbank unter Begleitung des Beschwerdemanagements

7. Überwachung des Beschwerdemanagements durch Compliance

Die dwpbank trifft alle angemessenen Maßnahmen und Vorkehrungen, um Beschwerden objektiv und fair aufzunehmen. Sie beugt Interessenskonflikten zu Lasten unserer Kunden durch die Einrichtung einer unabhängigen Beschwerdemanagement-Funktion sowie einer unabhängigen Compliance-Funktion vor. Das Beschwerdemanagementverfahren wird regelmäßig überprüft, um allen einschlägigen rechtlichen Anforderungen Rechnung zu tragen.

8. Streitbeteiligung

Bei Streitigkeiten mit der dwpbank besteht die Möglichkeit sich direkt mit der Rechtsabteilung der dwpbank zur außergerichtlichen Streitbeilegung in Verbindung zu setzen.