

## Grundsätze für den Umgang mit Kundenbeschwerden bei der Ausführung von Aufträgen über Kryptowerte für Kundeninstitute

### 1. Ziele des Beschwerdemanagements

Die folgenden Grundsätze informieren über die Möglichkeiten, die Kundeninstitute der Deutschen WertpapierService Bank AG (im Folgenden „dwpbank“) haben, um bei der dwpbank eine Beschwerde über die Erbringung der Kryptowerte-Dienstleistung „Ausführung von Aufträgen über Kryptowerte“ einzureichen. Zudem gewährleisten diese, dass ein ordnungsgemäßer Umgang mit Kundenbeschwerden erfolgt und die Kundeninstitute so ihre Rechte wahrnehmen können. Hierzu zählt insbesondere die Einrichtung eines Beschwerdemanagementverfahrens. 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 ((EU) 2025/294; Regulatory Technical Standards).

### 1. Beschwerde über Kryptowerte-Dienstleistungen

Mit einer Beschwerde erklärt ein Kundeninstitut seine Unzufriedenheit über eine oder mehrere erbrachte Kryptowerte-Dienstleistungen gegenüber dem Kryptowerte-Dienstleister.

### 2. Zulässigkeit der Beschwerde

Berechtigt zur Einreichung einer Beschwerde sind Kundeninstitute 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 bzw. natürlichen Personen.

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.

### 3. Einreichung der Beschwerde

Sollte das Kundeninstitut mit der von der dwpbank erbrachten Kryptowerte-Dienstleistung unzufrieden sein, kann sich das Kundeninstitut mit einer Beschwerde an das Beschwerdemanagement der dwpbank wenden.

Die dwpbank bestätigt dem Kundeninstitut unverzüglich den Eingang der Beschwerde im Rahmen des Beschwerdemanagements. Das Beschwerdemanagement der dwpbank prüft, ob diese zulässig, vollständig und verständlich ist. Sofern die Beschwerde unzulässig ist, teilt die dwpbank dem Kundeninstitut dies unter klarer und verständlicher Angabe der Gründe für die Unzulässigkeit im Rahmen der Eingangsbestätigung mit. Fehlen Informationen, fordert die dwpbank diese Informationen beim Kundeninstitut unverzüglich an.

Die Eingangsbestätigung erfolgt 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.

Die Beschwerde ist in deutscher Sprache einzureichen. Dem Kundeninstitut stehen dafür der elektronische oder postalische Weg offen:

1. Beschwerden können über das **WP-Ticket-System** aufrufbar unter [WPTicket](#) elektronisch übermittelt werden.
2. Schriftlich verfasste Beschwerden sind an folgende Adresse zu senden:

**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 (Name, Telefon, E-Mail-Adresse),
- Beschreibung des Sachverhalts in Bezug auf die Kryptowerte-Dienstleistung,
- Mitteilung des Beschwerdegrundes und Ziels der Beschwerde (z. B. Fehlerbehebung, Klärung eines Sachverhalts),
- Kopien der zum Verständnis des Anliegens notwendigen Dokumente (sofern vorhanden).

Die Einreichung von Beschwerden in Bezug auf Kryptowerte-Dienstleistungen ist für das Kundeninstitut unentgeltlich.

Die Grundsätze für den Umgang mit Kundenbeschwerden bei der Ausführung von Aufträgen über Kryptowerte für Kunden sowie ein Musterformular zur Einreichung für Beschwerden ist unter [Regulatorische Offenlegung](#) 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.

### **Bearbeitung der Beschwerde**

Der Beschwerdegrund wird durch die dwpbank zeithnah untersucht. Dem Kundeninstitut 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 Kundeninstitut in deutscher Sprache und unter Angabe der Gründe mit, ob die Beschwerde begründet oder unbegründet ist. Dies erfolgt entsprechend des gewählten Einreichungswegs. Bei Vorstandsbeschwerden erfolgt dies auf postalischem Weg in Papierform. Sofern die dwpbank die Beschwerdegrund nicht vollumfänglich ausräumen kann, wird sie dies entsprechend begründen und dem Kunden über weitere Maßnahmen informieren die er ergreifen kann.

### **4. Beschwerdemanagement der dwpbank**

Die dwpbank hat geeignete interne Verfahren und Vorkehrungen implementiert, die gewährleisten, dass ein ordnungsgemäßer Umgang mit Kundenbeschwerden erfolgt und die Kundeninstitute so ihre Rechte uneingeschränkt wahrnehmen können.

Alle Mitarbeitenden der dwpbank sind verpflichtet eingehende Beschwerden umgehend an das Beschwerdemanagement weiterzuleiten. Dieses erfasst die Anliegen in WPTicket. Die Bearbeitung erfolgt je nach Thematik und Zuständigkeit durch unterschiedliche Stellen der dwpbank und wird vom Beschwerdemanagement begleitet.

Die dwpbank verfolgt mit diesen Grundsätzen folgende Ziele:

- faire, sorgfältige und umgehende Bearbeitung und Beantwortung von Kundenbeschwerden,
- Abwicklung der Beschwerden erfolgt in einer eindeutigen und verständlichen, nicht irreführenden Sprache,
- Definition eines einheitlichen Beschwerdeverständnisses,
- Erhöhung der Transparenz gegenüber den Kundeninstituten und Erläuterung der Gründe für unsere Vorgehensweise unter Berücksichtigung der MiCAR,
- Vermeidung von Interessenskonflikten.

### **5. Überwachung des Beschwerdemanagements durch Compliance**

Die dwpbank trifft alle angemessenen Maßnahmen und Vorkehrungen, um Beschwerden objektiv und fair zu behandeln. Mit der Einrichtung einer unabhängigen Beschwerdemanagement-Funktion sowie einer unabhängigen Compliance-Funktion beugt sie Interessenskonflikten zu

Lasten unserer Kundeninstitute vor. Das Beschwerdemanagementverfahren wird regelmäßig überprüft, um allen einschlägigen rechtlichen Anforderungen Rechnung zu tragen.

## **6. Streitbeteiligung**

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