Deutsche WertpapierService Bank AG
Derendorfer Allee 2
40476 Düsseldorf
https://www.dwpbank.de

Kundeninformationen zum Beschwerdemanagement im Rahmen der angebotenen Kryptowerte-Dienstleistungen

Ziele des Beschwerdemanagements

Die Kundeninformationen zum Beschwerdemanagement enthalten Grundsätze über den Umgang mit Kundenbeschwerden im Rahmen der angebotenen Kryptowerte-Dienstleistungen der Deutschen WertpapierService Bank AG (im Folgenden „dwpbank"). Beschwerden können sowohl von Kunden im Rahmen der Ausführung von Aufträgen für Kryptowerte (im Folgenden „Kunden") an die dwpbank gerichtet werden, als auch von Kunden im Rahmen der Verwahrung und Verwaltung von Kryptowerten, sowie im Rahmen von Transferdienstleistungen für Kryptowerte (im Folgenden „Endkunden"). Das Beschwerdemanagement der dwpbank gewährleistet, dass jederzeit ein ordnungsgemäßer Umgang mit Kundenbeschwerden erfolgt und Kunden, sowie Endkunden 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).

1. Beschwerde über Kryptowerte-Dienstleistungen

Grundsätzlich ist unter einer Beschwerde in Bezug zu einer Kryptowerte-Dienstleistung die Erklärung der Unzufriedenheit eines Kunden oder Endkunden an einen Kryptowerte-Dienstleister über eine oder mehrere Kryptowerte-Dienstleistungen zu verstehen.

2. Zulässigkeit der Beschwerde

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

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

Die dwpbank bestätigt dem Kunden oder Endkunden 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 oder Endkunde 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
- Kopie der Beschwerde bei Einreichung eines elektronischen Beschwerdeformulars

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

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

Beschwerden können wie folgt elektronisch übermittelt werden:
Für Kunden über das WPTicket-System
Aufrufbar unter Anmeldung - WPTicket 7.0

Für Endkunden über die E-Mailadresse auf der dwpbank Website
Aufrufbar unter https://www.dwpbank.de

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 benötigt die dwpbank 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 Kunden oder Endkunden unentgeltlich.

Die Grundsätze über den Umgang mit Kundenbeschwerden oder Endkundenbeschwerden im Rahmen Kryptowerte-Dienstleistung für Kunden oder Endkunden sowie ein Muster zur Einreichung von Beschwerden ist unter Regulatorische Offenlegung | 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.

4. Bearbeitung der Beschwerde

Der Beschwerdegrund wird durch die dwpbank zeitnah untersucht. Dem Kunden oder Endkunden 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 im Beschwerdemanagement der dwpbank. Sofern sich die Bearbeitung verzögert, wird der Kunde oder Endkunde umgehend unter Angaben von Gründen und dem Datum, an dem die Entscheidung getroffen wird, informiert.

Nach Prüfung der Beschwerde teilt die dwpbank dem Kunden oder Endkunden unter Angabe der Gründe mit, ob die Beschwerde begründet oder unbegründet ist. Die dwpbank teilt dem Kunden oder Endkunden das Ergebnis schriftlich, in deutscher Sprache auf Verlangen des Kunden oder Endkunden mit. Bei Vorstandsbeschwerden erfolgt dies auf postalischem Weg in Papierform, ansonsten auf elektronischem Weg. Kommt ein Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen zu dem Schluss, dass eine Beschwerde unklar oder unvollständig ist, so fordert er alle zusätzlichen Informationen an, die für die ordnungsgemäße Bearbeitung der Beschwerde erforderlich sind. Sofern die Antwort der dwpbank auf die Beschwerde, die Unmutsbekundung nicht vollumfänglich ausräumen kann, wird die dwpbank dies in der Begrünung darlegen und dem Kunden oder Endkunden darüber informieren, welche weiteren Maßnahmen er unternehmen kann.

5. Beschwerdemanagement der Bank

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

Die dwpbank verfolgt mit diesen Grundsätzen die nachstehenden Ziele:

- Faire, gründliche und umgehende Behandlung und Beantwortung von Kundenbeschwerden oder Endkundenbeschwerden
- Abwicklung der Beschwerden erfolgt in einer eindeutigen und einfach verständlichen, nicht irreführenden Sprache
- Definition eines einheitlichen Beschwerdeverständnisses
- Erhöhung der Transparenz gegenüber den Kunden oder Endkunden 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 vornimmt. Die Bearbeitung erfolgt je nach Thematik/Zuständigkeit durch unterschiedliche Stellen der dwpbank unter Begleitung des Beschwerdemanagements

6. Leistungskennzahlen und Monitoring

Die dwpbank legt angemessene Leistungskriterien fest, um die Wirksamkeit, Effizienz und Einheitlichkeit der Bearbeitung von Beschwerden zu überwachen und zu bewerten. Die Leistungskriterien umfassen insbesondere:

- Durchschnittliche Bearbeitungszeit von Beschwerden
- Anzahl der eingegangenen Beschwerden innerhalb eines definierten Berichtszeitraums
- Kategorien der Beschwerden sowie die ihnen zugrunde liegenden Ursachen und Themen
- Ergebnisse der Beschwerdeuntersuchungen und daraus abgeleitete Verbesserungsmaßnahmen

Die dwpbank stellt sicher, dass klare Prozesse und Verantwortlichkeiten für die Erfassung, Überwachung, Analyse und Berichterstattung der festgelegten Leistungskriterien definiert sind.

Die Ergebnisse des Trackings und Monitorings werden dokumentiert und dienen der Identifizierung von Schwachstellen, wiederkehrenden Beschwerdeursachen sowie potenziellen Verbesserungsmaßnahmen.

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 und Endkunden 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 setzten.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, zu beschweren.