

# Leitsätze der DZ BANK AG für den Umgang mit Beschwerden

# Leitsätze der DZ BANK AG für den Umgang mit Beschwerden (Beschwerde-Leitsätze)

---

<b>1</b>	<b>Einführung – unsere Philosophie</b>	<b>3</b>
<hr/>		
<b>2</b>	<b>Wo und wie können Sie sich beschweren?</b>	<b>3</b>
2.1	Adressat der Beschwerde	3
2.2	Form und Inhalt der Beschwerde	4
<hr/>		
<b>3</b>	<b>Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?</b>	<b>4</b>
3.1	Allgemeine Informationen zum Beschwerdemanagement der DZ BANK	4
3.2	Informationen zur Dauer der Beschwerdebearbeitung	4
<hr/>		
<b>4</b>	<b>Weitere Ansprechpartner</b>	<b>4</b>
4.1	Weitere Ansprechpartner in der DZ BANK	5
4.2	Weitere Ansprechpartner außerhalb der DZ BANK	5

## 1 Einführung – unsere Philosophie

Als DZ BANK haben wir den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.

Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Insbesondere in solchen Fällen möchten wir jeden Kunden einladen, mit uns in den Dialog zu treten. Wir nehmen jedes Feedback ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unsere Services und Leistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Die vorliegenden Beschwerde-Leitsätze richten sich an Sie als (potenziellen) Kunden der DZ BANK und sollen Ihnen Antworten auf die folgenden Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?
- Weitere Ansprechpartner

## 2 Wo und wie können Sie sich beschweren?

### 2.1 Adressat der Beschwerde

Um Ihre Beschwerde zügig zuordnen und bearbeiten zu können, bitten wir um die Beachtung folgender Hinweise:

- In Fällen, die eine Dienstleistung einer Volksbank Raiffeisenbank oder anderer Vertriebspartner betreffen, wenden Sie sich bitte direkt an diese.
- Betrifft Ihr Anliegen ein Produkt oder eine Dienstleistung der DZ BANK, so bitten wir Sie, sich an Ihren Kundenbetreuer zu wenden.  
Sofern Sie keinen Kundenbetreuer haben bzw. dieser Ihnen nicht bekannt ist, steht Ihnen folgende Adresse für eine Kontaktaufnahme zur Verfügung:

DZ BANK AG  
Platz der Republik  
60265 Frankfurt am Main  
Tel.: (069) 7447-01  
Fax: (069) 7447-1685  
E-Mail: [mail@dzbank.de](mailto:mail@dzbank.de)

- Sonderfall: Wertpapier-Privatkundengeschäft:  
Für das Wertpapiergeschäft mit Privatkunden haben wir einen eigenen Kundenservice eingerichtet:

DZ BANK AG  
Kundenservice  
Platz der Republik  
60265 Frankfurt am Main  
Tel.: (069) 7447-7035  
E-Mail: [wertpapiere@dzbank.de](mailto:wertpapiere@dzbank.de)

---

## 2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Beschwerden können Sie grundsätzlich formlos an uns richten, d.h. schriftlich oder telefonisch, wobei wir eine Eingabe per Brief oder E-Mail begrüßen.

Bitte teilen Sie uns den Sachverhalt der Beschwerde möglichst konkret mit.

Insbesondere bei Beschwerden rund um Handelstätigkeiten sollten – soweit vorhanden – WKN bzw. ISIN sowie etwaige Daten und Uhrzeiten angegeben werden. Sind Konten oder Depots betroffen, so vergessen Sie bitte nicht die Angabe der IBAN bzw. Depotnummer.

Bitte geben Sie ferner Ihre Kontaktdaten (vollständige Adressdaten bzw. E-Mail-Adresse, ggf. eine Telefonnummer für Rückfragen) an – dies erleichtert die gegenseitige Kommunikation.

## 3 Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

### 3.1 Allgemeine Informationen zum Beschwerdemanagement der DZ BANK

Wir haben ein qualifiziertes Beschwerdemanagement eingerichtet, welches das Ziel verfolgt, Beschwerden in einem geordneten Ablauf im Sinne unserer Kunden schnellstmöglich zu bearbeiten. Dabei steht für uns das Fairness-Gebot an vorderster Stelle.

Darüber hinaus betrachten wir Beschwerden als wichtige Informationsquelle: Sofern sich Anhaltspunkte für Fehler unsererseits ergeben, sind wir bestrebt, diese umgehend zu korrigieren.

Das Beschwerdeverfahren wird dabei in regelmäßigen Abständen überprüft. Neben der Tätigkeit der Internen Revision und des Bereichs Compliance erfolgen auch externe Prüfungen durch unabhängige Prüfer, welche das Handeln der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Einklang mit den geltenden Vorschriften überwachen sollen. Darüber hinaus wird der Vorstand der DZ BANK jährlich über das Beschwerdeverfahren als solches, aber auch über aufgetretene Beschwerden und deren Abarbeitung informiert.

Alle Beschwerden sowie die zu Ihrer Abhilfe getroffenen Maßnahmen werden aufgezeichnet und gemäß den aufsichtsrechtlichen Fristen aufbewahrt.

Informationen zum Datenschutz der DZ BANK AG und zur Verarbeitung Ihrer Daten entnehmen Sie bitte unserer Internetseite [www.dzbank.de/Datenschutzhinweise](http://www.dzbank.de/Datenschutzhinweise).

### 3.2 Informationen zur Dauer der Beschwerdebearbeitung

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Eine abschließende Antwort sollten Sie fallabhängig innerhalb von drei Wochen erhalten.

Im Rahmen des Beschwerdeverfahrens wird jeder Sachverhalt individuell geprüft, um die Ursache der Beschwerde ausführlich zu recherchieren. Gegebenenfalls werden dabei auch Dritte, wie beispielsweise externe Dienstleister, einbezogen. Dies verlängert unter Umständen den Bearbeitungsprozess.

## 4 Weitere Ansprechpartner

Leider ist es nicht immer möglich, alle Wünsche und Anliegen unserer Kunden vollumfänglich zu erfüllen. Deshalb kann es in Einzelfällen vorkommen, dass Sie mit der Bearbeitung der Beschwerde oder unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sind. Für solche Fälle stehen weitere interne und externe Ansprechpartner zur Verfügung:

#### 4.1 Weitere Ansprechpartner in der DZ BANK

Mit dem Bereich Compliance hat die DZ BANK eine unabhängige Funktion eingerichtet, welche sowohl auf die Einhaltung aufsichtsrechtlicher Vorgaben als auch auf die angemessene Berücksichtigung der Interessen unserer Kunden achtet:

DZ BANK AG  
Bereich Compliance  
Platz der Republik  
60265 Frankfurt am Main  
Tel.: (069) 7447-4086  
E-Mail: [compliance.office@dzbank.de](mailto:compliance.office@dzbank.de)

#### 4.2 Weitere Ansprechpartner außerhalb der DZ BANK

Die Bank nimmt am Streitbelegungsverfahren der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden wie für Firmenkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die Genossenschaftliche FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken anzurufen.

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) zu richten an:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der  
Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken  
Schellingstr. 4  
10785 Berlin  
Tel.: (030) 2021-0 / Durchwahl 2021-1639  
Fax: (030) 2021-1908  
E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de)  
[www.bvr.de/Kontakt/Kundenbeschwerdestelle](http://www.bvr.de/Kontakt/Kundenbeschwerdestelle)

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdiensterechtsaufsichtsgesetzes), 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.

Und schließlich besteht die Möglichkeit, etwaige Ansprüche gegen die DZ BANK gerichtlich geltend zu machen.

Wir hoffen, Ihnen mit den vorliegenden Leitsätzen einen Überblick zum Stellenwert von Beschwerden in der DZ BANK AG und dem Prozess ihrer Bearbeitung gegeben zu haben. Bitte nutzen Sie die dargestellten Möglichkeiten im Bedarfsfall. Denn wir wollen stetig besser werden und mit Ihnen gemeinsam erfolgreich sein.

DZ BANK AG  
Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank,  
Frankfurt am Main  
Platz der Republik  
60325 Frankfurt am Main

Postanschrift  
60265 Frankfurt am Main

Bereich GenoBanken/Verbund  
Stand: Januar 2018