

# Grundsätze zum Beschwerdemanagement der IKB Deutsche Industriebank AG

## 1. Ziel

Ziel des Beschwerdemanagements der IKB Deutsche Industriebank AG (im Folgenden: „IKB AG“) ist es, aufsichtsrechtliche Pflichten zu erfüllen, auf regelkonformes Verhalten innerhalb der IKB AG hinzuwirken, Rechts- und operative Risiken zu erkennen und die Kundenbeziehungen der IKB zu fördern.

Im vorliegenden Dokument werden die Grundsätze zum Beschwerdemanagement der IKB AG (im Folgenden: „Grundsätze zum Beschwerdemanagement“) beschrieben.

Für den Beschluss, die Umsetzung und die Überwachung der Einhaltung der Grundsätze und Verfahren der Beschwerdebearbeitung ist der Vorstand verantwortlich.

Die Erstellung der Grundsätze und Verfahren der Beschwerdebearbeitung sowie deren Veröffentlichung erfolgt durch die Compliance-Funktion.

Fragen zum Beschwerdeverfahren und den Grundsätzen zum Beschwerdemanagement der IKB AG sind an die Compliance-Funktion der IKB AG zu adressieren: [compliance@ikb.de](mailto:compliance@ikb.de)

## 2. Grundlagen

Beschwerden im Sinne des Beschwerdemanagements sind Äußerungen von Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person (Beschwerdeführer) an die IKB AG im Zusammenhang mit einer (regulierten) Dienstleistung richtet.

Der Begriff „Beschwerde“ muss nicht zwingend verwandt werden. Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form, kann also insbesondere mündlich, schriftlich oder elektronisch erfolgen, und zwar unabhängig davon, wem gegenüber sie geäußert wird. Beschwerdeführer kann sowohl ein bestehender Kunde als auch ein potenzieller Kunde sein.

Im Rahmen des Beschwerdemanagements wird aufgrund von unterschiedlichen gesetzlichen Anforderungen zwischen folgenden Beschwerdearten unterschieden:

- Beschwerde nach dem Wertpapierhandelsgesetz (im Folgenden: „WpHG“) (einschl. der Beschwerde in Bezug auf Anlageberatung)
- Sonstige Beschwerde

Es erfolgt keine Beschränkung des Begriffs „Beschwerde“ auf materielle Ansprüche. Maßgeblich ist die geäußerte „Unzufriedenheit“.

Eine Beschwerde liegt dagegen nicht vor, wenn ein (potenzieller) Kunde lediglich eine Frage stellt oder ein Fehler auf Initiative der Bank behoben wird.

Im Rahmen der durch die IKB AG erfolgenden Einordnung einer Äußerung eines (potenziellen) Kunden als Beschwerde sind folgende Einschränkungen unzulässig:

- Beschränkung auf materielle Forderungen
- ein Ausschluss von „unberechtigten“ Beschwerden, da sich regelmäßig erst nach der Bearbeitung zeigt, ob eine Beschwerde tatsächlich unberechtigt war
- ein Ausschluss bestimmter Themen
- die Festlegung von Bagatellgrenzen

## **2.1. Beschwerdearten**

### **2.1.1. Beschwerden im Zusammenhang mit der Erbringung von Wertpapier(neben)dienstleistungen („WpHG-Beschwerden“)**

Die IKB AG als Wertpapierdienstleistungsunternehmen muss u.a. wirksame und transparente Grundsätze und Verfahren für das Beschwerdemanagement festlegen und auf Dauer umsetzen, mit denen die Beschwerden von Kunden oder potenziellen Kunden unverzüglich abgewickelt werden können.

- **Definition**  
Eine Beschwerde nach dem WpHG („WpHG-Beschwerde“) ist jede Äußerung von Unzufriedenheit potenziellen Kunden (Beschwerdeführer) gegenüber dem Wertpapierdienstleistungsunternehmen im Zusammenhang mit der Erbringung einer Wertpapierdienstleistung oder einer Wertpapiernebenleistung.
- Der Begriff der WpHG-Beschwerde ist weit zu verstehen und beschränkt sich nicht auf die Regelungen des WpHG. Erfasst sind auch Regelungen in anderen Rechtsakten wie zum Beispiel Vorgaben im MiFID II-Regelwerk (insbesondere Richtlinie 2014/65/EU; Delegierte Verordnungen) oder die PRIIPS-VO (Verordnung 1286/2014/EU), die Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit der Erbringung von Wertpapier(neben)dienstleistungen vorsehen. Die Bezeichnung als „Beschwerde“ ist nicht erforderlich.
- **Beschwerden in Bezug auf Anlageberatung**

Die Beschwerde in Bezug auf Anlageberatung ist ein Unterfall der WpHG-Beschwerde.

Die IKB AG als Wertpapierdienstleistungsunternehmen muss der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht Beschwerden von Privatkunden gegen einen mit der Anlageberatung betrauten Mitarbeiter, die aufgrund dessen Tätigkeit gegenüber dem Unternehmen erhoben werden, anzeigen.

### **2.1.2. Sonstige Beschwerden**

Alle Beschwerden i.S.d. Ziff. 2 dieser Grundsätze zum Beschwerdemanagement, die keine WpHG-Beschwerden sind, stellen Sonstige Beschwerden im Sinne der vorliegenden Grundsätze zum Beschwerdemanagement dar. Solche Beschwerden können beispielsweise von (potenziellen) Kunden im Einlagen- oder Kreditgeschäft getätigt werden.

Beschwerden im Sinne der vorliegenden Grundsätze sind außerdem durch (potenzielle) Kunden getätigte Äußerungen von Unzufriedenheit, die den Vorwurf einer Verletzung des Code of Conduct enthalten.

### **2.1.3. Abgrenzung**

Im Zweifel ist davon auszugehen, dass eine Beschwerde vorliegt.

Bei Abgrenzungsschwierigkeiten zwischen einer Sonstigen Beschwerde, und einer WpHG-Beschwerde ist von einer WpHG-Beschwerde auszugehen.

Bei Abgrenzungsschwierigkeiten zwischen einer allgemeinen WpHG-Beschwerde und einer Beschwerde in Bezug auf Anlageberatung ist von einer Beschwerde in Bezug auf Anlageberatung auszugehen.

## 2.2. Zentrale Beschwerdestelle

In der IKB AG ist eine Zentrale Beschwerdestelle eingerichtet. Alle Beschwerden, ihre Bearbeitung, die getroffenen Maßnahmen sowie die abschließenden Entscheidungen sind, entsprechend der dafür vorgesehenen internen Verfahren, durch die Einheit, an die die Beschwerde gerichtet ist, unverzüglich und systematisch zu dokumentieren und an die Zentrale Beschwerdestelle zur Aufnahme und systematischen Dokumentation in das Zentrale Beschwerderegister weiterzuleiten. Die Zentrale Beschwerdestelle soll, in Zusammenarbeit mit der Compliance-Funktion, Informationen über Inhalt und Anzahl der Beschwerden sammeln und auswerten. Diese Auswertungen sollen dazu beitragen, eine höhere Kundenzufriedenheit, bessere Kundenbindung, eine Verbesserung von Arbeitsabläufen (Effizienzsteigerung) zu generieren bzw. helfen, Schwachstellen in den Geschäftsprozessen aufzuzeigen.

Die Zentrale Beschwerdedatei ist elektronisch so zu führen, dass sie eine systematische Auswertung ermöglicht, gegen sachlich nicht gebotene Änderungen geschützt ist, nachträgliche Änderungen erkennen lässt und eine ungehinderte Einsichtnahme für die Compliance-Funktion, die externen und internen Prüfer und die Aufsicht gewährleistet.

Die Unterlagen im Zusammenhang mit den Beschwerden und deren Bearbeitung sind vorbehaltlich abweichender gesetzlicher Vorgaben mindestens fünf Jahre aufzubewahren. Die Löschung der Daten erfolgt unter Einbindung der Compliance-Funktion.

## 3. Eingang der Beschwerden

Eine Beschwerde kann die IKB AG auf mehreren Wegen erreichen.

Alle über das Kontaktformular im Internet, die Kontakt-E-Mail-Adressen sowie die E-Mail-Adresse „Beschwerdemanagement@ikb.de“ oder postalisch (IKB Deutsche Industriebank AG, Wilhelm-Bötzkes-Straße 1, 40474 Düsseldorf) an die IKB AG gerichteten Beschwerden werden vom Mitarbeiter, der die Beschwerde erhalten hat, an die Zentrale Beschwerdestelle weitergeleitet und dort erfasst.

Mündlich an Mitarbeiter der IKB AG mitgeteilte Beschwerden werden vom Mitarbeiter, der die Beschwerde erhalten hat, schriftlich dokumentiert und der Zentralen Beschwerdestelle übermittelt.

Jeder Mitarbeiter der IKB AG, dem eine Beschwerde zugegangen ist oder dem gegenüber eine Beschwerde geäußert wurde, ist dazu verpflichtet, die Beschwerde an die Zentrale Beschwerdestelle (taggleich – im Rahmen der üblichen Geschäftszeiten) weiterzuleiten.

Im Rahmen des Geschäftsfeldes IKB Privatkunden eingehende Beschwerden werden zunächst in eigener Verantwortung durch die Verantwortlichen im Rahmen des Geschäftsfeldes IKB Privatkunden unverzüglich erfasst. Telefonische Beschwerden, die im Rahmen des Einlagengeschäfts vom Call Center der IKB Privatkunden direkt beantwortet oder mit dem Kunden einvernehmlich geregelt werden können, werden nachvollziehbar dokumentiert und an die relevanten Einheiten der IKB AG für Dokumentationszwecke übermittelt. Eine mündliche Beantwortung der Beschwerde ist möglich, sofern der Beschwerdeführer damit einverstanden ist oder ausdrücklich eine mündliche Antwort verlangt. Die Übermittlung von Beschwerden im Rahmen des Geschäftsfeldes IKB Privatkunden an die Zentrale Beschwerdestelle erfolgt im Rahmen eines mit der Compliance-Funktion und der Zentralen Beschwerdestelle abgestimmten Verfahrens.

Alle WpHG-Beschwerden werden vom Empfänger an die Compliance-Funktion und die Zentrale Beschwerdestelle weitergeleitet. Der Compliance-Funktion und der Zentralen Beschwerdestelle werden neben den Informationen über diese Beschwerden auch Informationen über deren Bearbeitung und Erledigung zur Verfügung gestellt.

Alle eingehenden Sonstigen Beschwerden sind grundsätzlich - unabhängig davon, an welche Stelle des Hauses sie gerichtet waren - unverzüglich, im Original an die Zentrale Beschwerdestelle zur Aufnahme in die Zentrale Beschwerdedatei weiterzuleiten. Bei Beschwerden, die unmittelbar an die Compliance-Funktion gerichtet sind (z.B. Beschwerden aufgrund des Code of Conduct), kann die Compliance-Funktion zum Schutz berechtigter Interessen von einer solchen Weiterleitung absehen.

Anpassungen am Verfahren zur Übermittlung der Beschwerden an die Zentrale Beschwerdestelle können nur mit ausdrücklicher Zustimmung jeweils der Compliance-Funktion und der Zentralen Beschwerdestelle vorgenommen werden.

## 4. Bearbeitung der Beschwerden

Der Bearbeitung von Beschwerden liegen folgende allgemeine Grundsätze zugrunde:

- Faire Behandlung des Kunden/Beschwerdeführers
- Prüfung sämtlicher relevanter Beweismittel und Informationen bezüglich der Beschwerde
- Vollständige Beantwortung aller Fragen des Beschwerdeführers
- Kommunikation in klarer, verständlicher Sprache
- Kostenlose Einreichung der Beschwerde
- Bearbeitung ohne unnötige Verzögerungen: Kann innerhalb der für den konkreten Einzelfall intern vorgesehenen angemessenen Frist keine Antwort gegeben werden, so informiert die Einheit, die die Beschwerde bearbeitet, den Beschwerdeführer über die Gründe der Verzögerung und gibt an, wann die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird.
- Bei Erteilung einer endgültigen Entscheidung, die den Forderungen des Beschwerdeführers (Kunden/potenziellen Kunden) nicht vollständig nachkommt (d.h. mit dem Beschwerdeführer wurde weder eine einvernehmliche Verständigung (Einigung) erreicht, noch wurde seiner Beschwerde vollständig abgeholfen): eingehende Erläuterung des Standpunktes der IKB AG und Darlegung der Möglichkeiten zur Aufrechterhaltung der Beschwerde.
- Jede abschließende Antwort an den Beschwerdeführer, die den Forderungen des Beschwerdeführers (Kunden/potenziellen Kunden) nicht vollständig nachkommt (d.h. mit dem Beschwerdeführer wurde weder eine einvernehmliche Verständigung (Einigung) erreicht, noch wurde seiner Beschwerde vollständig abgeholfen) hat zumindest in Textform zu erfolgen (d.h. mindestens per E-Mail).
- Sofern der Beschwerde vollständig abgeholfen wurde, kann die Antwort gegenüber dem Beschwerdeführer auch mündlich erfolgen - sofern der Beschwerdeführer damit einverstanden ist oder ausdrücklich eine mündliche Antwort verlangt. In jedem Fall ist die Antwort im Nachgang zu dem Gespräch mit dem Beschwerdeführer nachvollziehbar zu dokumentieren (einschl. des Einverständnisses des Kunden bzw. das Verlangen einer mündlichen Bearbeitung).
- Anfragen zum Verfahren der Beschwerdebearbeitung in der IKB AG sind unter Einbindung der Compliance-Funktion zu beantworten.
- Die Daten zur Beschwerdebearbeitung sind in der IKB AG, insbesondere durch die Compliance-Funktion, zu analysieren, um zu gewährleisten bzw. darauf hinzuwirken, dass wiederholt auftretende oder systematische Defizite sowie potenzielle rechtliche und operationelle Risiken festgestellt und behoben werden.
- WpHG-Beschwerden sind unter Einbindung der Compliance-Funktion zu bearbeiten.
- Die IKB AG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ ([www.bankenombudsmann.de](http://www.bankenombudsmann.de)) teil. Dort hat der Verbraucher die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit der Bank den Ombudsmann der privaten Banken anzurufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im Internet unter [www.bankenverband.de](http://www.bankenverband.de) abrufbar ist. Die Beschwerde ist schriftlich in Textform (z. B. , Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e. V., Postfach 040307, 10062 Berlin, Fax: (030) 1663-3169, E-Mail: [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de), zu richten. Darüber hinaus steht Kunden der ordentliche Gerichtsweg offen.