

Informationen über den Umgang mit Beschwerden

pure●

Informationen über den Umgang mit Beschwerden der DonauCapital Pure Investment GmbH

1 Einleitung

Die DonauCapital Pure Investment GmbH („Pure“ oder „wir“) hat es sich zum Ziel gesetzt, alle Prozesse so zu gestalten, dass Kunden ein positives Nutzererlebnis haben und die für Kunden erbrachten Dienstleistungen höchsten Qualitätsstandards genügen. Dennoch kann es aus unterschiedlichen Gründen passieren, dass Kunden unzufrieden sind. In solchen Fällen wollen wir es Kunden möglichst leicht machen, uns dies mitzuteilen. Das vorliegende Dokument soll dafür als Grundlage dienen und Kunden erläutern, wie sie sich beschweren können und wie wir mit Kundenbeschwerden umgehen.

2 Definition des Begriffs „Beschwerde“

Als Beschwerde gilt jede Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person (Beschwerdeführer) im Zusammenhang mit einer von uns erbrachten, nach dem WpHG oder WpIG regulierten Dienstleistung an uns richtet. Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form, sondern kann schriftlich, elektronisch oder mündlich erfolgen.

3 Einreichen von Beschwerden

3.1 Formale Anforderungen und Wege der Einreichung von Beschwerden

Bei der Einreichung einer Beschwerde sind keine formalen Anforderungen einzuhalten. Sie können eine Beschwerde z.B. auf folgenden Wegen einreichen:

- schriftlich durch einen Brief an: Pure Pure Investment GmbH, Passauer Str. 5, 94161 Ruderling, Deutschland
- elektronisch durch Email an: complaints@purewallet.app
- telefonisch gegenüber unserem Kundenservice, den Sie unter folgender Rufnummer erreichen: 08509 910 955

Um es Ihnen einfacher zu machen, stellen wir Ihnen ein Beschwerdeformular zur Verfügung, das Sie am Ende dieses Dokuments finden. Die Verwendung dieses Formulars ist jedoch keine Voraussetzung für die Einreichung einer Beschwerde.

3.2 Inhalt von Beschwerden

Da wir jede Äußerung von Unzufriedenheit in Bezug auf die von uns erbrachten regulierten Dienstleistungen als Beschwerde ansehen, gibt es dabei keine inhaltlichen Mindestanforderungen, die Sie beachten müssen. Damit wir die Beschwerde möglichst effizient bearbeiten können, empfehlen wir aber, dass Sie Ihren Namen angeben und möglichst genau den Vorgang beschreiben, der der Grund für Ihre Unzufriedenheit ist.

4 Bearbeitung von Beschwerden

Wir bearbeiten Beschwerden in enger Zusammenarbeit mit den anderen Unternehmen, die ihre Dienste in der Pure App anbieten. Jede Beschwerde wird zunächst von Pure Wallet UAB bearbeitet. Wenn eine Beschwerde unsere Dienstleistungen betrifft, leitet Pure Wallet UAB diese an unseren Compliance-Beauftragten weiter, der sie gemeinsam mit Pure Wallet UAB bearbeitet.

4.1 Beschwerdeverfahren unabhängig von der Art des Beschwerdeeingangs

Das Verfahren, das Pure bei der Bearbeitung von Kundenbeschwerden in jeglicher Form anwendet, ist wie folgt:

1. Eine Beschwerde wird zunächst von einem Mitarbeiter der Backoffice-/Kundendienstabteilung von Pure Wallet UAB bearbeitet. Der Mitarbeiter, der die Beschwerde oder Beanstandung entgegennimmt, ergreift die erforderlichen Maßnahmen, damit die Beschwerde oder Beanstandung ordnungsgemäß bearbeitet wird.
2. Die Beschwerde ist in der Form, in der sie eingegangen ist, unverzüglich (innerhalb von drei Werktagen) an den Leiter der Abteilung, auf die sich die Beschwerde bezieht, und an den Compliance-Beauftragten des Unternehmens weiterzuleiten.
3. Der Mitarbeiter der Backoffice-/Kundendienstabteilung sendet dem Beschwerdeführer eine schriftliche Bestätigung, dass die Beschwerde untersucht wird und an die zuständige Abteilung/Person weitergeleitet wurde, und teilt ihm alle Einzelheiten mit, damit er weiß, wer seine Beschwerde bearbeitet. Zusammen mit dem Schreiben wird dem Beschwerdeführer die Richtlinie des Unternehmens zum Umgang mit Kundenbeschwerden zur Verfügung gestellt.
4. Der Mitarbeiter sollte darüber hinaus alle Anstrengungen unternehmen, um sicherzustellen, dass Beschwerden, die sofort geklärt werden können, auch tatsächlich sofort geklärt werden, damit der Kunde keine formelle Beschwerde einreichen muss.

Unsere Standarduntersuchungsfrist beträgt 5 Werktage ab dem Tag des Eingangs der ursprünglichen Beschwerde. Wenn die Untersuchung in weniger als 10 Werktagen abgeschlossen ist, wird der Beschwerdeführer unverzüglich nach Abschluss der Untersuchung über die Ergebnisse informiert. Wenn eine Beschwerde jedoch nicht innerhalb der Standarduntersuchungsfrist geklärt werden kann, informiert das Unternehmen den Beschwerdeführer ausführlich über die Gründe für die Verzögerung, den Stand des Untersuchungsprozesses und den voraussichtlichen Termin für den Abschluss der Untersuchung.

4.2 Beschwerdeverfahren bei schriftlichen Beschwerden und elektronischen Beschwerden

- 1) Wenn eine schriftliche Beschwerde oder eine elektronische Beschwerde (d. h. eine Beschwerde per E-Mail) eingeht, wird diese an die zuständige Abteilung weitergeleitet, die für die Bearbeitung der Beschwerde am besten geeignet ist. Darüber hinaus wird die Beschwerde an den Compliance-Beauftragten des Unternehmens weitergeleitet.
- 2) Sobald die Beschwerde eingereicht wurde, registriert die Compliance-Stelle die Beschwerde im internen Register, in dem jeder Kunde eine eindeutige Referenznummer erhält.
- 3) Der Compliance-Beauftragte informiert den Beschwerdeführer dann darüber, dass die Beschwerde eingegangen ist und untersucht wird, und teilt ihm die eindeutige Referenznummer mit.
- 4) Bei Eingang einer schriftlichen Beschwerde sind folgende Angaben einzuholen und zu dokumentieren:
 - a. Die Identifikationsdaten des Kunden, der die Beschwerde eingereicht hat;
 - b. Die von der Gesellschaft erbrachte Dienstleistung, auf die sich die Beschwerde bezieht;
 - c. Der für die Erbringung dieser Dienstleistungen verantwortliche Mitarbeiter;
 - d. Die Abteilung, der der Mitarbeiter angehört;
 - e. Datum des Eingangs und der Registrierung der Beschwerde;
 - f. Inhalt der Beschwerde;
 - g. Die Höhe des vom Kunden geltend gemachten Schadens.

Verweis auf den gesamten Schriftverkehr zwischen dem Unternehmen und dem Kunden:

1. Die Ereignisse, die zu der Beschwerde geführt haben, sind auf der Grundlage der vom Kunden bereitgestellten Informationen zu prüfen und zu bewerten.
2. Die vom Kunden dargelegten Sachverhalte sind zu prüfen und es ist zu überprüfen, ob zusätzliche Informationen aus dem Archiv des Unternehmens (E-Mails, aufgezeichnete Telefongespräche, IT-Daten usw.) eingeholt werden müssen.
3. Alle nicht trivialen Beschwerden oder Beanstandungen sind der Geschäftsleitung zur Kenntnis zu bringen und deren Lösung muss von dieser genehmigt werden.
4. Nach Abschluss der Untersuchung ist ein Bericht mit den festgestellten Tatsachen zu erstellen und der Geschäftsleitung vorzulegen, die über die formelle Antwort an den Kunden und die zu ergreifenden Maßnahmen entscheidet.
5. Nach Abschluss der Untersuchung informiert der Mitarbeiter der Compliance-Abteilung den Beschwerdeführer unverzüglich schriftlich in einer klar verständlichen Sprache über die Ergebnisse der Untersuchung und die Maßnahmen, die zur Erfüllung der Forderungen des Beschwerdeführers ergriffen wurden.

Wenn die vorgelegten Untersuchungsergebnisse die Forderungen des Beschwerdeführers nicht vollständig erfüllen, sollte das Unternehmen dem Beschwerdeführer schriftlich eine ausführliche Erklärung zu seiner Position bezüglich der Beschwerde vorlegen und ihm die Möglichkeit aufzeigen, die Beschwerde bei einer anderen Behörde oder Stelle, die die Beziehung zwischen den beiden Parteien reguliert oder überwacht, aufrechtzuerhalten.

Wir antworten in der Regel innerhalb von zwei Monaten auf die Beschwerde. Falls wir nicht innerhalb von zwei Monaten antworten können, teilen wir dem Beschwerdeführer die Gründe für die Verzögerung mit und geben an, innerhalb welcher Frist die Untersuchung abgeschlossen werden kann. Diese Frist darf drei Monate ab Einreichung der Beschwerde nicht überschreiten.

5 Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung

Sind Sie nach Abschluss des Beschwerdeverfahrens nicht mit dem dabei erzielten Ergebnis zufrieden, steht es Ihnen frei, Ihre Unzufriedenheit weiteren zuständigen Stellen vorzutragen. Sie haben dabei die Möglichkeit, den Fall gegenüber der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) als zuständiger Aufsichtsbehörde zu schildern, oder ein Schlichtungsverfahren bei einer der zuständigen Schlichtungsstellen einzuleiten. Außerdem haben Sie die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage gegen uns zu erheben.

5.1 Name und Adresse der zuständigen Aufsichtsbehörde

Die für die Pure zuständige Aufsichtsbehörde ist die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. Die Adresse der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht lautet:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Str. 108
53117 Bonn
Deutschland

5.2 Namen, Adressen und Zugangsvoraussetzungen der zuständigen Schlichtungsstellen

5.2.1 Welche Schlichtungsstelle ist zuständig?

Je nachdem, was der Grund dafür ist, dass Sie ein Schlichtungsverfahren gegen Pure einleiten möchten, ist entweder die bei der Deutschen Bundesbank eingerichtete Schlichtungs-

-stelle oder die Universalschlichtungsstelle des Bundes zuständig.

Die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank ist zuständig, wenn Ihr Fall speziell die Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs betrifft, die Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen regeln. Die Universalschlichtungsstelle des Bundes ist in allen anderen Fällen für die Schlichtung von Streitigkeiten mit Pure zuständig.

Die genannten Schlichtungsstellen sind allerdings nur dann für die Schlichtung Ihres Falles zuständig, wenn es keine zuständige anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle gibt.

Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Dokument ist der Pure keine anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle bekannt, die für die Schlichtung Ihres Falles zuständig ist.

5.3 Kontaktdaten der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank und Zugangsvoraussetzungen des Schlichtungsverfahrens

Die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank lauten:

Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Wilhelm-Epstein-Straße 14

60431 Frankfurt am Main

Postfach 10 06 02

60006 Frankfurt am Main

Telefon: +49 69 9566-33232

Email: schlichtung@bundesbank.de

Homepage: www.bundesbank.de/schlichtungsantrag

Die bei der Deutschen Bundesbank eingerichtete Schlichtungsstelle ist nur zuständig, wenn es für die Streitigkeit keine anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle gibt. Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens wird von der genannten Schlichtungsstelle abgelehnt, wenn

1. kein ausreichender Antrag gestellt wurde,
2. die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abzugeben ist,
3. wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,
4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskontengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
5. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
7. die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet wurden und die Klage noch rechtshängig ist,
8. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
9. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens kann zudem abgelehnt werden, wenn eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlags entscheidend sind, streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.

Der Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens, Stellungnahmen, Belege und sonstige Mitteilungen sind der Geschäftsstelle in Textform (z. B. Schreiben, E-Mail) zu übermitteln.

Die Antragstellerin bzw. der Antragsteller hat zu versichern, dass die oben unter Nummer 3 bis 8 genannten Ablehnungsgründe nicht vorliegen.

Die Verfahrenssprache ist Deutsch. Die Parteien können sich in dem Verfahren vertreten lassen.

Das Verfahren ist für Verbraucherinnen und Verbraucher kostenfrei. Auslagen (Rechtsanwaltskosten, Porto und Telefonkosten) werden nicht erstattet.

5.4 Kontaktdaten der Universalschlichtungsstelle des Bundes und Zugangsvoraussetzungen des Schlichtungsverfahrens

Die Kontaktdaten der Universalschlichtungsstelle des Bundes sind:

Universalschlichtungsstelle des Bundes

Zentrums für Schlichtung e.V.

Straßburger Straße 8

77694 Kehl am Rhein

E-Mail: mail@universalschlichtungsstelle.de.

Homepage: <https://www.universalschlichtungsstelle.de>

Die Universalschlichtungsstelle des Bundes ist nur zuständig, wenn es für die Streitigkeit keine anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle gibt. Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens wird von der genannten Schlichtungsstelle abgelehnt, wenn

1. die Streitigkeit nicht in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle fällt,
2. der streitige Anspruch nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden ist,
3. der Antrag offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg ist oder mutwillig erscheint, insbesondere weil
 - a. der streitige Anspruch bei Antragstellung bereits verjährt war und der Unternehmer sich auf die Verjährung beruft,
 - b. die Streitigkeit bereits beigelegt ist,
 - c. zu der Streitigkeit ein Antrag auf Prozesskostenhilfe bereits mit der Begründung zurückgewiesen worden ist, dass die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bietet oder mutwillig erscheint,
4. eine Verbraucherschlichtungsstelle bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durch geführt hat,
5. die Streitigkeit bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig ist,
6. ein Gericht zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen hat oder die Streitigkeit bei einem Gericht anhängig ist, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 der Zivilprozessordnung im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an,
7. der Streitwert einen Betrag in Höhe von 10,00 EUR unterschreitet oder 50.000,00 EUR überschreitet.

-heitet, oder

8. die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde, insbesondere weil

- a. die Schlichtungsstelle den Sachverhalt oder rechtliche Fragen nur mit einem unangemessenen Aufwand klären kann,
- b. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Bewertung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist.

Für Verbraucher ist das Verfahren, von einer Missbrauchsgebühr abgesehen, kosten-los. Auslagen werden nicht erstattet. Sofern sich eine Partei in dem Verfahren vertreten lässt, trägt sie die Kosten ihres Vertreters selbst.

**DonauCapital Pure Investment GmbH
Beschwerdeformular**

Nr. des Formulars (von uns auszufüllen):

Name des Kunden:

Kontonummer:

Adresse:

E-Mail:

Beschreibung der Tatsachen und Gründe der Beschwerde:

Datum: _____ Unterschrift: _____ Bitte fügen Sie etwaige
Nachweise und relevante Unterlagen bei.

Senden Sie das Formular an **complaints@purewallet.app**