



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 („DonauCapital“ 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: DonauCapital Pure Investment GmbH, Passauer Str. 5, 94161 Ruderting, Deutschland
- elektronisch durch Email an: compliance@purewallet.app
- telefonisch gegenüber unserem Kundenservice, den Sie unter folgender Rufnummer erreichen: 08509 910 955

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

Bei der Bearbeitung von Beschwerden unterscheiden wir zwischen mündlichen, schriftlichen und elektronischen Beschwerden. Die Bearbeitung folgt dabei dem im Folgenden dargestellten Ablauf. Unabhängig von der Form der Beschwerde werden wir versuchen, die Beschwerde möglichst schnell und soweit möglich in weniger als 8 Wochen zu bearbeiten und zu beantworten.

4.1 Schriftliche Beschwerden

Als schriftliche Beschwerde gilt jede Beschwerde im Sinne der in Ziffer 2, die DonauCapital in Papierform zugeht.

1. Jede eingehende schriftliche Beschwerde ist dem Compliance–Beauftragten der DonauCapital vorzulegen.
2. Der Compliance–Beauftragte von DonauCapital stellt sicher, dass der Eingang der Beschwerde intern ordnungsgemäß dokumentiert wird und leitet die Beschwerde zur weiteren unverzüglichen Bearbeitung dem zuständigen Mitarbeiter (z.B. Kundenbetreuer, vertraglich gebundener Vermittler) weiter.
3. Der für die Bearbeitung der Beschwerde zuständige Mitarbeiter bestätigt dem Beschwerdeführer schriftlich den Eingang der Beschwerde.
4. Schriftliche Beschwerden werden immer schriftlich beantwortet.
5. Alle Antwortschreiben sind von der Geschäftsleitung oder dem Compliance–Beauftragten zu unterschreiben.
6. Das Originalschreiben des Kunden und eine Kopie des Antwortschreibens sind zu archivieren.
7. Nach Abschluss des Beschwerdeverfahrens ist ein Erledigungsvermerk mit Datum zu der intern zu dem Vorgang angelegten Akte zu nehmen.

4.2 Elektronische Beschwerden

Als elektronische Beschwerde gilt jede Beschwerde im Sinne der in Ziffer 2, die DonauCapital durch elektronische Übermittlung (z.B. per Email) zugeht.

1. Der Kundenservice der DonauCapital druckt die Beschwerde aus.

2. Die ausgedruckte elektronische Beschwerde ist dem Compliance–Beauftragten der DonauCapital vorzulegen.
3. Der Compliance–Beauftragte von DonauCapital stellt sicher, dass der Eingang der Beschwerde intern ordnungsgemäß dokumentiert wird und leitet die Beschwerde zur weiteren unverzüglichen Bearbeitung dem zuständigen Mitarbeiter (z.B. Kundenbetreuer, vertraglich gebundener Vermittler) weiter.
4. Der für die Bearbeitung der Beschwerde zuständige Mitarbeiter bestätigt dem Beschwerdeführer auf elektronischem Weg den Eingang der Beschwerde.
5. Elektronische Beschwerden werden immer auf elektronischem Weg beantwortet.
6. Alle Antwortschreiben sind von der Geschäftsleitung oder dem Compliance–Beauftragten zu versenden.
7. Eine ausgedruckte Version der Beschwerde des Kunden und eine ausgedruckte Version des Antwortschreibens sind zu archivieren.
8. Nach Abschluss des Beschwerdeverfahrens ist ein Erledigungsvermerk mit Datum zu der intern zu dem Vorgang angelegten Akte zu nehmen.

4.3 Mündliche Beschwerden

Als mündliche Beschwerde gilt jede Beschwerde im Sinne der Ziffer 2, die DonauCapital in einem Gespräch (persönlich, am Telefon oder in einem Videotelefonat) mitgeteilt wird.

1. Mündliche Beschwerden sind vom Gesprächspartner des Beschwerdeführers unverzüglich als Telefonnotiz an den Compliance–Beauftragten der DonauCapital weiterzuleiten.
2. Der Compliance–Beauftragte der DonauCapital nimmt umgehend telefonisch Kontakt zum Kunden auf.
3. Der Compliance–Beauftragte von DonauCapital stellt sicher, dass der Eingang der Beschwerde intern ordnungsgemäß dokumentiert wird und leitet die Beschwerde zur weiteren unverzüglichen Bearbeitung dem zuständigen Mitarbeiter (z.B. Kundenbetreuer, vertraglich gebundener Vermittler) weiter.
4. Der für die Bearbeitung der Beschwerde zuständige Mitarbeiter bestätigt dem Beschwerdeführer auf elektronischem Weg den Eingang der Beschwerde.
5. Sollte die Zufriedenheit des Kunden nicht telefonisch durch den Compliance–Beauftragten wiederhergestellt werden können, ist in der Folge elektronisch zu kommunizieren. Vom Ersttelefonat ist unverzüglich eine Telefonnotiz anzufertigen.

6. Der Vorgang einschließlich einer Kopie der Telefonnotiz ist intern zu dokumentieren.
7. Danach hat der Umgang mit dem Kunden in elektronischer Form zu erfolgen. Mündliche Beschwerden, die nicht im Ersttelefonat zur Zufriedenheit des Kunden geklärt werden können, werden elektronisch beantwortet.
8. Alle Antwortschreiben sind von der Geschäftsleitung oder dem Compliance-Beauftragten zu versenden.
9. Eine ausgedruckte Version der Beschwerde des Kunden und eine ausgedruckte Version des Antwortschreibens sind zu archivieren.
10. Nach Abschluss des Beschwerdeverfahrens ist ein Erledigungsvermerk mit Datum zu der intern zu dem Vorgang angelegten Akte zu nehmen.

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. Neben der Möglichkeit einer zivilrechtlichen Klage haben Sie insofern die Möglichkeit, den Fall gegenüber der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) als zuständiger Aufsichtsbehörde zu schildern, oder ein Schlichtungsverfahren bei einer der zu diesem Zweck eingerichteten Schlichtungsstellen einzuleiten.

5.1 Name und Adresse der zuständigen Aufsichtsbehörde

Die für die DonauCapital 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?

Neben zahlreichen privaten Verbraucherschlichtungsstellen gibt es auch zwei behördliche Schlichtungsstellen, nämlich eine bei der Deutschen Bundesbank und

eine bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. Die behördlichen 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 DonauCapital keine anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle bekannt, die für die Schlichtung Ihres Falles zuständig ist. Daher ist zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Dokument eine der behördlichen Schlichtungsstellen zuständig.

Welche der beiden behördlichen Schlichtungsstellen in Ihrem konkreten Fall zuständig ist, richtet sich nach § 14 Abs. 1 des Gesetzes über Unterlassungsklagen bei Verbraucherrechts- und anderen Verstößen (Unterlassungsklagengesetz – UKlaG).

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

5.2.2 Namen und Adressen der zuständigen Schlichtungsstellen

Je nach Gegenstand Ihres Falles ist entweder die bei der Deutschen Bundesbank oder die bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht eingerichtete Schlichtungsstelle zuständig (siehe oben unter Ziffer 5.2.1).

Die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank sind:

Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Wilhelm-Epstein-Straße 14

60431 Frankfurt am Main

Deutschland

Postfach 10 06 02

60006 Frankfurt am Main

Deutschland

Telefon: +49 69 9566-3232

Telefax: +49 69 709090-9901

Email: schlichtung@bundesbank.de

Die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht sind:

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Referat ZR 3
Graurheindorfer Straße 108
D-53117 Bonn
Deutschland

Telefon: 0228 / 4108-0
Telefax: 0228 / 4108-62299
E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de

5.2.3 Zugangsvoraussetzungen zum Schlichtungsverfahren

Die Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank und der Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht unterliegen folgenden Zugangsvoraussetzungen:

Die Schlichtungsstellen bei der Deutschen Bundesbank und bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht sind nur zuständig, wenn es für die Streitigkeit keine anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle gibt. Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens wird von genannten Schlichtungsstellen abgelehnt, wenn

1. kein ausreichender Antrag gestellt wurde,
2. die Streitigkeit nicht in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle fällt und der Antrag nicht an eine zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abzugeben ist,
3. wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,
4. bei einer Streitigkeit über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags nach dem Zahlungskontengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren gem. 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 wurde, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
6. die Streitigkeit bereits bei einem Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
8. 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 der Schlichtungsstelle in Textform (z.B. Schreiben, E-Mail, Fax) zu übermitteln. Der Antragsteller hat dabei zu versichern, dass die vorstehend unter Nummer 3 bis 7 genannten Ablehnungsgründe nicht vorliegen.

Die Verfahrenssprache ist Deutsch. Die Parteien können sich in dem Verfahren vertreten lassen. Bei Streitigkeiten aus Verträgen, die über eine Webseite oder auf anderem elektronischen Weg abgeschlossen worden sind (Online-Verträge), kann der Antrag auch über die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung erhoben werden (<http://ec.europa.eu/odr>).

Das Schlichtungsverfahren ist für Verbraucher kostenfrei. Auslagen (z.B. Rechtsanwaltskosten, Porto und Telefonkosten) werden nicht erstattet.



pure.

www.purewallet.app