



Beschwerdemanagement

Die Zufriedenheit unserer Kunden und Interessenten steht für uns an erster Stelle. Zuverlässigkeit und das Vertrauen auf die Leistungen der Bank sind unabdingbare Voraussetzungen für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung.

Sollte es einmal Anlass zu Unzufriedenheit oder Beanstandung geben, wird das Beschwerdemanagement der Bank den Vorgang eingehend prüfen und sich zeitnah um eine Lösung bemühen.

Beschwerden werden unter Beachtung der regulatorischen und datenschutzrechtlichen Bestimmungen im Rahmen des Beschwerdeprozesses der Bank objektiv und unter Berücksichtigung aller Angaben und Informationen geprüft und im Rahmen eines transparenten Verfahrens bearbeitet. Die Bearbeitung erfolgt zeitnah. Für den Fall, dass wir Ihre Beschwerde nicht direkt lösen können, bestätigen wir Ihnen den Eingang. Hierbei teilen wir Ihnen einen Ansprechpartner und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mit.

Alle Beschwerdeverfahren werden gemäß gesetzlicher Verpflichtung für die Dauer von fünf Jahren aufbewahrt und im Einklang mit den geltenden gesetzlichen Regelungen zum Datenschutz elektronisch gespeichert. Beschwerden erreichen die Bank entweder persönlich, per Brief oder Telefax, telefonisch oder per E-Mail.

Die Adresse lautet wie folgt:

Berliner Effektenbank
Niederlassung der Tradegate AG
Kurfürstendamm 129 d
10711 Berlin
Telefon: +49 30 89606-0
Telefax: +49 30 89606-569
E-Mail: Beschwerdemanagement@effektenbank.de

Es besteht auch immer die Möglichkeit, sich mit Ihrer Beschwerde an andere Stellen zu wenden:

So können Sie einen Schlichtungsantrag bei der Verbraucherschlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank stellen. Die Verbraucherschlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank ist insbesondere zuständig für Streitigkeiten im Zusammenhang mit

dem Fernabsatz von Finanzdienstleistungen, Verbraucherdarlehen und sonstigen Finanzierungshilfen sowie deren Vermittlung Zahlungsdiensten wie z. B. Überweisungen, Lastschriften und Kartenzahlungen sowie Basiskonten.

Der Schlichtungsantrag ist in Textform zu richten an:

Deutsche Bundesbank
- Schlichtungsstelle -
Postfach 10 06 02
60006 Frankfurt am Main
Fax: +49 (0)69 709090-9901
E-Mail: schlichtung@bundesbank.de

Sie können auch einen Schlichtungsantrag bei der Verbraucherschlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) stellen. Die Verbraucherschlichtungsstelle bei der BaFin ist zuständig für Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs (KAGB), wenn an der Streitigkeit Verbraucher beteiligt sind, oder sonstiger Vorschriften Bankgeschäfte im Zusammenhang mit Verträgen, die Bankgeschäfte nach § 1 Absatz 1 Satz 2 des Kreditwesengesetzes (KWG) oder Finanzdienstleistungen nach § 1 Absatz 1a Satz 2 des KWG betreffen, zwischen Verbrauchern und nach dem KWG beaufsichtigten Unternehmen.

Der Schlichtungsantrag ist in Textform zu richten an:

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt
für Finanzdienstleistungsaufsicht
Referat ZR 3
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
Fax: +49(0)228 4108 62299
E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de

Die Europäische Kommission hat unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) errichtet.

Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.