

# Grundsätze zum Umgang mit Kundenbeschwerden



Es ist das Ziel der VZ Depotbank Deutschland AG Ihre Kunden und potentielle Kunden immer bestmöglich zu betreuen und deren Erwartungen zu erfüllen. Sollten dies einmal nicht der Fall sein und Sie Anlass zu einer Beschwerde haben, zögern Sie nicht, mit uns Kontakt aufzunehmen. Nur so können wir uns verbessern, interne Prozesse optimieren und die Zufriedenheit unserer Kunden und potentiellen Kunden steigern. Die Bearbeitung und Klärung bleibt für Sie selbstverständlich kostenfrei.

## So erreichen Sie uns

Sie können sich mit Ihrer Beschwerde gerne postalisch oder per E-Mail an uns wenden:

VZ Depotbank Deutschland AG  
Vorstand  
Maximiliansplatz 12  
80333 München

E-Mail: [anfrage@vzdepotbank.de](mailto:anfrage@vzdepotbank.de)

## Diese Information benötigen wir von Ihnen

Um bestmöglich und ohne Verzögerung auf Ihre Beschwerden eingehen zu können, bitte wir Sie, uns folgende Angaben zu machen:

- Ihren Namen und Anschrift
- Zeitpunkt, wann das die Beschwerde auslösende Ereignis aufgetreten ist
- Produkt oder Serviceleistung, auf das bzw. die sich die Beschwerde bezieht
- Genaue Beschreibung Ihres Anliegens

## Das können Sie von uns erwarten

Sie erhalten zeitnah eine Empfangsbestätigung Ihrer Beschwerde. In der Regel sollte eine abschließende Bearbeitung der Beschwerde nicht länger als 14 Tage dauern. Sollte im Einzelfall eine längere Bearbeitungsdauer benötigt werden, informieren wir Sie darüber.

## Zuständige Behörde

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn bzw.  
Marie-Curie-Str. 24-28, 60439 Frankfurt am Main  
(im Internet unter: [www.bafin.de](http://www.bafin.de))

## Alternative Beschwerdemöglichkeiten

Alternativ haben Sie die Möglichkeit, sich mit Ihrer Beschwerde an eine externe Stelle beim Bundesverband deutscher Banken zu wenden.

## Ombudsmann der privaten Banken

Geschäftsstelle  
Postfach 040307  
10062 Berlin  
Tel.: +49 30 1663-3166  
Fax: +49 30 1663-3169

Darüber hinaus steht Ihnen die Möglichkeit der Klage vor einem Zivilgericht offen.

