



# Grundsätze der Solarisbank für den Umgang mit Beschwerden

März 16, 2022



## Contents

<b>Contents</b> .....	<b>2</b>
<b>1 Einführung – Ziele des Beschwerdemanagements in der Solarisbank AG</b> .....	<b>3</b>
1.1 Begriffsbestimmungen .....	3
<b>2 Wo und wie können Sie sich beschweren?</b> .....	<b>3</b>
2.1 Adressat der Beschwerde .....	3
2.2 Form und Inhalt der Beschwerde .....	4
<b>3 Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?</b> .....	<b>4</b>
3.1 Allgemeine Informationen zum Beschwerdemanagement der Solarisbank .....	4
3.2 Informationen zur Dauer der Beschwerdebearbeitung .....	5
<b>4 Weitere Beschwerdemöglichkeiten</b> .....	<b>5</b>



## 1 Einführung – Ziele des Beschwerdemanagements in der Solarisbank AG

Als Solarisbank haben wir den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen. Nicht immer gelingt es uns, dass wir Ihre Erwartungen zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen können. Insbesondere in solchen Fällen möchten wir jeden Kunden einladen, mit uns in den Dialog zu treten. Wir nehmen jedes Feedback ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unsere Services und Leistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen. Die vorliegenden Beschwerde-Grundsätze richten sich an Sie als (potenziellen) Kunden der Solarisbank und sollen Ihnen Antworten auf die folgenden Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?
- Welche weitere Beschwerdemöglichkeiten gibt es?

### 1.1 Begriffsbestimmungen

Als Beschwerde gilt jede Äußerung der Unzufriedenheit, die ein Kunde i. S. d. § 67 Abs. 1 WpHG oder ein potenzieller Kunde (Beschwerdeführer) an ein Wertpapierdienstleistungsunternehmen im Zusammenhang mit dessen Erbringung einer Wertpapierdienstleistung oder einer Wertpapiernebenendienstleistung richtet. Der Begriff „Beschwerde“ muss nicht zwingend verwandt werden. Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form.

## 2 Wo und wie können Sie sich beschweren?

### 2.1 Adressat der Beschwerde

Um Ihre Beschwerde schnellstmöglich zuordnen und bearbeiten zu können, bitten wir um die Beachtung folgender Hinweise:

In Fällen, die eine ausschließliche Dienstleistung eines unserer Partnerunternehmen betreffen, wenden Sie sich bitte direkt an diese.

Betrifft Ihr Anliegen ein Produkt oder eine Dienstleistung der Solarisbank, stehen Ihnen folgende Wege für eine Kontaktaufnahme zur Verfügung:

- E-Mail: [support\[solarisbank.de\]](mailto:support[solarisbank.de])



- Telefon: +49 (0)30 232 5678 599
- Schriftlich: Solarisbank Customer Support / Beschwerdemanagement, Cuvrystraße 53, 10997 Berlin

## 2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Beschwerden können Sie grundsätzlich formlos an uns richten, d.h. schriftlich oder telefonisch, wobei wir eine Eingabe per E-Mail begrüßen.

Hinweis zur Beschwerde via E-Mail:

Wichtig: Bitte nutzen Sie zum Versenden Ihrer Beschwerde ausschließlich die bei uns hinterlegte E-Mail-Adresse. Diese finden Sie in der Regel innerhalb der App Ihres Profils.

Zusätzlich benötigen wir für die Beschwerdebearbeitung möglichst folgende Angaben:

Vollständige Kontaktdaten (Name, Adresse, E-Mail-Adresse, Depotnummer)

Grund der Beschwerde z.B.

- Kauf- und Verkauf eines Wertpapiers
- Übertrag von Wertpapieren
- Kosten – und Gebühren
- Depotsperre
- Trading App und technische Schwierigkeiten
- Zahlungsverkehr (Überweisung von Guthaben)
- Sonstiges
- bei Anliegen in Zusammenhang mit bestimmten Handelstätigkeiten - sofern vorhanden - ISIN/WKN und Datum/Uhrzeit des Handelsgeschäfts bzw. der
- eine umfassende Beschreibung des Sachverhalts
- Angabe zur gewünschten Lösung (z.B. Fehlerbehebung, Klärung einer Meinungsverschiedenheit, Dienstleistungsverbesserung)
- Kopien aller zum Verständnis notwendiger Unterlagen (sofern vorhanden)

## 3 Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

### 3.1 Allgemeine Informationen zum Beschwerdemanagement der Solarisbank

Wir haben ein qualifiziertes Beschwerdemanagement eingerichtet, welches das Ziel verfolgt, Beschwerden in einem geordneten Ablauf im Sinne unserer Kunden schnellstmöglich zu bearbeiten.



Zudem betrachten wir Beschwerden als wichtige Informationsquelle: Sofern sich Anhaltspunkte für Fehler unsererseits ergeben, sind wir bestrebt, diese umgehend zu korrigieren. Das Beschwerdeverfahren wird dabei in regelmäßigen Abständen überprüft. Neben der Tätigkeit der Internen Revision und des Bereichs Compliance erfolgen auch externe Prüfungen durch unabhängige Prüfer, welche das Handeln der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Einklang mit den geltenden Vorschriften überwachen sollen. Darüber hinaus wird der Vorstand der Solarisbank regelmäßig über das Beschwerdeverfahren als solches, aber auch über aufgetretene Beschwerden und deren Abarbeitung informiert. Alle Beschwerden sowie die zu Ihrer Abhilfe getroffenen Maßnahmen werden aufgezeichnet und gemäß den aufsichtsrechtlichen Fristen aufbewahrt. Informationen zum Datenschutz der Solarisbank und zur Verarbeitung Ihrer Daten entnehmen Sie bitte unserer Internetseite <https://www.solarisbank.com/de/privacy-policy/>.

### **3.2 Informationen zur Dauer der Beschwerdebearbeitung**

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Nach Eingang Ihrer Beschwerde bestätigen wir den Eingang. Sollte Ihr Anliegen kurzfristig abschließend geklärt werden können, erhalten Sie statt der Eingangsbestätigung direkt eine Antwort. Eine abschließende Antwort sollten Sie fallabhängig innerhalb von 15 Arbeitstagen erhalten. Sollte die Bearbeitung länger dauern, werden wir Sie per E-Mail über die voraussichtliche Bearbeitungszeit informieren.

Im Rahmen des Beschwerdeverfahrens wird jeder Sachverhalt individuell geprüft, um die Ursache der Beschwerde ausführlich zu recherchieren. Gegebenenfalls werden dabei auch Dritte, wie beispielsweise externe Dienstleister, einbezogen. Dies verlängert unter Umständen den Bearbeitungsprozess.

Nach erfolgter Bearbeitung erhalten Sie von uns eine abschließende, eindeutige und verständliche Antwort.

## **4 Weitere Beschwerdemöglichkeiten**

Solltest Sie mit der abschließenden Bearbeitung und dem Ergebnis nicht zufrieden sein, haben Sie die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen, sofern Ihre Beschwerde einen behaupteten Verstoß gegen Vorschriften betrifft, deren Einhaltung die Bundesanstalt überwacht.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)  
Graurheindorfer Str. 108; 53117 Bonn



oder

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Marie-Curie-Str. 24-28

60439 Frankfurt

E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)

Es besteht ferner die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

Hinweis: Die Bearbeitung einer Beschwerde erfolgt kostenfrei.