



Grundsätze des Beschwerdemanagements der BankM AG gemäß Art. 26 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/565

Die BankM AG hat eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen, um eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Beschwerden zu gewährleisten.

Verfahren der Beschwerdebearbeitung

1. Alle Kunden und potentiellen Kunden der BankM können Beschwerde einlegen. Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
2. Eine Beschwerde ist eine negative Äußerung, die Hinweise auf einen angeblichen Fehler oder ein Fehlverhalten der BankM im Rahmen der Kundenbeziehung oder Vertragserfüllung beinhalten. Der Begriff „Beschwerde“ muss nicht explizit verwendet werden.
3. Das Beschwerdemanagement der BankM ist für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich und dem Bereich Compliance zugeordnet. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch in schriftlicher Form an die BankM gerichtet werden:

per Email: compliance@bankm.de

postalisch: BankM AG
Beschwerdemanagement
Mainzer Landstraße 61
60329 Frankfurt

4. Eine Antwort auf Beschwerden erfolgt in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Kann die Beschwerde nicht sofort geklärt werden, bestätigt die BankM den Eingang der Beschwerde. Dabei werden auch ein Ansprechpartner sowie die voraussichtliche Bearbeitungsdauer genannt. Kann die Beschwerde zeitnah abschließend geklärt werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Sollte die BankM der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig stattgeben, so erhält der Beschwerdeführende eine entsprechende Begründung.
5. Sofern der Beschwerdeführende mit der Begründung nicht einverstanden ist, so hat dieser stets die Möglichkeit, sich mit der Beschwerde an folgende Stellen zu wenden:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
Graurheindorfer Str. 108,
53117 Bonn
Tel.: +49 (0)228 4108-0;
Fax: +49 (0)228 4108-1550
E-Mail: poststelle@bafin.de
<https://www.bafin.de>