

Beschwerdemanagement

1. Zweck und Umfang

Die Wahrung von Kundeninteressen hat für Industrial and Commercial Bank of China Limited, Frankfurt Branch (nachfolgend als „ICBC Frankfurt“) hohe Priorität. Dazu gehört auch der Umgang mit Beschwerden von – potentiellen - Kunden. Unter Beschwerden verstehen wir jede Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person (Beschwerdeführer) an ICBC Frankfurt im Zusammenhang mit Bankdienstleistungen richtet.

2. Grundsätze

Das Beschwerdemanagement basiert auf folgenden Grundsätzen: Schutz von Kundeninteressen, Lösungsangebote ohne Interessenkonflikte, schnelle Beschwerdebearbeitung, transparente Entscheidungen.

ICBC Frankfurt hat für die Umsetzung dieser Grundsätze ein angemessenes und wirksames Beschwerdemanagement eingerichtet. Alle Kunden oder potenzielle Kunden können Beschwerde einlegen.

Alle Personen, die am Beschwerdeverfahren beteiligt sind bzw. von diesem Kenntnis haben, sind zur Vertraulichkeit gegenüber Dritten verpflichtet.

3. Verantwortung und Organisation

Für den Beschluss, die Umsetzung und die Überwachung der Einhaltung dieser Richtlinie und Verfahren der Beschwerdebearbeitung ist die Geschäftsleitung verantwortlich. Diese Richtlinie umfasst auch die Erfordernisse des BaFin Rundschreibens 06/2018 (Ba und WA).

ICBC Frankfurt hat die Zentrale Beschwerdestelle (ZBS) im Legal & Compliance Department eingerichtet, welche die Beschwerdebearbeitung und die beteiligten Departments für jede eingereichte Beschwerde koordiniert.

Für die Erfassung von Beschwerden sind alle Mitarbeiter verantwortlich. Die abschließende Bewertung und Beantwortung erfolgt durch die ZBS. Etwaige notwendig werdende Korrekturmaßnahmen obliegen in der Durchführung den betroffenen Business Departments. Die Geschäftsleitung kann jederzeit das Beschwerderegister anfordern und erhält jährlich von der ZBS einen Statusreport über das Beschwerderegister.

4. Ablauf des Beschwerdebearbeitungsverfahrens

4.1 Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form. Der Begriff „Beschwerde“ muss nicht zwingend verwandt werden. Beschwerdeführer(in) kann seine/ihre Anliegen persönlich über den Kundenbetreuer, telefonisch, schriftlich oder auch per E-Mail unter Beschwerde@de.icbc.com.cn mitteilen. Der Kundenbetreuer muss die geltend gemachte Beschwerde unverzüglich an Legal & Compliance Department weiterleiten.

Beschwerden per Brief sind an folgende Postanschrift zu adressieren:

ICBC Frankfurt Branch
- ZBS Zentrale Beschwerdestelle -
Bockenheimer Anlage 15
60322 Frankfurt am Main

4.2 Um Beschwerden zeitnah bearbeiten zu können hat der Beschwerdeführer der Bank folgende Angaben zu machen:

- Vollständige Adressdaten (ggf. E-Mail-Adresse oder Tel.Nr. für Rückfragen)
- Beschreibung des Sachverhaltes und Mitteilung darüber, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (Fehlerbehebung, Klärung einer Meinungsverschiedenheit über Konditionen etc.)
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen oder Korrespondenz (soweit vorhanden)

4.3 Bei der Bestätigung des Eingangs der Beschwerde oder auf Nachfrage ist der Beschwerdeführer schriftlich oder elektronisch über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung zu informieren. Kann der Vorgang kurzfristig abschließend bearbeitet werden, so erhält der Kunde statt der Eingangsbestätigung direkt eine schriftliche Antwort.

Die Kommunikation mit dem Beschwerdeführer hat in klarer, eindeutig verständlicher Sprache zu erfolgen.

4.4 Die vorgelegten Beschwerden sollen innerhalb von 21 Tagen geklärt werden. Kann innerhalb dieser Frist keine Antwort gegeben werden, erhält der Beschwerdeführer eine Information darüber, wann die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

4.5 Falls die abschließende Entscheidung den Forderungen des Beschwerdeführers nicht vollständig nachkommt, kann der Beschwerdeführer sich an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken (BDB) oder an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

wenden. Ferner stellt die Beschreibung des zivilen Rechtsweges eine zusätzliche Möglichkeit für den Beschwerdeführer dar, eigene Rechtspositionen wirksam geltend zu machen.

4.6 Die Bearbeitung von Beschwerden ist für Kunden kostenfrei.

5. Interne Beschwerdeanalyse und Korrektur- sowie Vorkehrungsmaßnahmen

5.1 Die Zentrale Beschwerdestelle prüft alle relevanten Informationen und Beweismittel und Informationen. Die Analyse umfasst:

- Hintergründe jeder einzelnen Beschwerde und ihre Ursachen
- Zusammenhänge die bestimmten Arten von Beschwerden gemein sind;
- Überlegung, ob die Ursachen auch andere Prozesse oder Produkte beeinflussen könnten;
- Gegebenenfalls Beseitigung der Beschwerdeursachen.

5.2 Die Zentrale Beschwerdestelle stellt bei Entscheidungsbedarf der Geschäftsleitung das Analyseergebnis und etwaige Korrektur- sowie Vorkehrungsmaßnahmen vor.

5.3 Soweit Korrekturmaßnahmen in Betriebsabläufen oder Bankdienstleistungen erforderlich waren, wird anschließend deren Wirksamkeit von der ZBS weiterverfolgt.

5.4 Die aus der Beschwerdebearbeitung gewonnenen Erkenntnisse sind an das Risk Controlling Department als Risikomanagement, sowie an die interne Revision weiterzuleiten und finden dort Berücksichtigung.

6. Internes Beschwerderegister

Alle Beschwerden, ihre Bearbeitung, die getroffenen Maßnahmen, die abschließenden Entscheidungen sowie die Weiterverfolgung werden in dem Formblatt „Beschwerdebericht“ dokumentiert.

7. Sonstiges

7.1 Die entsprechenden Unterlagen sind vorbehaltlich abweichender gesetzlicher Vorgaben mindestens fünf Jahren in der ZBS im Legal & Compliance Department als Hardcopy aufzubewahren.

7.2 Die vorliegende Richtlinie wird in regelmäßigen Abständen, spätestens alle 3 Jahre, auf Aktualität überprüft.