

## ICF BANK AG

# GRUNDSÄTZE DES BESCHWERDEVERFAHRENS

## gemäß MaComp BT 12 und Art. 26 Abs. 3 S.2 DVO MiFID II

### 1. Beschwerdemanagementfunktion

Die Wahrnehmung der Beschwerdefunktion nach Art. 26 Abs.3 S.2 DVO MiFID II, MaComp BT 12.1.2 Ziff. 6 S.2 ist der Compliance Stelle zugewiesen.

### 2. Definition Beschwerde

Als **Beschwerde** gilt jede Äußerung der Unzufriedenheit, die ein Kunde i. S. d. § 67 Abs. 1 WpHG oder ein potenzieller Kunde (Beschwerdeführer) an die ICF BANK AG im Zusammenhang mit der Erbringung einer Wertpapierdienstleistung oder einer Wertpapiernebenendienstleistung an die ICF BANK AG richtet, unabhängig davon, ob dieser den Begriff der „Beschwerde“ dabei verwendet.

### 3. Beschwerdeprozess:

- a) Einreichung der Beschwerde:** Die Beschwerde kann formlos, d.h. telefonisch mündlich, elektronisch, schriftlich oder per Fax erklärt werden. Sie gilt als eingereicht, wenn die Erklärung des Beschwerdeführers der ICF BANK AG zugegangen ist. Zur Entgegennahme ist grundsätzlich jeder Mitarbeiter empfangsberechtigt. Die Mitarbeiter sind verpflichtet, eingegangene Beschwerden unverzüglich an die für das Beschwerdemanagement zuständige Compliance-Stelle zu melden. Zur zügigeren Bearbeitung bitten wir darum, eventuelle Beschwerden direkt an unten angehängte Kontaktadresse weiterzugeben.

Ferner bitten wir im Falle der Einreichung von Beschwerden um folgende Angaben

- Angabe Ihrer Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefon, Email)
- Grund Ihrer Beschwerde (Hintergrund, Ursache)
- Angabe des drohenden Nachteils, Schadens
- Übermittlung von Informationsmaterial zwecks Begründung Ihrer Beschwerde

Für die Einreichung der Beschwerde fallen keine Kosten an. Beschwerden werden unverzüglich bearbeitet.

- b) Bearbeitung der Beschwerde:** Die ICF BANK AG

- erfasst gemeldete Beschwerden,
- kategorisiert diese entsprechend den Vorgaben der Anlage zu BT 12.2 MaComp Abschnitt A und erfasst den Beschwerdegrund gemäß Anlage zu BT 12.2 MaComp Abschnitt B
- prüft die Begründetheit der Beschwerde und trifft eine Entscheidung darüber, ob, und wenn ja in welcher Form, in welchem Umfang und mit welchen personellen und organisatorischen Konsequenzen der Beschwerde abgeholfen wird

- dokumentiert die Entscheidung und die veranlassten Maßnahmen entsprechend den Vorgaben der Anlage zu BT 12.2 MaComp Abschnitt C.
- 4. **Internes Beschwerderegister / Beschwerdebuch:** In dem intern geführten Beschwerdebuch sind sämtliche gemeldeten, kategorisierten und nach Beschwerdegrund erfassten sowie geprüften Beschwerden und diesbezüglich ausgesprochene Empfehlungen zur Abhilfe, diesbezügliche Entscheidungen und Anordnungen dokumentiert. Die Aufzeichnungen werden mindestens 5 Jahre aufbewahrt.
- 5. **Beschwerdebericht:** Die ICF BANK AG erstellt jährlich einen Beschwerdebericht nach Art. 26 DVO MiFID II und reicht diesen turnusmäßig bis zum 01.03. für das vorangegangene Kalenderjahr bei der BaFin ein.
- 6. **Veröffentlichung:** Die vorliegenden Grundsätze des Beschwerdeverfahrens werden auf der Internetseite der ICF BANK AG bekanntgegeben.

**Kontaktangaben der Beschwerdemanagementfunktion:**

**Compliance-Stelle der ICF BANK AG**

[compliance@icfbank.de](mailto:compliance@icfbank.de)

**Kaiserstr. 1**

**D-60311 Frankfurt a.M.**

**++49-69-92877-0**

**Kontaktangaben der zuständigen Aufsichtsbehörde:**

**Zuständige Aufsichtsbehörde ist die**

**Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)**

**Marie-Curie-Str. 24-28**

**D-60439 Frankfurt a.M.**

**Kontaktangaben der zuständigen Entschädigungseinrichtung:**

**Zuständige Entschädigungseinrichtung ist die**

**Entschädigungseinrichtung der Wertpapierhandelsunternehmen (EdW)**

**D-10865 Berlin**