

Complaints management principles of Raisin Bank AG

Introduction

Your satisfaction is our top priority. It is important to us to give you the opportunity to express criticism. Raisin Bank AG (Raisin Bank) has set up a complaints office and has measures for complaints management. The aim of our complaints management is to ensure that customer complaints are dealt with appropriately and promptly.

Complaints received are analysed in order to rectify recurring errors or problems. In this way, we aim to ensure a high level of customer satisfaction and long-term customer loyalty.

These principles provide you with an overview of the process of handling your complaints.

Complaints handling procedure

(1) All (potential) customers - for example individuals or companies – who are affected by a service or business activity of Raisin Bank AG (hereinafter referred to as Raisin Bank) may lodge a complaint.

(2) Complaints management at Raisin Bank is responsible for processing complaints. You can submit complaints to Raisin Bank electronically, in writing or verbally.

Complaints can be addressed directly to the complaints management department of Raisin Bank AG:

Raisin Bank AG

Complaints management

Niedenau 61 – 63

60325 Frankfurt am Main

Telephone: 004969 / 75 60 98 – 0

beschwerdemanagement@raisin.bank

(3) We require the following information to process your complaint:

- Your contact details (name, address, telephone number / e-mail address for queries, if applicable)
- Time of occurrence of the dissatisfaction or your concern,
- the product and / or service to which the complaint relates, as well as (if available) copies of those documents that are useful for understanding the process,
- a description (as detailed as possible) of the complaint or concern (e.g. error correction, suggestion for improvement or clarification of a difference of opinion)
- If you are contacting us in the name of and on behalf of another person, an authorisation to represent this person.

(4) You will always receive confirmation from us that we have received your complaint. If we are able to process the complaint in a timely manner, you will receive a reply instead of the confirmation of receipt. You will receive a reply depending on the complexity of the complaint within a reasonable period of time. The specific duration of the individual processing of a complaint depends in particular on its complexity or the need to involve third parties such as our external service providers.

In principle, we aim to respond within 15 working days at the latest. If this is not possible, e.g. because further investigations are required, you will be informed in writing about the processing status. If we do not accept your complaint in full, you will receive a comprehensible explanation.

Alternative Dispute Resolution Procedure

If we are unable to find a satisfactory solution for you in our dialogue with you, the customers still have the option of contacting the arbitration centre of the Deutsche Bundesbank or the the arbitration centre of the Federal Financial Supervisory Authority.

The Bank does not participate in dispute resolution proceedings before a private consumer arbitration board. In the event of disputes arising from the application

- (1) of the provisions of the German Civil Code concerning distance contracts for financial services,
- (2) Sections 491 to 508, 511 and 655a to 655d of the German Civil Code and Article 247a § 1 of the Introductory Act to the German Civil Code (Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch – EGBGB),
- (3) the provisions concerning payment service contracts in
 - (a) sections 675c to 676c of the German Civil Code,
 - (b) Regulation (EC) No. 924/2009 of the European Parliament and of the Council of 16 September 2009 on cross -border payments in the Community and repealing Regulation (EC) No. 2560/2001 (OJ L 266, 9.10.2009, p. 11), as last amended by Article 17 of Regulation (EU) No 260/2012 (OJ L 94, 30.3.2012, p. 22), and
 - (c) Regulation (EU) No. 260/2012 of the European Parliament and of the Council of 14 March 2012 laying down technical requirements and business requirements for credit transfers and direct debits in euro and amending Regulation (EC) No. 924/2009 (OJ. L 94, 30.3.2012, p. 22), as amended by Regulation (EU) No. 248/2014 (OJ L 84, 20.3.2014, p. 1),
 - (d) Regulation (EU) 2015/751 of the European Parliament and of the Council of 29 April 2015 on interchange fees for cardbased payment transactions (OJ. L 123, 19.5.2015, p. 1),
- (4) the provisions of the Payment Services Supervision Act (Zahlungsdienststeaufsichtsgesetz – ZAG), insofar as they create obligations of electronic money issuers or payment service providers towards their customers,
- (5) the provisions of the Payment Accounts Act (Zahlungskontengesetz) that govern the relationship between a payment service provider and a consumer,
- (6) the provisions of the German Investment Code (Kapitalanlagegesetzbuch), if the consumers are involved in the dispute, or
- (7) other provisions relating to contracts that are banking transactions pursuant to section 1 (1) sentence 2 of the German Banking Act (Kreditwesengesetz) or financial services pursuant to section 1 (1a) sentence 2 of the of the German Banking Act, between consumers and companies supervised in accordance with the German Banking Act

The customer may, in the event of disputes pursuant to nos. 1 to 5, contact the consumer arbitration board established at Deutsche Bundesbank, and for disputes under nos. 6 to 7 to the consumer arbitration board established at the German Federal Financial Supervisory Authority. The rules of procedure of the Deutsche Bundesbank are available at: Deutsche Bundesbank, Wilhelm - Epstein - Strasse 14, 60431 Frankfurt. The Rules of Procedure of the German Federal Financial Supervisory Authority are available at: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Strasse 108, 53117 Bonn.

Furthermore, the customer has the option of contacting the German Federal Financial Supervisory Authority in writing or to have it recorded there at Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Strasse 108, 53117 Bonn, Germany, regarding violations by the Bank of the Payment Services Supervision Act, Sections 675c to 676c of the German Civil Code or against Article 248 of the Introductory Act to the German Civil Code.

The European Commission has set up a European online complaint site at <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> to set up a European online dispute resolution platform (ODR platform). A consumer can use the ODR platform for the out-of-court settlement of a dispute arising from online contracts with a company established in the EU.

You also have the option of taking your matter to the ordinary courts of law.

Other information

(1) The processing of complaints is free of charge.

(2) The principles for handling complaints are reviewed at regular intervals, but at least once a year, and updated as necessary.

Principes de gestion des réclamations de Raisin Bank AG

Introduction

Votre satisfaction est notre priorité absolue. Il est important pour nous de vous donner la possibilité d'exprimer vos critiques. Raisin Bank AG (Raisin Bank) a mis en place un bureau des réclamations et a pris des mesures pour la gestion des réclamations. L'objectif de notre gestion des réclamations est de veiller à ce que les réclamations des clients soient traitées de manière appropriée et rapide.

Les réclamations reçues sont analysées afin de rectifier les erreurs ou les problèmes récurrents. De cette manière, nous visons à assurer un niveau élevé de satisfaction de la clientèle et à la fidéliser à long terme.

Ces principes vous donnent un aperçu du processus de traitement de vos réclamations.

Procédure de traitement des réclamations

- (1) Tous les clients (potentiels) - par exemple les particuliers ou les entreprises - qui sont affectés par un service ou une activité commerciale de Raisin Bank AG (ci-après dénommée Raisin Bank) peuvent déposer une réclamation.
- (2) Le service de gestion des réclamations au sein de Raisin Bank est responsable du traitement des réclamations. Vous pouvez déposer des réclamations auprès de Raisin Bank par voie électronique, par écrit ou oralement.

Les réclamations peuvent être adressées directement au service de gestion des réclamations de Raisin Bank AG :

Raisin Bank AG

Complaint Management

Niedenau 61 - 63

60325 Francfort-sur-le-Main

Téléphone : 004969 / 75 60 98 - 0

beschwerdemanagement@raisin.bank

- (3) Nous avons besoin des informations suivantes pour traiter votre réclamation :
 - vos coordonnées (nom, adresse, numéro de téléphone / adresse électronique pour les demandes de renseignements, le cas échéant)
 - La date à laquelle l'insatisfaction ou votre préoccupation s'est produite,
 - le produit et/ou le service sur lequel porte la réclamation, ainsi que (le cas échéant) des copies des documents utiles à la compréhension de la procédure,
 - une description (aussi détaillée que possible) de la réclamation ou de la préoccupation (par exemple, correction d'une erreur, suggestion d'amélioration ou clarification d'une divergence d'opinion).
 - Si vous nous contactez au nom et pour le compte d'une autre personne, une autorisation de représenter cette personne.
- (4) Vous recevrez toujours une confirmation de notre part que nous avons reçu votre réclamation. Si nous sommes en mesure de traiter la réclamation en temps utile, vous recevrez une réponse au lieu de l'accusé de réception. En fonction de la complexité de la réclamation, vous recevrez une réponse dans un délai raisonnable. La durée spécifique du traitement individuel d'une réclamation dépend notamment de sa complexité ou de la nécessité d'impliquer des tiers tels que nos prestataires de services externes.

En principe, nous nous efforçons de répondre dans un délai de 15 jours ouvrables au plus tard. Si cela n'est pas possible, par exemple parce que des investigations supplémentaires sont nécessaires, vous serez informé par écrit de l'état d'avancement du traitement. Si nous n'acceptons pas l'intégralité de votre réclamation, vous recevrez une réponse compréhensible de notre part.

Procédure alternative de résolution des litiges

Si nous ne parvenons pas à trouver une solution satisfaisante pour vous dans le cadre de notre dialogue avec vous, les clients ont toujours la possibilité de s'adresser au centre d'arbitrage de la Deutsche Bundesbank ou au centre d'arbitrage de l'Autorité fédérale de surveillance financière.

La Banque ne participe pas aux procédures de résolution des litiges devant une commission privée d'arbitrage des consommateurs. En cas de litiges résultant de l'application

- (1) des dispositions du code civil allemand relatives aux contrats à distance pour les services financiers,
- (2) des articles 491 à 508, 511 et 655a à 655d du code civil allemand et de l'article 247a § 1 de la loi d'introduction au code civil allemand (Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch - EGBGB),
- (3) les dispositions relatives aux contrats de services de paiement figurant dans
 - a) les articles 675c à 676c du code civil allemand,
 - b) le règlement (CE) n° 924/2009 du Parlement européen et du Conseil du 16 septembre 2009 concernant les paiements transfrontaliers dans la Communauté et abrogeant le règlement (CE) n° 2560/2001 (JO L 266 du 9.10.2009, p. 11), modifié en dernier lieu par l'article 17 du règlement (UE) n° 260/2012 (JO L 94 du 30.3.2012, p. 22), et
 - c) le règlement (UE) n° 260/2012 du Parlement européen et du Conseil du 14 mars 2012 établissant des exigences techniques et des exigences commerciales pour les virements et les prélèvements en euros et modifiant le règlement (CE) n° 924/2009 (JO L 94 du 30.3.2012, p. 22), tel que modifié par le règlement (UE) n° 260/2012 du Parlement européen et du Conseil du 14 mars 2012, tel que modifié par l'article 17 du règlement (UE) n° 260/2012
- (4) les dispositions de la loi sur la surveillance des services de paiement (Zahlungsdienstaufsichtsgesetz - ZAG), dans la mesure où elles créent des obligations pour les émetteurs de monnaie électronique ou les prestataires de services de paiement à l'égard de leurs clients,
- (5) les dispositions de la loi sur les comptes de paiement (Zahlungskontengesetz) qui régissent la relation entre un prestataire de services de paiement et un consommateur,
- (6) les dispositions du code allemand des investissements (Kapitalanlagegesetzbuch), si les consommateurs sont impliqués dans le litige, ou
- (7) d'autres dispositions relatives aux contrats qui sont des transactions bancaires conformément à l'article 1 (1) phrase 2 de la loi bancaire allemande (Kreditwesengesetz) ou des services financiers conformément à l'article 1 (1a) phrase 2 de la loi bancaire allemande, entre les consommateurs et les entreprises supervisées conformément à la loi bancaire allemande.

Le client peut s'adresser, pour les litiges visés aux points 1 à 5, à la commission d'arbitrage des consommateurs établie auprès de la Deutsche Bundesbank et, pour les litiges visés aux points 6 et 7, à la commission d'arbitrage des consommateurs établie auprès de l'Autorité fédérale allemande de surveillance financière. Les règles de procédure de la Deutsche Bundesbank sont disponibles à l'adresse suivante : Deutsche Bundesbank, Wilhelm - Epstein - Strasse 14, 60431 Francfort. Le règlement intérieur de l'Autorité fédérale allemande de surveillance financière est disponible à l'adresse suivante : Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Strasse 108, 53117 Bonn.

En outre, le client a la possibilité de s'adresser par écrit à l'autorité fédérale allemande de surveillance financière, ou de la faire enregistrer à l'adresse suivante :

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Strasse 108, 53117 Bonn, Allemagne, en cas de violation par la Banque de la loi sur la surveillance des services de paiement, des articles 675c à 676c du code civil allemand ou de l'article 248 de la loi d'introduction du code civil allemand.

La Commission européenne a créé un site européen de dépôt de réclamations en ligne à l'adresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> afin de mettre en place une plateforme européenne de règlement des litiges en ligne (plateforme ODR). Un consommateur peut utiliser la plateforme ODR pour le règlement extrajudiciaire d'un litige résultant de contrats en ligne avec une entreprise établie dans l'UE.

Vous avez également la possibilité de porter votre affaire devant les tribunaux ordinaires.

Autres informations

(1) Le traitement des réclamations est gratuit.

(2) Les principes de traitement des réclamations sont réexaminés à intervalles réguliers, mais au moins une fois par an, et mis à jour si nécessaire.

Note : *La version française des présentes CG est une traduction de la version originale anglaise. En cas d'ambiguïté ou de contradiction entre les versions anglaise et française, la version anglaise prévaut.*

Note : *The French text of these Terms & Conditions is a translation of the English original version. In the event of any ambiguity or contradiction between the English and the French text, the English version shall prevail.*