

# Kundeninformation zum Beschwerdemanagement

Stand August 2018

## I. Ziel des Beschwerdemanagements

Seit nun schon über 100 Jahren steht der Mensch im Mittelpunkt unseres Handelns. Unser Leitprinzip ist "Gemeinsam sind wir mehr als eine Bank". Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Es ist uns deshalb wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern.

Wir haben eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vereinbart. Ziel des Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und schnelle Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingehende Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Probleme oder Fehler zu beheben.

## II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle Kunden und potenziellen Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Sparda-Bank West eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Unser Ziel ist es, jede Beschwerde möglichst in unseren Filialen oder telefonisch im konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführer zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden die Abteilung Qualitätsmanagement (Beschwerdestelle und Hauptverantwortlicher Ansprechpartner gem. §87 Abs. 1 WpHG) zuständig. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich und mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronische Beschwerden richten Sie bitte an die E-Mail-Adresse:  
[qualitaetsmanagement@sparda-west.de](mailto:qualitaetsmanagement@sparda-west.de).

Schriftliche Beschwerden senden Sie bitte an:  
Sparda-Bank West eG  
Qualitätsmanagement  
Ludwig-Erhard-Allee 15  
40227 Düsseldorf

- (3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:
  - vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
  - Beschreibung des Sachverhalts;
  - Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
  - Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
  - sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

- (4) Der Beschwerdeführer erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem Zeitraum von maximal 10 Bankarbeitstagen. Ist dies nicht möglich, erhält er einen Zwischenbescheid. Kann die Beschwerde zeitnah abschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung die Antwort.
- (5) Gibt die Sparda-Bank West eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

### III. Welche alternative Möglichkeit der Streitbeilegung haben Sie?

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Kunden und Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). Näheres regelt die "Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe", die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird.

Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdienstrechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, E-Mail: [schlichtungsstelle@bafin.de](mailto:schlichtungsstelle@bafin.de).

Die Europäische Kommission stellt unter [https://ec.europa.eu/consumers/odr/\\*](https://ec.europa.eu/consumers/odr/*) eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit. Zusätzlich haben Sie die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

### IV. Transparenz, Compliance und Meldung gemäß WpHGMAAnzV

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Beschwerde wird unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gem. §87 Abs. 1 WpHG gemeldet.

Nach Erhalt erfolgt eine ebenfalls unverzügliche Prüfung, ob eine bei der BaFin anzeigepflichtige Kundenbeschwerde vorliegt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen sechs Wochen nach Eingang der Beschwerde.

### V. Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.