

# Grundsätze zum Beschwerdemanagement

## 1. Begriffsbestimmungen

Beschwerde ist jede Äußerung einer Unzufriedenheit, die ein Kunde im Zusammenhang mit der Erbringung

- einer Wertpapier(neben)dienstleistung oder
- einer nach dem KWG oder dem ZAG beaufsichtigten Dienstleistung bzw. eines entsprechenden Geschäfts

an die Bank richtet.

Der Begriff Beschwerde muss nicht zwingend verwandt werden. Eine Beschwerde bedarf auch keiner bestimmten Form.

Zu Beschwerden zählen auch vorgerichtliche Anwaltschreiben, ferner auch Beschwerden von Kunden, die diese direkt an die Geschäftsführung oder das Sekretariat der Geschäftsführung richten.

Für Beschwerden, die sich gegen Handlungen von Kooperationsunternehmen bzw. Dritte richten, die diese für die Bank erbracht haben, gelten ebenfalls die nachfolgenden Vorgaben. Entsprechendes gilt für Unterlassungen von Kooperationsunternehmen bzw. Dritten, wenn das Kooperationsunternehmen/der Dritte für die Bank hätte tätig werden müssen.

Die nachfolgenden Grundsätze/Regelungen gelten für Beschwerden von Kunden (unabhängig, ob es sich beispielsweise (rechtlich) um Privatkunden, professionelle Kunden oder geeignete Gegenparteien bzw. Verbraucher oder Unternehmer bzw. (geschäftspolitisch) um Privat- oder Firmenkunden handelt). Sie gelten auch für Beschwerden von potentiellen Kunden. Soweit nachfolgend von Kunden gesprochen wird, sind damit auch potentielle Kunden gemeint.

Sofern (berechtigterweise) ein Dritter (gesetzlicher Vertreter, Bevollmächtigter) für den Kunden eine Beschwerde einreicht, gelten die nachfolgenden Ausführungen zu Kunden entsprechend für den Dritten.

## 2. Beschwerdemanagement der Steyler Ethik Bank

Es gibt verschiedene Eingangswege einer Kundenbeschwerde in der Steyler Bank:

- telefonischer Eingang (i.d.R. beim Kundenberater bzw. bei der Direktbank oder im Call Center, welche die Beschwerde per E-Mail an den Kundenberater weiterleiten),
- persönlich vorgebrachte Beschwerde in der Filiale,
- schriftlicher Eingang (Fax oder Brief). Bei postalischem Eingang ist seitens des Sekretariats gemäß festgelegter Kriterien auf eine zügige Weiterleitung der Beschwerden an die Fachverantwortlichen zu achten.
- Maileingang über [beschwerdemanagement@steylerbank.de](mailto:beschwerdemanagement@steylerbank.de)

Der für Internetbanking freigeschaltete Kunde kann seine Beschwerde auch auf elektronischem Weg an die Steyler Bank richten (Freitextnachricht an die Bank; Pfad: Im OnlineBanking-System unter dem Menüpunkt "Service").

Diese elektronischen Beschwerden laufen automatisch in den so genannten "Zettelkästen" der Kundenberater auf. Die Nachrichten in den Zettelkästen sind daher regelmäßig abzurufen, um eine zeitnahe Bearbeitung zu gewährleisten.

Jede eingehende Beschwerde ist, bei allen möglichen Eingangswegen, auf dem entsprechenden Formular (Bearbeitungsbogen für Reklamationen) unverzüglich vom annehmenden Mitarbeiter aufzuzeichnen und dem Vorgesetzten zur Kenntnisnahme und Unterschrift vorzulegen.

Wenn der annehmende Mitarbeiter bereits Maßnahmen zur Problemlösung vor der Weiterleitung ergriffen hat, sind diese Informationen zum Prozessstatus ebenfalls in das Formular einzutragen.

Dem Kunden ist der Eingang seiner Beschwerde unverzüglich schriftlich oder elektronisch zu bestätigen.

Bei der Bestätigung des Eingangs der Beschwerde oder auf Nachfrage hat die Bank dem Kunden oder potentiellen Kunden schriftlich oder elektronisch über sein Verfahren zur Beschwerdebearbeitung zu informieren.

Dieser Anforderung werden wir gerecht, indem wir dem Kunden im Rahmen unserer Eingangsbestätigung stets die „Kundeninformationen zum Beschwerdemanagement“ elektronisch oder papierhaft zur Verfügung stellen.

Danach erfolgt eine umgehende Weiterleitung des Beschwerdeformulars zur Kenntnisnahme an den Vorgesetzten. Dieser leitet den Vorgang an den Leiter Unternehmenssteuerung (Beschwerdemanagement) weiter, der die weitere Bearbeitung koordiniert und gewährleistet. Ist der Vorgang schwerwiegend erfolgt Information an den zuständigen Geschäftsführer, dessen Bereich betroffen ist.

Bei der Bearbeitung der Beschwerde ist eine umfassende Sachverhaltsaufklärung und – sofern Verstöße festgestellt werden – Ermittlung ihrer Ursachen anzustreben, um u. a. auch mögliche Defizite bei den organisatorischen Vorkehrungen zur Einhaltung der aufsichtlichen Anforderungen erkennen zu können.

Der für die Bearbeitung der Beschwerde zugrunde gelegte Sachverhalt ist soweit wie möglich zu belegen (z. B. anhand von archivierten Dokumenten wie Abrechnungen, Verträge, Formulare o. Ä.) und durch eine Stellungnahme auf dem entsprechenden Formular zu dokumentieren.

Eine Beschwerde ist in angemessener Frist, grundsätzlich spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen nach ihrem Eingang abschließend zu beantworten.

Sofern eine Beantwortung der Beschwerde innerhalb der vorstehenden Frist aus Gründen, die die Bank nicht zu vertreten hat, nicht möglich ist, ist der Kunde über die Gründe der Verzögerung zu informieren. Ferner ist dem Kunden im Rahmen dieser Zwischennachricht mitzuteilen, wann die Prüfung durch die Bank voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Die Zwischennachricht erfolgt in Papierform (Postversand) oder – im Falle des Vorliegens einer Vereinbarung zwischen der Bank und ihm – auf einem anderen dauerhaften Datenträger (Fax, Computerfax, ins elektronische Postfach eingestelltes pdf-Dokument, E-Mail).

Bei einer abschließenden Entscheidung, die den Forderungen des Kunden nicht vollständig nachkommt, hat die Bank ihren Standpunkt eingehend zu erläutern und die Möglichkeiten des Kunden zur Aufrechterhaltung der Beschwerde darzulegen (z. B. die Möglichkeit, alternative Streitbeilegungsverfahren zu nutzen).

Dem Kunden ist in Papierform (Postversand) oder – im

Falle des Vorliegens einer Vereinbarung zwischen der Bank und ihm – auf einem anderen dauerhaften Datenträger (Fax, Computerfax, ins elektronische Postfach eingestelltes pdf-Dokument, E-Mail) zu antworten.

Wird der Beschwerde des Kunden nicht oder nicht vollständig stattgegeben, ist der Kunde im Zusammenhang mit der (abschließenden) Beantwortung der Beschwerde über die Möglichkeit zu informieren, seine Beschwerde an eine Stelle zur alternativen Streitbeilegung weiterleiten oder eine zivilrechtliche Klage einreichen zu können, und zwar in der Form, in der die Antwort erfolgen muss.

Die Information erfolgt jeweils mittels der aktuellen Fassung der „Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung“ (DG VERLAG, Art.-Nr. 196 550). Von jeder Fassung ist jeweils ein Exemplar unter Angabe, ab wann diese Fassung eingesetzt worden ist, aufzubewahren.

Die Kommunikation mit dem Kunden hat jeweils eindeutig und in klarer und in einfach verständlicher Sprache zu erfolgen.

Alle Beschwerden, ihre Bearbeitung, die getroffenen Maßnahmen sowie die abschließenden Entscheidungen sind ohne unnötige Verzögerung systematisch zu dokumentieren (internes Beschwerderegister).

Sämtliche im Rahmen der Beschwerdebearbeitung angefertigte Dokumentationen, Stellungnahmen, Formulare und der gesamte Schriftverkehr sind auf einem unzerstörbaren Datenträger aufzubewahren.

Die entsprechenden Unterlagen sind mindestens fünf Jahre aufzubewahren (beginnend mit dem Schluss des Kalenderjahres des Abschlusses des Vorgangs - soweit andere gesetzliche Vorgaben keine längere Aufbewahrung vorschreiben).

Das interne Beschwerderegister ist elektronisch oder in einer anderen Form so zu führen, dass es eine systematische Auswertung ermöglicht, gegen sachlich nicht gebotenen Änderungen geschätzt ist, nachträgliche Änderungen erkennen lässt und eine ungehinderte Einsichtnahme für die zuständigen Mitarbeiter der beaufsichtigten Unternehmen, die zuständigen Prüfer und die Bundesanstalt gewährleistet.

Für die Einreichung der Beschwerde einschließlich ihrer Bearbeitung wird dem Kunden kein gesondertes Entgelt in Rechnung gestellt.