



## Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Bank

Das Bankhaus Bauer fühlt sich als mittelständisches und unabhängig agierendes Unternehmen traditionell immer und zu allererst seinen Kundinnen und Kunden sowie all den Werten verpflichtet, die eine langfristige und vertrauensvolle Arbeit für sie und mit ihnen begründen. Im Rahmen dieser grundsätzlichen Ausrichtung versteht es sich von selbst, gegebenenfalls Kritik bezüglich der von der Bank erbrachten Dienstleistungen strukturiert aufzunehmen, zu analysieren und hierzu Stellung zu nehmen. Hierzu hat die Bank eine Beschwerdestelle eingerichtet. Diese ist Teil des Beschwerdemanagements der Bank, das dazu dient, eventuelle Fehlerstrukturen zu erkennen, die Dienstleistungs- und Serviceprozesse kontinuierlich zu verbessern und hierdurch die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbeziehung sicherzustellen.

Beschwerden können alle Kundinnen und Kunden sowie potentielle Kundinnen und Kunden, die von den Dienstleistungen oder sonstigen Aktivitäten der Bank berührt werden, einlegen.

### Ansprechpartner für die Beschwerde

Mündliche oder schriftliche Beschwerden können gegenüber folgenden Ansprechpartner adressiert werden:

- persönlich an den zuständigen Berater
- per E-Mail direkt an [beschwerdemanagement@bankhausbauer.de](mailto:beschwerdemanagement@bankhausbauer.de)
- per Brief an: Bankhaus Bauer AG / Beschwerdemanagement  
Augustenstr. 1, 70178 Stuttgart

### Notwendige Angaben zu der Beschwerde

Für eine zielgerichtete Bearbeitung der Beschwerden werden folgende Angaben erbeten:

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des zugrundeliegenden Sachverhalts (insbesondere, welche Dienstleistung der Bank hiervon betroffen ist und wann diese erbracht wurde; im Fall einer Beschwerde zum Wertpapiergeschäft ggfs. die Bezeichnung des Wertpapiers oder die Wertpapierkennnummer, das Transaktionsdatum und ob hiermit eine Beratungsdienstleistung verbunden war)
- Benennung des Anliegens (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung der Dienstleistung oder weitergehende Erläuterungen zu einem Sachverhalt)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (falls vorhanden)
- Sofern die Beschwerde im Auftrag einer anderen Person erfolgt, einen Nachweis der entsprechenden Vertretungsberechtigung

### Behandlung der Beschwerde durch die Bank

Zur Vermeidung von etwaigen Interessenkonflikten erfolgt die Koordination der Beschwerdebearbeitung durch eine zentrale, unabhängige Stelle. Die Mitarbeiter der Bank sind angewiesen, etwaige Beschwerden dieser Stelle zuzuleiten:

- Nach Eingang der Beschwerde wird von der zentralen Stelle dem Beschwerdeführer eine Eingangsbestätigung zugesandt. Sofern die Beschwerde aus Sicht der Bank bereits zeitnah abschließend bearbeitet werden kann, erhält der Beschwerdeführer an Stelle der Eingangsbestätigung die entsprechende Stellungnahme zu der

Beschwerde.

- Beschwerden, die das Wertpapiergeschäft betreffen, werden unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gemäß WpHG gemeldet und dahingehend überprüft, ob die Beschwerde gemäß den Vorgaben des WpHG bei der BaFin anzuzeigen ist. Sofern eine solche Anzeigepflicht an das entsprechende Melderegister besteht, erfolgt diese innerhalb der gesetzlichen Frist von 6 Wochen nach Eingang.
- Je nach Komplexität der Beschwerde und dem entsprechenden Recherchebedarf wird die Stellungnahme dem Beschwerdeführer - sofern nicht bereits durch das vorgenannte Bestätigungsschreiben erfolgt - in einem angemessenen Zeitraum nach der Bestätigung des Beschwerdeingangs zugeleitet. Die Bank strebt eine abschließende Stellungnahme innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde an. Sollte dies nicht möglich sein, erhält der Beschwerdeführer eine Zwischeninformation.
- Die Stellungnahme der Bank umfasst das Ergebnis der Prüfung und, soweit möglich, Lösungsvorschläge. Kann die Bank aus bestimmten Gründen einer Beschwerde nicht oder nicht vollständig stattgeben oder sieht sie die Beschwerde als nicht berechtigt an, wird sie dies dem Kunden schriftlich bzw. auf Wunsch des Beschwerdeführers auch in einem persönlichen Gespräch erläutern.

### Weitere Angaben zum Beschwerdemanagement

Die Bearbeitung der Beschwerden ist kostenfrei. Die vorliegenden Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Bank werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

### Schlichtungswege außerhalb des Beschwerdemanagements der Bank

Die Bankhaus Bauer AG ist Mitglied im Bundesverband deutscher Banken e.V., Berlin. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht für Verbraucher die Möglichkeit, den Ombudsmann der privaten Banken, an dessen Verfahren die Bank teilnimmt, anzurufen. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstevertrag (§ 675f BGB), können auch Kunden, die nicht Verbraucher sind, den Ombudsmann der privaten Banken anrufen. Näheres regelt die "Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe", die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im Internet unter [www.bankenverband.de](http://www.bankenverband.de) abrufbar ist. Die Beschwerde ist in Textform an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e.V., Postfach 040307, 10062 Berlin, E-Mail: [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de), zu richten.

Zudem steht einem Verbraucher die von der Europäischen Kommission unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> eingerichtete Europäische Online-Streitbelegungsplattform (OS-Plattform) zur Verfügung. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.

Neben dem vorgenannten Beschwerdemanagement und den außergerichtlichen Schlichtungsverfahren besteht zudem die Möglichkeit der Klage vor einem Zivilgericht.