

Ihre Meinung ist uns wichtig!



Als BBBank haben wir den Anspruch, die bessere Bank an Ihrer Seite zu sein. Anregungen, Lob und Kritik stehen wir daher aufgeschlossen gegenüber.

Sollten wir Ihre Erwartungen einmal nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen, sprechen Sie uns bitte an. Unsere Filialdirektoren und Kundenberater sowie das Zentrale Qualitätsmanagement (Kundenbeschwerdestelle) setzen sich dafür ein, schnell und flexibel eine Lösung zu finden.

Unsere Beschwerdegrundsätze

- › Wir zeigen Interesse an der Situation der Kunden und nehmen ihr Anliegen ernst.
- › Der Empfänger der Beschwerde ist für die Beschwerdebearbeitung verantwortlich. Das bedeutet, er löst das Problem entweder unmittelbar selbst oder er schaltet einen entsprechenden fach- und entscheidungskompetenten Mitarbeiter oder das Zentrale Qualitätsmanagement zur Lösung ein.
- › Bei der Lösung der Beschwerde handeln wir unbürokratisch, ohne dabei die Verantwortung gegenüber dem Mitgliederkollektiv aus den Augen zu verlieren.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potentiellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- › Wo und wie können Sie sich beschweren?
- › Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streit-schlichtung.

Kontaktwege sowie Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an folgende Stellen richten:

- › Ihre **Filiale** vor Ort
- › Unser **Kunden-Center: Tel. 07 21/ 141-0**, gerne rufen wir Sie auch zurück
- › **Fax: 07 21/141-497**
- › BBBank eG, **Zentrales Qualitätsmanagement**, Herrenstraße 2-10, 76133 Karlsruhe
- › **E-Mail: ihremeinung@bbbank.de**

Hilfreiche Angaben für uns:

Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- › Ihren Namen, Ihre Kontaktdaten und Kontonummer
- › Beschreibung des Sachverhalts, ggfs. Kopien von Unterlagen
- › Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten
- › Bei Beschwerden über Wertpapierberatungen bitten wir Sie, uns den Zeitpunkt der Beratung mitzuteilen
- › Gewünschte Form unserer Antwort (E-Mail, Online-Banking-Nachricht, Telefon, Brief)

Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Nachdem Ihr Anliegen bei uns eingegangen ist, kümmern wir uns zeitnah um die Bearbeitung und melden uns mit dem Ergebnis bei Ihnen. Sollte es uns nicht gelingen Ihr Anliegen taggleich abschließend zu bearbeiten, erhalten Sie eine Eingangsbestätigung.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unserer externen Dienstleister ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung Ihres Anliegens spätestens innerhalb von drei Wochen an. Sollte uns das nicht möglich sein, erhalten Sie eine Zwischennachricht. In dieser teilen wir Ihnen sowohl den Grund für die Verzögerung als auch den Zeitpunkt, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird, mit.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter <https://www.bbbank.de/service/datenschutz.html>. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

Alternative Beschwerdewege und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Sollten Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht zufrieden sein oder alternative Beschwerdewege bevorzugen: Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung finden Sie unter www.bbbank.de/lob-kritik

Zuständige Institutionen sowie alternative Beschwerdewege bei Kritik in Verbindung mit der Feuer- und Einbruchschadenkasse der BBBank VVaG:

Versicherungsombudsmann

**Beschwerdestelle für Versicherungen
Der Versicherungsombudsmann e. V.**
Postfach 080632
10117 Berlin
E-Mail: beschwerde@versicherungsombudsmann.de
Internet: www.versicherungsombudsmann.de

BaFin

**Bundesanstalt für
Finanzdienstleistungsaufsicht**
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
E-Mail: poststelle@bafin.de
Internet: www.bafin.de

Die Europäische Kommission stellt unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit. Weitere Informationen finden Sie unter www.bbbank.de/lob-kritik

Ihre BBBank