



## Privat- und Geschäftskundenberatung der BW-Bank. Unsere Leitlinien.

### 1. Anspruch<sup>1</sup>

**Wir pflegen eine Geschäftsphilosophie, die von Nachhaltigkeit geprägt ist. Faires, verantwortungsbewusstes und kundennahes Handeln ist die Basis unserer Geschäftspolitik. So begleiten wir viele unserer Kunden ein Leben lang – von der Geburt über die Schule und den Berufsstart bis zur Rente. Gegenseitiges Vertrauen prägt diese langjährigen Beziehungen.**

#### Allgemein

- Wir legen größten Wert auf langfristige Kundenbeziehungen.
- Wir sind kompetente, partnerschaftliche und verlässliche Berater.
- Wir verpflichten uns diese Leitlinien in der gesamten BW-Bank einzuhalten, dies gilt für alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt und bezieht sich auf bestehende, ehemalige und potenziell zukünftige Kundenverbindungen.
- Unsere Beratung orientiert sich ausschließlich am Bedarf des Kunden und dem Nutzen für den Kunden.
- Nicht der kurzfristige Gewinn, sondern der langfristige Erfolg und die Zufriedenheit des Kunden zählen.

#### Verantwortung, Partnerschaft, Respekt und Diversität:

- Wir bieten unseren Kunden qualitativ hochwertige Produkte und Services.
- Wir pflegen einen respektvollen und toleranten Umgang. Diskriminierung aufgrund von Geschlecht, Nationalität, ethnischer Herkunft, sexueller Orientierung, Alter, Behinderung, Religion oder Weltanschauung wird in keiner Weise akzeptiert.
- Wir erfüllen unseren gesellschaftlichen Auftrag und ermöglichen im Stadtgebiet Stuttgart jedem Bürger den Zugang zu Finanzdienstleistungen. Auch in wirtschaftlichen Notsituationen oder mit negativen SCHUFA-Einträgen kann ein Girokonto auf Guthabenbasis eröffnet werden. Ausgenommen sind Personen und Organisationen, die die Menschenrechte, die freiheitlich demokratischen Grundrechte oder die gesellschaftlich anerkannten Wertvorstellungen nicht respektieren oder verfassungsfeindliche Inhalte propagieren.
- Wir informieren unsere Kunden umfassend. Anlageempfehlungen und Finanzierungslösungen stellen wir transparent und verständlich dar. So erhalten unsere Kunden im Vorfeld sämtliche gesetzlich geforderten Unterlagen, wie zum Beispiel die Kostentransparenz in der Anlagenberatung oder die Vorvertraglichen Informatio-

<sup>1</sup> Diese Leitlinien gelten für männlich, weiblich und divers

nen in der Kreditberatung. Zusätzlich wird unseren Kunden bei Kreditbewilligung ein Tilgungsplan übergeben. Ausgehändigte Kostenaufstellungen und individuelle Finanzierungspläne sind detailliert, wahrhaftig, nachvollziehbar und verständlich.

- Bei Kreditvergaben handeln wir verantwortungsvoll und gehen sowohl im eigenen Interesse wie auch im Interesse des Kunden keine unangemessenen Risiken ein. Bei girobasierten Krediten, Privatkrediten, Baufinanzierungen und Investitionsfinanzierungen nehmen wir dafür eine sorgfältige Wirtschaftlichkeitsprüfung vor und orientieren uns bei den maximalen Kreditsummen an der individuellen Einkommens- und Cash-Flow Situation unserer Kunden. Wir finanzieren keine Vorhaben, die unter ökologischen, sozialen und ethischen Gesichtspunkten unverträglich sind. So verwenden wir zum Beispiel bei betrieblich verwendeten Krediten generelle Branchenaus-schlüsse und finanzieren beispielsweise kein Glücksspiel.

## 2. Umsetzung

**In allen Lebenslagen und Finanzfragen sind wir für unsere Kunden ein kompetenter, leistungsstarker und verlässlicher Partner. Unsere Beratung verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz, bei dem der individuelle Bedarf jedes einzelnen Kunden im Fokus steht. Das Vertrauen, das uns unsere Kunden entgegenbringen, bildet die Leitlinie unseres Handelns.**

### Allgemein

- Wir stehen unseren Kunden in jeder Lebensphase bei allen finanziellen Fragen beratend und unterstützend zur Seite.
- Wir praktizieren eine ganzheitliche Beratung, bei der stets der individuelle Bedarf und die persönlichen Wünsche und Ziele des Kunden im Mittelpunkt stehen.
- Dabei treffen wir Vorkehrungen, um Fehlberatungen zu vermeiden. Unter anderem beinhaltet dies eine genaue Abfrage und Dokumentation der Kundenbedürfnisse sowie die klare Schaffung von Kostentransparenz. Eine Geeignetheitserklärung stellt dabei sicher, dass Produkte vertrieben werden, die zu dem Kunden passen.
- Wir denken und handeln langfristig, ganz im Interesse des Kunden. Der nachhaltige Erfolg, die Zufriedenheit des Kunden und die Pflege einer langlebigen Kundenbeziehung haben Priorität.
- Wir bieten ein hochwertiges Produkt- und Dienstleistungsspektrum zu fairen Preisen. Unser umfassendes Angebot reicht vom Giro- und Kartengeschäft über klassische Finanzierungslösungen bis hin zur Wertpapierranlage und der persönlichen Vorsorge.

### Anlagegeschäft

- Eine qualifizierte und kompetente Kundenberatung ist die Basis für eine nachhaltige und vertrauensvolle Kundenbeziehung. Im Rahmen einer Anlageberatung klären wir zunächst, welcher Betrag zur mittel- bis langfristigen Vermögensanlage zur Verfügung steht, d. h. eine sog. Notfallliquidität (für unvorhergesehene Ausgaben/Notsituationen) und bereits verplantes Vermögen (z. B. für geplante Anschaffungen) werden separiert. Für den verbleibenden Anlagebetrag erstellen wir ein kundenindividuelles Anlegerprofil. Dieses wird technisch gestützt auf Basis der Kundenangaben zur persönlichen Risikobereitschaft, der Risikotragfähigkeit sowie aus dem Anlagehorizont ermittelt.
- Unser Portfolio-Anlagevorschlag ist breit gestreut, strukturiert und bildet verschiedene Assetklassen mit dem Ziel ab, ein möglichst ideales Risiko-Rendite-Verhältnis zu erreichen.
- Unsere Berater sind hoch qualifiziert und nehmen regelmäßig an Weiterbildungen teil. So bilden wir unsere Mitarbeiter aus dem Privaten Vermögensmanagement zu »Financial Consultant« und »Financial Planer« weiter. Bei unseren Anlageberatern überprüfen wir die Sachkunde jährlich.

### Kredit- / Finanzierungsgeschäft

- Vor der Kreditvergabe führen wir eine sorgfältige Kreditwürdigkeitsprüfung durch. Im Interesse des Kunden vergeben wir nur Kredite, bei denen wir davon ausgehen können, dass die Bedienung des Kredites den Kunden nicht in finanzielle Schwierigkeiten bringen wird, und stellen die Kundenwünsche und -ziele in den Mittelpunkt.
- Bei bestehenden girobasierten Krediten prüfen wir regelmäßig, ob diese noch zur Einkommenssituation unserer Kunden passen. Sollte es hier zu Abweichungen kommen, suchen wir das Gespräch mit unseren Kunden. Bei dauerhaften Inanspruchnahmen von Kreditlinien weisen wir unsere Kunden auf günstigere Finanzierungsformen hin.
- Das Finanzierungsvorhaben wird nicht nur unter ökonomischen, sondern auch unter ökologischen, sozialen und ethischen Aspekten geprüft.
- Unsere Anlageempfehlungen und Kreditentscheidungen sind transparent und für den Kunden jederzeit nachvollziehbar.
- Wir verhalten uns gegenüber unseren Kunden stets respektvoll, tolerant und integer – auch wenn der Kunde in finanzielle Not gerät. Über unsere Beratung stehen wir unseren Kunden eng beiseite und unterstützen unter anderem mit Maßnahmen wie Schuldnerbereinigungsplänen, Restschuldbefreiungen, Teilzahlungsvereinbarungen oder Stundungen.

### Vorgaben für verantwortungsvolles Marketing

- Bei allen Marketingmaßnahmen beachten wir die allgemein anerkannten Grundwerte der Gesellschaft und die dort vorherrschenden Vorstellungen von Anstand

und Moral. Wir möchten unsere Kunden mit unseren Marketingmaßnahmen eine Hilfestellung geben, welche Finanzprodukte und Dienstleistungen sie erhalten können. Es ist nicht unsere Absicht, Kunden mit Werbemaßnahmen in die Irre zu führen oder unseriöse Angebote zu unterbreiten. Bewirbt die BW-Bank zum Beispiel einen Kredit (online oder über Printmedien) mit einer Kondition, dann werden alle gesetzlichen Anforderungen bezüglich der Preisangaben und Vergleichbarkeit eingehalten. Das repräsentative Beispiel macht es unseren Kunden im Hinblick auf Kosten und Leistungen transparent und vergleichbar.

Wir halten Datenschutzbestimmungen strikt ein und behandeln Informationen vertraulich.

## 3. Überprüfung

**Zufriedene Kunden sind die Basis für einen langfristigen Geschäftserfolg. Unser Qualitätsmanagement kontrolliert daher regelmäßig den Beratungsprozess und die Beratungsqualität. Die Anregungen unserer Kunden nutzen wir für einen ständigen Verbesserungsprozess.**

### Qualitäts- und Beschwerdemanagement

- Unsere Qualitätsmanager analysieren kontinuierlich die Beratungsleistung aus Kundenperspektive. So gelingt es uns, systematisch Schwachstellen aufzudecken und zu beheben.
- Jeder Lieferant (Dienstleister) muss zudem die »Nachhaltigkeitsvereinbarung für Lieferanten der LBBW« bei der Registrierung bestätigen und bei Vertragsabschluss unterzeichnen. Die Vereinbarung verpflichtet ihn zur Einhaltung der für uns wesentlichen ökologischen und sozialen Kriterien.
- Wir führen jedes Jahr Umfragen zur Kundenzufriedenheit mit Unterstützung eines externen und unabhängigen Instituts durch. In diesem Rahmen werden in der Regel mehr als 70.000 Kunden angeschrieben. Die hohe Anzahl von Antworten erlauben es uns, die Ergebnisse für einzelne Kundengruppen als auch für unterschiedliche Regionen zu ermitteln. Im Rahmen eines Follow-up-Prozesses werden die Ergebnisse analysiert und auf Verbesserungspotenzial untersucht. Außerdem messen und verbessern wir unsere Beratungs- und Serviceleistungen anhand der Ergebnisse von Testkäufen. Ergänzend zu diesen Studien führen wir bei Bedarf Spezialstudien durch, die unterschiedliche Themen näher beleuchten.
- Im Ranking 2023 nachhaltiger Vermögensverwalter des Capitals ist die BW-Bank in den Top 3 platziert. Die Finanzexperten des Capital-Magazins haben zusammen mit dem Institut für Vermögensaufbau nachhaltige Vermögensverwaltungen in Deutschland getestet. Die BW-Bank erhielt 5 von 5 Sternen und belegt einen sehr guten dritten Platz unter den getesteten Banken und bankunabhängigen Vermögensverwaltern. Diese Auszeichnung



bestätigt das sehr gute Konzept: Unser Zielfortfolio entsteht durch einen doppelten Filter. Zum einen berücksichtigen wir Nachhaltigkeits-Ratings des unabhängigen Datenanbieters MSCI, zum anderen bauen wir auf die Analysen des LBBW Researchs bzw. ausgesuchter weiterer Research-Dienstleister. Hierbei findet ein ausgeklügeltes Regelwerk an ESG-Kriterien, also Umwelt (Environment), soziale Aspekte (Social) und verantwortungsvolle Unternehmensführung (Governance) Anwendung. Außerdem machen wir unsere Investitionsentscheidungen mit all ihren Chancen und Risiken transparent. Bewertet hat das Rating auch, wie wir dieses Konzept in unserem Beratungsalltag leben und welches Gewicht wir den ESG-Kriterien in unserer eigenen Arbeit beimessen.

- Wir nehmen unsere Kunden ernst. Ihre Anregungen betrachten wir als Chance, unsere Prozesse, unsere Leistungen und unser Verhalten kontinuierlich zu verbessern.
- Wir wollen eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherstellen. Die LBBW/BW-Bank hat daher die gesetzlichen Anforderungen zu einer zentralen Beschwerdemanagementfunktion umgesetzt. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung pflegen. Im Bericht zur Wertpapierhandelsgesetz- und Depotprüfung der Wirtschaftsprüfer für das Kalenderjahr 2022 wurde bestätigt, dass die Bank insgesamt angemessene organisatorische Vorkehrungen getroffen und umgesetzt hat und damit die regulatorischen Anforderungen an ein Beschwerdemanagement erfüllt.
- In den Beschwerdeabläufen der LBBW/BW-Bank ist geregelt, dass alle Kunden, Mitarbeiter sowie Interessengruppen mit ihren Anliegen telefonisch, per Brief, über ein Kontaktformular im Internet oder direkt über eine LBBW-Niederlassung oder BW-Bank Filiale an die LBBW/BW-Bank herantreten können. Die LBBW/BW-Bank beantwortet diese Beschwerden lösungsorientiert innerhalb einer angemessenen Frist mündlich oder schriftlich. Weitere Informationen erhalten Sie in unserem [Nachhaltigkeitsbericht](#).

## Vertraulichkeit und Datenschutz

- Wir respektieren die Vertraulichkeit von Informationen, die wir über unsere Kunden erhalten.
- Wir gehen nach dem Prinzip des »need to know« vor und halten uns an alle geltenden Gesetze in Bezug auf die Behandlung dieser Informationen. Der Zugang zu vertraulichen Informationen beschränkt sich auf diejenigen, die ein berechtigtes Interesse daran haben, das mit dem legitimen Interesse eines Kunden oder der BW-Bank/LBBW vereinbar ist.