

Leitlinien für die Privatkundenberatung in der BW-Bank.



■ Anspruch

1. 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.

- 1.1. Wir legen größten Wert auf langfristige Kundenbeziehungen.
- 1.2. Wir sind ein kompetenter, partnerschaftlicher und verlässlicher Berater.
- 1.3. Unsere Beratung orientiert sich ausschließlich am Bedarf des Kunden und dem Nutzen für den Kunden.
- 1.4. Nicht der kurzfristige Gewinn, sondern der langfristige Erfolg und die Zufriedenheit des Kunden zählen.
- 1.5. Wir bieten unseren Kunden qualitativ hochwertige Produkte und Services.
- 1.6. Wir informieren unsere Kunden umfassend. Anlageempfehlungen und Finanzierungslösungen stellen wir transparent und verständlich dar.
- 1.7. Bei Kreditvergaben handeln wir verantwortungsvoll und gehen sowohl im eigenen Interesse wie auch im Interesse des Kunden keine unangemessenen Risiken ein. Wir finanzieren keine Vorhaben, die unter ökologischen, sozialen und ethischen Gesichtspunkten unverträglich sind.
- 1.8. 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.

1.9. Die BW-Bank nimmt im Stadtgebiet Stuttgart die Aufgaben einer Sparkasse wahr und trägt damit die gesellschaftliche Verantwortung, jedem Bürger, unabhängig von seinen wirtschaftlichen Verhältnissen, den Zugang zu Finanzdienstleistungen zu ermöglichen.

■ Umsetzung

2. 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.

- 2.1. In jeder Lebensphase stehen wir unseren Kunden bei allen finanziellen Fragen beratend und unterstützend zur Seite.
- 2.2. Wir praktizieren eine ganzheitliche Beratung, bei der stets der individuelle Bedarf und die persönlichen Wünsche und Ziele des Kunden im Mittelpunkt stehen.
- 2.3. 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.
- 2.4. Eine qualifizierte und kompetente Kundenberatung ist die Basis für eine nachhaltige und vertrauensvolle Kundenbeziehung. Unsere Beraterinnen und Berater sind hoch qualifiziert und nehmen regelmäßig an Weiterbildungen teil.
- 2.5. Wir bieten ein hochwertiges Produkt- und Dienstleistungsspektrum zu fairen Preisen. Unser umfassendes Angebot reicht vom Giro- und Kartengeschäft über klassische Finanzierungslösungen bis hin zur Wertpapiieranlage und der persönlichen Vorsorge.
- 2.6. Vor der Kreditvergabe führen wir eine sorgfältige Bonitätsprüfung durch. Auch im Interesse des Kunden gehen wir keine unangemessenen Risiken ein. Das

Finanzierungsvorhaben wird nicht nur unter ökonomischen, sondern auch unter ökologischen, sozialen und ethischen Aspekten geprüft.

2.7. Unsere Anlageempfehlungen und Kreditentscheidungen sind transparent und jederzeit für den Kunden nachvollziehbar. Alle Anlageberatungen zu Wertpapieren werden gemäß den Vorschriften des Wertpapierhandelsgesetzes dokumentiert.

2.8. Unsere Beraterinnen und Berater verhalten sich gegenüber dem Kunden stets respektvoll, tolerant und integer.

2.9. 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.

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

2.11. Wir halten Datenschutzbestimmungen strikt ein und behandeln Informationen vertraulich.

■ Überprüfung

3. 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.

3.1. Unsere Qualitätsmanager analysieren kontinuierlich die Beratungsleistung aus Kundenperspektive. So gelingt es uns, systematisch Schwachstellen aufzudecken und zu beheben.

3.2. Wir führen jedes Jahr Umfragen zur Kundenzufriedenheit durch, um unsere Beratungsleistung zu optimieren.

3.3. Unsere Beratungsleistung und unser Servicemanagement lassen wir von unabhängigen Unternehmen testen und zertifizieren.

3.4. Wir nehmen unsere Kunden ernst. Ihre Anregungen betrachten wir als Chance, unsere Prozesse, unsere Leistungen und unser Verhalten kontinuierlich zu verbessern. Hinweise und Beschwerden auf etwaige Missstände werden umgehend und unvoreingenommen geprüft. Sofern erforderlich werden entsprechende Verbesserungsmaßnahmen veranlasst.

