

# Grundsätze zum Beschwerdemanagement der PSD Bank Karlsruhe-Neustadt eG

Stand: Juli 2018

Zufriedene Kunden und eine hohe Qualität der Bankleistungen sind die Voraussetzungen für eine vertrauensvolle und dauerhafte Zusammenarbeit. Daher bieten wir unseren Kunden die Möglichkeit, entstandene Unzufriedenheit und Kritik zu äußern und nehmen jede Beschwerde ernst. So haben wir die Möglichkeit, unsere Leistungen laufend zu verbessern und unserem Anspruch nach hoher Qualität gerecht zu werden. Wir haben Grundsätze zum Beschwerdemanagement festgelegt, die eine wirksame, transparente und unverzügliche Bearbeitung aller geäußerten Beschwerden sicherstellen. Diese nachfolgend beschriebenen Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite veröffentlicht.

## Verfahren der Beschwerdebearbeitung

1. Alle Kundinnen und Kunden sowie potentielle Kunden, die von Aktivitäten unserer PSD Bank berührt werden, können kostenlos Beschwerde einlegen.
2. Für die Prüfung und Bearbeitung von Beschwerden ist das Qualitätsmanagement als zentrale Beschwerdestelle der PSD Bank verantwortlich. In einem unabhängigen Verfahren erfolgt eine Prüfung der Beschwerde durch Mitarbeiter, die nicht in die ursprünglichen Abläufe eingebunden waren. Dabei werden alle vorliegenden relevanten Unterlagen umfassend und intensiv geprüft.
3. Beschwerden können elektronisch, schriftlich oder mündlich an die PSD Bank gerichtet werden:
  - Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse [info@psd-kn.de](mailto:info@psd-kn.de) versendet oder im Internet unter <https://www.psd-karlsruhe-neustadt.de> (Service & Kontakt) erfasst werden.
  - Schriftliche Beschwerden können unsere Kunden an folgende Anschrift senden:  
PSD Bank Karlsruhe-Neustadt eG  
– Qualitätsmanagement-  
Philipp-Reis-Str. 1  
76137 Karlsruhe
  - Für mündliche Beschwerden stehen Ihnen unsere Mitarbeiter am Service, die Berater oder unser Kundenservicecenter unter der Telefonnummer 0721/91 82-4 00 oder 06232/6036-40 während unseren Öffnungszeiten zur Verfügung.  
Unsere Öffnungszeiten:

Montag + Mittwoch	8.30 Uhr - 16.00 Uhr
Dienstag + Donnerstag	8.30 Uhr - 17.30 Uhr
Freitag	8.30 Uhr - 15.00 Uhr

Außerhalb der Öffnungszeiten sind die Mitarbeiter von PSD ServiceDirekt unter der Telefonnummer 0721/91 82- 2 50 oder 06232/6036-25 für Sie da.  
Die Servicezeiten von PSD ServiceDirekt:

Montag - Freitag	06.00 Uhr - 22.00 Uhr
Samstag + Sonntag	09.00 Uhr – 16.00 Uhr
An Feiertagen (falls Börsentag)	08.00 Uhr – 22.00 Uhr
4. Mit den folgenden Informationen helfen Sie uns dabei, Ihr Anliegen zügig zu bearbeiten:
  - Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer und ggf. E-Mail-Adresse)
  - Beschreibung des Sachverhalts sowie eine Formulierung des Wunsches, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit, Ersatz eines etwaigen Schadens)
  - Sofern vorhanden Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen
  - Sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person
5. Die Beschwerdebearbeitung gliedert sich im Wesentlichen in die drei Phasen Beschwerdeannahme, Beschwerdeprüfung und -klärung sowie Benachrichtigung des Einreichers der Beschwerde.  
Die PSD Bank wird unverzüglich auf eine eingehende Beschwerde reagieren und innerhalb einer angemessenen Frist, spätestens jedoch innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde ihren Standpunkt bezüglich der Beschwerde mitteilen. Sofern innerhalb dieses Zeitraumes ausnahmsweise keine Antwort möglich ist, wird die Bank eine vorläufige Stellungnahme abgeben und die Gründe für die Verzögerung benennen sowie angeben, wann die Prüfung der Beschwerde voraussichtlich

# Grundsätze zum Beschwerdemanagement der PSD Bank Karlsruhe-Neustadt eG

Stand: Juli 2018

abgeschlossen sein wird. Gibt die Bank der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht oder nicht oder nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine eindeutige und verständliche Begründung.

6. Sollten Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, so können Sie sich an die folgenden Stellen wenden:

Alternative Streitbeilegung:

Kundenbeschwerdestelle beim  
Bundesverband der Deutschen Volksbanken  
und Raiffeisenbanken BVR  
Postfach 30 92 63, 10760 Berlin  
Tel.: 030 2021-1639  
Fax: 030 2021-1908  
E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de)  
<https://www.bvr.de>

Zuständige Behörde:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen  
(BaFin)  
Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn  
Tel.: 0228 4108-0  
Fax: 0228 4108-1550  
E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)  
<https://www.bafin.de>

Weiter steht Ihnen die Möglichkeit der Einreichung einer zivilrechtlichen Klage offen.

7. Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert. Den für die Bank zuständigen Überwachungsbehörden werden - soweit gesetzlich vorgeschrieben - Informationen über Beschwerden und deren Abwicklung übermittelt.

Der Vorstand der PSD Bank Karlsruhe-Neustadt eG