

# Inhalt

## Beschwerdemanagement

### Erfassung Beschwerden und Schadensfälle

Beschwerden können direkt bei der S-International aber auch bei den Sparkassen, für welche die S-International tätig ist, eingehen. Die bei der S-International eingehenden Beschwerden werden erfasst, bearbeitet und an die jeweilige Sparkasse zur Information weitergeleitet. Die Sparkassen informieren die S-International über die bei Ihnen erfassten Beschwerden, die die Dienstleistungen der S-International betreffen. Die Erfassung und die Bearbeitung dieser Beschwerden erfolgen durch die S-International.

### Weitere Bearbeitung

#### Definition Beschwerde

Als Beschwerde gilt jede Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person (Beschwerdeführer) an die S-International richtet. Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form.

Der Kundenimpuls kann auf verschiedenen Kanälen erfolgen (persönlich, per Brief, telefonisch, per eMail, ePostfach, Intranet, Internet, etc.)

#### Beschwerdemanagementfunktion

Die Beschwerdemanagementfunktion wird durch die Stelle „Spezialist/-in Organisation“ wahrgenommen.

#### Beschwerdeeingangsprozess Sparkasse

Die bei der jeweiligen Sparkasse eingehenden die S-International betreffenden Beschwerden werden nach den dort gültigen Prozessen erfasst und schriftlich, z.B. per E-Mail (beschwerde@sibws.de) an die S-International zur weiteren Bearbeitung weitergeleitet. Der sachlich zuständige Compliance-Beauftragte und die Geschäftsleitung erhalten eine Kopie.

#### Prozess bei Eingang und Abschluss der Beschwerde bei der S-int

Bei Eingang der Beschwerde bei der S-Int werden die Dienstleistungssteuernden (IFG-Koordinatoren) der betroffenen Sparkasse informiert. Nach Abschluss der Beschwerde erhalten sie eine schriftliche Information.

Alle Beschwerden werden in der Beschwerdedatenbank der S-Int erfasst. Es sind grundlegende Informationen, u.a. Themenbereich, Eingangskanal, Eingangsdatum, weitere beteiligte Personen, ggf. Anliegen, Dateianhänge und die Bearbeitungsdaten in der Datenbank zu erfassen.

Die WpHG relevanten Beschwerden werden als solche gekennzeichnet

#### Ermittlung der Zuständigkeit bei Beschwerden

Bei Beschwerden, für welche die Zuständigkeit bei Eingang nicht zweifelsfrei ermittelt werden kann, wird neben dem sachlich zuständigen Compliance- und dem Geldwäschebeauftragten der

S-Int auch die Dienstleistungssteuerung der jeweiligen Sparkasse in die Entscheidungsfindung einbezogen.

#### Bearbeitungszeiten

Beschwerden sind unverzüglich aufzunehmen und nach Bekanntwerden unverzüglich an die Beschwerdemanagementfunktion zu melden und zu erfassen. Es wird angestrebt, die Beschwerden innerhalb von 10 Arbeitstagen abschließend zu bearbeiten. Ist eine abschließende Bearbeitung in diesem Zeitraum nicht möglich, ist die Kundschaft über die Gründe der Verzögerung, den aktuellen Stand und die voraussichtliche Bearbeitungszeit zu informieren. Die Information kann unterbleiben, wenn die S-International mit der Kundschaft bzgl. der Beschwerde bereits im Austausch steht.

#### Kundeninformation

Nach Eingang der Beschwerde ist der Kundschaft eine Eingangsbestätigung mit den Beschwerdemanagement-Grundsätzen der S-Int zuzusenden. Die Zusendung kann unterbleiben, falls die Beschwerde sofort (innerhalb von 3 Tagen) gelöst wurde.

Nach Bearbeitung der Beschwerde ist der beschwerdeführenden Person eine Antwort mit dem Ergebnis mitzuteilen. Grundsätzlich ist die Antwort der beschwerdeführenden Person schriftlich mitzuteilen. Sollte jedoch eine mündliche Antwort verlangt werden, ist dies ebenfalls möglich. Im Falle der Notwendigkeit einer schriftlichen Mitteilung ist nach der mündlichen Antwort zusätzlich noch eine schriftliche Mitteilung zu versenden.

#### Ablehnungen

Kann der Beschwerde nicht oder nur teilweise abgeholfen werden, so ist der beschwerdeführenden Person immer eine schriftliche Mitteilung auszustellen, in welcher eine nachvollziehbare Begründung gegeben wird. In der Mitteilung sind zusätzlich die nachfolgenden Hinweise zu ergänzen:

- Möglichkeit zur alternativen Streitbeilegung und
- Möglichkeit zu einer zivilrechtlichen Klage.

#### Archivierung

Die Beschwerden inkl. der dazugehörigen Dokumentation werden digital in der Beschwerdemanagementfunktion abgelegt / archiviert. Die Aufbewahrungsfrist beträgt dabei mindestens 6 Jahre.

#### Jährlicher Beschwerdebericht von Beschwerden i.V.m. Finanzinstrumenten

Bis zum 1. März eines Jahres ist nach § 87 Abs. 1 WpHG gegenüber der BaFin eine Meldung über die Beschwerden von Privatkundschaft aus dem vergangenen Jahr abzugeben. Die Einreichung der Meldung erfolgt durch die Stelle „Spezialist/-in Organisation“ über das von der BaFin bereitgestellte MVP-Portal.

#### **Besonderheit bei Beschwerden in Verbindung mit Finanzinstrumenten**

Grundsätzlich sind alle durch Privatkunden nach MiFID geäußerten Beschwerden im Zusammenhang mit einer Anlageberatung melderelevant. Bei nicht eindeutigen Fällen erfolgt direkte Abstimmung mit WpHG-Compliance und Dokumentation des Ergebnisses.

Kommt es zu einer meldepflichtigen Beschwerde nach § 87 Abs. 1 Satz 4 WpHG ist die Beschwerde innerhalb von 6 Wochen nach Erhebung über das MVP-Portal der BaFin durch die Personalabteilung der Sparkasse Ulm einzureichen, die für die S-International die Personaldienstleistungen übernimmt.

Für das Meldewesen von Beschwerden aus Anlageberatungen in Finanzinstrumenten ist die S-International zuständig. Als Ansprechperson gegenüber Aufsichtsbehörden ist die Geschäftsführung und ggf. WpHG-Compliance-Beauftragte der S-International.

Der BaFin-Bericht und die gemeldeten Beschwerden sind 5 Jahre aufzubewahren.

Die Beschwerdemanagementgrundsätze sind jährlich durch die Stelle „Spezialist/-in Organisation“ zu überprüfen.