

**Beschwerdemanagement-Grundsätze
der Landesbank Baden-Württemberg (LBBW)
einschließlich der Kundenbanken BW-Bank und
LBBW Rheinland-Pfalz Bank**

I. Vorwort

Für uns steht Ihre Zufriedenheit an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Mit den vorliegenden Grundsätzen geben wir Ihnen einen Überblick zu dem Prozess der Bearbeitung Ihrer Beschwerden.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle (potenziellen) Kundinnen und Kunden – zum Beispiel Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen – die von einer Dienstleistung bzw. Geschäftsaktivität der LBBW berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist das Beschwerdemanagement der LBBW. Beschwerden können Sie sowohl elektronisch als auch schriftlich oder mündlich an die LBBW richten.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

beschwerdemanagement@lbbw.de

verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Landesbank Baden-Württemberg (LBBW)

Beschwerdemanagement (2173/H)

70144 Stuttgart

- (3) Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
 - Beschreibung des Sachverhaltes;
 - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (zum Beispiel Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
 - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
 - sofern Sie sich namens und im Auftrage einer anderen Person an uns wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (4) Sie erhalten von uns grundsätzlich eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde. Können wir die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeiten, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Unsere Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Geben wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig statt, erhalten Sie hierfür eine verständliche Begründung.
- (5) Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sie können sich in diesem Fall mit Ihrer Beschwerde an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle wenden.

Bei Streitigkeiten mit der LBBW besteht die Möglichkeit, sich an die Verbraucherschlichtungsstelle des Bundesverbandes Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) zu wenden. Das Anliegen ist in Textform an folgende Adresse zu richten:

Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB)
Verbraucherschlichtungsstelle
Postfach 110272
10832 Berlin

Internet: www.voeb.de

Näheres regelt die Verfahrensordnung der VÖB-Verbraucherschlichtungsstelle, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die LBBW nimmt am Streitbeilegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Ferner haben Sie die Möglichkeit, entweder eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen, sofern Ihre Beschwerde einen behaupteten Verstoß gegen Vorschriften betrifft, deren Einhaltung die Bundesanstalt überwacht, oder den Rechtsweg zu beschreiten.

III. Sonstige Hinweise

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.