

## Beschwerdemanagement-Grundsätze der Landesbank Baden-Württemberg (LBBW) und der Baden-Württembergischen Bank (BW-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](mailto: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. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht für Verbraucher die Möglichkeit, sich an die beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle zu wenden. Bei Streitigkeiten über Zahlungsdienste und E-Geld können auch Nichtverbraucher (Geschäftskunden) die Schlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) anrufen. Die Beschwerde ist in Textform zu richten an:

Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB)  
Verbraucherschlichtungsstelle  
Postfach 110272  
D-10832 Berlin  
E-Mail: ombudsmann@voeb-kbs.de  
Internet: www.voeb.de

Näheres regelt die Verfahrensordnung der vorgenannten Schlichtungsstelle, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Bank nimmt am Streitbelegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Zur Beilegung von Streitigkeiten aus online abgeschlossenen Verträgen können sich Verbraucher alternativ an die Online-Plattform unter <http://ec.europa.eu/odr> wenden.

Bei behaupteten Verstößen gegen

- das Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz,
- die §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs oder
- Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuchs

kann darüber hinaus schriftlich, elektronisch oder zur Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht Beschwerde eingelegt werden. Die Beschwerde zur Bundesanstalt soll unter Angabe des Sachverhaltes und des Beschwerdegrundes erfolgen. Die Adressen lauten:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Straße 108  
D-53117 Bonn  
und  
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Marie-Curie-Straße 24-28  
D-60439 Frankfurt am Main

In den vorgenannten Fällen kann selbstverständlich auch Beschwerde bei der LBBW selbst eingelegt werden. Die LBBW beantwortet diese Beschwerden schriftlich oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger. Ferner besteht die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.

- (6) Bei Streitigkeiten mit der Bank, die den Anforderungen des Schweizer Finanzdienstleistungsgesetzes (FIDLEG) unterliegen, besteht für Kundinnen und Kunden in der Schweiz die Möglichkeit den „Verein Ombudsstelle Finanzdienstleister (OFD)“ anzurufen. Die Beschwerde ist mit Hilfe des online zur Verfügung gestellten Ermächtigungsformulars (Internetportal der OFD) zu richten an:

Verein Ombudsstelle Finanzdienstleister (OFD)  
Bleicherweg 10  
CH-8002 Zürich  
E-Mail: ombudsmann@ofdl.ch  
Telefon: +41 44 562 05 25  
Internet: www.ofdl.ch

### **III. Sonstige Hinweise**

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