

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

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden 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.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle Kundinnen und Kunden sowie potentielle Kundinnen und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der LBBW berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der LBBW. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die LBBW gerichtet werden.

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 (6495/KS)
70144 Stuttgart

Weitere Hinweise zur Beschwerdestelle finden sich auch auf unserer Internetseite www.lbbw.de.

- (3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
 - Beschreibung des Sachverhaltes;
 - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
 - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
 - sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die LBBW wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
- (5) Gibt die LBBW der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

III. Sonstiges

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

Stand: April/2018
