Information über unser Beschwerdemanagement

I. Grundsatz

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden steht für uns an erster Stelle. Es ist uns wichtig, ihnen die Gelegenheit zu geben, Anregungen und Kritik zu äußern. Daher haben wir eine zentrale Beschwerdestelle eingerichtet.

Ziel des Zentralen 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 die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

a) Alle Mitglieder, Kunden und Nichtkunden, die von den Geschäftsaktivitäten der VR-Bank Ludwigsburg eG berührt werden, können Beschwerde einlegen. Sie werden im Folgenden als Beschwerdeführer bezeichnet.

b) Das Zentrale Beschwerdemanagement der VR-Bank Ludwigsburg eG ist für die Bearbeitung von Beschwerden zuständig. Diese werden in Abstimmung mit dem jeweiligen Leiter des Fachbereichs bearbeitet.

c) Das Zentrale Beschwerdemanagement sorgt dafür, dass alle Beschwerden objektiv und angemessen untersucht werden. Mögliche Interessenkonflikte werden identifiziert und dadurch eine Beeinträchtigung der Beschwerdebearbeitung vermieden. Bei der Beschwerdebearbeitung werden alle für die Beschwerde relevanten Beweismittel und Informationen geprüft.

d) Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die VR-Bank Ludwigsburg eG gerichtet werden.

Elektronische Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

Beschwerdestelle@VRBank-LB.de

gerichtet werden.

Schriftliche Beschwerden können an die folgende Adresse

VR-Bank Ludwigsburg eG
Beschwerdemanagement
Schwieberdinger Straße 25
71636 Ludwigsburg

gerichtet werden.

Mündliche Beschwerden können Sie an Ihren persönlichen Berater richten.

e) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- Name des Beschwerdeführers
- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, ggf. Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhalts
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung von Meinungsverschiedenheiten)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen
- den Nachweis einer Vertretungsberechtigung, sofern sich der Beschwerdeführer durch eine andere Person vertreten lässt.

f) Nach Eingang der Beschwerde erhält der Beschwerdeführer von der VR-Bank Ludwigsburg eG eine Eingangsbestätigung. Kann die Beschwerde umgehend abschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

g) Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Die VR-Bank Ludwigsburg eG strebt eine möglichst zeitnahe Beantwortung der Beschwerde an, spätestens jedoch innerhalb von drei Wochen. Sofern es zu einer unvorhergesehenen Verzögerung bei der Beantwortung kommt, so wird der Beschwerdeführer im Rahmen einer Zwischennachricht über die Gründe der Verzögerung und den voraussichtlichen Bearbeitungszeitraum informiert.

h) Gibt die VR-Bank Ludwigsburg eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht oder nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine eingehende Erläuterung.

i) Schriftliche Beschwerden werden grundsätzlich in schriftlicher Form beantwortet, es sei denn, der Beschwerdeführer verlangt ausdrücklich eine andere Form der Beantwortung. Mündliche Beschwerden können auch ausschließlich mündlich beantwortet werden, sofern der Beschwerdeführer damit einverstanden ist.

III. Sonstiges

a) Die Bearbeitung von Beschwerden ist für den Beschwerdeführer kostenfrei.

b) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der VR-Bank Ludwigsburg eG veröffentlicht.

IV. Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutz-rechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter https://www.vrbank-lb.de/datenschutz.html Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

V. Hinweis auf die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung und zivilrechtliche Klage

Die VR-Bank Ludwigsburg eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Beschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z.B. mittels Brief oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Rai eisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.

Betri t der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorf er Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht in diesen Fällen auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird diese Beschwerde in Textform (z.B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht stellt unter https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschweren/Bei BaFinbeschweren_node.html Wissenswertes zu Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.