Information über unser Beschwerdemanagement

I. Einführung – unsere Philosophie

Für uns stehen die Zufriedenheit, Beratungsqualität und freundlicher Service für unsere Mitglieder, Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Deshalb ist es uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik oder Verbesserungsvorschläge zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen.

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Beschwerden von (potenziellen) Kundinnen und Kunden 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 informieren wir Sie als unseren (potenziellen) Kunden über den Ablauf des Beschwerdeverfahrens. Ferner geben wir Ihnen Hinweise zum Datenschutz sowie zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

a) Alle (potenziellen) Kundinnen und Kunden, die von den Geschäftsaktivitäten der VR-Bank Ludwigsburg eG berührt werden, können Beschwerde einlegen (im Folgenden auch Beschwerdeführer genannt).

b) Nach Möglichkeit versuchen wir, die Beschwerde regional vor Ort und im konstruktiven Dialog mit den Mitgliedern und Kunden zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden das Beschwerdemanagement der VR-Bank Ludwigsburg eG verantwortlich. Beschwerden können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse
Beschwerdestelle@VRBank-LB.de
verschickt werden.

Schriftliche Beschwerden richten Sie bitte an:
VR-Bank Ludwigsburg eG
Beschwerdemanagement
Schwieberdinger Str. 25
71636 Ludwigsburg

Telefonische Beschwerden richten Sie bitte an:
Tel.Nr.: 07141 - 248 0

c) Sofern (berechtigterweise) ein Dritter (gesetzlicher Vertreter, Bevollmächtigter) für den Kunden eine Beschwerde einreicht, gelten die nachfolgenden Ausführungen zu Kunden entsprechend für den Dritten.

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

- Identität (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 möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen)
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen
- Den Nachweis einer Vertretungsberechtigung, sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an die VR-Bank Ludwigsburg eG wendet.

e) Nach Eingang der Beschwerde erhalten Sie von uns grundsätzlich eine Eingangsbestätigung. Kann die Beschwerde umgehend abschließend bearbeitet werden, erhalten Sie bereits anstelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

f) Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unseren externen Dienstleistern ab.

g) Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen an. Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung der Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

h) Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

i) Sollten wir Ihrer Beschwerde nicht oder nicht vollständig stattgeben, erhalten Sie eine verständliche Begründung.

III. Veröffentlichung über das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden

Die vorliegenden Grundsätze zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden werden regelmäßig überprüft und auf der Internetseite der VR-Bank Ludwigsburg eG veröffentlicht.

IV. Unentgeltlichkeit der Beschwerdebearbeitung

Für die Einreichung der Beschwerde einschließlich ihrer Bearbeitung wird dem Kunden kein gesondertes Entgelt in Rechnung gestellt.

V. 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 datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie auf unserer Internetseite unter: https://www.vrbank-lb.de/datenschutz.html. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

VI. Informationen zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung

Die Bank 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 Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (https://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 Raiffeisenbanken - BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetztes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetztes und Vorschriften des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen (s. Ziffer II für weitere Informationen).

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

Stand: 12.10.2026