

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Süd Beteiligungen GmbH (SüdBG)

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 Beschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben.

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

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

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

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

info@suedbg.de

verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Süd Beteiligungen GmbH
Beschwerdemanagement
Königstraße 10c
70173 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 SüdBG besteht die Möglichkeit, sich schriftlich an die Landesbankbank Baden-Württemberg zu wenden:

Landesbank Baden-Württemberg (LBBW)
Beschwerdemanagement (2173/H)
70144 Stuttgart

Weiterhin besteht die Möglichkeit sich an die beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle zu wenden. 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 SüdBG nimmt am Streitbeilegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Ferner besteht die Möglichkeit bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht Beschwerde einzureichen. Die Beschwerde zur Bundesanstalt soll unter Angabe des Sachverhalts 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

III. Sonstige Hinweise

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