



Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Oldenburgische Landesbank AG

Informationen über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

Liebe Kunden,

der faire Umgang miteinander ist die Basis einer erfolgreichen und vertrauensvollen Zusammenarbeit. Ihre Zufriedenheit und Ihr Vertrauen in die Oldenburgische Landesbank AG haben für uns höchste Priorität.

Auch wenn einmal etwas nicht zu Ihrer Zufriedenheit läuft, kümmern wir uns gerne um Ihr Anliegen. Dieses bedeutet, dass wir den Sachverhalt individuell und unvoreingenommen prüfen und nach einer Lösung suchen, die für beide Seiten tragfähig ist und Ihre Zufriedenheit möglichst wiederherstellt. Gleichzeitig erhalten wir Hinweise und Anregungen, um unsere Prozesse zu verbessern.

Wir haben für Ihr Anliegen eine neutrale Stelle in der OLB eingerichtet:

*Oldenburgische Landesbank AG
Beschwerdemanagement
Stau 15/17
26122 Oldenburg
Fax: 0441 221 2559
E-Mail: beschwerde@olb.de*

Selbstverständlich können Sie sich auch jederzeit an Ihren Ansprechpartner vor Ort, telefonisch über den OLB-Kundenservice unter **0441 – 221 2210** wenden oder unser Feedback-Formular im Internet www.olb.de/beschwerde nutzen.

Darum bitten wir Sie:

Um eine zeitnahe Prüfung und Beantwortung Ihrer Beschwerde sicherzustellen, sollten Sie den zugrundeliegenden Sachverhalt (u.a. Konto, Produkt oder Leistung, auf die sich Ihre Beschwerde bezieht) und Ihr Anliegen möglichst konkret schildern. Führen Sie auch aus, welchen Lösungsvorschlag Sie von uns erwarten. Ferner sollten Sie uns für Rückfragen Ihre aktuelle Adresse, Telefonnummer und ggf. Mailadresse sowie Unterlagen einreichen.

Das können Sie von uns erwarten:

Unser Ziel ist es, Ihr Anliegen unverzüglich zu klären und nach einer gemeinsamen, fairen Lösung zu suchen. Wir bearbeiten jedes Anliegen individuell und setzen uns mit dem geschilderten Sachverhalt unvoreingenommen auseinander. Hierzu nehmen wir die notwendigen Recherchen und Prüfungen vor. Im Regelfall erhalten Sie innerhalb der darauffolgenden 10 Arbeitstage bzw. innerhalb der von Ihnen gesetzten Frist eine Antwort von uns. Zeichnet sich während unserer Recherchen eine zeitliche Verzögerung ab, erhalten Sie einen Zwischenbescheid über die Gründe der Verzögerung und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer.

Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer nach den §§ 675 c bis 676 c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuches (EGBGB) werden grundsätzlich spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde beantwortet. Eine Beschwerde in Bezug auf Ihre vorgenannten Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer oder Artikel 248 EGBGB werden wir nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde abschließend beantworten.

Unsere Antwort erhalten Sie transparent in verständlicher Sprache.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist für Sie kostenfrei.

Leitlinien für unsere Antwort an Sie:

Unser Bestreben ist es, auf Grundlage unserer Recherchen eine faire und möglichst einvernehmliche Lösung zu finden. Offene Kommunikation entspricht unserem Selbstverständnis. Sollten wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig nachkommen, so erhalten Sie eine verständliche Begründung, in der wir Ihnen unseren Standpunkt erläutern.

Ihre Rechte:

Sollten wir in unserem Dialog mit Ihnen einmal keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden, haben Sie immer die Möglichkeit, sich in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an eine der nachstehend genannten Stellen zu wenden.

**Geschäftsstelle des Ombudsmann der privaten Banken
beim Bundesverband deutscher Banken e.V.**

Postfach 04 03 07
10062 Berlin
Tel.: +49 30 1663-3166
Fax: +49 30 1663-3169
E-Mail: ombudsmann@bdb.de
www.bankenombudsmann.de

Die Oldenburgische Landesbank AG nimmt am außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ (www.bankenombudsmann.de) teil. Dort haben Sie als Verbraucher die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit der Bank den Ombudsmann der privaten Banken anzurufen. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstvertrag (§ 675 f des Bürgerlichen Gesetzbuches), können auch Kunden, die nicht Verbraucher sind, den Ombudsmann der privaten Banken anrufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im Internet unter www.bankenverband.de abrufbar ist.

**Bundesanstalt für
Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)**

Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
Tel.: +49 228 4108 - 0
Fax: +49 228 4108-1550
E-Mail: poststelle@bafin.de
www.bafin.de

Als Verbraucher und auch als Nichtverbraucher können Sie sich darüber hinaus schriftlich bzw. über deren Onlineportal an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) wenden.

Europäische Online-Streitbeilegungsplattform

Die Europäische Kommission hat unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.

Sie haben ferner die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.

Informationen zur Nutzung Ihrer Daten finden Sie auf <https://www.olb.de/dsgvo> und in jeder OLB Filiale. Auf Wunsch senden wir Ihnen die Informationen auch gerne zu.

Ihre

Oldenburgische Landesbank AG