

## 1. Philosophie und Ziel unseres Beschwerdemanagements

Kundenzufriedenheit und Kundenbindung sind Schlüsselfaktoren für den Erfolg unserer Bank. Es ist uns wichtig, unseren Mitgliedern und Kunden die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und Verbesserungsvorschläge zu geben. 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.

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

## 2. Wo und wie können Sie sich beschweren?

Alle Mitglieder und Kunden sowie potenzielle Mitglieder und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten unseres Instituts berührt werden, können Beschwerde einlegen.

Es ist unsere Philosophie, die Beschwerde möglichst regional vor Ort und im konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführer zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden das Beschwerdemanagement der Oldenburger Volksbank eG zuständig. Beschwerden können sowohl persönlich in der Geschäftsstelle, telefonisch, elektronisch oder schriftlich per Brief an uns gerichtet werden.

Sie haben folgende Möglichkeiten, mit uns Kontakt aufzunehmen:

Persönlich:	bei Ihrem Berater
Telefonisch:	0441 2222-0
Elektronisch:	beschwerden@olvb.de oder über Ihr OnlineBanking
Schriftlich:	Oldenburger Volksbank eG Beschwerdemanagement Lange Straße 8/9 26122 Oldenburg

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben von Ihnen:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer)
- Beschreibung des Sachverhalts
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- Sofern Sie sich als Beschwerdeführender namens und im Auftrage einer anderen Person an die Oldenburger Volksbank eG wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

### 3. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Eingangsbestätigung Ihrer Beschwerde, sofern die Klärung des Sachverhaltes nicht unmittelbar erfolgen kann.

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 Dienstleister ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung 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 Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

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

### 4. 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 der Rubrik [Datenschutz](#). Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere [Datenschutzhinweise](#) auch gerne zu.

### 5. Möglichkeiten zur Beilegung von Streitigkeiten

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere Homepage unter Impressum „[Informationsblatt zur außergerichtlichen Streitschlichtung](#)“ erhalten. Bei Bedarf senden wir Ihnen das Informationsblatt auch gerne zu.

### 6. Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegende Information zum Beschwerdemanagement wird in regelmäßigen Abständen überprüft.

Ihre  
Oldenburger Volksbank eG