

## Beschwerdemanagement-Grundsätze der Norddeutschen Landesbank Girozentrale – einschließlich Braunschweigische Landessparkasse und Investitionsbank Sachsen- Anhalt (NORD/LB)

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

### II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

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

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse [kundenservice@nordlb.de](mailto:kundenservice@nordlb.de) verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Norddeutsche Landesbank – Girozentrale –  
Friedrichswall 10  
30159 Hannover

- (3) Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
  - Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, 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, 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 Bestätigung des Beschwerdeeingangs. 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. Sie können sich in diesem Fall mit Ihrer Beschwerde an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle wenden.

Bei Streitigkeiten mit der NORD/LB besteht die Möglichkeit, sich an die Schlichtungsstelle beim Bundesverband öffentlicher Banken Deutschland (VÖB) zu wenden. Das Anliegen ist in Textform an die folgende Adresse zu richten:

Verbraucherschlichtungsstelle beim  
Bundesverband öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB)  
Postfach 11 02 72  
10832 Berlin  
E-Mail: [ombudsmann@voeb-kbs.de](mailto:ombudsmann@voeb-kbs.de)  
Internet: [www.voeb.de/de/verband/ombudsmann](http://www.voeb.de/de/verband/ombudsmann)

Näheres regelt die Verfahrensordnung für die Schlichtung von Beschwerden im Bereich des Bundesverbandes Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB), die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die NORD/LB nimmt am Streitbeilegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Es besteht ferner die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

Ferner haben Sie die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen, sofern Ihre Beschwerde einen behaupteten Verstoß gegen Vorschriften betrifft, deren Einhaltung die Bundesanstalt überwacht.

### **III. Sonstige Hinweise**

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