

## Wie kann ich eine Beschwerde einreichen?

Wir geben uns größte Mühe, Ihre Wünsche und Aufträge immer zu Ihrer Zufriedenheit zu erfüllen. Dennoch kann es vorkommen, dass Sie mit unserer Leistung oder anderen Aspekten, die aus unserem Handeln resultieren, nicht zufrieden sind. Dann können Sie sich - unabhängig davon, ob Sie Kunde\*in sind oder nicht - an unser GLS Beschwerdemanagement wenden, mit dem wir permanent daran arbeiten, uns weiter zu verbessern. Ihre Beschwerde können Sie formlos über folgende Wege an uns schicken:

- Per Mail an [beschwerdemanagement@gls.de](mailto:beschwerdemanagement@gls.de)
- Telefonisch unter 0049 234 5797 100
- Schriftlich an GLS Bank, 44774 Bochum
- Oder nutzen Sie unser Kontaktformular.

Bitte beschreiben Sie möglichst genau, was vorgefallen ist und welche Verbesserung Sie sich wünschen. Das hilft uns, Ihr Anliegen bestmöglich zu bearbeiten und eine Lösung zu finden. Außerdem benötigen wir Ihre Kontaktdaten, unter denen wir Sie zu diesem Thema erreichen können.

Sobald Ihre Beschwerde bei uns eingeht, prüfen wir, was vorgefallen ist und nehmen Kontakt zu Ihnen auf. Unser Ziel ist es, Ihnen innerhalb einer Woche einen Vorschlag zur Lösung zu machen. Wir nehmen schriftlich Stellung, es sei denn, Sie haben uns mitgeteilt, dass Sie eine andere Art der Kommunikation wünschen. Wenn wir absehen können, dass wir Ihr Anliegen nicht innerhalb einer Woche abschließend klären können, informieren wir Sie darüber ebenfalls schriftlich.

### Weitere Beschwerdemöglichkeiten

Sollten Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, stehen Ihnen weitere Wege offen.

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkund\*innen, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkund\*innen die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<http://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, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken zu richten: BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de).

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdienstrechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstaufsichtsgesetzes) 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 die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.