

Grundsätze des Beschwerdemanagements

Vorwort

Wir haben den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.

Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potenziellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

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

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

Wo und wie können Sie sich beschweren?

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde bei folgender Stelle einzureichen:

Gladbacher Bank AG von 1922
Beschwerdemanagement
Bismarckstr. 50-52
41061 Mönchengladbach

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse:

beschwerdemanagement@gladbacher-bank.de

geschickt werden.

Des Weiteren haben Sie die Möglichkeit auf unserer Homepage unter

GBnow Online-Filiale

- ➔ Online-Services
- ➔ Lob & Anregungen

Ihre Anliegen kundzutun.

Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerden können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten.

Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer)
- Beschreibung des Sachverhalts
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten
- Kopien von Unterlagen zu Ihrem Anliegen

Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde.

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 unserer externen Dienstleister ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens 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 Ihrer Beschwerde erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

Hinweise zum Datenschutz

Alle personenbezogenen Daten, die im Rahmen der Beschwerdebearbeitung benötigt werden, nutzen wir ausschließlich für die angemessene Bearbeitung der Beschwerde. Wir gewährleisten somit die Beachtung der Anforderungen aus der EU-Datenschutz-Grundverordnung. 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 www.gladbacher-bank.de unter der Rubrik „Rechtliches & mehr“. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Die Gladbacher Bank AG nimmt des Weiteren am außergerichtlichen Streitbelegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe (Ombudsmann-Verfahren) teil und ist des Weiteren der Europäischen Online-Plattform zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen (OS-Plattform) angeschlossen. Die Details hierzu finden Sie auf unserer Homepage jeweils unter dem Link ‚Impressum‘.

Stand November 2024