

# BESCHWERDEMANAGEMENT in der CONLINK-Gruppe

## I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden als Finanzdienstleistungsunternehmen an erster Stelle. Es ist uns wichtig, unseren Kunden/Vertragspartnern 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 (mündlich oder schriftlich) werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

## II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle Kunden, potenzielle Kunden und Vertragspartner (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Unternehmen der CONLINK-Gruppe berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist das Beschwerdemanagement. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die CONLINK-Gruppe gerichtet werden.

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

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

CONLINK Fulfillment GmbH  
Beschwerdemanagement  
Am Schützenplatz 13  
21218 Seevetal

Weitere Hinweise zur Beschwerdestelle finden sich auch auf unserer Internetseite.

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggfs. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes
- 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 sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an die CONLINK-Gruppe wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Nach Eingang der Beschwerde erstellt CONLINK ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde und sendet es dem Beschwerdeführer zu. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

(5) Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. CONLINK strebt eine abschließende Bearbeitung in einem Zeitraum von 10 Arbeitstagen an. Ist diese nicht möglich, erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid.

(6) Gibt CONLINK der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

### **Sonstiges**

Die Bearbeitung ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der CONLINK-Gruppe veröffentlicht.

Seevetal im Oktober 2019

Ingo Gnaß, Geschäftsleitung