

## Umgang mit Beschwerden

### Vorbemerkung

Für die GLS Investments steht die Zufriedenheit von Geschäftspartner\*innen und Kund\*innen an erster Stelle. Wir haben uns zum Ziel gesetzt, eine hohe Kundenzufriedenheit und nachhaltige Kundenbindung zu erreichen. Sollten Geschäftspartner\*innen und Kund\*innen nicht mit der Qualität unserer Dienstleistung zufrieden sein, so möchten wir Ihnen die Gelegenheit geben, diese Kritik zu äußern. Dazu haben wir ein Beschwerdemanagement eingerichtet.

### Ablauf der Beschwerdebearbeitung

- Alle eingehenden Beschwerden, ob schriftlich oder mündlich, werden unabhängig von einer potenziellen Schadenshöhe dokumentiert und in der zentralen Dokumentation durch die verursachende Stelle direkt und unverzüglich als Neuanlage einer Beschwerde erfasst.
- Dazu stehen die folgenden Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung:
  - Telefonisch: +4923462202000
  - Schriftlich: GLS Investment Management GmbH, Christstr. 9, 44789 Bochum
  - Elektronisch: kontakt@gls-investments.de
- Um eine zeitnahe Bearbeitung der Beschwerde zu ermöglichen, benötigen wir folgende Informationen
  - Kontaktdaten
  - Beschreibung des Sachverhalts und Anliegens der Beschwerden
  - Ggf. Vollmacht, sofern der Beschwerdeführer im Namen eines Dritten agiert
- Sie erhalten unverzüglich per Brief, Fax oder E-Mail eine Bestätigung über den Eingang Ihrer Reklamation oder Beschwerde. Sodann bemühen wir uns, Ihr Anliegen schnellstmöglich in Ihrem Interesse zu klären. Sollte dies nicht innerhalb von zwei Wochen nach Eingang möglich sein, erhalten Sie von uns einen Zwischenbericht per Brief, Fax oder E-Mail.
- Innerhalb von vier Wochen nach Eingang erhalten Sie von uns einen abschließenden Bescheid per Brief, Fax oder E-Mail. Sollte dies nicht möglich sein, teilen wir Ihnen die Gründe hierfür sowie unsere Einschätzung, wann die Klärung voraussichtlich abgeschlossen sein wird, mit.
- Die finale Beantwortung der Beschwerde wird begründet.

### Kosten

- Die Beschwerdebearbeitung ist kostenfrei.