

ZIEGLER INVESTMENT STRATEGIES GMBH

BESCHWERDEVERFAHREN UND LÖSUNGSMÖGLICHKEITEN

Ziegler Investment ist stets bemüht, ihre Kunden bestmöglich zu betreuen.

Sollten Sie dennoch Grund zu einer Beschwerde über unser Unternehmen, unsere Mitarbeiter oder Dienstleistungen haben, so richten Sie diese bitte schriftlich, per E-Mail oder telefonisch an die auf der Kontakt-Seite genannten Adresse, Telefonnummern oder E-Mailadresse zuhanden der Geschäftsleitung. Eine Beschwerde ist kostenlos und eindeutig als solche zu bezeichnen.

Das Unternehmen verfügt über einen Beschwerde-Beauftragten, der für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist, diese entsprechend dokumentiert (Name und Anschrift des Beschwerdeführers, Datum des Einlangens, angemessener Kurzinhalt etc.) und zeitnah bearbeitet.

Der Beschwerde-Beauftragte hat für jede Beschwerde einen physischen und/oder elektronischen Beschwerdeakt zu führen, in dem sämtliche relevante Dokumentationen enthalten sind. Darüber hinaus hat er ein Beschwerderegister zu führen, welches die wichtigsten Eckdaten jeder Beschwerde ausweist.

Tunlichst binnen einer Woche nach Kenntnisnahme der Beschwerde durch den Beschwerde-Beauftragten ist der Kunde zu kontaktieren, um rasch auf eine dem individuellen Beschwerdefall angemessene Erledigung hinzuwirken. Der Kunde ist darüber hinaus während der Dauer eines Beschwerdeverfahrens angemessen laufend zu informieren.

Nach Abschluss des Beschwerdeverfahrens hat der Beschwerde-Beauftragte die Geschäftsleitung sowie den Compliance-Beauftragten über den Ausgang des Beschwerdeverfahrens sowie die zur Erledigung getroffenen Maßnahmen zu informieren.

Sollte wider Erwarten binnen 30 Tagen ab Kenntnisnahme der Beschwerde keine zufriedenstellende Lösung erwirkt werden können, so ist der Compliance-Beauftragte der Ziegler Investment in die Abwicklung der Beschwerde im Sinne einer Lösungsfindung einzubinden.

Sollte auf den oben dargestellten Wegen dennoch keine zufriedenstellende Lösung erreicht werden können, so bieten wir an, den Konflikt im Sinne einer konsensualen Lösungsfindung in einer Mediation beizulegen.

Gesetzlicher Hinweis: Weiters steht einem Beschwerdeführer die Möglichkeit offen, sich mit seiner Beschwerde an Stellen zur alternativen Streitbeilegung (Informationen dazu können von der WKO eingeholt werden), wie etwa an die vom Fachverband Finanzdienstleister der Österreichischen Wirtschaftskammer (WKO) eingerichtete Ombudsstelle für Kunden der Finanzdienstleistungsbranche, zu wenden oder eine zivilrechtliche Klage einzureichen.