

Juli 2020

Allianz Elementar Versicherungs-AG

# Vorgehensweise bei Anleger- und Kundenbeschwerden iVm der Vermittlung von Investmentfonds

[www.allianz.at](http://www.allianz.at)

Die AEV ist stets bemüht, ihren Kunden kompetente Lösungen und besten Service zu bieten. Dennoch können Fehler passieren und es kann vorkommen, dass die Serviceerwartung der Kunden und Anleger nicht erfüllt wird. Mit der Schaffung eines Beschwerdemanagements wird das Feedback erfassbar und kann für den Lernprozess des Unternehmens nutzbar gemacht werden.

Beschwerden können telefonisch, via E-Mail, per Fax oder Post unter Angabe des Namens, des genauen Sachverhaltes, des Beschwerdeggrundes sowie einer Kontaktmöglichkeit deponiert werden.

Als Ansprechpartner steht Ihnen zur Verfügung:

Mag. Klaus Jarosch  
([compliance@allianz.at](mailto:compliance@allianz.at), +43 5 9009 80684)

Formelle Grundsätze dabei sind:

- Anleger- und Kundenbeschwerden können kostenlos eingebracht werden.
- Alle Beschwerden werden fair, ehrlich und unabhängig von der Person des Beschwerdeführers behandelt.
- Beschwerden werden unverzüglich (innerhalb von 5 Arbeitstagen) bearbeitet.
- Sollte eine inhaltlich aufbereitete Antwort nicht innerhalb von 5 Arbeitstagen möglich sein, erfolgt eine formelle Rückantwort (schriftlich oder telefonisch) als Information an den Beschwerdeführer in dieser Zeit.
- Sollte sich die fallabschließende Beantwortung aufgrund der Komplexität des Sachverhaltes über einen längeren Zeitraum erstrecken, wird der Beschwerdeführer regelmäßig über den Stand des Verfahrens informiert.
- Wird dem Beschwerdebegehren nicht vollinhaltlich entsprochen, werden dem Beschwerdeführer die Gründe für diese Entscheidung ausführlich und in einfacher Sprache mitgeteilt und er darauf hingewiesen, dass ihm die Möglichkeit eines alternativen Streitbeilegungsverfahrens offensteht bzw. er auch eine zivilrechtliche Klage einbringen kann.
- Nach abschließender Beantwortung der Beschwerde prüft der Compliance Officer deren Abwicklung, um sicherzustellen, dass der Ablauf regelkonform erfolgte und alle Risiken und Probleme ermittelt und behoben wurden.

Sollten wir Ihr Anliegen nicht erfüllen können, haben Sie die Möglichkeit, etwaige Beschwerden an die Informations- und Beschwerdestelle des Verbandes der Versicherungsunternehmen Österreichs (VVO, [www.vvo.at](http://www.vvo.at)), Schwarzenbergplatz 7, 1030 Wien, zu richten. Nutzen Sie bitte hierzu folgenden Link: [https://www.vvo.at/vvo/vvo.nsf/sysPages/Informations\\_Beschwerdestelle.html](https://www.vvo.at/vvo/vvo.nsf/sysPages/Informations_Beschwerdestelle.html)

Stand: Juli 2020