

# Vorgehensweise der Allianz Investmentbank AG bei Anleger- und Kundenbeschwerden

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

Februar 2020

Die Allianz Investmentbank AG ist bestrebt, ihren Anlegern und Kunden den bestmöglichen 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 Beschwerdegrundes sowie einer Kontaktmöglichkeit deponiert werden.

Als Ansprechpartner stehen Ihnen zur Verfügung:

Mag. Ivo Kreuzeder für die Allianz Investmentbank AG  
([beschwerde@allianzinvest.at](mailto:beschwerde@allianzinvest.at), +43 1 5055480)

Mag. Ulrike Alischer für die Allianz Invest Kapitalanlagegesellschaft  
mbH ([beschwerde@allianzinvest.at](mailto:beschwerde@allianzinvest.at), +43 1 5055480)

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 3 Arbeitstagen) bearbeitet.
- Sollte eine inhaltlich aufbereitete Antwort nicht innerhalb von 3 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.

Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft

Wiedner Hauptstraße 63, A-1045 Wien  
Tel: +43/1/505 42 98  
Fax: + 43/1/505 44 74  
Mail: [office@bankenschlichtung.at](mailto:office@bankenschlichtung.at)  
Internet: <http://www.bankenschlichtung.at>

Stand: Februar 2020