

# Vorgehensweise der Allianz Invest KAG bei Anleger- und Kundenbeschwerden

Die Allianz Invest Kapitalanlagegesellschaft mbH 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 oder Post unter Angabe des Namens, des genauen Sachverhaltes, des Beschwerdegrundes sowie einer Kontaktmöglichkeit deponiert werden.

Als Ansprechpartner steht Ihnen

Mag. Ivo Michael Kreuzeder, LL.M.  
kag.beschwerde@allianz.at  
Tel. +43 1 5055480

zur Verfügung.

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 Bankarbeitstagen) bearbeitet.
- Sollte eine inhaltlich aufbereitete Antwort nicht innerhalb von 3 Bankarbeitstagen 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, sowie über die voraussichtliche Dauer der Prüfung durch die Allianz Invest Kapitalanlagegesellschaft mbH informiert.
- Wird dem Beschwerdebegehren nicht vollinhaltlich entsprochen, werden dem Beschwerdeführer die Gründe für diese Entscheidung in einfacher Sprache mitgeteilt und er wird darauf hingewiesen, dass ihm die Möglichkeit eines alternativen Streitbeilegungsverfahrens offensteht bzw. er auch eine zivilrechtliche Klage einbringen kann.

Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft

Wiedner Hauptstraße 63, A-1045 Wien  
Tel. +43 1 505 42 98  
Fax + 43 5 90 900 118 337  
office@bankenschlichtung.at  
www.bankenschlichtung.at  
Stand: Juni 2023