

# Abwicklung von Beschwerden

---

Die **DALE Investment Advisors GmbH** hat folgendes Verfahren für die Abwicklung von Beschwerden festgelegt:

1. Das Unternehmen verfügt über einen **Beschwerde-Beauftragten**, der die Verantwortung für die Bearbeitung und Dokumentation von Beschwerden trägt.
2. Der Kunde hat folgende Möglichkeiten der Mitteilung einer Beschwerde an das Unternehmen, die vom Unternehmen diesbezüglich als **zulässige Kommunikationswege** akzeptiert werden (Kontakt zur Beschwerdemanagementfunktion):
  - a. Per **Post** an den deklarierten Hauptsitz des Unternehmens sowie an allfällige deklarierte Zweigstellen;
  - b. per E-Mail an **beschwerde@dale.at**;
  - c. per **Telefon** an +43 1 890 35 07;
  - d. durch **persönliches Gespräch** mit einem Mitarbeiter des Unternehmens in den Geschäftsräumlichkeiten des Unternehmens.
3. Der Mitarbeiter, der die **Beschwerde** erhält bzw. zur Kenntnis nimmt, hat die Beschwerde – sofern er nicht selbst der Beschwerde-Beauftragte ist – **unverzüglich an den Beschwerde-Beauftragten** in der eingelangten schriftlichen Form oder, wenn die Beschwerde per Telefon oder durch persönliches Gespräch kommuniziert wurde, in Form einer kurzen Gesprächsnotiz **weiterzuleiten**. Langt die Beschwerde beim Beschwerde-Beauftragten ein, so hat dieser im gegebenen Fall die genannte **Notiz zu verfassen**. Diese Notiz hat, soweit der Beschwerdeführer die entsprechenden Informationen erteilt hat und dies im Einzelfall angemessen ist, zumindest zu enthalten: Name und Anschrift des Beschwerdeführers, Datum des Einlangens der Beschwerde, Datum des Verfassens der Notiz, Name des Verfassers der Notiz, angemessener Kurzinhalt der Beschwerde.
4. Zeitnah nach Kenntnisnahme der Beschwerde durch den Beschwerde-Beauftragten, tunlichst aber **binnen einer Woche** ab Einlangen der Beschwerde im Unternehmen, ist der **Kunde zu kontaktieren**, um rasch auf eine dem individuellen Beschwerdefall angemessene Erledigung hinwirken zu können. Der Kunde ist darüber hinaus während der Dauer des Beschwerdeverfahrens laufend, zumindest alle zwei Wochen, über den aktualisierten Stand des Verfahrens zu informieren.
5. Nach **Kenntnisnahme** der Beschwerde durch den Beschwerde-Beauftragten hat dieser die **Geschäftsleitung über das Einlangen** der Beschwerde zu informieren.

6. Nach Abschluss des Beschwerdeverfahrens hat der Beschwerde-Beauftragte die **Geschäftsleitung** über den **Ausgang des Beschwerdeverfahrens** sowie die zur Erledigung getroffenen **Maßnahmen zu informieren**.
7. Ist das **Beschwerdeverfahren nicht binnen 30 Tagen ab Kenntnisnahme** der Beschwerde durch den Beschwerde-Beauftragten **abgeschlossen**, so hat seitens des Beschwerde-Beauftragten spätestens zu diesem Zeitpunkt eine **Zwischeninformation** über den Stand des Beschwerdeverfahrens **an die Geschäftsleitung** unter nunmehriger **Einbindung des Compliance-Beauftragten** zu erfolgen. Dauert das Beschwerdeverfahren über einen längeren Zeitraum, so hat der Beschwerde-Beauftragte bis zur Erledigung der Beschwerde jeweils innerhalb von 30 Tagen ab Abgabe der vorangegangenen schriftlichen Zwischeninformation weitere schriftliche Zwischeninformationen an die Geschäftsleitung und den Compliance-Beauftragten zu erteilen.
8. Hinsichtlich Maßnahmen zur Erledigung von Beschwerden, die der Mitwirkung anderer Mitarbeiter als dem Beschwerde-Beauftragten bedürfen, hat der Beschwerde-Beauftragte die entsprechenden Koordinierungen vorzunehmen.
9. Der Beschwerde-Beauftragte hat **für jede Beschwerde einen physischen und/oder elektronischen Beschwerdeakt** zu führen, in dem sämtliche für das Beschwerdeverfahren relevanten Dokumentationen (Korrespondenzen unternehmensintern sowie mit dem Beschwerdeführer, Notizen, Gesprächs- und Gedankenprotokolle etc.) enthalten sind. Darüber hinaus hat er ein **Beschwerderegister** zu führen, welches die wichtigsten Eckdaten jeder Beschwerde (Datum des Einlangens, Name des Beschwerdeführers, Inhalt der Beschwerde in Stichworten und Ausgang des Verfahrens in Stichworten) ausweist.
10. Sollte auf dem oben dargestellten Weg **keine** für den Beschwerdeführer **zufriedenstellende Lösung** erreicht werden können, steht dem Beschwerdeführer auch die Möglichkeit offen, sich an die vom Fachverband Finanzdienstleister der Österreichischen Wirtschaftskammer (WKO) eingerichtete **Ombudsstelle für Kunden der Finanzdienstleistungsbranche** ([fdl.ombudsstelle@wko.at](mailto:fdl.ombudsstelle@wko.at)) zu wenden. Darüber hinaus kann sich der Beschwerdeführer mit seiner Beschwerde an eine Stelle zur **alternativen Streitbeilegung** wenden (Informationen dazu können von der Österreichischen Wirtschaftskammer eingeholt werden). Schließlich sei der Kunde in Einklang mit den gesetzlichen Vorschriften auch auf die – je nach Einzelfall des Inhalts der Beschwerde vorliegende – Möglichkeit der Einreichung einer **zivilrechtlichen Klage** hingewiesen.

Stand: 10/2021