

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 Beschwerdeführer 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;
 - 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
3. Zeitnah nach Kenntnisnahme der Beschwerde durch den Beschwerde-Beauftragten, tunlichst aber **innen einer Woche** ab Einlangen der Beschwerde im Unternehmen, ist der **Beschwerdeführer zu kontaktieren**, um rasch auf eine dem individuellen Beschwerdefall angemessene Erledigung hinwirken zu können. Der Beschwerdeführer ist darüber hinaus während der Dauer des Beschwerdeverfahrens laufend, über den aktualisierten Stand des Verfahrens zu informieren.
4. 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 schriftliche **Zwischeninformation** über den Stand des Beschwerdeverfahrens **an den Beschwerdeführer** zu erfolgen.
5. 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) 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: 05/2022