



## Macquarie Investment Management Austria Kapitalanlage AG

### **Vorgehensweise der Macquarie Investment Management Austria Kapitalanlage AG bei Anleger- und Kundenbeschwerden**

Die Macquarie Investment Management Austria Kapitalanlage 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.

Formelle Grundsätze dabei sind:

- Anleger- und Kundenbeschwerden können kostenlos eingebracht werden.
- Beschwerden werden unverzüglich (innerhalb von 3 Arbeitstagen) bearbeitet.
- Sollte eine inhaltlich aufbereitete Antwort nicht innerhalb von 3 Arbeitstagen möglich sein, erfolgt eine formelle Rückantwort 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 mitgeteilt.

Jedem Beschwerdeführer steht auch die Möglichkeit eines alternativen Streitbeilegungsverfahrens offen:

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: Oktober 2016