



Informationen zum Thema Beschwerde-Management

Umgang mit Anlegerbeschwerden

Die ARIQON Asset Management AG hat (in Umsetzung des Artikel 21 Abs 1 Z e DelVo 2017/565) ein wirksames und transparentes internes Verfahren für die angemessene und prompte Bearbeitung von Beschwerden von Kunden und potenziellen Kunden erarbeitet und organisatorisch wie folgt umgesetzt:

Als Beschwerden sind sämtliche Sachverhalte zu verstehen, die in Zusammenhang mit der Portfolioverwaltung der ARIQON Asset Management AG stehen. Die Beschwerde-Organisation ist im Büro in Wien eingerichtet. Die Leitung erfolgt durch **Frau Maria Spanner, BA**. Das Beschwerde-Management ist für die Aufnahme, die Bearbeitung und die Erledigung von Beschwerden zuständig.

Kundenbeschwerden unterstehen keinen besonderen Form-Erfordernissen, entsprechend können diese kostenlos schriftlich via Fax oder E-Mail bzw. auch per Telefon eingereicht werden. Zudem ist es möglich, eine Beschwerde persönlich in der Zentrale Graz oder im Büro Wien vorzubringen. Wird eine Beschwerde oder eine Anregung von einem Kunden oder potenziellen Kunden eingebracht, so wird diese unverzüglich an die zuständige Beschwerde-Managerin weitergeleitet. Diese überprüft, ob es sich grundsätzlich um eine Beschwerde handelt, koordiniert die weiteren zur Aufklärung erforderlichen Schritte und ist für die zeit- und kundengerechte Beantwortung der Anfrage zuständig. Die Erledigung der Beschwerde ist von der Komplexität der Anfrage abhängig.

ARIQON ist bemüht, die Beschwerde so rasch wie möglich zu bearbeiten. Die laufende Informationsübermittlung über den aktuellen Stand des Beschwerdefalles wird seitens ARIQON an den Überbringer der Beschwerde gewährleistet.

Zusätzlich werden Maßnahmen getroffen, um einer neuerlichen Beschwerde künftig besser gegenzusteuern bzw. diese verhindern zu können.

Kontakt

Zentrale Graz:

ARIQON Asset Management AG
z.H. Beschwerdemanagement
Karlauergürtel 1
A-8020 Graz

Telefon: +43 316 820 400-0
Telefax: +43 316 820 400-20

Büro Wien:

ARIQON Asset Management AG
z.H. Beschwerdemanagement
Walfischgasse 11/3/12
A-1010 Wien

Telefon: +43 1 513 10 64-0
Telefax: +43 1 513 10 64-20

E-Mail: office@ariqon.com, Betreff: Beschwerde



Alternative Streitbeilegung

Sofern im Falle einer Beschwerde eines Kunden oder potenziellen Kunden keine einvernehmliche Lösung gefunden werden kann, ist ARIQON bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Für Beschwerden, welche die Fonds der ARIQON Asset Management AG betreffen, besteht die Zuständigkeit des Vereins "Schlichtung für Verbrauchergeschäfte".

Verein "Schlichtung für Verbrauchergeschäfte"

[Mariahilfer Straße 103/1/18, 1060 Wien](#)

Telefon: +43 (0)1 890 63 11

Telefax: +43 (0)1 890 63 11 99

E-Mail: office@verbraucherschlichtung.at

Version 01.2018