

Vorgehensweise bei Anleger- und Kundenbeschwerden

alexanders ist stets bemüht, allen Kundinnen und Kunden kompetente Lösungen und besten Service zu bieten. Insofern hat die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden Priorität. Sollte eine Kundin bzw. ein Kunde der Meinung sein, dass die in alexanders gesetzten Erwartungen nicht vollständig erfüllt wurden, bzw. Anlass zur Beschwerde besteht, bittet alexanders um Kommunikation des vollständigen Sachverhalts an das unabhängige Beschwerdemanagement von alexanders, das sich umgehend der Beschwerde annimmt. Die Bearbeitung erfolgt unverzüglich, ist jedoch von der Komplexität des Sachverhalts, abhängig. Anliegen oder Beschwerden können telefonisch, via E-Mail oder postalisch unter Angabe des Namens, des genauen Sachverhaltes, des Beschwerdegrundes sowie einer eigenen Kontaktmöglichkeit kostenlos deponiert werden.

Alexander Putz Anlageberatungsgesellschaft mbH
 Kärntnerring 5-7/7. Stock
 A-1010 Wien
 m: beschwerde@alexanders.at
 t: +43 1 37501580

Formelle Grundsätze 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 Börsenhandelstagen) bearbeitet.
- Sollte eine inhaltlich aufbereitete Antwort nicht innerhalb von 3 Börsenhandelstagen 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 Sachverhalts über einen längeren Zeitraum erstrecken, wird der Beschwerdeführer regelmäßig über den Stand des Verfahrens- sowie über die voraussichtliche Dauer der Prüfung durch alexanders 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. auch eine zivilrechtliche Klage eingebracht werden kann.

Mögliche weitere Schlichtungsstellen:

Ombudsstelle der WKO
 Sektion Finanzdienstleister

Wiedner Hauptstraße 63
 A-1045 Wien
 m: fdl.ombudsstelle@wko.at
 t: +43 5 90900 5550

Österreichische FMA
 Beschwerden

Otto-Wagner-Platz 5
 A-1090 Wien
 w: fma.gv.at
 t: +43 1 249 59 0

Schlichtung für
 Verbrauchergeschäfte

Mariahilfer Straße 103/1/18
 A-1060 Wien
 w: verbraucherschlichtung.at
 t: +43 1 890 6311

