

Abwicklung von Beschwerden

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

T +43 1 890 3507-0
M info@dale.at
W www.dale.at

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 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 binnen 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