

Beschwerdemanagement

Kontakt:

Beschwerden können schriftlich an

*HETA Asset Resolution AG i.A.
Group Compliance
Burggasse 12
9020 Klagenfurt*

oder per Email an

compliance@heta-asset-resolution.com

eingetragen werden.

Prozess:

- Kunden und potenzielle Kunden können Beschwerden kostenlos einreichen.
- Beschwerden werden überprüft und ihr Empfang wird ohne unnötige Verzögerung bestätigt.
- Alle Beschwerden werden unverzüglich an die Rechtsabteilung weitergeleitet.
- In Zusammenarbeit mit der Rechtsabteilung werden Beschwerden kompetent, sorgfältig und unparteiisch untersucht und fair, konsistent und zeitnah bewertet.
- Nach einer offiziellen Freigabe durch die Rechtsabteilung wird der Beschwerdeführer über die weitere Bearbeitung der Beschwerde in einer klar verständlichen Sprache informiert. Dies beinhaltet u.a. Informationen über den voraussichtlichen Zeitrahmen für die Bearbeitung der Beschwerde, sofern dies möglich / vorhersehbar ist.
- Die Antwort auf die Beschwerde wird dem Beschwerdeführer in angemessener Zeit und auf angemessene Weise mitgeteilt und enthält - soweit möglich - eine Erläuterung der Entscheidung und Informationen zu weiteren Optionen, einschließlich möglicher Alternativen zur Beilegung der Streitigkeiten oder dem Setzen rechtlicher Schritte.
- Die Bearbeitung des Beschwerdeprozesses wird dokumentiert.
- Beschwerden werden (wenn gerechtfertigt und / oder möglich) vertraulich behandelt.

Complaint Management

Contact:

Complaints can be submitted in writing to

*HETA Asset Resolution AG i.A.
Group Compliance
Burggasse 12
9020 Klagenfurt*

or via Email to

compliance@heta-asset-resolution.com

Process:

- Customers and potential customers can file complaints at no charge.
- Complaints will be reviewed and their receipt will be acknowledged without undue delay.
- All complaints will be forwarded to the Legal Department without undue delay.
- In collaboration with the Legal Department complaints will be investigated competently, diligently and impartially and assessed fairly, consistently and promptly.
- After an official sign-off from the Legal Department:
 - the complainant will be informed about the further handling of the complaint in a clearly, plain language that is easy to understand. This includes i.a. information about the expected time frame to handle the complaint if possible/foreseeable.
 - the answer to the complaint will be communicated to the complainant in a timely and appropriate manner and – where possible – will include an explanation of the decision and information on further options, including possible alternatives for resolving the dispute or taking legal action.
- The handling of the complaint process will be documented.
- Complaints will (if justified and/or possible) be treated confidentially.