

## 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](mailto: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 einer angemessenen Zeit und auf angemessene Weise mitgeteilt und – falls machbar – eine Erklärung der Entscheidung und Informationen über weitere Optionen, einschließlich insbesondere möglicher alternativer Streitbeilegungsmöglichkeiten, wird abgegeben.
- 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](mailto: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 reasonable time and manner and - if feasible - include an explanation of the decision and information about further options, which includes in particular possible alternative dispute resolution options and the possibility to take civil action.
- The handling of the complaint process will be documented.
- Complaints will (if justified and/or possible) be treated confidentially.