

Complaint Management

DE: Kontakt:

Beschwerden können schriftlich an

*HETA Asset Resolution AG
Group Compliance
Alpen-Adria-Platz 1
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:
 - Der Beschwerdeführer wird 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, wenn möglich / vorhersehbar.
- 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, abgegeben.
- Die Bearbeitung des Beschwerdeprozesses wird dokumentiert.
- Beschwerden werden (wenn gerechtfertigt und / oder möglich) vertraulich behandelt.

EN:
Contact:

Complaints can be submitted in writing to

*HETA Asset Resolution AG
Group Compliance
Alpen-Adria-Platz 1
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 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.