

Beschwerdemanagement

In der Kathrein Capital Management GmbH nehmen wir Ihr Feedback ernst! Ihre Zufriedenheit ist unser Anliegen

Kathrein Capital Management ist bestrebt kompetente Lösungen und hervorragenden Service zu bieten. Die Zufriedenheit unserer Kunden hat für uns höchste Priorität. Feedback von Kunden gibt uns die Möglichkeit, deren Bedürfnisse besser zu verstehen und damit unsere Dienstleistungen und Produkte zu verbessern.

Informieren Sie uns daher bitte, falls wir Ihre Erwartungen nicht vollständig erfüllt haben oder Sie gar Anlass zur Beschwerde haben. Wir schätzen konstruktives Feedback sehr und nehmen sämtliche Kommentare oder Beschwerden ernst.

Kontaktieren Sie unsere Beschwerdestelle bitte per E-Mail, Telefon oder postalisch unter den nachstehend angegebenen Kontaktdaten.

Sie erhalten ehestmöglich unsere Antwort. Sollte die Bearbeitung Ihrer Nachricht etwas länger dauern, werden wir sie darüber und über den aktuellen Stand im Bearbeitungsprozess selbstverständlich informieren.

E-Mail: beschwerdemanagement@kathrein.at

Telefon: +43-1-534 51-0 (werktags 9:00 bis 16:00 Uhr MEZ)

Post: Kathrein Capital Management, Wipplingerstraße 25, A-1010 Wien

Was ist bei der Beschwerde zu beachten, damit wir diese schnell und effizient bearbeiten können?

Nennen Sie bitte Ihren vollständigen Namen und Ihre Adresse. Beschreiben Sie bitte den Grund Ihrer Unzufriedenheit so detailliert wie möglich. Sollte sich die Beschwerde auf einen konkreten Geschäftsfall beziehen, teilen Sie uns bitte alle bekannten Daten des Geschäftsfalls mit.

Bei Fragen zu konkreten Unterlagen legen Sie die Unterlagen in Kopie bei. Falls Sie einen Vorschlag haben, wie wir die Ursache Ihrer Beschwerde lösen können, teilen Sie uns das bitte mit. Wenn Sie bei Ihrer Beschwerde von Dritten unterstützt werden wollen, stellen Sie bitte eine Entbindung vom Geschäftsgeheimnis aus. Wichtig: Senden Sie uns keine Passwörter oder ähnliche Sicherheitscodes. Wir werden diese auch niemals von Ihnen verlangen.



Was passiert mit Ihrer Beschwerde?

Wir setzen uns mit jeder Beschwerde sachlich und fair auseinander. Wir recherchieren bei uns im Haus, sammeln und prüfen alle für die Beschwerde relevanten Beweismittel und Informationen, welche die Grundlage für unsere Entscheidung darstellen. Die Beschwerde erfassen wir in unseren internen Systemen.

Sie erhalten von uns auf Ihre Beschwerde ehestmöglich eine Antwort. Dabei kommunizieren wir in eindeutiger verständlicher Sprache. Bitte bedenken Sie, dass Anliegen manchmal komplexer sind, als sie auf den ersten Blick erscheinen. Sollte die Bearbeitung Ihrer Angelegenheit daher etwas längere Zeit in Anspruch nehmen oder kommt es zu unerwarteten weiteren Verzögerungen, werden wir sie darüber und bis wann Sie voraussichtlich mit einer Antwort rechnen können, informieren. Können wir Ihren Forderungen nicht oder nicht vollständig nachkommen, werden wir Ihnen unseren Standpunkt im Antwortschreiben eingehend erläutern.

Ombudsstelle bei der Wirtschaftskammer

Sollte es im Einzelfall zu keiner Einigung über Ihre Beschwerde kommen, steht Ihnen die 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.

Weiters dürfen wir sie auf folgende Beschwerdemöglichkeiten hinweisen: Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte (www.verbraucherschlichtung.at) und die FMA als Verbraucherinformationsbehörde (www.fma.gv.at/beschwerde-und-ansprechpartner).

