

**BESCHWERDEVERFAHREN /  
COMPLAINT PROCEDURE**  
(VERSION OKTOBER 2023)

**assetera**

## BESCHWERDEVERFAHREN / COMPLAINT PROCEDURE

### Beschwerdeverfahren

ASSETERA ist bemüht Ihr Anliegen möglichst rasch und zu Ihrer Zufriedenheit zu erledigen. Sie können Ihre Beschwerde, die sich auf eine von uns erbrachte Dienstleistung bezieht, per Post oder E-Mail einreichen.

ASSETERA GmbH  
Wallnerstrasse 3/17  
1010 Wien

[office-if@assetera.com](mailto:office-if@assetera.com)

Nutzer des ASSETERA Marktplatzes können Ihre Beschwerde auch direkt über die ASSETERA Systeme (Support-Kontaktformular) übermitteln.

Um Ihre Beschwerde möglichst effizient bearbeiten zu können, bitten wir Sie uns folgende Informationen mitzuteilen:

- Name, Adresse und Kundennummer (*sofern bekannt*)
- Beschreibung des Problems (*inklusive Produkt, Datum und Uhrzeit*)
- Ihren Vorschlag zur Verbesserung

Nach dem Erhalt Ihrer Beschwerde wird diese registriert und im Rahmen unserer internen Vorgaben und gesetzlichen Vorschriften direkt von ASSETERA bearbeitet. Sie erhalten spätestens innerhalb von 3 Bankarbeitstagen eine Bestätigung über den Erhalt Ihrer Beschwerde. Die Bearbeitung der Beschwerde durch ASSETERA ist für Sie kostenlos.

Grundsätzlich ist es unser Ziel, Kundenbeschwerden möglichst zeitnah abzuarbeiten. Auf jeden Fall erhalten sie innerhalb von 30 Tagen nach Einlangen Ihrer Beschwerde unsere Rückmeldung oder eine Information mit weiteren Details, warum Ihre Beschwerde noch nicht erledigt, werden konnten und mit welcher weiteren Bearbeitungszeit noch zu rechnen ist.

Informationen die Sie an uns übermitteln werden gemäß den Datenschutzbestimmungen behandelt und für mindestens 5 Jahre (§ 33, WAG 2018<sup>1</sup>) aufbewahrt.

### Complaint Procedure

ASSETERA will make every effort to resolve your concern as quickly as possible and to your satisfaction. You can submit your complaint, which relates to a service provided by us, by mail or e-mail.

ASSETERA GmbH  
Wallnerstrasse 3/17  
1010 Vienna

[office-if@assetera.com](mailto:office-if@assetera.com)

Users of the ASSETERA Marketplace can also submit their complaint directly via the ASSETERA Systems (support contact form).

In order to process your complaint as efficiently as possible, please provide us with the following information:

- Name, address, and client ID (*if known*)
- Description of the problem (*including the product, date, and time*)
- Your suggestion for improvement

After receipt of your complaint, it will be registered and processed directly by ASSETERA within the framework of our internal guidelines and legal regulations. You will receive an acknowledgement of receipt of your complaint within 3 banking days at the latest. The processing of the complaint by ASSETERA is free of charge for you.

In principle, it is our goal to process customer complaints as promptly as possible. In any case, within 30 days of receiving your complaint, you will receive our feedback or information with further details as to why your complaint could not yet be settled and what further processing time is to be expected.

Information you submit to us will be handled in accordance with data protection regulations and retained for at least 5 years (Art. 33, WAG 2018).

---

<sup>1</sup> Wertpapieraufsichtsgesetz 2018, Österreich / Securities Supervision Act 2018, Austria

### **Haftungsausschluss**

Dieses Dokument dient ausschließlich der unverbindlichen Information und stellt weder ein Angebot noch eine Aufforderung zur Angebotsstellung oder eine Empfehlung für einen An- oder Verkauf von Finanzinstrumenten dar. Dieses Dokument ersetzt weder die auf Ihre individuellen Verhältnisse und Kenntnisse / Erfahrungen bezogene fachgerechte Beratung durch Ihren Kundenbetreuer noch jene durch einen Rechts- oder Steuerberater.

### **Disclaimer**

This document is for non-binding information purposes only and does not constitute an offer or a solicitation of an offer or a recommendation to buy or sell financial instruments. This document is not a substitute for professional advice based on your individual circumstances and knowledge / experience from your account manager or from a legal or tax advisor.

Irrtum und Druckfehler vorbehalten / Errors and misprints reserved  
Version January 2024

[www.assetera.com](http://www.assetera.com)

**assetera**