

## Informationen zum Thema Beschwerde-Management



### Umgang mit Anlegerbeschwerden

Die SUPRIS Investment-Service GmbH hat (im Sinne des Art. 26 der delegierten Verordnung (EU) 2017/565 (DeIVO 2017/565)) ein wirksames und transparentes internes Verfahren für die angemessene und prompte Bearbeitung von Anlegerbeschwerden (und Anlegeranregungen) erarbeitet und organisatorisch wie folgt umgesetzt:

Als Anlegerbeschwerden sind sämtliche Sachverhalte zu verstehen, die in Zusammenhang mit der Anlageberatung und Vermittlung sowie Weiterleitung von Wertpapieraufträgen über die SUPRIS Investment-Service GmbH stehen. Die Beschwerde-Organisation ist in der Zentrale in Graz eingerichtet. Das Beschwerde-Management ist für die Aufnahme, die Bearbeitung und die Erledigung von Beschwerden zuständig.

Anlegerbeschwerden und Anlegeranregungen unterstehen keinen besonderen Form-Erfordernissen, entsprechend können diese schriftlich, via Fax oder auch per Telefon eingereicht werden. Wird eine Beschwerde/Reklamation oder eine Anregung von einem Anleger eingebracht, so wird diese unverzüglich an den zuständigen Beschwerde-Manager weitergeleitet. Dieser überprüft, ob es sich grundsätzlich um eine Beschwerde handelt, koordiniert die weiteren zur Aufklärung erforderlichen Schritte und ist für die zeit- und kundengerechte Beantwortung der Anfrage zuständig. Die Erledigung der Beschwerde ist von der Komplexität der Anfrage abhängig.

SUPRIS ist bemüht, die Beschwerde so rasch wie möglich zu bearbeiten. Die laufende Informationsübermittlung über den aktuellen Stand des Beschwerdefalles wird seitens SUPRIS an den Überbringer der Beschwerde gewährleistet.

Zusätzlich werden Maßnahmen getroffen, um einer neuerlichen Beschwerde künftig besser gegenzusteuern bzw. diese verhindern zu können.

### Kontakt

SUPRIS Investment-Service GmbH  
z.H. Compliance-Abteilung/Beschwerdemanagement  
Karlauergürtel 1, A-8020 Graz  
Telefon: +43 316 820 400  
Telefax: +43 316 820 400-20  
E-Mail: office@supris.at, Betreff: Beschwerde

### Alternative Streitbeilegung

Sofern im Falle einer Kundenbeschwerde ausnahmsweise keine einvernehmliche Lösung gefunden werden kann, ist SUPRIS bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Für Beschwerden, die Vermittlung einer Kapitalanlage, insbesondere eines Investmentfonds betreffen, besteht die Zuständigkeit des Vereins "Schlichtung für Verbrauchergeschäfte".

Verein "Schlichtung für Verbrauchergeschäfte"  
Mariahilfer Straße 103/1/18, 1060 Wien  
Telefon: +43 (0)1 890 63 11  
Telefax: +43 (0)1 890 63 11 99  
E-Mail: office@verbraucherschlichtung.at

Version 01.2018

SUPRIS Investment-Service GmbH  
Wertpapierfirma