

# Beschwerden und Anregungen.

## Ihre Zufriedenheit hat für uns oberste Priorität

Daher ist es uns wichtig zu wissen, was aus Ihrer Sicht zu verbessern wäre. Sollte einmal etwas nicht zu Ihrer Zufriedenheit gelaufen sein, ersuchen wir Sie jedenfalls mit uns Kontakt aufzunehmen. Gemäß § 39e BWG haben wir wirksame und transparente Verfahren für die angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden eingerichtet:

- Jede Beschwerde und deren Erledigung wird von uns in einer Datenbank erfasst. Damit stellen wir sicher, dass wir unsere Erledigungen nachvollziehbar machen.
- Wir nehmen jede Beschwerde ernst und setzen uns sachlich und objektiv damit auseinander.
- Wir sorgen für eine umgehende Bearbeitung Ihrer Beschwerde. Manche Lösungen dauern etwas länger. Sie erhalten jedoch spätestens nach zwei Werktagen die ersten Informationen über die weitere Vorgehensweise.
- Wir setzen uns für eine rasche Lösung Ihrer Beschwerde ein.

### Kontakt:

- Per Post: 1020 Wien, Rothschildplatz 4
- Telefonisch: +43 (0)1 331 71 - 9000
- Per E-Mail: [service@realinvest.at](mailto:service@realinvest.at)

Folgende Institutionen stehen Ihnen als Anlegerin und Anleger als Alternative zur Einbringung Ihrer Beschwerde zur Verfügung:

- Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft ([www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at)) für alle Bankgeschäfte (ausgenommen Fremdwährungskredite), Wiedner Hauptstraße 64, 1045 Wien - Tel. +43 (0)1 505 42 98, Fax +43 (0)1 505 44 74, [office@bankenschlichtung.at](mailto:office@bankenschlichtung.at).
- Österreichische Finanzmarktaufsicht - FMA - für alle Bankgeschäfte. Sie finden alle Informationen bezüglich Beschwerden auf der Homepage der FMA <https://www.fma.gv.at/> (Beschwerden und Verbraucheranfragen).