

Information zum Umgang mit Beschwerden

Bei Allianz Global Investors möchten wir Ihnen einen erstklassigen Service bieten. Dennoch können uns von Zeit zu Zeit Fehler unterlaufen, die Anlass zu einer Beschwerde geben könnten. In einem solchen Fall bitten wir Sie um eine möglichst baldige Meldung, um schnell Abhilfe schaffen zu können.

Unsere Compliance-Abteilung fungiert als Beschwerdemanagementfunktion. Die Compliance-Abteilung wird die Bearbeitung der Beschwerde durch die verschiedenen beteiligten Geschäftsbereiche bis zu ihrer Lösung beaufsichtigen und sicherstellen, dass potenzielle Interessenkonflikte erkannt und angemessen behandelt werden.

Kontaktdaten der Compliance-Abteilung:

Allianz Global Investors GmbH
Compliance
Bockenheimer Landstraße 42-44
60323 Frankfurt am Main
Deutschland
Tel.: +49 69 24431 140
E-Mail: complaints@allianzgi.com

Grundsätze der Bearbeitung und Abhilfe im Falle von Beschwerden

Beschwerden müssen keine bestimmten formalen Anforderungen erfüllen und das Beschwerdeverfahren ist für alle Beschwerdeführer kostenfrei.

Sollten Sie eine Beschwerde einreichen wollen, bitten wir Sie uns Folgendes mitzuteilen, damit wir Ihre Beschwerde zeitnah und effizient bearbeiten können: Ihren vollen Namen/ Firmennamen, Ihre Kontaktdaten (Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse), den betroffenen Service bzw. Fonds, das Datum sowie detaillierte Angaben zum Gegenstand Ihrer Beschwerde.



Allianz Global Investors wird Ihnen den Eingang Ihrer Beschwerde innerhalb von **fünf** Geschäftstagen bestätigen.

Innerhalb von **vier** Wochen nach Eingang Ihrer Beschwerde erhalten Sie entweder eine Antwort auf Ihre Beschwerde oder wir informieren Sie darüber, warum uns die abschließende Beantwortung Ihrer Beschwerde noch nicht möglich ist, und wann Sie mit weiteren Informationen von uns rechnen können.

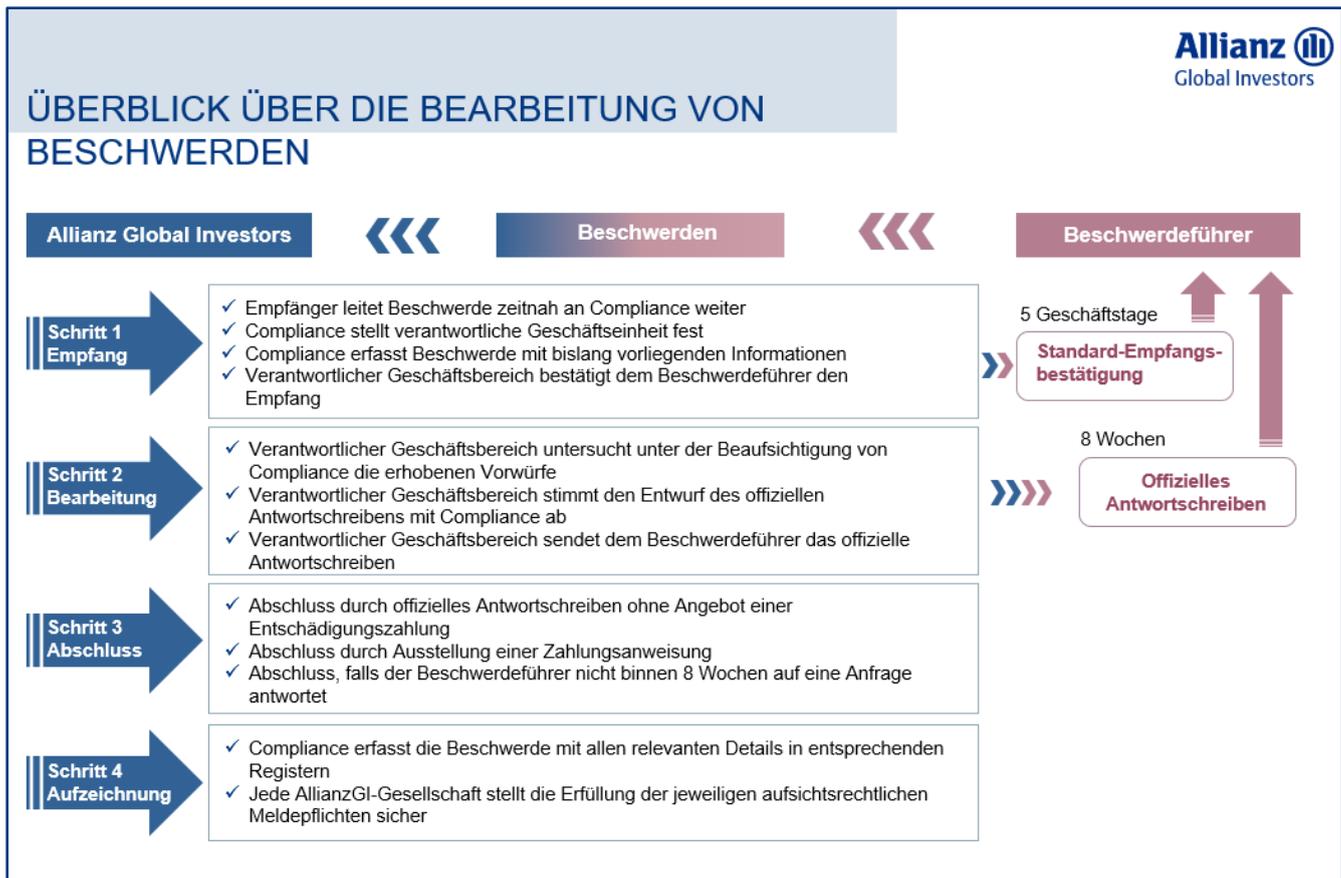
Acht Wochen, nachdem Ihre Beschwerde bei uns eingegangen ist, erhalten Sie spätestens unsere abschließende Antwort. Sollten wir jedoch auch dann noch nicht in der Lage sein, eine endgültige Antwort zur Verfügung zu stellen, werden wir Ihnen mitteilen, aus welchen Gründen sich die Bearbeitung weiter verzögert und wann Sie mit dem Erhalt einer abschließenden Antwort rechnen können.

Was können Sie tun, wenn Sie mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde unzufrieden sind?

Sollten Sie mit unserer abschließenden Antwort auf Ihre Beschwerde nicht zufrieden sein, können Sie Ihre Beschwerde an die zuständige Schlichtungsstelle zur alternativen Streitbeilegung oder eine gleichwertige Stelle weiterleiten und/oder eine zivilrechtliche Klage einreichen.

Bitte beachten Sie, dass nicht für alle Anleger die Möglichkeit besteht, sich mit ihrer Beschwerde an die zuständige Schlichtungsstelle zu wenden.

Überblick über die Bearbeitung von Beschwerden



Quelle: Allianz Global Investors GmbH