

Kundenzufriedenheit — Beschwerdemanagement

Die TopTen Wertpapier GmbH hat gemäß Art. 26 Delegierte Verordnung (EU) 2017/595 über wirksame und transparente Verfahren für die unverzügliche und angemessene Bearbeitung von Beschwerden ihrer Kunden einzurichten und laufend anzuwenden sowie ihren Kunden entsprechende Informationen zur Verfügung zu stellen.

Im Sinne einer hohen Kundenzufriedenheit ist es für sehr wichtig, die Qualität unserer Dienstleistungen ständig zu verbessern. Wir nehmen Ihr Anliegen daher sehr ernst und haben nachfolgendes Beschwerdemanagement eingerichtet:

- Wir setzen uns mit jeder Beschwerde sachlich und objektiv auseinander.
- Wir erfassen jede Beschwerde in unserer Beschwerdedatenbank und jeder Bearbeitungsschritt wird dokumentiert — damit stellen wir sicher, dass wir Ihr Anliegen bis zur Erledigung immer im Auge haben.
- Wir recherchieren bei uns im Haus, nehmen ggf. mit Ihrem Berater und der Verwahrstelle Ihres Wertpapierdepots Kontakt auf und holen deren Stellungnahmen ein.
- Wir bemühen uns um eine zeitnahe Erledigung Ihres Anliegens. Wenn Ihr Anliegen nicht sofort erledigt werden kann, erhalten Sie innerhalb von drei Werktagen eine Information von uns, bis wann Sie mit einer Beantwortung rechnen können.
- Wir unterliegen bei unserer Tätigkeit rechtlichen Rahmenbedingungen und ersuchen um Verständnis, dass deren Einhaltung außer Diskussion steht. Auch auf Vorgaben durch unsere Verwahrstellen können wir keinen Einfluss nehmen, geben aber Ihr Anliegen gerne weiter.

Sie können Ihre Beschwerde wie folgt einbringen:

- Persönlich bei Ihrem Berater — die Kontaktdaten entnehmen Sie bitte dem Anlagegesprächsprotokoll. Ihr Berater wird Ihr Anliegen umgehend an uns weiterleiten.
- Schriftlich:
 - Brief an TopTen Wertpapier GmbH Beschwerdemanagement, Krugerstraße 13/4. OG, 1010 Wien
 - Mail an beschwerde@topten-wp.at
 - Fax an 0043 (0)1 503 74 50 28

Um Ihr Anliegen so schnell wie möglich bearbeiten zu können, übermitteln Sie uns bitte alle Ihnen bekannten Daten/Fakten (z.B. Depotnummer, Verwahrstelle, Beratername, etc.) und Ihre persönlichen Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer). Wenn möglich, schicken Sie uns zu Ihrem Anliegen Unterlagen in Kopie.

Sollte es zu keiner Einigung kommen, haben Sie die Möglichkeit, sich an die allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle (Mariahilfer Straße 103/1/18, 1060 Wien) zu wenden oder den Rechtsweg zu beschreiten.

Die TopTen Wertpapier GmbH ist eine im Firmenbuch des Handelsgerichtes Wien, FN 40432i, eingetragene Wertpapierfirma im Sinne des Wertpapieraufsichtsgesetzes (WAG) 2018 mit der Geschäftsanschrift Krugerstraße 13, 1010 Wien, Österreich. Gemäß der von der Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA) erteilten Konzession ist die TopTen zur Beratung über und Vermittlung von Finanzinstrumenten gemäß § 3 Abs. 2 Z 1 und Z 3 WAG 2018 berechtigt. Sie steht unter der Aufsicht der FMA und ist, gemäß § 73 WAG 2018, Mitglied der AeW — Anlegerentschädigung von Wertpapierfirmen GmbH.