

PIMCO Deutschland GmbH („PIMCO“) - Vorgehen bei Eingang von Beschwerden

Ziel der PIMCO ist es, ihren Anlegern und Kunden einen erstklassigen Service zu bieten. Natürlich hoffen wir, dass es keinen Anlass zu Beschwerden über unsere Dienstleistungen geben wird. Sollten Sie sich jedoch nicht zu Ihrer vollsten Zufriedenheit von uns beraten fühlen, wird sich PIMCO natürlich um eine schnelle Lösung bemühen und Ihnen zeitnah eine Rückmeldung zu Ihrer Beschwerde geben.

PIMCO hat hierfür Richtlinien zum Beschwerdemanagement eingeführt, welche konstant überprüft und gepflegt werden. Diese zielen auf eine schnelle und angemessene Konfliktbeilegung ab und erfüllen die Vorgaben, die von der für PIMCO zuständigen Aufsichtsbehörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht – “BaFin”, an PIMCO gestellt werden. Nachfolgend werden die Richtlinien zum Beschwerdemanagement zusammenfassend vorgestellt.

1. Welche Schritte sollte ich unternehmen, um eine Beschwerde offiziell einzureichen?

Eine Beschwerde können Sie sowohl mündlich als auch schriftlich einreichen. Die Kontaktdaten sind wie folgt:

PIMCO Deutschland GmbH

Seidlstraße 24-24a
80335 München
Deutschland

Telefon: +49 (0) 89 262096000

E-Mail: ComplaintManagementEMEA@pimco.com

2. Wie wird meine Beschwerde behandelt werden?

Ihre Beschwerde wird von PIMCO's Beschwerdemanagement Team schnell und fair bearbeitet.

3. Was passiert, wenn PIMCO meine Beschwerde innerhalb von drei (3) Arbeitstagen klären kann?

PIMCO wird Ihnen zügig eine schriftliche Antwort zukommen lassen, welche die Schritte zur Klärung Ihrer Frage aufzeigt und Sie ebenfalls über Ihre Rechte informiert.

4. Was passiert, wenn PIMCO meine Beschwerde innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nicht klären kann?

PIMCO wird Ihnen zügig eine vorläufige schriftliche Empfangsbestätigung zukommen lassen.

PIMCO wird sich außerdem darum bemühen, Ihnen eine finale und umfassende Antwort innerhalb von acht (8) Wochen nach Erhalt Ihrer Beschwerde zukommen zu lassen.

5. Was passiert, mein Problem zu komplex ist?

Bei besonders komplexen Anliegen kann es möglich sein, dass es PIMCO nicht möglich ist, Ihnen innerhalb von acht (8) Wochen nach Erhalt Ihrer Beschwerde eine abschließende Antwort zukommen zu lassen. In diesen Fällen wird PIMCO Ihnen eine vorläufige Antwort während dieser acht (8) Wochen zukommen lassen, welche eine Erklärung beinhaltet, weswegen es PIMCO zum derzeitigen Zeitpunkt unmöglich ist Ihre Beschwerde zu Ihrer Zufriedenheit zu lösen und Ihnen einen zeitlichen Rahmen nennt, in welchem Sie weiterführende Informationen erhalten werden.

6. Was, wenn ich nicht denke, dass die Beschwerde zu meiner Zufriedenheit gelöst wurde?

Wenn Sie der Meinung sind, dass Ihre Beschwerde nicht zu Ihrer Zufriedenheit gelöst wurde, wenden Sie sich bitte an PIMCO und bitten Sie darum, die Antwort nochmals zu überdenken. Hierbei möchten wir ebenfalls darauf aufmerksam machen, dass (wenn Sie Anspruch auf Erstattung durch Ihre Beschwerde geltend machen können) Sie natürlich ebenfalls das Recht wahrnehmen können, sich mit Ihrer Beschwerde an die Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht zu wenden oder eine zivilrechtliche Klage einzureichen. Die Anfragen an diese Schlichtungsstelle müssen im Zeitraum von sechs (6) Monaten ab dem Datum ab PIMCO's schriftlicher Bestätigung stattfinden.

7. Was genau ist die Schlichtungsstelle?

Die Schlichtungsstelle ist ein unentgeltlicher und unabhängiger Service, angeboten von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, welche zum Zweck der Schlichtung von Konflikten im Zusammenhang mit Finanzdienstleistungen gebildet wurde. Diese greift nur dann ein, wenn die Parteien keine gütliche Einigung zu beiderseitiger Zufriedenheit finden können. Die Schlichtungsstelle befasst sich ausschließlich mit Themen, bei denen es sich um erstattungsfähige Fragen handelt. PIMCO wird Sie natürlich über Ihre weiteren Rechte in diesen Fällen in der schriftlichen Antwort, welche Sie in jedem Fall erhalten, aufklären.

Zusätzliche Informationen zur Schlichtungsstelle können Sie auf der dazugehörigen Internetseite finden: www.bafin.de/Schlichtungsstelle

oder auch im persönlichen Kontakt unter: schlichtungsstelle@bafin.de

8. Was, wenn ich noch weitere Fragen über das Beschwerdemanagement habe?

Bei weiteren Fragen kontaktieren Sie uns bitte direkt unter:
ComplaintManagementEMEA@pimco.com