

DE Beschwerdeverfahren gemäß IDD, GewO, VersVG und WAG 2018

1. Interne Beschwerdestelle

Kunden können Beschwerden jederzeit an folgende Stelle richten:

Laurin Halada E-Mail: Laurin.Halada@kapitaleffekt.at Telefon: **+43 660 3196851**

Alle Beschwerden werden **innerhalb von 10 Werktagen** beantwortet. Die Bearbeitung erfolgt kostenlos.

Bitte geben Sie folgende Informationen an, um eine schnelle Bearbeitung zu ermöglichen:

- Name und Kontaktdaten
- Beschreibung des Anliegens
- Betroffene Produkte oder Verträge
- Relevante Unterlagen (falls vorhanden)

2. Beschwerden zu Wertpapierdienstleistungen (WAG 2018)

Für Wertpapierdienstleistungen, die **unter dem Haftungsdach der MFC Service GmbH** erbracht werden, kann eine Beschwerde auch direkt an die MFC gerichtet werden:

MFC Service GmbH Schottenring 16/2/41 1010 Wien E-Mail: office@mfc-service.at

Die MFC Service GmbH ist ein Wertpapierunternehmen und unterliegt der Aufsicht der **Finanzmarktaufsicht (FMA)**.

3. Externe Beschwerdestellen

Wenn Sie mit der internen Bearbeitung nicht zufrieden sind, können Sie sich an folgende Stellen wenden:

- **Wirtschaftskammer Wien**
- **Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft**
- **Finanzmarktaufsicht (FMA)** Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien
- **Schlichtungsstelle der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten**

Diese Stellen bieten eine **kostenlose außergerichtliche Streitbeilegung**.

4. Sprachen

Beschwerden können in **Deutsch oder Englisch** eingereicht werden.

GB Complaints Procedure (IDD, GewO, VersVG, WAG 2018)

1. Internal Complaints Office

Clients may submit complaints at any time to:

Laurin Halada Email: Laurin.Halada@kapitaleffekt.at Phone: **+43 660 3196851**

All complaints are answered **within 10 business days**. Processing is free of charge.

To ensure quick handling, please include:

- Your name and contact details
- Description of the issue
- Affected products or contracts
- Relevant documents (if available)

2. Complaints Regarding Investment Services (WAG 2018)

For investment services provided **under the liability umbrella of MFC Service GmbH**, complaints may also be submitted directly to:

MFC Service GmbH Schottenring 16/2/41 1010 Vienna, Austria Email: office@mfc-service.at

MFC Service GmbH is an investment firm supervised by the **Austrian Financial Market Authority (FMA)**.

3. External Complaints Bodies

If you are not satisfied with the internal handling, you may contact the following bodies:

- **Vienna Chamber of Commerce**
- **Federal Ministry of Labour and Economy**
- **Financial Market Authority (FMA)** Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Vienna
- **Arbitration Body for Insurance Intermediaries**

These institutions offer **free out-of-court dispute resolution**.

4. Languages

Complaints may be submitted in **German or English**.