



## Leitlinie Beschwerdemanagement

60/10/30

### Unsere Philosophie

Wir sind als persönliche Bank unserer Kunden<sup>1</sup> stets bemüht, diese hinsichtlich ihrer Anliegen, ihrer Wünsche und Bedürfnisse in allen Belangen des Bankgeschäftes bestmöglich zu betreuen und zu beraten. Wir verpflichten uns stets zu einem hohen Standard unserer Service- und Beratungsqualität, den wir ihnen gegenüber nicht nur anwenden sondern stets auch verbessern wollen.

Bedauerlicherweise kann es aber in Einzelfällen vorkommen, dass Kunden mit der von uns erbrachten Leistung nicht vollständig zufrieden sind. In diesem Fall ersuchen wir die Kunden, uns diese Unzulänglichkeiten mitzuteilen, denn nur so können wir uns für die zukünftige Partnerschaft mit ihnen verbessern. Wir betrachten das Feedback als wichtige Quelle für die permanente Optimierung unserer Service- und Beratungsqualität.

Wollen Kunden in Bezug auf unsere erbrachten Leistungen Kritik oder einfach auch Anregungen an uns weitergeben, so wollen wir nachfolgend aufzeigen, auf welchem Weg sie dies tun können und vor allem, wie wir die Inhalte aufnehmen und damit verfahren.

Dieses in unserer Bank installierte Beschwerdemanagement gilt für sämtliche Reklamationen, Beschwerden und Anregungen aller Art. Dies trifft auch auf Beschwerden im Rahmen unserer Wertpapierdienstleistungen, die wir gegenüber Kunden oder potenziellen Kunden erbringen, zu. Gemäß § 29 Wertpapieraufsichtsgesetz (WAG 2018), Artikel 26 der Delegierte Verordnung (EU) 2017/565 und Artikel 19 der Delegierte Verordnung (EU) 1286/2014 haben wir wirksame und transparente Strategien und Verfahren für das Beschwerdemanagement festzulegen und auf Dauer umzusetzen, mit denen die Beschwerden von Kunden oder potenziellen Kunden unverzüglich abgewickelt werden.

### Ansprechpartner für Kunden

Erste Ansprechpartner sind die Kundenbetreuer<sup>1</sup> vor Ort. Eine aktuelle Auflistung unserer Bankstellen sowie unserer Kundenbetreuer ist unter [www.raiffeisen.at/oberwart](http://www.raiffeisen.at/oberwart) (Bankstellen) veröffentlicht. Für eine umgehende Weiterleitung und Erledigung der Beschwerde wird in allen Bankstellen gesorgt. Darüber hinaus steht die zentrale Beschwerdestelle für Anliegen zur Verfügung. Wir bitten um Verständnis, dass wir anonyme Beschwerden sowie vorgetragene Beschwerden, die mit den allgemeinen Verhaltens- und Anstandsregeln unvereinbar sind, leider nicht weiter bearbeiten können.

<sup>1</sup> Unter dem Begriff „Kunde“ oder „Kundenbetreuer“ wird sowohl „Die Kundin bzw. Die Kundenbetreuerin“ als auch „Der Kunde bzw. Der Kundenbetreuer“ verstanden und in Folge daher die neutrale Bezeichnung „Kunde“ bzw. „Kundenbetreuer“ verwendet.



## Inhalt der Beschwerde

Damit eine möglichst vollständige und rasche Bearbeitung der Beschwerde möglich ist, werden die Kunden ersucht, uns alle bekannten Daten des Falles sowie sämtliche Zusatzinformationen bekanntzugeben (z.B. Auftragsnummer, Depotnummer, Kontonummer, etc.). Wir fordern niemals unsere Kunden auf, für die Beschwerdebearbeitung uns Ihre Passwörter, PIN Codes oder ähnliche Sicherheitscodes zu senden.

## Form der Beschwerde

Unsere Kunden oder potenziellen Kunden können Ihre Beschwerden jederzeit entweder persönlich, telefonisch oder auf schriftlichem Weg (brieflich, E-Mail oder via Homepage) an uns richten.

Persönliche wie telefonische Kontaktaufnahme ist während der Banköffnungszeiten möglich. Es ist zu beachten, dass unsere Bankstellen unterschiedliche Öffnungszeiten haben.

### Schriftlich

Per Brief: Adresse Raiffeisenbank z.H. Kundenbetreuer oder Beschwerdestelle/-management

Per E-Mail: bekannte Mailadresse Kundenbetreuer oder Beschwerdemanagement unter [info.33125@raiffeisen-burgenland.at](mailto:info.33125@raiffeisen-burgenland.at)

Per Homepage: [www.raiffeisen.at/oberwart](http://www.raiffeisen.at/oberwart) unter „Beschwerdemanagement“

## Erledigung der Beschwerde

Wir werden die Anliegen gewissenhaft und zeitnah prüfen, um sie möglichst rasch zu erledigen. Zur Bestätigung über den Erhalt der Beschwerde wird der Beschwerdeführer innerhalb von zwei Banktagen informiert. Unser Ziel ist eine zeitnahe Erledigung bzw. eine direkte Information an den Beschwerdeführer, sollte der Bearbeitungszeitraum länger dauern. Alle Beschwerden sowie die Aufzeichnungen der zu ihrer Erledigung getroffenen Maßnahmen werden entsprechend aufbewahrt.

## Beschwerden gemäß PRIIP-Verordnung

Beschwerden über Kundeninformationsdokumente (KIDs), die von der Raiffeisenbank im Rahmen der PRIIP-Verordnung erstellt wurden, können über die oben beschriebenen Wege an uns gerichtet werden.

Für Beschwerden zu KIDs, die von uns nicht erstellt wurden, jedoch in der Beratung verwendet werden, stehen die oben beschriebenen Wege ebenfalls zur Verfügung. In jedem Fall sind wir bemüht, eine Beschwerde raschest zu erledigen. Sollten nach dem Einlangen der Beschwerde diese Erledigung binnen 5 Bankwerkstagen nicht möglich sein, dann erhält der Kunde dahingehend Bescheid, bis zu welchem Zeitpunkt wir ihm Bericht über den Verlauf oder die endgültige Erledigung der Beschwerde geben müssen.





## Weitere Möglichkeiten von Beschwerdestellen

Wir dürfen Sie über folgende weitere Möglichkeiten von Beschwerdestellen informieren:

- gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft ([www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at))
- Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte ([www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at))
- FMA als Verbraucherinformationsbehörde ([www.fma.gv.at/beschwerde-und-ansprechpartner](http://www.fma.gv.at/beschwerde-und-ansprechpartner))
- Online-Plattform der EU-Kommission zur Online-Streitbeilegung (betreffend Beschwerden aus Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen) - [www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr)

Wir nehmen Ihre Beschwerde oder Reklamation zum Anlass uns zu verbessern und damit unser Service für unsere Kunden laufend zu optimieren.

Raiffeisenbezirksbank Oberwart eGen

Stand: September 2020