

# **Beschwerdemanagement**

Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien AG

## **Inhalt**

Unsere Philosophie .....	3
Begriffsdefinitionen.....	3
Kunde .....	3
Beschwerde.....	3
Telefonisch .....	4
Schriftlich .....	4
Inhalt der Beschwerde .....	5
Erledigung der Beschwerde .....	5

RAIFFEISENLANDESBANK NIEDERÖSTERREICH-WIEN AG, Friedrich-Wilhelm-Raiffeisen-Platz 1, 1020 Wien (im folgenden kurz Raiffeisenbank genannt)

Verfahren für die angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden gemäß § 39 e Bankwesengesetz (BWG) und Art 26 Delegierte Verordnung zu Organisatorischen Anforderungen an Wertpapierfirmen (DelV (EU) 2017/565) sowie § 97 des Zahlungsdienstegesetzes 2018 (ZaDiG 2018)

## **Unsere Philosophie**

Wir sind als Beraterbank unserer Kunden stets bemüht, diese hinsichtlich ihrer Anliegen, ihrer Wünsche und Bedürfnisse in allen Belangen des Bankgeschäftes bestmöglich zu betreuen und zu servizieren.

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 dem einen oder anderen Fall vorkommen, dass ein Kunde persönlich mit der von uns erbrachten Leistung nicht hundertprozentig zufrieden ist.

In diesem Fall ersuchen wir den Kunden, uns diese Unzulänglichkeiten auch mitzuteilen, denn nur so können wir uns für die zukünftige Partnerschaft mit ihm verbessern. Wir betrachten das Feedback als wichtige Quelle für die permanente Optimierung unserer Servicequalität.

Will der Kunde in Bezug auf unsere ihm gegenüber geleistete Anlageberatung oder das von ihm bei uns durchgeführte Wertpapiergeschäft Kritik an uns weitergeben, so wollen wir nachfolgend aufzeigen, auf welchem Weg er dies tun kann und vor allem, wie wir mit seinen Anregungen verfahren und zu einer gemeinsamen befriedigenden Lösung finden werden.

Gemäß § 39 e BWG sowie Art 26 der DelV (EU) 2017/565 sowie § 97 ZaDiG 2018 haben wir wirksame und transparente Verfahren für die angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden unserer Kunden einzurichten und laufend anzuwenden.

## **Begriffsdefinitionen**

### **Kunde**

jede natürliche oder juristische Person, für die wir Bank- bzw. Wertpapierdienstleistungen oder Nebendienstleistungen erbringen, oder jede natürliche oder juristische Person, gegenüber der uns vorvertragliche Pflichten treffen.

Hinweis: Die angeführten Beschwerdemöglichkeiten bestehen auch für Nichtkunden bzw. potenzielle Kunden bei Beschwerden im Rahmen der Geschäftsanbahnung.

### **Beschwerde**

Gemäß Art 5 Abs 1 Z 4 VERA-VO verstehen wir unter dem Begriff der Beschwerde eine „Äußerung der Unzufriedenheit“, die eine natürliche oder juristische Person in Zusammenhang mit der

Erbringung einer Bankdienstleistung, einer Wertpapierdienstleistung, eines Zahlungsdienstes sowie der Ausstellung von E-Geld an ein Kreditinstitut richtet (die Gesetzesbestimmung finden Sie im Wortlaut im Anhang)

Beschwerden werden in unseren Filialen bzw. in der Zentrale im Rahmen unserer Öffnungszeiten entgegengenommen.

### **Telefonisch**

Der Kundenbetreuer ist im Rahmen unserer mit dem Kunden vereinbarten Betreuungszeiten auch telefonisch unter der dem Kunden bekanntgegebenen Rufnummer erreichbar.

### **Schriftlich**

Per Brief an unsere Adresse Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien, Friedrich-Wilhelm-Raiffeisenplatz 1, 1020 Wien, Vertriebsservice NÖ-Wien.

Per e-mail an unsere Mail-Adresse [beschwerden-wien@raiffeisenbank.at](mailto:beschwerden-wien@raiffeisenbank.at), oder an die Mail-Adresse des Kundenbetreuers.

Per Internetseite über das Beschwerdeformular: <https://www.raiffeisen.at/noew/rlb/de/meine-bank/raiffeisen-bankengruppe/beschwerdemanagement.html>

### **Alternative Beschwerdewege**

Alternativ können Beschwerden auch an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (GSK), A-1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63, [www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at) an die Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte ([www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at)), die Finanzmarktaufsicht (FMA), A-1090 Wien, Otto-Wagner-Platz 5, [www.fma.gv.at/beschwerde-und-ansprechpartner](http://www.fma.gv.at/beschwerde-und-ansprechpartner) oder die Online-Plattform der Europäischen Kommission zur Online-Streitbeilegung (betreffend Beschwerden aus Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen) – <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> gerichtet werden.

Sollte eine Erledigung nicht zu Ihrer Zufriedenheit erfolgen, können Sie auch eine zivilrechtliche Klage einreichen.

### **Beschwerden im Rahmen der Bitpanda-Kooperation**

Beschwerden, die Services der Bitpanda-Kooperation betreffen, können Sie gerne über die oben beschriebenen Kanäle an uns übermitteln. Ebenso steht Ihnen die Mein Elba Hotline des Raiffeisen Service Center unter 01 33701 4803 zur Verfügung. Wir arbeiten in Austausch mit Bitpanda an einer Lösung Ihres Anliegens.

Des Weiteren weisen wir auf die Beschwerdemöglichkeiten von Bitpanda hin.

## **Inhalt der Beschwerde**

Kunden werden von uns ersucht, bei einer Beschwerde, die sich konkret auf einen Geschäftsfall bezieht, uns auch zur raschen Klärung und Erledigung alle ihnen bekannten Daten des Falles mitzuteilen (z.B. Auftragsnummer, Depotnummer, Kontonummer, etc.).

## **Erledigung der Beschwerde**

Wir sind stets bemüht, eine Beschwerde raschest zu erledigen. Sollte nach dem Einlangen der Beschwerde diese Erledigung binnen eines Bankarbeitstages 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 werden.

Sollte dies nicht möglich sein, erhalten Sie spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen ab Eingang der Beschwerde, eine Rückmeldung. Bei Anliegen mit besonderer Komplexität des Themas oder außergewöhnlichen Umständen mit längerer Bearbeitungsfrist, halten wir Sie am Laufenden. Bei Beschwerden über Zahlungsdienste nach dem Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG) erfolgt die abschließende Stellungnahme längstens binnen 35 Tagen.

Alle Beschwerden sowie die Aufzeichnungen der zu ihrer Erledigung getroffenen Maßnahmen werden ebenso entsprechend aufbewahrt.

## **Beschwerden gemäß PRIIP-Verordnung**

Beschwerden über Kundeninformationsdokumente (KIDs), die von der Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien im Rahmen der PRIIP-Verordnung erstellt wurden, können – abgesehen von den oben beschriebenen Wegen – auch über die E-Mail-Adresse [priip-beschwerden@raiffeisenbank.at](mailto:priip-beschwerden@raiffeisenbank.at) 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. Sollte nach dem Einlangen der Beschwerde diese Erledigung binnen eines Bankarbeitstages 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 werden.

## **Anhang - § 5 Abs 1 Z 4 VERA-VO**

§ 5. (1) Kreditinstitute haben den Risikoausweis gemäß § 74 Abs. 1 BWG entsprechend folgender Anlagen zu gliedern: [...]

4. **Anlage A3g**, sofern das Kreditinstitut nicht zur Erbringung von Bankgeschäften gemäß § 1 Abs. 1 Z 13, Z 13a oder Z 21 BWG berechtigt ist; eine Beschwerde im Sinne der **Anlage A3g** ist jede Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person im Zusammenhang mit der Erbringung
- a) einer Bankdienstleistung gemäß § 1 Abs. 1 BWG, mit Ausnahme der Bankgeschäfte gemäß § 1 Abs. 1 Z 13, Z 13a und Z 21 BWG,
  - b) einer Wertpapierdienstleistung gemäß § 1 Z 3 des Wertpapieraufsichtsgesetzes 2018 – WAG 2018, BGBl. I Nr. 107/2017,
  - d) eines Zahlungsdienstes gemäß § 4 Z 3 des Zahlungsdienstegesetzes 2018 – ZaDiG 2018, BGBl. I Nr. 17/2018,
  - e) der Ausstellung von E-Geld gemäß § 1 Abs. 1 des E-Geldgesetzes 2010, BGBl. I Nr. 107/2010,
- an ein gemäß dieser Ziffer meldendes Kreditinstitut richtet.