

Version 02 / 10.09.2026

Beschwerde- management



Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien AG

RAIFFEISENLANDESBANK NIEDERÖSTERREICH-WIEN AG, Friedrich-Wilhelm-Raiffeisen-Platz 1, 1020 Wien (im Folgenden kurz RLB AG 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 (DeIV (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.

Die Gesamtverantwortung für das Beschwerdemanagement liegt beim Vorstand der RLB AG. Für die operative Bearbeitung ist eine zentrale Beschwerdestelle verantwortlich. Die Einhaltung wird durch Compliance, die Revision und den Wirtschaftsprüfer überwacht, und es erfolgt eine regelmäßige Berichterstattung über die Beschwerden an den Vorstand.

Alle Beschwerden werden zentral erfasst und dokumentiert, es werden Daten wie Anzahl, Bearbeitungsdauer, Kategorien, und Ursachen erhoben. Die Beschwerden werden systematisch analysiert, um wiederkehrende Ursachen zu identifizieren. Auf Basis dieser Analysen werden Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet und deren Wirksamkeit regelmäßig überprüft. Die Ergebnisse werden quartalsweise an den Vorstand berichtet.

Alle Beschwerden werden objektiv, unparteiisch und transparent behandelt. Die Bearbeitung erfolgt unabhängig von den betroffenen Organisationseinheiten. Kunden können Beschwerden auch anonym oder über unabhängige Stellen einbringen.

Sämtliche Beschwerden, sowie die ergriffenen Maßnahmen werden vollständig dokumentiert und gemäß gesetzlichen Anforderungen gespeichert. Entscheidungen werden nachvollziehbar begründet.

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, 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 an die Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte (www.verbraucherschlichtung.at), die Finanzmarktaufsicht (FMA), A-1090 Wien, Otto-Wagner-Platz 5, 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 zur Zufriedenheit der Kunden erfolgen, können diese auch eine zivilrechtliche Klage einreichen.

Beschwerden im Rahmen der Bitpanda-Kooperation

Beschwerden, die Services der Bitpanda-Kooperation betreffen, können Kunden über die oben beschriebenen Kanäle an die Raiffeisenbank übermitteln. Ebenso steht den Kunden die Mein Elba Hotline des Raiffeisen Service Center unter 01 33701 4800 zur Verfügung. Die Raiffeisenbank arbeitet im Austausch mit Bitpanda an einer Lösung des 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.).

Kann eine Beschwerde durch den Kundenberater nicht zufriedenstellend gelöst werden, erfolgt eine Eskalation an höhere Instanzen (z.B. Teamleitung, Regionalleitung/Abteilungsleitung, Bereichsleitung und iwF an das Beschwerdemanagement). Beschwerden werden nicht ausschließlich durch die ursprünglich betroffene Einheit entschieden.

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, erhält der Kunde 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 die Kunden am Laufenden. Bei Beschwerden über Zahlungsdienste nach dem Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG) erfolgt die abschließende Stellungnahme längstens binnen 35 Tagen.

Die Kunden werden über den Status ihrer Beschwerde, sowie über Verzögerungen informiert. Die finale Entscheidung wird klar und verständlich kommuniziert.

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 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.



Kontakt

Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien

Friedrich-Wilhelm-Raiffeisenplatz 1

1020 Wien

Tel.: +43 5 1700-1700

E-Mail: info@raiffeisenbank.at

<http://www.raiffeisenbank.at>