



# **Beschwerdemanagement**

Raiffeisenbank NÖ-Süd Alpin eGEN

## **Inhalt**

Unsere Philosophie .....	3
Begriffsdefinitionen.....	3
Kunde.....	3
Beschwerde .....	3
Ansprechpartner für Kunden .....	4
Bei Beschwerden in Bankstellen.....	4
Bei Beschwerden von Bankstellenkunden in der Zentrale .....	4
Bei Beschwerden in der Zentrale.....	4
Form der Beschwerde.....	4
Persönlich .....	4
Telefonisch.....	5
Schriftlich.....	5
Inhalt der Beschwerde.....	6
Erledigung der Beschwerde .....	6

Raiffeisenbank NÖ-Süd Alpin eGEN, Bahnstraße 3, 2870 Aspang (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 (DeIV OrgAnF an WP)

## **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 DeIV OrgAnF an WP 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.

### **Beschwerde**

Gemäß der Umsetzung der JC Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel (ESMA) und das Bankwesen (EBA) verstehen wir unter dem Begriff der Beschwerde eine „Äußerung der Unzufriedenheit“, die eine natürliche oder juristische Person mit konkretem Begehren – darunter fallen auch mündlich vorgetragene Äußerungen – zu einem konkreten Geschäftsfall an ein Kreditinstitut richtet und die mit einem konkreten Begehren verbunden ist.

Jede Beschwerde, Kritik ist ein „normaler Geschäftsfall“, der von jedem Kundenbetreuer, sowie jedem Bankstellenleiter, sowie der Geschäftsleitung unserer Raiffeisenbank einheitlich und professionell gelöst bzw. weitergeleitet werden kann und soll.

## **Ansprechpartner für Kunden**

Unsere Kunden werden ersucht, sich bei Beschwerden in erster Linie direkt an Ihren Kundenbetreuer zu wenden. Sollte dieser aber selbst Gegenstand der Beschwerde sein, so ist diese an dessen Vorgesetzten (also Teamleiter/Abteilungsleiter bzw. Geschäftsleiter) zu richten.

### **Bei Beschwerden in Bankstellen**

Kann eine Beschwerde vom betreffenden Kundenbetreuer nicht unmittelbar erledigt werden so wird diese zur Behandlung direkt an den Teamleiter weitergeleitet. Kann von diesem keine Lösung/Entscheidung herbeigeführt werden bzw. erfolgt die Beschwerde des Kunden über den Teamleiter selbst, so ist die nächste Instanz der Beschwerdemanager in Zusammenarbeit mit dem zuständigen Geschäftsleiter.

### **Bei Beschwerden von Bankstellenkunden in der Zentrale**

Beschwerden unserer Kunden, die in einer Bankstelle betreut werden, gelangen direkt in die Hauptanstalt und werden in Folge an den zuständigen persönlichen Kundenbetreuer weitergeleitet.

Sollte dieser die Beschwerde nicht erledigen bzw. lösen können oder gar selbst Gegenstand der Beschwerde sein, so erfolgt die Weiterleitung an seinen Vorgesetzten. Sollte sich die Beschwerde generell über Missstände der Bankstelle handeln, dann wird diese sofort an unseren zuständigen Leiter der Bankstelle weitergeleitet.

### **Bei Beschwerden in der Zentrale**

Beschwerden unserer Kunden der Zentrale sind direkt ebenfalls an den persönlichen Kundenbetreuer, bzw. wenn dieser selbst Gegenstand der Beschwerde ist, unmittelbar an seinen Vorgesetzten zu richten.

Für eine umgehende Weiterleitung und Erledigung der Beschwerde wird in allen Fällen gesorgt.

## **Form der Beschwerde**

Unsere Kunden können Ihre Beschwerden jederzeit entweder persönlich, telefonisch oder auf schriftlichem Weg (brieflich, e-mail) an uns richten.

### **Persönlich**

Wie oben angeführt direkt beim Kundenbetreuer im Kompetenzzentrum/in der Bankstelle bzw. Hauptanstalt. Beschwerden werden in unseren Kompetenzzentren/Bankstellen 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 alle Kompetenzzentren/Bankstellen.

Per e-mail an unsere Mail-Adresse [bk-aml-compliance@raiffeisenmail.com](mailto:bk-aml-compliance@raiffeisenmail.com), oder an die Mail-Adresse des Kundenbetreuers.

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) oder an die Finanzmarktaufsicht (FMA), A-1090 Wien, Otto-Wagner-Platz 5, [www.fma.gv.at](http://www.fma.gv.at) gerichtet werden.

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

## **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.

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