



# **Beschwerdemanagement**

Raiffeisenbank Traisen-Gölsental eGen



## **Inhalt**

Unsere Philosophie .....	3
Begriffsdefinitionen.....	3
Kunde.....	3
Professioneller Kunde.....	4
Beschwerde .....	4
Ansprechpartner für Kunden .....	4
Form der Beschwerde.....	4
Persönlich .....	4
Telefonisch.....	5
Schriftlich.....	5
Inhalt der Beschwerde.....	6
Erledigung der Beschwerde .....	6



Raiffeisenbank Traisen-Gölsental eGen, Babenbergstrasse 5, 3180 Lilienfeld (im folgenden kurz Raiffeisenbank genannt)

Verfahren für die angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden gemäß § 17 (5) WAG

## **Unsere Philosophie**

Wir sind im Dienste 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.

Verfahren für die angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden gemäß § 17 (5) WAG 2007 der Raiffeisenbank Traisen-Gölsental eGen (im folgenden kurz Raiffeisenbank genannt)

Gemäß § 17 (5) des Bundesgesetzes über die Beaufsichtigung von Wertpapierdienstleistungen (Wertpapieraufsichtsgesetz 2007 – WAG 2007) haben wir wirksame und transparente Verfahren für die angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden unserer Kunden einzurichten und laufend anzuwenden.

Dieses in unserer Raiffeisenbank installierte Beschwerdemanagement gilt im Rahmen unserer Wertpapierdienstleistungen, die wir gegenüber „Privatkunden“ (Kategorisierung gemäß WAG 2007) erbringen.

## **Begriffsdefinitionen**

### **Kunde**

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



## **Professioneller Kunde**

Ist ein Kunde, der über ausreichende Erfahrungen, Kenntnisse und Sachverstand verfügt, um seine Anlageentscheidungen selbst treffen und die damit verbundenen Risiken angemessen beurteilen zu können (z.B. u.a. andere Kreditinstitute, Wertpapierfirmen, Versicherungen, Fondsgesellschaften, institutionelle Anleger, etc.)

## **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.

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 Leiter der Bankstelle oder die Geschäftsleitung) zu richten.

Kann eine Beschwerde vom betreffenden Kundenbetreuer nicht unmittelbar erledigt werden so wird diese zur Behandlung direkt an den Leiter der Bankstelle weitergeleitet. Kann von diesem keine Lösung/Entscheidung herbeigeführt werden bzw. erfolgt die Beschwerde des Kunden über den Leiter der Bankstelle selbst, so ist die nächste Instanz die Geschäftsleitung.

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, fax) an uns richten.

## **Persönlich**

Wie oben angeführt direkt beim Kundenbetreuer in der Bankstelle bzw. Hauptanstalt. Beschwerden werden in unseren Bankstellen bzw. in der Hauptanstalt 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 Raiffeisenbank Traisen-Gölsental eGen, Babenbergerstrasse 5, 3180 Lilienfeld.

Per e-mail an unsere Mail-Adresse [32447-beschwerde@rbtg.at](mailto:32447-beschwerde@rbtg.at), oder an die e-mail Adresse des Kundenbetreuers.

Per FAX an unsere Nummer +43-(0)2762 / 52390-22.

Alternativ können Beschwerden auch an die Ombudsstelle des Raiffeisen-Revisionsverband Niederösterreich – Wien gerichtet werden.

Per Brief an die Adresse Beschwerdestelle Raiffeisen-Revisionsverband Niederösterreich – Wien 1020 Wien, Hammer-Purgstall-Gasse 6

Per Internet via Kontaktformular auf der Internetseite <http://www.rrv.at/ombudsstelle.html> oder dort angegebene e-mail Adressen der Ombudsstelle.

Per Telefon +43 (0) 1/219 7000 oder Fax +43 (0) 1/219 7000 – 99

Weiters können Beschwerden alternativ auch an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (GSK) A-1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63 [www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at) gerichtet werden.



## **Inhalt der Beschwerde**

Kunden werden von uns ersucht, bei einer Beschwerde, die sich konkret auf einen Wertpapiergeschäftsfall 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.