Raiffeisen Meine Bank

Beschwerdemanagement

Raiffeisenbank Weinviertel Nordost eGEN (32985)

Gültig ab: Dezember 2021

Beschlossen in der GL-Sitzung vom: 16.12.2021

Raiffeisen Meine Bank

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

Raiffeisen Meine Bank

Raiffeisenbank Weinviertel Nordost eGEN, Hauptstraße 39, 2225 Zistersdorf (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 servicieren.

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.

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

Raiffeisen Meine Bank

sowie der Ausstellung von E-Geld an ein Kreditinstitut richtet (die Gesetzesbestimmung finden Sie im Wortlaut im Anhang).
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/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 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 der Vertriebsleiter/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, 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.

Raiffeisen Meine Bank

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 Weinviertel Nordost eGEN, Hauptstraße 39, 2225 Zistersdorf, z.Hd. Beschwerdestelle.

Per e-mail an unsere Mail-Adresse beschwerde@rbwno.at, oder an die Mail-Adresse des Kundenbetreuers/Bankstellenleiters.

Per FAX an unsere Nummer +43-2532-2363-999. (Beschwerdestelle)

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 auch an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (GSK), A-1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63, www.bankenschlichtung.at oder an die Finanzmarktaufsicht (FMA), A-1090 Wien, Otto-Wagner-Platz 5, www.fma.gv.at gerichtet werden.

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

Raiffeisen Meine Bank

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.

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.