

Beschwerdemanagement

**Raiffeisenverband Salzburg eGen
Schwarzstraße 13-15, A-5020 Salzburg
(im Folgenden kurz Raiffeisenbank genannt)**

Die Raiffeisenbank ist stets bemüht, ihre Kunden hinsichtlich ihrer Wünsche und Bedürfnisse in allen Belangen des Bankgeschäftes bestmöglich zu betreuen.

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 unsere Kunden, uns diese Unzulänglichkeiten auch mitzuteilen.

Das Beschwerdemanagement vermittelt zwischen Beschwerdeführer (Kunde) und der Bank und versucht den Sachverhalt zu klären.

Gemäß der Umsetzung der JC Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel (ESMA, Europäische Wertpapier- und Marktaufsichtsbehörde) und das Bankwesen (EBA, Europäische Bankenaufsichtsbehörde) 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.

Ansprechpartner für Kunden:

Unsere Kunden werden ersucht, sich bei Beschwerden in erster Linie direkt an Ihren Kundenberater zu wenden. Sollte dieser selbst Gegenstand der Beschwerde sein, so ist diese an dessen jeweiligen Vorgesetzten zu richten.

Bei Beschwerden in Filialen:

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

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

Form der Beschwerde:

Sie können Ihre Beschwerde jederzeit entweder persönlich, telefonisch oder auf schriftlichem Weg (brieflich, E-mail) an uns richten.

Persönlich: Direkt beim Kundenbetreuer in der Filiale bzw. Zentrale im Rahmen unserer Öffnungszeiten.

Telefonisch: Der Kundenbetreuer ist im Rahmen der Betreuungszeiten telefonisch unter der dem Kunden bekannt gegebenen Rufnummer erreichbar.

Schriftlich: Per Brief an unsere Firmenadresse bzw. die Adresse der jeweiligen Filiale (siehe Impressum).

Per E-mail an unsere Mail-Adresse info@rvs.at oder an die Mail-Adresse des Kundenbetreuers.

Inhalt der Beschwerde:

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

Erledigung der Beschwerde:

Wir sind stets bemüht, eine Beschwerde schnellstmöglich zu erledigen. Sie erhalten von uns auf Ihre Beschwerde ehestmöglich eine Antwort. Bitte bedenken Sie, dass Anliegen manchmal komplexer sind, als sie auf den ersten Blick erscheinen. Sollte die Bearbeitung Ihrer Angelegenheit daher etwas längere Zeit in Anspruch nehmen oder kommt es zu unerwarteten weiteren Verzögerungen, werden wir sie darüber und bis wann Sie voraussichtlich mit einer Antwort rechnen können, informieren.

Auf Anfrage des Beschwerdeführers wird diesem jederzeit der aktuelle Status der Beschwerdebearbeitung übermittelt.

Wir sind bemüht, sämtliche relevante Beweismittel und Informationen bezüglich der Beschwerde zusammenzutragen und zu prüfen sowie in klarer und eindeutig verständlicher Sprache zu kommunizieren.

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

Kann die Raiffeisenbank ihren Forderungen nicht oder nicht vollständig nachkommen, wird unser Standpunkt hinsichtlich der Beschwerde eingehend erläutert.

Sie haben auch die Möglichkeit sich zur Weiterbearbeitung ihrer Beschwerde an andere Stellen zu wenden, insbesondere:

- Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft, 1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63 (unabhängige Einrichtung zur außergerichtlichen Bereinigung von Streitfällen):
www.bankenschlichtung.at
- Plattform der EU-Kommission zur Online-Streitbeilegung (betreffend Beschwerden aus Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen):
www.ec.europa.eu/consumers/odr
- Schlichtung für Verbraucher (speziell für Fremdwährungskredite), Wien:
www.verbraucherschlichtung.at

Des Weiteren können Sie Ihre Beschwerde auch bei der Österreichischen Finanzmarktaufsicht (FMA), Wien (www.fma.gv.at) einbringen.