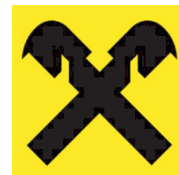




Policy für den verantwortungsvollen Umgang mit Kundinnen und Kunden

Diese Policy richtet sich an die
Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG

Mai 2025



Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
2. Verantwortungsvoller Umgang mit Kund:innen	3
3. Zielgruppenorientierte Ansprache, Finanzbildung und Beratung	4
4. Beratung und Unterstützung bei finanziellen Schwierigkeiten	6
5. Transparente Kommunikation und Feedbacksysteme	8
6. Barrierefreiheit und Inklusion	8
7. Schulung und Weiterbildung der Mitarbeiter:innen	9
8. Überprüfung und Weiterentwicklung der Policy	10



1. Einleitung

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG (RLB Steiermark AG) steht seit jeher für ein hohes Maß an Verantwortung im Umgang mit ihren Kund:innen. Diese Verantwortung erstreckt sich über die Bereitstellung von Finanzdienstleistungen hinaus und umfasst insbesondere den respektvollen, fairen und unterstützenden Umgang mit allen Kund:innen. Unsere Zielsetzung ist es, eine langfristige und vertrauensvolle Beziehung aufzubauen, die den individuellen Bedürfnissen unserer Kund:innen gerecht wird und gleichzeitig zu ihrer finanziellen Stabilität beiträgt.

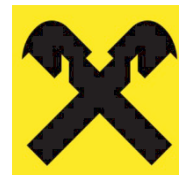
Diese Verantwortung prägt nicht nur die Handhabung von finanziellen Schwierigkeiten, sondern auch unseren Alltag im Umgang mit den verschiedenen Anliegen und Bedürfnissen der Kund:innen. Unsere Richtlinie beschreibt die grundlegenden Prinzipien und Maßnahmen, die wir als Bank in unserem täglichen Umgang mit Kund:innen anwenden, insbesondere in Situationen, in denen Kund:innen mit finanziellen Schwierigkeiten oder Zahlungsschwierigkeiten konfrontiert sind. Sie dient als Leitfaden für alle Mitarbeiter:innen der RLB Steiermark AG, um eine gleichbleibend hohe Beratungsqualität und einen verantwortungsbewussten Umgang sicherzustellen.

2. Verantwortungsvoller Umgang mit Kund:innen

Die RLB Steiermark AG verfolgt eine kund:innenorientierte Strategie, die den respektvollen Umgang mit allen Kund:innen in den Mittelpunkt stellt. Dies bedeutet für uns, dass wir:

- Die Bedürfnisse und Wünsche unserer Kund:innen ernst nehmen und dabei ihre finanzielle Situation ganzheitlich betrachten.
- Transparente und verständliche Informationen zur Verfügung stellen, damit alle Kund:innen fundierte Entscheidungen treffen können.
- Den Dialog mit unseren Kund:innen auf Augenhöhe führen und ihnen jederzeit mit Empathie und Verständnis begegnen.
- Die Privatsphäre und Vertraulichkeit der Kund:innendaten wahren und höchste Standards im Bereich Datenschutz einhalten.

Unsere Mitarbeiter:innen werden regelmäßig geschult, um sicherzustellen, dass sie diese Werte in jeder Interaktion mit den Kund:innen anwenden.



3. Zielgruppenorientierte Ansprache, Finanzbildung und Beratung

Als regionale Bank sind wir uns unserer Verantwortung gegenüber der Gesellschaft bewusst. Dies umfasst insbesondere die Förderung finanzieller Inklusion und die Unterstützung von Kund:innen in allen Lebensphasen. Unser Ziel ist es, einen verantwortungsvollen Umgang mit Geld zu vermitteln, um finanzielle Fehlentscheidungen zu vermeiden und langfristige Stabilität zu gewährleisten.



Die RLB Steiermark AG setzt auf eine zielgruppenspezifische Ansprache und bietet maßgeschneiderte Finanzbildung sowie individuelle Beratung an, um den verschiedenen Bedürfnissen unserer Kund:innen gerecht zu werden. Mit unserem breiten Portfolio an Finanzbildungsangeboten möchten wir sicherstellen, dass alle Ziel-

gruppen, unabhängig von Alter oder Lebenssituation, optimal informiert werden und in der Lage sind, fundierte finanzielle Entscheidungen zu treffen.

Ein besonderer Fokus liegt auf folgenden Zielgruppen:

- **Junge Menschen und Schüler:innen:** Wir pflegen enge Kooperationen mit Schulen und Bildungseinrichtungen, um Schüler:innen frühzeitig grundlegendes Wissen über Finanzthemen zu vermitteln. In Workshops und Programmen fördern wir den verantwortungsvollen Umgang mit Geld, um diese Generation zu befähigen, informierte Entscheidungen zu treffen. Zusätzlich werden spezifische Produkte (beispielsweise Jugendkonto), Mitgliedschaften (Raiffeisen Club) und Beratungen (beispielsweise Jugendberater:innen) für junge Menschen und Schüler:innen angeboten.
- **Frauen:** Für Frauen bieten wir spezifische Beratungsangebote, die auf ihre besonderen Bedürfnisse eingehen, beispielsweise zu den Themen Altersvorsorge und Finanzplanung in Partnerschaften. Darüber hinaus organisieren wir gezielte Informationsveranstaltungen und Workshops.
- **Senior:innen:** Senior:innen beraten wir in Fragen der Altersvorsorge und der Rentenversicherung. Unsere maßgeschneiderten Beratungsangebote helfen, die finanzielle Sicherheit im Ruhestand zu gewährleisten und bieten Lösungen für den Übergang in den Ruhestand.



- **Personen mit Mobilitätseinschränkungen oder besonderen Bedürfnissen:** Die RLB Steiermark AG setzt sich für Barrierefreiheit und Inklusion ein. Wir geben die Zugänglichkeit unserer Standorte transparent an und bieten für gehörlose Kund:innen die Zusammenarbeit mit Gebärdensprachdolmetscher:innen an. Zudem wird die Website kontinuierlich optimiert, um eine möglichst umfassende digitale Barrierefreiheit zu gewährleisten.
- **Studierende:** Für Studierende bieten wir maßgeschneiderte Produkte, die auf ihre finanziellen Bedürfnisse während der Ausbildung abgestimmt sind. Wir bieten ein kostenloses Studentenkonto und Unterstützung bei der Finanzplanung für das Studium.

Ein Schwerpunkt innerhalb der RLB Steiermark AG betrifft die Weiterentwicklung digitaler Produkte für neue Zielgruppen. Hier steht vor allem die konsequente Nutzung von Omnikanallösungen als Basis für weitere datenbasierte Angebote und



Dienstleistungen im Vordergrund. In diesem Feld gilt es vor allem neue Kund:innenbedürfnisse in unterschiedlichen Bedarfswelten zu erkennen und durch die Etablierung eigener Leistungen oder durch die Vermittlung an unsere Netzwerkpartner:innen, diese Kund:innenwünsche bestmöglich abzudecken. Zusätzlich wurde das digitale Servicean-

gebot der Raiffeisen Bankengruppe (RGB) Steiermark durch ein neues Online-Terminbuchungstool erweitert, das die Terminvereinbarung für Bestands- und Neukund:innen einfacher und effizienter macht. Der intelligente Terminfinder schlägt automatisch die passende Beratungsperson vor.

Ein weiterer wichtiger Bestandteil unserer Bildungsstrategie ist das kontinuierliche Engagement im Bereich der Finanzbildung. Unsere „Finanzreise“-E-Mail-Kampagne, die mittlerweile rund 7.000 Leser:innen umfasst, hilft dabei, grundlegende Finanzthemen wie Investieren und Sparen zu vermitteln.



Die RLB Steiermark AG entwickelte in Kooperation mit der Universität Graz das Online-Spiel fit2invest. Dieses Programm ermöglicht es den Teilnehmer:innen, spielerisch in wenigen Minuten lange historische Zeiträume an der Börse zu erleben und risikolos ein Gefühl für Risiken und Chancen von Wertpapierver-

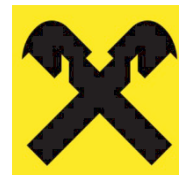


anlagungen zu bekommen. Mit dem Start von fit2invest im Juni 2024 wurde im Rahmen einer Bachelorarbeit eine Vergleichsstudie durchgeführt mit dem Ziel, die Effektivität von fit2invest zu messen und zu prüfen, ob und wie stark das Programm den finanziellen Wissensaufbau unterstützt. Die Ergebnisse zeigten, dass die Teilnehmer:innen, die fit2invest gespielt hatten, eine deutliche Verbesserung ihres Finanzwissens aufwiesen. Alles rund um fit2invest ist hier zu finden: <https://fit2invest.raiffeisen.at/>

4. Beratung und Unterstützung bei finanziellen Schwierigkeiten

Die RLB Steiermark AG verfolgt einen proaktiven und lösungsorientierten Ansatz, um unseren Kund:innen bei finanziellen Schwierigkeiten und Zahlungsschwierigkeiten bestmöglich zu unterstützen. Unser Ziel ist es, den Kund:innen in schwierigen Zeiten zur Seite zu stehen und ihnen dabei zu helfen, ihre finanzielle Situation nachhaltig zu stabilisieren.

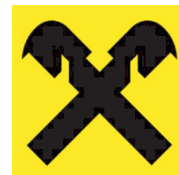
- **Proaktive Beratung:** Im Rahmen von Jahresgesprächen, in denen Themen wie Depotchecks, Optimierung von Spareinlagen, sowie Vorsorge-Checks besprochen werden, nehmen wir uns Zeit, um die persönlichen Ziele und Herausforderungen unserer Kund:innen zu ermitteln. Wir bieten Lösungen an, die auf die jeweiligen Bedürfnisse abgestimmt sind. Diese Gespräche bieten eine wertvolle Gelegenheit, finanzielle Engpässe frühzeitig zu erkennen und gemeinsam mit den Kund:innen Lösungen zu entwickeln.
- **Umgang mit Zahlungsschwierigkeiten**
 - o Durch Vorgaben zur Bearbeitung von Bestandskrediten wird das bankweite Vorgehen gegenüber Kund:innen mit (erwarteten) Zahlungsschwierigkeiten geregelt, insbesondere sind in diesem Zusammenhang die Stundungsregelungen zu nennen.



- o Halten Kund:innen den vereinbarten Zahlungsplan nicht ein, erhalten sie über das automatisierte Mahnwesen zeitnah und mehrmalig eine Information über ausstehende Zahlungen sowie die Konsequenzen einer Nicht-Zahlung. Außerdem werden den Kreditnehmer:innen Kontaktdaten für ein Beratungsgespräch zur Verfügung gestellt.
 - o Für Kund:innen in Problemkreditbetreuung, insbesondere jene mit Verbraucherkrediten, ist im Handbuch Verwertung vorgesehen, dass vor der Durchführung gerichtlicher Zwangsverwertungsschritte außergerichtliche Maßnahmen vereinbart werden. Somit werden alternative Regelungsstrategien wie beispielsweise Umschuldungen, Laufzeitverlängerungen oder Zahlungsaufschübe, die den Umständen der Verbraucher:innen Rechnung tragen, versucht.
 - o Treten am Markt besondere Umstände auf, kann mit Aktionen proaktiv versucht werden, einer größeren Gruppe von Kreditnehmer:innen finanziell unter die Arme zu greifen. In diesem Zusammenhang ist beispielsweise das Maßnahmenpaket „Sicher durch bewegte Zeiten“ im Jahr 2022 mit standardisierten Stundungen für Wohnbaukredite aufgrund der Teuerungen anzuführen.
- **Lösungsorientierter Ansatz:**

Unsere Mitarbeiter:innen werden regelmäßig geschult, um im Umgang mit Kund:innen in Zahlungsschwierigkeiten empathisch und lösungsorientiert zu agieren. Wenn Kund:innen in eine schwierige finanzielle Lage geraten, bieten wir verschiedene Lösungen an, die ihre Lebenssituation berücksichtigen. Dies umfasst angepasste Rückzahlungspläne, flexible Tilgungsmodelle und gegebenenfalls die temporäre Aussetzung von Zahlungen, je nach den individuellen Bedürfnissen und Möglichkeiten der Kund:innen. Unser Ziel ist es, den Kund:innen zu helfen, ihre finanziellen Herausforderungen zu bewältigen, ohne sie weiter zu belasten. Wir stehen unseren Kund:innen während des gesamten Prozesses beratend zur Seite, bieten regelmäßige Gespräche und Nachverfolgung, um sicherzustellen, dass die Lösungen den gewünschten Erfolg bringen.





Neben der reaktiven Unterstützung bieten wir auch präventive Maßnahmen an, die frühzeitig helfen, potenzielle Zahlungsschwierigkeiten zu erkennen und zu vermeiden.

5. Transparente Kommunikation und Feedbacksysteme

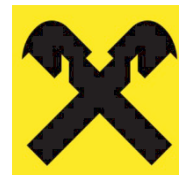
Ein offener Dialog mit unseren Kund:innen ist entscheidend, um ihre Zufriedenheit sicherzustellen und kontinuierlich zu verbessern. Daher setzen wir verschiedene Maßnahmen zur Kommunikation und Feedbackgewinnung ein:

- **Kund:innenzufriedenheit messen:** Alle Kund:innen, die eine persönliche Beratung in einer unserer Bankstellen in Anspruch nehmen, erhalten eine Einladung zur Bewertung des Gesprächs über das Schulnotensystem. Bewertungen, die mit einer Note von 4 oder schlechter bewertet werden, werden zur Abklärung und gegebenenfalls weiteren Veranlassung an das Beschwerdemanagement weitergeleitet.
- **Net Promoter Score (NPS):** Durch die regelmäßig durchgeführte NPS-Befragung messen wir die Zufriedenheit und Loyalität unserer Kund:innen und erhalten wertvolle Informationen, die direkt in die Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen einfließen.
- **Beschwerdemanagement:** Beschwerden geben der Bank die Chance, allfällige Mängel und Fehlentwicklungen zu beheben bzw. zu korrigieren und Kund:innen enger an die RLB Steiermark AG zu binden. Egal, auf welche Ursache die Beschwerde zurückzuführen ist, vorrangiges Ziel ist es, die Kund:innenzufriedenheit wieder herzustellen bzw. weiter zu festigen. Darüber hinaus birgt die Beschwerde oft die Chance, interne Abläufe kritisch zu betrachten und im Anlassfall zu optimieren. Um eine qualitativ hochwertige Beschwerdebearbeitung sicherzustellen, wurde seitens des Vorstandes eine von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einzuhaltende „Richtlinie Beschwerdemanagement“ in Kraft gesetzt.

6. Barrierefreiheit und Inklusion

Die RLB Steiermark AG engagiert sich für Barrierefreiheit und die inklusive Gestaltung aller Services und Bankfilialen. Dies umfasst:

- **Zugang zu Bankstellen und Dienstleistungen:** Die RLB Steiermark AG legt großen Wert auf Barrierefreiheit und gibt die Zugänglichkeit ihrer Standorte transparent an. Diese Informationen sind online abrufbar, sodass Kund:innen jederzeit Einblick in die barrierefreien Zugänge und Einrichtungen der einzelnen Bankstellen erhalten. Darüber hinaus bietet die Bank für alle



ihre Standorte die Möglichkeit, diese über einen virtuellen Rundgang online zu besichtigen.

- **Digitale Barrierefreiheit:** Unsere Website ist benutzerfreundlich gestaltet und barrierefrei zugänglich. Dies umfasst eine klare Strukturierung der Informationen, die Bereitstellung von Textalternativen und die Möglichkeit zur Tastaturbedienung. Die kontinuierliche Optimierung der Seite sorgt dafür, dass alle Kund:innen problemlos auf unsere Dienstleistungen zugreifen können.
- **Unterstützung für gehörlose Kund:innen:** Für gehörlose Kund:innen stellen wir auf Anfrage kostenlose Gebärdensprachdolmetscher zur Verfügung, um eine barrierefreie Kommunikation sicherzustellen.

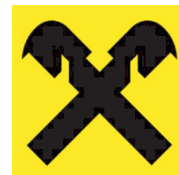
Unsere mobile App wird ebenso kontinuierlich auf Barrierefreiheit geprüft und optimiert, um auch über mobile Endgeräte allen Kund:innen den bestmöglichen Zugang zu bieten.

7. Schulung und Weiterbildung der Mitarbeiter:innen

Um sicherzustellen, dass unsere Mitarbeiter:innen die Herausforderungen des modernen Bankgeschäfts kompetent meistern, legen wir großen Wert auf die kontinuierliche Aus- und Weiterbildung. Dies umfasst:

- **Schulungsprogramme:** Unsere Mitarbeiter:innen werden regelmäßig in Themen wie verantwortungsvolle Kund:innenberatung, finanzielle Inklusion, Datenschutz und digitale Tools geschult.
- **Fachliche Weiterentwicklung:** Wir fördern die berufliche Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter:innen durch gezielte Qualifikationsmaßnahmen und bieten Raum für die Entwicklung von Fachkenntnissen, die zur Verbesserung der Kund:innenzufriedenheit und zur erfolgreichen Bewältigung von Zahlungsschwierigkeiten beitragen.





Die Schulungen beinhalten auch zwischenmenschliche Kommunikation und Empathie, um ein noch empathischeres Gesprächsklima zu schaffen.

8. Überprüfung und Weiterentwicklung der Policy

Die RLB Steiermark AG überprüft diese Richtlinie regelmäßig, um sicherzustellen, dass sie aktuellen Anforderungen und gesetzlichen Vorgaben entspricht und in der Praxis effektiv umgesetzt wird. Die kontinuierliche Weiterentwicklung und Verbesserung der Richtlinie erfolgt in enger Zusammenarbeit mit unseren Mitarbeiter:innen und durch regelmäßige Evaluationen der Kund:innenzufriedenheit sowie des internen Feedbacks. Die Ergebnisse dieser Evaluierungen fließen direkt in die Anpassung unserer Strategien und Richtlinien ein, um den langfristigen Erfolg und die Zufriedenheit unserer Kund:innen sicherzustellen.

Impressum:

Raiffeisen-Landesbank Steiermark Aktiengesellschaft
Radetzkystrasse 15, 8010 Graz
info@rlbstmk.at
00433168036-0
Stand 05/2025