

## **Beschwerdemanagement**

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

### **Verfahren für die angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden gemäß § 17 (5) WAG sowie im Zusammenhang mit der Vermittlung von Versicherungen.**

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.

Will der Kunde in Bezug auf unsere ihm gegenüber geleistete Anlageberatung, das von ihm bei uns durchgeführte Wertpapiergeschäft oder einer Versicherungsvermittlung Kritik an uns weitergeben, gehen Sie bitte wie folgt beschrieben vor:

#### **Wertpapiergeschäft:**

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

#### **Versicherungsvermittlung:**

Gemäß den Leitlinien der Europäischen Aufsichtsbehörde für das Versicherungswesen und die betriebliche Altersversorgung (EIOPA) haben wir auch für das Geschäft der Versicherungsvermittlung wirksame und transparente Verfahren für die angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden von Verbrauchern einzurichten und laufend anzuwenden.

#### **Beschwerde aus dem Wertpapiergeschäft:**

Eine Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person an eine Firma im Zusammenhang mit der Erbringung einer Wertpapierdienstleistung im Rahmen der Finanzmarktrichtlinie (MiFID), der OGAW-Richtlinie (Investmentfonds) oder AIFM-Richtlinie (Verwalter alternativer Investmentfonds), einer im Anhang I der Eigenkapitalrichtlinie (CRD) genannten Bankdienstleistung oder einer Dienstleistung der gemeinsamen Portfolioverwaltung im Rahmen der OGAW-Richtlinie richtet.

#### **Beschwerde aus der Vermittlung von Versicherungen:**

Eine Äußerung der Unzufriedenheit, die eine Person an einen Versicherungsvermittler im Hinblick auf dessen Vermittlungs- und Beratungstätigkeit 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](mailto: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.

Innerhalb von fünf Arbeitstagen erhält der Kunde dahingehend Bescheid, bis zu welchem Zeitpunkt wir ihm Bericht über den Verlauf oder die endgültige Erledigung der Beschwerde geben werden.

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.