

Beschwerde-Policy gem. § 17 (5)WAG 2007

Raiffeisenbank Region St. Pölten eGen
Europaplatz 7, 3100 St. Pölten
02. Februar 2015

Inhaltsverzeichnis

Beschwerde-Policy gem. § 17 (5)WAG 2007	1
1 Begriffsdefinition - Beschwerdemanagement	1
1.1 Unsere Philosophie.....	1
2 WAG 2007 - Beschwerde-Policy.....	2
2.1 weitere Begriffsdefinitionen	2
2.2 Ansprechpartner für Kunden	2
2.3 WAG2007 - Beschwerde-Policy.....	2
2.4 Form der Beschwerde.....	3
2.5 Inhalt der Beschwerde	3
2.6 Erledigung der Beschwerde.....	3
2.7 Archivierung.....	3

1 Begriffsdefinition - Beschwerdemanagement

Verfahren für die angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden gemäß §17 (5) WAG der Raiffeisenbank Region St. Pölten eGen.

1.1 Unsere Philosophie

Wir sind als Beraterbank unserer Kunden¹ 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.

¹ Unter dem Begriff „Kunde“ wird nachfolgend sowohl „Die Kundin“ als auch „Der Kunde“ verstanden und in Folge daher die neutrale Bezeichnung „Kunde“ verwendet

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.

2 WAG 2007 - Beschwerde-Policy

Verfahren für die angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden gemäß §17 (5) WAG 2007 der Raiffeisenbank Region St. Pölten eGen.

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.

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

2.1 weitere 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.).

Privatkunde:

ist ein Kunde, der kein professioneller Kunde ist.

Beschwerde:

jede Beschwerde, Kritik ist ein „normaler Geschäftsfall“, der von jedem Kundenbetreuer, sowie jedem Team-/Bankstellen-/Geschäftsleiter unserer Raiffeisen Bank einheitlich und professionell gelöst bzw. weitergeleitet werden kann und soll.

2.2 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 sollte diese an dessen Vorgesetzten (also Leiter der Bankstelle bzw. Bankstellenverbandsleiter/Bereichsleiter) zu richten.

2.3 WAG2007 - Beschwerde-Policy

Beschwerde in einer unserer Bankstellen:

Nach Meldung und Erfassung der Beschwerde durch einen Mitarbeiter im internen Beschwerdesystem, wird automatisch der zuständige Bearbeiter verständigt und zur Klärung aufgefordert. Je nach Betragshöhe und Wesentlichkeit der Beschwerde handelt es sich dabei entweder um den Kundenbetreuer oder um dessen Vorgesetzten.

Der Beschwerdemanager:

Diese Stelle wird über jede Beschwerdemeldung informiert und führt eine koordinierende, administrative Funktion aus. Sie überwacht die rasche Bearbeitung der Beschwerde durch den zuständigen Mitarbeiter bzw. vermittelt einen Ansprechpartner, sollte der Bearbeiter der Beschwerde eine solche nicht unmittelbar selbst lösen können.

2.4 Form der Beschwerde

Unsere Kunden können Ihre Beschwerden jederzeit entweder persönlich, telefonisch oder auf schriftlichem Weg (Brief, E-Mail, Fax, Website) an uns richten.

Persönlich:

Wie oben angeführt werden Beschwerden direkt beim Kundenbetreuer in der Bankstelle 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

Raiffeisenbank Region St. Pölten eGen
c/o Beschwerdemanagement
Europaplatz 7
3100 St. Pölten

Schriftlich per E-Mail

E-Mail-Adresse: info@rbstp.at

Schriftlich per Fax

Telefax: +43-5-95005-9000

2.5 Inhalt der Beschwerde

Kunden werden von uns ersucht, bei Beschwerden generell alle bekannten Daten bekanntzugeben. Bei Beschwerden im Zuge von Wertpapiergeschäften bitten wir darum u.a. Auftragsnummer, Depotnummer, Kontonummer, etc. bekanntzugeben, um so eine rasche Erledigung der Beschwerde zu ermöglichen.

2.6 Erledigung der Beschwerde

Wir sind stets bemüht Beschwerden schnellstmöglich einer Lösung zuzuführen. 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.

2.7 Archivierung

Alle Beschwerden sowie die Aufzeichnungen zu den getroffenen Maßnahmen werden gesammelt durch den Beschwerdemanager elektronisch archiviert.