

## Richtlinie zur Bearbeitung von Beschwerden

In der easybank AG (kurz easybank) ist eine Beschwerdestelle eingerichtet, welche hinsichtlich der Meinungsverschiedenheiten zwischen Kunden und Kreditinstitut klärend und vermittelnd tätig werden soll, sofern eine direkte Einigung mit der entsprechenden Fachabteilung bzw. Geschäftsstelle nicht erzielt werden konnte.

Um ein qualitativ hochwertiges Beschwerdemanagement zu gewährleisten, hat die easybank Bearbeitungsgrundsätze festgelegt, wann die Beschwerdestelle tätig werden soll und wie die Beschwerden und Anfragen von Kunden zu behandeln sind.

Die vorliegende Richtlinie soll die Wirkung des Beschwerdemanagements für die easybank transparent machen und eine klare Grenze für die Zuständigkeiten ziehen.

### **Aufgaben des Beschwerdemanagements**

Das Beschwerdemanagement ist ausschließlich Vermittler zwischen dem Beschwerdeführer (zumeist dem Kunden) und der Bank. Die Beschwerdestelle versucht zuerst den gegenständlichen Sachverhalt zu klären und auf Basis dessen, zwischen den Parteien zu vermitteln, um zu einem Verhandlungsergebnis zu kommen, welches von beiden Seiten akzeptiert wird. Bei der Beschwerdestelle eingehende Beschwerden können zur Bearbeitung in die zuständige Fachabteilung weitergeleitet werden. Es ist explizit darauf hinzuweisen, dass es jedoch nicht die Aufgabe der Beschwerdestelle ist, in geschäftspolitische Entscheidungen einzugreifen!

### **Zuständigkeit des Beschwerdemanagements**

Viele Meinungsverschiedenheiten oder auch Missverständnisse können im direkten Kontakt mit dem Kreditinstitut einvernehmlich geklärt werden. Wenden Sie sich daher zuerst an die zuständige Abteilung bzw. Betreuer, wenn Sie mit einer Dienstleistung nicht zufrieden sind, ein Einschreiten der Beschwerdestelle verlangt jedenfalls, dass Sie es zumindest versucht haben, eine Einigung zu erzielen.

Voraussetzung für die Bearbeitung von Beschwerden:

- Identifizierung als Beschwerdeführer identifizieren mittels Vorname, Nachname sowie IBAN bzw. Geburtsdatum/Adresse oder PIN
- Für gegenständlichen Beschwerdefall ist noch kein Gerichts- oder Schlichtungsverfahren anhängig
- Beschwerdeführer hat noch keine Strafanzeige wegen des Beschwerdegegenstandes erstattet

### **keine Zuständigkeit des Beschwerdemanagements**

- Anonym oder von minderjährigen bzw. besachwalteten Personen eingebrachte Beschwerden
- Beschwerdeführer bringt sein Anliegen nicht nach allgemeinen Anstandsregeln vor
- Beschwerdeführer ist nicht bereit, die anlassgebende Person zu nennen
- Außergerichtliches oder gerichtliches Verfahren zu dem Beschwerdefall ist bereits anhängig
- Beschwerde ist mit geschützten Interessen Dritter im Sinne des Bankgeheimnisses nicht vertretbar

### **Weiterleitung von Beschwerden innerhalb der Bank**

Die Beschwerde soll grundsätzlich dort gelöst werden, wo sie auftritt. Wenn dies nicht gelingt, ist die Weiterleitung an die Beschwerdestelle vorzunehmen.

Dazu sind alle relevanten Unterlagen und zumindest folgende Daten zu sammeln und zu übergeben:

- Vor- und Zuname des Beschwerdeführers
- Kontoverbindung (IBAN, Depot- oder Verfügernummer) des Beschwerdeführers
- gewünschte Kontaktmöglichkeiten (E-Mail, Telefonnummer, Adresse)
- Grund der Beschwerde

### **Kontaktmöglichkeiten**

E-Mail: [beschwerdemanagement@easybank.at](mailto:beschwerdemanagement@easybank.at)

Telefon: 05 70 05 - 515 (Inland) bzw. +43 5 70 05 - 515 (Ausland)

Fax: 05 70 05 - 590 (Inland) bzw. +43 5 70 05 - 590 (Ausland)

Post: easybank AG

z.H.: Beschwerdemanagement

Quellenstraße 51-55

1100 Wien

Bitte schicken Sie uns Ihre Beschwerde/Anfrage mit einer kurzen Schilderung des Sachverhalts sowie alle dazu benötigten Unterlagen. Führen Sie Ihre Kontaktdaten genau an (Vor- und Zuname, Adresse, Geburtsdatum, IBAN) und geben bekannt, mit wem Sie bereits versucht haben, eine Einigung zu erzielen.

### **Bearbeitung von Beschwerden**

Das Beschwerdemanagement ist sehr bemüht, die eingebrachten Beschwerden so rasch wie möglich zu bearbeiten, um eine gemeinsame Lösung zu erzielen. Sollte absehbar sein, dass die Bearbeitung längere Zeit in Anspruch nehmen wird, wird der Beschwerdeführer natürlich darüber informiert.

Bei Einlangen wird geprüft, ob das Problem in die Zuständigkeit der Beschwerdestelle fällt. Sollte dies der Fall sein, wird weiters geprüft, ob alle notwendigen Unterlagen und Informationen beiliegen. Wenn nicht, werden Sie dazu aufgefordert die Beschwerde nochmals neu einzureichen. Der Fall wird bis zur neuerlichen Einreichung in die Beschwerdestelle außer Evidenz genommen.

Im nächsten Schritt wird die zuständige Fachabteilung bzw. der zuständige Betreuer dazu aufgefordert, sich schriftlich zu Ihrer Beschwerde zu äußern, eine Antwort erfolgt erfahrungsgemäß in angemessener Zeit.

Schlussendlich werden wir nach ausführlicher Prüfung des Falls den Beschwerdeführer über eine mögliche Lösung informieren.