Beschwerdemanagement der DenizBank AG

Bearbeitungsgrundsätze des Beschwerdemanagements
Interne Richtlinien und Arbeitsabläufe

Fassung Dezember 2023

In der DenizBank AG (kurz DenizBank) 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 DenizBank 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 Gesamtbank transparent machen und eine klare Grenze für die Zuständigkeiten zeigen.

Ziele und Aufgaben des Beschwerdemanagements

Das Beschwerdemanagement hat es sich zu seinem größten Ziel gemacht eine nachhaltige Beschwerdebearbeitung zu gewährleisten und dadurch (potenzielle) Geschäftsbeziehungen zu stärken sowie die Dienstleistungsqualität stetig zu verbessern. Demgemäß ist das Beschwerdemanagement der DenizBank dazu angehalten, durch objektive, transparente und faire Beschwerdebearbeitung dafür Sorge zu tragen, die Kundenzufriedenheit wiederherzustellen und zu erhalten.

Folglich übernimmt das Beschwerdemanagement die Vermittlerrolle zwischen dem Beschwerdeführer (Interessenten, potenzielle Kunden und Bestandskunden) und der DenizBank. Ziel der Vermittlung ist es dabei eine für beide Seiten zufriedenstellende Einigung zu erzielen. In diesem Sinne wird der gegenständliche Sachverhalt neutral und fair bewertet und der Beschwerdegrund analysiert. Im Anschluss an die Analyse sind Fehler, Versäumnisse und Missverständnisse aufzuklären. Das Beschwerdemanagement muss daher als Anlaufstelle betrachtet werden, sodass auch Beschwerden zum Zwecke der Bearbeitung an die jeweils zuständigen Fachabteilungen weitergeleitet werden können. Das Treffen von geschäftspolitischen Entscheidungen ist hingegen keinesfalls Aufgabe des Beschwerdemanagements.

Wie bringen Sie eine Beschwerde vor?

Viele Meinungsverschiedenheiten oder auch Missverständnisse können im direkten Kontakt mit der zuständigen Abteilung bzw. mit einem Kundenbetreuer geklärt werden. Ein Einschreiten der Beschwerdestelle verlangt jedenfalls, dass zuvor zumindest versucht wurde, eine Einigung zu erzielen.

Bitte stellen Sie sicher, dass im Rahmen Ihrer Beschwerdemeldung jedenfalls die folgenden Informationen gegeben sind.

- Der Beschwerdeführer muss identifizierbar sein. Mindestangaben sind Vorname, Nachname, Anschrift und E-Mail oder Mobilnummer
- Betroffenes Produkt bzw. betroffene Dienstleistung
- Anlass und Ziel der Beschwerde

DenizBank AG, Thomas-Klestil-Platz 1, 1030 Wien
Tel.: 0800 88 66 00 (kostenlos), **Fax:** +43 (0) 505 105-2029, **E-Mail:** contactcenter@denizbank.at, **www.denizbank.at**
Sitz: Wien, **FN** 142199 t, Handelsgericht Wien, **DVR:** 0845981, **UID Nr.** ATU40118109, **Swift/BIC:** ESBKATWW, **BLZ:** 19650

Damit Ihre Beschwerde angemessen und sachgerecht bearbeitet werden kann, ist es essentiell, den Beschwerdegrund klar und umfassend zu beschreiben. Sie haben folgende Möglichkeiten, mit dem Beschwerdemanagement direkt in Kontakt zu treten:

• per Post	DenizBank AG z.H. Feedback Management Thomas-Klestil-Platz 1 A- 1030 Wien
• persönlich	in einer unserer Filialen
• per Telefon	0800 88 66 00
• per Fax	+43 (0) 505 105 - 2829
• per E-Mail	feedback@denizbank.at
• Kontaktformular	Hier klicken

Beschwerdeausschlussgründe:

- anonyme oder von Minderjährigen bzw. besachwalteten Personen eingebrachte Beschwerden
- Verletzung der Anstandsregeln durch den Beschwerdeführer, z.B. Beleidigungen, offenkundige Unrichtigkeiten, Drohungen, oder dergleichen
- keine vollständige Offenlegung des Sachverhaltes
- Anhängigkeit eines gerichtlichen oder außergerichtlichen Verfahrens
- Konflikt der Beschwerde mit geschützten Interessen Dritter im Sinne des Bankgeheimnisses oder des Datenschutzes
- bereits getroffene Entscheidung durch das Beschwerdemanagement selbst oder durch die zuständige Fachabteilung

Wie wird Ihre Beschwerde bearbeitet?

Bei Einlangen wird geprüft, ob der Sachverhalt in die Zuständigkeit des Beschwerdemanagements fällt. Sollte dies der Fall sein, wird weiters geprüft, ob alle notwendigen Unterlagen und Informationen beiliegen. Wenn nicht, werden Sie dazu aufgefordert werden, die Beschwerde nochmals einzureichen. Der Fall wird bis zur neuerlichen Einreichung in das Beschwerdemanagement außer Evidenz genommen. Wir sind bestrebt, den Sachverhalt innerhalb von 5 Werktagen zu klären, um eine gemeinsame Lösung zu erzielen.

Im nächsten Schritt wird die zuständige Fachabteilung bzw. der zuständige Betreuer dazu aufgefordert, sich schriftlich zur Beschwerde zu äußern.

- Eingangsbestätigung

  Für alle Beschwerden wird im Rahmen der Beschwerdeerfassung eine Eingangsbestätigung erstellt und dem Beschwerdeführer unverzüglich per E-Mail zugesendet. In der Eingangsbestätigung werden weitere Informationen in Bezug auf das Beschwerdeverfahren übermittelt und der für die Bearbeitung benötigte Zeitraum angekündigt. Falls Sie diese per Telefon kundtun, werden wir Sie telefonisch über das Beschwerdeverfahren informieren. Telefonische Anfragen können in den meisten Fällen sofort behandelt werden, andernfalls erhalten Sie von uns einen Rückruf.

- Zwischenstandsmeldung

  Wir wissen, dass Sie auf eine Antwort warten. Doch manchmal sind Anliegen komplexer, als sie auf den ersten Blick erscheinen. Bitte haben Sie Verständnis, wenn es etwas länger dauert, denn wir recherchieren für eine ausführliche Prüfung umfangreich und holen bei den betroffenen Filialen oder Fachabteilungen relevante Informationen ein. Als Beschwerdemanagement achten wir darauf, dass Ihr Anliegen schnellstmöglich und gewissenhaft bearbeitet und erledigt wird. Sollte die Erledigung aufgrund komplexer Zusammenhänge in diesem Zeitraum nicht möglich sein, werden wir Sie

DenizBank AG, Thomas-Klestil-Platz 1, 1030 Wien
Tel.: 0800 88 66 00 (kostenlos), **Fax:** +43 (0) 505 105-2029, **E-Mail:** contactcenter@denizbank.at, **www.denizbank.at**
Sitz: Wien, **FN** 142199 t, Handelsgericht Wien, **DVR:** 0845981, **UID Nr.** ATU40118109, **Swift/BIC:** ESBKATWW, **BLZ:** 19650

selbstverständlich per E-Mail bzw. (bei Nichtvorliegen Ihrer E-Mail-Adresse) telefonisch über den Bearbeitungsstatus, sowie auch über die Gründe der Verzögerung mittels Angabe eines Datums, zu dem die Prüfung voraussichtlich beendet sein wird, informieren.

- Antwort

Für alle Beschwerden wird im Rahmen der Beschwerdebearbeitung eine eindeutige und verständliche Antwort erarbeitet und dem Beschwerdeführer kommuniziert.

Wird Ihre Beschwerde bzw. Ihr Anliegen dokumentiert?

Ihre Beschwerde bzw. Ihr Anliegen wird in unserem System erfasst und erhält eine Vorgangsnummer, die wir Ihnen mitteilen. Mit der elektronischen Erfassung stellen wir sicher, dass wir Ihr Anliegen sowie zugehörigen Unterlagen stets im Auge behalten und den Stand der Bearbeitung nachvollziehen können.

Welche zusätzlichen Möglichkeiten haben Sie?

Falls wir Ihrem Anliegen nicht oder nur teilweise nachkommen können, werden wir das in unserer schriftlichen Stellungnahme ausführlich begründen. Sollten Sie mit unserer Stellungnahme bzw. Lösung nicht zufrieden sein, haben Sie die Möglichkeit alternative Streitbeilegungsverfahren zu nutzen und Ihre Beschwerde an die unten angeführten Stellen oder an die ordentlichen Gerichte zu richten:

- Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft
  Postanschrift: Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien
  E-Mail: office@bankenschlichtung.at
  Webseite: www.bankenschlichtung.at
  Telefonnummer: +43 1 505 42 98
  Faxnummer: +43 5 90 900 118337

- Beschwerdestelle Schlichtung für Verbrauchergeschäfte
  Postanschrift: Mariahilfer Straße 103/1/18,1060 Wien
  E-Mail: office@verbraucherschlichtung.at
  Webseite: http://www.verbraucherschlichtung.at
  Telefonnummer.: +43 (0)1 890 63 11
  Faxnummer: +43 (0)1 890 63 11 99

- Online-Streitbeilegungsplattform der Europäischen Kommission
  Postanschrift: Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien
  E-Mail: odr@europakonsument.at
  Webseite: http://ec.europa.eu/consumers/odr
  Telefonnummer: +43 (0)1 588 77 303
  Faxnummer: +43 (0)1 588 77 71

- Finanzmarktaufsicht (FMA)
  Postanschrift: Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien
  E-Mail: fma@fma.gv.at
  Webseite: https://www.fma.gv.at/beschwerde-und-ansprechpartner
  Telefonnummer: +43 (0)1 249 59- 5502, 5511, 5512, 5513, 5514
  Faxnummer: +43 (0)1 249 59-5599

DenizBank AG, Thomas-Klestil-Platz 1, 1030 Wien
Tel.: 0800 88 66 00 (kostenlos), **Fax:** +43 (0) 505 105-2029, **E-Mail:** contactcenter@denizbank.at, **www.denizbank.at**
Sitz: Wien, **FN** 142199 t, Handelsgericht Wien, **DVR:** 0845981, **UID Nr.** ATU40118109, **Swift/BIC:** ESBKATWW, **BLZ:** 19650