

Beschwerdemanagement der DenizBank AG

Bearbeitungsgrundsätze des Beschwerdemanagements Interne Richtlinien und Arbeitsabläufe

Fassung September 2026

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 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

Damit Ihre Beschwerde angemessen und sachgerecht bearbeitet werden kann, ist es essenziell, den Beschwerdegrund klar und umfassend zu beschreiben.

Zugänglichkeit des Beschwerdeverfahrens

Informationen über das Beschwerdeverfahren, die zuständigen Kontaktstellen und die zur Verfügung stehenden Beschwerdekanaäle sind den Kundinnen und Kunden leicht zugänglich und verständlich zur Verfügung zu stellen. Das Einbringen einer Beschwerde soll ohne unnötige formale oder praktische Hürden möglich sein. Die DenizBank stellt daher geeignete Kommunikationskanäle zur Verfügung, über die Beschwerden eingebracht werden können. 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 E-Mail feedback@denizbank.at
- Kontaktformular Hier klicken

Welche Beschwerden werden vom Beschwerdemanagement bearbeitet?

Das Beschwerdemanagement prüft zunächst, ob der Sachverhalt in die Zuständigkeit des Beschwerdemanagements fällt. Sollte dies der Fall sein, wird geprüft, ob alle notwendigen Unterlagen und Informationen vorliegen. Falls dies nicht der Fall ist, wird die beschwerdeführende Person aufgefordert, die fehlenden Informationen bzw. Unterlagen nachzureichen.

Das Beschwerdemanagement kann insbesondere folgende Beschwerden bearbeiten:

- Beschwerden über Produkte und Dienstleistungen,
- Beschwerden über die Beratung oder Betreuung,
- Beschwerden über Entscheidungen oder Abläufe,
- Beschwerden über Gebühren und Kosten,
- Beschwerden über die Bearbeitungsdauer sowie
- sonstige Beschwerden im Zusammenhang mit der Geschäftsbeziehung.

Nicht in die Zuständigkeit des Beschwerdemanagements fallen grundsätzlich:

- geschäftspolitische Entscheidungen,
- Entscheidungen, die ausschließlich der zuständigen Fachabteilung obliegen,
- gerichtliche Verfahren,
bereits rechtskräftig entschiedene Sachverhalte,

Beschwerdeausschlussgründe:

- anonym oder von Minderjährigen bzw. Personen mit Erwachsenen-Vertretung 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
- bereits getroffene Entscheidung durch das Beschwerdemanagement selbst oder durch die zuständige Fachabteilung

Unabhängigkeit und Interessenkonflikte

Beschwerden sind grundsätzlich von Personen bzw. Stellen zu bearbeiten, die nicht unmittelbar an der beanstandeten Entscheidung, Transaktion, Beratung oder Dienstleistung beteiligt waren. Interessenkonflikte sind zu vermeiden bzw. angemessen zu behandeln. Sollte ein Interessenkonflikt bestehen oder die Objektivität der Bearbeitung beeinträchtigt sein können, ist eine geeignete alternative Zuständigkeit sicherzustellen. Die Beschwerdebearbeitung hat stets objektiv, fair und unabhängig von persönlichen oder wirtschaftlichen Interessen zu erfolgen.

Wie wird Ihre Beschwerde bearbeitet?

Bei Einlangen wird geprüft, ob der Sachverhalt 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 erneut 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.

- **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 Sie telefonisch über das Beschwerdeverfahren informiert. 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 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.

Die Antwort soll:

- den geprüften Sachverhalt nachvollziehbar darstellen,
- die wesentlichen Gründe für die Entscheidung enthalten,
- auf die wesentlichen Argumente der Beschwerde eingehen und
- gegebenenfalls weitere Beschwerde- oder Rechtsschutzmöglichkeiten aufzeigen.

Wird dem Anliegen der beschwerdeführenden Person nicht oder nur teilweise nachgekommen, sind die Gründe hierfür nachvollziehbar darzulegen.

Wird die Beschwerde bzw. das Anliegen dokumentiert?

Die Beschwerde bzw. das Anliegen wird in unserem System erfasst und erhält eine Vorgangsnummer, die wir dem Beschwerdeführer mitteilen. Mit der elektronischen Erfassung stellen wir sicher, dass dessen Anliegen sowie zugehörigen Unterlagen stets im Auge behalten und den Stand der Bearbeitung nachvollziehen kann.

Beschwerdeanalyse

Beschwerden werden regelmäßig ausgewertet und analysiert. Ziel der Beschwerdeanalyse ist es, wiederkehrende, systemische oder potenzielle rechtliche, operationelle oder sonstige Risiken zu erkennen.

Dabei wird insbesondere geprüft, ob:

- sich Beschwerden zu bestimmten Produkten oder Dienstleistungen häufen,
- wiederkehrende Ursachen erkennbar sind,
- bestimmte Prozesse wiederholt zu Beschwerden führen,
- systemische Mängel vorliegen könnten oder
- Verbesserungsmaßnahmen erforderlich sind.

Die Ergebnisse der Analyse sind angemessen zu dokumentieren. Werden wiederkehrende oder systemische Probleme festgestellt, sind geeignete Maßnahmen zur Verbesserung der Prozesse, Produkte oder Dienstleistungen zu prüfen und einzuleiten.

Welche zusätzlichen Möglichkeiten hat der Beschwerdeführer.

Falls wir dem Anliegen des Beschwerdeführers nicht oder nur teilweise nachkommen können, werden wir das in unserer schriftlichen Stellungnahme ihm gegenüber ausführlich begründen. Sollte dieser 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: Flachgasse 30/2. OG, 1150 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

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 (1) 249 59-3444

Faxnummer: +43 (0)1 249 59-5599