

# BESCHWERDEVERFAHREN

## BEARBEITUNGSWEG BEI EINLANGEN VON BESCHWERDEN

### 1. ALLGEMEINES

Durch rechtliche Vorgaben und steigende Komplexität von Bankdienstleistungen/-produkten entsteht ein zunehmender Informations- bzw. Erklärungsbedarf. Damit erhöhen sich einerseits die Anforderungen an die fachlichen und kommunikativen Fähigkeiten der Berater, andererseits aber auch die Anforderungen an den Kunden.

Als Beraterbank stehen wir für eine hohe Service- und Beratungsqualität. Wünsche, Anliegen und Beschwerden von Kunden, aber auch Lob sind ein wertvolles Feedback für uns, um die Dienstleistungsqualität hoch zu halten und uns laufend zu verbessern. Wir betrachten es daher als Chance zur Erhaltung und Steigerung der Kundenzufriedenheit, Beschwerden unbürokratisch und schnell zu bearbeiten und unsere Abläufe stetig zu optimieren.

### 2. VERFAHREN ZUR BESCHWERDEBEARBEITUNG

#### 2.1. Unser Umgang mit Beschwerden

Das Beschwerdemanagement hat die Aufgabe, Beschwerden (Reklamationen), Schadensfälle, aber auch Wünsche, Ideen, Anregungen und Bedürfnisse von Kunden zu erfassen, sachlich und fair zu prüfen und Lösungen zu erarbeiten. Wir nehmen jeden Fall ernst und legen Wert auf eine gute, wertschätzende Kommunikation.

#### 2.2. Wer ist für die Beschwerdebearbeitung zuständig?

Bitte wenden Sie sich mit Ihrem Anliegen wenn möglich an Ihren **Kundenberater**. Sie können auch direkt mit der **Ombudsstelle** der Hypo Vorarlberg Kontakt aufnehmen, die Ihr Anliegen neutral prüft und eine rasche Lösung anstrebt. Nähere Informationen zur Ombudsstelle finden Sie unter Punkt 4.

#### 2.3. Wie können Sie Ihr Anliegen einbringen?

Sie können sich telefonisch, auf elektronischem Weg (Fax, E-Mail, ...) oder schriftlich per Post mit uns in Verbindung setzen. Neben der Schilderung des Anliegens bitten wir Sie, Ihren vollständigen Namen, die Anschrift und die Kontonummer mitzuteilen. Wenn Sie Ihr Anliegen durch einen Vertreter einbringen, denken Sie bitte vorab an eine schriftliche Befreiung Ihres Vertreters vom Bankgeheimnis. Liegt diese nicht vor, kann eine Rückmeldung und Stellungnahme nur an Sie persönlich erfolgen.

#### 2.4. Wie erfolgt die Bearbeitung?

Zur Prüfung Ihres Anliegens werden sämtliche relevanten Informationen zusammengetragen. Es werden immer beide Seiten – zB Kunde und Mitarbeiter – gehört. Bei Bedarf werden Auskünfte von Fachabteilungen eingeholt. In unserer Rückmeldung gehen wir auf den Sachverhalt ein und erläutern das Ergebnis der Beurteilung klar und verständlich – entweder schriftlich oder in einem persönlichen Gespräch.

#### 2.5. Bis wann können Sie mit einer Stellungnahme rechnen?

Bei persönlicher bzw. telefonischer Vorsprache werden Ihre Anliegen direkt geklärt, sofern dies möglich ist. Falls weitere Recherchen notwendig sind, teilen wir Ihnen mit, bis wann Sie mit einer Stellungnahme rechnen können. Bei schriftlichen Eingaben erfolgt eine erste Reaktion (Bestätigung des Eingangs) durch den zuständigen Mitarbeiter binnen **zwei Arbeitstagen**. Wenn wir Ihnen noch keine inhaltliche Stellungnahme geben können, bestätigen wir den Eingang der Beschwerde, und teilen mit, bis wann Sie mit einer Antwort rechnen können. Eine inhaltliche Stellungnahme erfolgt grundsätzlich binnen **14 Tagen** ab Erhalt von sämtlichen relevanten Kundeninformationen. Bei besonderer Komplexität des Themas oder außerordentlichen Umständen (Urlaub, Krankheit, etc) ist eine längere Bearbeitungsfrist möglich. Bei Beschwerden über Zahlungsdienste nach dem Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG) erfolgt die abschließende Stellungnahme längstens **binnen 35 Werktagen**.

## 2.6. Ausnahmen

Von der Prüfung ausgenommen sind Fälle, über die

- ein gerichtliches Verfahren anhängig ist.
- ein gerichtliches Urteil vorliegt.
- ein gerichtlicher oder außergerichtlicher Vergleich abgeschlossen wurde.

## 3. WERDEN BESCHWERDEN IN DER BANK DOKUMENTIERT?

Beschwerden werden in der Bank schriftlich erfasst und die Bearbeitungsschritte dokumentiert.

## 4. OMBUDSSTELLE

Kundennähe und Kundenzufriedenheit sind das A und O bei der Hypo Vorarlberg. Wir haben eine Ombudsstelle eingerichtet, die sich um Ihre Anregungen und Beschwerden kümmert und bemüht ist, Ihre Anfragen unbürokratisch und rasch zu beantworten. Die Mitarbeiter der Ombudsstelle sind direkt dem Vorstand unterstellt.

### Aufgaben:

- Bearbeitung von Beschwerden (Reklamationen), Schadensfällen, aber auch Wünschen, Ideen und Anregungen, die vom Kunden an die Ombudsstelle herangetragen werden
- Bearbeitung von Anliegen, die nicht direkt mit der Kundenstelle gelöst werden können.
- Anlaufstelle für andere Ombuds- und Schlichtungsstellen und Interessenvertretungen (zB Institut für Sozialdienste, Arbeiterkammer, etc.)
- Die Ombudsstelle ist an Bankarbeitstagen vormittags von 8.00 Uhr bis 12.00 Uhr besetzt.
- Die Ombudsstelle orientiert sich bei Ihrer Tätigkeit am Verfahren zur Beschwerdebearbeitung (siehe Punkt 2.)

### Kontakt:

#### Hypo Vorarlberg Bank AG

Frau Mag. Martha Huster,  
Leiterin Ombudsstelle  
Hypo-Passage 1, 6900 Bregenz  
T +43 50 414-1106, ombudsstelle@hypovbg.at

## 5. WELCHE MÖGLICHKEITEN HABEN SIE NOCH, IHR ANLIEGEN PRÜFEN ZU LASSEN?

Wenn wir Ihrem Anliegen nicht nachkommen können, haben Sie die Möglichkeit, sich an eine außergerichtliche Schlichtungsstelle (AS-Stelle) zu wenden.

AS-Stellen im Bankbereich:

- Verein „Verbraucherschlichtung Austria“ in 1060 Wien, Mariahilfer Straße 103/1/18, Telefon +43(0)1 8906311, (office@verbraucherschlichtung.at), nur für Fremdwährungskredite,
- oder an die „Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft“, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien, Telefon +43 5 90900 118337, (office@bankenschlichtung.at)

AS-Stellen im Versicherungsbereich:

- Rechtsservice- und Schlichtungsstelle (RSS), Stubenring 16/7, 1010 Wien (schlichtungsstelle@ivo.or.at) oder
- Beschwerdestelle über Versicherungsvermittler im Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, Abteilung IV/1, Stubenring 1, 1010 Wien (stefan.trojer@oesterreich.gv.at)

Online-Plattform:

Zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten aus Online-Verträgen zwischen Verbrauchern und Unternehmen können Sie sich an die „Europäische Online-Plattform“ wenden (<http://ec.europa.eu/odr>).

Die Hypo Vorarlberg Bank AG wird an einem allenfalls eingeleiteten alternativen Streitbeilegungsverfahren im Sinne des Alternative-Streitbeilegung-Gesetz teilnehmen, sofern nicht sachlich gerechtfertigte Gründe dagegen stehen. Sie können Ihre Forderung auch gerichtlich geltend machen.

#### Hypo Vorarlberg Bank AG

Hypo-Passage 1, 6900 Bregenz, Österreich  
T +43 50 414-0, info@hypovbg.at