

Beschwerdemanagement der Raiffeisen Centrobank AG

Raiffeisen Centrobank AG ist stets bemüht, im Zuge der Dienstleistungserbringung im besten Interesse ihrer Kunden zu handeln und keinen Anlass zur Beschwerde zu geben. Jedoch ist uns bewusst, dass menschliches und technisches Versagen nicht gänzlich ausgeschlossen werden kann. Das Beschwerdemanagement der Raiffeisen Centrobank AG ist somit ein fester Bestandteil der Qualitätssicherung.

Bearbeitung von Kundenbeschwerden

Raiffeisen Centrobank AG verfügt über ein internes Regelwerk, um eine angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Kundenbeschwerden gewährleisten zu können. Falls die Bearbeitung aufgrund der Komplexität des Falles mehr Zeit in Anspruch nehmen sollte, werden wir den Kunden darüber in Kenntnis setzen.

Inhalt der Beschwerde

Wir ersuchen unsere Kunden, bei einer Beschwerde alle für den konkreten Geschäftsfall / Anlassfall relevanten Informationen und Unterlagen zu übermitteln, um eine rasche Bearbeitung und Erledigung der Beschwerde zu ermöglichen. Weiters ersuchen wir unsere Kunden, aktuelle Kontaktdaten anzuführen. Ihre Daten werden selbstverständlich vertraulich behandelt.

Wie kann ich mich beschweren?

Unsere Kunden werden ersucht sich bei Beschwerden in erster Linie telefonisch oder per Mail direkt an Ihren Kundenbetreuer zu wenden, haben aber auch die Möglichkeit ihre Beschwerden jederzeit entweder per Mail oder auf schriftlichem Weg an das Beschwerdemanagement der RCB zu richten.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine Beschwerde über die Homepage einzubringen. Beschwerden über die Homepage gehen direkt an den Beschwerdemanager der Raiffeisen Centrobank AG in seiner Funktion als Ombudsstelle.

Homepage - Beschwerdeformular: <https://www.rcb.at/beschwerdemanagement/>

Schriftlich

Per Brief: Compliance Office
Raiffeisen Centrobank AG
Tegetthoffstraße 1
A-1015 Wien

Per e-mail: complaints@rcb.at

Bearbeitung und Erledigung der Beschwerde

Der Kunde wird nach dem Einlangen der Beschwerde zeitnahe über den Bearbeitungsstatus der Beschwerde benachrichtigt.

Jede Beschwerde ist angemessen und unverzüglich zu bearbeiten. Die Frist für die Information über den Bearbeitungsstatus der Beschwerde beträgt in der Raiffeisen Centrobank AG idR 3 Werkstage. Das Beschwerdemanagement ist sehr bemüht, die eingebrachten Beschwerden ohne unnötigen Aufschub zu bearbeiten, um eine gemeinsame Lösung zu erzielen. Wenn absehbar ist, dass die Bearbeitung längere Zeit in Anspruch nehmen wird, wird der Beschwerdeführer darüber zeitnahe informiert.

Alle Beschwerden, sowie die getroffenen Maßnahmen in den jeweiligen Fällen werden entsprechend dokumentiert.

In manchen Fällen ist es aus Sicht aller Beteiligten sinnvoll, auf langwierige Erhebungen zu verzichten und zu versuchen eine Kulanzlösung zu erreichen.

Schlichtungseinrichtung außerhalb unserer Bank

Die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft ist eine Einrichtung zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten über Verpflichtungen aus einem Bankgeschäft gemäß § 1 BWG zwischen Verbrauchern, die in Österreich oder in einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den europäischen Wirtschaftsraum wohnen, und einem in Österreich niedergelassenen Kreditinstitut oder einem anderen im § 1 BWG genannten Institut. Ein Schlichtungsverfahren kann erst dann eingeleitet werden, wenn zuerst versucht wurde, mit dem betroffenen Kreditinstitut eine einvernehmliche Einigung zu erzielen.

Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft
Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien
Tel.: +43/1/505 42 98, Fax: +43(0)590900-118337
office@bankenschlichtung.at

Nähere Informationen finden Sie unter www.bankenschlichtung.at