

---

## Leitlinie Beschwerdemanagement

---

Wir, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Wiener Privatbank SE, möchten unseren Kundinnen und Kunden den besten Service rund um unsere Produkte und Dienstleistungen bieten. Ihre Zufriedenheit ist daher unser höchster Anspruch. In Einzelfällen kann es doch bedauerlicherweise vorkommen, dass Sie mit unserem Service nicht zufrieden sind. In diesem Fall ersuchen wir Sie, uns Ihr Anliegen mitzuteilen, denn nur so können wir unsere Services verbessern und Ihr Vertrauen in uns stärken.

Wollen Sie als Kunde/Kundin in Bezug auf unsere erbrachten Leistungen Kritik oder auch Anregungen an uns weitergeben, folgen Sie den weiterführenden Punkten gemäß des Beschwerdeprozesses und vor allem, dahingehend, wie wir die übermittelten Inhalte aufnehmen und damit umgehen.

Das in unserer Bank installierte Beschwerdemanagement gilt für sämtliche Reklamationen, Beschwerden und sowie Anregungen aller Art. Dies betrifft auch Beschwerden im Rahmen unserer Wertpapierdienstleistungen, die wir gegenüber unseren Kundinnen und Kunden erbringen. Gemäß § 29 Wertpapieraufsichtsgesetz (WAG 2018) und Artikel 26 der Delegierte Verordnung (EU) 565/2017 haben wir wirksame und transparente Strategien und Verfahren für das Beschwerdemanagement festzulegen und auf Dauer umzusetzen, mit denen die Beschwerden von Kundinnen und Kunden unverzüglich abgewickelt werden.

---

## Beschwerdeprozess

### So erreichen Sie uns

Ihre Beschwerde können Sie über verschiedene Wege an uns übermitteln:

- Erster Ansprechpartner ist ihre direkte Kundenbetreuerin oder ihr direkter Kundenbetreuer in der Wiener Privatbank SE während der Banköffnungszeiten;
- Alternativ können Sie sich per E-Mail, Telefon oder Post an diese Kontaktperson wenden;
- Darüber hinaus steht die zentrale Beschwerdestelle für ihre Anliegen zur Verfügung.

Per Brief: Wiener Privatbank SE, z.H. Kundenbetreuer oder Beschwerdemanagement, Parkring 12, 1010 Wien

Per Email: an die ihnen bekannte E-Mailadresse Ihrer Kundenbetreuerin oder Ihres Kundenbetreuers oder an die Beschwerdestelle [ombudsstelle@wienerprivatbank.com](mailto:ombudsstelle@wienerprivatbank.com)

Wir bitten jedoch um Verständnis, dass wir anonyme Beschwerden und Beschwerden, die mit den allgemeinen Verhaltens- und Anstandsregeln unvereinbar sind, leider nicht weiterbearbeiten können.

### **Diese Informationen benötigen wir von Ihnen**

Damit wir Ihre Beschwerde prüfen und möglichst zeitnah und transparent beantworten können, ersuchen wir Sie, uns alle bekannten Daten des Anliegens mitzuteilen, insbesondere

- den Zeitpunkt, an dem das Anliegen aufgetreten ist,
- die Auftragsnummer, Konto- und/oder Depotnummer, auf die sich Ihre Beschwerde bezieht, sowie
- eine Beschreibung des Anliegens und wie Sie als Kunde/Kundin davon betroffen sind.

Liegen Ihnen nicht alle Informationen vor, bitten wir um eine möglichst genaue Erläuterung der Sachlage. Wir fordern Sie niemals auf, für die Beschwerdebearbeitung uns Ihre Passwörter, PIN-Codes oder ähnliche Sicherheitscodes zu senden.

### **Das können Sie von uns erwarten**

Wir kümmern uns zeitnah und gewissenhaft um Ihr Anliegen. Sie erhalten nach Eingang Ihrer Beschwerde innerhalb von drei Werktagen eine erste Nachricht von uns. Im besten Fall können wir Ihr Problem sofort lösen, sollte dies jedoch nicht möglich sein, teilen wir Ihnen einen Ansprechpartner und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mit.

### **Erledigung der Beschwerde**

Wir bearbeiten jede Beschwerde individuell und setzen uns mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt auseinander. Unser Ziel ist eine zeitnahe Erledigung und Information an Sie. Sollten wir für die Antwort länger benötigen, werden wir Sie zwischenzeitlich informieren.

Alle Beschwerden sowie die Aufzeichnungen der zur Erledigung getroffenen Maßnahmen werden entsprechend den gesetzlichen Aufbewahrungsfristen aufbewahrt.

### **Manchmal braucht es einen Dritten**

Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sie haben immer die Möglichkeit, sich mit Ihrer Beschwerde an eine der folgenden Stellen zu wenden:

- gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft ([www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at)),
- Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte ([www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at)),
- FMA als Verbraucherinformationsbehörde ([www.fma.gv.at/beschwerde-undansprechpartner](http://www.fma.gv.at/beschwerde-undansprechpartner)) .

Wir nehmen Ihre Beschwerde oder Reklamation zum Anlass, uns zu verbessern und damit unser Service für unsere Kundinnen und Kunden laufend zu optimieren

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und der Vorstand der Wiener Privatbank SE