

Beschwerdemanagement der VakifBank International AG

GRUNDSÄTZE DES BESCHWERDEMANAGEMENTS, BESCHWERDEABLAUF SOWIE VERFAHREN FÜR DIE UNVERZÜGLICHE ERLEDIGUNG

Unsere Unternehmensphilosophie:

Der unternehmerische Auftrag der VakifBank International AG (in der Folge VakifBank) ist primär die Schaffung eines Mehrwertes für Kunden, Mitarbeiterinnen und die Bank selbst. Grundlage zur Erfüllung dieses Anspruchs ist unsere – seit der Gründung bestehende und über die Jahre erarbeitete – Unternehmenskultur. Sie zeichnet sich durch Kunden- und Leistungsorientiertheit, gegenseitigen Respekt und Engagement für den Menschen sowie Streben nach betrieblichem Erfolg aus.

Als österreichische Beraterbank sind wir daher unseren Kunden gegenüber stets bemüht, deren Anliegen, Wünsche, und Bedürfnisse in allen Belangen des Bankgeschäftes bestmöglich zu betreuen und zu servicieren. Unser Anliegen ist es aber, diese Servicequalität nicht nur beizubehalten, wir sind vielmehr danach bestrebt, durch Entgegennahme von Kundenwünschen und –anliegen unsere Servicequalität zu verbessern.

Es kann leider nicht immer vermieden werden, dass ein Kunde mit der von uns erbrachten Dienstleistung nicht gänzlich zufrieden ist. Sollte eine solche Unzufriedenheit vorliegen, so ersuchen wir unsere Kunden, diese uns mitzuteilen, damit wir eine Zufriedenheit und ein gegenseitiges Vertrauen herstellen sowie unsere Servicequalität optimieren können.

Unsere Geschäftspolitik

Die VakifBank International AG verfügt über ein klar strukturiertes und konservatives Geschäftsmodell, das sich auf die beiden Grundsäulen Kundeneinlagen und Kreditgeschäft stützt. Das bislang vorherrschende konservative Geschäftsmodell der VakifBank ist in erster Linie auf die Vergabe von Krediten sowie die Hereinnahme von Spar- und Termineinlagen beschränkt. Da die VakifBank türkische Eigentümerstruktur aufweist, ist das dritte Standbein Zahlungsdienstleistungen in die Türkei. Hier liegt der Fokus vor allem auf Menschen mit türkischem Migrationshintergrund, die Überweisungen in die Türkei vornehmen.

Wertpapierkundengeschäfte gibt es nicht.

Begriffsdefinition:

„**Kunde**“ ist

- jede natürliche oder juristische Person, für die die VakifBank eine Bankdienstleistung oder Nebendienstleistung erbringt, oder
- jede natürliche oder juristische Personen, mit denen wir in einem vorvertraglichen Verhältnis stehen.

„**Beschwerde**“ ist jede Unmuts- bzw. Unzufriedenheitsäußerung des Kunden gegenüber der VakifBank. Dabei ist es völlig unbeachtlich, ob sich der Kunde mündlich gegenüber dem Kundenbetreuer, schriftlich oder über Zuhilfenahme sonstiger Kommunikationsmittel äußert. Voraussetzung für die Wirksamkeit einer Beschwerde ist jedoch der Zugang in den Machtbereich der VakifBank.

„**Beschwerdegrund**“ liegt vor, wenn ein Kunde eine Beschwerde im Machtbereich der VakifBank abgegeben hat, und diese Beschwerde einen unmittelbaren Bezug zu einem Produkt bzw. einer Dienstleistung der VakifBank aufweist, auf welches er einen Rechtsanspruch auf Abhilfe hat, da es nicht den internen bzw. gesetzlichen oder aufsichtsrechtlichen Vorgaben entspricht.

„**Beschwerdeführer**“ ist jeder Kunde der gegenüber der VakifBank einen Beschwerdegrund hat.

Beschwerdemanagement:

Damit Kundenwünsche entgegen genommen sowie rasch bearbeitet werden können, ist in der VakifBank eine Beschwerdestelle eingerichtet. Wir garantieren Ihnen, dass Ihre einlangenden Mitteilungen vertraulich behandelt und rasch bearbeitet werden. Das Beschwerdemanagement agiert als selbständige Organisationseinheit und folgt dem Grundsatz der Unabhängigkeit und Sachlichkeit.

Aufgaben des Beschwerdemanagements:

Die ausschließliche Aufgabe des Beschwerdemanagements ist die Vermittlerrolle zwischen dem Beschwerdeführer und der VakifBank. Als Schlichtungsinstanz versucht die Beschwerdestelle zunächst den Sachverhalt zu ermitteln, um zunächst zu eruieren, ob ein Beschwerdegrund. Sollte kein Beschwerdegrund vorliegen, wird der Kunde entweder über den Kundenbetreuer od. direkt über das Beschwerdemanagement über die Unzulässigkeit der Beschwerde kontaktiert.

Sollte ein Beschwerdegrund vorliegen, wird auf Basis des erhobenen Sachverhaltes zwischen dem Beschwerdeführer und der Bank vermittelt. Ziel der Vermittlung ist es dabei eine für beide Seiten akzeptable Einigung zu erzielen.

Das Beschwerdemanagement muss daher als Anlauf- und Kommunikationsstelle betrachtet werden, sodass auch Beschwerden zum Zwecke der Bearbeitung an die jeweils zuständigen Fachabteilungen weiter geleitet werden können. Erst nach vollständiger und kückenloser Klärung des Sachverhaltes sind wir in der Lage, Ihnen angemessen zu antworten. Bitte beachten Sie, das es auch nicht unsere Aufgabe ist, geschäftspolitische Entscheidungen zu treffen!

Wann kann ich mich beschweren:

- Bevor sich ein Kunde an das Beschwerdemanagement wendet, raten wir, sich zunächst an die zuständige Abteilung bzw. den zuständigen Berater zu wenden. Viele Meinungsverschiedenheiten und Missverständnisse lassen sich im direkten Kontakt bzw. durch unmittelbare Kommunikation lösen bzw. klären. Sollte dieser Versuch zu keinem zufriedenstellenden Ergebnis für Sie führen, so kann man sich im zweiten Schritt an die Beschwerdestelle wenden.
- Der Kunde muss identifizierbar sein. Mindestangaben sind Vorname, Nachname, Anschrift und E-Mail od. Mobilnummer.

- Der Kundenbeschwerde darf kein Gerichts- oder Schlichtungsverfahren vorausgehen.
- Es muss ein Beschwerdegrund bzw. Beschwerdeführereigenschaft vorliegen. Nicht jede Unmutsäußerung ist ein Beschwerdegrund. Ein Beschwerdegrund liegt dann vor, wenn ein unmittelbarer Bezug zu einem unserer Produkte bzw. Dienstleistungen besteht, auf welche der Kunde als Beschwerdeführer einen Rechtsanspruch auf Abhilfe hat, da es nicht den institutsinternen bzw. gesetzlichen oder aufsichtsrechtlichen Vorgaben entspricht. **Ein Beschwerdegrund liegt insb. dann nicht vor, wenn ein Kunde eine Unmutsäußerung über vertraglich festgelegten Leistungen, z.B. über Konditionen, Allgemeine Geschäftsbedingungen udgl. deponiert.**

Form der Beschwerde:

Beschwerden können via Telefon, Fax, schriftlich, per Mail od. direkt beim Kundenbetreuer der jeweiligen VakifBank Filialen deponiert werden. Wir ersuchen aber trotzdem, auf die auf unserer Webseite <https://www.vakifbank.at/ombudsstelle/> vorgeschlagenen Kommunikationskanäle zurück zu greifen, damit eine rasche und effektive Bearbeitung gewährleistet werden kann.

Beschwerdeausschlussgründe:

- anonyme Beschwerden;
- Nichtvorliegen eines Beschwerdegrundes;
- Beschwerden von Minderjährigen;
- Beschwerden von besachwalteten Personen;
- Verletzung der Anstandsregeln durch den Beschwerdeführer, z.B. Beleidigungen, offenkundige Unrichtigkeiten, Drohungen udgl.;
- keine vollständige Offenlegung des Sachverhaltes;
- Nichtbenennung der zur Beschwerde anlassgebenden Person (nur soweit der Name bekannt ist);
- Anhängigkeit eines gerichtlichen od. außergerichtlichen Verfahrens;
- Konflikt der Beschwerde mit geschützten Interessen Dritter im Sinne des Bankgeheimnisses oder des Datenschutzes;
- bereits getroffene Entscheidung durch das Beschwerdemanagement selbst od. durch die zuständige Fachabteilung;

Inhalt der Beschwerde:

Wir ersuchen die Kunden die Beschwerde inhaltlich so konkret wie möglich darzustellen. Dadurch sind wir imstande, ohne unnötigen Zeitverlust Ihren Sachverhalt entgegen zu nehmen, um rasch bearbeiten zu können.

Daher bitten wir Sie

- den Sachverhalt auf den konkreten Beschwerdefall bezogen darzustellen,
- die Beschwerde veranlassende Person zu benennen,
- ihre Kundennummer bekannt zu geben sowie
- ihre Kontaktdaten uns zu übermitteln.

Bearbeitung der Beschwerde:

Wir sind bemüht, Beschwerden so rasch wie möglich zu bearbeiten, um eine gütliche Lösung zu erzielen sowie Kundenzufriedenheit herzustellen. Sollte sich herausstellen, dass die

Bearbeitung der Beschwerde einen längeren Zeitraum in Anspruch nimmt, werden wir den Kunden ehest möglich darüber unterrichten.

Bei Einlangen der Beschwerde erfolgt zunächst eine formelle und inhaltliche Prüfung der Beschwerde. Sollten wesentliche Inhalte bzw. Unterlagen zur Sachverhaltsermittlung fehlen, wird der Kunde zeitnah darüber informiert. Diese sind vom Kunden nachzureichen oder aber eine neue Beschwerde mit den entsprechenden Informationen und Unterlagen einzubringen. Bis dahin bleibt die Beschwerde außer Evidenz.

Danach wird die zuständige Fachabteilung bzw. der zuständige Betreuer aufgefordert, sich schriftlich zur Kundenbeschwerde innerhalb angemessener Frist zu äußern.

Schließlich wird das Beschwerdemanagement nach Klärung des Sachverhaltes den Beschwerdeführer über den getroffenen Lösungsvorschlag informieren.

Alle Beschwerden samt Korrespondenz und Aufzeichnungen werden von der VakifBank aufbewahrt.