

## 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.

#### **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.

#### **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.

#### **Aufgaben des Beschwerdemanagements:**

Die ausschließliche Aufgabe des Beschwerdemanagements ist die Vermittlerrolle zwischen dem Beschwerdeführer (zumeist Kunde) und der VakifBank. Als Schlichtungsinstanz versucht die Beschwerdestelle zunächst den Sachverhalt zu ermitteln, um auf Basis des erhobenen Sachverhaltes zwischen dem Beschwerdeführer und der Bank zu vermitteln. Ziel der Vermittlung ist es dabei eine für beide Seiten akzeptable Einigung zu erzielen.

Das Beschwerdemanagement muss daher als Anlaufstelle betrachtet werden, sodass auch Beschwerden zum Zwecke der Bearbeitung an die jeweils zuständigen Fachabteilungen weiter geleitet werden können. Es ist auch nicht unsere Aufgabe, 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.

#### **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 [www.vakifbank.at/beschwerdemanagement](http://www.vakifbank.at/beschwerdemanagement) vorgeschlagenen Kommunikationskanäle zurück zu greifen, damit eine rasche und effektive Bearbeitung gewährleistet werden kann.

#### **Beschwerdeausschlussgründe:**

- anonyme Beschwerden;
- 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;
- Beschwerden über vertraglich festgelegten Leistungen, z.B. über Konditionen, Allgemeine Geschäftsbedingungen udgl.

#### **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 sowie Prozessablauf der Beschwerde:**

Wir sind bemüht, Beschwerden so rasch wie möglich zu bearbeiten, um eine gütliche Lösung zu erzielen sowie Kundenzufriedenheit herzustellen. Wir werden Sie nach Einlangen der Beschwerde **innerhalb von 14 Tagen** über deren Eingang sowie Bearbeitung schriftlich informieren. Die Verständigung an Sie erfolgt postalisch. Sollten Sie der „Einwilligungserklärung zur Kommunikation via E-Mail“ zugestimmt haben, wird die Bearbeitungsbestätigung selbstverständlich dementsprechend übermittelt.

Bei Einlangen der Beschwerde erfolgt zunächst eine formelle und inhaltliche Prüfung derselben. Sollten wesentliche Inhalte bzw. Unterlagen zur Sachverhaltsermittlung fehlen, werden Sie **spätestens 7 Tage** nach Erhalt des Bestätigungsschreibens darüber informiert. Diese sind dann entsprechend nachzureichen oder aber eine neue Beschwerde mit den Informationen und Unterlagen einzubringen. Bis dahin bleibt die Beschwerde außer Evidenz.

Bei Vorliegen aller für die Sachverhaltserhebung notwendigen Informationen bzw. Unterlagen wird die zuständige Fachabteilung bzw. der zuständige Betreuer aufgefordert, sich schriftlich zur Kundenbeschwerde innerhalb einer weiteren Frist von **7 Tagen** zu äußern.

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

Vorausgesetzt, dass der (potentielle) Kunde alle Unterlagen sowie Informationen zeitnah übermittelt, sollte daher die Beschwerde **innerhalb von 4 Wochen** endgültig bearbeitet werden.

Bitte beachten Sie, dass diese Frist aufgrund vielfältiger Lebensumstände sowie unvorhergesehener bzw. unabwendbarer Ereignisse nicht als Fristengarantie betrachtet werden kann. Die obige Beschreibung stellt einen idealtypischen Verfahrensablauf dar. Daraus kann keine unwiderrufliche Zusage zur Einhaltung der verfahrensrechtlichen Frist seitens der VakifBank abgeleitet werden.

Die VakifBank achtet darauf, dass keine Interessenkonflikte vorherrschen. Sollte sich daher ein Kunde über einen Kundenbetreuer bzw. sonstigen Mitarbeiter beschweren, so ist dieser Mitarbeiter selbstverständlich nicht befugt, eine solche Beschwerde zu verfassen. Derartige Interessenskonflikte werden im Konfliktregister der VakifBank dokumentiert.

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