

# Ombudsstelle Beschwerdemanagement-Policy (Leitlinien)



Stand 1. Jänner 2023

## Inhalt

1. Rechtliche Grundlagen .....	2
2. Selbstverständnis .....	2
3. Begriffsdefinitionen .....	2
4. Ansprechpartner / Form der Beschwerde .....	2
5. Inhalt der Beschwerde.....	3
6. Bearbeitung der Beschwerde .....	3
7. Archivierung .....	4

Stand 1. Jänner 2023

## 1. Rechtliche Grundlagen

Die europäischen Aufsichtsbehörden (EBA, ESMA) überantworten den nationalen Aufsichtsbehörden (FMA) die Sicherstellung, dass sämtliche überwachten Institute/Firmen über ein qualifiziertes Beschwerdemanagement verfügen, welches unter anderem schriftliche Verfahren und Regelungen beinhaltet.

Gegenständliche Leitlinien geben einen Überblick über den Umgang mit Kundenbeschwerden.

## 2. Selbstverständnis

Die Mitarbeiter der Generali Bank AG sind stets bemüht, die Anliegen ihrer Kunden in allen Belangen des Bankgeschäftes bestmöglich zu servicieren. Wir setzen uns einen hohen Standard an Servicequalität und haben als Ziel diesen auch laufend zu verbessern.

Sollte bedauerlicherweise ein Kunde persönlich mit der von uns erbrachten Leistung nicht zufrieden sein, ersuchen wir unsere Kunden uns diese Unzulänglichkeit auch mitzuteilen. Nur so sind Verbesserungen möglich. Wir betrachten Beschwerden als Quelle zur permanenten Optimierung unserer Servicequalität.

## 3. Begriffsdefinitionen

### 3.1. Beschwerdemanagement

Hierbei handelt es sich um ein Verfahren für die systematische, angemessene und unverzügliche Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden.

### 3.2. Kunde

Ist jede Person, für die wir Bankdienstleistungen erbringen bzw. die mit uns in einem Vertragsverhältnis steht.

### 3.3. Beschwerde

Als Beschwerde wird jeder Geschäftsfall behandelt, anlässlich welchem ein Kunde eine Unzufriedenheit mit einer, die Bank betreffende, konkreten Situation/Transaktion äußert, die nicht im ersten Level sofort als Missverständnis ausgeräumt werden kann.

## 4. Ansprechpartner / Form der Beschwerde

Beschwerden können wie folgt an die Bank gerichtet werden:

- **Telefon:** 0810 500 100 (Serviceteam Hotline)  
Kunden mit einer Beschwerde werden sofort nach dem Inhalt der Beschwerde befragt, um eine umgehende Zuweisung der Beschwerde an die zuständige Abteilung sicher zu stellen.
- **E-Mail:** [serviceteam@generalibank.at](mailto:serviceteam@generalibank.at)  
Via E-Mail übermittelte Beschwerden werden je nach Inhalt den zuständigen Abteilungen zugeteilt.
- **E-Mail:** [ombudsstelle@generalibank.at](mailto:ombudsstelle@generalibank.at)  
Der Kunde hat die Möglichkeit, sich per E-Mail direkt an die Ombudsstelle der Bank zu wenden.
- **Kontaktformular:** [www.generalibank.at/m116/internet/de/formular/ombudsstelle.jsp](http://www.generalibank.at/m116/internet/de/formular/ombudsstelle.jsp)  
Weiters hat der Kunde die Möglichkeit, sich über das Kontaktformular auf der Homepage der Bank direkt an die Ombudsstelle der Bank zu wenden.

In die Behandlung von Beschwerden sind grundsätzlich die verantwortlichen Gruppen- bzw. Abteilungsleiter der Bank eingebunden.

# Ombudsstelle

## Beschwerdemanagement-Policy (Leitlinien)



Stand 1. Jänner 2023

Die österreichische Kreditwirtschaft hat zur Beilegung von bestimmten Beschwerdefällen eine gemeinsame Schlichtungsstelle der Kreditwirtschaft eingerichtet. An diese Schlichtungsstelle können sich Kunden aller teilnehmenden Kreditinstitute (also auch die Kunden der Generali Bank) wenden. Diese Schlichtungsstelle ist zuständig für Beschwerden im Zusammenhang mit

- grenzüberschreitenden Überweisungen
- Geschäften mit elektronischen Zahlungskarten
- dem elektronischen Geschäftsverkehr
- grenzüberschreitenden Zahlungen in Euro
- dem Fernabsatz von Finanzdienstleistungen und
- Beschwerden über mangelnde Informationen bei der Wohnkreditvergabe

### Kontaktdaten:

Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft,  
Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien, Tel.: +43 1 505 42 98, Fax: +43 5 90 900 118337  
[office@bankenschlichtung.at](mailto:office@bankenschlichtung.at)  
[www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at)

### Schlichtung für Verbrauchergeschäfte

Für Streitigkeiten aus einem Fremdwährungskredit ist die "Schlichtung für Verbrauchergeschäfte" zuständig.

E-Mail: [office@verbraucherschlichtung.at](mailto:office@verbraucherschlichtung.at)

Adresse: 1060 Wien, Mariahilfer Straße 103, Stiege 1, Top 18

Telefon: +43 1 890 63 11

Homepage: [www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at)

## 5. Inhalt der Beschwerde

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- Kontaktdaten des Beschwerdeführenden  
(Telefonnummer, gegebenenfalls E-Mailadresse, ggf. Kundennummer bzw. Kontonummer)
- Beschreibung des Sachverhaltes  
Bei Beschwerden, die sich auf ein Wertpapiergeschäft beziehen, ist die Bekanntgabe von Auftragsnummer bzw. Depotnummer zur raschen Klärung empfohlen.
- Kopien der zum zur Beschwerde gehörigen Belege/Unterlagen  
(z.B. Abrechnungsbelege)
- Formulierung des Begehrens  
(z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen)

## 6. Bearbeitung der Beschwerde

Wir nehmen jede Beschwerde ernst und bemühen uns – auch abhängig vom Umfang der einzuholenden Informationen – um eine schnellstmögliche Erledigung. Die Bearbeitung von Beschwerden kann aufgrund der Einhaltung von gesetzlich vorgeschriebenen Verfahren und Dokumentationen unter Umständen etwas länger dauern.

Eine erste qualifizierte Rückmeldung erfolgt aber jedenfalls binnen 5 Bankwerktagen.

In der Generali Bank AG existieren Regeln, Prozesse, Eskalationsvorgaben, Dokumentationen und ein Berichtswesen zum Beschwerdemanagement. Dies ermöglicht aus den einlangenden Beschwerden mögliche systemische Verbesserungen umzusetzen, um so die Servicequalität laufend zu verbessern. Der mögliche Mehrwert einer Kundenbeschwerde ist daher allen Mitarbeitern der Generali Bank AG bewusst, sodass jede Beschwerde in das Beschwerdemanagement aufgenommen und entsprechend behandelt wird.

Stand 1. Jänner 2023

## **7. Archivierung**

Der Sachbearbeiter sowie die Ombudsstelle archiviert jegliche gesammelten Unterlagen und Aufzeichnungen zu dem jeweiligen Beschwerdeakt sowohl elektronisch als auch physisch.