

Detallierter Auszug aus dem Beschwerdemanagementprozess

Die AAM legt folgendes Beschwerdeverfahren im Unternehmen fest:

1. Das Unternehmen verfügt zu jedem Zeitpunkt über einen Beschwerde-Beauftragten, welcher die primäre Verantwortung für die Bearbeitung und Dokumentation von Beschwerdeverfahren trägt. Der Beschwerde-Beauftragte ist aus dem Organigramm des Unternehmens ersichtlich.
2. Der Kunde hat folgende Möglichkeiten der für ihn kostenlosen Einreichung einer Beschwerde an die AAM, die vom Unternehmen jedenfalls als zulässige Kommunikationswege akzeptiert werden:
 - a. Per Post an den deklarierten (Haupt-)Sitz des Unternehmens sowie an allfällige Zweigstellen/Niederlassungen;
 - b. per Fax an die deklarierte(n) Fax-Nummer(n);
 - c. per E-Mail an die deklarierte(n) E-Mail-Adresse(n) des Unternehmens und allenfalls der Mitarbeiter;
 - d. per Telefon an die deklarierten Festnetz- und Mobiltelefonnummern des Unternehmens sowie der Mitarbeiter;
 - e. durch persönliches Gespräch mit einem Mitarbeiter des Unternehmens.
3. Der Mitarbeiter, der die Beschwerde erhält bzw. zur Kenntnis nimmt, hat dessen Erhalt gegenüber dem Beschwerdeführer unter Nennung der voraussichtlichen Bearbeitungszeit zu bestätigen und die Beschwerde unverzüglich an den Beschwerde-Beauftragten in der eingelangten schriftlichen Form (Brief/Fax/E-Mail) oder, wenn die Beschwerde per Telefon oder durch persönliches Gespräch kommuniziert wurde, in Form einer kurzen Gesprächsnotiz weiterzuleiten. Langt die Beschwerde unmittelbar beim Beschwerde-Beauftragten ein, so hat dieser im gegebenen Fall die genannte Notiz zu verfassen.
4. Die in Punkt 3. genannte Telefon- bzw. Gesprächsnotiz hat jedenfalls zu enthalten: Name und Anschrift des Beschwerdeführers, Datum des Einlangens der Beschwerde, Datum des Verfassens der Notiz, Name des Verfassers der Notiz, Kurzinhalt der Beschwerde.
5. Nach Kenntnisnahme der Beschwerde durch den Beschwerde-Beauftragten hat sich dieser mit dem Kunden in Verbindung zu setzen, um auf eine dem individuellen Beschwerdefall angemessene Erledigung hinzuwirken.
6. Nach Kenntnisnahme der Beschwerde durch den Beschwerde-Beauftragten hat dieser die Geschäftsleitung und den Compliance-Beauftragten über das Einlangen der Beschwerde schriftlich unter Angabe des Namens des Beschwerdeführers, des Datums des Einlangens der Beschwerde sowie in gekürzter Form des Inhalts der Beschwerde zu informieren.
7. Nach Abschluss des Beschwerdeverfahrens hat der Beschwerde-Beauftragte die Geschäftsleitung und den Compliance-Beauftragten über den Ausgang des Beschwerdeverfahrens sowie die zur Erledigung getroffenen Maßnahmen schriftlich zu informieren. Ist das Beschwerdeverfahren nicht binnen 30 Tagen ab Kenntnisnahme der Beschwerde durch den Beschwerde-

Beauftragten abgeschlossen, so hat seitens des Beschwerde-Beauftragten spätestens zu diesem Zeitpunkt eine schriftliche Zwischeninformation über den Stand des Beschwerdeverfahrens an die Geschäftsleitung sowie den Compliance-Beauftragten zu erfolgen. Dauert das Beschwerdeverfahren über einen längeren Zeitraum, so hat der Beschwerde-Beauftragte bis zur Erledigung der Beschwerde jeweils innerhalb von 30 Tagen ab Abgabe der vorangegangenen schriftlichen Zwischeninformation eine weitere schriftliche Zwischeninformation an die Geschäftsleitung und den Compliance-Beauftragten zu erteilen.

8. Unabhängig von den Informationspflichten des vorigen Punktes hat der Beschwerde-Beauftragte im Falle, dass das Beschwerdeverfahren nicht binnen 30 Tagen ab Kenntnisnahme der Beschwerde durch den Beschwerde-Beauftragten abgeschlossen werden kann, dem Beschwerdeführer eine schriftliche Information über den aktuellen Stand der Bearbeitung zu übermitteln.
9. Hinsichtlich Maßnahmen zur Erledigung von Beschwerden, die der Mitwirkung anderer Mitarbeiter als dem Beschwerde-Beauftragten bedürfen (etwa die Genehmigung einer Entschädigungsleistung des Unternehmens an den Kunden durch die Geschäftsleitung), hat der Beschwerde-Beauftragte die entsprechenden Koordinierungen vorzunehmen.
10. Der Beschwerde-Beauftragte hat für jede Beschwerde einen physischen und/oder elektronischen Beschwerdeakt zu führen, in dem sämtliche für das Beschwerdeverfahren relevanten Dokumentationen (Korrespondenzen unternehmensintern sowie mit dem Beschwerdeführer, Notizen, Gesprächs- und Gedankenprotokolle etc.) enthalten sind. Darüber hinaus hat er ein Beschwerderegister zu führen, welches die wichtigsten Eckdaten jeder Beschwerde (Datum des Einlangens, Name des Beschwerdeführers, Name des Beschwerdeempfängers, Inhalt der Beschwerde in Stichworten, Datum und Ausgang des Verfahrens(endes) in Stichworten) ausweist.
11. Sollte auf dem oben dargestellten Weg keine für den Beschwerdeführer zufriedenstellende Lösung erreicht werden können, steht dem Beschwerdeführer auch die Möglichkeit offen, sich an die vom Fachverband Finanzdienstleister der Österreichischen Wirtschaftskammer (WKO) eingerichtete Ombudsstelle für Kunden der Finanzdienstleistungsbranche (fdl.ombudsstelle@wko.at) zu wenden. Darüber hinaus kann sich der Beschwerdeführer mit seiner Beschwerde an eine Stelle zur alternativen Streitbeilegung wenden (Informationen dazu können von der Österreichischen Wirtschaftskammer eingeholt werden). Schließlich hat der Kunde dem Grunde nach auch die – je nach Einzelfall des Inhalts der Beschwerde vorliegende – Möglichkeit der Einreichung einer zivilrechtlichen Klage.