Grundsätze für die Beschwerdebearbeitung

Sollten Sie einmal Grund zur Unzufriedenheit mit den von uns angebotenen Dienstleistungen haben, wollen wir gemeinsam mit Ihnen nach Lösungen suchen, um Ihre Zufriedenheit wiederherzustellen. Dazu gehört, Ihre Beschwerde zu verstehen, entstandene Fehler zu bereinigen und eine faire, für beide Seiten tragfähige Lösung zu finden. Mit unserem Beschwerdemanagement haben wir ein umfassendes Beschwerdewesen eingerichtet, das eine wirksame und transparente Verfahrensweise sicherstellt, um eine für Sie nachvollziehbare und objektive Abhilfe bei Beschwerden zu schaffen.

Falls Sie eine Beschwerde an uns richten möchten, können Sie dies über verschiedene Wege tun, z. B.:

- als Nachricht in der flatex classic oder flatex next
- per E-Mail an die Adresse beschwerde@flatexdegiro.com
- telefonisch unter +43 720 518 777, oder
- per Post an flatexDEGIRO Bank SE – Niederlassung Österreich, Beschwerdemanagement, Gadollaplatz 1, 8010 Graz.

Zudem können Sie für die Einreichung Ihrer Beschwerde auch dieses **Formular** nutzen, das Sie uns ausgefüllt über die vorstehend aufgelisteten Zustellmöglichkeiten übermitteln können.

Damit wir Ihre Beschwerde prüfen und möglichst zeitnah und transparent beantworten können, bitten wir Sie um die folgenden Informationen:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten,
- Zeitpunkt, an dem das Anliegen aufgetreten ist,
- Konto, Produkt und Serviceleistung, auf die sich Ihre Unzufriedenheit bezieht,
- Beschreibung des Anliegens und wie Sie als Kunde oder potenzieller Kunde davon betroffen sind, sowie
- Ihr Begehren bzw. die Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten.

Liegen Ihnen nicht alle Informationen vor, erläutern Sie uns bitte die Sachlage so genau wie möglich.

Wir kümmern uns zeitnah um Ihre Beschwerde. Hierfür hat die Bank eine Beschwerdemangementfunktion eingerichtet und geeignete interne Verfahren und Vorkehrungen etabliert, die gewährleisten, dass ein ordnungsgemäßer Umgang mit Beschwerden erfolgt und die Kunden und potenziellen Kunden so ihre Rechte uneingeschränkt wahrnehmen können. Können wir Ihre Beschwerde nicht direkt am Tag des Eingangs bei uns lösen, bestätigen wir Ihnen innerhalb von 5 Bankarbeitstagen den Eingang Ihrer Beschwerde bei unserem Beschwerdemanagement.

Unser Ziel ist es, alle Beschwerden so schnell wie möglich zu beantworten. Die konkrete Bearbeitungszeit ist abhängig von Umfang und Komplexität der Beschwerde und sollte in der Regel aber 15 Bankarbeitstage nach Eingang beim Beschwerdemanagement nicht überschreiten. Wenn wir erkennen, dass die Klärung Ihrer Beschwerde länger dauert, informieren wir Sie über die Gründe und die voraussichtliche Antwortzeit.

Wir bearbeiten jede Beschwerde individuell und setzen uns intensiv mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt auseinander. Alle Beschwerden werden in unserem elektronischen System erfasst und nachverfolgt. Sie erhalten unser Antwortschreiben mit den Einzelheiten und dem begründeten Ergebnis unserer Aufarbeitung und Untersuchung sowie erforderlichenfalls unseren Lösungsvorschlag auf dem mit Ihnen vereinbarten Kommunikationsweg. Die Bearbeitung Ihrer Beschwerde ist selbstverständlich kostenfrei.

Leider kann es auch vorkommen, dass wir keine für Sie zufriedenstellende Lösung finden. Dann haben Sie immer die Möglichkeit, sich mit Ihrem Anliegen an eine andere Stelle zur alternativen Streitbeilegung, z. B. an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft, zu wenden oder die ordentliche Gerichtsbarkeit anzurufen. Weitere Informationen hierzu finden Sie in den **Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Abschnitt I, Nr. 23**.

Unsere Grundsätze für die Beschwerdebearbeitung überprüfen wir regelmäßig und veröffentlichen sie auf unserer Internetseite.