

Beschwerdeabwicklung

12/ 2022

INFORMATION ZUR BESCHWERDEABWICKLUNG

1. Allgemeine Informationen

Bank Winter & Co. AG ("**Bank Winter**") ist stets bemüht ihre Kunden hinsichtlich sämtlicher Anliegen, Wünsche und Bedürfnisse, die das Bankgeschäft betreffen bestmöglich zu betreuen. Sollte allfällig dennoch ein Beschwerdegrund vorliegen, wird Bank Winter Ihrer Beschwerde umgehend nachgehen.

Eine Beschwerde ist jede Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person in Zusammenhang mit der Erbringung einer Bankdienstleistung, einer Wertpapierdienstleistung, eines Zahlungsdienstes oder der Ausstellung von E-Geld an ein Kreditinstitut richtet¹.

Sie können eine Beschwerde jederzeit gerne persönlich, telefonisch, per Fax oder E-Mail an Ihren jeweiligen Kundenbetreuer unter den Ihnen bekannten Kontaktinformationen sowie auch an den dafür zuständigen Compliance-Verantwortlichen richten, der wie folgt für Sie erreichbar ist:

per E-Mail: compliance@bankwinter.com

postalisch: Bank Winter & Co. AG
z.Hd.: Abt. Compliance
Singerstraße 10
A-1010 Wien

telefonisch: +43 1 51504 - 283

per Fax: +43 1 51504 - 200

Bitte beachten Sie dabei die auf unserer Homepage veröffentlichten Öffnungszeiten sowie Tage, an denen Bank Winter geschlossen ist.

Sollten Sie sich im Rahmen einer Beschwerde direkt an Ihren jeweiligen Kundenbetreuer richten, wird dieser Ihre Beschwerde unverzüglich an den Compliance-Verantwortlichen zur weiteren Bearbeitung weiterleiten, sofern nicht bereits eine zufriedenstellende Erledigung erreicht wurde.

Wir weisen darauf hin, dass Ihre Beschwerde, sowie deren Bearbeitung und Abwicklung für Sie kostenfrei ist.

¹ § 5 Abs 1 Z 4 VERA-V

2. Beschwerdeabwicklung

2.1. Keine Beschwerdegründe

Bitte beachten Sie, dass Bank Winter in Ausübung Ihrer Tätigkeiten diversen rechtlichen Rahmenbedingungen unterliegt und die ordnungsgemäße Einhaltung dieser gesetzlichen Verpflichtungen nicht diskutabel und somit kein zulässiger Inhalt einer Beschwerde ist. Ebenso unzulässig sind Beschwerden über

- Angelegenheiten, in denen bereits ein (Gerichts-)verfahren anhängig ist; oder
- Angelegenheiten, in denen bereits ein Urteil bzw. Beschluss ergangen ist.

2.2. Erforderliche Daten

Um eine Beschwerde möglichst rasch und zu Ihrer Zufriedenheit erledigen zu können, bitten wir Sie uns bereits im Rahmen der Einbringung der Beschwerde sämtliche relevanten Details

- und Kontaktdaten zu Ihrer Person;
- zu der betroffenen Transaktion;
- zum Beschwerdegrund; und/oder
- zu dem generellen Sachverhalt dem die Beschwerde zugrunde liegt

sachlich und klar zu übermitteln bzw mitzuteilen.

Bitte bedenken sie, dass Sie eventuell eine Entbindung vom Bankgeheimnis für Sie unterstützende Dritte ausstellen müssen, damit Bank Winter diesen irgendwelche Auskünfte erteilen darf.

2.3. Erledigung der Beschwerde

Über das Einlangen Ihrer Beschwerde beim Compliance-Verantwortlichen wird dieser Ihnen unverzüglich eine schriftliche Bestätigung zukommen lassen, sowie –sofern eine Bearbeitung nicht unverzüglich erfolgen kann – einen Zeitraum mitteilen in dem die Beschwerdebearbeitung voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Wir sind stets bemüht Ihre Beschwerde schnellstmöglich (innerhalb von 15 Arbeitstagen) zu erledigen. Wir bitten sie jedoch insbesondere bei komplexen Sachverhalten um Verständnis, falls die Erledigung Ihrer Beschwerde mehr Zeit in Anspruch nehmen sollte.

Ihre Beschwerde wird intern in unserem Beschwerdesystem erfasst und bearbeitet. Damit wird sichergestellt, dass jeder Bearbeitungsschritt dokumentiert wird. Bei der Beschwerdebearbeitung werden sämtliche betroffenen Personen innerhalb von Bank Winter befragt und können Stellung dazu nehmen. Des Weiteren sammeln und prü-

fen wir sämtliche relevanten Beweismittel und Informationen, die für eine Entscheidungsfindung benötigt werden.

Sie werden über das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung unverzüglich schriftlich informiert. Sollte die Beschwerdebearbeitung nicht oder nicht vollständig Ihrer Beschwerde bzw. Forderung entsprechen, werden Ihnen die Gründe dafür erläutert.

3. Weitere Möglichkeiten

Alternativ haben Sie die Möglichkeit Ihre Beschwerde bei anderen Stellen einzubringen, insbesondere bei

- der Gemeinsamen Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft, www.bankenschlichtung.at, A-1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63, Tel.: +43 1 505 42 98, Fax: +43 5 90 900 118337, office@bankenschlichtung.at; oder
- Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, www.verbraucherschlichtung.at, A-1060 Wien, [Mariahilfer Straße 103/1/18](#), Tel.: +43 (0)1 890 63 11, Fax: +43 (0)1 890 63 11 99, office@verbraucherschlichtung.at;
- Österreichische Finanzmarktaufsicht, zHd.: Finanzmarktaufsicht Verbraucherinformation & Beschwerdewesen, www.fma.gv.at, A-1090 Wien, Otto-Wagner-Platz 5, Telefon: (+43-1) 249 59- 5502, 5511, 5512, 5513, 5514, Fax: (+43-1) 249 59-5599, fma@fma.gv.at;
- den ordentlichen Gerichten.