

## Grundsätze zum Beschwerdemanagement

Stand: August 2021

### Präambel

Best in Family Banking – diesen Anspruch wollen wir in der Betreuung unserer Kunden zu allen Fragen des Bankgeschäftes erfüllen. Wenn uns das einmal nicht gelingt und Sie Grund für eine Beschwerde haben, bitten wir Sie, uns das zu sagen. Wir sichern Ihnen eine rasche Behandlung und Erledigung Ihres Anliegens zu. Die Bearbeitung Ihrer Beschwerde ist kostenfrei.

### Wie erreichen Sie uns?

Als Privatbank ist uns der persönliche Kontakt besonders wichtig. Daher sind unsere Mitarbeiter an unseren Standorten in Salzburg, Linz, Wien, Graz, Innsbruck, Kitzbühel und Zell am See die erste Anlaufstelle für Ihr Anliegen. Sie können uns Ihre Beschwerde aber auch schriftlich (Brief, E-Mail, Fax) oder telefonisch übermitteln.

Wählen Sie bitte die für Sie persönlich einfachste und angenehmste Variante:

**Persönlich:** <https://www.spaengler.at/bankhaus-spaengler/standorte/>

**Postalisch:** Bankhaus Carl Spängler & Co. Aktiengesellschaft  
Ombudsstelle/Recht  
Schwarzstraße 1  
5020 Salzburg

**Tel.:** +43 662 8686-0

**Fax:** +43 662 8686-799

**E-Mail:** [ombudsstelle@spaengler.at](mailto:ombudsstelle@spaengler.at)

### Was benötigen wir von Ihnen?

1. Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
2. Beschreibung des Sachverhaltes
3. Formulierung des Begehrens bzw. Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll
4. Ggf. Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen

## Wie wird Ihre Beschwerde bearbeitet?

Wir setzen uns mit jeder Beschwerde sachlich und fair auseinander. Eingehende Beschwerden werden vom entgegennehmenden Mitarbeiter unverzüglich an die verantwortlichen Mitarbeiter weitergeleitet und in einem internen System erfasst. Grundsätzlich ist der kundenverantwortliche Mitarbeiter für die Bearbeitung der Beschwerde zuständig, es sei denn, die Beschwerde bezieht sich genau auf dessen Leistung. Der Vorgesetzte und das Beschwerdemanagement werden über jeden Beschwerdeeingang unverzüglich informiert.

Wir prüfen alle für die Beschwerde relevanten Informationen und Beweismittel. Sie bilden die Grundlage für die in der Folge zu treffende Entscheidung.

In jedem Fall erhalten Sie von uns eine ehestmögliche Antwort, die in eindeutiger und verständlicher Sprache abgehalten ist. Abhängig von Umfang und Inhalt der Beschwerde kann die Bearbeitung und Beantwortung von Beschwerden unterschiedlich viel Zeit in Anspruch nehmen. Das Bankhaus Spängler bestätigt demjenigen, der die Beschwerde eingebracht hat, umgehend den Erhalt der Beschwerde und gibt zugleich bekannt, bis zu welchem Termin die Beschwerde voraussichtlich bearbeitet sein wird.

Jede Beschwerdeabwicklung und -beantwortung wird bankintern final vom Beschwerdemanagement geprüft, um sicherzustellen, dass der Sachverhalt umfassend ermittelt und Probleme behoben werden.

## Welche zusätzlichen Möglichkeiten haben Sie?

Sofern dem Beschwerdebegehren nicht vollständig nachgekommen wird, oder nicht nachgekommen werden kann, erfolgt eine ausführliche Sachverhalts- und Standpunktbeschreibung.

Zur Weiterbearbeitung und Aufrechterhaltung der Beschwerde steht Ihnen folglich die Möglichkeit offen, sich an folgende Stellen zu wenden:

- Ombudsstelle beim Verband Österreichischer Banken und Bankiers  
1010 Wien, Börsegasse 11  
<https://www.bankenverband.at/services/ombudsstelle/>
- Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft  
1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63  
[www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at)
- Schlichtung für Verbraucher  
1060 Wien, Mariahilfer Straße 103/1/18  
[www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at)
- Plattform der EU-Kommission zur Online-Streitbeilegung (betreffend Beschwerden aus Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen)  
[www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr)

Sie haben außerdem die Möglichkeit, Ihre Beschwerde an die Österreichische Finanzmarktaufsicht (FMA) zu adressieren:

- 1090 Wien, Otto-Wagner-Platz 5  
[www.fma.gv.at/beschwerde-und-ansprechpartner/](http://www.fma.gv.at/beschwerde-und-ansprechpartner/)

Letztlich steht es Ihnen auch frei, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

**Hauptverantwortlicher Ansprechpartner:**

Hauptverantwortlich für das zentrale Beschwerdemanagement im Bankhaus Spängler ist die Abteilung Recht (Beschwerdemanagementfunktion/Ombudsstelle).