

“Beschwerdemanagement”



“**Beschwerdemanagement der Schoellerbank Invest AG**”

Einleitung

Die Schoellerbank Invest AG (KAG) hat wirksame und transparente Verfahren für die angemessene und prompte Bearbeitung von Anlegerbeschwerden eingerichtet. Jede Beschwerde und alle zu deren Beilegung getroffenen Maßnahmen werden lückenlos erfasst, aufgezeichnet und aufbewahrt.

In der Schoellerbank Invest AG ist ein effizientes Beschwerdemanagement installiert, es behandelt folgende Kernaufgaben:

- Regelung wirksamer Verfahren für die angemessene und wirksame Bearbeitung von Kundenbeschwerden
- Dokumentation der Beschwerden und der zur Beilegung der Beschwerden getroffenen Maßnahmen
- Reporting aller Kundenbeschwerden an das Compliance Office der KAG.

Beschwerden

Beschwerden sind alle mündlichen, telefonischen, schriftlichen oder elektronisch vorgebrachten Äußerungen von Kundenproblemen, die rechtliche, imagemäßig negative, öffentlichkeitswirksame und/oder wesentliche geschäftliche Auswirkungen haben können.

Beschwerden können vielfältig begründet sein und müssen nicht immer unbefriedigende Leistungen oder das Umfeld der Leistungen betreffen. Sie können auch auf Marketingpraktiken, Unternehmensphilosophie, Geschäftspolitik, etc. beruhen. Eine Beschwerde muss als wichtiges Indiz dafür gelten, dass Verbraucher subjektiv der Auffassung sind, eine erhebliche Einbuße bzw. Nachteile erlitten zu haben.

Erwartung des Kunden

Der Kunde erwartet, dass sein Anliegen "ernst" genommen wird und wünscht sich i.d.R. eine Entschuldigung, eine Verhaltensänderung und - gegebenenfalls - eine Entschädigung für den ihm entstandenen Schaden.

Aufgabe, Nutzen, Ziel

Jede Beschwerde hat ihre Ursache, die es zu ergründen gilt. Daher dürfen wir nicht bewerten, ob die Beschwerde aus Sicht der KAG gerechtfertigt, ungerechtfertigt oder gar "sinnlos" ist. Vielmehr ist gemeinsam mit dem Kunden festzustellen, was die genaue Ursache der Unzufriedenheit ist. Diese kann sich u.U. längerfristig aufgebaut haben und ein aktueller "kleinerer" Beschwerdegrund bildet den Anlass zur Kundenreaktion. Der richtige Umgang mit einer Beschwerde bietet uns die Chance zur Stabilisierung einer momentan gefährdeten Geschäftsbeziehung. Eine Beschwerde ist nichts Negatives. Im Gegenteil: Es ist eine Chance, richtig zu reagieren und das Vertrauen des Kunden zu uns wieder herzustellen.

Durch Kenntnis und Auswertung der gesamten Beschwerden und Reklamationen können System- und Ablauffehler erkannt werden. Durch entsprechende Änderung von Arbeitsabläufen kann die Bearbeitungsqualität gesichert und die Zufriedenheit unserer Kunden gesteigert werden.

Es ist unser Ziel, gefährdete Kundenbeziehungen zu stabilisieren und durch eine entsprechende Beschwerderegulierung beim Kunden wieder Zufriedenheit herzustellen.

Ablauf Kundenbeschwerden

Ansprechpartner einer Kundenbeschwerde ist in erster Linie der Compliance-Beauftragte der Schoellerbank Invest AG. Grundsätzlich ist es immer wichtig, Kritiken, Beschwerden und Wünsche des Kunden in der notwendigen Form zu bearbeiten und positive Verbesserungen daraus abzuleiten sowie die Wiederholung von Fehlern zu vermeiden. Es soll feststellbar sein, was das Hauptproblem ist, wo die Ursachen hierfür liegen und welche Stellen betroffen sind. Darüber hinaus sollten Wege gefunden werden, die noch unbekanntem unzufriedenen Kunden in das System des Beschwerdemanagements mit einzubeziehen.

Langen Beschwerden oder Reklamationen von Kunden der Schoellerbank AG direkt in der KAG ein, so sind diese gemäß

dem Beschwerdewesen der Schoellerbank AG (Handbuch Beschwerdewesen in der Schoellerbank in der jeweils geltenden Fassung) zu dokumentieren und an das Complaint Management Office der Schoellerbank AG (ombudsstelle@schoellerbank.at) zu übermitteln.

Beschwerden oder Reklamationen von Kunden bzw. Anteilseignern, welche nicht Kunden der Schoellerbank AG sind, werden direkt von der KAG beantwortet und zur Dokumentation und Archivierung vollständig an das Complaint Management Office der Schoellerbank AG (ombudsstelle@schoellerbank.at) weitergeleitet.

Grundsätzlich erhält jeder Kunde/Anteilhaber spätestens fünf Werktage nach dem Eingang der Beschwerde eine Antwort oder einen Zwischenbescheid. Falls absehbar ist, dass sich die Antwort aus triftigem Grund weiter verzögert, erhält der Kunde eine entsprechende Nachricht. Je nach Anlassfall sollte zwei Wochen nach dem Antwortschreiben beim Kunden nachgefragt werden, ob er mit der Regulierung seiner Beschwerde zufrieden ist, oder ob aus seiner Sicht noch Klärungs- oder Handlungsbedarf besteht.

Gemäß § 193 Abs. 4 des InvFG 2011 ist die Schoellerbank Invest AG der Gemeinsamen Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft, die von allen Kreditinstitutsverbänden gegründet wurde, beigetreten.

Sowohl in den Verkaufsprospekten der Investmentfonds und in den Informationen für Anleger gemäß § 21 AIFMG, als auch auf der Homepage der Schoellerbank Invest AG werden entsprechende Informationen zum Beschwerdemanagement gegeben.

Die Angemessenheit und Wirksamkeit des Beschwerdemanagements werden regelmäßig evaluiert, und die zur Behebung etwaiger Mängel erforderlichen Maßnahmen werden - falls notwendig - getroffen.

Publizierung und Aktualisierung dieser Leitlinien

Die vorliegenden Leitlinien für das Beschwerdemanagement der Schoellerbank Invest AG werden im Internet auf der Webseite <https://www.schoellerbank.at/invest> veröffentlicht und im Anlassfall sofort, mindestens aber einmal jährlich auf ihre Aktualität hin überprüft und entsprechend adaptiert.