

Beschwerdemanagement

1. Abläufe

1.1. Ziel

Umgang mit Beschwerden von Kunden, Urgenzen von Kunden und internen Reklamationen;
Qualitätssicherung; Stabilisierung gefährdeter Kundenbeziehungen; gezielter Einsatz von Korrekturmaßnahmen; ständige Dienstleistungsverbesserung

1.2. Verantwortlichkeit

Geschäftsführung

1.3. Ausführung

Beschwerdemanagement / Compliance Office

1.4. Gesetzliche Grundlage

Artikel 26 der DelVO 2017/565: Bearbeitung von Beschwerden;
Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel (ESMA) und das Bankwesen (EBA)

1.5. Kategorisierung

Es gibt drei Kategorien von Beschwerden:

1. Beschwerden von Kunden oder potenziellen Kunden, wie Äußerung der Unzufriedenheit bzw. Klagsandrohungen o.ä.

Unterkategorisierung dieser Beschwerden in:

- a. Fremdbeschwerden:
Beschwerden bezüglich externer Kooperationspartner
- b. Beraterbeschwerden:
Beschwerden bezüglich Mitarbeiter
- c. Back-Office-Beschwerden:
Beschwerden bezüglich der Abwicklung

- d. Informationen für Kunden/Berichtswesen:
Beschwerden bezüglich mangelhafter oder irreführender
Informationen für Kunden oder Berichtswesen
 - e. Sonstige Beschwerden:
Einlangende Beschwerden, die nicht einer der oben genannten
Kategorien zugeordnet werden können
- 2. Urgezen von Kunden oder potenziellen Kunden, wie Reklamationen von
Unterlagen o.ä.
 - 3. Interne Reklamationen

1.6. Beschwerdeabwicklung

1.6.1. Kategorie 1: Beschwerden von Kunden oder potenziellen Kunden

Beschwerden von Kunden oder potenziellen Kunden sind schriftlich oder mündlich an den Beschwerdemanager zu richten:

Sabine Spirk
c/o PORTFOLIO INVEST Vermögensmanagement GmbH
Fürstenallee 54, 5020 Salzburg
Tel. 0043/662/828988
Email: office@portfolio-invest.at

Die Beschwerde wird zunächst einer formalen Prüfung unterzogen, dadurch wird die tatsächliche Zuständigkeit des Unternehmens festgestellt.

Ist die Beschwerde nicht unserem Unternehmen zuzurechnen, so ist dies dem Beschwerdeführer begründet mitzuteilen und wird im internen Beschwerde-register vermerkt.

Ist die Beschwerde unbegründet, da es sich um keinen Dienstleistungsmangel handelt oder lediglich eine allgemeine Anfrage vorliegt, wird dies dem Beschwerdeführer in schriftlicher Form begründet mitgeteilt und im internen Beschwerderegister vermerkt.

Wenn es sich um eine allgemeine Anfrage handelt, so ist diese an die entsprechende Stelle zur Beantwortung weiterzuleiten.

Ist die Beschwerde begründet, wird festgestellt, ob es sich um einen sofort behebbaren Mangel handelt oder ob der Mangel weiterer Bearbeitung bedarf.

Ein sofort behebbarer Mangel wird umgehend bearbeitet und die geeigneten Maßnahmen zur Behebung werden gesetzt.

Von der Korrektur ist der Beschwerdeführer entweder schriftlich oder mündlich zu verständigen und der Mangel und die Maßnahmen sind ins interne Register einzutragen.

Ist der Mangel nicht sofort behebbar, so ist dieser in das interne Register einzutragen und die Geschäftsleitung zu verständigen.

Es ist eine gemeinsame Lösung zu erarbeiten und der Beschwerdeführer darüber in schriftlicher oder mündlicher Form zu verständigen.

Verifiziert sich die Beschwerde auf einen Mitarbeiter des Unternehmens, ist diese an den Mitarbeiter weiterzuleiten und eine schriftliche Stellungnahme einzufordern.

Sobald eine geeignete Maßnahme ausgearbeitet wurde, ist diese vom fachlich und sachlich zuständigen Mitarbeiter durchzuführen. Die Umsetzung ist im internen Register zu dokumentieren und dem Beschwerdeführer schriftlich mitzuteilen.

Kunden und potenziellen Kunden steht laut § 4 Abs. (1) AStG die Möglichkeit offen eine alternative Streitbeilegungsstelle einzubeziehen oder eine zivilrechtliche Klage einzubringen.

Mögliche alternative Streitbeilegungsstellen sind:

1. Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (www.bankenschlichtung.at)
2. Schlichtung für Verbrauchergeschäfte (www.verbraucherschlichtung.at)

1.6.2. Kategorie 2: Urgezen von Kunden oder potenziellen Kunden

Wird von einem Kunden oder potenziellen Kunden in mündlicher oder schriftlicher Form eine Urgenz eingebracht, ist diese wie folgt zu behandeln:

Die einzelnen Vorfälle werden auf dem Formular Fehlermeldung erfasst und beschrieben.

Danach erfolgt die Prüfung der Urgenz hinsichtlich der Art, des Grundes der Beschwerde und in wie weit der Beschwerdeführer noch Informationen benötigt, die ihm auch so schnell wie möglich zu übermitteln sind.

Die Urgenz wird im internen Register vermerkt.

1.6.3. Kategorie 3: Interne Reklamationen

Interne Reklamationen betreffen hauptsächlich die Kooperationspartner wie Depotbanken, Kapitalanlagegesellschaften oder Produkthersteller sowie interne Bereiche wie z. B. die EDV.

Reklamationen werden hauptsächlich intern durch die Mitarbeiter des Unternehmens gemeldet.

Die einzelnen Vorfälle werden auf dem Formular Fehlermeldung erfasst und beschrieben. Die Reklamation wird im internen Register vermerkt.

Abstellmaßnahmen zu Urgenzen und Reklamationen wie in den Punkten 1.6.2. und 1.6.3. beschrieben:

Sollte die Ursache sofort korrigierbar sein, ist dies unverzüglich durchzuführen.

Ist die Ursache ein Systemfehler ist dieser zu beschreiben und die zuständigen Bereiche sind zu informieren.

Vom zuständigen Mitarbeiter sind umgehend Korrektur- und Abstellmaßnahmen zu erstellen und auch sofort umzusetzen.

Die Umsetzungen werden vom zuständigen Mitarbeiter regelmäßig überprüft. Ist die Umsetzung erfolgreich, wird das Handbuch gegebenenfalls dahingehend angepasst.

Ist die Maßnahme nicht erfolgreich, müssen umgehend andere Lösungen überlegt und umgesetzt werden.

1.7. Aufbewahrung

Das interne Register und die protokollierten Beschwerden werden mindestens 10 Jahre aufbewahrt.

1.8. Prüfung

Die Auswertung des internen Registers erfolgt monatlich durch das Compliance Office.

Die Überprüfung der umgesetzten Korrektur- und Abstellmaßnahmen erfolgt ebenfalls durch das Compliance Office.