

## Kundenbeschwerden

Die Bank möchte sicherstellen, dass ihre Kunden uneingeschränkt zufrieden sind. Hierfür hat die Bank Verfahren implementiert, die eine angemessene Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherstellen.

Falls ein Kunde mit der erbrachten Dienstleistung nicht vollständig zufrieden ist, würde die Bank dies gerne so früh wie möglich von dem Kunden erfahren und wird nach Möglichkeit Maßnahmen ergreifen, die verhindern, dass das Problem erneut auftritt. In jedem Fall ist die Bank bestrebt, Angelegenheiten so schnell wie möglich zu klären.

Die normale Bearbeitungsdauer von Beschwerden ist auf zehn Bankgeschäftstage festgelegt, es sei denn, ein längerer Zeitraum ist aufgrund der Komplexität der Anfrage und der erforderlichen Untersuchungen gerechtfertigt. Daher ist dem Kunden innerhalb des vorstehend genannten Zeitraums eine Antwort zuzusenden. Ist dies nicht möglich, wird der Kunde hierüber informiert.

### Wie kann eine Beschwerde eingebracht werden?

Um eine Beschwerde bei der Bank einzubringen, kann der Kunde seinen Kundenberater oder seinen Ansprechpartner im Tagesgeschäft telefonisch, per E-Mail, Fax oder Schreiben kontaktieren.

Der Kunde wird dazu ermutigt, seine Beschwerde über die Website der Bank einzureichen, da die Beschwerde automatisch an die Bank übermittelt wird. Der Link ist auf der Website der Bank abrufbar: [www.credit-suisse.com/at/de/private-banking/general-information.html](http://www.credit-suisse.com/at/de/private-banking/general-information.html)

Der Kunde kann seine Beschwerde auch direkt an die Bank richten:

CREDIT SUISSE (LUXEMBOURG) S.A.  
ZWEIGNIEDERLASSUNG ÖSTERREICH  
Kärntner Ring 11-13, A-1010 Wien  
Telefon: +43 (0)1 512 29 89 0  
Telefax: +43 (0)1 512 29 89 26

CREDIT SUISSE (LUXEMBOURG) S.A.  
ZWEIGNIEDERLASSUNG ÖSTERREICH, Vertretung Salzburg  
Rainerstrasse 2, A-5020 Salzburg  
Telefon: +43 (0)662 88 00 50 0  
Telefax: +43 (0)662 88 00 50 50

Weitere Informationen finden Sie unter dem folgenden Link: [www.credit-suisse.com/at/de/private-banking/general-information.html](http://www.credit-suisse.com/at/de/private-banking/general-information.html)

Die Bank ist bestrebt die beste Lösung für die Beschwerde zu finden. Der Kunde kann, sollte er der Meinung sein, dass seine Erwartungen im Beschwerdefall nicht entsprechend erfüllt wurden, sich an eine alternative Streitbeilegungsstelle wenden.

Die alternative Streitbeilegungsstelle ist die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (GSK).

Das Schlichtungsverfahren sowie alle diesbezüglichen Informationen sind auf der Website der GSK aufgeführt: <http://www.bankenschlichtung.at/service.html>

Der Kunde kann sich bei Fragen direkt an die GSK wenden:

Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft  
Wiedner Hauptstraße 63, A-1045 Wien  
Telefon: +43 (0)1 505 42 98  
E-Mail: [office@bankenschlichtung.at](mailto:office@bankenschlichtung.at)

Der Kunde hat auch die Möglichkeit sich an die österreichische Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA) unter <https://www.fma.gv.at/beschwerde-und-ansprechpartner/> zu wenden (keine individuelle Lösung möglich) oder die ordentlichen Gerichte anzurufen.