

## KUNDENINFORMATION ZU DEN GRUNDSÄTZEN UNSERES BESCHWERDEMANAGEMENTS UND DESSEN ABLAUF

Die Wünsche, Bedürfnisse und Anliegen unserer Kunden sind uns besonders wichtig. Wir sind stets bemüht unsere Kunden in allen Belangen des Bankgeschäfts bestmöglich zu betreuen. Deshalb haben wir uns zu einem hohen Standard unserer Service- und Beratungsqualität verpflichtet. Wir sind bestrebt, diesen Standard gegenüber unseren Kunden nicht nur täglich anzuwenden, sondern auch stetig zu verbessern.

Bedauerlicherweise können trotz unseren Bemühungen Fälle vorkommen, in denen unsere Kunden mit unseren Leistungen nicht vollständig zufrieden sind. Sind Sie mit unseren Leistungen nicht zufrieden und daher Grund für eine Beschwerde haben, teilen Sie uns das bitte mit. Nur so können wir zukünftig unser Service verbessern. Wir behandeln Ihr Anliegen so rasch wie möglich.

### 1. Wie können Sie eine Beschwerde einreichen?

Telefonisch: 05 05 2 05 05 (aus dem Ausland +43 5 05 2 05 05)  
Per Email: [beschwerde@payboxbank.at](mailto:beschwerde@payboxbank.at)  
Per Post: Beschwerdestelle der paybox Bank AG  
Lassallestrasse 9  
1020 Wien

Bitte übermitteln Sie uns Ihre Beschwerde mit

- Ihren genauen Kontaktdaten (Vor- und Zuname, Geburtsdatum, Telefonnummer und E-Mail-Adresse) und
- einer detaillierten Schilderung des Sachverhalts sowie allen dazu benötigten Unterlagen (zB Abrechnungen etc.)

### 2. Wie bearbeiten wir Ihre Beschwerde?

Wir bestätigen Ihnen unverzüglich schriftlich (per Email), dass wir Ihre Beschwerde erhalten haben. Wir prüfen Ihr Anliegen umgehend.

Bei Beschwerden, die wir rasch klären können, kontaktieren wir Sie telefonisch oder per E-Mail innerhalb von fünf Bankwerktagen.

Ist eine rasche Klärung nicht möglich, informieren wir Sie schriftlich über die weiteren Schritte.

Sollten uns Informationen für die Bearbeitung fehlen, informieren wir Sie darüber und geben Ihnen die Gelegenheit diese zu ergänzen.

### 3. Welche Beschwerden können wir nicht bearbeiten?

- Sie sind nicht bereit, die anlassgebende Person zu nennen,
- es bereits ein außergerichtliches oder gerichtliches Verfahren zu dem Beschwerdefall gibt,
- die Beschwerde mit geschützten Interessen Dritter im Sinne des Bankgeheimnisses nicht vertretbar ist.

### 4. Sind sie mit unserer Lösung nicht zufrieden?

Sie haben jederzeit die Möglichkeit Ihre Beschwerde bei den folgenden Einrichtungen weiter zu verfolgen:

#### für Bankgeschäfte:

Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft ([www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at))  
Wiedner Hauptstraße 64, 1045 Wien  
Tel. +43 1 505 42 98, Fax +43 1 505 44 74  
[office@bankenschlichtung.at](mailto:office@bankenschlichtung.at)

#### Internet Ombudsmann ([www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at))

In folgenden Belangen, wenn Sie Verbraucher mit einem Wohnsitz in Österreich sind:

- über das Internet abgeschlossene, entgeltliche Verträge,
- sonstige Fragen des E-Commerce- oder Internetrechts,
- Datenschutz-, Urheber- oder Markenrecht mit Internetbezug.

#### für sämtliche Verbrauchergeschäfte im Sinne des § 1 Konsumentenschutzgesetz

Verein „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“  
Mariahilfer Straße 103/1/18, 1060 Wien  
Tel. +43 1 890 63 11  
[office@verbraucherschlichtung.at](mailto:office@verbraucherschlichtung.at)  
<http://www.verbraucherschlichtung.or.at/>

#### für aufsichtsrechtliche Beschwerden (keine Schlichtungsstelle für individuelle Streitigkeiten):

Österreichische Finanzmarktaufsicht – FMA  
Verbraucherinformation & Beschwerdewesen  
Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien  
Tel. +43 1 249 59 - 3444  
<http://www.fma.gv.at>

#### für datenschutzrechtliche Angelegenheiten wegen Verletzung Ihrer Rechte oder wegen Verletzung von Pflichten eines Auftraggebers oder Dienstleisters nach dem Datenschutzgesetz:

Datenschutzbehörde  
Hohenstaufengasse 3, 1010 Wien  
Tel. +43 1 531 15 - 202525  
E-Mail: [dsb@dsb.gv.at](mailto:dsb@dsb.gv.at)