

## Beschwerdeverfahren und außergerichtliche Streitbeilegung

Die Alpen Privatbank ist bestrebt, ihren Kund:innen und potentiellen Kund:innen kompetente Lösungen und hervorragenden Service anzubieten. Die Zufriedenheit hat für uns höchste Priorität. Das Feedback von Kund:innen und potentiellen Kund:innen gibt uns die Möglichkeit, deren Bedürfnisse besser zu verstehen und damit unsere Dienstleistungen und Produkte zu verbessern.

Informieren Sie uns daher bitte, falls wir Ihre Erwartungen nicht vollständig erfüllt haben oder Sie gar Anlass zur Beschwerde haben. Wir schätzen konstruktives Feedback sehr und nehmen sämtliche Kommentare oder Beschwerden ernst. Bitte beachten Sie die folgenden Punkte, damit wir Ihren Fall effizient und schnell bearbeiten können:

- Nennen Sie bitte Ihren vollständigen Namen und Ihre vollständige Adresse.
- Beschreiben Sie bitte den Grund Ihrer Unzufriedenheit so detailliert wie möglich.
- Sollten für die Bearbeitung Dokumente (z. B. Kontoauszüge) relevant sein oder Sie Fragen dazu haben, fügen Sie diese bitte bei.
- Falls Sie einen Vorschlag haben, wie wir die Ursache Ihrer Beschwerde lösen können, teilen Sie uns das bitte mit.
- Wenn Sie bei Ihrer Beschwerde von Dritten unterstützt werden, stellen Sie bitte eine Entbindung vom Bankheimnis aus.
- **Wichtig:**  
Senden Sie uns keine Passwörter, PIN oder ähnliche Sicherheitscodes. Die Alpen Privatbank AG wird diese auch niemals von Ihnen verlangen.

Grundsätzlich können Sie sich mit Ihrem Anliegen an Ihre:n Kundenberater:in oder dessen:deren Vorgesetzte:n wenden. Dies kann persönlich, telefonisch oder schriftlich (Brief, E-Mail) erfolgen. Nutzen Sie die Mailbox in unserem Online-Banking-Programm, um direkt Ihre:n persönliche:n Kundenberater:in zu kontaktieren. Alternativ dazu können Sie für Ihre Beschwerde auch unser elektronisches Beschwerdeformular verwenden. Kann auf diese Weise keine zufriedenstellende Erledigung erreicht werden, können Sie sich auch per Brief oder E-Mail an die Geschäftsleitung der Alpen Privatbank AG wenden.

Ihre Beschwerde wird unverzüglich nach Eingang an den:die Verantwortliche:n zur Bearbeitung weitergeleitet. Nachdem wir uns sachlich und fair mit Ihrer Beschwerde auseinandergesetzt haben, erhalten sie ehestmöglich eine Antwort. Dabei kommunizieren wir in eindeutiger, verständlicher Sprache. Sollte die Bearbeitung Ihrer Nachricht etwas länger dauern, sind wir selbstverständlich bestrebt, Sie darüber und über den aktuellen Stand im Bearbeitungsprozess zu informieren.

### **Beschwerdestelle der Alpen Privatbank AG**

Walsersstraße 61  
6991 Riezlern  
beschwerdemanagement@alpenprivatbank.com  
F +43 (0) 551 735 023 297

Im Rahmen des Ombudsverfahrens steht eine Klärung bzw. konsensuale Einigung zwischen Kunden und Bank im Vordergrund. Eine bindende Entscheidung, wie sie Schlichtungsstellen fällen, ist nicht vorgesehen.

### **Ombudsstelle**

Verband Österreichischer Banken und Bankiers  
Mag. Roman Molva  
Börsegasse 11  
1010 Wien  
molva@bankenverband.at

### **Finanzmarktaufsicht**

Verbraucherinformation & Beschwerdewesen  
Otto-Wagner-Platz 5  
1090 Wien  
T +43 124 959 0  
F +43 124 959 549 9  
fma@fma.gv.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)