

## Beschwerdemanagement

Höchste Standards in Service- und Beratungsqualität gehören zum Selbstverständnis der Landes-Hypothekenbank Steiermark AG. Eine von Vertrauen geprägte, lebensbegleitende Kundenbeziehung basiert auf Zufriedenheit mit der Arbeit unseres Bankhauses.

Sollte es zu Meinungsverschiedenheiten und Unzufriedenheit mit einer von uns erbrachten Leistung kommen, ist auch dieses Anliegen bestens bei uns aufgehoben. Feedback ist eine wichtige Quelle, um unser Service permanent zu optimieren, um Kundinnen und Kunden bestmöglich zu betreuen und zu begleiten. Wir gewährleisten eine qualitativ hochwertige Bearbeitung Ihrer Beschwerde. Transparenz im Verfahren versteht sich von selbst. Ihr Anliegen wird unverzüglich bearbeitet, um schnellstmöglich eine zufriedenstellende Lösung zu finden.

### ❖ **Aufgabe des Beschwerdemanagements**

Das Beschwerdemanagement vermittelt zwischen Beschwerdeführer (Kundin/Kunde) und der Bank und versucht den Sachverhalt zu klären. Es ist nicht die Aufgabe der Beschwerdestelle, in geschäftspolitische Entscheidungen einzugreifen.

### ❖ **Inhalt der Beschwerde**

Zur Klärung und Erledigung Ihres Anliegens bitten wir Sie, alle relevanten Daten des Falles mitzuteilen: Vor- und Zuname, Adresse, Geburtsdatum, Kontonummer, Auftragsnummer, Depotnummer, ...

### ❖ **Erledigung der Beschwerde**

Wir sind bemüht, schnellstmöglich eine gemeinsame Lösung zu finden. Jeder Bearbeitungsschritt wird dokumentiert. Es gibt keine pauschale Bearbeitungsdauer wie es nach dem Qualitätsanspruch der Landes-Hypothekenbank Steiermark AG auch keine pauschalen Standardlösungen gibt. Sie erhalten Bescheid über den Verlauf.

### ❖ **Ansprechpartner**

Wenden Sie sich bei Beschwerden bitte in erster Linie an Ihre Kundenberaterin bzw. Kundenberater. Kann die Beschwerde nicht von ihr bzw. ihm erledigt werden, wird sie an die/den Leiter/in der Filiale bzw. den Vorgesetzten übermittelt.

### ❖ **Kontakt**

Sie können mehrere Kanäle der Kommunikation nutzen und Beschwerden jederzeit entweder persönlich, telefonisch oder auf schriftlichem Weg (Brief, Email, Fax) an uns richten.

*Kann die Landes-Hypothekenbank Steiermark AG ihren Forderungen nicht oder nicht vollständig nachkommen, wird unser Standpunkt hinsichtlich der Beschwerde eingehend erläutert. Sie haben die Möglichkeit, sich zur Weiterbearbeitung Ihrer Beschwerde an andere Stellen zu wenden, insbesondere:*

- Arbeiterkammer Steiermark Konsumentenschutz, Graz ([www.stmk.arbeiterkammer.at](http://www.stmk.arbeiterkammer.at))
- Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft, Wien ([www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at))
- Schlichtung für Verbrauchergeschäfte (speziell für Fremdwährungskredite), Wien ([www.verbraucherschlichtung.or.at](http://www.verbraucherschlichtung.or.at))
- Österreichische Finanzmarktaufsicht (FMA), Wien ([www.fma.gv.at](http://www.fma.gv.at))