

KUNDENINFORMATION ZU DEN GRUNDSÄTZEN UNSERES BESCHWERDEMANAGEMENTS UND DESSEN ABLAUF

Ihre Wünsche, Bedürfnisse und Anliegen sind uns besonders wichtig. Wir betreuen unsere Kunden bestmöglich in allen Belangen des Bankgeschäfts.

Sollte uns das einmal nicht gelingen und Sie Grund für eine Beschwerde haben, teilen Sie uns das bitte mit. Wir behandeln Ihr Anliegen so rasch wie möglich – selbstverständlich kostenfrei.

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
per Post: Beschwerdestelle der paybox Bank AG
Lassallestrasse 9
1020 Wien

Bitte schicken 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

2. Bearbeitung von Beschwerden

Wir bestätigen Ihnen unverzüglich schriftlich, dass wir Ihre Beschwerde erhalten haben. 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.

Bitte geben Sie uns Ihre Telefonnummer und E-Mail-Adresse bekannt, damit wir Sie erreichen können.

Wir prüfen, ob Ihre Beschwerde in die Zuständigkeit der Beschwerdestelle fällt. Sollten uns Informationen für die Bearbeitung fehlen, informieren wir Sie darüber und geben Ihnen die Gelegenheit diese zu ergänzen.

3. Wir können Ihre Beschwerde nicht bearbeiten, wenn

- Sie als Beschwerdeführer nicht bereit sind, 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.

Sollten wir Ihre Forderungen, nach eingehender Prüfung, als teilweise oder gänzlich nicht gerechtfertigt ansehen, teilen wir Ihnen unseren Standpunkt schriftlich mit. Sie haben jederzeit die Möglichkeit Ihre Beschwerde bei folgenden Einrichtungen weiter zu verfolgen:

a) für Bankgeschäfte:

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

b) Internet Ombudsmann (www.ombudsmann.at) für

- über das Internet abgeschlossene, entgeltliche Verträge,
- sonstige Fragen des E-Commerce- oder Internetrechts,
- Datenschutz-, Urheber- oder Markenrecht mit Internetbezug, wenn der Kunde Verbraucher mit Wohnsitz in Österreich ist.

c) 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
<http://www.verbraucherschlichtung.or.at/>

d) 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>

e) 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

Stand Jänner 2019