

Kundeninformation

Wir nehmen Ihr Anliegen ernst!

Wir möchten Ihnen erstklassige Produkte und ein kundenorientiertes Service bieten. Dennoch kann es vorkommen, dass Sie mit den von der BKS Bank und ihren Tochtergesellschaften erbrachten Dienstleistungen nicht zufrieden sind.

Wir legen Wert auf Ihre Zufriedenheit und wollen Ihnen die Möglichkeit geben, Ihren Ärger mitzuteilen. Sollten Sie mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden sein oder noch offene Fragen haben, können Sie sich persönlich, telefonisch oder schriftlich an uns wenden. Wir freuen uns auch über positives Feedback. Wir empfehlen Ihnen:

- Beschweren Sie sich bitte zuerst vor Ort in der Geschäftsstelle, in der sich der Vorfall ereignet hat. Die Beschwerde kann Ihr Betreuer oder ein Mitarbeiter aufnehmen. Viele Missverständnisse können auch gleich direkt geklärt werden.
- Wenn sich auf diesem Wege keine Lösung ergibt, können Sie sich auch in unserer zentralen, unabhängigen Ombudsstelle melden. Diese dient als Vermittler zwischen Ihnen als Beschwerdeführer und der BKS Bank und ihren Tochtergesellschaften.

Wir wollen Ihr Anliegen möglichst zu Ihrer Zufriedenheit abwickeln. Für eine rasche Bearbeitung und eine faire und objektive Beurteilung Ihrer Situation brauchen wir aber auch Ihre Mithilfe. Daher bitten wir Sie noch um folgende Informationen:

- betroffene Filiale/Abteilung/Gesellschaft
- Kontonummer(n), Betrag, etc.
- sonstige relevante Informationen

Bei der Bearbeitung Ihrer Beschwerde werden wir:

- alle relevanten Beweismittel und Informationen zu Ihrem Anliegen sammeln und prüfen
- in klarer und verständlicher Sprache mit Ihnen kommunizieren
- unverzüglich oder zumindest innerhalb einer angemessenen Frist eine Antwort erbringen, andernfalls informieren wir Sie spätestens bis zum Ende des nächsten Bankarbeitstages nach Einlangen Ihrer Beschwerde über die Gründe für die Verzögerung und nennen Ihnen einen neuen voraussichtlichen Termin für unsere Antwort
- Ihnen unseren Standpunkt eingehend erläutern.

Wenn wir Ihren Forderungen einmal nicht oder nicht vollständig nachkommen können, dürfen wir Sie für diesen Fall über alternative Streitbeilegungsstellen informieren:

- Bei Fremdwährungskrediten: Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, Linke Wienzeile 18, 1060 Wien, www.verbraucherschlichtung.at
- In anderen Fällen: Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien, www.bankenschlichtung.at
- FMA (Finanzmarktaufsicht), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, www.fma.gv.at

So erreichen Sie uns:

BKS Bank AG

Ombudsstelle

St. Veiter Ring 43

9020 Klagenfurt

T: 0463/5858-471, E: ombudsstelle@bks.at; www.bks.at

Wir bedanken uns herzlich!

Ihr Ombudsteam