

Ihre Meinung zählt!

Sollten Sie mit den von der BKS Bank erbrachten Dienstleistungen nicht zufrieden sein, bzw. noch offene Fragen bestehen, können Sie sich persönlich, telefonisch oder schriftlich an uns wenden.

Wir sind bemüht, Ihr Anliegen möglichst zu Ihrer Zufriedenheit abzuwickeln. Um eine rasche Bearbeitung gewährleisten zu können, benötigen wir Ihre Mithilfe. Um Ihre Situation fair und objektiv beurteilen zu können, benötigen wir daher noch folgende Informationen von Ihnen:

- Betroffene Filiale/Abteilung
- Kontonummer(n), Betrag, etc.
- Falls vorhanden Unterlagen
- Sonstige relevante Informationen

Nach erster Beurteilung Ihrer Situation bekommen Sie eine Empfangsbestätigung mit folgendem Mindestinhalt:

- Nennung einer zuständigen Kontaktperson für die Beantwortung und voraussichtliche Dauer der Bearbeitung bis zur Beantwortung Ihres Anliegens
- Falls nicht bereits erhalten, Anforderung allfällig fehlender Unterlagen

Wir sind bemüht,

- sämtliche relevanten Beweismittel und Informationen zu Ihrem Anliegen zusammenzutragen und zu prüfen.
- in klarer und verständlicher Sprache mit Ihnen zu kommunizieren.
- unverzüglich oder zumindest innerhalb von 14 Tagen nach Eingang Ihres Anliegens eine Antwort zu erbringen. Andernfalls informieren wir Sie über die Gründe für die Verzögerung und nennen Ihnen einen neuen Termin für unsere Antwort.
- Ihnen unseren Standpunkt eingehend zu erläutern, wenn wir Ihren Forderungen nicht oder nicht vollständig nachkommen können. Für diesen Fall informieren wir Sie über alternative Streitbeilegungsstellen:
 - Bei Fremdwährungskrediten: Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, Linke Wienzeile 18, 1060 Wien, www.verbraucherschlichtung.at
 - In allen 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

BKS Bank AG

Beschwerdemanagement

St. Veiter Ring 43

9020 Klagenfurt

T: 0463/5858-0

E-Mail: beschwerde@bks.at

www.bks.at