

MI KOMOLYAN VESSZÜK MEGLÁTÁSAIT!

Szeretnénk Önnek elsőosztályú termékeket és ügyfélorientált szolgáltatást nyújtani. Előfordulhat azonban, hogy Ön mégsem elégedett a BKS Bank és leányvállalatai által nyújtott kiszolgálással.

Nagy hangsúlyt fektetünk az ügyfélelégedettségre és szeretnénk lehetőséget nyújtani, hogy panaszát megossza velünk. Amennyiben nem elégedett szolgáltatásainkkal vagy volnának még nyitott kérdések, úgy fordulhat hozzánk személyesen, telefonon vagy írásban. A pozitív visszajelzéseket is nagyon várjuk. Az alábbiakat ajánljuk Önnek:

- Kérjük, hogy legelőször abban a bankfiókban adja le panaszát, ahol az esemény történt. Panaszát fogadhatja az Ön tanácsadója vagy bármely munkatársunk, így sok félreértést már a helyszínen közvetlenül is tisztázni lehet.
- Amennyiben ily módon nem sikerülne megoldást találni, úgy jelentkezhet bankunk központi, független jogvédelmi intézményénél is. Ez a szerv közvetít a panaszos és a BKS Bank valamint leányvállalatai között.

Szeretnénk panaszát lehetőleg az Ön teljes megelégedettsége mellett kezelni. A gyors feldolgozáshoz és a helyzet fair és objektív megítéléséhez azonban az Ön segítségére is szükségünk van. Szeretnénk ezért az alábbi adatokat bekérni Öntől:

- Érintett bankfiók/osztály/vállalat
- Számlaszám, összeg, stb.
- Egyéb fontos információk.

A panaszkezelés folyamán az alábbiakat fogjuk tenni:

- Beszerezzük és megvizsgáljuk az összes fontos bizonyítékot és információt az ügyről
- Tiszta és érthető nyelven kommunikálunk Önnel
- Haladéktalanul vagy legalább egy méltányos határidőn belül válaszolunk Önnek, ellenkező esetben tájékoztatjuk a késedelem okairól és megnevezzük a válaszadás végső határidejét
- Álláspontunkat részletesen megvilágítjuk Önnek.

Amennyiben elvárásainak nem tudnánk – vagy csak részlegesen tudnánk – megfelelni, úgy tájékoztatjuk az alternatív konfliktuskezelési szervekről:

- Devizahitelek esetében: Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, Linke Wienzeile 18, 1060 Wien, www.verbraucherschlichtung.at
- Egyéb esetekben: Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien, www.bankenschlichtung.at
- Pénzügyi felügyelet: FMA (Finanzmarktaufsicht), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, www.fma.gv.at

Elérhetőségeink:

BKS Bank AG

Ombudsstelle

St. Veiter Ring 43

9020 Klagenfurt

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

Együttműködését szívből köszönjük!

A jogvédelmi csoport