

Ihre Anliegen sind uns ein Anliegen.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schoellerbank sind bemüht, Sie bestmöglich in Bankangelegenheiten zu betreuen und zu beraten.

Sollte es einmal nicht so gut gelaufen sein, wenden Sie sich bitte an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Ihrer Filiale oder nehmen Sie direkt mit uns Kontakt auf. Jede Beschwerde wird von uns in einer Datenbank erfasst. Damit stellen wir sicher, dass wir Ihr Anliegen nicht aus den Augen verlieren und unsere Erledigung nachvollziehen können.

- Wir nehmen jede Beschwerde ernst und setzen uns sachlich und objektiv damit auseinander.
- Wir bemühen uns um eine rasche Behandlung Ihres Anliegens, nach Möglichkeit innerhalb von zwei Werktagen. Manche Lösungen dauern etwas länger. Sie erhalten jedoch spätestens nach zwei Werktagen die ersten Informationen über die weitere Vorgehensweise.
- Auf Ihren Wunsch erhalten Sie von uns gerne weitere Informationen, etwa zu unseren Grundsätzen für das Beschwerdemanagement oder detaillierte Angaben zur Beschwerdeabwicklung.
- Wir sind überzeugt, auch für Ihr Anliegen eine passende Lösung zu finden.

Gemäß § 29 (1) WAG 2018 iVm Art. 26 Del. VO. (EU) 2017/565 und § 39e BWG haben wir wirksame und transparente Verfahren für die angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden unserer Kunden einzurichten und laufend anzuwenden sowie unseren Kunden diesbezügliche Informationen zur Verfügung zu stellen. Möchten Sie Kritik an uns weitergeben, bitten wir Sie, wie folgt vorzugehen:

- Persönlich: in Ihrer betreuenden Stelle
- Telefonisch: in Ihrem Standort
- Per E-Mail: an die Kundenbetreuerin bzw. den Kundenbetreuer unter vorname.zuname@schoellerbank.at oder an.ombudsstelle@schoellerbank.at

Alternativ stehen Ihnen folgende Institutionen zur Einbringung Ihrer Beschwerde zur Verfügung:

- Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (www.bankenschlichtung.at) für alle Bankgeschäfte (ausgenommen Fremdwährungskredite), Wiedner Hauptstraße 64, 1045 Wien – Tel. +43 1 505 42 98, Fax +43 1 505 44 74, office@bankenschlichtung.at
- 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 Sie Verbraucherin oder Verbraucher mit Wohnsitz in Österreich sind.
- Schlichtung für Verbrauchergeschäfte (www.verbraucherschlichtung.at) für Fremdwährungskredite oder sonstige Streitigkeiten, die nicht in die Zuständigkeit der obigen Schlichtungsstellen fallen.
- Österreichische Finanzmarktaufsicht – FMA – für alle Bankgeschäfte. Im Detail finden Sie alle Informationen bezüglich Beschwerden auf der Homepage der FMA <http://www.fma.gv.at> (Beschwerden und Verbraucheranfragen).

Die genannten Schlichtungswege lassen die Möglichkeit des Kunden, seine zivilrechtlichen Rechte in Anspruch zu nehmen, selbstredend unberührt.