

## Tipps bei Beschwerden

Wir nehmen Beschwerden unserer Kunden sehr ernst. Wir betrachten Beschwerden als Chance, unsere Dienstleistungen zu verbessern, um Ihnen als Kunde noch bessere Qualität liefern zu können.

Deshalb auch die folgenden Tipps, damit Sie wissen, wer bei uns und in welcher Reihenfolge für Reklamationen zuständig ist.

1. Beschwerden Sie sich bitte schriftlich, mündlich oder telefonisch dort, wo der Vorfall stattgefunden hat - nämlich in Ihrer Filiale.
2. Wenden Sie sich bitte an den für Sie zuständigen Betreuer oder lassen Sie sich einen Mitarbeiter nennen, der Ihre Beschwerde aufnimmt.
3. Wann immer Mängel festgestellt werden, ist unser Hauptziel deren Abstellung. Die individuelle Lösung des Einzelproblems steht dabei im Vordergrund. Geben Sie deshalb Ihrem Betreuer bitte die Chance, Ihre Reklamation kompetent bearbeiten zu können.
4. Ihr Betreuer wird als Lösungsverantwortlicher die Beschwerde so rasch wie möglich erledigen und Sie informieren.
5. Manchmal wird Ihr Betreuer zusätzlich den Filialleiter oder eine Fachabteilung einschalten. In den allermeisten Fällen wird Ihr Problem auf diesen Ebenen gelöst werden können.
6. Sollte sich selbst auf dieser Ebene keine Lösung ergeben, dann wenden Sie sich bitte schriftlich oder telefonisch an die Ombudsstelle der Volksbank Salzburg. In Einzelfällen kann es vorkommen, dass sich dann auch die Geschäftsleitung Ihres Problems anzunehmen hat – die Einbindung erfolgt dabei durch den Ombudsmann oder direkt schriftlich durch den Beschwerdeführer.
7. Als weitere Möglichkeiten stehen Ihnen zur Verfügung:
  - Ombudsstelle des Österreichischen Genossenschaftsverbandes (1013 Wien, Löwelstraße 14-16, Tel.: 01 31328325)
  - Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63)
  - Österreichische Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA), <https://www.fma.gv.at/beschwerden-ueber-beaufsichtigte-unternehmen-einbringen/beschwerden/>
  - FIN-NET der EU-Kommission ([https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form\\_de](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_de))
8. Informationen und Kontaktdaten zur Ombudsstelle der Volksbank Salzburg, zum Beschwerdemanagement der Volksbank Salzburg und zu Schlichtungsstellen außerhalb der Bank finden Sie auch auf unserer Homepage unter <https://www.volksbanksalzburg.at/ihre-regionalbank/beschwerdemanagement>.
9. Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig. Deshalb haben wir für Sie diesen Leitfaden entwickelt.