

Kundeninformation zum Beschwerdemanagement

In der WSK Bank AG setzen wir alles daran, unsere Kunden zufriedenzustellen. Wir möchten Ihnen erstklassige Produkte und Dienstleistungen bieten, sowie Sie persönlich und kundenorientiert servizieren. Dennoch kann es vorkommen, dass es doch einmal Anlass zu Unzufriedenheit gibt. Unsere Mitarbeiter sind darum bemüht mit Ihnen gemeinsam eine Lösung zu finden.

Wir nehmen Beschwerden ernst und haben hier Informationen zusammengefasst, wie Sie uns Ihr Anliegen mitteilen können. Sollten Sie mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden sein, empfehlen wir Ihnen:

- Besprechen Sie bitte Ihr Anliegen zuerst vor Ort in der Filiale oder Abteilung, in der sich der Vorfall ereignet hat. Ihr Betreuer oder ein anderer Mitarbeiter wird Ihre Beschwerde aufnehmen und gegebenenfalls weiterleiten, denn eventuelle Missverständnisse können oft gleich direkt geklärt werden.
- Falls auf diesem direkten Weg keine Klärung möglich ist, können Sie sich telefonisch oder schriftlich - per Post oder per mail - an unser zentrales Beschwerdemanagement wenden. Die Kontaktdaten finden Sie am Ende der Seite.

Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir bitte zusätzlich zu Ihrem Namen und den Kontaktdaten folgende Informationen:

- Betroffene Filiale oder Abteilung
- gegebenenfalls Kundennummer und Kontonummern
- sonstige relevante Informationen zur Beschwerde.

Im Zuge der Bearbeitung Ihrer Beschwerde werden wir alle relevanten Informationen zu Ihrem Anliegen sammeln und prüfen, fair und objektiv Ihr Anliegen beurteilen und Ihnen schnellstmöglich unseren Standpunkt als Antwort übermitteln.

Suchen wir gemeinsam eine Lösung für Ihr Anliegen.

Sollten wir Ihr Anliegen nicht erfüllen können, stehen Ihnen alternative Beschwerdestellen zur Verfügung.

- 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

Kontaktdaten:

WSK Bank AG
Beschwerdemanagement
Weimarer Straße 26
1181 Wien
T: 01 47607 0; E: office@wsk-bank.at