

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Wir Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bank für Tirol und Vorarlberg Aktiengesellschaft, Zweigniederlassung Deutschland, bemühen uns, Sie bestmöglich zu beraten und zu betreuen. Dabei sind Ihre Anregungen und Ihre Kritik für uns äußerst wertvoll. Zögern Sie nicht, wenn Sie eine kritische Rückmeldung geben wollen. Eine Beschwerde ermöglicht uns, auf Fehler oder Missverständnisse zu reagieren und unsere Arbeit zu hinterfragen. Jede Beschwerde wird von uns erfasst und archiviert. Damit möchten wir sicherstellen dass wir Ihr Anliegen nicht aus dem Blick verlieren.

Wir garantieren Ihnen darüber hinausgehend jede Beschwerde ernst zu nehmen, uns sachlich und objektiv damit auseinanderzusetzen und eine rasche Behandlung Ihres Anliegens. Manche Lösungen dauern eventuell etwas länger, aber Sie erhalten von uns spätestens nach zwei Werktagen eine erste Information über die weitere Vorgehensweise.

Möchten Sie uns Ihre Kritik mitteilen, gibt es folgende Möglichkeiten:

- persönlich bei Ihrer/m Kundenbetreuer/in.
- telefonisch bei Ihrer/m Betreuer/in oder direkt in der BTV Ombudsstelle unter +43 505 333 - 1404.
- per E-Mail an Ihre/n Kundenbetreuer/in unter vorname.nachname@btv-bank.de oder an die BTV Ombudsstelle an qualitaetsmanagement@btv.at.

Darüber hinaus nimmt die BTV Zweigniederlassung Deutschland zur alternativen Beilegung von Streitigkeiten am Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ (www.bankenombudsmann.de) teil. Dort haben Verbraucher die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit der BTV Zweigniederlassung Deutschland den Ombudsmann der privaten Banken anzurufen. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstvertrag (§ 675f des Bürgerlichen Gesetzbuches), können auch Kunden, die nicht Verbraucher sind, den Ombudsmann der privaten Banken anrufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“, die im Internet unter www.bankenverband.de abrufbar ist.

Die Beschwerde ist in Textform (z.B. mittels Brief, Fax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e.V., Postfach 040307, 10062 Berlin, Fax: (030) 1663-3169, E-Mail: ombudsmann@bdb.de, zu richten.

Im Übrigen steht es Ihnen selbstverständlich frei, die von Ihnen behaupteten Ansprüche gerichtlich geltend zu machen.