

**PRENDIAMO A CUORE LE VOSTRE RICHIESTE!**

Desideriamo offrirvi prodotti di altissimo livello e un servizio attento al cliente. Tuttavia, talvolta può succedere che i servizi forniti da BKS Bank e dalle sue controllate non vi soddisfino.

Noi ci teniamo alla vostra soddisfazione e per questo vogliamo darvi la possibilità di condividere con noi le vostre rimostranze. Se ritenete che i nostri servizi non siano all'altezza delle vostre aspettative o se avete domande, potete rivolgervi a noi di persona, per telefono o per iscritto. Ovviamente saremo anche lieti di ricevere vostri commenti positivi. Ecco i nostri consigli.

- Rivolgetevi dapprima alla filiale in cui si sono svolti i fatti, dove potete presentare un reclamo al vostro consulente o a un funzionario. Molti malintesi si possono chiarire anche per via diretta.
- Se però non riuscite a giungere a una soluzione in questo modo, potete rivolgervi anche al nostro ombudsman centrale e indipendente, che funge da mediatore tra il ricorrente e BKS Bank e le sue controllate.

Noi facciamo il possibile per evadere la vostra richiesta in modo da potervi soddisfare al meglio. Tuttavia, per gestire rapidamente e valutare equamente e oggettivamente la vostra situazione abbiamo bisogno della vostra collaborazione. Vi preghiamo pertanto di fornirci le seguenti informazioni:

- filiale/reparto/società
- numero(i) di conto, importo, ecc.
- altre informazioni rilevanti

Nell'elaborazione del vostro reclamo provvederemo

- a raccogliere e verificare tutte le evidenze e le informazioni rilevanti in merito alla vostra richiesta
- a comunicare con voi in un linguaggio chiaro e comprensibile
- a fornirvi una risposta immediata o perlomeno entro un congruo termine oppure a informarvi sui motivi del ritardo e a indicare un nuovo termine per la risposta
- a spiegarvi il nostro punto di vista in modo esaustivo.

Qualora non fossimo in grado di soddisfare le vostre richieste del tutto o anche solo in parte, vi indicheremo un organo di conciliazione delle controversie alternativo:

- per prestiti in valuta estera: Schlichtung für Verbrauchergeschäfte (Conciliazione in materia di beni di consumo), Linke Wienzeile 18, 1060 Vienna, [www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at)
- in altri casi: Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft (Organo comune di conciliazione per i servizi bancari austriaci), Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Vienna, [www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at)
- FMA (Autorità di vigilanza sui mercati finanziari), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Vienna, [www.fma.gv.at](http://www.fma.gv.at)

Come raggiungerci:

**BKS Bank AG**

Ombudsstelle

St. Veiter Ring 43

9020 Klagenfurt

T: 0463/5858-471, E: [ombudsman@bks.at](mailto:ombudsman@bks.at); [www.bks.at](http://www.bks.at)

Molte grazie!

Il team Ombudsman