

**Tipps bei Beschwerden**

Wir nehmen Beschwerden unserer Kunden sehr ernst. Und 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. Beschweren Sie sich bitte schriftlich oder mündlich dort, wo der Vorfall stattgefunden hat - nämlich in Ihrer Geschäftsstelle.
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 die Beschwerde so rasch wie möglich erledigen. Und Sie informieren.
5. Manchmal wird Ihr Betreuer zusätzlich den Filialleiter einschalten. Und Sie in den allermeisten Fällen wird Ihr Problem auf diesen beiden Ebenen gelöst werden können.
6. In Einzelfällen kann es vorkommen, dass sich nach dem Filialleiter die Geschäftsleitung Ihres Problems anzunehmen hat.
7. Sollte sich selbst auf dieser Ebene keine Lösung ergeben, dann wenden Sie sich bitte schriftlich an den Aufsichtsrat.
8. Genossenschaftsmitglieder haben vermehrte Einflussmöglichkeit: Ein Zehntel der Mitglieder kann eine Generalversammlung einberufen und einen Antrag stellen; einzelne Mitglieder können ebenfalls Anträge stellen.
9. Als Letztinstanz steht Ihnen die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien), gerne zur Verfügung.
10. Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig. Deshalb haben wir für Sie diesen Leitfaden entwickelt.