



Qualitätsmanagement

Wir stellen sicher, dass Ihre Beschwerde an die richtige Stelle gelangt, rasch und fachkundig bearbeitet wird und in einer Datenbank dokumentiert wird.

Ihr Kundenbetreuer als erster Ansprechpartner

Ihr Kundenbetreuer ist Ihr erster Ansprechpartner für Ihre Anliegen oder Ihre Beschwerde. Sie erreichen ihn zu unseren Öffnungszeiten persönlich in der Bank, telefonisch oder per e-mail.

Wenn Sie auf diesem Weg keine angemessene Lösung erzielen können, dann schreiben Sie uns bitte:

Euram Bank AG
Beschwerdemanagement
Wallnerstraße 4
1010 Wien

oder per e-Mail: beschwerde@eurambank.com

Der Ablauf

Wir bemühen uns, Ihr Anliegen so rasch als möglich mit gebührender Sorgfalt zu lösen. Sie erhalten kurzfristig Feedback von uns. Manchmal brauchen wir etwas Zeit, um einen Sachverhalt zu prüfen und alle relevanten Informationen zu Ihrer Beschwerde einzuholen und zu bearbeiten. In diesem Fall informieren wir Sie zwischenzeitlich vom Stand der Dinge.

Schlichtungsstelle außerhalb der Bank

Sollten Sie mit der Lösung und Argumentation zu Ihrer Beschwerde nicht zufrieden sein, haben Sie auch die Möglichkeit, die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (www.bankenschlichtung.at) zu kontaktieren.

Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft
Wiedner Hauptstraße 63
A-1045 Wien
Telefon: +43 1 505 42 98
Fax: +43 590 900 118337
E-Mail: office@bankenschlichtung.at

Wir leben unseren Grundsatz, dass es immer gut ist, einander zu sehen, zu hören und miteinander zu reden. So finden wir sicher für Ihr Anliegen eine zufriedenstellende Lösung.

