



## **Менеджмент качества**

Мы гарантируем, что Ваша жалоба поступит к компетентному лицу и будет рассмотрена быстро и надлежащим образом. Все запросы документируются в соответствующей базе данных.

## **Ваш менеджер является Вашим первым контактным лицом**

Ваш менеджер является Вашим первым контактным лицом при возникновении вопросов или жалоб. Вы можете обратиться к нему лично, в часы работы банка, а также по телефону или по электронной почте.

Если Вам не удалось достичь подходящего решения таким образом, то, пожалуйста, пишите нам по адресу:

Euram Bank AG  
Beschwerdemanagement  
Schottenring 18  
A-1010 Wien

или по электронной почте: [beschwerde@eurambank.com](mailto:beschwerde@eurambank.com)

## **Организационный процесс**

Мы постараемся решить Ваш вопрос как можно скорее и должным образом. Вы получите от нас ответ в ближайшее время. Иногда нам требуется время для того, чтобы рассмотреть обстоятельства дела, получить и проверить всю необходимую информацию по Вашей жалобе. В этом случае мы будем регулярно информировать Вас о положении вещей.

## **Совет по примирению вне банка**

Если Вы не удовлетворены решением и аргументами по Вашей жалобе, у Вас есть возможность обратиться в Совместный совет по примирению Австрийской банковской отрасли ([www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at)).

Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft  
Wiedner Hauptstraße 63  
A-1045 Wien  
Телефон: +43 1 505 42 98  
Факс: +43 590 900 118337  
E-Mail: [office@bankenschlichtung.at](mailto:office@bankenschlichtung.at)

Мы убеждены, что всегда важно видеть, слышать друг друга, и разговаривать друг с другом. Тогда мы совершенно точно найдём удовлетворительное решение по Вашему вопросу.

## **European American Investment Bank AG**

