

# Informationen zum Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

Wir nehmen Ihre Kritik und Bedürfnisse sehr ernst.

Wenn Sie mit der Bearbeitung Ihres Anliegens unzufrieden sind, unzureichend Auskunft erhalten haben oder Kritik an einem unserer Produkte mitteilen möchten, informieren Sie uns bitte.

## **Einreichung der Beschwerde**

Wir bitten Sie, sich mit Ihrer Beschwerde an unser Ombudsteam zu wenden.

Dafür stehen folgende Kontaktdaten zur Verfügung:

Tel.: 050203-1666

e-mail: [ombudsteam@santanderconsumer.at](mailto:ombudsteam@santanderconsumer.at)

Fax: 050203-1684

Post: Santander Consumer Bank GmbH, Ombudsteam, Postfach 200, 1220 Wien

Homepage: <https://www.santanderconsumer.at/ueber-uns/ombudsteam> mittels Online-Formular

## **Angaben zur Beschwerde**

Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir – soweit vorhanden- Ihre Vertragsnummer. Ergänzend dazu bitten wir um Angabe Ihrer persönlichen Daten wie Name und Anschrift, Geburtsdatum und Telefonnummer sowie den Gegenstand Ihrer Beschwerde.

## **Eingangsbestätigung**

Sofern Sie Ihre Beschwerde über e-mail oder das Online Formular auf der Homepage (<https://www.santanderconsumer.at/ueber-uns/ombudsteam>) einbringen, erhalten Sie eine automatisierte Eingangsbestätigung.

Beim Beschwerdeeingang per Telefon werden Sie sofort darüber informiert, dass Ihre Anfrage bearbeitet wird und wie lange die Bearbeitung dauern kann. Im Zuge des Telefongespräches kann auch erörtert werden, ob das Nachreichen von Unterlagen erforderlich ist.

Langt die Beschwerde per Post oder Fax ein, werden Sie telefonisch über den Erhalt Ihres Anliegens informiert, falls die Bearbeitung länger als 5 Arbeitstage in Anspruch nimmt oder noch Unterlagen erforderlich sind.

## **Bearbeitungsdauer**

Da jede Beschwerde anders gelagert ist, bitten wir um Verständnis, dass wir keine pauschale Bearbeitungszeit angeben können. Wir bearbeiten Ihr Anliegen binnen angemessener Frist, die bis zu 15 Arbeitstage betragen kann. Den aktuellen Stand der Bearbeitung können Sie jederzeit unter der Telefonnummer 050203-1666 erfragen.

Sollte die Bearbeitung ausnahmsweise nicht binnen 15 Arbeitstagen abgeschlossen werden können, erhalten Sie eine vorläufige schriftliche Antwort, in der wir Sie über die Gründe der Verzögerung und den Zeitpunkt der endgültigen Antwort informieren. Die endgültige Antwort erhalten Sie spätestens binnen 35 Arbeitstagen.

## **Die Beschwerdebearbeitung ist abgeschlossen**

Sobald Ihr Anliegen geprüft wurde, erhalten Sie schriftlich unsere Stellungnahme bzw. unseren Lösungsvorschlag. Falls wir Ihrem Anliegen nicht oder nur teilweise nachkommen können, werden wir das in unserer schriftlichen Stellungnahme ausführlich erläutern.

Für den Fall, dass für Ihre Beschwerde keine befriedigende Lösung gefunden werden kann, können Sie sich an folgende Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) wenden:

Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft, 1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63,

Tel.: 01 505 42 98, [www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at).

Wir werden an einem allfälligen Verfahren vor dieser AS- Stelle teilnehmen.

Sie können sich auch an die Aufsichtsbehörde Finanzmarktaufsicht (FMA), 1090 Wien, Otto-Wagner-Platz 5, wenden, oder die Ihrer Meinung nach bestehenden Ansprüche vor den ordentlichen Gerichten geltend machen.