

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

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 wir – sofern die Beschwerde nicht sofort gelöst werden kann – innerhalb von 5 Werktagen schriftlich auf Sie zukommen. Im Zuge des Telefongesprächs kann auch erörtert werden, ob das Nachreichen von Unterlagen erforderlich ist.

Langt die Beschwerde per Post oder Fax ein, werden Sie nur dann über den Erhalt ihres Anliegens informiert, falls die Bearbeitung länger als 5 Tage in Anspruch nimmt, noch Unterlagen erforderlich sind, oder Sie ausdrücklich eine Eingangsbestätigung anfordern.

Bearbeitungsdauer

Da jede Beschwerde anders gelagert ist, bitten wir um Verständnis, dass wir keine pauschale Bearbeitungszeit angeben können. Wir sind jedoch bemüht, Ihr Anliegen binnen 5 Werktagen zu bearbeiten. Sollte eine Bearbeitung in diesem Zeitraum nicht möglich sein, informieren wir Sie über den Bearbeitungsverlauf.

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 Stellen zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stellen) wenden:

– die gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft,

siehe www.bankenschlichtung.at

– die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte,

siehe www.verbraucherschlichtung.at

Wir werden an einem allfälligen Verfahren vor diesen AS- Stellen teilnehmen.

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

Santander Consumer Bank GmbH, Postfach 200, 1220 Wien