



BESCHWERDEMANAGEMENT

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist uns sehr wichtig. Bitte teilen Sie uns mit, wenn Sie mit unseren Dienstleistungen doch einmal nicht zufrieden sind.

Einbringen der Beschwerde

Internet: www.ca-autobank.at/kontakt/beschwerde
Telefonisch: 0800 / 500 114
Post: CA Auto Bank GmbH
Beschwerdemanagement
Schönbrunner Straße 297-307
1120 Wien

Beschwerdebearbeitung

Zur Klärung und Erledigung Ihres Anliegens bitten wir Sie, uns alle relevanten Daten mitzuteilen: Vor- und Zuname, Adresse, Geburtsdatum und ggf. Vertragsnummer bzw. gewünschte Kontaktaufnahme (Telefon, E-Mail, Post).

Zur Sicherstellung Ihres Anliegens wird jede Beschwerde in einer Datenbank erfasst.

Ihre Beschwerde/Anfrage wird zeitnah behandelt bzw. an die jeweils zuständige(n) Stelle(n) im Haus zur Stellungnahme/Abklärung/Entscheidung/Bearbeitung weitergeleitet. Nach Vorliegen der erforderlichen Informationen wird Ihnen das Ergebnis mitgeteilt. Ihre Anfragen werden längstens binnen 4 Werktagen ab Erhalt geprüft und möglichst umgehend bearbeitet.

In Fällen, in denen umfangreichere Informationen eingeholt werden müssen, kann es sein, dass die Bearbeitung Ihres Anliegens etwas mehr Zeit benötigt. In diesem Fall werden wir Ihnen eine Zwischeninformation geben.

Sollte es im Einzelfall zu keiner für Sie zufriedenstellenden Einigung kommen, stehen Ihnen folgende staatlich anerkannte außergerichtliche Streitschlichtungseinrichtungen zur Verfügung:

Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft	Wiedner Hauptstraße 63 1045 Wien Telefon: +43 (1) 505 42 98 E-Mail: office@bankenschlichtung.at www.bankenschlichtung.at
Schlichtung für Verbrauchergeschäfte	Mariahilfer Straße 103/1/18 1060 Wien Tel.: +43 (0)1 890 63 11 E-Mail: office@verbraucherschlichtung.at www.verbraucherschlichtung.at
Finanzmarktaufsicht (FMA)	Verbraucherinformation & Beschwerdewesen Otto-Wagner-Platz 5 1090 Wien Tel.: +43 (1) 249 59-0 www.fma.gv.at
Internet Ombudsstelle (nur für über das Internet geschlossene Verträge)	Ungargasse 64-66/3/404 1030 Wien www.ombudsstelle.at