

# Ihre Meinung ist uns wichtig!

Wir Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bank für Tirol und Vorarlberg Aktiengesellschaft bemühen uns, Sie bestmöglich zu beraten und zu betreuen. Dabei sind Ihre Anregungen und Ihre Kritik für uns äußerst wertvoll. Zögern Sie nicht, wenn Sie eine kritische Rückmeldung geben wollen. Eine Beschwerde ermöglicht uns, auf Fehler oder Missverständnisse zu reagieren und unsere Arbeit zu hinterfragen. Jede Beschwerde wird von uns erfasst und archiviert. Damit möchten wir sicherstellen dass wir Ihr Anliegen nicht aus dem Blick verlieren.

Wir garantieren Ihnen darüber hinausgehend jede Beschwerde ernst zu nehmen, uns sachlich und objektiv damit auseinanderzusetzen und eine rasche Behandlung Ihres Anliegens. Manche Lösungen dauern eventuell etwas länger, aber Sie erhalten von uns spätestens nach zwei Werktagen eine erste Information über die weitere Vorgehensweise.

Möchten Sie uns Ihre Kritik mitteilen, gibt es folgende Möglichkeiten:

- persönlich bei Ihrer/m Kundenbetreuer/in oder Ihrer betreuenden Filiale.
- telefonisch bei Ihrer/m Betreuer/in oder direkt in der BTV Ombudsstelle unter +43 505 333 - 1404.
- per E-Mail an Ihre/n Kundenbetreuer/in oder an die BTV Ombudsstelle an [qualitaetsmanagement@btv.at](mailto:qualitaetsmanagement@btv.at).

Darüber hinaus kann für die alternative Beilegung von Streitigkeiten über Verpflichtungen aus einem Bankgeschäft (§ 1 BWG) mit der BTV die [Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft](#) angerufen werden. Im Falle einer Streitigkeit aus einem Fremdwährungskredit ist hingegen die [Schlichtung für Verbrauchergeschäfte](#) zuständig.

## Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft

Wiedner Hauptstraße 63  
1045 Wien  
Telefon: +43 1 505 4298  
[office@bankenschlichtung.at](mailto:office@bankenschlichtung.at)

## Schlichtung für Verbrauchergeschäfte

Mariahilfer Straße 103/1/18  
1010 Wien  
Telefon: +43 1 890 6311  
[office@verbraucherschlichtung.at](mailto:office@verbraucherschlichtung.at)

Im Übrigen steht es Ihnen selbstverständlich frei, die von Ihnen behaupteten Ansprüche gerichtlich geltend zu machen.

## Kontakt

Bank für Tirol und Vorarlberg Aktiengesellschaft  
Stadtforum 1  
6020 Innsbruck  
Tel.: +43 505 333 - 1404  
[qualitaetsmanagement@btv.at](mailto:qualitaetsmanagement@btv.at)