



Kundenservice

Vordere Zollamtsstraße 13
1030 Wien

E-Mail: kundensupport@consorsfinanz.at

Telefon: +43 / 18 92 31 40

Mo – Fr: 8.30 – 20.00 Uhr

Beschwerdemanagement

Ihre Sorgen liegen uns am Herzen!

Wir sind stets bemüht, Sie hinsichtlich Ihrer Anliegen und Wünsche bestmöglich zu betreuen. Sollten unsere Leistungen einmal nicht Ihren Vorstellungen entsprechen, bitten wir Sie sich mit Ihrer Beschwerde direkt nach deren Auftreten an uns zu wenden.

**Kunden-
information**

Sie können Ihr Anliegen folgendermaßen bei uns einbringen:

- Telefonisch: +43 18 92 31 40 (Mo-Fr, 08:30 – 20:00)
- E-Mail: beschwerdemanagement@consorsfinanz.at
- Schriftlich: Consors Finanz
Vordere Zollamtsstr. 13,
1030 Wien

Um Ihr Anliegen schnell und effektiv behandeln zu können, bitten wir Sie uns folgende Informationen zu übermitteln:

- Vollständiger Name
- Vertragsnummer oder Ihre Kreditkartennummer
- Eine detaillierte Beschreibung Ihres Anliegens
- Ihre Telefonnummer für etwaige Rückmeldungen
- Wenn vorhanden, Ihre E-Mail-Adresse, um die wichtigsten Punkte auch schriftlich festhalten zu können

Nachdem Ihre Beschwerde bei uns eingelangt ist, erhalten Sie eine Eingangsbestätigung per Mail oder auf dem Postweg. Falls Sie telefonisch mit uns Kontakt aufgenommen haben und sich Ihr Anliegen nicht direkt lösen lässt, erhalten Sie von uns ebenfalls die Bestätigung, dass Ihrem Anliegen nachgekommen wird. Sollte sich Ihr Problem innerhalb von 7 Tagen nicht beheben lassen, informieren wir Sie laufend über die derzeitigen Entwicklungen und wie Ihre Beschwerde weiter bearbeitet wird.

Alle eingegangenen Forderungen werden täglich aufgezeichnet und an die Head of Contact Center and Collection, Compliance-Abteilung weitergeleitet.

Abhängig davon, welcher Kommunikationsweg gewählt wurde, bearbeiten wir Ihre Beschwerde in höchstens folgenden Zeiträumen:

- Telefonisch: 1 Bankarbeitstag
- Per E-Mail: 2 Bankarbeitstage
- Per Post: Höchstens 7 Bankarbeitstage

Sollte es vorkommen, dass wir Ihrem Anliegen in der oben genannten Zeitspanne nicht nachkommen können, erhalten Sie eine Mitteilung, in welcher die Gründe für die Verzögerung dargelegt werden und bis wann Sie mit einer Entscheidung rechnen können.



Manchmal ist es uns leider nicht möglich für Sie eine vollends zufriedenstellende Lösung zu finden. Sie können daher Ihre Beschwerde an folgende nationale und internationale Institutionen weiterleiten:

■ **Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft**

(www.bankenschlichtung.at) für alle Bankgeschäfte (ausgenommen Fremdwährungskredite)

Wiedner Hauptstraße 64

1045 Wien

Telefon: +43 / 1 505 42 98

Fax: +43 / 1 505 44 74

E-Mail: office@bankenschlichtung.at

■ **Schlichtung für Verbrauchergeschäfte**

(www.verbraucherschlichtung.at) für Fremdwährungskredite oder sonstige Streitigkeiten, die nicht in die Zuständigkeit der obigen Schlichtungsstellen fallen

Mariahilfer Straße 103/1/18

1060 Wien

Telefon: +43 / 1 890 63 11

Fax: +43 / 1 890 63 11 99

E-Mail: office@verbraucherschlichtung.at

■ **Europäische Online Streitbelegungsplattform**

(OS-Plattform) für außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen

Webadresse: ec.europa.eu/odr

■ **Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA)**

Verbraucherinformation & Beschwerdewesen

Otto-Wagner-Platz 5

1090 Wien

Telefon: +43 / 1 249 59 - (DW) 3444

Webadresse: www.fma.gv.at

■ **Autorité de contrôle prudentiel et de resolution (ACPR)
- Französische Bankenaufsichtsbehörde**

61 Rue Taitbout

75009 Paris, Frankreich

Telefon: +33 / 1 49 95 40 00

Webadresse: acpr.banque-france.fr

■ **Europäische Zentralbank**

Sonnenmannstraße 20

60311 Frankfurt am Main, Deutschland

Webadresse: www.ecb.europa.eu