



CONSORS FINANZ
BNP PARIBAS



Kundenservice:

Telefon: +43 1 8923140

Email: kundensupport@consorsfinanz.at

Mo – Fr: 08:30 – 20.00 Uhr

Beschwerdemanagement

Ihre Sorgen liegen uns am Herzen!

Sollten unsere Leistungen einmal nicht Ihren Vorstellungen entsprechen, bitten wir Sie, sich direkt an uns zu wenden. Mit Ihrem Feedback geben Sie uns die Möglichkeit, Dinge zu Ihrer Zufriedenheit zu ändern sowie unsere Prozesse und unseren Service zu verbessern.

Sie können Ihr Anliegen folgendermaßen bei uns einbringen:

- Telefonisch: +43 1 892 31 40 (Mo-Fr 08:30 – 20:00)
- E-Mail: beschwerdemanagement@consorsfinanz.at
- Schriftlich:
Consors Finanz
Kärntner Ring 5-7
1010 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

Nachdem Ihre Beschwerde bei uns eingelangt ist, wird diese vom Qualitäts- und Beschwerdemanagement geprüft und bearbeitet. Wir werden Ihnen umgehend antworten.

Sollten sich die Nachforschungen zu der von Ihnen vorgebrachten Reklamation hinziehen, erhalten Sie von uns einen Zwischenbescheid auf dem Postweg. Seien Sie jedoch versichert, dass wir immer an einer schnellstmöglichen Klärung arbeiten.



CONSORS FINANZ
BNP PARIBAS



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
A-1045 Wien
Telefon: +43 1 505 42 98
Fax: +43 1 505 44 74
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
office@verbraucherschlichtung.at
- Finanzmarktaufsicht, Verbraucherinformation & Beschwerdewesen
Otto-Wagner-Platz 5
A-1090 Wien
Telefon: +43-1 249 59- 5502, 5512
Fax: +43-1 249 59-5599
- Autorité de contrôle prudentiel et de resolution
61 Rue Taitbout
75009 Paris, Frankreich
Telefon: +33 1 49 95 40 00
- Europäische Zentralbank
Sonnenmannstraße 20
60311 Frankfurt am Main, Deutschland