



**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](mailto:beschwerdemanagement@consorsfinanz.at)
- Schriftlich:  
BNP Paribas Personal Finance S.A. Niederlassung Österreich  
Vordere Zollamtsstraße 13  
1030 Wien
- Schnell und einfach über unser Online-Formular unter [www.consorsfinanz.at/kontakt](http://www.consorsfinanz.at/kontakt)

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

- Ihren vollständigen Namen (Vor- und Nachname)
- 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](http://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](mailto:office@bankenschlichtung.at)
- **Schlichtung für Verbrauchergeschäfte**  
([www.verbraucherschlichtung.at](http://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](mailto:office@verbraucherschlichtung.at)
- **Europäische Online Streitbeilegungsplattform**  
(OS-Plattform) für außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen  
Webadresse: [ec.europa.eu/odr](http://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](http://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](http://acpr.banque-france.fr)
- **Europäische Zentralbank**  
Sonnenmannstraße 20  
60311 Frankfurt am Main, Deutschland  
Webadresse: [www.ecb.europa.eu](http://www.ecb.europa.eu)