BGL BNP PARIBAS

Die Bank für eine Welt im Wandel

IHRE BESCHWERDE

Wir setzen alles daran, Ihnen den bestmöglichen Service zu bieten.

Sollten Sie jedoch einmal unzufrieden sein oder Schwierigkeiten haben, stehen Ihnen mehrere Ansprechpartner zur Verfügung.

AN WEN SOLL ICH MICH WENDEN?

1. Erster Schritt: Schicken Sie einen Brief an unsere Qualitätssicherung (Quality Management):

BGL BNP Paribas Quality Management
50, avenue J.F. Kennedy
L-2951 Luxembourg

Bitte denken Sie daran, Ihre Kontonummer, Ihren Namen und Ihre Adresse anzugeben. Spätestens 10 Geschäftstage nach Erhalt Ihrer Beschwerde erhalten Sie eine Bestätigung über die Bearbeitung. Kann eine Antwort nicht innerhalb von einem Monat erfolgen, muss die Bank den Beschwerdeführer über die Gründe der Verzögerung informieren und ihm das Datum mitteilen, zu dem die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

2. Zweiter Schritt: Wenden Sie sich an den Vorstand

Sollte Ihr Anliegen im ersten Schritt nicht zu Ihrer Zufriedenheit geklärt worden sein, können Sie sich an den Vorstandsvorsitzenden von BGL BNP Paribas wenden.

Zur besseren Bearbeitung bitten wir Sie um Angabe der Vorgangsnummer des Ant- wortschreibens, das Sie von uns erhalten haben.

3. Dritter Schritt: Wenden Sie sich an das Kommissariat für Versicherungen / Commissariat aux Assurances oder an die Überwachungskommission für den Finanzsektor (Commission de Surveillance du Secteur Financier).

Wenn Sie nach Einreichung eines Antrags an den Vorstand innerhalb der gesetzten Frist keine zufriedenstellende Antwort oder Rücksprache erhalten haben, kann ein außergerichtliches Vergleichsverfahren eingeleitet werden.

Wenn sich Ihre Beschwerde auf ein Versicherungsprodukt bezieht, haben Sie die Möglichkeit, eine Beschwerde beim Komissariat für Versicherungen / Commissariat aux Assurances einzureichen, das sich auf dem Boulevard 7 Joseph II, in L-1840 Luxemburg (Webseite: www.caa.lu), befindet.

In anderen Fällen können Sie eine Beschwerde bei der Überwachungskommission für den Finanzsektor / Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) unter folgender Adresse einreichen: http://www.cssf.lu/consommateur/reclamations/ innerhalb von höchstens einem Jahr nach dem Tag, an dem Sie die Klage bei BGL BNP Paribas eingereicht haben.

Das Kreditinstitut BGL BNP Paribas ist dazu berechtigt, mit diesen Organisationen über eine Beschwerde oder Mitteilung von Ihnen zu sprechen.