



**BGL
BNP PARIBAS**

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. Sollten Recherchen erforderlich sein, erhalten Sie innerhalb eines Monats eine definitive Antwort.

2. Zweiter Schritt: Wenden Sie sich an den Exekutivausschuss

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

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

3. Dritter Schritt: Wenden Sie sich an die Finanzaufsicht in Luxemburg (Commission de Surveillance du Secteur Financier, CSSF)

Sollten Sie auf Ihr Schreiben an den Exekutivausschuss innerhalb der gesetzten Frist keine oder keine zufriedenstellende Antwort erhalten haben, besteht die Möglichkeit eines außergerichtlichen Beschwerdeverfahrens vor der CSSF.

Das Formular und sämtliche nützlichen Hinweise hierzu finden Sie auf der Website der CSSF unter: <http://www.cssf.lu/de/verbraucher/kundenbeschwerden/>