

# Ihre Anliegen sind uns ein Anliegen.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der UniCredit Leasing (Austria) GmbH sind bemüht, Sie bestmöglich zu betreuen und zu beraten.

Haben Sie ein Anliegen, dann nehmen Sie direkt mit uns Kontakt auf. Jede Beschwerde wird von uns in einer Datenbank erfasst. Damit stellen wir sicher, dass wir diese nicht aus den Augen verlieren und unsere Erledigung nachvollziehen können.

- Wir nehmen jede Beschwerde ernst und setzen uns sachlich und objektiv damit auseinander.
- Wir bemühen uns um eine rasche Behandlung Ihres Anliegens, nach Möglichkeit innerhalb von zwei Werktagen. Manche Lösungen dauern etwas länger. Sie erhalten jedoch spätestens nach zwei Werktagen die ersten Informationen über die weitere Vorgehensweise.
- Möchten Sie Feedback an uns weitergeben, bitten wir Sie wie folgt vorzugehen:
  - Telefonisch:  
in der Ombudsstelle – Tel.: 050505-63233.
  - Per E-Mail:  
an die Sie betreuende Stelle oder an <mailto:leasing.ombudsstelle@unicreditgroup.at>.

Alternativ stehen Ihnen folgende Institutionen zur Einbringung Ihrer Beschwerde zur Verfügung:

- Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft ([www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at)) für alle Bankgeschäfte (ausgenommen Fremdwährungskredite), Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien - Tel. +43 1 505 42 98, Fax: +43 5 90 900 118337, [office@bankenschlichtung.at](mailto:office@bankenschlichtung.at)
- Schlichtung für Verbrauchergeschäfte ([www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at)) bei Streitigkeiten, die nicht in die Zuständigkeit der obigen Schlichtungsstellen fallen.
- Österreichische Finanzmarktaufsicht - FMA - für alle Bankgeschäfte. Im Detail finden Sie alle Informationen bezüglich Beschwerden auf der Homepage der FMA <http://www.fma.gv.at> (Beschwerden und Verbraucheranfragen).