

Information zum Beschwerdemanagement der BHW Bausparkasse AG, Niederlassung Luxemburg

Ziel des Beschwerdeverfahrens

Die Wahrnehmung Ihrer Interessen hat für die BHW Bausparkasse AG hohe Priorität. Uns liegt viel daran, Sie bald wieder zu unseren zufriedenen Kunden zu zählen. Daher zögern Sie nicht, uns zu informieren, wenn ein Vorgang nicht zu Ihrer Zufriedenheit bearbeitet wurde.

„Als Beschwerde gilt jede Äußerung und Mitteilung, aus der hervorgeht, dass Sie mit unserer Beratung oder Dienstleistung nicht zufrieden sind. Der Begriff „Beschwerde“ muss nicht zwingend verwandt werden. Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form.“

Ihre kritische Rückmeldung verstehen wir als Chance zur Verbesserung unserer Beratungs- und Dienstleistungsqualität. Unser Ziel ist es, gemeinsam mit Ihnen eine Lösung zu finden.

Wie gehen wir mit Beschwerden um

Ihre Ansprechpartner im Beschwerdefall:

Im Fall einer Beschwerde wenden Sie sich bitte, unter

- Angabe Ihres Namens
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Angabe Ihrer Vertragsnummer
- Angabe Ihrer Telefonnummer, unter der wir Sie bei Rückfragen erreichen können

an:

BHW Bausparkasse AG, Niederlassung Luxemburg

z. Hd. Herrn Martin Müller (Niederlassungsleiter)

16, rue Erasme

B.P. 556

L-2015 Luxembourg

Telefon: +352 44 88 44 – 1

Telefax: +352 44 88 44 – 34

E-Mail: info-lux@bhw.lu

Sie können sich auch direkt an Ihren persönlichen BHW-Berater wenden.

Innerhalb einer Frist von höchstens 10 Bankarbeitstagen ab dem Eingang Ihrer Beschwerde wird Ihnen eine schriftliche Eingangsbestätigung oder ein Zwischenbescheid zugeleitet, es sei denn wir können Ihnen innerhalb dieses Zeitraums bereits eine Antwort zur Verfügung stellen.

Die maximale Frist für die Bearbeitung der Beschwerde beträgt 4 Wochen ab dem Eingang Ihrer Beschwerde bei uns.

Bitte reichen Sie Ihre Beschwerde immer erst bei uns ein. Sollten wir Ihre Beschwerde nicht zu Ihrer Zufriedenheit beilegen, können Sie sich an die nachfolgend aufgeführten Streitbeilegungsstellen wenden. Diese Reihenfolge ist zwingend einzuhalten, da die Streitbeilegungsstellen Ihre Beschwerden sonst nicht annehmen.

Ihre weiteren Möglichkeiten

Bei einer nicht zufriedenstellenden Antwort besteht die Möglichkeit sich an die außergerichtliche Streitbeilegungstelle des Verbandes der Privaten Bausparkassen e.V. oder an die Aufsichtsbehörde Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) zu wenden. Der Rechtsweg zu den Gerichten bleibt unberührt.

Die Anschrift lautet:	Adresse der Aufsichtsbehörde CSSF:
Verband der privaten Bausparkassen e.V. Schlichtungsstelle Bausparen Postfach 303079 10730 Berlin http://www.schlichtungsstelle-bausparen.de e-mail: info@schlichtungsstelle-bausparen.de	Commission de Surveillance du Secteur Financier 283, route d'Arlon L-2991 Luxemburg www.cssf.lu e-mail: direction@cssf.lu

Wir weisen darauf hin, dass Ihr Antrag schriftlich bei der CSSF innerhalb eines Jahres, ab Eingabe Ihrer Beschwerde bei uns, einzureichen ist.

Weitere Informationen zur Verordnung 16-07 (außergerichtliche Beilegung von Beschwerden) der CSSF erhalten Sie auf der Internetseite <https://www.cssf.lu/de/kundenbeschwerden/>.