

## **Information concernant la gestion des réclamations par la BHW Bausparkasse AG, Succursale de Luxembourg**

### **Objectif de la procédure de réclamation**

**La sauvegarde de vos intérêts est une priorité majeure de la BHW Bausparkasse AG. Il nous importe de pouvoir bientôt vous compter à nouveau parmi nos clients satisfaits. Ainsi, n'hésitez pas à nous informer si nos services ne vous ont pas donné satisfaction.**

Par « réclamation », nous entendons toute déclaration ou communication indiquant que vous n'êtes pas satisfait de nos conseils ou services, sans que le terme « réclamation » ne soit nécessairement utilisé. Une réclamation ne requiert pas de forme spécifique.

Nous considérons vos commentaires critiques comme une occasion d'améliorer la qualité de nos conseils et de nos services. Notre objectif est de trouver une solution ensemble avec nos clients.

### **Notre gestion des réclamations**

#### **Votre interlocuteur en cas de réclamation :**

Pour toute réclamation, veuillez vous adresser à :

#### **BHW Bausparkasse AG, Succursale de Luxembourg**

attn M. Martin Müller (Directeur de succursale)  
16, rue Erasme  
B.P. 556  
L-2015 Luxembourg

Tél. : +352 44 88 44 – 1  
Fax : +352 44 88 44 – 34  
E-mail : [bhw@pt.lu](mailto:bhw@pt.lu)

en veillant à communiquer

- votre nom
- une description des faits
- votre numéro de contrat
- le numéro de téléphone auquel nous pourrions vous joindre pour toute question.

Vous avez également la possibilité de vous adresser directement à votre consultant personnel BHW.

Dans un délai maximum de 10 jours ouvrables bancaires à compter de la réception de votre réclamation, un accusé de réception écrit ou une réponse provisoire vous sera envoyé, à moins que nous ne puissions d'ores et déjà vous fournir une réponse dans ce délai.

Le délai maximum de traitement est de 4 semaines à compter de la date de réception de votre réclamation.

Nous vous prions de toujours veiller à nous soumettre votre réclamation en premier lieu. Si nous ne sommes pas en mesure d'y donner une suite satisfaisante, vous pouvez contacter les organismes de résolution des litiges énumérés ci-dessous. Cet ordre doit être strictement respecté : à défaut, les organismes de règlement des litiges n'accepteront pas vos réclamations.

## Vos autres possibilités

En cas de réponse insatisfaisante, vous avez la possibilité de vous adresser à l'organisme de règlement extrajudiciaire des litiges du Verband der Privaten Bausparkassen e.V. ou à la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF). Le recours aux tribunaux ne s'en trouve pas affecté.

<b>Adresse :</b> <b>Verband der privaten Bausparkassen e.V.</b> Schlichtungsstelle Bausparen Postfach 303079 10730 Berlin <a href="http://www.schlichtungsstelle-bausparen.de">http://www.schlichtungsstelle-bausparen.de</a> e-mail : <a href="mailto:info@schlichtungsstelle-bausparen.de">info@schlichtungsstelle-bausparen.de</a>	<b>Adresse de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) :</b> 283, route d'Arlon L-2991 Luxembourg <a href="http://www.cssf.lu">www.cssf.lu</a> e-mail : <a href="mailto:direction@cssf.lu">direction@cssf.lu</a>
---	---

Veillez noter que votre demande doit être présentée par écrit à la CSSF dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle votre réclamation nous a été adressée.

Vous trouverez davantage d'informations sur le Règlement 16-07 (résolution extrajudiciaire des réclamations) de la CSSF à l'adresse <https://www.cssf.lu/fr/reclamations-clientele/>.