

## **Informationen zu unserem Beschwerdemanagement.**

Wir sind stets bemüht Ihnen immer einwandfreie und kundenorientierte Leistungen zu bieten. Falls wir Ihre Erwartungen doch einmal nicht erfüllen konnten: Zögern Sie bitte nicht, uns zu informieren!

## **Ihre Ansprechpartner im Beschwerdefall.**

Als Ansprechpartner gilt die Wüstenrot Niederlassung Luxemburg. Sie ist für die korrekte Bearbeitung Ihrer Beschwerde verantwortlich.

Sie können Ihre Beschwerde auch über Ihren Ansprechpartner im Aussendienst einreichen. Er wird diese dann an uns weiterleiten. Eine Beschwerde an unsere Hauptverwaltung in Ludwigsburg (D) wird ebenfalls an die Niederlassung Luxemburg weitergeleitet.

Unsere Anschrift: Wüstenrot Bausparkasse AG, Niederlassung Luxemburg  
33, rue Gabriel Lippmann (Parc d'Activité Syrdall), L-5365 Münsbach  
Postfach 924, L-2019 Luxemburg

## **Das sollten wir zu Ihrem Anliegen wissen.**

Mit den folgenden Informationen helfen Sie uns dabei, Ihr Anliegen schnell zuzuordnen und zügig zu bearbeiten:

- Ihr vollständiger Name
- Ihre Adresse
- Die Vertragsnummer
- Eine Beschreibung Ihres Anliegens, ggf. mit entsprechenden Anlagen
- Eine Telefonnummer, unter der wir Sie bei Rückfragen gut erreichen können
- Ihre E-Mail Adresse. Unsere Antwort erhalten Sie jedoch per Post

## **Ablauf der Beschwerdeverarbeitung.**

Wir sind bestrebt Ihre Beschwerde möglichst zügig zu beantworten, jedoch spätestens innerhalb einer Frist von einem (1) Monat nach Eingangsdatum.

Sollten wir zur Klärung des Sachverhaltes zusätzliche Informationen oder Unterlagen benötigen, so erhalten Sie von uns eine entsprechende schriftliche Anfrage.

Insofern die vorgegebene maximale Frist von einem (1) Monat überschritten wird erhalten Sie von uns eine entsprechende Begründung sowie das voraussichtliche Datum zu dem der Sachverhalt geklärt sein wird. Wir halten Sie in dem Fall regelmässig über den Stand der Bearbeitung auf dem Laufenden.

## **Sie sind mit unserer Antwort nicht einverstanden.**

Insofern für Sie keine zufriedenstellende Klärung erfolgt ist, können Sie Ihr Anliegen als Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde CSSF einreichen.

Als Grundlage dient die Verordnung CSSF Nr. 16-07 über die aussergerichtliche Beilegung von Beschwerden. Wir können Ihnen auf Anfrage die Verordnung zukommen lassen.

Anschrift: CSSF- Commission de Surveillance du Secteur Financier  
110, route d'Arlon, L-2991 Luxembourg