

Informations relatives au traitement des réclamations.

Nous nous efforçons constamment de vous offrir un service impeccable. Pour le cas où vos attentes n'auraient pas été satisfaites, n'hésitez pas à nous informer !

Votre interlocuteur en cas de réclamation.

La succursale de Wüstenrot à Luxembourg fait fonction d'interlocuteur. Elle porte la responsabilité du traitement correct de votre réclamation.

Vous pouvez également introduire votre réclamation via votre interlocuteur commercial. Il nous transmettra votre doléance. Une réclamation adressée à notre maison mère à Ludwigsburg (Allemagne) sera également envoyée à la succursale à Luxembourg.

Notre adresse: Wüstenrot Bausparkasse AG, succursale de Luxembourg
33, rue Gabriel Lippmann (Parc d'Activité Syrdall), L-5365 Münsbach
Boite postale 924, L-2019 Luxembourg

Informations utiles de votre part.

Les informations suivantes nous aident à identifier et à traiter rapidement votre réclamation :

- Votre nom complet
- Votre adresse
- Le numéro de votre contrat
- Une description de votre réclamation, éventuellement complétée par des annexes
- Un numéro de téléphone permettant de vous joindre facilement en cas de questions
- Votre adresse e-mail. Notre réponse par contre vous parviendra par voie postale.

Déroulement du traitement de la réclamation.

Nous nous efforçons de répondre promptement à votre doléance, et au plus tard dans un délai de un (1) mois à compter de la date d'entrée.

Si l'élucidation des faits nécessitait des informations supplémentaires ou des documents, nous vous ferons parvenir une demande écrite en ce sens.

Pour le cas où le délai maximum de un (1) mois serait dépassé, nous vous faisons parvenir une justification pour ce dépassement, ainsi que la date probable à laquelle le traitement aura été finalement achevé. D'ailleurs, nous vous tiendrons régulièrement informés de l'état d'avancement de votre dossier.

Vous n'êtes pas d'accord avec notre prise de position.

Si notre prise de position ne vous donne pas entière satisfaction, vous pouvez soumettre votre réclamation à la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF).

L'ordonnance CSSF Nr. 16-07 sert de base au règlement extrajudiciaire des réclamations. Sur demande, nous pouvons vous faire parvenir l'ordonnance.

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