

## Unzufrieden? Geben Sie uns die Chance, besser zu werden

Wir möchten Ihnen ein zuverlässiger Partner sein - Ihre Zufriedenheit ist uns daher sehr wichtig. Sollten Sie dennoch einmal Grund zur Beanstandung haben, lassen Sie uns dies bitte wissen. Ihre Rückmeldung hilft uns, für Sie besser zu werden.

Um Ihre Beschwerde möglichst rasch und transparent für Sie zu beantworten, folgt unser Kundendialog einfachen Schritten.

### **Wie ist eine Beschwerde einzureichen?**

Sie können sich mit Ihrer Beschwerde über verschiedene Wege an uns wenden:

- **Telefonisch:**

Wir sind montags bis freitags unter der Telefonnummer 05151 18-6700 von 8 bis 18 Uhr gern für Sie da.

- **Schriftlich:**

Senden Sie Briefe bitte an BHW Bausparkasse AG, Lubahnstraße 2, 31789 Hameln.

- **E-Mail:**

Schreiben Sie uns an [info@bhw.de](mailto:info@bhw.de).

Bitte denken Sie daran, Ihre Bausparnummer und Ihre vollständige Adresse anzugeben. Teilen Sie uns bitte für etwaige Rückfragen auch Ihre aktuellen Kontaktdaten mit, sofern uns diese nicht bereits vorliegen.

### **Was geschieht mit Ihrer Beschwerde?**

Sobald Ihre Nachricht bei uns eingeht, erfassen wir Ihre Beschwerde elektronisch. Damit wir Ihre Beschwerde zeitnah prüfen und bearbeiten können, schildern Sie uns bitte den Sachverhalt und Ihr Anliegen möglichst konkret. Fügen Sie uns bitte gegebenenfalls für die Prüfung notwendige Unterlagen bei.

### **Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?**

Ihre Beschwerde werden wir zeitnah bearbeiten und unvoreingenommen prüfen. Wir bearbeiten jedes Anliegen individuell und setzen uns mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt auseinander.

Wir werden Ihre Beschwerde in der Regel zehn Arbeitstage nach Eingang beantworten. Unsere Arbeitstage sind montags bis freitags, ausgenommen Feiertage. Können wir Ihre Beschwerde ausnahmsweise nicht innerhalb dieses Zeitraums beantworten, werden wir Sie hierüber, sowie über die Gründe der Verzögerung und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer informieren.

## **Wie endet das Beschwerdeverfahren?**

Sie erhalten von uns eine Antwort, in der wir Ihnen das Ergebnis unserer Prüfung mitteilen. Können wir Ihrem Anliegen nicht vollständig nachkommen, erläutern wir Ihnen unseren Standpunkt.

## **Weitere Beschwerdemöglichkeit im Schlichtungsverfahren**

Wir nehmen am Schlichtungsverfahren des Verbandes der Privaten Bausparkassen e.V. zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen privaten Bausparkassen und Verbrauchern teil.

Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen privaten Bausparkassen und Ihren Kunden“. Diese finden Sie im Internet unter [www.schlichtungsstelle-bausparen.de](http://www.schlichtungsstelle-bausparen.de).

Die Schlichtungsstelle erreichen Sie wie folgt:

Verband der Privaten Bausparkassen e.V.  
Schlichtungsstelle Bausparen  
Postfach 30 30 79  
10730 Berlin  
Telefon +49 30 59 00 91-500 bzw. -550  
Telefax +49 30 59 00 91 -501  
E-Mail: [info@schlichtungsstelle-bausparen.de](mailto:info@schlichtungsstelle-bausparen.de)  
Internet: [www.schlichtungsstelle-bausparen.de](http://www.schlichtungsstelle-bausparen.de)

## **Weitere Beschwerdemöglichkeit über die Europäische Online-Streitbeilegungsplattform**

Die Europäische Kommission hat unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) errichtet.

Sie können die OS-Plattform für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten aus Online-Verträgen mit in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.