



## Unzufrieden? Unser Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden

Liebe Kunden,

wir möchten Ihnen ein zuverlässiger Partner rund ums Thema Bausparen sein. Ihre Zufriedenheit ist uns daher sehr wichtig.

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 069 – 910 50500 von 8 bis 18 Uhr gern für Sie da.

#### **• Schriftlich:**

Senden Sie Briefe bitte an Deutsche Bank Bauspar AG, 60609 Frankfurt am Main.

#### **• E-Mail:**

Schreiben Sie uns an [bauspar.line@db.com](mailto:bauspar.line@db.com).

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.

Teilen Sie uns bitte für etwaige Rückfragen Ihre aktuellen Kontaktdaten mit, sofern uns diese nicht bereits vorliegen.

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

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

Wir werden Ihre Beschwerde spätestens zehn Arbeitstage nach Eingang beantworten. 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.



### **Beschwerdemöglichkeiten bei Dritten**

Stellt Sie unsere Antwort nicht zufrieden, haben Sie immer die Möglichkeit sich an eine andere Stelle zu wenden.

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

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)

Ihre Deutsche Bank Bauspar AG