

Informationen zur Beschwerdebearbeitung

Unser Ziel ist es, Sie rundum zufriedenzustellen – sowohl mit unseren Produkten als auch mit unserem Service. Sollte uns dies jedoch einmal nicht gelingen sein, lassen Sie es uns bitte wissen. Ihre Anregungen geben uns wichtige Hinweise darauf, an welchen Stellen wir uns zukünftig verbessern können.

Ihre Rückmeldung können Sie uns telefonisch, per Brief, per Fax oder per E-Mail zukommen lassen.

- **Telefonisch:** Bei unserer Kundenberatung unter der 06171 66-4177
- **Per Brief:** Alte Leipziger Bauspar AG, Beschwerdemanagement
Alte Leipziger-Platz 1, 61440 Oberursel
- **Per Fax:** 06171 66-4240
- **Per E-Mail:** beschwerdemanagement-bauspar@alte-leipziger.de

Damit wir Ihr Anliegen schnell, umfassend und zu Ihrer Zufriedenheit beantworten können, teilen Sie uns bitte folgende Informationen mit:

- Ihre Kontaktdaten: Name, Adresse und möglichst auch eine Telefonnummer, da sich Fragen oft in einem persönlichen Gespräch besser und schneller klären lassen
- Ihre Bausparvertrags-, Baufinanzierungsvertrags- oder Kapitalanlagekontonummer
- Beschreibung Ihres Anliegens

Ihre Mitteilung wird umgehend, d.h. in der Regel innerhalb von maximal fünf Arbeitstagen, von unseren Fachabteilungen beantwortet. Falls unsererseits Rückfragen bestehen und/oder die Bearbeitung einen längeren Zeitraum in Anspruch nehmen sollte, informieren wir Sie in einem Zwischenbescheid über den Stand der Bearbeitung und das weitere Vorgehen.

Wir möchten mit Ihnen gemeinsam eine für Sie akzeptable Lösung für Ihr Anliegen finden. Sollte uns dies jedoch nicht gelingen, haben Sie die Möglichkeit, sich an folgende unabhängige Stellen zu wenden:

Verband der Privaten Bausparkassen e. V.

Kundenbeschwerdestelle
Postfach 30 30 79
10730 Berlin
Telefon: 030 59009-1500
Telefax: 030 59009-1501
Internet: www.schlichtungsstelle-bausparen.de

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Schlichtungsstelle
– Referat ZR 3 –
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
Telefon: 0228 4108-0
Telefax: 0228 4108-62299
E-Mail: poststelle@bafin.de