

## I. Philosophie und Ziel unseres Beschwerdemanagements

Ihre Zufriedenheit mit unseren Produkten und Serviceleistungen steht für uns an erster Stelle. Dennoch kann es im Einzelfall vorkommen, dass Sie Anlass zu einer Beanstandung haben. Es ist uns wichtig, dass Sie die Möglichkeit haben, uns diese mitzuteilen.

Hierfür haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement ergriffen. So möchten wir eine angemessene, transparente und zeitnahe Beschwerdebearbeitung gewährleisten, um die Zufriedenheit unserer Kunden wieder herzustellen. Um dieses Ziel dauerhaft zu erreichen werden wir die in der Beschwerdestelle eingegangenen Beschwerden auswerten, um so z. B. wiederkehrende Fehler und Probleme zu erkennen und zu beheben.

## II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

1. Alle natürlichen und juristischen Personen (Kunde, Interessent oder Dritter), die mit unseren Produkten und Serviceleistungen unzufrieden sind, können Beschwerde einlegen. Die Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form.
2. Die Beschwerdestelle unseres Hauses ist für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich. Beschwerden können sowohl schriftlich als auch elektronisch bzw. mündlich an unser Haus gerichtet werden. Sie erreichen unsere Beschwerdestelle:

per Telefon: 0721/995 3299  
per E-Mail: [beschwerdestelle@badenia.de](mailto:beschwerdestelle@badenia.de)  
per Post: Deutsche Bausparkasse Badenia AG  
Beschwerdestelle  
Badeniaplatz 1  
76114 Karlsruhe

3. Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:
  - Vollständiger Name und Adresse des Beschwerdeführers
  - Vertragsnummer (sofern vorhanden)
  - Grund der Beschwerde oder Beschreibung des Anliegens
  - Telefonnummer, unter der wir Sie bei Rückfragen gut erreichen können
  - ggf. E-Mail-Adresse (bitte haben Sie Verständnis, dass wir aus Gründen des Datenschutzes keine vertraulichen Vertragsdaten auf diesem Weg mit Ihnen austauschen können)
4. Der Beschwerdeführer erhält auf Wunsch eine Eingangsbestätigung. Wir werden Beschwerden ohne unnötige Verzögerung beantworten. Wir sind bestrebt, innerhalb von 10 Arbeitstagen abschließend zu antworten. Sofern dies nicht möglich ist, informieren wir über die Gründe der Verzögerung und teilen mit, wann voraussichtlich mit einer abschließenden Beantwortung zu rechnen ist.

Im Rahmen der Beschwerdeprüfung werden alle hierfür benötigten Unterlagen und Informationen gesammelt und ausgewertet.

Die Beantwortung der Beschwerde erfolgt schriftlich oder per E-Mail, sofern für die Beantwortung keine vertraulichen Vertragsdaten erforderlich sind. Sie kann telefonisch beantwortet werden, wenn dies vom Beschwerdeführer ausdrücklich verlangt wird.

Können telefonische Beschwerden sofort geklärt werden, erfolgt eine schriftliche Beantwortung derselben nur auf ausdrücklichen Wunsch des Beschwerdeführers.

- Bei einer abschließenden Entscheidung, die den Forderungen des Beschwerdeführers nicht vollständig nachkommt, werden dem Beschwerdeführer die Gründe hierfür ausführlich erläutert. Darüber hinaus wird er auf die Möglichkeit, seine Beschwerde aufrecht zu erhalten, in dem er sich z. B. an die Schlichtungsstelle Bausparen des Verbandes der Privaten Bausparkassen e. V. wendet, hingewiesen.

### **III. Außergerichtliche Streitbeilegung**

Die Deutsche Bausparkasse Badenia AG nimmt am Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle Bausparen des Verbandes der Privaten Bausparkassen e. V. zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen privaten Bausparkassen und Verbrauchern teil. Es besteht für Sie daher die Möglichkeit, sich zur Beilegung von Streitigkeiten an diese Schlichtungsstelle zu wenden. Die Schlichtungsstelle erreichen Sie wie folgt:

Verband der Privaten Bausparkassen e. V.  
Schlichtungsstelle  
Postfach 30 30 79  
10730 Berlin  
Telefon: 030/590091 500, Telefax: 030/590091 501  
E-Mail: [info@schlichtungsstelle-bausparen.de](mailto:info@schlichtungsstelle-bausparen.de)

Näheres regelt die Verfahrensordnung für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen privaten Bausparkassen und Verbrauchern (Schlichtungsstellen-Verfahrensordnung). Diese und weitere Informationen zum Schlichtungsverfahren finden Sie im Internet unter [www.schlichtungsstelle-bausparen.de](http://www.schlichtungsstelle-bausparen.de).

### **IV. Zuständige Aufsichtsbehörde**

Alternativ können Sie sich an die für die Deutsche Bausparkasse Badenia AG zuständige Aufsichtsbehörde wenden:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn  
Telefon: 0228/4108 0, Telefax: 0228/4108 1550  
E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)  
Internet: [www.bafin.de](http://www.bafin.de)

### **V. Sonstiges**

- Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite [www.badenia.de](http://www.badenia.de) veröffentlicht.

(Stand: November 2020)