

Beschwerdeprozess

Unser Ziel ist es, Ihnen Produkte und Dienstleistungen, die Ihren Bedürfnissen entsprechen anzubieten und zu dem von Ihnen erwarteten Standard. Sollten wir Ihre Erwartungen nicht erfüllen, teilen Sie uns dies bitte mit. Wir versprechen, dass wir Anliegen zeitgerecht und fair bearbeiten. Das Einreichen von Beschwerden ist kostenlos.

Wie erreichen Sie uns

Ihr Kundenberater, unser Kundendienstpersonal oder deren Vorgesetzter kümmern sich um jegliche Fragen, Anliegen oder Beschwerden, die Sie haben. Ausserhalb der Routineberatungen können Sie Ihren Kundenberater oder unser Kundendienstpersonal auch per email, telefonisch oder postalisch kontaktieren.

Informationen, die wir von Ihnen benötigen

Um Ihre Beschwerde bearbeiten zu können, bitten wir Sie um die folgenden Informationen:

- Name des Beschwerdeträgers und dessen Bezug zu dem Konto (z.B. Kontohalter, Kundenrepräsentant)
- Kontaktinformationen
- Das Konto, Produkt oder die Dienstleistung auf die Ihre Beschwerde basiert
- Die Beschwerde selbst: Das Datum an dem das Problem aufkam, der Beschwerdegrund (was ist passiert und wie hat sich das auf Sie ausgewirkt), wichtige Dokumente oder Korrespondenz und andere relevante Informationen.

Was Sie von uns erwarten können

Wir werden uns soweit möglich anstrengen, eine Klärung des Sachverhaltes zu erzielen. Sollten wir nicht sofort in der Lage sein, Ihnen zu antworten, werden wir Sie schriftlich informieren, wann Sie unsere Antwort erwarten können. Unsere Antwort wird die Einzelheiten und die Schlussfolgerung unserer Ermittlung angeben.

Obwohl wir allgemeines Kundenfeedback willkommen heissen, können wir uns leider nur auf Beschwerden bestehender und zukünftiger Kunden der Deutsche Bank (Schweiz) AG kümmern.

Deutsche Bank (Schweiz) AG

Schweizer Bankenombudsmann

Sie können auch den Schweizer Bankenombudsmann ansprechen, sollten Sie trotz unserer Bemühungen unserer Schlussfolgerung nicht zustimmen. Dieser Schritt ist auch kostenlos.

Der Ombudsmann erwartet normalerweise, dass, bevor dieser Schritt gemacht wird, die Bank die Möglichkeit hat, sich bezüglich des Sachverhaltes zu äussern oder eine bilaterale Lösung herbeizuführen kann. Das heisst, die Bank sollte schriftlich über die Beschwerde und die Erwartungen informiert sein bevor der Ombudsmann eingeschaltet wird.

Der Ombudsmann kann bei dieser Adresse kontaktiert werden:

Schweizer Bankenombudsmann

Bahnhofplatz 9

Postkasten

8021 Zürich

T +41 (0)43 266 14 14

F +41 (0)43 266 14 15

<http://www.bankingombudsman.ch/>