

Procedura di gestione dei reclami

Il nostro obiettivo è offrirle i prodotti e i servizi che soddisfano le sue esigenze, forniti in linea con gli standard che si aspetta da noi. Qualora le sue aspettative non fossero soddisfatte, la preghiamo di comunicarcelo. Intendiamo assicurarci che qualsiasi suo problema sia trattato in modo tempestivo ed equo. L'inoltro di un reclamo è gratuito.

Come raggiungerci

Il suo consulente alla clientela o il responsabile del servizio clienti sono a sua disposizione per qualsiasi domanda, dubbio o reclamo. Al di fuori delle riunioni di routine, può contattare il suo Relationship Manager o il responsabile del servizio clienti tramite e-mail, telefono o posta.

Le informazioni di cui abbiamo bisogno

Per consentirci di esaminare appieno il suo reclamo, la preghiamo di fornirci le informazioni seguenti:

- Nome del reclamante e ruolo nella relazione bancaria (ad es. titolare del conto, rappresentante del cliente)
- Contatti
- Il suo conto, prodotto o servizio connesso al reclamo
- Il reclamo effettivo: la data in cui si è verificato il problema, il motivo del reclamo (cosa è successo e quali sono state le conseguenze per Lei), i documenti o la corrispondenza pertinenti, altri dettagli pertinenti

Cosa può aspettarsi da parte nostra

Ci adopereremo al meglio delle nostre possibilità per risolvere la vicenda. Se non siamo in grado di rispondere al reclamo immediatamente, le comunicheremo per iscritto quando saremo in grado di risponderle. La nostra risposta conterrà i dettagli e il risultato della nostra indagine.

Anche se apprezziamo qualsiasi tipo di feedback dei clienti, purtroppo possiamo solo trattare i reclami dei clienti esistenti e potenziali di Deutsche Bank (Svizzera) SA.

Deutsche Bank (Svizzera) SA.

Ombudsman bancario svizzero

L'Ombudsman bancario svizzero è inoltre disponibile casomai volesse contattarlo, qualora, nonostante tutti i nostri sforzi, la nostra risposta non dovesse soddisfarla. Anche in questo caso la procedura è gratuita per Lei.

In genere, prima di intraprendere qualsiasi azione, l'Ombudsman si aspetta che il cliente abbia dato alla banca la possibilità di rispondere e risolvere la questione per via bilaterale tramite una comunicazione scritta del reclamo e delle richieste.

L'Ombudsman è raggiungibile al seguente indirizzo:

Swiss Banking Ombudsman
Bahnhofplatz 9
Casella Postale
8021 Zurigo

T +41 (0)21 311 29 83
F +41 (0)43 266 14 15

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