

Tratamiento de las quejas

Nuestro objetivo es ofrecerle productos y servicios que respondan a sus necesidades, con el nivel de calidad que usted espera. Si no satisfacemos sus expectativas, le rogamos nos lo haga saber. Queremos garantizar que cualquier inquietud que usted tenga reciba una respuesta rápida y razonable. La presentación de quejas es un procedimiento gratuito.

Cómo contactar con nosotros

Su asesor personal o responsable del servicio al cliente, o el jefe de estos están a su disposición para atender cualquier pregunta, inquietud o queja que usted presente. Fuera de las reuniones periódicas habituales, usted puede comunicarse con su asesor de clientes o responsable del servicio al cliente por correo electrónico, teléfono o correo postal.

Qué información debe suministrarlos

Para permitirnos investigar a fondo su queja, le rogamos nos proporcione la siguiente información:

- Nombre de la persona que presenta la queja y relación con la cuenta (por ej. titular de cuenta, representante del cliente)
- Información de contacto
- Su cuenta, producto y servicio relacionado con la queja
- La queja: la fecha en que ocurrió el problema, el motivo de la queja (qué ocurrió y cómo le ha afectado), la documentación o correspondencia pertinente, otra información de importancia

Qué puede esperar de nosotros

Haremos todo lo que esté a nuestro alcance para resolver la cuestión. Si no podemos dar respuesta a su queja de inmediato, le informaremos por escrito para cuándo puede esperar nuestra respuesta. En nuestra respuesta mencionamos los detalles y el resultado de nuestra investigación.

Si bien recibimos con agrado todos los comentarios de los clientes, lamentablemente solo podemos atender quejas de clientes y potenciales clientes de Deutsche Bank (Suisse) AG.

Deutsche Bank (Switzerland) Ltd.

Defensor del cliente de la banca suiza

El defensor del cliente de la banca suiza (Swiss Banking Ombudsman) también está a su disposición y usted puede contactarlo si, a pesar de nuestros esfuerzos, usted no está satisfecho con la respuesta que le hemos dado. Esta medida también es gratuita.

Normalmente, antes de tomar cualquier medida, el defensor esperará que el cliente haya dado al banco la oportunidad de responder o de resolver el problema bilateralmente tras comunicar la queja y sus pedidos al banco por escrito antes de ponerse en contacto con el defensor.

Usted puede tomar contacto con el defensor del cliente de la banca suiza en:

Swiss Banking Ombudsman
Bahnhofplatz 9
PO Box
8021 Zúrich

T +41 (0)43 266 14 14
F +41 (0)43 266 14 15

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