

Processus relatif aux plaintes

Notre objectif est de vous fournir, à un niveau de qualité conforme à vos attentes, des produits et services qui répondent à vos besoins. Toutefois, si nous ne répondons pas à vos attentes, n'hésitez pas à nous le faire savoir. Nous veillerons à traiter chacune de vos préoccupations rapidement et équitablement. Le dépôt de plainte est gratuit.

Comment nous contacter

Votre conseiller, votre agent à la clientèle ou leur manager se tiennent à votre disposition pour traiter toutes vos questions, préoccupations ou plaintes. En dehors des rendez-vous réguliers, vous pouvez contacter votre conseiller habituel ou agent à la clientèle par e-mail, téléphone ou courrier.

Les informations dont nous avons besoin

Afin de nous permettre d'enquêter de manière approfondie sur votre plainte, veuillez nous fournir les informations suivantes:

- nom de l'auteur de la plainte et rôle par rapport au compte (p. ex. titulaire du compte, représentant du client)
- vos coordonnées
- votre compte, produit et service faisant l'objet de la plainte
- l'objet de la plainte: la date à laquelle le problème est survenu, la raison de la plainte (ce qui s'est passé et dans quelle mesure vous avez été affecté), la correspondance ou les documents pertinents ainsi que tout autre détail important

Ce que vous pouvez attendre de nous

Nous ferons tout notre possible pour résoudre rapidement le problème. Si nous ne sommes pas en mesure de répondre immédiatement à votre plainte, nous vous enverrons par écrit la date à laquelle notre réponse vous parviendra. Notre réponse comportera les détails ainsi que la conclusion de notre enquête.

Bien que toutes les remarques des clients nous intéressent, nous ne pouvons malheureusement traiter que les plaintes des clients et futurs clients de Deutsche Bank (Suisse) SA.

Deutsche Bank (Suisse) SA

Ombudsman des banques suisses

Vous pouvez contacter l'ombudsman des banques suisses si, malgré tous nos efforts, vous n'étiez toujours pas satisfait de notre réponse. Cette démarche est également gratuite.

Généralement, avant d'entreprendre une quelconque action, l'ombudsman attend du client qu'il ait donné à la banque une possibilité de répondre ou de régler bilatéralement la question en lui ayant communiqué par écrit sa plainte et ses demandes avant de le contacter.

L'ombudsman peut être contacté à l'adresse suivante:

Ombudsman des banques suisses
Bahnhofplatz 9
PO Box
8021 Zurich

Tél.: +41 (0)21 311 29 83
Fax: +41 (0)43 266 14 15

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