

Beschwerdemanagement der Bank Vontobel Europe AG



Beschwerdeprozess

Die Vontobel Gruppe hat zum Ziel Produkte und Serviceleistungen anzubieten, welche die Bedürfnisse der Kunden sowie deren Standards erfüllen. Die Kundenzufriedenheit ist unser höchster Anspruch. Falls Kunden dennoch eine Beschwerde an uns richten möchten, folgt unser Dialog mit unseren Kunden in einfachen Schritten, damit diese zeitnah und transparent eine Antwort erhalten.

Kunden können sich mit ihren Beschwerden über folgende Wege an uns wenden:

Als Kunde des **Wealth Managements** steht Ihnen Ihr zuständiger Kundenberater als Ansprechpartner bei allen Fragen, Bedenken oder Beschwerde zur Seite und nimmt diese Anliegen auf.

Als Käufer von **strukturierten Produkten** stehen Ihnen unsere Kollegen gerne unter der Telefonnummer 00800 93 00 93 00 zur Verfügung. Alternativ können Sie uns auch per E-Mail kontaktieren: zertifkate.de@vontobel.com.

Grundsätzlich können alle Kunden Ihre Beschwerde auch an die Compliance-Abteilung der Bank Vontobel Europe AG richten:

Bank Vontobel Europe AG
Compliance
Alter Hof 5
80331 München

Ablauf

Die Vontobel-Gruppe ist bestrebt jegliche Art von Beschwerde zeitnahe zu lösen. Sollte eine Beschwerde nicht direkt lösbar sein, bestätigen wir den Eingang und teilen den Kunden unverzüglich die Ansprechperson bzw. Organisationseinheit mit.

Bearbeitung

Wir bearbeiten jede Beschwerde individuell und setzen uns mit dem von entsprechenden Kunden geschilderten Sachverhalt auseinander und nehmen die notwendigen Recherchen vor. Bei komplexen Fällen kann es vorkommen, dass die Auseinandersetzung mit der Sachlage oder die notwendige Recherche mehr Zeit in Anspruch nimmt. In solchen Fällen informieren wir die Kunden und geben Zwischeninformationen ab.

Beschwerdeantwort

Wir verfassen jedes Antwortschreiben mit den Einzelheiten sowie dem Ergebnis unserer Untersuchung und erläutern gegebenenfalls Korrekturmaßnahmen, die wir zur Lösung des Problems vorschlagen.

Außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsman der privaten Banken“ (www.bankenombudsman.de) teil. Dort hat der Verbraucher die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit der Bank den Ombudsman der privaten Banken anzurufen. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstvertrag (§ 675f des Bürgerlichen Gesetzbuches), können auch Kunden, die keine Verbraucher sind, den Ombudsman der privaten Banken anrufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im Internet unter www.bankenverband.de abrufbar ist.

Die Beschwerde ist in Textform (z.B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e. V., Postfach 04 03 07, 10062 Berlin, Fax: (030) 1663-3169, E-Mail: ombudsman@bdb.de, zu richten.