

## Gestione dei reclami di Vontobel

### Procedura di gestione dei reclami

L'obiettivo di Vontobel è fornire prodotti e servizi che soddisfano le esigenze dei clienti e i loro standard. La soddisfazione del cliente è la nostra maggiore aspirazione. Se tuttavia i clienti desiderano presentare un reclamo, il dialogo con i nostri clienti avviene in semplici passi, affinché possano ottenere risposta in modo tempestivo e trasparente. I clienti possono indirizzarci i loro reclami tramite svariati canali:

- Il Relationship Manager di competenza affianca il cliente in veste di interlocutore in tutte le questioni, i dubbi o reclami, facendosi carico della richiesta del cliente.
- Inoltre, i nostri clienti possono trasmettere la propria richiesta utilizzando il modulo di reclamo online.

### Svolgimento

Vontobel si impegna a risolvere qualsiasi tipo di reclamo in modo tempestivo. Se un reclamo non può essere risolto direttamente, confermiamo di averlo ricevuto e comunichiamo senza indugio al cliente il nome dell'interlocutore ovvero dell'unità organizzativa nonché il probabile tempo di elaborazione.

### Elaborazione

Elaboriamo tutti i reclami singolarmente ed esaminiamo i fatti illustrati dal relativo cliente, svolgendo le necessarie ricerche. Per i casi complessi può succedere che l'esame della situazione o le ricerche necessarie richiedano più tempo. In questi casi, informiamo i clienti e forniamo informazioni intermedie.

### Risposta ai reclami

Redigiamo ciascuna lettera di risposta con indicazioni dettagliate e il risultato della nostra indagine, illustrando eventualmente le misure correttive che proponiamo ai fini della risoluzione del problema.