

Gestion des réclamations du Groupe Vontobel

Procédure de réclamation

Le Groupe Vontobel a pour objectif de proposer des produits et prestations de services qui répondent aux besoins des clients ainsi qu'à leurs exigences. La satisfaction du client est notre priorité absolue. Si, toutefois, un client souhaite nous communiquer une réclamation, notre dialogue avec lui se déroulera selon des étapes simples afin qu'il obtienne une réponse rapide en toute transparence.

Les clients peuvent nous adresser leurs réclamations par plusieurs moyens:

- la personne en charge de la relation client / le conseiller clients compétent se tient aux côtés du client en tant qu'interlocuteur pour toute question, doute ou réclamation et traite les problèmes rencontrés.
- en outre, nos clients ont la possibilité d'adresser leurs requêtes par le biais du formulaire de réclamation en ligne.

Déroulement

Le Groupe Vontobel s'efforce de résoudre tout type de réclamation dans les meilleurs délais. Au cas où une réclamation ne peut être résolue directement, nous accusons réception de cette dernière et communiquons immédiatement au client le nom de l'interlocuteur ou de l'unité organisationnelle compétente, ainsi que la durée de traitement estimée.

Traitement

Nous traitons chaque réclamation de manière individuelle, examinons minutieusement les faits exposés par le client et effectuons les recherches nécessaires. Dans des cas complexes, il peut arriver que le traitement du dossier ou les recherches nécessaires prennent davantage de temps. En pareil cas, nous informons alors le client et le tenons au courant de l'avancement du dossier.

Réponse à la réclamation

Toutes nos lettres de réponse comprennent les détails ainsi que le résultat de notre enquête, et précisent le cas échéant les mesures correctives que nous proposons afin de résoudre le problème.