

## Beschwerdemanagement der Vontobel-Gruppe

### 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 ihrer Beschwerde über verschiedene Wege an uns wenden:

- Der zuständige Relationship Manager / Kundenberater steht dem Kunden als Ansprechpartner bei allen Fragen, Bedenken oder Beschwerde zur Seite und nimmt die Anliegen der Kunden auf.
- Darüber hinaus stehen unseren Kunden die Möglichkeit die Anliegen über das Online-Beschwerdeformular zu adressieren.

### 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 sowie die voraussichtliche Bearbeitungsdauer 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.