

Beschwerdenmanagement von Vontobel

Beschwerdenmanagement von Vontobel / März 2024

Beschwerdeprozess

Vontobel 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 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

Vontobel 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.

Schweizerischer Bankenombudsman

Sollten Sie mit Vontobel keine einvernehmliche Lösung finden, können Sie den Fall dem Schweizerischen Bankenombudsman vorlegen. Der Bankenombudsman ist die zuständige Ombudsstelle für Beschwerden gegen Vontobel in der Schweiz und eine neutrale Informations- und Vermittlungsstelle.

Schweizerischer Bankenombudsman
Bahnhofplatz 9
Postfach
8021 Zürich
Schweiz

Telefon (08.30 – 11.30 Uhr):
+41 43 266 14 14 (Deutsch / English)
+41 21 311 29 83 (Français / Italiano)

Weitere Informationen zur Ombudsstelle und dem Vermittlungsverfahren können Sie der Bankenombudsman Internetseite entnehmen.