



Beschwerdemanagement

Unser Ziel ist es, Produkte und Serviceleistungen anzubieten, die Ihre Bedürfnisse und die von Ihnen erwarteten Standards erfüllen. Ihre Zufriedenheit mit unseren Leistungen ist daher unser höchster Anspruch. Sollten Sie einmal nicht zufrieden sein, sind unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter darum bemüht, eine Lösung zu finden. Unser Beschwerdemanagement hat stets ein offenes Ohr für Ihre Anliegen und Fragen – Ihr Feedback ermöglicht es unser Angebot und unser Service ständig für Sie zu verbessern.

Einreichung einer Beschwerde

So erreichen Sie uns

Sie können sich mit Ihrer Beschwerde über Telefon, E-Mail oder den Postweg an unsere Beschwerdemanagementstelle wenden:

Beschwerdemanagementstelle Wealth Management Austria – Deutsche Bank AG Filiale Wien

Adresse: Fleischmarkt 1, 1010 Wien
Telefon: +43 1 53 181 - 0
Fax: +43 1 53 181 - 114
E-Mail: beschwerden-wm.austria@db.com

Diese Informationen benötigen wir von Ihnen

Damit wir Ihre Beschwerde prüfen und möglichst zeitnah und transparent beantworten können, bitten wir um die folgenden Informationen:

- Informationen zur Person: Name & Kontaktdetails
- Zeitpunkt, an dem das Anliegen aufgetreten ist.
- Konto, Produkt und Serviceleistung, auf die sich Ihre Beschwerde bezieht.
- Beschreibung des Anliegens, und wie Sie als Kunde davon betroffen sind.

Details zum Beschwerdeabwicklungsprozess

Bestätigung des Eingangs der Beschwerde

Der Eingang der Beschwerden wird den KundInnen unverzüglich bestätigt. Sobald eine Beschwerde eingereicht wurde, wird diese von unseren MitarbeiterInnen einer ersten Prüfung unterzogen.



So antworten wir Ihnen

Sie erhalten unser Antwortschreiben mit den Einzelheiten und dem Ergebnis unserer Untersuchung. Es ist unser Anliegen, auf die Beschwerde innerhalb von 15 Arbeitstagen zu antworten. Wenn dies nicht möglich ist, informieren wir Sie über die Gründe der Verzögerung und geben an, wann mit einer Antwort gerechnet werden kann.

Wohin können Sie sich wenden, sollten wir keine gemeinsame Lösung finden

Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sie haben immer die Möglichkeit, sich mit Ihrer Beschwerde an eine andere Stelle zu wenden.

Kontaktdaten der Schlichtungsstelle:

Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft

Adresse: Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien

Fax: +43 5 90 900 118337

E-Mail: office@bankenschlichtung.at

Website: www.bankenschlichtung.at