

Информация для клиентов ООО «Дойче Банк» о порядке рассмотрения обращений (жалоб) клиентов и способах их подачи

Процесс рассмотрения обращений/жалоб клиентов:

Цель ООО «Дойче Банк» (далее – Банк) состоит в том, чтобы предложить Вам продукты и услуги, которые соответствуют Вашим потребностям и лучшим стандартам ведения Бизнеса. Если мы не оправдаем Ваших ожиданий, пожалуйста, сообщите нам об этом. Мы стремимся к тому, чтобы обеспечить рассмотрение возникших вопросов оперативно и справедливо.

В Банке разработана и утверждена Политика рассмотрения жалоб клиентов ООО «Дойче Банк», которая определяет порядок и сроки рассмотрения Банком обращений (жалоб) клиентов. Более подробная информация может быть предоставлена по запросу или по факту подачи обращения (жалобы) в Банк.

Как с нами связаться:

Ваш менеджер по работе с клиентами готов ответить на любые вопросы, обращения (жалобы), которые могут возникнуть у Вас в процессе обслуживания.

Обращения (жалобы) могут быть поданы в устной или письменной форме лично, по телефону, по электронной почте или направлены на почтовый адрес Банка. Контактные данные Банка доступны по ссылке: <https://country.db.com/russia/contact>

Обращения в Центральный Банк Российской Федерации могут быть поданы в письменном виде по адресам, опубликованным на сайте www.cbr.ru .

Обращения в Саморегулируемую организацию «Национальная ассоциация участников фондового рынка» (СРО НАУФОР), членом которой является Банк, могут быть поданы в письменном виде по адресам, опубликованным на сайте www.naufor.ru.

Какую информацию мы ожидаем от Вас:

Чтобы мы могли в короткие сроки расследовать Ваше обращение (жалобу), пожалуйста, предоставьте нам следующую информацию:

- Дата возникновения вопроса/проблемы;
- Номер счета, наименование продукта или услуги, из-за которых возник вопрос/проблема;
- Краткое описание вопроса/проблемы и ее последствий для Вас

Что Вы можете ожидать от нас:

Мы приложим все разумные усилия для решения Вашего вопроса. В нашем ответе будут изложены детали и результаты нашего расследования. Обращения (жалобы) рассматриваются Банком в срок не позднее 30 дней со дня поступления, а не требующие дополнительного изучения и проверки – в срок не позднее 15 дней.