

## **Информация для заявителей о порядке рассмотрения обращений и способах их подачи**

Цель ООО «Дойче Банк» (далее – Банк) состоит в том, чтобы предложить продукты и услуги своим клиентам, которые соответствуют потребностям и лучшим стандартам ведения бизнеса. Если Банк не оправдает ваших ожиданий, пожалуйста, сообщите нам об этом. Банк стремится к тому, чтобы обеспечить рассмотрение возникших вопросов оперативно и справедливо.

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

### **Как с нами связаться:**

Ваш менеджер по работе с клиентами готов ответить на любые обращения, которые могут возникнуть у вас в процессе обслуживания, до заключения договора банковского обслуживания или после его расторжения.

Обращения 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>.

### **Какую информацию мы ожидаем от вас:**

Чтобы мы могли в короткие сроки ответить на ваше обращение, 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 рассматриваются Банком в срок не позднее 15 рабочих дней со дня поступления. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения, Банк вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, о чем вам будет сообщено дополнительно