

Информация для клиентов/третьих лиц о порядке рассмотрения обращений и способах их подачи

ООО «Дойче Банк» (далее -Банк) заинтересован в долгосрочном и взаимовыгодном сотрудничестве с клиентами, поэтому любое обращение клиента рассматривается в качестве полезной информации для повышения качества обслуживания и устранения возможных недостатков в работе Банка. Каждое обращение рассматривается с учётом принципов справедливости, открытости, компетентности и заинтересованности.

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://www.deutschebank.ru/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.