

Gestion des réclamations de Vontobel

Procédure de réclamation

Vontobel cherche à proposer des produits et services qui répondent aux besoins et exigences des clients. La satisfaction du client est notre priorité absolue. Si, toutefois, un client souhaite formuler une réclamation, notre dialogue avec lui passe par des étapes simples afin qu'il obtienne une réponse rapide en toute transparence. Les clients peuvent nous adresser leurs réclamations par plusieurs moyens:

- le Relationship Manager compétent est l'interlocuteur du client pour toute question, préoccupation ou réclamation et prend en charge les problèmes du client.
- en outre, le client peut nous adresser ses requêtes par le biais du formulaire de réclamation en ligne.

Déroulement

Vontobel s'efforce de résoudre tout type de réclamation dans les plus brefs délais. Dans l'éventualité où une réclamation ne pourrait être résolue directement, nous en accusons réception et communiquons immédiatement au client le nom de l'interlocuteur ou de l'unité organisationnelle compétente, ainsi que la durée de traitement estimée.

Traitement

Nous traitons chaque réclamation individuellement, examinons attentivement les faits exposés par le client et effectuons les recherches nécessaires. Dans des cas complexes, il peut arriver que le traitement du dossier ou les recherches nécessaires prennent davantage de temps. Dans de tels cas, nous informons le client et le tenons au courant de l'avancement du dossier.

Réponse à la réclamation

Tous nos courriers de réponse comprennent les détails ainsi que le résultat de notre enquête et précisent, le cas échéant, les mesures correctives que nous recommandons dans le but de résoudre le problème.