

Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig!

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde

Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen und dafür, dass Sie sich für Finanzdienstleistungen der bank zweiplus ag entschieden haben. Kundenzufriedenheit ist unser höchster Anspruch. Sollten wir Ihre Erwartungen einmal nicht erfüllen, lassen Sie uns gerne nach einer gemeinsamen Lösung suchen.

Wie können Sie mit einer Beschwerde an uns herantreten?

Beschwerden können Sie uns jederzeit per Post oder per E-Mail wie folgt zukommen lassen:

bank zweiplus ag
Beschwerdemanagement
Buckhauserstrasse 22
Postfach
CH-8048 Zürich
E-Mail: ServiceLine@bankzweiplus.ch

Was benötigen wir, um Ihre Beschwerde schnell und umfassend bearbeiten zu können?

Bitte teilen Sie uns Ihre Kundennummer sowie Ihre aktuellen Kontaktangaben mit. Beschreiben Sie möglichst konkret die Umstände, die Anlass Ihrer Beschwerde sind (Wer hat was wie wo wann gemacht?). Sofern Ihre Beschwerde einen Auftrag betrifft, sollten Sie das Datum und den Inhalt Ihres Auftrages angeben. Bitte teilen Sie uns auch das genaue Begehren Ihrer Beschwerde mit (Was wünschen Sie sich?).

Was passiert nach Eingang Ihrer Beschwerde?

Wir möchten, dass Sie als Kunde mit uns zufrieden sind. Es ist deshalb unser Ziel, Ihr Anliegen so schnell wie möglich zu klären. Ihre Beschwerde wird von unserer Beschwerdemanagementstelle zentral erfasst und geprüft, ggf. unter Einbindung Ihres Vermittlers oder weiterer Spezialisten.

Können wir Ihr Anliegen sofort lösen, erhalten Sie von uns zeitnah ein Antwortschreiben. Sollte die Bearbeitung Ihrer Beschwerde im Einzelfall mehr als fünf Arbeitstage nach Eingang beim Beschwerdemanagement benötigen, erhalten Sie von uns eine Eingangsbestätigung, in welcher wir Ihnen den Grund für die Verzögerung, die voraussichtliche Bearbeitungsdauer und den für Sie zuständigen Ansprechpartner mitteilen.

In unserer Antwort legen wir Ihnen das Ergebnis unserer Prüfung dar und machen einen Vorschlag zur gütlichen Erledigung der Beschwerde.

Welche alternativen Verfahren gibt es?

Sollten wir keine für Sie zufriedenstellende Lösung gefunden haben, haben Sie die Möglichkeit, sich an folgende Stelle zu wenden:

Schweizerischer Bankenombudsman
Bahnhofplatz 9
Postfach
CH-8021 Zürich

Ihre bank zweiplus ag