

La sua soddisfazione ci sta a cuore!

Gentile cliente

La ringraziamo per la fiducia accordataci e per aver scelto i servizi finanziari della bank zweiplus sa. La soddisfazione del cliente ci sta particolarmente a cuore. Se non dovessimo soddisfare le sue aspettative, saremmo lieti di poter trovare una soluzione comune.

In che modo può presentare un reclamo?

Può inviarcì un reclamo in qualsiasi momento per posta o per e-mail come segue:

bank zweiplus sa
Beschwerdemanagement
Buckhauserstrasse 22
Casella postale
CH-8048 Zurigo
e-mail: ServiceLine@bankzweiplus.ch

Di cosa abbiamo bisogno per elaborare il suo reclamo in modo rapido e completo?

Ci comunichi il suo numero cliente e le sue coordinate attuali. Descriva nel modo più dettagliato possibile le circostanze che hanno dato origine al suo reclamo (chi ha fatto cosa, dove e quando?). Se il reclamo riguarda un ordine, è necessario indicare la data e il contenuto dell'ordine. La preghiamo inoltre di indicarci la richiesta esatta del suo reclamo (cosa intende ottenere?).

Cosa succede dopo che abbiamo ricevuto il suo reclamo?

Vogliamo dei clienti soddisfatti. Il nostro obiettivo è pertanto quello di chiarire il suo problema nel più breve tempo possibile. Il suo reclamo sarà registrato a livello centrale ed esaminato dal nostro ufficio gestione reclami, se necessario con il coinvolgimento del suo intermediario o di altri specialisti.

Se saremo in grado di risolvere immediatamente il suo problema, riceverà da parte nostra una risposta in tempi brevi. Nel caso in cui il trattamento del suo reclamo richieda più di cinque giorni lavorativi dal ricevimento da parte dell'ufficio gestione reclami, riceverà da parte nostra una conferma di ricezione in cui la informeremo del motivo del ritardo, del tempo di trattamento previsto e della persona di contatto responsabile della sua pratica.

Nella nostra risposta, spiegheremo il risultato del nostro esame e faremo una proposta per una soluzione amichevole del reclamo.

Quali sono le procedure alternative?

Se non abbiamo trovato una soluzione per lei soddisfacente, ha la possibilità di contattare il seguente organo:

Ombudsman delle banche svizzere

Bahnhofplatz 9
Casella postale
CH-8021 Zurigo

La sua bank zweiplus sa