

Votre satisfaction est notre priorité!

Chère cliente, cher client,

Nous vous remercions de votre confiance et de votre décision de faire appel aux services financiers de la bank zweiplus sa. Notre plus haute exigence est la satisfaction de nos clients. Si toutefois nous ne répondions pas à vos attentes, permettez-nous de chercher ensemble une solution.

Comment nous adresser une réclamation?

Vous pouvez nous envoyer vos réclamations à tout moment par courrier ou par e-mail comme suit:

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

De quoi avons-nous besoin pour traiter votre réclamation rapidement et de manière exhaustive?

Nous avons besoin de votre numéro de client et de vos coordonnées actuelles. Décrivez-nous le plus concrètement possible les circonstances à l'origine de votre réclamation (qui a fait quoi, comment, où et quand?). Si votre réclamation concerne un ordre, indiquez-nous la date et la teneur de votre ordre. Veuillez également nous communiquer la requête précise formulée dans votre réclamation (que souhaitez-vous?).

Que se passe-t-il après la réception de votre réclamation?

Nous tenons à vous donner satisfaction dans le cadre de notre relation mutuelle. Notre objectif est donc de répondre à votre attente le plus rapidement possible. Votre réclamation sera enregistrée et analysée de manière centralisée par notre service de gestion des réclamations, le cas échéant avec la participation de votre intermédiaire financier ou d'autres spécialistes.

Si nous pouvons résoudre votre problème immédiatement, nous vous répondrons dans les plus brefs délais. Si le traitement de votre réclamation nécessite plus de cinq jours ouvrables après réception par le service de gestion des réclamations, nous vous enverrons un accusé de réception dans lequel nous vous informerons de la raison du retard, du délai de traitement prévu et de l'interlocuteur responsable de votre dossier.

Dans notre réponse, nous vous exposerons le résultat de notre analyse et vous ferons une proposition de règlement à l'amiable de votre réclamation.

Quelles sont les procédures alternatives?

Si nous n'avons pas trouvé de solution qui vous convient, vous avez la possibilité de vous adresser à l'organisme suivant:

Ombudsman des banques suisses
Bahnhofplatz 9
Case postale
CH-8021 Zurich

Votre bank zweiplus sa