

Principes de gestion des plaintes de la DZB BANK GmbH

I. Avant-propos

La satisfaction de nos client·e·s est notre priorité absolue. Afin de vous donner la possibilité de nous transmettre vos critiques, nous avons mis en place un service des plaintes avec des mesures pour la gestion des réclamations.

L'objectif de la gestion des plaintes consiste à garantir le traitement des réclamations de nos client·e·s rapidement et de manière appropriée. Les plaintes émises seront évaluées par nos soins afin d'éviter des erreurs récurrentes ou des problèmes. De cette manière, nous visons à assurer une satisfaction durable et une fidélisation à long terme des client·e·s.

II. Procédure du traitement des plaintes

- (1) Tout·e·s les client·e·s et les client·e·s potentiel·le·s ainsi que les garants (comme par exemple les particuliers, les organisations et les entreprises) ayant des activités avec la DZB BANK GmbH peuvent nous émettre une plainte.
- (2) L'instance des plaintes de la DZB BANK GmbH est responsable du traitement des réclamations. Les plaintes peuvent être formulées électroniquement, par écrit ou oralement.

Pour une plainte, veuillez contacter votre conseiller clientèle ou nous envoyer un message à l'adresse suivante :

DZB BANK GmbH
Beschwerdemanagement
Nord-West-Ring Straße 11
63533 Mainhausen
Allemagne
Beschwerdemanagement@dzbank.de

- (3) Pour le traitement de la plainte, veuillez nous fournir les renseignements suivants :
 - Les coordonnées complètes de la partie plaignante : le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et le cas échéant l'adresse électronique
 - La description des faits
 - La formulation de la réclamation ou la description de l'objectif de la plainte (par exemple, corrections d'erreurs, amélioration des prestations, résolution d'un désaccord)
 - Une copie des documents nécessaires à la compréhension de la réclamation (si disponible)
- (4) La partie plaignante reçoit une confirmation de réception. Après la réception de la plainte et en fonction de sa complexité, une réponse vous sera transmise dans un

délai raisonnable. Si la plainte peut être traitée rapidement, la partie plaignante recevra une réponse de notre part au lieu d'une confirmation de réception.

- (5) Si la DZB BANK ne fait pas entièrement droit au requérant de la plainte, celui-ci reçoit une explication compréhensible et complète.

III. Règlement extrajudiciaire des litiges

La banque prend part à la procédure de règlement des litiges du groupe bancaire coopératif allemand. Pour le règlement des litiges avec la banque, les clients particuliers et les entreprises ont la possibilité de faire appel à un médiateur du groupe bancaire coopératif. (<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>)

Plus d'informations concernant ce sujet sont réglées par le règlement de procédure pour les résolutions extrajudiciaires des plaintes des clients du groupe bancaire coopératif qui sur souhait peut être fourni. La réclamation doit être faite sous forme de texte (par exemple par lettre, par fax ou par email) et envoyée au service des plaintes de la clientèle de l'union fédérale des banques populaires et coopératives allemandes - BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Allemagne, Fax : +49 30 20211908, email : kundenbeschwerdestelle@bvr.de.

La Commission européenne propose une plateforme de règlement extrajudiciaire des litiges en ligne (dite plateforme OS) à l'adresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Vous trouverez plus d'informations sur le thème de la gestion des réclamations et du règlement extrajudiciaire des litiges sur notre page d'accueil www.dzbbank.de/de/start sous la rubrique « Mentions légales ».

IV. Divers

- (1) Le traitement des réclamations est gratuit.
- (2) Les principes présents sont réexaminés à des intervalles réguliers.