

Beschwerdeverfahren

Bei Schroder & Co Bank AG hat die Zufriedenheit unserer Kunden stets höchste Priorität. Das Vertrauen unserer Kunden in die Zuverlässigkeit der Bank sowie in die Qualität der erbrachten Dienstleistungen ist eine unabdingbare Voraussetzung für eine erfolgreiche, langjährige Beziehung.

Gelegentlich kann es vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Insbesondere in solchen Fällen möchten wir jeden Kunden einladen, mit uns in den Dialog zu treten. Wir nehmen jede Rückmeldung ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Interessen eingehen zu können.

Sollte es einmal Anlass zur Unzufriedenheit oder Beanstandung geben, können Sie sich persönlich, telefonisch, in Textform oder elektronisch bei Ihrem Kundenbetreuer melden. Sofern Sie keinen Kundenbetreuer haben bzw. dieser Ihnen nicht bekannt ist, steht Ihnen unser Beschwerdemanagement direkt zur Verfügung. Ihr Anliegen wird eingehend geprüft und unser Beschwerdemanagement wird sich zeitnah um eine Lösung bemühen. Für die Bearbeitung von Beschwerden gelten für uns folgende Grundsätze:

- Bei der Abwicklung einer Beschwerde, verwenden wir eine eindeutige, einfach verständliche und nicht irreführende Sprache.
- Wir nehmen Ihr Anliegen ernst und bearbeiten es schnellstmöglich. In der Regel erhalten Sie bereits innerhalb von 7 Werktagen eine Eingangsbestätigung.
- Wir informieren unsere Kunden auf Nachfrage unverzüglich über den Stand der Beschwerdebearbeitung.
- Unsere Kunden werden zeitnah über unvermeidbare Verzögerungen bei der Bearbeitung von Beschwerden informiert.
- Jede Beschwerde unserer Kunden wird abschließend beantwortet. Die Antwort erfolgt auf einem dauerhaften Datenträger.
- Wir treffen alle angemessenen Massnahmen und Vorkehrungen, um Beschwerden objektiv und fair aufzunehmen und zu bearbeiten.
- Wir überprüfen unser Beschwerdemanagementverfahren regelmässig und anlassbezogen, um allen einschlägigen rechtlichen Anforderungen zu erfüllen.
- Die Einreichung von Beschwerden ist kostenlos.

Alle Einzelheiten zu Beschwerden werden gemäss den geltenden gesetzlichen Regelungen elektronisch aufgezeichnet und für mindestens 5 Jahre aufbewahrt.

Kontaktdaten der Beschwerdemanagement-Funktion

Schroder & Co Bank AG

Roberto Llanderroz
Head of Compliance / Beschwerdemanagement
Central 2 | CH-8001 Zürich

T +41 (0)44 250 13 02

E-Mail: Roberto.Llanderroz@Schroders.com

Wenn Sie darüber hinaus Fragen zu unserem Beschwerdemanagementverfahren haben, setzen Sie sich bitte mit unserer Beschwerdemanagement-Funktion in Verbindung.

Sollten Sie mit unserer Antwort nicht einverstanden sein, können Sie Ihr Anliegen an eine alternative Streitbeilegungsstelle weiterleiten. Es steht Ihnen selbstverständlich auch frei, sich an ein zuständiges Gericht zu wenden. Anders als Gerichte erheben die alternativen Streitbeilegungsstellen keine Gebühren für die Bearbeitung Ihrer Anfrage.

Schweizerischer Bankenombudsman

Bahnhofplatz 9 | Postfach | CH-8021 Zürich

Telefon Montag bis Freitag 8.30 – 11.30 Uhr

T +41 (0)43 266 14 14 deutsch / englisch

T +41 (0)21 311 29 83 französisch / italienisch

F +41 (0)43 266 14 15

www.bankingombudsman.ch

Beschwerden können zudem an die Eidgenössische Finanzmarktaufsicht (FINMA) gerichtet werden, die die Schroder & Co Bank AG beaufsichtigt.

Eidgenössische Finanzmarktaufsicht FINMA

Laupenstrasse 27 | CH – 3003 Bern

T +41 (0)31 327 91 00

F +41 (0)31 327 91 01

E-Mail questions@finma.ch

<https://www.finma.ch>

Dieses Dokument wird publiziert von Schroder & Co Bank AG, mit Sitz am Central 2, 8001 Zürich. Schroder & Co Bank AG ist Teil der Schroders Gruppe und durch die Eidgenössische Finanzmarktaufsicht (FINMA) reguliert. Zu Ihrer Sicherheit kann die Kommunikation aufgezeichnet und überwacht werden