



Beschwerdemanagement der Maerki Baumann & Co. AG

Ihre Zufriedenheit und ihr Vertrauen ist unser höchster Anspruch

Für die Privatbank Maerki Baumann & Co. AG steht die vollumfängliche Zufriedenheit ihrer Kunden stets an erster Stelle. Wir kümmern uns persönlich, partnerschaftlich und kompetent um unsere Kunden. Es ist uns ein grosses Anliegen, unsere Dienstleistungen und unseren Service bestmöglich auf Ihre Bedürfnisse auszurichten.

Sollten Sie trotz unseren Bemühungen mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden sein, zögern Sie bitte nicht, uns zu kontaktieren. Für Ihr Anliegen können Sie mit uns persönlich, telefonisch, oder schriftlich in Kontakt treten.

Ihre zuständige Kundenberaterin oder zuständiger Kundenberater steht Ihnen selbstverständlich jederzeit als Ansprechpartner bei allen Fragen, Bedenken oder Beschwerden zur Verfügung. Auf Wunsch informieren wir Sie gerne über den aktuellen Bearbeitungsstand Ihrer Beschwerde. Alternativ können Sie uns wie folgt erreichen:

Maerki Baumann & Co. AG
Dreikönigsstrasse 6
8002 Zürich, Schweiz
Tel +41 44 286 25 25
Fax + 41 44 286 25 00
Email beschwerde@maerki-baumann.ch

Bearbeitung Ihrer Beschwerde

Um Ihr Anliegen sorgfältig und zeitnah bearbeiten zu können, bitten wir Sie um folgende schriftliche Angaben:

- Informationen zum Sachverhalt
- Grund Ihrer Unzufriedenheit
- Betroffene Dienstleistung/Service/Person
- Zeitpunkt der Auffälligkeiten
- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, allfällige Email-Adresse)

Sie erhalten nach Prüfung des Sachverhalts zeitnah, in der Regel innerhalb von 30 Bankarbeitstagen, eine schriftliche und/oder mündliche Stellungnahme von uns. Sofern es sich um komplexere Sachverhalte handelt, die allenfalls weiterer Abklärungen bedürfen, bitten wir Sie höflich um Ihr Verständnis für eine zeitintensivere Bearbeitung durch uns sowie gegebenenfalls durch beigezogene Experten. Wenn immer die Bearbeitung einer Beschwerde mehr als 30 Bankarbeitstage in Anspruch nimmt, werden wir Sie zeitnah darüber informieren, bis wann Sie mit einer Beantwortung Ihrer Beschwerde rechnen können.



Alternative Streitbeilegungsstellen

Wir bemühen uns sehr, eine Lösung für Ihr Anliegen zu finden. Falls Sie mit unserer Antwort nicht einverstanden sind, 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. Sie können Ihr Anliegen in diesem Fall der Schweizerischen Ombudsstelle vorlegen. Der Schweizerische Bankenombudsman ist eine neutrale und kostenlose Informations- und Vermittlungsstelle.

Schweizerischer Bankenombudsman
Bahnhofplatz 9
Postfach
CH-8021 Zürich
Telefon (08.30–11.30 h):
+41 43 266 14 14 (Deutsch / Englisch)
+41 21 311 29 83 (Französisch / Italienisch)
Fax: +41 43 266 14 15
Webseite: www.bankingombudsman.ch

Ihr Vertrauen und Ihre Zufriedenheit sind uns ausgesprochen wichtig.
Wir freuen uns, auch in Zukunft für Sie da zu sein.

Ihre Maerki Baumann & Co. AG