

## Beschwerdemanagement von Bank Frick AG

Gültig ab 1. Januar 2018

Die Zufriedenheit unserer Kunden und Geschäftspartner mit unseren Dienstleistungen ist uns ein grosses Anliegen.

Sollten Sie trotz unserer Anstrengungen mit einer unserer Dienstleistungen nicht zufrieden sein, können Sie sich entweder an Ihren Kundenberater wenden oder direkt an die Beschwerdestelle der Bank:

Bank Frick AG  
Landstrasse 14  
9496 Balzers  
Liechtenstein

T +423 388 21 21  
beschwerde@bankfrick.li

Um Ihre Anliegen zeitnah und korrekt bearbeiten zu können, benötigen wir von Ihnen Ihre Kontaktangaben (Name, Adresse, Telefonnummer und E-Mail-Adresse) sowie alle relevanten Angaben zum Sachverhalt und zum Grund Ihrer Unzufriedenheit sowie eine Beschreibung Ihres Anliegens.

Ihre Beschwerde wird unter Einbezug aller involvierten Abteilungen der Bank schnellstmöglich bearbeitet. Bitte beachten Sie, dass wir für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde Ihre uns bekannt gegebenen Daten möglicherweise an Dritte weiterleiten.

Je nach Komplexität und Aufwand kann die Beschwerdebearbeitung einige Zeit dauern. Sollte Ihr Anliegen nicht sofort zu beantworten sein, teilen wir Ihnen mit, bis zu welchem Zeitpunkt Sie mit unserer Antwort rechnen können.

Nach Bearbeitung Ihrer Beschwerde werden wir uns schriftlich und/oder mündlich bei Ihnen melden und Sie über das Ergebnis informieren.

Sollten Sie mit dem Ergebnis nicht einverstanden sein, haben Sie die Möglichkeit, sich mit Ihrer Beschwerde direkt an die aussergerichtliche Schlichtungsstelle in Liechtenstein zu wenden. Die Schlichtungsstelle ist eine neutrale und kostenlose Vermittlungsstelle für die Beilegung von Streitigkeiten zwischen Kunden und Banken. Mehr Information dazu finden Sie unter [www.schlichtungsstelle.li](http://www.schlichtungsstelle.li).

Bank Frick AG  
Landstrasse 14  
9496 Balzers  
Liechtenstein

T +423 388 21 21  
F +423 388 21 22  
bank@bankfrick.li  
www.bankfrick.li

Reg.-Nr.  
FL-0001.548.501-4  
MwSt.-Nr. 53884

