

BESCHWERDE VERFAHREN ZUR ABWICKLUNG

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns an erster Stelle. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Dies bietet Ihnen die Gelegenheit, uns gegenüber Kritik zu äußern, und uns die Möglichkeit einer angemessenen und zeitnahen Bearbeitung. Auf Basis der eingehenden Beschwerden können wir auch wiederkehrende Fehler erkennen, beheben und unsere Prozesse verbessern. Damit wollen wir Ihre Zufriedenheit erhöhen und eine langfristige Kundenbindung wahren.

Wer kann eine Beschwerde einlegen?

Alle (potentiellen) Kunden (z.B. Einzelpersonen, jur. Personen, etc.), die von einer Dienstleistung bzw. Geschäftsaktivität berührt werden, können Beschwerde einlegen.

Welche Informationen sind zu übermitteln?

Für eine zeitnahe und vollständige Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir von Ihnen folgende Angaben:

- vollständige Kontaktdaten (Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was soll mit der Beschwerde erreicht werden
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen
- sollten Sie sich namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wenden, bitte überlassen Sie uns eine Vertretungsvollmacht dieser Person

Wie läuft das Verfahren zur Abwicklung einer Beschwerde ab?

- Nach Eingang Ihrer Beschwerde erhalten Sie eine Bestätigung.
- Die Informationen zum Beschwerdeverfahren erhalten Sie auch unabhängig von der Eingangsbestätigung gerne auf Anfrage.
- Unsere Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Sollten wir etwas mehr Zeit für die Antwort benötigen, informieren wir Sie über die Gründe und wann unsere Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Können wir die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeiten, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Geben wir Ihrer Beschwerde nicht oder nicht vollständig statt, erhalten Sie hierfür eine verständliche Begründung.
- Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sie können sich in diesem Fall mit Ihrer Beschwerde an die FMA Finanzmarktaufsicht

Liechtenstein – Landstrasse 109 – Postfach 279 – FL 9490 Vaduz – Fürstentum Liechtenstein
wenden (www.fma-li.li).

Ferner haben Sie die Möglichkeit den Rechtsweg zu beschreiten oder die Liechtensteinische
Schlichtungsstelle – Mitteldorf 1 – Postfach 343 – 9490 Vaduz – Fürstentum Liechtenstein zu
wenden (www.schlichtungsstelle.li)

Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde entstehen Ihnen keinerlei Kosten.