

## Kundenbeschwerden zu Kryptowerte-Dienstleistungen von Bank Frick

Als Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen legen wir grossen Wert auf die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden. Sollten Sie mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden sein oder Unregelmässigkeiten feststellen, haben Sie das Recht, **kostenlos** eine Beschwerde einzureichen.

---

### 1 Voraussetzungen für die Zulässigkeit von Beschwerden

- **Betroffener Personenkreis:** Beschwerden können von unseren Kundinnen und Kunden oder deren bevollmächtigten Vertreterinnen und Vertreter eingereicht werden.
- **Bezug zur Dienstleistung:** Die Beschwerde muss sich auf eine von uns erbrachte Kryptowerte-Dienstleistung beziehen. Beschwerden in Bezug auf Kryptowerte-Dienstleistungen, die nicht von uns erbracht wurden, werden nicht bearbeitet.
- **Vollständige Angaben:** Die Beschwerde muss alle relevanten Informationen enthalten (siehe Punkt 2).

---

### 2 Wie reiche ich eine Beschwerde ein?

Sie können Ihre Beschwerde **in Deutsch oder Englisch** folgend einreichen:

- **Persönlich:** Direkt bei Ihrer Ansprechperson
- **Per E-Mail:** [beschwerde@bankfrick.com](mailto:beschwerde@bankfrick.com)
- **Per Post:** Bank Frick AG, Landstrasse 14, 9496 Balzers, Liechtenstein

Bitte geben Sie folgende Informationen in Ihrer Beschwerde an:

- Ihren vollständigen Namen und Ihre Kontaktdaten
- Eine detaillierte Beschreibung des Problems
- Relevante Dokumente oder Nachweise
- Datum und Uhrzeit des Vorfalls

Optional können Sie das standardisierte Beschwerdeformular gemäss der **Delegierten Verordnung (EU) 2025/294** verwenden, welches Sie unter diesem Link: <https://www.bankfrick.li/de/rechtliche-hinweise> finden.

---

### 3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Nach Eingang Ihrer Beschwerde erfolgt die Bearbeitung gemäss den gesetzlichen Vorgaben:

1. **Eingangsbestätigung:** Sie erhalten innerhalb von **fünf Bankarbeitstagen** eine Bestätigung über den Eingang Ihrer Beschwerde.
2. **Prüfung der Beschwerde:** Wir analysieren Ihr Anliegen sorgfältig und können bei unklaren oder unvollständigen Beschwerden weitere Informationen von Ihnen anfordern.

3. **Entscheidung:** Ihre Beschwerde werden wir in der Regel innerhalb von **fünfzehn Bankarbeitstagen** ab Eingang beantworten. Spätestens innerhalb von **zwei Monaten** erhalten Sie eine schriftliche Antwort mit unserer Entscheidung und ggf. den vorgeschlagenen Massnahmen. Falls eine Bearbeitung innerhalb dieser Frist nicht möglich ist, werden Sie rechtzeitig informiert.
4. **Erfassung im internen Beschwerderegister:** Wir erfassen Ihre Beschwerde und die Bearbeitung unsererseits in unserem internen elektronischen Beschwerderegister.

---

#### **4 Weitere Beschwerdemöglichkeiten**

Sollten Sie mit dem Ergebnis nicht einverstanden sein, haben Sie die Möglichkeit, sich mit Ihrem Anliegen an die aussergerichtliche Schlichtungsstelle in Liechtenstein zu wenden. Die Schlichtungsstelle ist eine neutrale und kostenlose Vermittlungsstelle für die Beilegung von Streitigkeiten zwischen Kundinnen und Kunden und Banken. Mehr Information dazu finden Sie unter <http://www.schlichtungsstelle.li/>

Wir sind stets bemüht, kundenfreundliche und faire Lösungen für Ihre Anliegen zu finden.