



LGT Bank AG
Herrengasse 12, FL-9490 Vaduz

Tel. +423 235 11 22, Fax +423 235 15 22
info@lgt.com, www.lgt.li, BIC BLFLLI2X
HR Nr.: 1122356-7, Sitz: 9490 Vaduz, MWST-Nr. 50119
UID: CHE-260.887.880

Beschwerdemanagement

Die Zufriedenheit von Kunden und Geschäftspartnern ist uns ein grosses Anliegen. Sollten Sie dennoch Veranlassung haben, sich über eine Dienstleistung zu beschweren, zögern Sie nicht, sich direkt mit Ihrem Kundenberater in Verbindung zu setzen. Sie können sich auch telefonisch (Tel. +423 235 11 22), per E-Mail (info@lgt.com) oder per Post unter folgender Adresse bei uns melden:

LGT Bank AG
Herrengasse 12
9490 Vaduz.

Damit Ihre Beschwerde effizient bearbeitet werden kann, benötigen wir folgende Informationen:

- Relevante Angaben zum Sachverhalt;
- Beschreibung des Anliegens und wie Sie davon betroffen sind;
- Ihre Kontaktangaben wie Name und Adresse.

Die Bearbeitung und Beurteilung von Beschwerden kann je nach Komplexität einige Zeit in Anspruch nehmen. Sofern wir Ihr Anliegen nicht direkt beantworten können und für die Abklärung Zeit benötigen, erhalten Sie eine schriftliche Bestätigung über den Eingang Ihrer Beschwerde. Es kann erforderlich sein, dass wir weitere Informationen benötigen und von Ihnen einfordern, um Ihre Beschwerde prüfen zu können.

In die Bearbeitung und Beantwortung einer Beschwerde werden sämtliche relevanten Fachstellen wie beispielweise der Kundenberater oder die Rechtsabteilung einbezogen. Daneben gibt es auch eine unabhängige Compliance-Fachstelle, welche das Beschwerdemanagement koordiniert und sicherstellt, dass Beschwerden fair untersucht werden und die Beurteilung und Entscheidung frei von Interessenkonflikten erfolgt. Bei uns eingehende Beschwerden werden zudem intern systematisch erfasst und ausgewertet, um langfristig und nachhaltig die Qualität unserer Arbeit und der angebotenen Dienstleistungen zu erhöhen. Dies soll einen Mehrwert für uns und unsere Kunden sowie Geschäftspartner schaffen.

Nach Prüfung Ihres Anliegens werden wir Sie schriftlich und/oder mündlich über das Ergebnis unserer Abklärungen informieren. Bei weiteren Fragen im Zusammenhang mit Ihrem Anliegen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Sie können sich mit Ihrem Anliegen auch an die aussergerichtliche Schlichtungsstelle im Finanzdienstleistungsbereich (Bankenombudsmann) wenden, welche als neutrale und kostenlose Vermittlungsstelle für die Beilegung von Streitigkeiten zwischen Kunden und Banken zur Verfügung steht (www.schlichtungsstelle.li). Ebenfalls bleibt die Prüfung von Ansprüchen auf dem Zivilrechtsweg vorbehalten.