

BESCHWERDEMANAGEMENT

Beschwerden / Reklamationen zu den von der SIGMA Bank AG erbrachten Dienstleistungen sind zu richten an:

SIGMA Bank AG
z.H.: betroffene Abteilung und Geschäftsleitung
Feldkircher Strasse 2
9494 Schaan

E-Mail: info@sigmabank.com
Tel.: +423 239 04 04
Fax: +423 239 04 05

Ablauf des internen Beschwerde- / Reklamationsverfahrens:

- Eingang der (schriftlichen) Beschwerde / Reklamation bei der SIGMA Bank AG
- Weiterleitung einer Kopie der Beschwerde / Reklamation an die Rechts- und Compliance Abteilung zur Aufnahme in die zentrale Beschwerdedatenbank
- Information der Geschäftsleitung
- Aufarbeitung der Sachverhalte und Dokumentation durch die betroffene Fachabteilung
- Beantwortung der Beschwerde / Reklamation auf Basis der Ergebnisse der Fachabteilungen durch den zuständigen Kundenbetreuer
- Vorlage zur Prüfung der Beschwerde- / Reklamationsantwort bei der Rechts- und Complianceabteilung
- Ablage der Vorgänge im Kundenakt

Sämtliche Beschwerden / Reklamationen / Beanstandungen werden innert kürzester Zeit materiell bearbeitet. In der Regel werden Beschwerden / Reklamationen binnen 10 Arbeitstagen beantwortet. Sind längere Nachforschungen erforderlich, wird dem Kunden der Eingang seines Schreibens unverzüglich (innert 2 Arbeitstagen) – samt Kurzinformation über die weiter Bearbeitung seiner Beschwerde – bestätigt.