

Der Vorstand hat ein zentrales Beschwerdemanagement (Beschwerdestelle) eingerichtet, das über wirksame und transparente Grundsätze zur unverzüglichen Bearbeitung von Kundenbeschwerden (dauerhaft) verfügt, die vom Vorstand verabschiedet wurden.

Der Vorstand hat einen Mitarbeiter zur Besetzung der zentralen Beschwerdestelle benannt, der mit der Bearbeitung von Beschwerden betraut ist.

Die Kunden werden über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung informiert und bekommen auf Verlangen oder mit der Bestätigung des Eingangs einer Beschwerde diese Grundsätze zum Beschwerdemanagement zur Verfügung gestellt.

Außerdem werden diese Informationen veröffentlicht.

Es besteht die Möglichkeit, sowohl in Textform (mittels Brief, Telefax oder E-Mail) als auch mündlich eine Beschwerde an folgenden Kontakt einzulegen:
Föhr-Amrumer Bank, Beschwerdestelle, Boldixumer Str. 21, 25938 Wyk auf Föhr.

Die Föhr-Amrumer Bank wird Beschwerden in Textform (mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

Schriftliche Kundenbeschwerden werden unabhängig von Beschwerdegegenstand, Bezeichnung oder Höhe der Kundenforderung direkt vom Posteingang an die zentrale Beschwerdestelle weitergeleitet.

Mündliche Kundenbeschwerden, die direkt gegenüber einem Mitarbeiter im Rahmen seiner dienstlichen Funktion erhoben werden (telefonisch, in der Filiale), werden unabhängig von Beschwerdegegenstand, Bezeichnung oder Höhe der Kundenforderung durch den annehmenden Mitarbeiter detailliert im Beschwerdemanagement erfasst und im Anschluss an die zentrale Beschwerdestelle weitergeleitet.

Der Compliance-Beauftragte wird über Kundenbeschwerden zum Wertpapier- und Depotgeschäft unverzüglich informiert.

Insbesondere im Wertpapier- und Depotgeschäft wird eine Zusammenstellung der Beschwerden geführt, die folgende Punkte beinhaltet: Datum, Depot-Nr., Kundenname, Art der Kundenbenachteiligung, Name des für den Geschäftsvorfall zuständigen Mitarbeiters, (schriftliche) Stellungnahme des Mitarbeiters, ggf. Darstellung der Konsequenzen, gegebenenfalls aus diesem Geschäftsvorfall geleisteter Schadensersatz.

Nach Erhalt einer Beschwerde wird unverzüglich geprüft, ob eine anzeigepflichtige Kundenbeschwerde vorliegt. Eine Anzeige einer Kundenbeschwerde hat innerhalb von sechs Wochen nach Eingang bei der Bank zu erfolgen.

Es wird angestrebt, zu einer neuen und weiterhin ungelösten Beschwerde möglichst nach vier Bankarbeitstagen eine Eingangsbestätigung abzugeben.

Möglichst innerhalb von zehn Bankarbeitstagen nach Abgabe der Eingangsbestätigung sollte ein Fallabschluss herbeigeführt oder – falls nicht möglich - wenigstens ein Zwischenbescheid abgegeben werden.

Es wird angestrebt, im Falle eines erfolgten Zwischenbescheides möglichst nach zehn weiteren Bankarbeitstagen nach dem Zwischenbescheid einen Fallabschluss herbeizuführen oder – falls weiterhin nicht möglich – einen weiteren Zwischenbescheid mit voraussichtlichem Fallabschlussstermin abzugeben.

Können Beschwerden zwischen Kunde und Bank nicht gelöst werden, besteht die Möglichkeit einer außergerichtlichen Streitschlichtung.

Die Föhr-Amrumer Bank eG nimmt am Ombudsmannverfahren des BVR (Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken) teil. Die Kunden haben im Rahmen dieses Verfahrens die Möglichkeit, Streitigkeiten mit der Bank außergerichtlich durch einen unabhängigen Schlichter klären zu lassen. Zuständiger Ansprechpartner für die Kundenbeschwerdestelle beim BVR ist die Beschwerdestelle der Bank.

Anschrift: Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin.

Verbraucher mit Wohnsitz in einem anderen EU-Mitgliedstaat können weitere Informationen zur außergerichtlichen Streitschlichtung bei FIN-NET (https://ec.europa.eu/commission/index_en) oder der entsprechenden Stelle im eigenen Land erfragen.

Alle Beschwerden werden mindestens fünf Jahre aufbewahrt.