

# Beschwerdeverfahren - Leitfaden für die breite Öffentlichkeit

## Leitlinien für die Verarbeitung von Feedback und die Bearbeitung von Beschwerden

Das Geschäftsmodell und die langfristige Nachhaltigkeit der Bank beruhen auf den dauerhaften Beziehungen zu ihren Kunden. Es ist wichtig, dass jederzeit ein professioneller und kontinuierlicher Service geboten wird. Die Kunden werden ermutigt, echte und ehrliche Rückmeldungen über ihre Erfahrungen mit uns zu geben, auch wenn diese nicht positiv ausfallen, da wir glauben, dass wir durch Kundenrückmeldungen unsere Standards, Produkte und Dienstleistungen verbessern können. Wir schätzen unsere Kunden und bemühen uns, die Situation so gut wie möglich zu verbessern, wenn ihre Erwartungen nicht erfüllt werden. Die Bearbeitung von Beschwerden selbst, die Geschwindigkeit und die Qualität der Reaktion sind wichtig, um die Erwartungen der Kunden jederzeit zu erfüllen.

Dieses Dokument soll als Leitfaden und Standardverfahren für die Vorgehensweise dienen, mit der die Bank Rückmeldungen von Kunden bearbeitet und verwaltet, einschließlich der Untersuchung und Lösung von Beschwerden im Zusammenhang mit Produkten und Dienstleistungen.

## Definitionen und FAQs

### Was ist eine Beschwerde?

Eine Beschwerde ist definiert als eine mündliche oder schriftliche Äußerung oder Erklärung der Unzufriedenheit gegenüber der Bank in Bezug auf die von ihr angebotenen Produkte und Dienstleistungen. Sie kann Folgendes umfassen, ist aber nicht darauf beschränkt

- ein Produkt oder eine Dienstleistung, die den Bedürfnissen des Kunden nicht entspricht;
- Unzufriedenheit mit der täglichen Bearbeitung Ihres Kontos/Ihrer Geschäftsbeziehung;
- unangemessene Interaktionen von Bankangestellten;

### Anonyme Beschwerden

Die Bank nimmt anonyme Beschwerden zur Kenntnis. Sie ist jedoch unter Umständen nicht in der Lage, konkrete Maßnahmen zur Behebung der Beschwerde zu ergreifen, und der Kunde kann auch nicht kontaktiert werden, um Abhilfe zu schaffen.

### Wer kann sich beschweren?

Jede Person, Organisation oder der ernannte Vertreter, die mit einem Produkt und/oder einer Dienstleistung aus irgendeinem Grund unzufrieden ist, kann eine Beschwerde einreichen.

### Welche Medien können verwendet werden?

Beschwerden können in der Sprache eingereicht werden, die der Kunde bevorzugt. Kunden können eine Beschwerde mündlich, elektronisch, schriftlich oder persönlich einreichen. Telefonische (nicht aufgezeichnete) oder persönliche Einreichungen müssen von den Mitarbeitern schriftlich festgehalten werden. Unsere Kontaktdaten sind:-

Festnetz (356)22488000  
Email [info@fcmbank.com.mt](mailto:info@fcmbank.com.mt)  
Adresse Suite3  
Tower Business Centre,  
Tower Street,  
Swatar, BKR4013  
Malta

# Entgegennahme, Aufzeichnung und Bestätigung einer Beschwerde

Alle eingehenden Beschwerden werden bei der Compliance-Abteilung registriert und unverzüglich von der betreffenden Abteilung bearbeitet. Für eine schnelle und reibungslose Bearbeitung der Beschwerde sind folgende Angaben erforderlich: *persönliche Daten (vollständiger Name, ID); bevorzugte Kontaktdaten; Zusammenfassung des Anliegens; unterstützende Unterlagen (falls zutreffend); erwartete Abhilfemaßnahmen*

Die Bank bestätigt den Eingang einer Beschwerde eines Kunden innerhalb von zwei (2) Arbeitstagen ab dem Datum des Eingangs der Beschwerde. In der Empfangsbestätigung wird der Zeitrahmen angegeben, bis zu dem die Bank die Angelegenheit voraussichtlich lösen wird.

## Zeitrahmen

Unter normalen Umständen sollte die Bank in der Lage sein, die Beschwerde zu bearbeiten und innerhalb von

(15) fünfzehn Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde. Ist die Bank nicht in der Lage, innerhalb von 15 Arbeitstagen eine Antwort zu erteilen, sendet sie eine aktualisierte Fassung, in der sie die Gründe für die Verzögerung und den geänderten Zeitrahmen angibt, innerhalb dessen der Beschwerdeführer die endgültige Antwort erhalten soll. In jedem Fall darf die Frist für den Erhalt der endgültigen Antwort (35) fünfunddreißig Werkstage nicht überschreiten.

In Ausnahmefällen, in denen die Bank mehr Zeit für die Untersuchung der Beschwerde benötigt, wird sie den Beschwerdeführer darüber informieren, dass sich die Beantwortung der Beschwerde verzögert, und wenn er nicht bereit ist, der Bank mehr Zeit einzuräumen, hat er das Recht, die Angelegenheit an das Büro des Schiedsrichters für Finanzdienstleistungen weiterzuleiten.

## Aktualisierungen

Während der Bearbeitung von Beschwerden kann die Bank mit dem Kunden Kontakt aufnehmen, um weitere Informationen einzuholen, die für den Prozess hilfreich sein können. Der Kunde hat das Recht, den Status der Beschwerde jederzeit zu hinterfragen.

## Rücknahmen eines regelkonformen

Wenn die Beschwerde nach der Registrierung der Beschwerde zurückgezogen wird, muss dies schriftlich geschehen. Die Gründe für die Rücknahme sind vom Kunden anzugeben und in das Beschwerderegister aufzunehmen.

## Endgültiges Ergebnis

Die Bank wird versuchen, alle relevanten Beweise und Informationen bezüglich der Beschwerde zu sammeln und zu untersuchen, bevor sie eine endgültige Entscheidung trifft. Die endgültige Antwort der Bank an den Kunden erfolgt in schriftlicher Form und enthält die folgenden Informationen:

- Kurze Beschreibung des beanstandeten Vorgangs und des Ergebnisses der Untersuchung der Bank;
- Die Entscheidung der Bank über das Ergebnis;
- Einzelheiten zu etwaigen Rechtsbehelfen, die gegebenenfalls angeboten werden können.

Die Bank informiert den Beschwerdeführer stets darüber, dass er die Angelegenheit an die Schlichtungsstelle für Finanzdienstleistungen weiterleiten kann, und teilt ihm die Einzelheiten dieser Stelle mit, falls die Untersuchung und/oder das daraus resultierende Ergebnis für den Kunden nicht zufriedenstellend ist.

Alle derartigen Mitteilungen, einschließlich der Annahme oder Ablehnung der angebotenen Abhilfe durch den Beschwerdeführer, sollten schriftlich erfolgen.

## **Büro des Schiedsrichters für Finanzdienstleistungen**

Ist ein Kunde mit dem Ergebnis oder der Bearbeitung seiner Beschwerde durch die Bank nicht zufrieden, hat er das Recht, sich mit seiner Beschwerde an das Amt des Schiedsrichters für Finanzdienstleistungen zu wenden. Die Bank teilt dem Beschwerdeführer die folgenden Kontaktdaten für die Kommunikation mit dem Büro des Schlichters für Finanzdienstleistungen mit:

Büro des Schiedsrichters für  
Finanzdienstleistungen Erster  
Stock,  
St. Calcedonius-  
Platz Floriana  
FRN 1530  
Tel: 21249245  
Website: [www.financialarbiter.org.mt](http://www.financialarbiter.org.mt).