

Olaf Achtelik | Christoph Kunze

Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement

1. Auflage 2024

Redaktionsstand: August 2023

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V. · BVR,
Berlin

Autoren: Olaf Achtelik | Christoph Kunze

Satz und Gestaltung: DG Nexolution eG, Wiesbaden

Herstellung: WirmachenDruck.de, Backnang

Titelbild: © AdobeStock, XXXXXXXX

Bestell-Nr. 963590 **DG nexolution**

ISBN 978-3-87151-316-9

© DG Nexolution eG, Leipziger Straße 35, 65191 Wiesbaden (2024)

Urheberrechtsbestimmungen

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Haftungsausschluss

Der Text gibt die Rechtsauffassung der Autoren wieder. Weder sie noch der Verlag oder der Herausgeber des Werks haften für die Richtigkeit der Interpretation. Die Hinweise, Ratschläge und Wertungen sind von den Autoren, dem Herausgeber und dem Verlag sorgfältig erwogen und geprüft, dennoch kann eine Garantie nicht übernommen werden. Eine Haftung der Autoren, des Herausgebers oder des Verlages und seiner Beauftragten für Personen-, Sach- und Vermögensschäden ist ausgeschlossen.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
1 Einführung	9
1.1 Historie und gesetzliche Grundlagen	9
1.2 Sinn und Zweck	11
1.3 Handlungserfordernisse im Institut	12
1.4 Abgrenzung zu Verbraucherbeschwerden bei der BaFin	12
1.5 Bezug zur Internen Revision	13
1.6 Alternative Streitschlichtung	14
2 Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement der BaFin	15
2.1 Adressaten des Rundschreibens	15
2.2 Maßgeblicher Beschwerdebegriff	17
2.2.1 Äußerung der Unzufriedenheit	17
2.2.2 Zusammenhang mit beaufsichtigter Tätigkeit	18
2.2.3 Äußerung gegenüber beaufsichtigtem Unternehmen	18
2.2.4 Ausnahme für Wertpapier(neben)dienstleistungen: Beschwerdebegriff nach BT 12.1.1 MaComp	18
2.3 Beschwerdebearbeitung	19
2.3.1 Interne Vorkehrungen zur Beschwerdebearbeitung	20
2.3.1.1 Bezüge zum KWG	20
2.3.1.2 Grundsätze und Verfahren der Beschwerdebearbeitung ...	21
2.3.1.3 Einrichtung einer Beschwerdemanagementfunktion	22
2.4 Interne Verfahren zur Beschwerdebearbeitung	23
2.4.1 Information über Verfahren zur Beschwerdebearbeitung ...	23
2.4.2 Kommunikation, Bearbeitungsfrist und Untersuchungsgrundsatz	24

2.4.2.1	Kommunikation	25
2.4.2.2	Bearbeitungsfrist	25
2.4.2.3	Untersuchungsgrundsatz	26
2.4.3	Abschließende Entscheidung und Antwort	26
3	Beschwerdemanagement und Beschwerdebericht	29
3.1	Notwendigkeit von Grundsätzen zum Beschwerdemanagement und die Anforderungen hieran ...	30
3.2	Notwendigkeit einer Beschwerdemanagement-Funktion und die Anforderungen hieran	31
3.3	Notwendigkeit eines internen Beschwerderegisters einschließlich Aufbewahrungspflichten	33
3.4	Notwendigkeit einer Veröffentlichung zum Verfahren zur Beschwerdebearbeitung und die Anforderungen hieran ...	35
3.5	Notwendigkeit einer Information der Kunden über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung und die Anforderungen hieran	37
3.6	Ggf. Notwendigkeit einer Zwischennachricht und die Anforderungen hieran	38
3.7	Antwort an den Kunden und die Anforderungen hieran	38
3.7.1	Beantwortung von Kundenbeschwerden	39
3.7.2	Verzögerungen bei der Bearbeitung	39
3.7.3	Informationspflichten die Möglichkeiten des Kunden betreffend	40
3.8	Notwendigkeit eines Beschwerdeberichts und Anforderungen hieran	41
3.8.1	Grundsätzliche Anmerkungen zum Beschwerdebericht	41
3.8.2	„Erfolgreiche Beschwerden“ und „Gerichts- und Schlichtungsverfahren“	42
4	Internes Beschwerderegister	45
4.1	Begriff des internen Beschwerderegisters	46
4.2	Technische Anforderungen an das interne Beschwerderegister	46
4.3	Aufbewahrungsfristen im internen Beschwerderegister	47
4.4	Exkurs: Interne Analyse von Beschwerden	47
5	Kundenbeschwerden im Zuge des BGH-Urteils zum AGB- Änderungsmechanismus	49
5.1	Hintergrund	49
5.2	Erwartungshaltung der Aufsicht (Aufsichtsmittelung der BaFin)	50

6	Ausblick in die Zukunft	53
7	Anlagen	55
7.1	Gemeinsames Rundschreiben BA, WA und VA 06/2018 über Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement ...	55
7.2	Rundschreiben 05/2018 (WA) - Mindestanforderungen an die Compliance-Funktion und weitere Verhaltens-, Organi- sations- und Transparenzpflichten – MaComp (Auszug)	61
7.3	Aufsichtsmitteilung der BaFin wegen AGB- Änderungsmechanismus	66
7.4	BaFin-Information zum Mitarbeiter- und Beschwerderegister nach § 87 WpHG	68
7.5	Muster Beschwerdebericht	71

Vorwort

Vor fünf Jahren ist das Rundschreiben der BaFin „Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement“ veröffentlicht worden und war von den Instituten zu implementieren. Das vorliegende Werk aus der BVR-Bankenreihe wirft schwerpunktmäßig einen Blick auf die bankaufsichtsrechtliche Seite, die Gegenstand des Rundschreibens ist. Die Praxis hat gezeigt, dass in diesem Kontext immer wieder Fragen aufkamen, die zu Unsicherheiten in Banken geführt hatten. Dies geschah zuletzt insbesondere im Rahmen der Kommunikation durch die BaFin zum AGB-Änderungsmechanismus.

Das vorliegende Werk soll daher die Regelungen des Rundschreibens noch einmal zusammenfassen und dient sowohl dem erfahrenen Beschwerdemanager als „Backup“, gibt aber auch allen involvierten und neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen schnellen, einfachen und kurzen Zugang in das Thema. Ferner wird auf aktuelle Entwicklungen im Bereich Beschwerdemanagement hingewiesen.

Berlin, August 2023

Dr. Olaf Ahtelik

Dr. Christoph Kunze