

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

<b>Vorwort</b> .....	<b>7</b>
<b>1 Einführung</b> .....	<b>9</b>
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
<b>2 Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement der BaFin</b> .....	<b>15</b>
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
<b>3</b>	<b>Beschwerdemanagement und Beschwerdebericht .....</b>	<b>29</b>
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
<b>4</b>	<b>Internes Beschwerderegister .....</b>	<b>45</b>
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
<b>5</b>	<b>Kundenbeschwerden im Zuge des BGH-Urteils zum AGB- Änderungsmechanismus .....</b>	<b>49</b>
5.1	Hintergrund .....	49
5.2	Erwartungshaltung der Aufsicht (Aufsichtsmittelung der BaFin) .....	50

---

<b>6</b>	<b>Ausblick in die Zukunft .....</b>	<b>53</b>
<b>7</b>	<b>Anlagen .....</b>	<b>55</b>
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