

Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Bank

Stand: 22.01.2019

Relevante Beschwerden¹

Beschwerde ist jede Äußerung einer Unzufriedenheit, die ein Kunde im Zusammenhang mit der Erbringung

- einer Wertpapier(neben)dienstleistung oder
- einer nach dem KWG oder dem ZAG beaufsichtigten Dienstleistung bzw. eines entsprechenden Geschäfts

an die Bank richtet.

Der Begriff Beschwerde muss nicht zwingend verwandt werden. Eine Beschwerde bedarf auch keiner bestimmten Form.

Zu Beschwerden zählen auch vorgerichtliche Anwaltsschreiben, ferner auch Beschwerden von Kunden, die diese direkt an die Interne Revision richten.

Für Beschwerden, die sich gegen Handlungen von Verbundunternehmen bzw. Dritte richten, die diese für die Bank erbracht haben, gelten ebenfalls die nachfolgenden Vorgaben. Entsprechendes gilt für Unterlassungen von Verbundunternehmen/Dritten, wenn das Verbundunternehmen/der Dritte für die Bank hätte tätig werden müssen.

Die nachfolgenden Grundsätze gelten für **Beschwerden von Kunden** (unabhängig, ob es sich beispielsweise (rechtlich) um Privatkunden, professionelle Kunden oder geeignete Gegenparteien bzw. Verbraucher oder Unternehmer bzw. (geschäftspolitisch) um Privat- oder Firmenkunden handelt). Sie gelten auch für Beschwerden von **potenziellen Kunden**. Soweit nachfolgend von Kunden gesprochen wird, sind damit auch potentielle Kunden gemeint.

Sofern (berechtigterweise) ein Dritter (gesetzlicher Vertreter, Bevollmächtigter) für den Kunden eine Beschwerde einreicht, gelten die nachfolgenden Ausführungen zu Kunden entsprechend für den Dritten.

1. **Beschwerdemanagement vom Eingang der Beschwerde bis zur Information des Kunden über das Ergebnis der Prüfung²**

Jede Beschwerde ist unverzüglich aufzuzeichnen. Im Einzelnen gilt:

- Jegliche Beschwerden (mündlich oder schriftlich) sind in der Notes Datenbank Foconis Beschwerdemanagement zu erfassen.

Die Beschwerden sind jeweils unverzüglich zu bearbeiten. Im Einzelnen gilt danach Folgendes:

Dem Kunden ist der Eingang seiner Beschwerde unverzüglich schriftlich oder elektronisch zu bestätigen. Die Bestätigung ist durch Erstellen eines Dokuments im Korrespondenzmanagement über DMS in bank21 aufzubewahren.

¹ In Umsetzung von BT 12.1.1, Tz. 1 MaComp und Tz. 8 MaBeMa.

² In Umsetzung von BT 12.1.2, Tz. 7 und BT 12.1.3, Tz. 1 bis 3 und 9 bis 12 MaComp und Tz. 14 bis 17 und 21 bis 25 MaBeMa.

Zur notwendigen Information im Falle einer Bestätigung des Eingangs der Beschwerde siehe nachfolgend unter 3.

Der Fachbereich, gegen den sich die Beschwerde richtet, ist um eine Stellungnahme zu bitten. Hierfür ist ihm eine Frist von grundsätzlich maximal 3 Wochen zu setzen. Der rechtzeitige Eingang der Stellungnahme durch den Fachbereich ist zu überwachen. Der Fachbereich hat die Stellungnahme in Foconis Beschwerdemanagement zu erfassen.

Bei der Bearbeitung der Beschwerde ist eine umfassende Sachverhaltsaufklärung und – sofern Verstöße festgestellt werden – Ermittlung ihrer Ursachen anzustreben, um u. a. auch mögliche Defizite bei den organisatorischen Vorkehrungen zur Einhaltung der aufsichtlichen Anforderungen erkennen zu können. Der für die Bearbeitung der Beschwerde zugrunde gelegte Sachverhalt ist soweit wie möglich zu belegen (z. B. anhand von archivierten Dokumenten wie Abrechnungen, Verträge, Formulare o. Ä.).

Eine Beschwerde ist in angemessener Frist, grundsätzlich spätestens innerhalb von 3 Wochen nach ihrem Eingang abschließend zu beantworten.

Sofern eine Beantwortung der Beschwerde innerhalb der vorstehenden Frist aus Gründen, die die Bank nicht zu vertreten hat, nicht möglich ist, ist der Kunde über die Gründe der Verzögerung zu informieren. Ferner ist dem Kunden im Rahmen dieser Zwischennachricht mitzuteilen, wann die Prüfung durch die Bank voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Die Zwischennachricht erfolgt in Papierform (Postversand) oder – im Falle des Vorliegens einer Vereinbarung zwischen der Bank und ihm – auf einem anderen dauerhaften Datenträger (Fax, Computerfax, ins elektronische Postfach eingestelltes pdf-Dokument, E-Mail). Die Zwischennachricht ist durch Erstellen eines Dokuments im Korrespondenzmanagement über DMS in bank21 und die Vereinbarung mit dem Kunden zur Möglichkeit der Nutzung eines anderen dauerhaften Datenträgers aufzubewahren.

Die abschließende Beantwortung der Beschwerde muss – im Anwendungsbereich des ZAG – in jedem Fall innerhalb von 35 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde erfolgen. Entsprechendes gilt grundsätzlich auch für alle übrigen Beschwerden.

Dem Kunden ist in Papierform (Postversand) oder – im Falle des Vorliegens einer Vereinbarung zwischen der Bank und ihm – auf einem anderen dauerhaften Datenträger (Fax, Computerfax, ins elektronische Postfach eingestelltes pdf-Dokument, E-Mail) zu antworten. Die Antwort ist durch Erstellen eines Dokuments im Korrespondenzmanagement über DMS in bank21 aufzubewahren. Zur Form bzw. dem Ort der Aufbewahrung der Vereinbarung mit dem Kunden zur Möglichkeit der Nutzung eines anderen dauerhaften Datenträgers siehe bereits vorstehend im Zusammenhang mit der Zwischennachricht.

Wird der Beschwerde des Kunden nicht oder nicht vollständig stattgegeben, ist der Kunde im Zusammenhang mit der (abschließenden) Beantwortung der Beschwerde über die Möglichkeit zu informieren, seine Beschwerde an eine Stelle zur alternativen Streitbeilegung weiterleiten oder eine zivilrechtliche Klage einreichen zu können, und zwar in der Form, in der die Antwort erfolgen muss (siehe hierzu vorstehend). Die Information erfolgt jeweils mittels der aktuellen Fassung der „Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung“ (DG VERLAG, Art.-Nr. 196 550). Von jeder Fassung ist jeweils ein Exemplar unter Angabe, ab wann diese Fassung eingesetzt worden ist, in der Notesdatenbank Foconis Beschwerdemanagement aufzubewahren.

Die Kommunikation mit dem Kunden hat jeweils eindeutig/in klarer und in einfach verständlicher Sprache zu erfolgen.

2. Information über das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden³

Dem Kunden sind

- mit der Bestätigung des Eingangs seiner Beschwerde oder
- auf Nachfrage

eine Information über das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden nachvollziehbar zur Verfügung zu stellen. Hierfür ist jeweils die aktuelle Fassung der „Information über unser Beschwerdemanagement“ zu verwenden. Zur Form dieser Information wird auf die unter 2. enthaltenen Vorgaben zur Form der Eingangsbestätigung verwiesen. Diese gilt für die vorstehende Information entsprechend.

Zum Erfordernis, mit dem Kunden eindeutig/in klarer und in einfach verständlicher Sprache zu kommunizieren, siehe bereits vorstehend unter 2.

Von jeder Fassung der o. a. Information ist jeweils ein Exemplar unter Angabe, ab wann diese Fassung eingesetzt worden ist, unter DMS zu archivieren.

3. Veröffentlichung über das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden⁴

Ferner muss das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden veröffentlicht werden. Hierfür ist die „Information über unser Beschwerdemanagement“ zu verwenden. Die Veröffentlichung erfolgt auf der Website der Bank.

4. Unentgeltlichkeit der Beschwerdebearbeitung⁵

Für die Einreichung der Beschwerde einschließlich ihre Bearbeitung wird dem Kunden kein gesondertes Entgelt in Rechnung gestellt.

³ In Umsetzung von BT 12.1.3, Tz. 7 MaComp und Tz. 20 MaBeMa.

⁴ In Umsetzung von BT 12.1.3, Tz. 6 MaComp und Tz. 19 MaBeMa.

⁵ Auch in Umsetzung von BT 12.1.3, Tz. 8 MaComp.