



Bundesanstalt für
Finanzdienstleistungsaufsicht

Recht & Regelungen

Thema Verbraucherschutz

Rundschreiben 06/2018 (BA und WA) - Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement

Geschäftszeichen VBS 1-Wp 1000-2016/0095

Datum: 04.05.2018

Rundschreiben 06/2018: Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement

An alle CRR-Kreditinstitute, Zweigstellen von Unternehmen mit Sitz im Ausland i.S.v. § 53 Abs. 1 KWG, die das Einlagen- und das Kreditgeschäft betreiben, Zahlungsinstitute, E-Geld-Institute und Kapitalverwaltungsgesellschaften in der Bundesrepublik Deutschland

Rundschreiben:

Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement

Vorbemerkungen

1. Dieses Rundschreiben dient der Festlegung einer Verwaltungspraxis für den Umgang der CRR-Kreditinstitute, Zweigstellen von Unternehmen mit Sitz im Ausland i.S.v. § 53 Abs. 1 KWG, die das Einlagen- und das Kreditgeschäft betreiben, Zahlungsinstitute, E-Geld-Institute und Kapitalverwaltungsgesellschaften (im Folgenden zusammen auch: „**beaufsichtigte Unternehmen**“) mit Beschwerden. Bezogen auf die Beschwerdebearbeitung bei den beaufsichtigten Unternehmen dient es zugleich der Umsetzung der „Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel (ESMA) und das Bankwesen (EBA)“, die der Gemeinsame Ausschuss der Europäischen Aufsichtsbehörden (*Joint Committee of the European Supervisory Authorities*) am 27.05.2014 veröffentlicht hat, in die deutsche Aufsichtspraxis.

Für Wertpapierdienstleistungsunternehmen i.S.d. § 2 Abs. 10 Wertpapierhandelsgesetzes (WpHG) wird die Bearbeitung von Beschwerden im Zusammenhang mit der Erbringung von Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebenleistungen durch § 80 Abs. 1 Satz 3 WpHG i.V.m. Art. 26 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/565 geregelt. Diese Regelungen werden durch das Rundschreiben 05/2018 (WA) - Mindestanforderungen an die Compliance-Funktion und weitere Verhaltens-, Organisations- und Transparenzpflichten - MaComp näher konkretisiert.

2. Das Rundschreiben gibt auf der Grundlage von

- § 25a Abs. 1 des Kreditwesengesetzes (KWG),
- § 27 Abs. 1 und § 62 des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes (ZAG), und
- § 28 Abs. 1 und 2 des Kapitalanlagegesetzbuches (KAGB) i.V.m. § 4 Abs. 3 der Kapitalanlage-Verhaltens- und -Organisationsverordnung (KAVerOV),

einen Rahmen für die Behandlung von Beschwerden durch die beaufsichtigten Unternehmen vor. Die konkrete Ausgestaltung erfolgt nach dem Grundsatz der Proportionalität.

3. Die in diesem Rundschreiben beschriebenen Anforderungen an die Beschwerdebearbeitung lassen weitere Auslegungen der gesetzlichen Grundlagen durch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (im Folgenden auch: „**Bundesanstalt**“) unberührt.

A. Anwendungsbereich

4. Die Anforderungen dieses Rundschreibens sind von allen CRR-Kreditinstituten i.S.v. § 1 Abs. 3d Satz 1 KWG sowie von Zweigstellen von Unternehmen mit Sitz im Ausland i.S.v. § 53 Abs. 1 KWG, die das Einlagen- und das Kreditgeschäft betreiben, zu beachten. Sie gelten auch für Zweigniederlassungen deutscher CRR-Kreditinstitute im Ausland.

5. Die Anforderungen dieses Rundschreibens gelten ferner für Zahlungsinstitute i.S.v. § 1 Abs. 1 Nr. 1 ZAG sowie E-Geld-Institute i.S.v. § 1 Abs. 2 Nr. 1 ZAG. Sie gelten auch für Zweigniederlassungen deutscher Zahlungsinstitute und E-Geld-Institute im Ausland.

6. Die Vorgaben dieses Rundschreibens gelten für alle Kapitalverwaltungsgesellschaften i.S.v. § 17 Abs. 1 Satz 1 KAGB hinsichtlich der kollektiven Vermögensverwaltung von OGAW und Publikums-AIF. Auf Dienstleistungen und Nebendienstleistungen nach § 20 Abs. 2 Nr. 1 bis 3 und Abs. 3 Nr. 2 bis 5 KAGB sind gemäß § 5 Abs. 2 KAGB die Grundsätze für die Beschwerdebearbeitung nach § 80 Abs. 1 Satz 3 WpHG i.V.m. Art. 26 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/565 anzuwenden.

7. Die beaufsichtigten Unternehmen sollten, auch wenn der sachliche Anwendungsbereich nicht eröffnet ist, auf Beschwerden angemessen reagieren und – soweit möglich – auf das für die Beschwerdebearbeitung zuständige Unternehmen verweisen.

B. Begriffsbestimmungen

8. Als Beschwerde gilt jede Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person (Beschwerdeführer) an ein beaufsichtigtes Unternehmen im Zusammenhang mit dessen Erbringung einer nach dem KWG, ZAG oder KAGB beaufsichtigten Dienstleistung bzw. eines entsprechenden Geschäfts richtet. Nicht umfasst sind dabei Dienstleistungen nach dem KWG, die zugleich Wertpapierdienstleistungen oder Wertpapiernebenleistungen nach dem WpHG darstellen. Der Begriff „Beschwerde“ muss nicht zwingend verwandt werden. Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form.

C. Interne Vorkehrungen zur Beschwerdebearbeitung

9. Die beaufsichtigten Unternehmen sind gesetzlich zu einer ordnungsgemäßen Geschäftsorganisation verpflichtet, die die Einhaltung der von ihnen zu beachtenden gesetzlichen Bestimmungen gewährleistet. Hierzu gehört, dass sie Beschwerden zuverlässig aufnehmen und auswerten, um Erkenntnisse über mögliche Versäumnisse und Unzulänglichkeiten im Geschäftsbetrieb zu gewinnen und diese abstellen zu können. Die aus der Beschwerdebearbeitung gewonnenen Erkenntnisse sind in das Risikomanagement einzubeziehen und von der internen Revision zu berücksichtigen.

10. Die beaufsichtigten Unternehmen haben zu diesem Zweck Grundsätze und wirksame und transparente Verfahren einer angemessenen Beschwerdebearbeitung als Teil ihrer Organisationsrichtlinien zu entwickeln und umzusetzen, in denen die Beschwerdeeinreichung, die Beschwerdebearbeitung einschließlich der Zuständigkeiten, die Weiterverfolgung von Maßnahmen zur Einhaltung der Grundsätze und Verfahren und das interne Berichtswesen festgelegt werden.

11. Für den Beschluss, die Umsetzung und die Überwachung der Einhaltung dieser Grundsätze und Verfahren der Beschwerdebearbeitung ist die Geschäftsleitung verantwortlich.

12. Die Grundsätze und Verfahren der Beschwerdebearbeitung sind schriftlich zu dokumentieren (z.B. in Arbeits- und Organisationsanweisungen, Handbüchern) und allen betroffenen Mitarbeitern der beaufsichtigten Unternehmen über geeignete interne Wege zugänglich zu machen.

13. Die beaufsichtigten Unternehmen müssen den internen Informationsfluss und die Einrichtung und Einhaltung der internen Berichtslinien sicherstellen.

14. Die beaufsichtigten Unternehmen richten eine Beschwerdemanagementfunktion ein, die dafür sorgt, dass

- alle Beschwerden objektiv und angemessen im Einklang mit den Grundsätzen und Verfahren der Beschwerdebearbeitung untersucht werden; und
- mögliche Interessenkonflikte identifiziert und eine Beeinträchtigung der Beschwerdebearbeitung durch Interessenkonflikte vermieden werden.

D. Interne Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

15. Alle Beschwerden, ihre Bearbeitung, die getroffenen Maßnahmen sowie die abschließenden Entscheidungen sind ohne unnötige Verzögerung systematisch zu dokumentieren (internes Beschwerderegister).

16. Das interne Beschwerderegister ist elektronisch oder in einer anderen Form so zu führen, dass es eine systematische Auswertung ermöglicht, gegen sachlich nicht gebotene Änderungen geschützt ist, nachträgliche Änderungen erkennen lässt und eine ungehinderte Einsichtnahme für die zuständigen Mitarbeiter der beaufsichtigten Unternehmen, die zuständigen Prüfer und die Bundesanstalt gewährleistet.

17. Die entsprechenden Unterlagen sind vorbehaltlich abweichender gesetzlicher Vorgaben mindestens fünf Jahre aufzubewahren.

18. Die Daten zur Beschwerdebearbeitung sind fortlaufend zu analysieren, um zu gewährleisten, dass wiederholt auftretende oder systematische Probleme sowie potenzielle rechtliche und operationelle Risiken festgestellt und behoben werden, z.B. durch folgende Maßnahmen:

- Analyse der Hintergründe jeder einzelnen Beschwerde, um Ursachen zu ermitteln, die bestimmten Arten von Beschwerden gemein sind,
- Überlegungen, ob diese Ursachen auch andere Prozesse oder Produkte beeinflussen könnten; das gilt auch für solche Prozesse oder Produkte, über die keine Beschwerden vorliegen,
- Beseitigung der Ursachen, soweit dies sinnvoll erscheint und möglich ist.

19. Ein beaufsichtigtes Unternehmen hat auf leicht zugängliche Weise über seine Verfahren zur Beschwerdebearbeitung zu informieren (z.B. in Broschüren, Merkblättern, Vertragsunterlagen oder auf seiner Internetseite). Dabei ist insbesondere auf Folgendes einzugehen:

- Wie ist eine Beschwerde einzureichen (z.B. über die vom Beschwerdeführer beizubringenden Informationen, Kontaktdaten des Beschwerdeführers, zuständige Stelle oder Person innerhalb des beaufsichtigten Unternehmens, an die die Beschwerde zu richten ist).
- Wie ist der Ablauf des Beschwerdeverfahrens (z.B. ungefähre Bearbeitungszeiträume).
- Gibt es zuständige Behörden oder Möglichkeiten alternativer Streitbeilegungsverfahren.

Diese Informationen sind eindeutig, genau und aktuell bereitzustellen.

20. Bei der Bestätigung des Eingangs der Beschwerde oder auf Nachfrage hat das beaufsichtigte Unternehmen den Beschwerdeführer oder potentiellen Beschwerdeführer schriftlich oder elektronisch über sein Verfahren zur Beschwerdebearbeitung zu informieren.

21. Die Kommunikation mit dem Beschwerdeführer hat in klarer, eindeutig verständlicher Sprache zu erfolgen.

22. Vorbehaltlich abweichender gesetzlicher Vorgaben hat ein beaufsichtigtes Unternehmen auf eine Beschwerde ohne unnötige Verzögerung zu antworten. Kann innerhalb der in der internen Vorgabe vorgesehenen angemessenen Frist keine Antwort gegeben werden, so informiert das beaufsichtigte Unternehmen den Beschwerdeführer über die Gründe der Verzögerung und gibt an, wann die Prüfung durch das beaufsichtigte Unternehmen voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

23. Ein beaufsichtigtes Unternehmen hat sich darum zu bemühen, alle für die Beschwerde relevanten Beweismittel und Informationen zusammenzutragen und zu prüfen.

24. Bei einer abschließenden Entscheidung, die den Forderungen des Beschwerdeführers nicht vollständig nachkommt, hat das beaufsichtigte Unternehmen seinen Standpunkt eingehend zu erläutern und die Möglichkeiten des Beschwerdeführers zur Aufrechterhaltung der Beschwerde darzulegen (z.B. die Möglichkeit, alternative Streitbeilegungsverfahren zu nutzen).

25. Vorbehaltlich abweichender gesetzlicher Vorgaben muss jede abschließende Antwort an den Beschwerdeführer in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger erfolgen, sofern der Beschwerdeführer nicht ausdrücklich eine nur mündliche Antwort verlangt. Abweichend davon können mündliche Beschwerden auch nur mündlich beantwortet werden, sofern der Beschwerdeführer damit einverstanden ist.

E. Schlussbestimmung

26. Dieses Rundschreiben tritt am Tag nach seiner Veröffentlichung in Kraft.

Zusatzinformationen

<https://www.bafin.de/dok/10785998>

© BaFin