

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

Inhaltsverzeichnis

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 betrifft	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 (Aufsichtsmitteilung der BaFin)	50

Inhaltsverzeichnis

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-, Organisations- 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