

Konsultation 06/2017

23.06.2017

Entwurf eines gemeinsamen Rundschreibens zur Beschwerdebearbeitung in Wertpapierhandel und Kreditwesen:

Gemeinsames Rundschreiben BA und WA [Nummer]/2017

vom [Datum] 2017

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, Wertpapierdienstleistungsunternehmen 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, Wertpapierdienstleistungsunternehmen und Kapitalverwaltungsgesellschaften (im Folgenden zusammen auch: **„beaufsichtigte Unternehmen“**) mit Kundenbeschwerden. Zugleich dient es zusammen mit der Allgemeinverfügung der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) zur Einreichung von Berichten über Kundenbeschwerden durch CRR-Kreditinstitute i.S.v. § 1 Abs. 3d Satz 1 Kreditwesengesetz (KWG), Zweigstellen von Unternehmen mit Sitz im Ausland i.S.v. § 53 Abs. 1 KWG, die das Einlagen- und das Kreditgeschäft betreiben, sowie Zweigniederlassungen deutscher CRR-Kreditinstitute im Ausland vom [Datum] (Geschäftszeichen VBS 1-Wp 1000-2016/0095) 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.
2. Das Rundschreiben gibt auf der Grundlage von
 - § 25a Abs. 1 des Kreditwesengesetzes (KWG),
 - § 22 Abs. 1 des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes (ZAG),
 - § 33 Abs. 1 Satz 2 Nr. 4 des Wertpapierhandelsgesetzes (WpHG), und

Seite 2 | 6

- § 28 Abs. 1 und 2 des Kapitalanlagegesetzbuches (KAGB), § 4 Abs. 3 der Kapitalanlage-Verhaltens- und -Organisationsverordnung (KAVerOV) sowie § 18 Abs. 2 und § 23 Abs. 2 Nr. 5 der Kapitalanlage-Prüfungsberichte-Verordnung (KAPrüfbV),

einen Rahmen für die Behandlung von Kundenbeschwerden durch die beaufsichtigten Unternehmen vor.

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.
4. Vor der Veröffentlichung dieses Rundschreibens wurde eine öffentliche Konsultation durchgeführt.

A. Anwendungsbereich

5. 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.
6. Die Anforderungen dieses Rundschreibens gelten ferner für Zahlungsinstitute i.S.v. § 1 Abs. 1 Nr. 5 ZAG sowie E-Geld-Institute i.S.v. § 1a Abs. 1 Nr. 5 ZAG. Sie gelten auch für Zweigniederlassungen deutscher Zahlungsinstitute und E-Geld-Institute im Ausland.
7. Die Anforderungen dieses Rundschreibens gelten auch für Wertpapierdienstleistungsunternehmen i.S.d. § 2 Abs. 4 WpHG. Sie gelten demnach auch für Zweigniederlassungen deutscher Wertpapierdienstleistungsunternehmen im Ausland.
8. 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 und 3 KAGB sind gemäß § 5 Abs. 2 KAGB die Grundsätze für die Beschwerdebearbeitung nach dem WpHG anzuwenden.
9. 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

10. Als Beschwerde gilt jede Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person (Beschwerdeführer) an ein beaufsichtigtes Unternehmen im Zusammenhang mit dessen Geschäftsaktivität richtet. Der Begriff „Beschwerde“ muss nicht zwingend verwandt werden. Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form.

C. Interne Vorkehrungen zur Beschwerdebearbeitung

11. 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 einzubinden und von der internen Revision zu berücksichtigen.
12. Die beaufsichtigten Unternehmen haben zu diesem Zweck Grundsätze und wirksame und transparente Verfahren einer angemessenen und unverzüglichen Beschwerdebearbeitung als Teil ihrer Organisationsrichtlinien zu entwickeln und umzusetzen, in denen die Beschwerdeeinreichung, die Beschwerdebearbeitung einschließlich der Zuständigkeiten, die Weiterverfolgung von Maßnahmen zu deren Einhaltung und das interne Berichtswesen festgelegt werden.
13. Für den Beschluss, die Umsetzung und die Überwachung der Einhaltung dieser Grundsätze und Verfahren der Beschwerdebearbeitung ist die jeweilige Geschäftsleitung verantwortlich.
14. Bei Konzernen oder Unternehmensgruppen sind konzern- bzw. gruppenweit einheitliche Grundsätze und Verfahren der Beschwerdebearbeitung zu entwickeln und in Kraft zu setzen.
15. Die Grundsätze und Verfahren der Beschwerdebearbeitung müssen auf die datenschutzrechtlichen Anforderungen bei der Beschwerdebearbeitung eingehen und aufzeigen, wie diese korrekt erfüllt werden. Sie 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.
16. Die beaufsichtigten Unternehmen müssen den internen Informationsfluss und die Einrichtung und Einhaltung der internen Berichtslinien sicherstellen.
17. Die beaufsichtigten Unternehmen haben eine geeignete Stelle für die Beschwerdebearbeitung einzurichten (Beschwerdemanagementfunktion), die unter Vermeidung von Interessenkonflikten 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

18. Alle Beschwerden, ihre Bearbeitung, die getroffenen Maßnahmen sowie die abschließenden Entscheidungen sind unverzüglich und systematisch zu dokumentieren (internes Beschwerderegister).
19. 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 BaFin gewährleistet.
20. Die entsprechenden Unterlagen sind vorbehaltlich abweichender gesetzlicher Vorgaben mindestens fünf Jahre aufzubewahren.
21. 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.
22. 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 (ungefähre Bearbeitungszeiträume).
 - Gibt es zuständige Behörden, Ombudsstellen usw. oder Möglichkeiten alternativer Streitbeilegungsverfahren.

Diese Informationen sind eindeutig, genau und aktuell bereitzustellen.

23. 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 und die weitere Bearbeitung der Beschwerde zu informieren.
24. Die Kommunikation mit dem Beschwerdeführer hat in klarer, eindeutig verständlicher Sprache zu erfolgen.
25. Auf eine Beschwerde hat ein beaufsichtigtes Unternehmen 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.
26. Ein beaufsichtigtes Unternehmen hat alle für die Beschwerde relevanten Beweismittel und Informationen zusammenzutragen und zu prüfen.
27. 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, sich an eine Ombudsstelle zu wenden).
28. Jede abschließende Antwort an den Beschwerdeführer muss in Textform i.S.d. § 126b BGB erfolgen.

E. Prüfung

29. Die Einhaltung dieser Anforderungen ist im Rahmen der Jahresabschlussprüfung bzw. der WpHG-Prüfung vom zuständigen Prüfer zu prüfen.

F. WpHG-Beschwerden

30. Beschwerdeführer müssen Privatkunden i.S.d. § 31a Abs. 3 WpHG sein.
31. Die Wertpapierdienstleistungsunternehmen haben Beschwerden gemäß §§ 34d Abs. 1 Satz 4 WpHG, 8 Abs. 4 WpHG-Mitarbeiter-Anzeigenverordnung (WpHGMA-AnzV) an die Bundesanstalt zu melden. Im Übrigen gelten §§ 36 WpHG, 6 Abs. 1 Satz 1 Nr. 12 Wertpapierdienstleistungs-Prüfungsverordnung (WpDPV).

G. Kapitalverwaltungsgesellschaften

32. Im Rahmen der Prüfung von Kapitalverwaltungsgesellschaften sind die Berichtspflichten über die Anzahl der eingegangenen Kundenbeschwerden nach § 18 Abs. 2 KAPrüfbV und über die Anzahl und die Art und Weise der Behandlung von Kundenbeschwerden und die damit zusammenhängenden personellen und organisatorischen Konsequenzen nach § 23 Abs. 2 Nr. 5 KAPrüfbV in der Weise zu erfüllen, dass über den Gegenstand aller im Berichtszeitraum eingegangenen Beschwerden und deren Bearbeitung berichtet wird.
33. Dabei sind statistische Angaben zur Anzahl der Beschwerden zu machen, die nach OGAW und AIF, Publikums- und Spezialfonds sowie einschlägigen Fondskategorien unterscheiden.
34. Der Prüfbericht muss über die Dauer der Bearbeitung, das Ergebnis der internen Prüfung und die seitens der Kapitalverwaltungsgesellschaft getroffenen Maßnahmen Aufschluss geben.

H. Schlussbestimmung

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