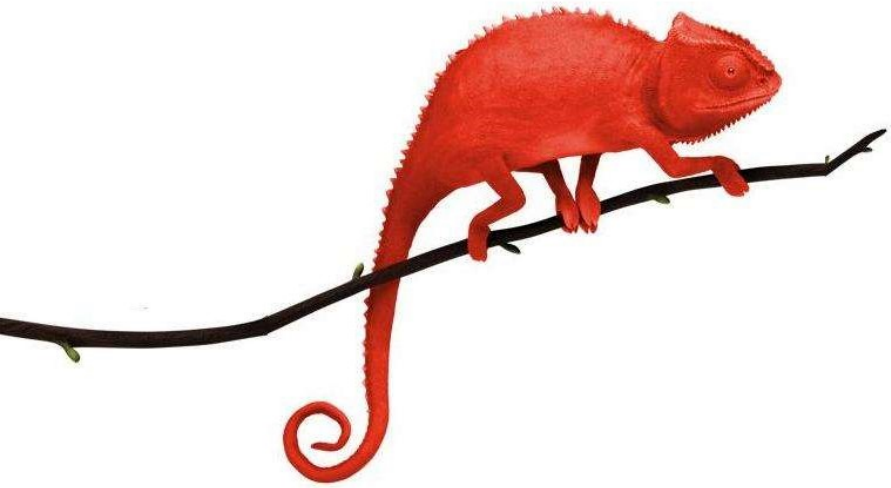
Severn ORO SERVICES
make change work



Auszug

Wenn Sie an der vollständigen Version interessiert sind, kontaktieren Sie uns hier:

https://www.regupedia.de/kontakt/?subject=Whitepaper%20Beschwerdemanagement%202019Feb

Whitepaper

Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement

Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel und das Bankwesen

Stand: Februar 2019

Disclaimer
Die Inhalte der folgenden Seiten wurden von Severn GmbH und der ORO Services GmbH mit größter Sorgfalt angefertigt. Severn und ORO übernehmen jedoch keinerlei Gewähr für die Aktualität, Korrektheit und Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen. Haftungsansprüche gegenüber Severn und ORO, welche sich auf Schäden materieller oder ideeller Art beziehen, die durch die Nutzung oder Nichtnutzung der dargebotenen Informationen bzw. durch die Nutzung fehlerhafter und unvollständiger Informationen verursacht wurden, sind grundsätzlich ausgeschlossen, sofern vonseiten Severn und ORO kein nachweislich vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verschulden vorliegt. Severn und ORO behalten sich ausdrücklich vor, Teile der Seiten ohne gesonderte Ankündigung zu verändern, zu ergänzen und/oder zu löschen. Alle Rechte vorbehalten. Die vollständige oder teilweise Reproduktion oder Modifikation ohne schriftliche Genehmigung von Severn und ORO ist untersagt.

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis 3

Abbildungsverzeichnis 4

1 Management Summary 5

2 Beschwerdebegriff 6

3 Adressaten der Anforderungen 6

4 Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel (ESMA) und das Bankwesen (EBA) vom 27. Mai 2014 7

5 Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel und das Bankwesen vom 24. Oktober 2018 7

6 Rundschreiben 06/2018 (BA und WA) – Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement vom 4. Mai 2018 9

7 Umsetzung der Leitlinien in die deutsche Aufsichtspraxis - Gegenüberstellung 10

8 Aufbewahrungsfrist gemäß BaFin-Rundschreiben 06/2018 11

9 Leitlinie 4 - Informationspflicht 11

10 Anhörung zur Allgemeinverfügung zur Einreichung von Berichten über Kundenbeschwerden durch CRR-Kreditinstitute vom 23. Juni 2017 11

11 Exkurs: Beschwerdemanagement im Zusammenhang mit der Erbringung von Wertpapierdienstleistungen 13

12 Zusammenfassung und Ausblick 14

13 Ihr Partner 15

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Definition Beschwerdebegriff 6

Abbildung 2: Anwendungsbereich Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung 6

Abbildung 3: Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel und das Bankwesen vom 27. Mai 2014 7

Abbildung 4: Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel und das Bankwesen vom 04. Oktober 2018 8

Abbildung 5: BaFin-Rundschreiben 06/2018 9

Abbildung 6: Gegenüberstellung Leitlinien / BaFin-Rundschreiben 10

Abbildung 7: Anhörung zur Allgemeinverfügung 12

Abbildung 8: Auszug „Checkliste Überprüfung der Umsetzung des BT 12 Beschwerdemanagement und Beschwerdebericht" 14

1 Management Summary

Das Thema Beschwerden gewinnt durch zunehmende Regulierung an Aufmerksamkeit. Die Bearbeitung von Beschwerden im Zusammenhang mit der Erbringung von Wertpapierdienstleistungen und –nebendienstleistungen wurde im Jahr 2018 durch die Neufassung der MaComp - Rundschreiben 05/2018 (WA) konkretisiert. Der erste Beschwerdebericht nach Art. 26 steht im März 2019 bevor. Die regulatorischen Anforderungen gehen inzwischen über den Wertpapierbereich hinaus:

Die Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel (ESMA) und das Bankwesen (EBA) vom 27. Mai 2014 richten sich an Behörden, welche die Beschwerdeabwicklung von Unternehmen beaufsichtigen. Sie enthalten die Erwartungen der EBA und ESMA an die Prozesse der Beschwerdeabwicklung in Unternehmen und legen dar, was die EBA und die ESMA diesbezüglich unter angemessenen Aufsichtspraktiken im Europäischen System der Finanzaufsicht verstehen.

Mit dem Rundschreiben 06/2018 (BA und WA) – Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement vom 4. Mai 2018 hat die BaFin die Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel (ESMA) und das Bankwesen (EBA) vom 27. Mai 2014 in die deutsche Aufsichtspraxis einfließen lassen. Das Rundschreiben gibt einen Rahmen für die Behandlung von Beschwerden durch die beaufsichtigten Unternehmen vor. Die konkrete Ausgestaltung erfolgt - wie bei den MaRisk - nach dem Grundsatz der Proportionalität. Die Umsetzung der europäischen Anforderungen an die Informationspflicht gegenüber der BaFin (Leitlinie 4) steht jedoch noch aus – hierzu hat die BaFin am 23. Juni 2017 eine Anhörung zur Allgemeinverfügung zur Einreichung von Berichten über Kundenbeschwerden durch CRR-Kreditinstitute veröffentlicht. Die Stellungnahmefrist bis 4. August 2017 nutzten die Deutsche Kreditwirtschaft (DK), der Verband der Auslandsbanken in Deutschland e. V. (VAB) und der Verband der Privaten Bausparkassen e. V. (VdPB).

Die Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel und das Bankwesen vom 24. Oktober 2018 dienen zur Aktualisierung der Leitlinien vom 27. Mai 2014. Sie sehen eine Ausweitung des Anwendungsbereichs hinsichtlich der Kreditvermittler und Nichtkreditinstitute (im Sinne von Art. 4 Abs. 5 bzw. Art. 4 Abs. 10 der Wohnimmobilienkreditrichtlinie) vor. Die zuständigen Behörden haben die Anforderungen bis zum 1. Mai 2019 umzusetzen.

2 Beschwerdebegriff

„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 Wertpapiernebendienstleistungen nach dem WpHG darstellen. Der Begriff „Beschwerde" muss nicht zwingend verwandt werden. Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form."

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

Abbildung 1: Definition Beschwerdebegriff (Quelle: Eigene Darstellung)

3 Adressaten der Anforderungen

In ihrem Rundschreiben vom 4. Mai 2018 zählt die BaFin unter den beaufsichtigten Unternehmen 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 auf.

Mit der Aktualisierung der Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel und das Bankwesen vom 24. Oktober 2018 wurde der Anwendungsbereich auf Kreditvermittler und Nichtkreditinstitute erweitert.

Abbildung 2: Anwendungsbereich Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung (Quelle: Eigene Darstellung)

13 Ihr Partner

Next Generation Consulting für Finanzunternehmen

_ Severn Consultancy und ORO Services sind auf den Finanzmarkt spezialisierte Unternehmensberatungen. Severns Expertise liegt in der effektiven Realisierung erfolgskritischer Veränderungsprozesse in der Marktfolge. Kompetente Fach- und Managementberatung gepaart mit effektivem Projekt-Management sind die Säulen des „Severn way to get it done".

_ Das Tochterunternehmen ORO-Services („Outsourced Regulatory Office") unterstützt Banken bei der Bewältigung regulatorischer Anforderungen mit seinem Kernprodukt Regupedia, dem Informationsportal für Finanzmarktregulierung (www.regupedia.de), und maßgeschneiderten Beratungslösungen. Tagesaktuelle News, Regularien, generische Auswirkungsanalysen, Terminübersichten sowie ein eigener Blog helfen Ihnen dabei, den regulatorischen Überblick zu bewahren.

_ Gemeinsam bieten Ihnen Severn Consultancy und ORO Services ein Rundumpaket aus exzellenter Beratung, regulatorischem Monitoring und sofort wirksamen Lösungen an. Unsere Expertenteams verfügen über langjährige Erfahrung im IT-Management, Risikomanagement, Management komplexer Großprojekte sowie in Organisationsentwicklung und Compliance.

Autor:

Xenia Eckert | Senior Consultant

Severn Consultancy GmbH & ORO Services GmbH
Hansa Haus, Berner Straße 74
60437 Frankfurt am Main
T +49 (0)69 / 950 900-0
F +49 (0)69 / 950 900-50
redaktion@oro-services.de
www.regupedia.de
www.oro-services.de
www.severn.de

© 2019 ORO Services GmbH & Severn Consultancy GmbH

ORO
SERVICES

Severn
make change work