

## Beschwerdemanagement

### Nach BaFin-Rundschreiben 06/2018 „Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement“

#### IHRE AUSGANGSSITUATION

Verfügt Ihr Institut bereits über eine zentrale Beschwerdemanagementfunktion, die umfangreich in die prozessualen Abläufe Ihres Unternehmens eingebunden ist?

Als CRR-Kreditinstitut, Kapitalverwaltungsgesellschaft, Zahlungsinstitut oder E-Geld-Institut, sind Sie aufgrund des BaFin Rundschreibens 06/2018 verpflichtet, jegliche Beschwerden einer natürlichen oder juristischen Person zuverlässig aufzunehmen und auszuwerten.

Ziel des Rundschreibens ist es, einen einheitlichen Umgang mit Kundenbeschwerden bei Finanzdienstleistern sicherzustellen. Darüber hinaus dient es der Umsetzung der Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung der EBA und ESMA.

#### IHRE HERAUSFORDERUNG

Die Geschäftsleitung Ihres Instituts ist zu einer ordnungsgemäßen Geschäftsorganisation verpflichtet und muss zu diesem Zweck wirksame und transparente Verfahren festsetzen, um die Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement zu erfüllen.

Für ein effektives Beschwerdemanagement notwendig sind:

- Zentrale Beschwerdemanagementfunktion
- Verfahren und Richtlinien bzgl. der Beschwerde-einreichung
- Ordnungsgemäße Beschwerdebearbeitung inkl. Zuständigkeit, Weiterverfolgung von Maßnahmen zur Einhaltung der Grundsätze & des internen Berichtswesens
- Benachrichtigung des Beschwerdeführers
- Analyse und Auswertung eingehender Beschwerden sowie Einbindung dieser ins Risikomanagement und Inkenntnis-setzung der Internen Revision
- Ordnungsgemäße Dokumentation und Aufbewahrung

#### UNSER VORGEHEN

Falls Sie noch kein zentrales Beschwerdemanagement in Ihrem Institut etabliert haben, helfen wir Ihnen die Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement zu erfüllen.

Sollten Sie bereits über ein bestehendes Beschwerdemanagement verfügen, unterstützen wir Sie dabei, die geforderten Vorgaben an ein zentrales Beschwerdemanagement mit dezentralen Elementen zu überarbeiten.

Unser Expertenteam trägt durch die Erstellung von Richtlinien und Schulungsunterlagen zu einer fortlaufenden Optimierung Ihres Beschwerdemanagements sowie zur Sensibilisierung der Mitarbeiter bei.

#### WIE PROTIVITI SIE UNTERSTÜTZT

*Etablierung von Grundsätzen und Verfahren für das Beschwerde-management*

- Beschwerde-einreichung
- Beschwerdebearbeitung
- Zuständigkeiten
- Weiterverfolgung von Maßnahmen

*Implementierung eines internen Beschwerderegisters*

Aufbau und Pflege eines internen Beschwerderegisters, welches systematisch auswertbar und sicher vor Manipulationsversuchen ist, sowie nachträgliche Änderungen erkennen lässt (Audit Trail).

*Grundsätzliche Verhaltensregeln im Umgang mit Beschwerdeführern*

- Erstellung von Richtlinien und Schulungen
- Sensibilisierung der Mitarbeiter
- Sicherstellung eines optimalen Umgangs mit Beschwerdeführern
- Minimierung des Risikos verspäteter oder unterlassener Beschwerdemeldungen
- Veröffentlichung des Beschwerdeverfahrens in allgemein zugänglicher Form und Einrichtung einer kostenlosen Möglichkeit zur Einreichung der Beschwerden

#### IHRE VORTEILE

Als unabhängiges Beratungsunternehmen unterstützen wir Sie bei der Einführung und Optimierung Ihrer Beschwerdemanagementfunktion mit besonderem Augenmerk auf Ihre individuellen Bedürfnisse. Unser Lösungsansatz ermöglicht Ihnen – neben der kontinuierlichen Erfüllung aller Vorgaben des BaFin-Rundschreibens – die Effektivitäts- und Effizienzsteigerung Ihrer Prozesse und trägt somit zum aktiven Schutz des Ansehens Ihres Instituts im Markt bei.

PAKETPREIS (auf Anfrage)

## IHR TEAM

### Rebecca Wokittel



- **Manager Risk & Compliance Solution**
- **Als Volljuristin ist Frau Wokittel Ihre Ansprechpartnerin für alle regulatorischen Neuerungen und Anforderungen insbesondere in den Bereichen WpHG und MiFID II**
- **Certified Anti-Money Laundering Specialist (CAMS)**

## IHR TEAM

### Davina Krumbholz

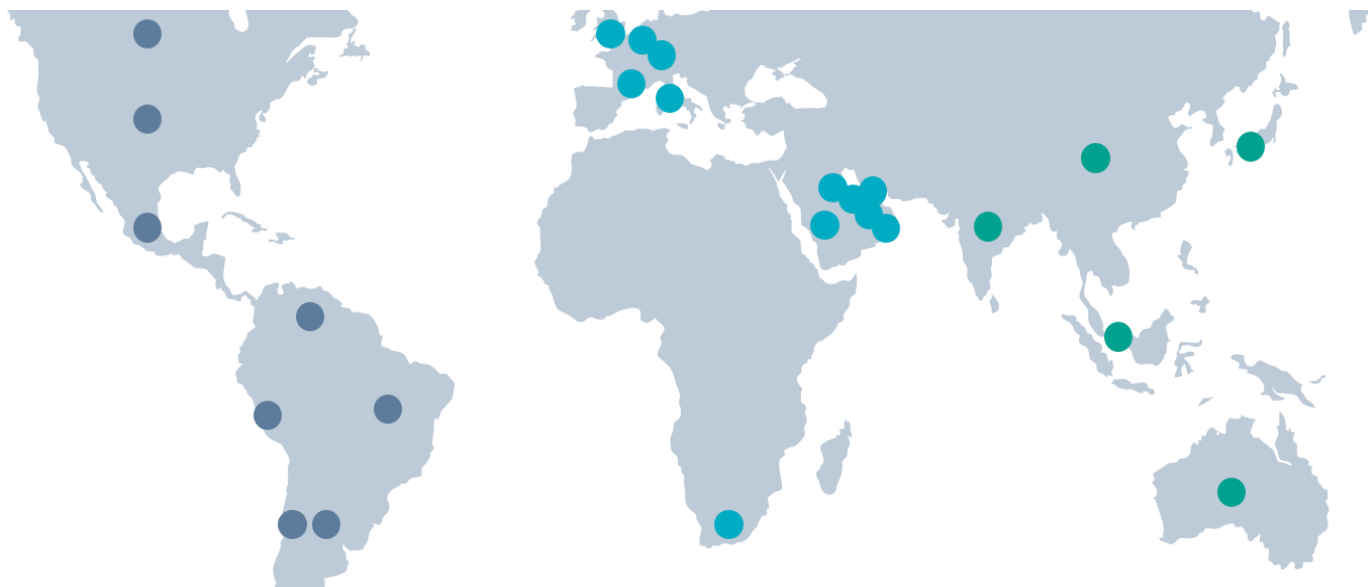


- **Senior Consultant Risk & Compliance Solution**
- **Expertin in MiFID II Umsetzungsprüfungen und im Wertpapierkundengeschäft**
- **Certified Compliance Professional (CCP)**

## ÜBER PROTIVITI

Protiviti ist ein global agierendes Beratungsunternehmen, das über umfassende Kompetenzen, individuelle Ansätze und einzigartige Kooperationen verfügt. Wir haben mehr als 75 Büros in über 27 Ländern und unterstützen führende Unternehmen dabei, der Zukunft mit Selbstbewusstsein zu begegnen. Protiviti bietet Lösungen in den Bereichen Finance, Technology, Governance, Risk und Internal Audit.

Protiviti wurde vom Fortune Magazine in den letzten fünf Jahren als eine der „100 Best Companies to Work For®“ ausgezeichnet. Zu unseren Auftraggebern zählen mehr als 60 Prozent der Fortune 1000® und 35 Prozent der Fortune Global 500® Unternehmen. Zudem kooperieren wir mit kleineren, wachsenden Unternehmen, einschließlich derer, die einen Börsengang anstreben sowie mit Regierungsbehörden. Protiviti ist ein eigenständiges Tochterunternehmen von Robert Half (Bezeichnung an der New Yorker Börse: RHI). Robert Half wurde 1948 gegründet und ist Mitglied des S&P 500 Indexes.



### KONTAKT

Rebecca Wokittel  
Manager Risk & Compliance  
Tel: +49 69 963 768 199  
rebecca.wokittel@protiviti.de