

Kundenzufriedenheit und Rechtssicherheit

Beschwerde-Management ohne Stolpersteine. Neue rechtliche Rahmenbedingungen für Banken und Sparkassen verschärfen die Anforderungen an die Umsetzung des eigenen Beschwerde-Managements. Ohne Automatismen, die die notwendigen Prozessschritte rechtssicher einzuhalten helfen, ist das im Tagesgeschäft kaum mehr effizient zu schaffen.



Autor:
Olaf Pulwey,
Vorstand,
Foconis AG



Durchgängige Prozessunterstützung

Gelingen kann dies mit Hilfe moderner IT-Anwendungen, die gemäß den gesetzlichen Anforderungen konzipiert sind und keine aufwändigen Vorarbeiten erfordern. Die Kundenzufriedenheit gewinnt überall an Bedeutung, ist sie doch nicht selten maßgeblich am langfristigen Erfolg eines Unternehmens beteiligt. Eine Beschwerde sollte daher immer als Chance erkannt werden. Gleichzeitig müssen Banken und Sparkassen zunehmend strengere gesetzliche Regularien einhalten, die dem Thema zusätzliches Gewicht verleihen. Spätestens mit dem BaFin Rundschreiben „06/2018 (BA und WA) – Mindestanforderungen an das Beschwerde-Management“ und den Vorgaben rund um Art. 26. Abs. 6 der Delegiertenverordnung (EU) 2017/565 wissen Institute, welche Maßnahmen zu treffen sind. So wird etwa gefordert, Beschwerden adhoc zu erfassen und dokumentiert an die definierte Beschwerdestelle zu übergeben. Zudem müssen Institute Beschwerden nach § 87 WpHG (ehem. § 34d WpHG) nicht nur erfassen, sondern zusätzlich kennzeichnen, ob eine entsprechende Meldepflicht gegeben ist. Glück hat, wer hier auf eine Softwareanwendung bauen kann, die Rechtssicherheit bietet. Was sollten entsprechende Lösungen also können?

Zu den „Must-Haves“ zählen zweifelsohne der geforderte Beschwerdebericht sowie die kennzeichnungspflichtige Dokumentation von Beschwerden aus dem Wertpapierbereich gemäß § 87 WpHG. Besonders wertvoll ist eine Anwendung aber vor allem dann, wenn mit ihr der gesamte Beschwerde-Prozess – von der Erfassung bis zum Abschluss – abbildbar ist, wie z.B. bei der Anwendung FOCONIS Beschwerde-Management. Denn nur auf diese Weise lässt sich der manuelle Aufwand auf ein Minimum reduzieren. Zu einem optimalen Prozess zählen daher auch nachgelagerte Auswertungsmöglichkeiten und ein entsprechendes Berichtswesen.

Folgende Anforderungen sollte eine Softwareanwendung für das moderne Beschwerde-Management erfüllen:

- Ad-Hoc-Erfassung von Beschwerden und umgehende Übergabe an die zuständige Beschwerdestelle

- Abbildung aller Prozessschritte: Erfassung, Definition von Maßnahmen, Dokumentation, Prüfung, Abschluss
- Unterstützung anonymer Beschwerden (beispielsweise „Beschwerde von Unbekannt“ oder „Initiator geheim“)
- Erfassung und Kennzeichnung von Beschwerden nach § 87 WpHG (ehem. § 34d WpHG)
- Beschwerdebericht nach Art. 26 Abs. 6 der Delegiertenverordnung (EU) 2017/565: Alle Kategorien der Wertpapierbeschwerden werden unterstützt und stehen als Vorauswahl zur Verfügung (jeweilige Kategorie-Nr. und Beschwerdeberichtsteile A, B, und C)
- Generierung des Beschwerdeberichts zum Übertrag in den Berichtsvordruck (beispielsweise von der BaFin)
- Nachvollziehbare Dokumentation zu Gunsten von Analysen und Prüfungserleichterungen durch die interne und externe Revision
- Aufnahme- und Beschluss-Dokumentation von Schadenersatzforderungen
- Statistische Auswertungen auf Basis individueller Kategorien (z.B. Beschwerde-Gründe und -Art sowie betroffene Räumlichkeiten, Technik, Geschäftsbereiche u.v.m.)

Alles im Griff

Eine Kundenbeschwerde bedeutet letzten Endes immer auch eine Chance. Schon allein aus diesem Grund lohnt sich eine Investition in ein optimiertes Beschwerde-Management. Kommt dann noch die Unterstützung der rechtlich geforderten Abläufe hinzu, geht die Rechnung allemal auf.