

# Branchenstandard für das Beschwerdemanagement

## A. Präambel

Der Verband deutscher Kreditplattformen ist die zentrale Interessenvertretung des alternativen Online-Fremdfinanzierungsökosystems. Die ihm angeschlossenen Plattformen stehen für die professionelle, integre und transparente Betreuung ihrer Marktplätze sowie die Erfüllung höchster Qualitätsstandards im Interesse von Schuldnern, Investoren und Geschäftspartnern. Mit der Verabschiedung der „Allgemeinen Verbandsgrundsätze und Verhaltensregeln“ durch die Mitgliederversammlung am 4. Juni 2019 wurde dieser Selbstanspruch kodifiziert. Satzungsgemäß verpflichtet sich jedes Ordentliche Mitglied zur Einhaltung dieser Grundsätze und Regeln.

Per Vorstandsbeschluss vom 29. Mai 2020 wurde entschieden, diese durch die Entwicklung von Einzelstandards zu konkretisieren und damit Maßstäbe für die gesamte Branche zu setzen. Die Kompetenz zur Annahme als „Branchenstandards“ liegt bei der Mitgliederversammlung.

Gegenstand des vorliegenden Standards ist die Konkretisierung des Abschnitts I/6 der Allgemeinen Verbandsgrundsätze und Verhaltensregeln. Dieser lautet:

### 6. Beschwerdemanagement

Mitglieder gewährleisten durch entsprechende interne Prozessabläufe, dass Beschwerden von Kunden (Kreditnehmer und Investoren) zügig und professionell bearbeitet werden. Mitglieder müssen ihre Kunden auf die Möglichkeit einer Beschwerde im Grundsatz hinweisen, sowie über die konkrete Art und Weise informieren.

Ziel des Standards ist die Entwicklung und Förderung eines branchenweiten Verständnisses für die Bearbeitung von Beschwerden und die Überwachung der Verfahren.

## B. Definitionen

1. Beschwerde: Das ist jede Äußerung von Unzufriedenheit.
2. Beschwerdeführer: Jede natürliche oder juristische Person, die eine Beschwerde einlegt. Beschwerdeführer sind Kunden und Nichtkunden.
3. Verbesserungsvorschlag: Das ist jede Äußerung, mit der Mängel angesprochen und Verbesserungen vorgeschlagen werden, ohne dass der Beschwerdeführer Unzufriedenheit äußert und/oder selbst betroffen ist.

## C. Verbandsgrundsatz für den Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Ziel eines wirksamen Beschwerdemanagements ist es, die Zufriedenheit des Beschwerdeführers wiederherzustellen. Dafür sind Prozesse vorzuhalten, die gewährleisten, dass Beschwerden sachgerecht und zügig aufgenommen, Schwächen im betrieblichen Ablauf identifiziert und dauerhaft beseitigt sowie ihre Ursachen mit den betroffenen Mitarbeiterkreisen regelmäßig besprochen werden. Als Teil einer gesunden Risikokultur trägt

ein konsequentes Beschwerdemanagement sowohl zur Kundenbindung als auch zur Weiterentwicklung des eigenen Unternehmens bei.

## **1. Einreichung von Beschwerde - Eingangsbestätigung**

Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form. Der Begriff Beschwerde muss nicht zwingend verwendet werden. Oftmals wird es sich deshalb auch nicht um eine Beschwerde handeln, sondern lediglich um einen Verbesserungsvorschlag, mit dem der Absender auf Defizite hinweisen möchte, ohne selbst betroffen oder unzufrieden zu sein.

Es muss für einen Beschwerdeführer eine unkomplizierte Möglichkeit geben, elektronisch, schriftlich oder mündlich eine Beschwerde einzureichen. Die verschiedenen Optionen sind auf leicht zugängliche Art und Weise auf der Homepage darzustellen. Ein Kontaktformular beispielsweise, das maximal 3 Klicks von der Hauptseite entfernt ist, online ausgefüllt und versandt werden kann, entspricht diesen Anforderungen. Der Anruf unter einer Telefonnummer darf keine Kosten für den Beschwerdeführer auslösen.

Das Beschwerdeverfahren sowie die mit den jeweiligen Bearbeitungsabschnitten verbundene Verfahrensdauer ist mindestens in seinen Grundzügen zu erklären. Entsprechende Darstellungen auf einer Homepage entsprechen diesen Anforderungen.

Es ist eine Bestätigung über den Eingang der Beschwerde zu versenden. Darin ist der Beschwerdegegenstand präzise und prägnant zu beschreiben. Die Bestätigung über den Eingang einer Beschwerde ist innerhalb von 2 Werktagen zu versenden.

Kann die Beschwerde nicht sofort gelöst werden, ist der Beschwerdeführer in Textform darüber und zusätzlich über das Beschwerdeverfahren, insbesondere die nächsten geplanten Schritte, aufzuklären; auch ist darüber zu informieren, wann er spätestens wieder mit einer weiteren Nachricht, der Zwischennachricht, rechnen kann.

Die Kommunikation mit dem Beschwerdeführer hat stets eindeutig und in einfach verständlicher Sprache zu erfolgen. Auf juristische und lateinische Fachbegriffe ist im Falle eines Verbrauchers nach Möglichkeit zu verzichten.

## **2. Zwischennachrichten**

Eine Beschwerde sollte grundsätzlich binnen 10 Werktagen gelöst sein. Ist das nicht möglich, ist der Kunde spätestens einen Tag vor Ablauf dieser Frist über die verlängerte Bearbeitungsdauer per Zwischennachricht zu informieren. Der Beschwerdeführer ist über den konkreten Grund für die Verzögerung und die nächsten Verfahrensschritte aufzuklären. Es ist darzustellen, was bereits getan wurde, und was noch getan wird, um die Beschwerde zu beseitigen.

## **3. Überlange Beschwerdeverfahren**

Die Dauer eines Beschwerdeverfahrens sollte grundsätzlich nicht länger als 30 Werktage betragen. In Ausnahmefällen kann es jedoch zu längerfristigen Verzögerungen kommen. Oft wird die Ursache hierfür in der Komplexität der Sache oder der Notwendigkeit einer Einbeziehung externer Dritter liegen, die nicht sofort greifbar sind. In diesen Fällen ist der Beschwerdeführer stets nach Ablauf von 10 Werktagen über den Verfahrensstand in

Textform zu informieren. Eine Nachricht ist jeweils spätestens einen Tag vor Ablauf der Frist zu versenden. Der Beschwerdeführer ist über den konkreten Grund für die anhaltende Verzögerung und die nächsten Verfahrensschritte aufzuklären. Es ist darzustellen, was bereits getan wurde, und was noch getan wird, um die Beschwer zu beseitigen.

#### **4. Erledigungsnachricht**

In den Fällen, in denen eine Beschwerde sofort nach Eingang oder zu einem späteren Zeitpunkt ganz, teilweise oder gar nicht im Sinne des Beschwerdeführers erledigt werden kann, ist über den Abschluss des Verfahrens zu informieren. Es ist darzustellen, was getan wurde, um die Beschwer zu beseitigen. Es kann auf alternative Streitbeilegungssysteme verwiesen werden.

Entsprechend zu bescheiden sind die Fälle, in denen es sich nicht um eine Beschwerde, sondern lediglich um einen Verbesserungsvorschlag handelt.

#### **5. Schadenersatz und Kulanzzahlungen**

Das Mitglied hat Prozesse, die die Regulierung von Schadenersatz und Kulanzzahlungen beschreiben.

#### **D. Verbandsgrundsatz für die Organisation der Beschwerdebearbeitung**

Ziel ist eine verantwortliche und effiziente Organisation der Beschwerdebearbeitung. Hierfür sind die Grundsätze und Verfahren, das Berichtswesen sowie die Kontrollen durch Prozessanweisungen so umfassend zu beschreiben, dass ihre Wirksamkeit gewährleistet ist.

Für die Umsetzung und Überwachung des Beschwerdemanagements trägt die Geschäftsleitung die Gesamtverantwortung. Hierbei kann sie sich von einem Beschwerdemanager unterstützen lassen; die Aufgabe kann sie dem Compliance-Beauftragten übertragen. Weitere Einzelheiten zum Compliance-Beauftragten sind dem Branchenstandard für die Compliance-Organisation zu entnehmen.

Der Beschwerdemanager trägt die Verantwortung dafür, dass alle Beschwerden und Verbesserungsvorschläge objektiv und angemessen im Einklang mit diesem Branchenstandard und in Kooperation mit den betroffenen Fachabteilungen untersucht und beantwortet werden sowie mögliche Interessenkonflikte identifiziert und eine Beeinträchtigung der Beschwerdebearbeitung durch Interessenkonflikte vermieden werden.

Es gibt ein elektronisch gestütztes System zur Erfassung, Bearbeitung und systematischen Auswertung von Beschwerden und Verbesserungsvorschlägen (Beschwerderegister). Alle für die Bearbeitung relevanten Dokumente, Verfahrensschritte, Erkenntnisse und Bewertungen sind dort - geschützt vor dem unbefugten Zugriff Dritter - unverzüglich abzulegen. Das System ist gegen sachlich nicht gebotene Änderungen zu schützen, muss nachträgliche Änderungen oder Ergänzungen erkennen lassen und eine ungehinderte Einsichtnahme für die zuständigen Mitarbeiter der Beschwerdestelle gewährleisten. Dem Compliance-Beauftragten ist auf Nachfrage uneingeschränkt Systemzugang zu gewähren.

Die gespeicherten Daten sind vorbehaltlich abweichender gesetzlicher Vorgaben mindestens fünf Jahre aufzubewahren.

### **E. Fortbildung des Beschwerdemanagers; Schulung von Mitarbeitern**

Alle Mitarbeiter werden anlassbezogen in den Grundsätzen und Verfahren des Beschwerdemanagements beschult.

### **F. Kontrollen**

Das Mitglied hat Pläne zur regelmäßigen Kontrolle der Einhaltung der Bestimmungen dieses Branchenstandards und legt die Aufgabenverteilung fest. Über die Ergebnisse ist der Geschäftsleitung Bericht zu erstatten.

Weitere Einzelheiten zum 3-Lines-of-Defence-Modell sind dem Branchenstandard für Risikomanagement zu entnehmen.

### **G. Key Performance Indikatoren**

Das Mitglied entwickelt Key Performance Indikatoren (KPI) zur Messung von Beschwerden. Grundsätzlich als sinnvoll erachtet werden könnten die folgenden KPI:

- Anzahl der eingegangenen Beschwerden;
- Anzahl der eingegangenen Verbesserungsvorschläge;
- Anzahl der geschlossenen Beschwerden;
- Anzahl der Beschwerden, die sofort geschlossen werden konnten;
- Anzahl der begründeten, geschlossenen Beschwerden;
- Anzahl der unbegründeten, geschlossenen Beschwerden;
- Anzahl der offenen Beschwerden;
- Höhe der Schadenersatzzahlungen;
- Höhe der Kulanzzahlungen;
- Prozentuales Verhältnis von Beschwerden die binnen 2 Werktagen eine Erstnachricht erhalten haben zu Beschwerden, die erst später eine Erstnachricht erhalten haben.

### **G. Abweichungen von den Bestimmungen dieses Branchenstandards**

Von den Bestimmungen dieses Branchenstandards soll grundsätzlich nicht abgewichen werden. In begründeten Fällen sind Abweichungen jedoch ausnahmsweise möglich. Hierfür ist ein begründeter Antrag in Textform an die Mitgliederversammlung zu richten. Die Entscheidung wird gemäß Satzung mit qualifizierter Mehrheit getroffen.

Einem Mitglied, das das Gütesiegel verliehen bekommen hat, kann das Recht zum Tragen von der Mitgliederversammlung mit einfacher Mehrheit entzogen werden, wenn das Mitglied von den Bestimmungen dieses Branchenstandards abweicht, ohne zuvor die Geschäftsstelle über die Abweichungen rechtzeitig informiert zu haben.

## **J. Revisionsklausel**

Dieser Branchenstandard ist im Abstand von zwei Jahren einer Revision durch den Ausschuss für Risiko- und Compliance-Management zu unterziehen. Allfällige Änderungen und/oder Ergänzungen verabschiedet die Mitgliederversammlung mit qualifizierter Mehrheit.

\*\*\* s.a. Anlage unten \*\*\*

# Anlage zum Branchenstandard für das Beschwerdemanagement

