



Definition des Begriffes „Beschwerde“

Die Beschwerde ist eine negative Äußerung von Kunden oder anderen Geschäftspartnern.

Beschwerden können prinzipiell mündlich (z.B. Telefon) oder schriftlich (z.B. e-Mail) erfolgen. Beschwerden können gerichtet sein an:

- die verursachende Stelle
- Verantwortliche im verursachenden Unternehmen (Vorgesetzte, Vorstand, Revision, Compliance)
- externe Stellen (z.B. Ombudsmänner, BaFin, Anwälte, Anlegerschutzverbände, Datenschutzbeauftragte).

Unsere Definition von „Beschwerde“ im Sinne der Bank:

Als Beschwerde gilt die von einer Person gegenüber der BfV bzw. einem ihrer vertraglich gebundenen Vermittler geäußerte Unzufriedenheit im Hinblick auf das ihr vermittelte Produkt oder eine angebotene Dienstleistung.

Kann aus den Umständen des Einzelfalles objektiv davon ausgegangen werden, dass der Beschwerdeführer ernsthaft erwartet, dass aufgrund der Beschwerde interne Beschwerdeprozesse ausgelöst werden, um eine Änderung des kritisierten Zustands/Verhaltens zu bewirken, so ist dieser Vorgang als Beschwerde zu werten und zu bearbeiten. **Alle** Beschwerden sollten im Rahmen eines systematischen Beschwerdemanagementprozesses abgearbeitet werden.

Einfaches Ersuchen um Vertragserfüllung, Information oder Klärung gelten nicht als Beschwerde im vorgenannten Sinne.

Die vorgenannten Ausführungen zum Thema Beschwerde und Beschwerdemanagement machen für die Zusammenarbeit zwischen der BfV Bank für Vermögen AG und den vertraglich gebundenen Vermittlern sowie den Depotstellen einen unmittelbaren Austausch der eingehenden Beschwerden zur Informationsgleichstellung unumgänglich. Wir verpflichten daher alle vertraglich gebundenen Vermittler, **jede** eingehende Beschwerde unverzüglich an die BfV weiterzuleiten. Dies ist auch im Haftungsdachvertrag der BfV geregelt.

Beschwerdemanagement

Markterkenntnisse zeigen, dass erfolgreich gelöste Beschwerden eine stark emotionale Wirkung haben und das Verbundenheitsgefühl des Kunden mit seinem Berater langfristig positiv beeinflussen. Beschwerdeführer, deren Anliegen zur Zufriedenheit gelöst wurde, sind auf Dauer oft loyalere Kunden als solche, die nie Anlass zu einer Beschwerde hatten.



Vorrangige Ziele eines professionellen Beschwerdemanagements sind:

- die Steigerung der Servicequalität, indem Anliegen des Kunden zügig gelöst werden
- die Wiederherstellung von Kundenzufriedenheit, während gleichzeitig die negativen Auswirkungen durch Unzufriedenheit des Kunden minimiert werden
- die Vermeidung und Reduzierung von Fehler-, Folge- und Beschwerdekosten sowie
- die Nutzung der Beschwerdeinformationen im Hinblick auf betriebliche Risiken und Chancen im Markt

Beispiele für Beschwerden

- Unzufriedenheit über die Performanceentwicklung der Anlage
- Der Kunde wurde über eine schlechte Entwicklung seiner Vermögensanlage zu spät informiert
- Der Vermittler ruft mich zu wenig an oder kontaktiert mich nicht ausreichend und rechtzeitig
- Der Vermittler hat mich nicht richtig beraten
- Unzufriedenheit mit der Qualität und Integrität des Vermittlers oder der beteiligten Institute
- Unzufriedenheit bei der Vermeidung von Interessenkonflikten
- Der Kunde fühlt sich nicht ausreichend über die Anlage informiert bzw. hat die Kosten der Anlage nicht verstanden
- Der Kunde hat nicht erkannt, dass Sie als vertraglich gebundener Vermittler der BfV Bank für Vermögen AG tätig sind.

Sollten Sie bezüglich der Relevanz einer eingehenden Beschwerde Zweifel hegen, so reichen Sie diese bitte trotzdem ein. Sinn des Beschwerdemanagements ist es, generelle Kundenzufriedenheit frühzeitig zu erkennen und nicht gleich Sanktionen zu verhängen.