

Regelung zum Beschwerdemanagement

Dokumenteninformation

Änderungshistorie

Versionsnummer	Datum	geändert von	Kommentar
1.0.00	01.06.2018	Geschäftsführung	Mit Wirkung vom 1.6.2018 in Kraft gesetzt
1.0.01	01.07.2019	Geschäftsführung	Aktualisierung Compliancebeauftragte
1.0.02	01.06.2021	Moers	Risikomanagerin
1.0.03	01.06.2022	Bretschneider	Kontaktaten Fr. v. d. Ohe, Fax-Kontakt gestrichen

Revision

letzte Revision am	29.07.2022, QS – keine Änderungen
letzte Revision durch	Bretschneider, Mohr
Revisionszyklus	jährlich

Verantwortlichkeit

Verantwortlich für diese Regelung: Geschäftsführung der GBB-Rating

Vertraulichkeit

Keine Vertraulichkeitsstufe – öffentliches Dokument

Geltungsbereich

Dieses Dokument gilt für die GBB-Rating

Regelung der GBB-Rating Gesellschaft für Bonitätsbeurteilung mbH zum Beschwerdemanagement¹

Philosophie

Es ist der GBB-Rating ein großes Anliegen, eine gute und transparente, auf Vertrauen basierte Beziehung zu ihren Kunden aufzubauen bzw. zu erhalten.

Die GBB-Rating verpflichtet sich stets zu einem hohen Standard ihrer Dienstleistungsqualität, die sie gegenüber ihren Kunden nicht nur anwenden, sondern stets auch verbessern will. Bedauerlicherweise kann es aber in dem einen oder anderen Fall vorkommen, dass ein Kunde mit der von der GBB-Rating erbrachten Leistung nicht vollumfänglich zufrieden ist. Da die Bereitstellung unserer Dienstleistungen die Arbeit von Menschen ist und unabhängig davon, wie sorgfältig diese ihre Aufgabe erledigen, ist es nicht auszuschließen, dass ein Kunde mit der Dienstleistung der GBB-Rating unzufrieden ist oder versehentlich ein Fehler gemacht wurde.

Sollte trotz interner Maßnahmen zur Qualitätssicherung ein solcher Sachverhalt eintreten, möchte die GBB-Rating ihren Kunden die Möglichkeit geben, Beschwerde einzureichen, denn nur so kann sie das zukünftige Miteinander verbessern. Die GBB-Rating betrachtet das Feedback ihrer K als wichtige Quelle für die permanente Optimierung ihrer Dienstleistungsqualität.

Um den Umgang mit Beschwerden zu verdeutlichen und deren sorgfältige Behandlung zu gewährleisten, hat die GBB-Rating die vorliegende Regelung zum Beschwerdemanagement aufgestellt.

Diese Beschwerderegulation ist auf der Website der GBB-Rating unter <https://www.gbb-rating.eu/de/presse/eu-veroeffentlichungen/Seiten/default.aspx> abrufbar.

Einreichung von Beschwerden

Der Beschwerdeführer wird gebeten, sich in erster Linie direkt an ihren führenden Analysten bzw. ihre Projektansprechperson zu wenden. Sollte diese aber die Beschwerde selbst nicht

¹ Im Sinne eines verständlicheren Leseflusses wurde in den vorliegenden Regelungen zum Beschwerdemanagement eine männliche oder neutrale Ansprache gewählt. Selbstverständlich sind alle Geschlechter gemeint bzw. angesprochen. Bei rein weiblicher Ansprache (z. B. Risikomanagerin) ist eine oder mehrere Mitarbeiterinnen mit der Aufgabe betraut.

entgegennehmen können oder selbst Gegenstand der Beschwerde sein, so ist die Beschwerde bitte an die Geschäftsführung zu richten.

Die Koordinierung der Beschwerdebehandlung im Sinne einer Beschwerdemanagementfunktion wird durch unsere Compliance-Beauftragte vorgenommen. Die Person, welche die Beschwerde seitens der GBB-Rating entgegennimmt, sorgt daher für eine unverzügliche Weiterleitung an die für den Prozess zuständige Koordinierungsstelle (Compliance), um eine zeitnahe Erledigung zu gewährleisten.

Form der Beschwerde

Die Beschwerdeführer können ihr Anliegen jederzeit entweder persönlich, telefonisch oder auf schriftlichem Weg (Brief, E-Mail) an die GBB-Rating richten.

Wie oben ausgeführt, können Beschwerden direkt beim führenden Analysten bzw. Projektsprechpartner unter den dem jeweiligen Mandanten bekannten Wegen (Telefon, E-Mail) entgegengenommen werden.

Beschwerden können aber auch direkt an die Compliance-Beauftragte übermittelt werden:

Alexandra von der Ohe (Compliance-Beauftragte)

Tel +49 221 912 897 231

Mail: compliance@gbb-rating.eu

Besteht der Wunsch, Beschwerden an die Geschäftsführung zu adressieren, kann dies auf folgenden Wegen getan werden:

Bernd Bretschneider

Tel +49 221 912 897 210

Mail: b.bretschneider@gbb-rating.eu

Oliver Mohr

Tel +49 221 912 897 212

Mail: o.mohr@gbb-rating.eu

Adresse:

GBB-Rating Gesellschaft für Bonitätsbeurteilung mbH

Kattenbug 1

D-50667 Köln

Inhalt der Beschwerde

Kunden, die sich beschweren möchten, werden gebeten, diese Beschwerde möglichst konkret und detailliert zu formulieren (Sachverhalt, Zeitpunkt, betroffene Personen etc.).

Erledigung der Beschwerde

Die GBB-Rating ist bemüht, eine Beschwerde zeitnah zu erledigen. Sollte dies nicht binnen der folgenden sechs Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde geschehen, erhält der Beschwerdeführer einen entsprechenden Zwischenbescheid, bis zu welchem Zeitpunkt die GBB-Rating Bericht über den Verlauf oder die endgültige Erledigung der Beschwerde geben wird.

Registrierung von Beschwerden

Alle Beschwerden sowie die Aufzeichnungen der zu ihrer Erledigung getroffenen Maßnahmen werden in elektronischer Form unter Berücksichtigung von Datenschutz- und Datensicherheitsanforderungen aufbewahrt. Die aufgenommenen Daten werden durch die Risikomanagerin der GBB-Rating regelmäßig daraufhin ausgewertet, ob wiederholt auftretende oder systematische Probleme sowie potenzielle rechtliche und operationelle Risiken festgestellt und behoben wurden. Diese im Sinne des Datenschutzes anonymisierten Informationen werden für mindestens fünf Jahre in digitaler Form aufbewahrt.

Aus den Informationen leiten sich folgende Betrachtungen ab:

- 1.) Analyse der Hintergründe der einzelnen Beschwerden, um Ursachen zu ermitteln, die bestimmten Arten von Beschwerden gemein sind;
- 2.) Überlegungen, ob diese Grundursachen auch andere Prozesse oder Dienstleistungen beeinflussen könnten, auch solche über die keine direkten Beschwerden vorliegen und
- 3.) Korrektur solcher Grundursachen, sofern dies sinnvoll erscheint.

Inkrafttreten

Diese Regelung zum Beschwerdemanagement tritt mit Genehmigung durch die Geschäftsführung der GBB-Rating in Kraft.