

Regelung zum Beschwerdemanagement



Stammdaten

Dokumentenart	Regelung
Dokumenten-ID	RG_GBB_100
Hierarchieebene	2.II.2 Regelung zum Beschwerdemanagement
Bereich	GBB-Rating
Verantwortung	Alexandra von der Ohe
Freigabe erfolgt durch	Geschäftsführung
Gültigkeit	ab 01.09.2024
Geltungsbereich	Organisation der GBB-Rating
Version	2.01
Schlagwörter	#Beschwerdemanagement, #Compliance, #Risikomanagement, #IKT

Datenhistorie

Datum	Autor	Änderungsbeschreibung	Version
01.06.2021	Moers	Risikomanagerin	1.0.02
01.06.2022	Bretschneider	Kontaktaten Fr. v. d. Ohe, Fax-Kontakt gestrichen	1.0.03
20.06.2023	von der Ohe	QS, keine Änderungen	1.0.03
30.11.2023	von der Ohe	Neues Layout	2.00
20.06.2024	von der Ohe	QS, keine Änderungen	2.00
01.09.2024	von der Ohe	Aufnahme IKT-bezogene Kundenbeschwerden wg. Umsetzung DORA	2.01

Revision

Letzte Revision am	20.08.2024
Nächste Revision fällig	September 2025
Begründung bei abweichendem Revisionszyklus	./.

Anlagen

Nr.	Bezeichnung
./.	./.

Gelb markierte Passagen heben aktuell überarbeitet mit der Revision gültige Darstellungen hervor.

Blau markierte Passagen heben noch in Überarbeitung befindliche Darstellungen hervor.

Dieses Dokument ist Eigentum der GBB-Rating Gesellschaft für Bonitätsbeurteilung mbH, Köln, und darf außerhalb der GBB-Rating, des Prüfungsverbandes deutscher Banken e.V. sowie dessen Beteiligungsgesellschaften ohne vorherige schriftliche Erlaubnis nicht in jeglicher Form und Weise (in Gänze oder in Teilen) kopiert, genutzt, veröffentlicht, gespeichert oder übertragen werden.

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1 Philosophie	4
2 Einreichung von Beschwerden	5
3 Form der Beschwerde	5
4 Inhalt der Beschwerde	6
5 Erledigung der Beschwerde	6
6 Registrierung von Beschwerden	6
7 Inkrafttreten	7

Abkürzungsverzeichnis

bzw.	beziehungsweise
GBB-Rating	GBB-Rating Gesellschaft für Bonitätsbeurteilung mbH
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologie
o. ä.	oder ähnliches
PV	Prüfungsverband deutscher Banken e. V.
z. B.	zum Beispiel

Regelung der GBB-Rating Gesellschaft für Bonitätsbeurteilung mbH zum Beschwerdemanagement

1 Philosophie

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

Die GBB-Rating verpflichtet sich stets zu einem hohen Standard sowohl ihrer Dienstleistungsqualität als auch der Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit und Sicherheit der von ihr genutzten bzw. angebotenen technischen Kommunikations- und Informationsaustauschmedien, die sie kontinuierlich verbessern will.

Bedauerlicherweise kann es aber in dem einen oder anderen Fall vorkommen, dass Kund:innen mit der von der GBB-Rating erbrachten Leistung nicht vollumfänglich zufrieden sind. 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 bzw. eine Kundin mit der Dienstleistung der GBB-Rating unzufrieden ist oder versehentlich ein Fehler gemacht wurde. Auch kann im Rahmen der weit fortgeschrittenen Digitalisierung bei allen Gegenmaßnahmen nicht ausgeschlossen werden, dass Cyberrisiken eintreten.

Sollte es trotz aller organisatorischer und technischer Maßnahmen zu Unzulänglichkeiten kommen, möchte die GBB-Rating ihren Kunden:innen die Möglichkeit geben, Beschwerde einzureichen (dies umfasst auch IKT-bezogene Beschwerden), denn nur so kann die GBB-Rating das zukünftige Miteinander verbessern. Wir betrachten das Feedback unserer Kund:innen als wichtige Quelle für eine permanente Optimierung der Dienstleistungsqualität und zur Identifizierung von Schwächen.

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/veroeffentlichungen.html> abrufbar.

2 Einreichung von Beschwerden

Die Beschwerdeführenden werden gebeten, sich in erster Linie direkt an ihre führenden Analyst:innen bzw. ihre Projektansprechperson zu wenden. Sollten diese aber ihre Beschwerde selbst nicht 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 für eine unverzügliche Weiterleitung an die für den Prozess zuständige Koordinierungsstelle (Compliance/Risikomanagement), um eine zeitnahe Erledigung zu gewährleisten.

3 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 an die führenden Analyst:innen bzw. Projektansprechpersonen unter den dem jeweiligen Mandanten bekannten Wegen (Telefon, Brief, E-Mail) eingereicht werden.

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

Alexandra von der Ohe (Compliance-Beauftragte, Risikomanagement-Beauftragte)

Tel +49 221 912 897 231

Mail: compliance@gbb-rating.eu

Besteht der Wunsch, Beschwerden direkt 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

4 Inhalt der Beschwerde

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

5 Erledigung der Beschwerde

Die GBB-Rating ist bemüht, Beschwerden 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.

6 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 syste-

matische 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.

7 Inkrafttreten

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