

Grundsätze und Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Inhalt

1. Rechtliche Grundlage	3
2. Verantwortlichkeit.....	3
3. Begriffsbestimmung	3
4. Grundsatz	3
5. Informationen zum Ablauf der Beschwerdebearbeitung.....	3

1. Rechtliche Grundlage

Die rechtliche Grundlage bildet das BaFin „Rundschreiben 06/2018 (BA und WA) – Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement“ vom 04.05.2018. Gemäß der dortigen Definition "beaufsichtigter Unternehmen", findet dieses lediglich auf die *akf bank GmbH & Co KG* Anwendung.

2. Verantwortlichkeit

Für den Beschluss, die Umsetzung und die Überwachung der Einhaltung dieser Grundsätze und des Verfahrens der Beschwerdebearbeitung ist die Geschäftsleitung verantwortlich.

3. Begriffsbestimmung

Als Beschwerde gilt jede Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person (Beschwerdeführer) an ein beaufsichtigtes Unternehmen im Zusammenhang mit dessen Erbringung einer nach dem KWG, ZAG oder KAGB beaufsichtigten Dienstleistung bzw. eines entsprechenden Geschäfts richtet. Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form.

4. Grundsatz

Beschwerden müssen zuverlässig aufgenommen und ausgewertet werden, um Erkenntnisse über mögliche Versäumnisse und Unzulänglichkeiten im Geschäftsbetrieb zu gewinnen und diese abstellen zu können. Die aus der Beschwerdebearbeitung gewonnenen Erkenntnisse sind in das Risikomanagement einzubeziehen und von der internen Revision zu berücksichtigen.

Die Beschwerdemanagementfunktion sorgt dafür, dass alle Beschwerden objektiv und angemessen im Einklang mit diesen *Grundsätzen und Verfahren der Beschwerdebearbeitung* untersucht werden, um mögliche Interessenkonflikte zu identifizieren, sodass eine Beeinträchtigung der Beschwerdebearbeitung durch Interessenkonflikte vermieden wird.

5. Informationen zum Ablauf der Beschwerdebearbeitung

- **Wie kann eine Beschwerde eingereicht werden?**

Die Beschwerden können bei der akf über verschiedene Kanäle eingereicht werden:

- über die E-Mail-Adressen:
 - beschwerde@akf.de oder
 - info@akf.de
- über die Verdachtsmeldung-/Beschwerde-Plattform auf der akf-Homepage:
 - <https://www.akf.de/top-navigation/service/unsere-service-fuer-sie/verdachtsmeldung/>
- an einen akf-Mitarbeiter
 - mündlich
 - per E-Mail
 - postalisch
 - Sonstiges

- **Welche Angaben sind zur Bearbeitung einer Beschwerde erforderlich?**

- **Name** desjenigen, der sich beschwert (Beschwerdeführer)
- **Kontaktdaten** des Beschwerdeführers (Email, Telefon, Adresse, etc.)
- **akf-Kundennummer**
- **akf-Vertragsnummer**
- **zuständige Fachabteilung**
- **Grund** der Beschwerde

- **Forderung** des Beschwerdeführers
- **Kommentar** (weiterführende Informationen zu den Hintergründen)
- **Anhang**: gegebenenfalls der Beschwerde zugrunde liegende Dokumente

- **Wie ist der Ablauf des Beschwerdeverfahrens?**
 - Nach Eingang der Beschwerde erhält der Beschwerdeführer eine Eingangsbestätigung mit Angabe des voraussichtlichen Bearbeitungszeitraumes.
 - Kann innerhalb dieser Frist keine Antwort gegeben werden, so wird der Beschwerdeführer über die Gründe der Verzögerung informiert und es wird mitgeteilt, wann die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird.
 - Nach Prüfung des Sachverhaltes erhält der Beschwerdeführer eine abschließende Entscheidung in schriftlicher Form.

- **Gibt es zuständige Behörden oder Möglichkeiten alternativer Streitbeilegungsverfahren?**
 - Das alternative Streitbeilegungsverfahren betrifft die Möglichkeit die Streitschlichtungsstelle bei der BaFin anzurufen. Nähere Information unter [BaFin Beschwerde & Streitschlichtung](#)