

# 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 20. Juni 2024
Geltungsbereich	Organisation der GBB-Rating
Version	2.00
Schlagwörter	#Beschwerdemanagement, #Compliance, #Risikomanagement

## Datenhistorie

Datum	Autor	Änderungsbeschreibung	Version
01.06.2021	Moers	Risikomanagerin	1.0.02
01.06.2022	Bretschneider	Kontaktdaten 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

## Revision

Letzte Revision am	20.06.2024
Nächste Revision fällig	Juni 2025
Begründung bei abweichendem Revisionszyklus	./.

## Anlagen

Nr.	Bezeichnung
./.	./.

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
<b>1 Philosophie</b>	<b>4</b>
<b>2 Einreichung von Beschwerden</b>	<b>5</b>
<b>3 Form der Beschwerde</b>	<b>5</b>
<b>4 Inhalt der Beschwerde</b>	<b>6</b>
<b>5 Erledigung der Beschwerde</b>	<b>6</b>
<b>6 Registrierung von Beschwerden</b>	<b>7</b>
<b>7 Inkrafttreten</b>	<b>7</b>

**Abkürzungsverzeichnis**

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

## **Regelung der GBB-Rating Gesellschaft für Bonitätsbeurteilung mbH zum Beschwerdemanagement<sup>1</sup>**

### **1 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 Kunden 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.

---

<sup>1</sup> 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.

## **2 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 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.

## **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 beim führenden Analysten bzw. Projektansprechpartner 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](mailto:compliance@gbb-rating.eu)

- 6 -

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

#### **4 Inhalt der Beschwerde**

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

#### **5 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.

## **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 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.

## **7 Inkrafttreten**

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