

ORO Services und FOCONIS bieten Ihnen eine fachliche und technische Lösung für das Beschwerdemanagement

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

vor kurzem haben wir in unseren Blogs [Checkliste zur Ermittlung einer Anzeigepflicht bei Beschwerden nach § 87 WpHG](#) und [Checkliste zur Überprüfung der Umsetzung des BT 12 Beschwerdemanagement und Beschwerdebericht](#) über die Anforderungen und Herausforderungen bei der Wertpapierbeschwerdebearbeitung berichtet.

Inzwischen gibt es interessante Neuigkeiten: Die ORO Services GmbH begrüßt die Zusammenarbeit mit der FOCONIS AG.

Die Kombination aus dem [FOCONIS Beschwerde-Management](#) und den [REGUPEDIA Checklisten](#) bietet Ihnen die perfekte Kombination aus fachlichem Know-how und technischen Lösungen.

REGUPEDIA-Checklisten: Meldepflicht von Beschwerden, erforderliche Vorkehrungen und Verfahren bei der Beschwerdebearbeitung & der neue Beschwerdebericht

In dem Beschwerderegister der BaFin sollen Beschwerden erfasst werden, die sich auf Tätigkeiten von Anlageberatern beziehen. Ziel ist es, der BaFin einen Überblick darüber zu verschaffen, wo die Schwerpunkte bei den Kundenbeschwerden eines Wertpapierdienstleistungsunternehmens liegen und Kundenbeschwerden risikoorientiert zu bewerten, damit Missständen in der Anlageberatung effizienter entgegengewirkt werden kann. Die Anzeige ist spätestens innerhalb von sechs Wochen, nachdem die Beschwerde gegenüber dem Wertpapierdienstleistungsunternehmen erhoben worden ist, bei der Bundesanstalt einzureichen. Mit unserem [Quick-Check](#) können Sie die Erforderlichkeit einer Anzeige schnell und einfach analysieren.

Für die Beschwerdebearbeitung sind interne Vorkehrungen und Verfahren festzulegen und umzusetzen. Aufgrund dessen sollten die bestehenden internen Prozesse und Zuständigkeiten überprüft und erweitert werden. Aus der Anforderung des Art. 26 Abs. 6 der Del. VO (EU) 2017/565, wonach Wertpapierfirmen der zuständigen Behörde

Informationen über Beschwerden und deren Abwicklung übermitteln, resultiert der Beschwerdebericht. Der vollumfängliche Beschwerdebericht nach Art. 26 Abs. 6 der Del. VO (EU) 2017/565 ist erstmals bis zum 01.03.2020 einzureichen. Ein Bericht in verkürzter Form ist bis zum 01.03.2019 einzureichen. Die Anforderungen haben wir für Sie in einer [Checkliste](#) zusammengestellt.

Für den Beschwerdebericht ist die Anlage des BT 12.2 MaComp - Beschwerdebericht nach Art. 26 Abs. 6 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/565 - zu verwenden, die im FOCONIS BeschwerdeManagement integriert ist.

Technische Lösung: FOCONIS Beschwerde-Management

Das [FOCONIS Beschwerde-Management](#) ist eine der bewährtesten und umfangreichsten Anwendungen aus der FOCONIS Classics Serie. Es zeichnet sich damit aus, den **gesamten Beschwerde-Prozess** – von der Erfassung bis zum Abschluss – in einer Anwendung abzubilden und so wenig manuellen Aufwand wie möglich zu produzieren. Aktuelle Aufwände sollten stark reduziert und ein optimaler Prozess samt nachgelagerter Auswertungsmöglichkeiten und entsprechendes Berichtswesen geschaffen werden.

Die Highlights im FOCONIS Beschwerde-Management:

- Flexibler Aufbau der Erfassungsbögen
- Einfache Erfassung von Beschwerden, Reklamationen, Anregungen, Lob . .
- Kennzeichnung anzeigepflichtiger Beschwerden
- Beschwerde-Gründe gekoppelt an Geschäftsgebiet
- Beschwerdebericht gem. den regulatorischen Anforderungen integriert
- Kompetenzschutz
- Reporting und Eskalationsmechanismus
- Laufende Statistik- und Auswertungs-Manager
- Eingabeprüfungen
- In der Ansicht „Informationen“ findet der Mitarbeiter alles rund ums Beschwerde-/Qualitätsmanagement
- Schnelle und sichere Identifizierung des Kunden im Beschwerdebogen über die FOCONIS Kundendatenbank
- Ableitung von Maßnahmen

Implementierung: Zusammenarbeit der ORO Services mit der FOCONIS

Sie interessieren sich für das FOCONIS BeschwerdeManagement aber haben neben der wachsenden Regulierungsflut nur wenige Kapazitäten für neue Implementierungen?

[Sprechen Sie uns an!](#) Unsere besondere Expertise liegt in der effektiven Realisierung erfolgskritischer Veränderungsprozesse – dort sind wir besser als viele andere.

Unternehmenskontakt

Severn Consultancy GmbH
Hansa Haus
Berner Straße 74
D-60437 Frankfurt am Main

Michael Luderer
Geschäftsführer

Christian H. Moerler
Geschäftsführer

www.severn.de

Michael.Luderer@oro-services.de

Christian.Moerler@severn.de