

Daumann/Leicht (Hrsg.)

Arbeitsbuch WpHG-Compliance

Zitiervorschlag:

Autor in: Daumann/Leicht (Hrsg.): Arbeitsbuch WpHG-Compliance,
RdNr. XX.

ISBN: 978-3-95725-074-2
© 2019 Finanz Colloquium Heidelberg GmbH
Im Bosseldorn 30, 69126 Heidelberg
www.FC-Heidelberg.de
info@FC-Heidelberg.de
Satz: Finanz Colloquium Heidelberg GmbH
Druck: STRAUSS GmbH, Mörlenbach

Daumann/Leicht (Hrsg.)

Arbeitsbuch WpHG-Compliance

Martin Daumann (Hrsg.)

Rechtsanwalt Head of Compliance

Degussa Bank AG

Frankfurt/M.

André Gschwind

Bereichsleiter Compliance/Compliance-Beauftragter

BBBank eG

Karlsruhe

Sandra Leicht (Hrsg.)

Vorstand

FCH Gruppe AG

Heidelberg

Manuel Regent

Compliance-Beauftragter

Internationales Bankhaus Bodensee AG

Friedrichshafen

Sebastian Stöveken

Abteilungsleiter WpHG-Compliance

FCH Compliance GmbH

Heidelberg

Marc Stränger

Abteilungsleiter Compliance

Sparkasse Krefeld

Krefeld

Klaus Weidner
Compliance-Beauftragter
National-Bank AG
Essen

Lukas Zimpfer
Verbandsprüfer und Mitglied der Facharbeitsgruppe
WpHG/Depot Prüfungsaußendienst
Baden-Württembergischer Genossenschaftsverband e. V.
Stuttgart

Inhaltsübersicht

A. Rechtsupdate (<i>Stränger</i>)	1
B. Risikoanalyse und Überwachungsplan (<i>Weidner</i>)	19
C. Einbindung und Beratung (<i>Stöveken</i>)	59
D. Berichtswesen (<i>Stöveken</i>)	79
E. Auswirkungen der MiFID II-Vorgaben auf die Vor-Ort-Prüfungen der Wertpapier-Compliance-Funktion (<i>Gschwind</i>)	97
F. Beschwerdemanagement, Bewerten und Bearbeiten von compliance-relevanten Kundenbeschwerden (<i>Regent</i>)	133
G. Anforderungsprofil/Fortbildungsmöglichkeiten des Beauftragten (<i>Regent</i>)	147
H. Mitarbeiterschulungen (<i>Regent</i>)	155
I. Single Officer in der Praxis (<i>Regent</i>)	167
J. Prüfungen Compliance, Depot-/WpHG (<i>Zimpfer</i>)	175
K. Literaturverzeichnis	221

Inhaltsverzeichnis

A. Rechtsupdate	1
I. Neuerungen aus WpHG und MaComp kompakt	3
1. WpHG unter MiFID II	3
2. Die neuen MaComp (Mindestanforderungen Compliance)	6
II. Auswirkungen der MiFID II – Vorgaben auf compliance-relevante Prozesse	9
1. Product Governance – Einbindung der Compliance-Funktion	9
2. Beschwerdemanagement/Beschwerdebericht	10
3. Mitarbeiterqualifikation	12
4. Geeignetheitserklärung und Kundeninformationen	13
5. Telefonische Aufzeichnungspflichten – Taping	15
III. Aktuelle Entwicklung am Markt	16
B. Risikoanalyse und Überwachungsplan	19
I. Risikoanalyse	21
II. Rechtsgrundlagen	21
III. Grundlagen der Erstellung einer Risikoanalyse	26
1. Messung von Compliance-Risiken	27
a) Risikoquantifizierung	27
b) Scoringmodelle	31
c) Muster des erläuternden Teils einer Risikoanalyse (Auszug)	36
d) Risk Assessments	38
2. Verarbeitung von rechtlichen Neuerungen	41
IV. Die wichtigsten Anpassungen der Risikoanalyse in 2018	44
1. Überwachung von Telefonaufzeichnungen	44
2. Kosteninformationen	44

3.	Produktfreigabeverfahren	45
V.	Überwachungsplan	46
1.	Überwachungshandlungen	47
2.	Nachverfolgung der Beseitigung festgestellter Mängel (Follow-Up)	48
VI.	Die wichtigsten Anpassungen des Überwachungsplanes in 2018	49
1.	Aufzeichnung von Telefongesprächen	49
2.	Berichtspflichten gegenüber den Kunden	53
3.	Produktüberwachung	55
VII.	Muster Überwachungsplan	56
1.	Einleitung	56
2.	Auszug Überwachungsplan	57
C.	Einbindung und Beratung	59
I.	Qualifikation der Mitarbeiter/Schulungen	62
II.	Beratung und Unterstützung	63
1.	Neue-Produkte-Prozess (NPP)	64
2.	Änderung betrieblicher Prozesse und Strukturen (ÄbPS)	65
III.	Compliance-Relevanz von Mitarbeitern und Vertraulichkeitsbereiche	66
IV.	Vertriebsziele und Vergütungssystem	68
V.	Bestmögliche Auftragsausführung	69
VI.	Product Governance und Produktüberwachungsprozess	70
VII.	Informationen an Kunden	71
VIII.	Zuwendungen	75
D.	Berichtswesen	79
I.	Grundlagen	81
II.	Praktische Umsetzung	82

1.	Grundlage	84
2.	Überwachungshandlung	84
a)	Darstellung der durchgeführten Überwachungshandlungen	84
b)	Feststellungen und Maßnahmen	87
3.	Ergebnis	88
4.	Auswirkungen auf Risikoanalyse und Überwachungshandlung	88
III.	Muster-Jahresbericht	89
E. Auswirkungen der MiFID II-Vorgaben auf die Vor-Ort-Prüfungen der Wertpapier-Compliance-Funktion		97
I.	Ursprung und aufsichtsrechtliche Grundlagen	99
II.	Aufgaben der Compliance-Funktion	101
1.	Überwachungsaufgaben – Allgemeine Anforderungen	103
a)	Notwendigkeit und Inhalt der Compliance-Risikoanalyse	105
b)	Risikoorientierter Überwachungsplan	106
c)	Überwachungshandlungen der Compliance-Funktion	108
2.	Vor-Ort-Prüfungen als spezielle Überwachungstätigkeit der Compliance-Funktion	110
a)	Auslegung durch die Aufsicht	111
b)	Zielsetzung und Hintergrund der Vor-Ort- Prüfungen aus Sicht der BaFin	112
c)	Konkretisierungen bezüglich Auswahl, Frequenz und Inhalte der Vor-Ort-Prüfungen	113
d)	Vor-Ort-Prüfungen in der Compliance-Praxis	116
III.	Neuerungen durch die MiFID II und ihre Berücksichtigung im Rahmen der Vor-Ort-Prüfungen	120
1.	Marginale Änderungen bei Werbemitteln und Vertriebsvorgaben	121
2.	Product Governance	121

3.	Erweiterte Sachkundeforderungen	123
4.	Aufzeichnung telefonischer und elektronischer Kommunikation	125
5.	Geeignetheitserklärung ersetzt Beratungsprotokoll	127
6.	Ex ante-Kosteninformation	129
F.	Beschwerdemanagement, Bewerten und Bearbeiten von compliance-relevanten Kundenbeschwerden	133
I.	Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement	135
II.	MaComp	136
III.	Meldepflichten Beraterregister BaFin	143
IV.	Maßnahmen und Analyse	144
G.	Anforderungsprofil/Fortbildungsmöglichkeiten des Beauftragten	147
I.	Anforderungsprofil der Compliance-Funktion	149
II.	Fachliche Eignung/Sachkunde des Compliance-Beauftragten	150
1.	Rechtliche Kenntnisse	150
2.	Fachliche Kenntnisse:	151
III.	Zuverlässigkeit	153
IV.	Fortbildungsmöglichkeiten	153
H.	Mitarbeiterschulungen	155
I.	Aufbau und Turnus einer Compliance-Schulung	157
II.	Musterinhalte Grundlagenschulung	158
III.	Sachkunde des Anlageberaters	159
1.	Kundenberatung	160
2.	rechtliche Grundlagen	160
3.	Fachliche Grundlagen	160
4.	Interne Anweisungen	161

I. Single Officer in der Praxis	167
I. Zuordnung der Funktion des Single Officers beim Compliance-Beauftragten	169
II. Zuordnung der Funktion bei der Leitung Marktfolge Passiv/Leitung Wertpapierabwicklung	170
 J. Prüfungen Compliance, Depot-/WpHG	 175
I. Hinweise aus Prüfungen	177
1. Überblick	177
2. Behandlung von Kundenbeschwerden	178
3. Sachkunde und Zuverlässigkeit (inkl. Anzeigen nach WpHGMaAnzV)	183
a) Anlageberater/Vertriebsmitarbeiter und deren Sachkunde	183
b) Vertriebsbeauftragte und deren Sachkunde	187
c) Mitarbeiter der Finanzportfolioverwaltung und deren Sachkunde	188
d) Compliance-Beauftragten und deren Sachkunde	188
e) Mitarbeiter der Product Governance und deren Sachkunde	188
f) Zuverlässigkeit	190
g) Anzeige	191
4. Product Governance Anforderungen an den Vertrieb von Finanzinstrumenten	193
a) Vertrieb von Finanzinstrumenten und strukturierten Einlagen	195
b) Produktüberprüfungsprozess	198
II. Fit für die 44er – Tipps und Prüfungserkenntnisse	199
1. Überblick über die Prüfungsmöglichkeiten der BaFin	199
2. Motivation und Vorgehen der BaFin bei der Aufsicht vor Ort	200
3. Inhalte der Vor-Ort-Prüfung	202
4. Mögliche Gesprächsinhalte mit einem Anlageberater	203

5.	Weitere Inhalte einer Sonderprüfung durch die Aufsicht	204
a)	Anlageberatung	206
b)	Geeignetheitserklärung	209
c)	Aufzeichnung bestimmter Telefonate, elektronischer Kommunikation und interner Kommunikation	210
d)	Kostentransparenz (Ex-ante und ex-post Kosteninformation)	214
e)	Vertriebsvorgaben	217
6.	Mögliche Sanktionen durch die BaFin	219
K.	Literaturverzeichnis	221

A.

Rechtsupdate

A. Rechtsupdate

I. Neuerungen aus WpHG und MaComp kompakt

1. WpHG unter MiFID II

Mit der zweiten europäischen Finanzmarktrichtlinie (Markets in Financial Instruments Directive), der MiFID II, schaffte der Gesetzgeber am 03.01.2018 die Grundlage dafür, die Funktionsweise und Transparenz der Finanzmärkte neu zu regulieren. Gerade vor dem Hintergrund der Finanzmarktkrise wurde der Fokus unter anderem auch auf den Verbraucherschutz gelegt und damit die Aufgaben für die Kreditinstitute als auch für die WpHG-Compliance-Funktion nochmals klarer und, wie in der Vergangenheit so häufig, auch umfangreicher definiert. 1

Damit einhergehend waren für alle an der Erbringung der Wertpapierdienstleistung beteiligten Unternehmen erhebliche Veränderungen in der Dienstleistungserbringung verbunden. Vom Emittenten über Rechenzentren, Softwarehersteller und Kreditinstituten bedurfte es im Vorfeld der Einführung der Regularien nach MiFID II erheblicher Anstrengungen (auch unter wirtschaftlichen Aspekten), die gesetzlichen Anforderungen adäquat und korrekt umzusetzen. Aktuell bestehen immer noch offene Fragen seitens der Anwender der MiFID II, während auf der Seite der Regulierer bereits schon erste Stimmen nach noch weitergehender Maßnahmen lauter werden. Nachfolgend sind somit nur die wesentlichen Veränderungstreiber unter MiFID II für den Verbraucher und die Kreditwirtschaft aufgeführt. 2

Wesentlicher Treiber des Verbraucherschutzes ist vordergründig die Schaffung von Transparenz in der Kostenstruktur bei der Inanspruchnahme von Finanzdienstleistungen rund um das Wertpapiergeschäft für den Kunden. Hierbei muss gewährleistet sein, dass die Kosten klar zu differenzieren sind. 3

Zu trennen sind dabei zum einen die Kosten für das Produkt als solches und denen der Wertpapierdienstleistung. Zudem besteht für das Kreditinstitut das Verbot der Annahme von Zuwendungen bei der Erbringung der unabhängigen Anlageberatung. Zahlungen von Vertriebsprovisionen des Emittenten sind ebenso unzulässig. 4

Weiterführend ist es nunmehr erforderlich, dass das Kreditinstitut über einen entsprechenden Product-Governance-Prozess verfügt. Dieser beinhaltet neben einem zu implementierendem Produktfreigabeverfahren im Hause zusätzlich 5

noch eine an den Kundenbedürfnissen ausgerichtete Zielmarktdefinition. Da diese Zielmarktdefinition bereits beim Produktemittenten beginnt und dieser vorweg anhand harter Kriterien einen Zielmarkt definieren muss (z. B. Festlegung, ob das Produkt für Privatkunden geeignet ist), ist der Produktvertreiber, das Kreditinstitut in der abschließenden Prüfungspflicht, dass diese Kriterien auch für den eigenen Kundenstamm übernommen werden können.

- 6 Neu geschaffen wurde in diesem Zusammenhang eine einheitliche Art der Aufzeichnungspflicht der Anlageberatung. Hierbei wurde das von der Kreditwirtschaft langjährig genutzte Beratungsprotokoll durch eine Geeignetheitserklärung ersetzt. Verfolgt wird bei der Geeignetheitserklärung ein vollständig anderer Ansatz. Während das Beratungsprotokoll geprägt war von der Darlegung des Gesprächsverlaufes und einem hohen Individualisierungsgrad, zeichnet sich die Geeignetheitserklärung durch schlichte Klarheit in Bezug zur Geeignetheit des empfohlenen Finanzinstrumentes und Standardisierung, z. B. durch den Einsatz von Textkonstanten, aus. Diese ist nunmehr dem Kunden auch vorweg zur Verfügung zu stellen, damit dieser anhand der darin aufgeführten Empfehlung eine einwandfreie Entscheidung treffen kann.
- 7 Nachdem die Aufsicht in der Vergangenheit diverse Feststellungen in Bezug zum Beratungsprotokoll hatte und die Fehleranfälligkeit zu zum Teil auch teuren Qualitätszirkeln in einzelnen Häusern führte, hat man derzeit ein einheitliches Verfahren über alle Bankengruppen vorliegen. Dies macht selbstverständlich eine größere Vergleichbarkeit der Qualität der Anlageberatung auch für die Aufsichtsbehörde möglich. Erste Kontrollen offenbarten wohl ein u. U. zu hohes Maß an Nutzung von Standards und Textkonstanten. In diesem Zusammenhang gab es jedoch noch keine weiterführenden Ergebnisse oder Umsetzungsbedarf für die Kreditwirtschaft.
- 8 Eine weitere Neuerung neben der Geeignetheitserklärung ist das sogenannte Taping. Hierbei werden alle Telefongespräche, die zu einer Wertpapierorder führen können, sowohl interner als auch externer Natur aufgezeichnet, um eine Nachvollziehbarkeit des geführten Gespräches zu gewährleisten. Die Aufbewahrungsfrist für derartige Telefonaufzeichnungen beträgt 5 Jahre. Hinzu kommt der Herausgabeanspruch des Kunden zur Aufzeichnung.
- 9 Zum einen unterstützt man die Beweisbarkeit bei Rechtsstreitigkeiten z. B. in Bezug zu »Falschberatungen«, zum anderen wird jedoch auch der Mitarbeitende geschützt, da die Problematik »Aussage gegen Aussage« schlichtweg entfällt.

- Neben den Aufzeichnungen von Telefongesprächen zählt auch die Kommunikation über elektronischem Wege per E-Mail zu den aufzeichnungspflichtigen Vorgängen. 10
- Die Herausforderung für die Kreditwirtschaft und seine Mitarbeitenden in der Anlageberatung besteht mit den Neuerungen von MiFID II vor allem darin, die erforderlichen Kundeninformationen im Umfeld von Geeignetheitserklärung, Produktinformationsblättern und Kostentransparenz ordnungsgemäß und in der Regel vor Ausführung des Geschäftes zur Verfügung zu stellen. Hier bedarf es klarer arbeitsregelnder Grundlagen, um diesen Anforderungen gerecht werden zu können. 11
- In Bezug zur Kostentransparenz ist der Wertpapierdienstleister aufgefordert, die sogenannte ex-ante dem Kunden vor Geschäftsabschluss zukommen zu lassen, was insbesondere im Rahmen der telefonischen Orderannahme eine Herausforderung für Mitarbeitende und Kunden darstellt. Ziel der ex-ante ist es, die Kosten für den Kunden transparent nach Produktkosten und Dienstleistungskosten aufzuschlüsseln und den Einfluss auf die Rendite darzulegen, Zuwendungen sind auszuweisen. Dieser kann diese Kosten und den Einfluss auf die Rendite eines Produktes für die Wertpapierorder somit in seine Überlegungen mit einbinden. 12
- Darüber hinaus erhält der Kunde nunmehr mindestens jährlich eine ausführliche Kostenaufstellung, die sogenannte ex-post, zu seinem Portfolio und den darin enthaltenen Finanzinstrumenten. 13
- Neben jeglicher Transparenz zu den Kosten, den Aufzeichnungspflichten und der Erstellung einer Geeignetheitserklärung besteht für jedes angebotene Produkt die Notwendigkeit der Aushändigung von Produktinformationsblättern, Basisinformationsblätter (z. B. bei verpackten Anlageprodukten) oder wesentlichen Anlagerinformationen (bei Investmentfonds). Für den Kunden eröffnet sich somit die Möglichkeit, die Produkte für seine Anlageentscheidung schlichtweg einfacher und im Idealfall auch verständlicher zu vergleichen. Die Informationen müssen dem Kunden vor Orderausführung zur Verfügung gestellt werden. 14
- Veränderungen ergaben sich auch auf Seiten Vertriebsmitarbeitenden der Wertpapierdienstleister. Die mit der Beratung betrauten Mitarbeitenden müssen nach MiFID II die EU-einheitliche Sachkunde für die Anlageberatung vorweisen. In der Kombination von theoretischen Kenntnissen und Erfahrungswerten waren somit neue Schulungskonzepte erforderlich, um Mitarbeitende auch 15

unter den neuen Vorgaben in die Lage zu versetzen, auch weiterhin in Finanzinstrumenten beraten zu dürfen. Größte Herausforderung ist hierbei die Gestaltung von definierten Mindesterfahrungszeiten. Somit gehören »schnelle« Einsätze von Mitarbeitenden ohne ausreichende Erfahrung definitiv der Vergangenheit an, was vor dem Hintergrund des Qualitätsanspruches an die Anlageberatung zu begrüßen ist.

2. Die neuen MaComp (Mindestanforderungen Compliance)

- 16 Mit den neuen MaComp der BaFin vom 19.04.2018 wurde den Änderungen des 2. FiMaNoGs Rechnung getragen. Ziel der MaComp als Richtlinie ist die Schaffung von einheitlichen Standards in Bezug zu Verhaltens-, Organisations- und Transparenzpflichten für Kreditinstitute und deren Mitarbeitenden und Geschäftsführung zu schaffen. Nachfolgend sollen die wesentlichen Änderungen dargestellt werden.
- 17 Der BT 2 (besonderer Teil) beinhaltet die Regelungen zur Überwachung von persönlichen Geschäften von relevanten Personen, zum Beispiel Mitarbeitende im Vertrieb, Compliance, Research, etc. Wichtig für die Überwachung ist in diesem Zusammenhang der Umstand, dass ein Stichprobenverfahren bei identifizierten Personen nicht mehr zulässig ist. Vielmehr gilt hierbei, dass entsprechende Maßnahmen erforderlich sind, die eine Transparenz fördern: Zweitschriftenversand, Zustimmungsvorbehalt und Anzeigepflichten.
- 18 Im BT 3 der MaComp wurden die Anforderungen an die redliche, eindeutige und nicht irreführende Information in deren Anwendungsbereich auf professionelle Kunden ausgedehnt. Damit einhergehend gelten die Regelungen des § 63 Abs. 6 WpHG und dem Art. 44 der Delegierte Verordnung (EU) 2017/565 ebenso für Privatkunden wie auch für professionelle Kunden.
- 19 Erhält das Wertpapierdienstleistungsunternehmen Zuwendungen von Dritten, die im Zusammenhang mit der Erbringung von Wertpapierdienstleistungen und -nebenleistungen stehen, so ist im Sinne des BT 10 ein Zuwendungs- und Verwendungsverzeichnis zu führen. Im Verwendungsverzeichnis ist es somit erforderlich, detailliert darzulegen, welche Qualitätsverbesserungen (Regelbeispiele siehe § 6 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 WpDVerOV) mit den Zuwendungen umgesetzt wurden. Hierbei gilt es, diese Qualitätsverbesserung vor allem für die Anlageberatung zum Kunden hin zu erreichen.

Somit bleiben die Möglichkeiten der Verwendung nach wie vor vielfältig, jedoch auch mit nicht zu unterschätzenden Einschränkungen. Die Anforderungen an eine transparente und lückenlose Dokumentation steigen somit nochmals enorm an. Es wird hierbei spannend zu sehen sein, wie auf diese Dokumentationen zukünftig Seitens der Aufsichtsbehörde reagiert wird und welche weiterführenden Einschränkungen bzw. Sanktionen bei »Fehlnutzung« oder nicht ausreichender Qualitätssteigerung zu erwarten sind. 20

Die MaComp gehen im BT 11 auf die Qualifikation von Mitarbeitenden von Wertpapierdienstleistungsunternehmen ein und berücksichtigen dabei die erforderlichen Anforderungen an die Fähigkeiten, Kenntnissen und Erfahrungen im Sinne der §§ 1 bis 6 WpHGMAAnzV. Für die Kreditwirtschaft gelten nach wie vor Berufsabschlüsse als Bank- oder Sparkassenkaufmann als ausreichende Grundlage zur Befähigung im Sinne des BT 11. Dies schließt eine Überprüfung des bisherigen Schulungskonzeptes jedoch in keiner Weise aus, ist doch nach MiFID II der Erfahrungswert und ein damit verbundener Mindestzeitraum dennoch zu berücksichtigen. Die Anzeigepflichten an das Melderegister der BaFin sind zwingend zu beachten. 21

Im BT 5 werden die Product-Governance-Anforderungen an Konzepture von Finanzinstrumenten sowie von Vertriebsunternehmen neu geregelt. Konzepture von Finanzinstrumenten sind hiernach gehalten, positive und negative Zielmärkte zu bestimmen. Bei der Zielmarktdefinition sind nachfolgende fünf Zielmarktkategorien zu berücksichtigen (BT 5.2.1): 22

- a) *Kundenkategorie*: Es ist darzulegen, für welchen Kunden im Sinne des § 67 WpHG das Produkt geeignet ist.
- b) *Kenntnisse und Erfahrungen*: Es ist darzulegen, über welche wesentlichen Kenntnisse und Erfahrungen der Kunde verfügen muss, um die Eigenschaften, Risiken, Abhängigkeiten, Wirkungsweisen, etc. in dem Kontext der Entscheidung über die Anlage bringen zu können.
- c) *Verlustmöglichkeiten*: Es ist darzulegen, welches Risiko in der Höhe des Kapitalverlustes für den Kunden bestehen kann (Totalverlust, Teilverlust, etc.) und ob ggf. Nachschusspflichten über das eingesetzte Kapital hinaus bestehen. Ggf. ist darzulegen, in welcher Höhe in Bezug zum Gesamtvermögen maximal investiert werden sollte.
- d) *Risikotoleranz des Kunden*: Es ist darzulegen, zu welcher Risikoneigung des Kunden das Produkt passt. Risikokategorien wie konserativ, spekulativ, etc. sind zu beschreiben.

e) *Ziele und Bedürfnisse*: Es ist darzulegen, inwieweit das Produkt zu den Zielen und Bedürfnissen des Kunden passt. Etwaige Kategorien hierfür können z. B. Vermögensaufbau, Altersvorsorge, etc. sein.

- 23 Die Berücksichtigung des Zielmarktes und den damit verbundenen Kundenkategorien gilt jedoch nicht nur für Konzepture von Finanzinstrumenten, sondern auch für die Vertriebsunternehmen gleichermaßen. Das Vertriebsunternehmen muss somit sicherstellen, dass ein Produkt nur im Einklang mit dem eigenen definierten Zielmarkt vertrieben wird. Hierzu ist es erforderlich, einen Abgleich in Bezug zu den Bedürfnissen, Eigenschaften und Merkmalen der definierten Kundenkategorien vorzunehmen und den definierten Zielmarkt des Konzepteurs kritisch zu hinterfragen.
- 24 Im Rahmen des Produktfreigabeverfahrens ist es unabdingbar, diesen Überprüfungsprozess ausreichend zu dokumentieren und den Zugriff auf Produkte in den unterschiedlichen Beratungskategorien (z. B. Unterscheidung bei Private-Banking-Kunden und »normaler« Privatkunde) organisatorisch zu begrenzen.
- 25 Der BT 12 zum Beschwerdemanagement und Beschwerdebericht im Sinne des Art. 26 der Delegierte Verordnung beinhaltet Konkretisierungen zur konkreten Ausgestaltung und Ansiedlung des Beschwerdemanagements als auch der damit verbundenen Berichtspflicht. Erstmals hat dieser Bericht (jedoch noch in eingeschränkter Form) zum 31.03.2019 für das Geschäftsjahr 2018 vorzuliegen. Erst mit dem Beschwerdebericht zum 31.03.2020 für das Geschäftsjahr 2019 sind alle Anforderungen zu erfüllen. Er beinhaltet eine Reihe von Anforderungen, die neu umzusetzen sind. Inhaltlich sind nachfolgende Informationen zu verarbeiten:
- 1) Anzahl der eingegangenen Beschwerden, aufgeteilt nach den einzelnen Wertpapierdienstleistungen, den übrigen Wertpapierdienstleistungen, dem Depotgeschäft und den Sonstigen.
 - 2) Die Angabe zum Bearbeitungsstand der Beschwerden insgesamt zum 31.12. des jeweiligen Kalenderjahres.
 - 3) Angaben zu Beschwerden, die zumindest teilweise zu Gunsten des Beschwerdeführers erledigt wurden, den Kulanzzahlungen und den anhängigen Gerichts- und Schlichtungsverfahren sowie, in Abschnitt B, eine Auflistung der Fallzahlen nach Beschwerdegrund.
- 26 Besonderheit hierbei ist, dass dieser Bericht in elektronischer Form und nach den Vorgaben der Bundesanstalt einzureichen ist. Entsprechende organisatorische Vorkehrungen sind zu treffen.

II. Auswirkungen der MiFID II – Vorgaben auf compliance-relevante Prozesse

Mit der Umsetzung der MiFID II – Vorgaben ging für die meisten Kreditinstitute kein wesentlicher Anpassungsbedarf in der Ausgestaltung der Compliance-Funktion einher. Dies liegt vordergründig darin, dass die BaFin bereits mit den MaComp den ESMA-Leitlinien zu den Anforderungen an die Compliance-Funktion Rechnung getragen hat. 27

Dennoch gilt es, einen genauen Blick auf die Neuerungen zu legen, die mit neuem oder zusätzlichen Überwachungsaufwand bzw. –umfang einhergehen oder aber sogar Zuständigkeiten für die Compliance-Funktion mit sich bringen. 28

1. Product Governance – Einbindung der Compliance-Funktion

Der in den Kreditinstituten zu implementierende Product-Governance-Prozess ist ein wichtiger Baustein zu mehr Verbraucherschutz. Nach § 80 Abs. 13 Satz 2 WpHG-neu hat die Compliance-Funktion somit auch die Aufgabe zu erfüllen, diesen Prozess zu überwachen und ihn, sofern erforderlich, auch stringent zu verbessern. Dies kann erforderlich werden, sofern zu Erkennen ist, dass die eingeführten Regularien im Prozess nicht eingehalten werden und somit Risiken bestehen, die nicht konform gehen mit den damit verbundenen Produkteigenschaften des Zielmarktes. 29

Die Verantwortung für den Product-Governance-Prozess liegt beim zuständigen Fach- oder Unterstützungsbereich. Dieser hat bereits im Vorfeld der Einführung neuer Produkte dafür Sorge zu tragen, dass die Anforderungen an die Produktfreigabe entsprechend eingehalten werden und den gesetzlichen Vorgaben entsprechen. Die Compliance-Funktion hat diesen Prozess nach den Klarstellungen im BT 1.2.4 Tz. 3 MaComp zu überwachen. 30

Aus der MaComp ergibt sich für die Compliance-Funktion nachfolgender Handlungsbedarf: 31

- a) Die Compliance-Funktion ist frühzeitig in den Produktfreigabeprozess einzubinden um etwaige Risiken zeitnah erkennen zu können.
- b) Die Compliance-Funktion hat fortlaufend Überwachungen (ggf. in Stichproben, durch stetigen Austausch von Dokumentationen, etc.) durchzuführen, die die Konformität sicherstellen soll.
- c) Sofern die Vorgaben an das Produktfreigabeverfahren nicht eingehalten werden und ein Produkt nicht dem Zielmarkt entspricht, hat die Compliance-Funktion ein Veto-Recht.

- d) Die Rechte der Compliance-Funktion sind in die arbeitsregelnden Grundlagen aufzunehmen.
- e) Die Compliance-Funktion berichtet über die durchgeführten Überwachungshandlungen im Rahmen des eigenen Jahresberichtes an die Geschäftsleitung.



Quelle: Universal-Investment

- 32 Mit einem nachvollziehbaren Produktfreigabeverfahren gewährleistet das Kreditinstitut bereits im Vorfeld, dass nur noch Produkte in den Vertrieb kommen, die auch für den Zielmarkt und somit für das eigene Kundenklientel geeignet ist. Ist dieser Prozess durchgängig gelebt und mündet dieser in einer nochmals abgestuften Produktpalette für die unterschiedlichen Kundenprofile, so schützt man aktiv die eigenen Mitarbeitenden vor eventuellen Falsch- oder Fehlberatungen, die in der Vergangenheit zu nicht unerheblichen Reputationschäden geführt haben. Es lohnt sich somit, aktiv in einen nachvollziehbaren und stringenten Prozess zu investieren.

2. Beschwerdemanagement/Beschwerdebericht

- 33 Die Verpflichtung zur Überwachung des Beschwerdemanagements durch die Compliance-Funktion ergibt sich aus BT 1.2.1.2 Tz. 5 der MaComp. Entgegen der sonstigen Ausgestaltung, dass ein Fachbereich zuständig für die Bearbeitung von Beschwerden ist und die Compliance-Funktion die Überwachung gewährleistet, besteht bei der Organisation des Beschwerdemanagements eine