

Prozess: Einsprüche und Beschwerden

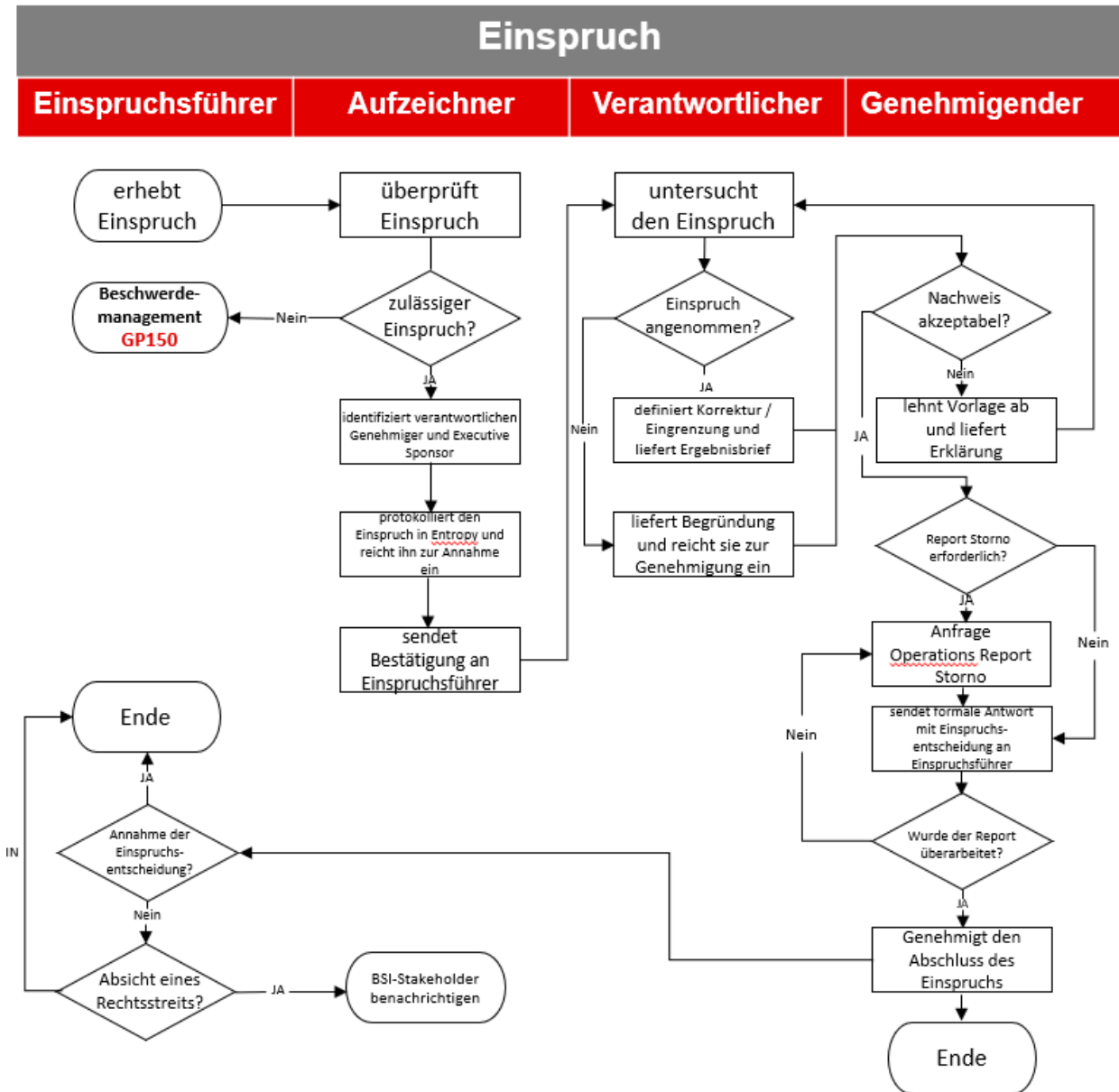
Process: appeals and complaints

1.1 Einspruchsprozess / *appeals process*

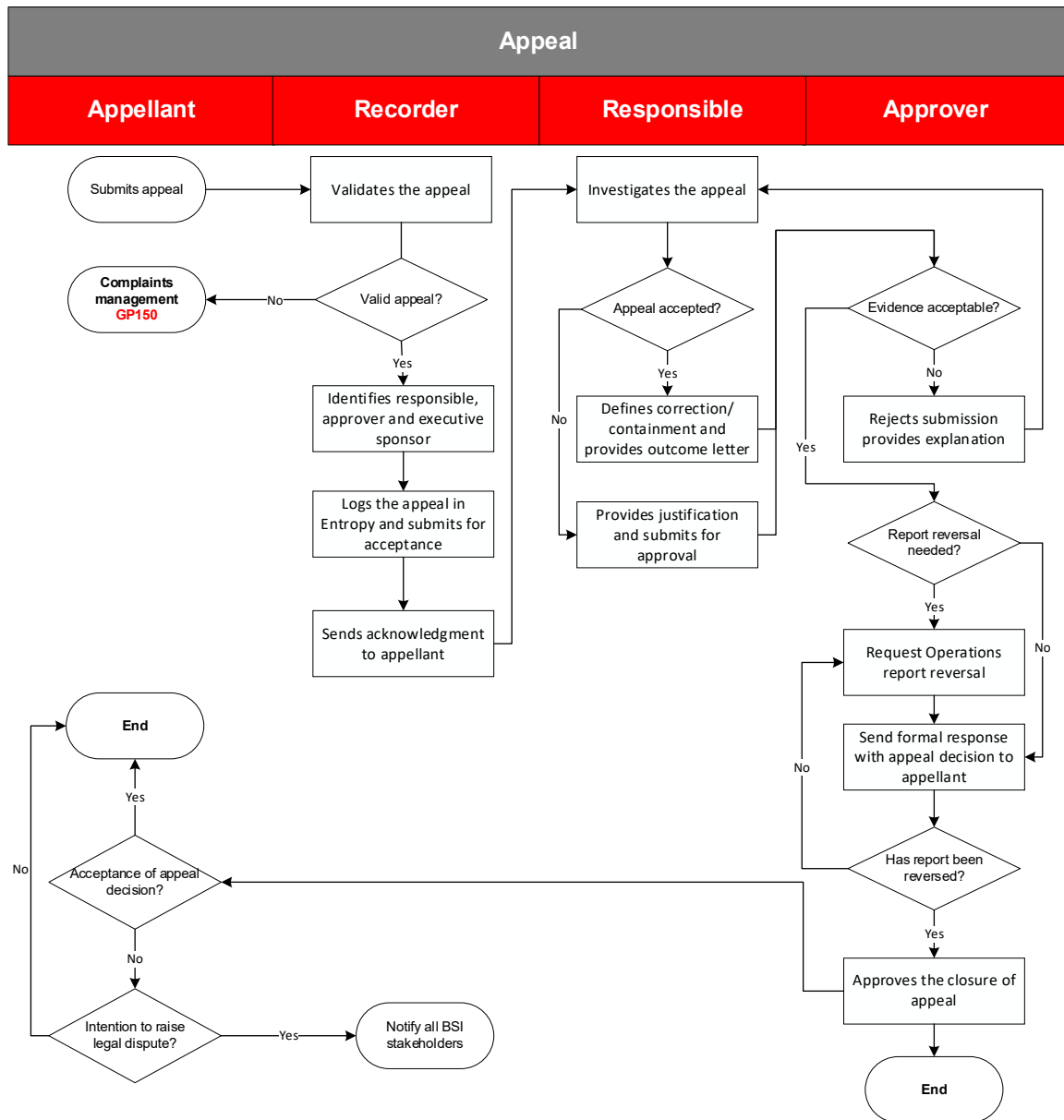
- Nach einer Beurteilung oder Entscheidung hat ein Kunde das Recht, nach dem unten beschriebenen Verfahren Einspruch zu erheben. Der Einspruch muss innerhalb von 21 Kalendertagen ab dem Datum des Abschlussgesprächs erhoben werden.
- Ein Kunde kann gegen eine Entscheidung, die BSI getroffen hat, Einspruch einlegen:
 - Erheben einer Abweichung (NCR)
 - Aussetzung
 - Rücknahme
 - Beantragung eines Sonderaudits
- Alle Einsprüche müssen in der Compliance Management Plattform, Entropy, protokolliert werden.
- Unter bestimmten Umständen (z. B. bei fehlenden objektiven Beweisen oder wenn der Einspruchsführer weiterhin nicht in der Lage ist, Klarstellungen oder zusätzliche Daten zu liefern) kann ein Einspruch als ungültig betrachtet werden. In allen Fällen wird mit dem Einspruchsführer angemessen kommuniziert.

- *Following an assessment or decision, a client has the right to appeal using the process outlined below. The appeal shall be raised within 21 calendar days from date of the closing meeting.*
- *A client can appeal against a decision BSI has made, including:*
 - *Raising an NCR*
 - *Suspension*
 - *Withdrawal*
 - *Requesting a special audit*
- *All appeals must be logged in the compliance management platform, Entropy.*
- *In certain circumstances (such as a lack of objective evidence or the continued unavailability of the Appellant to provide clarification or additional data), an appeal may be considered invalid. In all cases, the Appellant will be properly communicated with.*

Prozess: Einsprüche und Beschwerden
Process: appeals and complaints



Prozess: Einsprüche und Beschwerden
Process: appeals and complaints



Prozess: Einsprüche und Beschwerden

Process: appeals and complaints

1.2 Beschwerdeprozess / *complaints process*

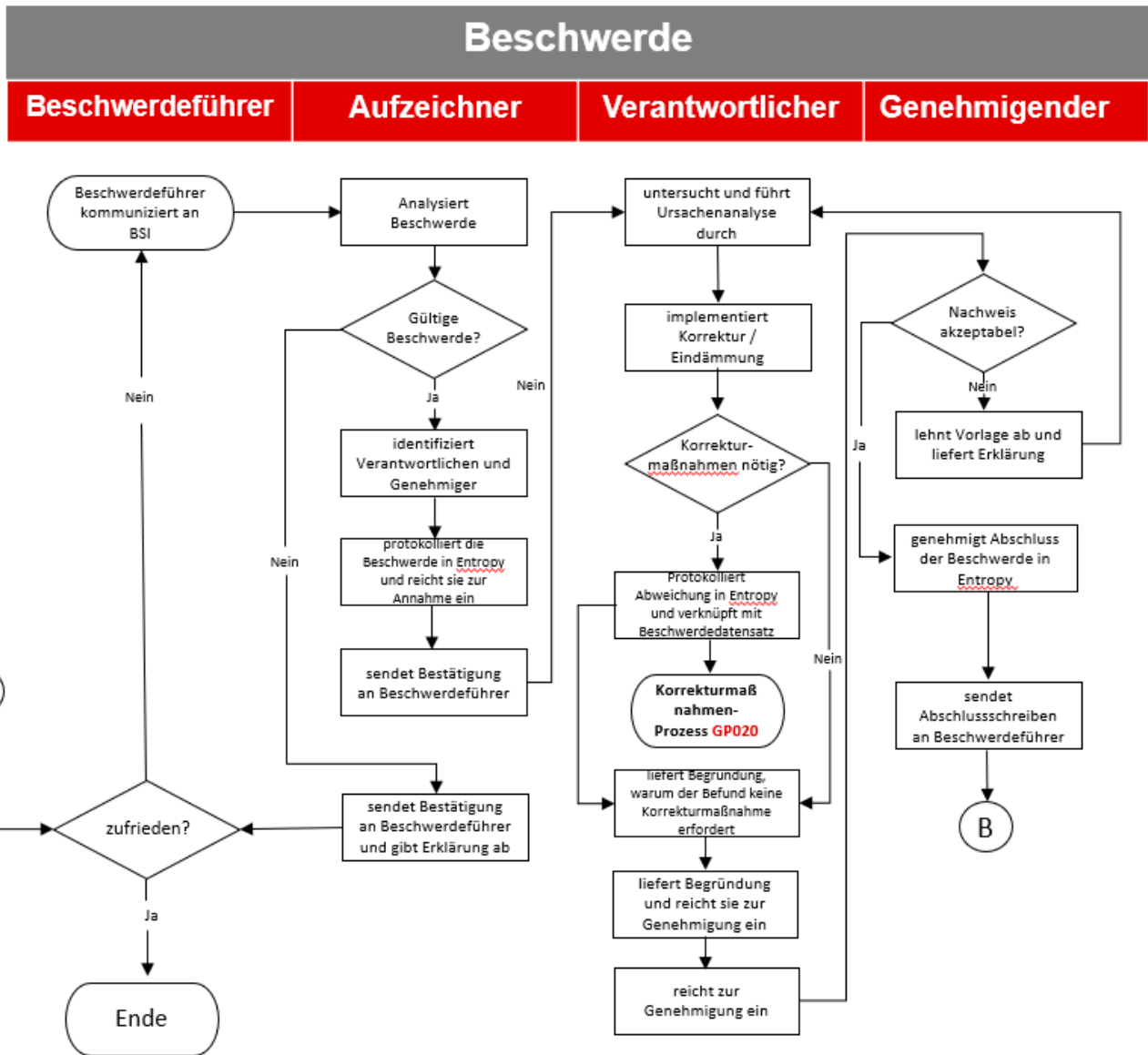
- Alle Beschwerden müssen in Übereinstimmung mit dem in GP020 - Nichtkonformitäts- und Korrekturmaßnahmenprozess beschriebenen Prozess bewertet werden.
- Kunden und/oder Stakeholder müssen über das Ergebnis der Beschwerde informiert werden.
- Das BSI-Büro vor Ort ist für alle Entscheidungen im Zusammenhang mit dem Prozess der Beschwerdebearbeitung verantwortlich.
- Die Einreichung, Untersuchung und Entscheidung einer Beschwerde darf nicht zu diskriminierenden Maßnahmen gegen den Beschwerdeführer führen.
- Der Prozess der Korrekturmaßnahmen soll genutzt werden, um die Ursache der Beschwerde zu untersuchen und Korrekturmaßnahmen zu ergreifen, um eine Wiederholung zu verhindern.
- Alle Beschwerden müssen in Entropy, der globalen Compliance-Management-Plattform von BSI, protokolliert werden. Kurzanleitungen sind auf der neuen Entropy-Seite verfügbar.
- Öffentlich zugängliche Informationen zum Beschwerdemanagement sind auf der BSI-Website zu finden. Unter bestimmten Umständen kann eine Beschwerde als ungültig betrachtet werden. Solche Umstände können ein Mangel an Beweisen oder die sukzessive Nichtverfügbarkeit des Beschwerdeführers sein, um Klärungen oder zusätzliche Daten zu liefern. In allen Fällen wird mit dem Beschwerdeführer angemessen kommuniziert und die Unterlagen, die die Entscheidung, die Beschwerde als ungültig einzustufen, unterstützen, werden aufbewahrt.

Wenn sich eine Beschwerde auf einen potenziellen Verstoß gegen die gesetzlichen Bestimmungen bezieht, müssen der Scheme Manager (falls zutreffend) und der Regional Head of Compliance & Risk informiert werden. Sie prüfen die Sensibilität der Beschwerde und eskalieren ggf. an die Konzernrechtsabteilung.

- *All complaints must be evaluated in line with the process detailed in GP020 - Nonconformity and Corrective Action Process.*
- *Clients and/or stakeholders must be informed of the complaint outcome.*
- *The BSI country office will be responsible for all decisions related to the complaints handling process.*
- *The submission, investigation and decision of a complaint shall not result in any discriminatory actions against the complainant.*
- *The corrective action process is to be used to investigate the root cause of the complaint and to provide corrective action to prevent recurrence.*
- *All complaints must be logged in Entropy, the BSI global compliance management platform. Quick reference guides are available in the [New Entropy site](#).*
- *Publically available information related to complaints management is available on the BSI website. In certain circumstances a complaint may be considered invalid. Such circumstances may be a lack of evidence or successive unavailability of complainant to provide clarification or additional data. In all cases, the complainant will be properly communicated with and records to support the decision to classify the complaint as invalid retained.*

If a complaint is in relation to a potential breach of legal compliance, the Scheme Manager (if applicable) and Regional Head of Compliance & Risk must be informed. They will review the sensitivity of the complaint, and, where appropriate, escalate to Group Legal Services.

Prozess: Einsprüche und Beschwerden
Process: appeals and complaints



Prozess: Einsprüche und Beschwerden
Process: appeals and complaints

