

JC 2014 43
27 May 2014

Joint Committee
Retningslinjer for klagebehandling i værdipapirsektoren
(ESMA) og banksektoren (EBA)

Indholdsfortegnelse

Retningslinjer for klagebehandling i værdipapirsektoren (ESMA) og banksektoren (EBA)	4
--	---

Akronymer

AIFM	Forvaltere af Alternative Investeringsfonde
AIFMD	Direktivet om Forvaltere af Alternative Investeringsfonde
CRD	Kapitalkravsdirektivet
CRR	Kapitalkravsforordningen
EBA	Den Europæiske Banktilsynsmyndighed
EMD	E-pengedirektivet
ESMA	Den Europæiske Værdipapir- og Markedstilsynsmyndighed
EU	Den Europæiske Union
MiFID	Direktivet om markeder for finansielle instrumenter
PSD	Direktivet om betalingstjenester
UCITS	Institutter for kollektiv investering i værdipapirer

Retningslinjer for klagebehandling i værdipapirsektoren (ESMA) og banksektoren (EBA)

Formål

1. Med det formål at sikre en tilstrækkelig beskyttelse af forbrugerne tilsigtes det med disse retningslinjer:
 - a. at skabe klarhed over forventningerne til virksomhedernes organisation i forhold til klagebehandling
 - b. at vejlede om information til klagere
 - c. at vejlede om procedurer for besvarelse af klager
 - d. at harmonisere virksomhedernes ordninger for håndtering af alle de klager, de modtager, og
 - e. at sikre at virksomhedernes ordninger for klagebehandling er omfattet af et minimumsniveau af tilsynskonvergens over hele EU.

Anvendelsesområde

2. Disse retningslinjer finder anvendelse på myndigheder med kompetence til at føre tilsyn med klagebehandling i virksomheder inden for deres område. Hertil hører omstændigheder, hvor de kompetente myndigheder fører tilsyn med klagebehandling i henhold til EU- eller national ret, som udføres af virksomheder, der udøver erhvervsvirksomhed inden for deres område i henhold til bestemmelserne om fri bevægelighed for tjenesteydelser eller fri etableringsret.
3. Disse retningslinjer finder ikke anvendelse i tilfælde, hvor virksomheden modtager en klage om:
 - a. andre aktiviteter end dem, der overvåges af "kompetente myndigheder" i medfør af artikel 4, stk. 3, i ESMA-forordningen, eller artikel 4, stk. 2, i EBA-forordningen, eller
 - b. aktiviteter i en anden enhed, som virksomheden ikke har noget juridisk eller administrativt ansvar for (og hvor disse aktiviteter udgør selve klagens indhold).

Virksomheden bør imidlertid så vidt muligt svare og gøre rede for virksomhedens holdning til klagen, og/eller, hvor det er relevant, give nærmere oplysninger om den virksomhed eller anden finansielle virksomhed, der har ansvaret for klagebehandlingen.

Efterlevelse, indberetningspligt og anvendelsesdato

4. Disse retningslinjer er udstedt i henhold til artikel 16 i ESA-forordningerne.¹ I henhold til artikel 16, stk. 3, skal de kompetente myndigheder og finansielle virksomheder bestræbe sig bedst muligt på at efterleve disse retningslinjer.
5. Disse retningslinjer fastsætter ESMA's og EBA's holdning til den korrekte tilsynspraksis inden for det europæiske finanstillsynssystem og til, hvordan EU-lovgivningen bør anvendes. ESMA og EBA forventer derfor, at alle kompetente myndigheder og finansielle virksomheder, som er omfattet af disse retningslinjer, efterlever disse. Kompetente myndigheder, som er underlagt disse retningslinjer, bør efterleve disse ved at implementere dem i deres tilsynspraksis efter behov (f.eks. ved at ændre deres retlige rammer eller deres tilsynsprocesser), herunder hvor særlige retningslinjer primært er rettet mod institutter.
6. De kompetente myndigheder skal give meddelelse til ESMA og/eller EBA om, hvorvidt de efterlever eller agter at efterleve disse retningslinjer eller angive deres begrundelse for, at de ikke efterlever dem, senest to måneder efter offentliggørelsen af ESMA's og EBA's oversatte versioner, til JCGuidelines.complaintshandling@esma.europa.eu og compliance@eba.europa.eu. Hvis ESMA og EBA ikke har modtaget svar inden denne dato, vil de kompetente myndigheder blive anset for ikke at efterleve retningslinjerne. Formularen til sådanne meddelelser findes på ESMA's og EBA's websted.
7. Disse retningslinjer finder anvendelse fra datoen for det i stk. 6 omhandlede indberetningskrav.

Definitioner

8. Med mindre andet er angivet, har de anvendte begreber i følgende sektorlovgivning samme betydning i disse retningslinjer:
 - a. Direktivet om markeder for finansielle instrumenter (MiFID)
 - b. Direktivet om forvaltere af alternative investeringsfonde (AIFMD)
 - c. Direktivet om institutter for kollektiv investering i værdipapirer (UCITS-direktivet)
 - d. Kapitalkravsdirektivet (CRD) og kapitalkravsforordningen (CRR)

¹ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1095/2010 af 24. november 2010 om oprettelse af en europæisk tilsynsmyndighed (Den Europæiske Værdipapir- og Markedstilsynsmyndighed), om ændring af afgørelse nr. 716/2009/EF og om ophævelse af Kommissionens afgørelse 2009/77/EF.

EBA - Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1093/2010 af 24. november 2010 om oprettelse af en europæisk tilsynsmyndighed (Den Europæiske Banktilsynsmyndighed), om ændring af afgørelse nr. 716/2009/EF og om ophævelse af Kommissionens afgørelse 2009/78/EF.

e. Direktivet om betalingstjenester (PSD)

f. E-pengedirektivet (EMD).

9. De vejledende definitioner i nedenstående tabel er udarbejdet specielt til disse retningslinjer. De tilsidesætter ikke tilsvarende definitioner i national ret:

<i>virksomhed(er)</i> ²	<p>Følgende deltagere på de finansielle markeder, såfremt de udfører (i) investeringsaktiviteter som anført i afsnit A i bilag I i MiFID og accessoriske tjenesteydelser anført i afsnit B heri, eller (ii) en bankydelse som anført i bilag I i CRD, eller (iii) kollektiv porteføljevaltning af UCITS, eller (iv) en betalingstjeneste som defineret i artikel 4, stk. 3, i PSD, eller (v) udsteder elektroniske penge som defineret i artikel 2, stk. 2, i EMD:</p> <ul style="list-style-type: none">• Investeringselskaber (som defineret i artikel 4, stk. 1, nr. 1, i MiFID)• administrationsselskaber (som defineret i artikel 2, stk. 1, litra b), i UCITS-direktivet), og investeringselskaber, der ikke har udpeget et administrationsselskab (som omtalt i artikel 30 i UCITS-direktivet)• eksterne FAIF'er (som defineret i artikel 5, stk. 1, litra a), i AIFMD), når de leverer tjenesteydelser i henhold til artikel 6, stk. 4, i AIFMD• kreditinstitutter (som defineret i artikel 4, stk. 1, i CRR), og• betalingsinstitutter og udstedere af elektroniske penge (som defineret i artikel 4, stk. 4, i PSD, samt artikel 2, stk. 1, i EMD).
<i>klage</i>	<p>En fysisk eller juridisk persons tilkendegivelse af utilfredshed over for en virksomhed vedrørende (i) en investeringstjeneste leveret i henhold til MiFID, UCITS-direktivet eller AIFMD; eller (ii) en banktjeneste opført i bilag I til CRD; eller (iii) en kollektiv porteføljevaltningstjeneste i medfør af UCITS-direktivet.</p>
<i>klager</i>	<p>En fysisk eller juridisk person, der antages at være berettiget til at få en klage prøvet af en virksomhed, og som allerede har indgivet en klage.</p>

² Såfremt yderligere EU-direktiver træder i kraft, hvorefter nye finansielle aktiviteter og/eller finansielle institutioner kommer ind under ESA's anvendelsesområde, vil omtalte ESA undersøge enhver udvidelse af anvendelsen af disse retningslinjer til disse virksomheder og aktiviteter.

Retningslinjer for klagebehandling

Retningslinje 1 – Klagebehandlingspolitik

1. De kompetente myndigheder skal sikre:
 - a) at virksomheder indfører en "klagebehandlingspolitik". Denne politik skal fastlægges og godkendes af virksomhedernes øverste ledelse, der også er ansvarlig for gennemførelsen af og tilsynet med overholdelsen af denne politik
 - b) at denne "klagebehandlingspolitik" fastlægges i et (skriftligt) dokument, f.eks. som led i en "generel politik for (retfærdig) klagebehandling"
 - c) at alle relevante medarbejdere i virksomhederne informeres om "klagebehandlingspolitikken" gennem en passende intern informationskanal.

Retningslinje 2 – Klagebehandlingsfunktion

2. De kompetente myndigheder skal sikre, at virksomhederne har en klagebehandlingsfunktion, således at en klage kan undersøges fyldestgørende, og eventuelle interessekonflikter identificeres og begrænses.

Retningslinje 3 – Registrering

3. De kompetente myndigheder skal sikre, at virksomhederne registrerer klagerne internt i overensstemmelse med nationale tidsfrister og på en passende måde (f.eks. i et sikkert elektronisk register).

Retningslinje 4 – Indberetning

4. De kompetente myndigheder skal sikre, at virksomhederne indberetter oplysninger om klager og klagebehandling til de kompetente nationale myndigheder eller den kompetente ombudsmand. Disse oplysninger skal omfatte antallet af modtagne klager opdelt efter nationale kriterier eller, hvis relevant, virksomhedernes egne kriterier.

Retningslinje 5 – Intern opfølgning på klagebehandlingen

5. De kompetente myndigheder skal sikre, at virksomhederne løbende analyserer oplysninger vedrørende klagebehandlingen for at sikre, at de identificerer og håndterer eventuelle tilbagevendende eller systemiske problemer og potentielle retlige eller operationelle risici, f.eks. ved at:
 - a) analysere baggrunden for de enkelte klager for at fastslå de dybereliggende årsager, der er fælles for forskellige typer klager
 - b) overveje, om sådanne dybereliggende årsager også kan indvirke på andre processer eller produkter, herunder processer eller produkter, der ikke er klaget over direkte

c) rette op på disse dybereliggende årsager, hvor det er nødvendigt.

Retningslinje 6 – Tilvejebringelse af oplysninger

6. De kompetente myndigheder skal sikre, at virksomhederne:

- a) giver klageren skriftlige oplysninger om deres klagebehandlingsprocedure efter anmodning eller ved anerkendelse af modtagelse af en klage
- b) offentliggør nærmere oplysninger om deres klagebehandlingsprocedure på en let tilgængelig måde, f.eks. i brochurer, informationsfoldere, aftaleretlige dokumenter eller via virksomhedernes hjemmeside
- c) tilvejebringer klare, korrekte og ajourførte oplysninger om klagebehandlingsproceduren, herunder:
 - i) nærmere oplysninger, om hvordan man indgiver en klage (f.eks. den type oplysninger, som klageren skal tilvejebringe, identitet og kontaktoplysninger for den person eller afdeling, som klagen skal sendes til)
 - ii) oplysninger om selve klagebehandlingsproceduren (f.eks. den forventede behandlingstid, adgang til en kompetent myndighed, en ombudsmand eller mekanisme til alternativ tvistbilæggelse osv.)
- d) underretter klageren om viderebehandlingen af klagen.

Retningslinje 7 – Procedure for besvarelse af klager

7. De kompetente myndigheder skal sikre, at virksomhederne:

- a) indsamler og undersøger al relevant dokumentation og alle relevante oplysninger vedrørende klagen
- b) kommunikerer i et klart og forståeligt sprog
- c) besvarer klagen uden unødige forsinkelser eller i det mindste inden udløbet af de nationale frister. Hvis klagen ikke kan besvares inden for de forventede frister, skal virksomhed informere klageren om årsagerne til forsinkelsen og oplyse, hvornår virksomhedens undersøgelse forventes afsluttet
- d) når de træffer en endelig afgørelse, der ikke imødekommer klagerens krav fuldt ud (eller enhver endelig afgørelse, hvis dette kræves ifølge national lovgivning), redegør udførligt for virksomhedens stillingtagen til klagen og for klagerens mulighed for at opretholde klagen, f.eks. adgang til at indbringe klagen for en ombudsmand, en mekanisme til alternativ tvistbilæggelse, nationale kompetente myndigheder osv. Denne afgørelse meddeles skriftligt, hvis dette kræves ifølge national lovgivning.