

04/10/2018

JC 2018 35

# Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel und das Bankwesen

---

## Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel (ESMA) und das Bankwesen (EBA)

### Zweck

1. Um einen angemessenen Schutz der Verbraucher sicherzustellen, sollen diese Leitlinien:
  - a. die Erwartungen an die Organisation der Beschwerdeabwicklung in Firmen klären;
  - b. Beschwerdeführern Hinweise zur Bereitstellung von Informationen geben;
  - c. Orientierung zu den Verfahren der Beschwerdebearbeitung vermitteln;
  - d. die Bestimmungen der Firmen zur Abwicklung aller eingegangenen Beschwerden harmonisieren;  
und
  - e. sicherstellen, dass die Bestimmungen der Firmen zur Beschwerdeabwicklung ein Mindestmaß an aufsichtlicher Konvergenz in der EU aufweisen.

### Anwendungsbereich

2. Diese Leitlinien gelten für Behörden, die für die Überwachung der Beschwerdeabwicklung durch Firmen in ihrem Hoheitsgebiet zuständig sind. Darin eingeschlossen sind auch Fälle, in denen die zuständige Behörde die Beschwerdeabwicklung nach EU-Recht und nach nationalem Recht durch Firmen überwacht, die in ihrem Hoheitsgebiet im Rahmen des freien Dienstleistungsverkehrs und der Niederlassungsfreiheit tätig sind.
3. Mit Blick auf Nichtkreditinstitute und Kreditvermittler gelten die Leitlinien in dem Umfang, in dem diese Behörden als für die Sicherstellung der Anwendung und Durchsetzung der Bestimmungen der Wohnimmobilienkreditrichtlinie, auf die sich diese Leitlinien beziehen, als zuständig ernannt wurden.
4. Diese Leitlinien gelten nicht, wenn eine Firma eine Beschwerde erhält, die sich auf folgende Tätigkeiten bezieht:
  - a. Tätigkeiten, die nicht der Überwachung durch „zuständige Behörden“ gemäß Artikel 4 Absatz 3 der ESMA-Verordnung oder gemäß Artikel 4 Absatz 2 der EBA-Verordnung oder Artikel 5 der Wohnimmobilienkreditrichtlinie unterliegen; oder
  - b. Tätigkeiten einer anderen Einheit, für welche die Firma keine juristische oder aufsichtsrechtliche Verantwortung trägt (und bei der diese Tätigkeiten den Inhalt der Beschwerde darstellen).

Die betreffende Firma sollte jedoch in ihrer Antwort ihren Standpunkt zur Beschwerde nach Möglichkeit darlegen und/oder gegebenenfalls die für die Bearbeitung der Beschwerde zuständige Firma oder ein anderes zuständiges Finanzinstitut angeben.

### **Compliance- und Mitteilungspflichten sowie Zeitpunkt der Anwendbarkeit**

5. Diese Leitlinien werden gemäß Artikel 16 der Verordnungen der Europäischen Finanzaufsichtsbehörden herausgegeben.<sup>1</sup> Gemäß Artikel 16 Absatz 3 unternehmen die zuständigen Behörden und die Finanzinstitute alle erforderlichen Anstrengungen, um diesen Leitlinien nachzukommen.
6. In diesen Leitlinien wird dargelegt, was die ESMA und die EBA unter angemessenen Aufsichtspraktiken im Europäischen System der Finanzaufsicht verstehen und wie nach ihrer Auffassung das Unionsrecht anzuwenden ist. Die ESMA und die EBA erwarten daher von allen zuständigen Behörden und Finanzinstituten, an die diese Leitlinien gerichtet sind, dass sie diese befolgen. Dazu sollten die zuständigen Behörden die an sie gerichteten Leitlinien in geeigneter Weise in ihre Aufsichtspraktiken aufnehmen (z. B. durch Änderung ihres Rechtsrahmens oder ihrer Aufsichtsverfahren), und zwar auch dann, wenn bestimmte Leitlinien in erster Linie an Institute gerichtet sind.
7. Die zuständigen Behörden müssen der ESMA und/oder der EBA innerhalb von zwei Monaten nach dem Datum der Veröffentlichung der übersetzten Fassungen durch die ESMA und EBA mitteilen (E-Mail-Adressen: [JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu](mailto:JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu) und [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu)), ob sie den Leitlinien nachkommen oder nachzukommen beabsichtigen bzw. andernfalls die Nichteinhaltung begründen. Geht innerhalb dieser Frist keine Mitteilung ein, wird davon ausgegangen, dass die zuständigen Behörden den Leitlinien nicht nachkommen. Ein Formular für Mitteilungen ist auf den Websites der ESMA und EBA verfügbar.
8. Diese Leitlinien gelten ab dem in Absatz 7 genannten Termin für die obligatorische Mitteilung. Für Behörden, die für die Beaufsichtigung der Beschwerdeabwicklung durch Kreditvermittler und Nichtkreditinstitute im Rahmen der Wohnimmobilienkreditrichtlinie sowie durch Zahlungsinstitute, die gemäß der Richtlinie über Zahlungsdienste nur Zahlungsauslöse- oder Kontoinformationsdienste erbringen, zuständig sind, gelten die Leitlinien ab dem 1. Mai 2019.
9. Ungeachtet dessen, ob eine Behörde gemäß Artikel 4 Absatz 2 der EBA-Verordnung Adressat gemäß den Absätzen 2 und 3 dieser Leitlinien ist, gilt in dem Fall, dass ein Mitgliedstaat mehr als eine Behörde im Einklang mit Artikel 5 der Richtlinie 2014/17/EU benannt hat und eine von ihnen keine Behörde gemäß Artikel 4 Absatz 2 der EBA-Verordnung ist, dass die Behörde gemäß Artikel 4 Absatz 2 der EBA-Verordnung, die nach Artikel 5 der Richtlinie 2014/17/EU benannt wurde, unbeschadet etwaiger gemäß Artikel 5 Absatz 3 der Richtlinie 2014/17/EU angenommener nationaler Regelungen
  - a) die andere benannte Behörde unverzüglich über diese Leitlinien und ihre Umsetzungsfrist informieren sollte;

---

<sup>1</sup> ESMA – Verordnung (EU) Nr. 1095/2010 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. November 2010 zur Errichtung einer Europäischen Aufsichtsbehörde (Europäische Wertpapier- und Marktaufsichtsbehörde), zur Änderung des Beschlusses Nr. 716/2009/EG und zur Aufhebung des Beschlusses 2009/77/EG der Kommission.

EBA – Verordnung (EU) Nr. 1093/2010 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. November 2010 zur Errichtung einer Europäischen Aufsichtsbehörde (Europäische Bankenaufsichtsbehörde), zur Änderung des Beschlusses Nr. 716/2009/EG und zur Aufhebung des Beschlusses 2009/78/EG der Kommission.

- b) die Behörde schriftlich auffordern sollte, die Anwendung der Leitlinien zu prüfen;
- c) die Behörde schriftlich auffordern sollte, entweder der EBA oder der Behörde gemäß Artikel 4 Absatz 2 der EBA-Verordnung innerhalb von zwei Monaten nach der Benachrichtigung gemäß Buchstabe a mitzuteilen, ob sie diesen Leitlinien nachkommt oder nachzukommen beabsichtigt, sowie
- d) gegebenenfalls die gemäß Buchstabe c erhaltenen Informationen unverzüglich an die EBA weiterleiten sollte.

### Begriffsbestimmungen

10. Sofern nicht anders angegeben, werden die Begriffe aus den folgenden sektorspezifischen Rechtsvorschriften in diesen Leitlinien im gleichen Sinne verwendet:
  - a. Richtlinie über Märkte für Finanzinstrumente (MiFID);
  - b. Richtlinie über die Verwalter alternativer Investmentfonds (AIFMD);
  - c. Richtlinie über Organismen für gemeinsame Anlagen in Wertpapieren (OGAW-Richtlinie);
  - d. Eigenkapitalrichtlinie (CRD) und Eigenkapitalverordnung (CRR);
  - e. Richtlinie über Zahlungsdienste (PSD);
  - f. E-Geld-Richtlinie (EMD); und
  - g. Wohnimmobilienkreditrichtlinie (MCD).
11. Für die Zwecke der vorliegenden Leitlinien gelten die Begriffsbestimmungen in der folgenden Tabelle unbeschadet gleichwertiger Begriffsbestimmungen im nationalen Recht.

<i>Firma/Firmen</i> <sup>2</sup>	<p>Finanzmarktteilnehmer, die folgende Tätigkeiten durchführen: (i) Wertpapierdienstleistungen gemäß Anhang I Abschnitt A der MiFID und Nebendienstleistungen gemäß Abschnitt B dieses Anhangs, oder (ii) eine Bankdienstleistung gemäß Anhang I der Eigenkapitalrichtlinie (CRD), oder (iii) eine Dienstleistung der gemeinsamen Portfolioverwaltung der OGAW-Richtlinie, oder (iv) einen Zahlungsdienst im Sinne von Artikel 4 Absatz 3 der Richtlinie über Zahlungsdienste (PSD) oder (v) die Ausstellung von E-Geld im Sinne von Artikel 2 Absatz 2 der E-Geld-Richtlinie oder (vi) den Abschluss von Kreditverträgen gemäß der Definition in Artikel 4 Absatz 3 der MCD oder Kreditvermittlungstätigkeiten im Sinne von Artikel 4 Absatz 5 der MCD:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wertpapierfirmen (im Sinne von Artikel 4 Absatz 1 Ziffer 1 der MiFID);</li> <li>• Verwaltungsgesellschaften (im Sinne von Artikel 2 Absatz 1 Buchstabe b der OGAW-Richtlinie) und Investmentgesellschaften, die</li> </ul>
----------------------------------	--

<sup>2</sup> Bei Inkrafttreten weiterer EU-Richtlinien, die neue Finanztätigkeiten und/oder Finanzinstitute dem Anwendungsbereich einer Europäischen Finanzaufsichtsbehörde unterstellen, wird die Behörde über eine Ausweitung der Anwendbarkeit der Leitlinien auf diese Firmen und Tätigkeiten beraten.

	<p>keine Verwaltungsgesellschaft benannt haben (gemäß Artikel 30 der OGAW-Richtlinie);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• externe AIFM (im Sinne von Artikel 5 Absatz 1 Buchstabe a der AIFM-Richtlinie), wenn Dienstleistungen gemäß Artikel 6 Absatz 4 der AIFMD erbracht werden;</li> <li>• Kreditinstitute (im Sinne von Artikel 4 Absatz 1 der Eigenkapitalverordnung);</li> <li>• Zahlungsinstitute (im Sinne von Artikel 4 Absatz 4 der PSD), einschließlich der gemäß Artikel 33 der PSD ausgenommenen Kontoinformationsdienstleister, die ausschließlich den Zahlungsdienst im Sinne von Anhang I Nummer 8 der PSD erbringen;</li> <li>• E-Geld-Institute (im Sinne von Artikel 2 Absatz 1 der E-Geld-Richtlinie), und</li> <li>• Kreditvermittler und Nichtkreditinstitute (im Sinne von Artikel 4 Absatz 5 bzw. Artikel 4 Absatz 10 der Wohnimmobilienkreditrichtlinie).</li> </ul>
<i>Beschwerde</i>	<p>Eine Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person an eine Firma im Zusammenhang mit der Erbringung (i) einer Wertpapierdienstleistung im Rahmen der MiFID, der OGAW-Richtlinie oder der AIFMD richtet; oder (ii) eine in Anhang I der Eigenkapitalrichtlinie (CRD) genannten Bankdienstleistung; oder (iii) eine Dienstleistung der gemeinsamen Portfolioverwaltung im Rahmen der OGAW-Richtlinie; oder (iv) eines Zahlungsdiensts im Sinne von Artikel 4 Absatz 3 der PSD; oder (v) der Ausstellung von E-Geld im Sinne von Artikel 2 Absatz 2 der EMD; oder (vi) eines Kreditvertrags im Sinne von Artikel 4 Absatz 3 der MCD; oder (vii) Kreditvermittlungstätigkeiten im Sinne von Artikel 4 Absatz 5 der MCD.</p>
<i>Beschwerdeführer</i>	<p>Eine natürliche oder juristische Person, die als berechtigt gilt, Beschwerde bei einer Firma einzulegen, und die bereits eine Beschwerde eingelegt hat.</p>

## Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung

### Leitlinie 1 – Maßnahmen zum Beschwerdemanagement

1. Die zuständigen Behörden stellen Folgendes sicher:

- a) Die Firmen sehen „Maßnahmen zum Beschwerdemanagement“ vor. Diese Maßnahmen werden von der Führungsebene der Firma festgelegt und gebilligt, die auch für die Umsetzung und die Überwachung der Einhaltung dieser Maßnahmen zuständig ist.
- b) Diese „Maßnahmen zum Beschwerdemanagement“ werden in einem (schriftlichen) Dokument festgehalten, z. B. als Teil einer „allgemeinen Politik der (fairen) Behandlung“.
- c) Die Maßnahmen zum Beschwerdemanagement werden allen betroffenen Mitarbeitern der Firma über geeignete interne Wege zugänglich gemacht.

**Leitlinie 2 – Beschwerdemanagementfunktion**

2. Die zuständigen Behörden stellen sicher, dass die Firmen eine Beschwerdemanagementfunktion haben, mit der Beschwerden auf faire Weise untersucht und mögliche Interessenkonflikte festgestellt und vermieden werden können.

**Leitlinie 3 – Registrierung**

3. Die zuständigen Behörden stellen sicher, dass die Firmen Beschwerden intern gemäß den national geltenden Zeitrahmen und auf angemessene Weise registrieren (zum Beispiel in Form eines sicheren elektronischen Registers).

**Leitlinie 4 – Informationspflicht**

4. Die zuständigen Behörden stellen sicher, dass die Firmen die zuständigen nationalen Behörden bzw. Ombudsstelle(n) über Beschwerden und deren Bearbeitung informieren. Dabei werden auch Angaben zur Anzahl der Beschwerden gemacht, die gegebenenfalls nach nationalen oder eigenen Kriterien unterschieden werden.

**Leitlinie 5 – Interne Weiterverfolgung der Beschwerdebearbeitung**

5. Die zuständigen Behörden stellen sicher, dass die Firmen die Daten zur Beschwerdebearbeitung fortlaufend analysieren, um zu gewährleisten, dass wiederholt auftretende oder systematische Probleme sowie potenzielle rechtliche und operationelle Risiken festgestellt und behoben werden, z. B. durch folgende Maßnahmen:
  - a) Analyse der Hintergründe der einzelnen Beschwerden, um Grundursachen zu ermitteln, die bestimmten Arten von Beschwerden gemein sind;
  - b) Überlegungen, ob diese Grundursachen auch andere Prozesse oder Produkte beeinflussen könnten, auch solche, über die keine direkten Beschwerden vorliegen; und
  - c) Korrektur solcher Grundursachen, sofern dies angemessen erscheint.

**Leitlinie 6 – Bereitstellung von Informationen**

6. Die zuständigen Behörden sollten sicherstellen, dass Firmen:
- a) Auf Anfrage oder bei Bestätigung des Eingangs einer Beschwerde schriftlich über ihr Verfahren zur Beschwerdebearbeitung informieren.
  - b) Angaben zu ihrem Verfahren zur Beschwerdebearbeitung auf leicht zugängliche Weise veröffentlichen, z. B. in Broschüren, Merkblättern, Vertragsunterlagen oder auf der Website der Firma.
  - c) Eindeutige, genaue und aktuelle Informationen über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung bereitstellen, darunter:
    - (i) Angaben darüber, wie eine Beschwerde einzureichen ist (z. B. die Art der vom Beschwerdeführer beizubringenden Informationen, die Identität und Kontaktdaten der Person oder Abteilung, an die die Beschwerde zu richten ist);
    - (ii) das Verfahren, das bei der Bearbeitung einer Beschwerde angewandt wird (z. B. wann eine Beschwerde anerkannt wird, ungefähre Bearbeitungszeiträume, Angaben über zuständige Behörden, Ombudsstellen oder Möglichkeiten eines alternativen Streitbeilegungsverfahrens usw.).
  - d) Den Beschwerdeführer über die Weiterbearbeitung der Beschwerde informieren.

#### **Leitlinie 7 – Verfahren für die Beantwortung von Beschwerden**

7. Die zuständigen Behörden sollten sicherstellen, dass die Firmen
- a) sich darum bemühen, sämtliche relevanten Beweismittel und Informationen bezüglich der Beschwerde zusammenzutragen und zu prüfen.
  - b) in klarer, eindeutig verständlicher Sprache kommunizieren.
  - c) ohne unnötige Verzögerung oder zumindest innerhalb der national geltenden Fristen eine Antwort erteilen. Kann innerhalb der erwarteten Fristen keine Antwort gegeben werden, so informiert die Firma den Beschwerdeführer über die Gründe für die Verzögerung und gibt an, wann die Prüfung durch die Firma voraussichtlich abgeschlossen sein wird.
  - d) bei Erteilen einer endgültigen Entscheidung, die den Forderungen des Beschwerdeführers nicht vollständig nachkommt (bzw. jeglicher endgültigen Entscheidung, wenn die nationalen Vorschriften dies fordern), den Standpunkt der Firma hinsichtlich der Beschwerde eingehend erläutern und die Möglichkeiten des Beschwerdeführers zur Aufrechterhaltung der Beschwerde darlegen, z. B. die Möglichkeit, sich an eine Ombudsstelle zu wenden, alternative Streitbeilegungsverfahren zu nutzen, sich an die nationalen zuständigen Behörden zu wenden usw. Sofern die nationalen Vorschriften dies verlangen, erfolgt eine solche Entscheidung schriftlich.