

JC 2014 43
27 May 2014

Joint Committee
Riktlinjer för hantering av klagomål inom
värdepapperssektorn (Esma) och banksektorn (EBA)

Innehåll

Riktlinjer för hantering av klagomål inom värdepapperssektorn (Esma) och banksektorn (EBA)	4
--------------------------------------------------------------------------------------------------	---

Akronymer

AIF-förvaltare	Förvaltare av alternativa investeringsfonder
AIFM-direktivet	Direktivet om förvaltare av alternativa investeringsfonder
CRD	Kapitaltäckningsdirektivet
CRR	Kapitaltäckningsförordningen
EBA	Europeiska bankmyndigheten
EMD	Direktivet om elektroniska pengar
ESMA	Europeiska värdepappers- och marknadsmyndigheten
EU	Europeiska Unionen
MiFID	Direktivet om marknader för finansiella instrument
PSD	Betaltjänstdirektivet
UCITS	Företag för kollektiva investeringar i överlåtbara värdepapper

Riktlinjer för hantering av klagomål inom värdepapperssektorn (Esma) och banksektorn (EBA)

Syfte

1. Dessa riktlinjer ska garantera att konsumenter får ett tillfredsställande skydd och har följande syften:
 - a. Klargöra förväntningarna på företagens organisation för klagomålshantering.
 - b. Ge vägledning om hur de klagande ska informeras.
 - c. Ge vägledning om tillvägagångssätt för att bemöta klagomål.
 - d. Harmonisera företagens arrangemang för att hantera alla klagomål de tar emot.
 - e. Garantera att företagsarrangemangen för klagomålshantering håller en miniminivå för enhetlig tillsyn i hela EU.

Tillämpningsområde

2. Dessa riktlinjer gäller för myndigheter som är behöriga att utöva tillsyn över företagens klagomålshantering inom deras jurisdiktion. Detta omfattar situationer när den behöriga myndigheten utövar tillsyn över den klagomålshantering som utförs enligt EU-rätt och nationell rätt av företag som bedriver affärsverksamhet inom deras jurisdiktion inom ramen för den fria rörligheten för tjänster eller den fria etableringsrätten.
3. Dessa riktlinjer gäller inte när ett företag får ett klagomål gällande
 - a. verksamhet som inte står under tillsyn av behöriga myndigheter enligt artikel 4.3 i Esma-förordningen eller artikel 4.2 i EBA-förordningen, eller
 - b. verksamhet som utförs av en annan enhet som det berörda företaget inte har något juridiskt ansvar eller tillsynsansvar över (och där denna verksamhet utgör kärnan i klagomålet).

Företaget bör emellertid, om så är möjligt, svara och förklara sin ståndpunkt om klagomålet och/eller, om detta är lämpligt, lämna uppgifter om det företag eller annat finansinstitut som har ansvar för att handlägga klagomålet.

Efterlevnad, rapporteringskrav och tillämpningsdag

4. Dessa riktlinjer utfärdas enligt artikel 16 i förordningarna om de europeiska tillsynsmyndigheterna.¹ Enligt artikel 16.3 ska de behöriga myndigheterna och finansinstitutet med alla tillgängliga medel söka följa riktlinjerna.
5. Dessa riktlinjer anger Esmas och EBA:s syn på lämplig tillsynspraxis inom det europeiska systemet för finansiell tillsyn samt hur unionsrätten ska tillämpas. Esma och EBA räknar därför med att samtliga behöriga myndigheter och finansinstitut som berörs av riktlinjerna också följer dem. Behöriga myndigheter som berörs av riktlinjerna bör införliva dem i sin tillsynsverksamhet på lämpligt sätt (t.ex. genom att ändra sin rättsliga ram eller sina tillsynsförfaranden), även i de fall där riktlinjerna främst riktar sig till institut.
6. De behöriga myndigheterna måste underrätta Esma och/eller EBA om sin efterlevnad av, eller om de avser att efterleva, riktlinjerna. Om riktlinjerna inte efterlevs ska de meddela sina skäl för detta inom två månader från det att de översatta versionerna har publicerats av Esma och EBA till JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu och compliance@eba.europa.eu. Om inget svar har inkommit vid den utsatta tidpunkten kommer det anses att de berörda myndigheterna inte efterlever riktlinjerna. På Esmas och EBA:s webbplatser finns en mall för underrättelse.
7. Riktlinjerna börjar gälla från och med datumet för det rapporteringskrav som anges i punkt 6.

Definitioner

8. Om inget annat anges har terminologin som används i dessa riktlinjer samma betydelse som i följande sektorsspecifika lagstiftning:
 - a. Direktivet om marknader för finansiella instrument (MiFID).
 - b. Direktivet om förvaltare av alternativa investeringsfonder (AIFM-direktivet).
 - c. Direktivet om företag för kollektiva investeringar i överlåtbara värdepapper (fondföretag) (UCITS-direktivet).
 - d. Kapitaltäckningsdirektivet (CRD) och kapitaltäckningsförordningen (CRR).
 - e. Betaltjänstdirektivet (PSD).

¹ Esmaförordningen – Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1095/2010 av den 24 november 2010 om inrättande av en europeisk tillsynsmyndighet (Europeiska värdepappers- och marknadsmyndigheten), om ändring av beslut nr 716/2009/EG och om upphävande av kommissionens beslut 2009/77/EG. EBA-förordningen – Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1093/2010 av den 24 november 2010 om inrättande av en europeisk tillsynsmyndighet (Europeiska bankmyndigheten), om ändring av beslut nr 716/2009/EG och om upphävande av kommissionens beslut 2009/78/EG.

f. Direktivet om elektroniska pengar (EMD).

9. De vägledande definitionerna i nedanstående tabell har utarbetats speciellt för dessa riktlinjer, men har inte företrädde framför motsvarande definitioner i nationell rätt.

<i>företag</i> ²	<p>Följande finansmarknadsaktörer om de utför i) investeringstjänster som anges i avsnitt A i bilaga I till direktivet om marknader för finansiella instrument (MiFID) och sidotjänster som anges i avsnitt B i samma direktiv, eller ii) en banktjänst som anges i bilaga I till kapitaltäckningsdirektivet, eller iii) tjänsten kollektiv portföljförvaltning av fondföretag, eller iv) en betaltjänst enligt definitionen i artikel 4.3 i betaltjänstdirektivet, eller v) utgivning av elektroniska pengar enligt definitionen i artikel 2.2 i direktivet om elektroniska pengar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Värdepappersföretag (enligt definitionen i artikel 4.1.1 i MiFID-direktivet).• Förvaltningsbolag (enligt definitionen i artikel 2.1 b i UCITS-direktivet) och investeringsbolag som inte har utsett ett förvaltningsbolag (enligt artikel 30 i UCITS-direktivet).• Externa AIF-förvaltare (enligt definitionen i artikel 5.1 a i AIFM-direktivet) när tjänster enligt artikel 6.4 i AIFM-direktivet tillhandahålls.• Kreditinstitut (enligt definitionen i artikel 4.1 i CRR).• Betalningsinstitut och institut för elektroniska pengar (enligt definitionen i artikel 4.4 i PSD respektive artikel 2.1 i EMD).
<i>klagomål</i>	<p>Ett påstående som en fysisk eller juridisk person framställer till ett företag om missnöje med tillhandahållandet av i) en investeringstjänst som tillhandahålls i enlighet med MiFID-, UCITS- eller AIFM-direktivet, eller ii) en banktjänst som anges i bilaga I till kapitaltäckningsdirektivet, eller iii) en tjänst som avser kollektiv portföljförvaltning av fondföretag i enlighet med UCITS-direktivet.</p>
<i>klagande</i>	<p>En fysisk eller juridisk person som förutsätts ha rätt att få sitt klagomål bedömt av ett företag och som redan har lämnat in ett klagomål.</p>

² Om det skulle träda i kraft ytterligare EU-direktiv som medför att ny finansiell verksamhet och/eller nya finansinstitut ingår i en europeisk tillsynsmyndighets behörighetsområde, ska denna tillsynsmyndighet samråda om en eventuell utvidgning av riktlinjernas tillämpningsområde så att de även ska gälla för dessa företag och verksamheter.

Riktlinjer för hantering av klagomål

Riktlinje 1 – Policy för handläggning av klagomål

1. De behöriga myndigheterna bör se till följande:
 - a) Att företagen har infört en policy för handläggning av klagomål. Denna policy ska vara utformad och godkänd av företagets högre ledning som också bör vara ansvarig för att policyn tillämpas och för övervakningen av att den följs.
 - b) Att denna policy för handläggning av klagomål ingår i ett (skriftligt) dokument, t.ex. som en del av en generell policy för (rättvis) behandling.
 - c) Att policyn för handläggning av klagomål finns tillgänglig för all berörd personal hos företaget genom en lämplig intern kanal.

Riktlinje 2 – Funktion för handläggning av klagomål

2. De behöriga myndigheterna bör se till att företagen har en funktion för handläggning av klagomål som innebär att klagomål kan utredas på ett rättvist sätt och att eventuella intressekonflikter kan identifieras och hanteras.

Riktlinje 3 – Registrering

3. De behöriga myndigheterna bör se till att företagen registrerar klagomål internt på ett lämpligt sätt i enlighet med nationella krav på tidsfrister (t.ex. genom ett säkert elektroniskt register).

Riktlinje 4 – Rapportering

4. De behöriga myndigheterna bör se till att företagen lämnar information om klagomål och handläggning av klagomål till de behöriga myndigheterna eller ombudsmannen. Dessa uppgifter bör omfatta antalet mottagna klagomål, i förekommande fall uppdelade enligt nationella kriterier eller egna kriterier.

Riktlinje 5 – Intern uppföljning av handläggning av klagomål

5. De behöriga myndigheterna bör se till att företagen kontinuerligt analyserar data om handläggningen av klagomål för att se till att de identifierar och avhjälper eventuella återkommande eller systematiska problem och potentiella juridiska och operativa risker, t.ex. genom att
 - a) analysera orsakerna till enskilda klagomål för att identifiera de underliggande orsaker som ofta ger upphov till den typen av klagomål,
 - b) överväga om sådana underliggande orsaker också kan påverka andra processer och produkter, även om de inte direkt har blivit föremål för klagomål,
 - c) åtgärda de underliggande orsakerna om det är rimligt att göra detta.

Riktlinje 6 – Tillhandahållande av information

6. De behöriga myndigheterna bör se till att företagen gör följande:
- a) Lämnar skriftlig information om sin handlägningsprocess för klagomål på begäran eller när de bekräftar mottagandet av ett klagomål.
 - b) Offentliggör uppgifter om sin handlägningsprocess för klagomål på ett lättillgängligt sätt, t.ex. i broschyrer, avtalshandlingar eller på sin webbplats.
 - c) Lämnar tydlig, korrekt och aktuell information om handlägningsprocessen för klagomål som omfattar
 - i) uppgifter om hur man lämnar in ett klagomål (t.ex. vilken information som den klagande ska lämna, namn på och kontaktuppgifter för den person eller avdelning som klagomålet ska skickas till),
 - ii) den process som ska följas vid handläggningen av ett klagomål (t.ex. när mottagandet av ett klagomål ska bekräftas, preliminär tidplan för handläggningen, möjlighet att vända sig till en behörig myndighet, ombudsman eller en alternativ tvistlösningsmekanism).
 - d) Informerar den klagande om den fortsatta handläggningen av klagomålet.

Riktlinje 7 – Förfaranden för att besvara klagomål

7. De behöriga myndigheterna bör se till att företagen gör följande:
- a) Försöker samla in och utreda all relevant bevisning och information om klagomålet.
 - b) Kommunikerar i klartext som är lätt att förstå.
 - c) Svarar utan onödiga dröjsmål eller åtminstone inom de tidsfrister som fastställts på nationell nivå. Om det inte går att lämna ett svar inom tidsfristerna bör företaget informera den klagande om varför svaret är försenat och ange när företagets utredning förväntas vara klar.
 - d) Om ett slutligt beslut fattas som inte helt och hållet uppfyller den klagandes önskemål (eller vilket slutligt beslut som helst, om detta krävs enligt de nationella bestämmelserna) ska detta beslut innehålla en grundlig förklaring av företagets ståndpunkt och ge den klagande information om möjligheten att gå vidare med klagomålet, t.ex. genom att vända sig till en ombudsman, en alternativ tvistlösningsmekanism eller nationella behöriga myndigheter. Beslutet bör lämnas skriftligen om detta krävs enligt de nationella bestämmelserna.

