

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. 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 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

4. Diese Leitlinien werden gemäß Artikel 16 der Verordnungen der Europäischen Finanzaufsichtsbehörden herausgegeben.¹ Gemäß Artikel 16 Absatz 3 unternehmen die zuständigen Behörden und die Finanzinstitute alle erforderlichen Anstrengungen, um diesen Leitlinien nachzukommen.
5. 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.
6. 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-Adresse: JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu und 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.
7. Diese Leitlinien gelten ab dem in Ziffer 6 genannten Termin für die obligatorische Mitteilung.

Begriffsbestimmungen

8. 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. Organismen für gemeinsame Anlagen in Wertpapieren (OGAW-Richtlinie);
 - d. Eigenkapitalrichtlinie (CRD) und Eigenkapitalverordnung (CRR);

¹ 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.

e. Richtlinie über Zahlungsdienste (PSD);

f. E-Geld-Richtlinie.

9. Für die Zwecke der vorliegenden Leitlinien gelten die Begriffsbestimmungen in der folgenden Tabelle unbeschadet gleichwertiger Begriffsbestimmungen im nationalen Recht.

<i>Firma/Firmen</i> ²	<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:</p> <ul style="list-style-type: none">• Wertpapierfirmen (im Sinne von Artikel 4 Absatz 1 Ziffer 1 der MiFID);• Verwaltungsgesellschaften (im Sinne von Artikel 2 Absatz 1 Buchstabe b der OGAW-Richtlinie) und Investmentgesellschaften, die keine Verwaltungsgesellschaft benannt haben (gemäß Artikel 30 der OGAW-Richtlinie);• 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;• Kreditinstitute (im Sinne von Artikel 4 Absatz 1 der Eigenkapitalverordnung); und• Zahlungsinstitute und E-Geld-Institute (im Sinne von Artikel 4 Absatz 4 der Richtlinie über Zahlungsdienste bzw. Artikel 2 Absatz 1 der E-Geld-Richtlinie).
<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</p>

² 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.

	OGAW-Richtlinie oder der AIFMD richtet; oder (ii) eine in Anhang I der Eigenkapitalrichtlinie (CRD) genannte Bankdienstleistung; oder (iii) eine Dienstleistung der gemeinsamen Portfolioverwaltung im Rahmen der OGAW-Richtlinie.
<i>Beschwerdeführer</i>	Eine natürliche oder rechtliche Person, die als berechtigt gilt, Beschwerde bei einer Firma einzulegen und die bereits eine Beschwerde eingelegt hat.