

04/10/2018
JC 2018 35

Retningslinjer for klagebehandling i værdipapirsektoren og banksektoren

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-ret 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. Med hensyn til kreditgivere, som ikke er kreditinstitutter, og kreditformidlere finder retningslinjerne anvendelse, i det omfang de pågældende myndigheder er blevet udpeget som kompetente med hensyn til at sikre gennemførelsen og håndhævelsen af de bestemmelser i realkreditdirektivet, som disse retningslinjer vedrører.
4. 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 artikel 5 i realkreditdirektivet, 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

5. Disse retningslinjer er udstedt i henhold til artikel 16 i ESA-forordningerne¹. I henhold til artikel 16, stk. 3, skal de kompetente myndigheder og finansielle virksomheder bestræbe sig bedst muligt på at efterleve disse retningslinjer.
6. Disse retningslinjer fastsætter ESMA's og EBA's holdning til den korrekte tilsynspraksis inden for det europæiske finanstilsynssystem 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.
7. 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.
8. Disse retningslinjer finder anvendelse fra datoen for det i stk. 7 omhandlede indberetningskrav. Med hensyn til myndigheder med kompetence til at føre tilsyn med klagebehandling hos kreditformidlere og kreditgivere, som ikke er kreditinstitutter, i henhold til realkreditdirektivet og betalingsinstitutter, der kun udbyder betalingsinitierings- eller kontooplysningstjenester i henhold til direktivet om betalingstjenester, finder retningslinjerne anvendelse fra den 1. maj 2019.
9. Uanset om en myndighed i henhold til artikel 4, stk. 2, i EBA-forordningen er henvist til i henhold til punkt 2 og 3 eller ej, skal myndigheden i henhold til artikel 4, stk. 2, i EBA-forordningen udpeget i henhold til artikel 5 i direktiv 2014/17/EU, når en medlemsstat har udpeget mere end én myndighed i henhold til artikel 5 i direktiv 2014/17/EU, og en af disse myndigheder ikke er en myndighed i henhold til artikel 4, stk. 2, i EBA-forordningen, uden at dette berører nationale ordninger vedtaget i henhold til artikel 5, stk. 3, i direktiv 2014/17/EU:
 - a) straks give den anden udpegede myndighed meddelelse om disse retningslinjer og deres anvendelsesdato
 - b) skriftligt anmode den pågældende myndighed om at overveje at anvende retningslinjerne

¹ ESMA – 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.

- c) skriftligt anmode den pågældende myndighed om at meddele EBA eller myndigheden i henhold til artikel 4, stk. 2, i EBA-forordningen senest to måneder efter meddelelsen i litra a), om den anvender eller agter at anvende disse retningslinjer
- d) straks fremsende eventuelle oplysninger, der er modtaget i henhold til litra c), til EBA.

Definitioner

10. Medmindre 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)
- e. direktivet om betalingstjenester (PSD)
- f. e-pengedirektivet (EMD)
- g. realkreditdirektivet (MCD).

11. 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 porteføljeforvaltning af UCITS, eller (iv) en betalingstjeneste som defineret i artikel 4, stk. 3, i PSD, eller (v) udstedelse af elektroniske penge som defineret i artikel 2, stk. 2, i EMD, eller (vi) levering af kreditaftaler som defineret i artikel 4, nr. 3, i MCD eller kreditformidlingsaktiviteter som defineret i artikel 4, nr. 5, i MCD:</p> <ul style="list-style-type: none"> • investeringsselskaber (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 investeringsselskaber, 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) • betalingsinstitutter (som defineret i artikel 4, stk. 4, i PSD), herunder, i overensstemmelse med artikel 33 i PSD, med undtagelse af
------------------------------------	---

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.

	<p>kontooplysningstjenesteudbydere, der kun udbyder den i punkt 8 i bilag I til PSD omhandlede betalingstjenesteservice</p> <ul style="list-style-type: none"> • e-pengeinstitutter (som defineret i artikel 2, stk. 1, i EMD) og • kreditformidlere og kreditgivere, som ikke er kreditinstitutter (som defineret i henholdsvis artikel 4, nr. 5 og 10, i MCD).
<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 porteføljeforvaltningstjeneste i medfør af UCITS-direktivet, eller (iv) en betalingstjeneste som defineret i artikel 4, stk. 3, i PSD, eller (v) udstedelse af elektroniske penge som defineret i artikel 2, stk. 2, i EMD, eller (vi) kreditaftaler som defineret i artikel 4, nr. 3, i MCD, eller (vii) kreditformidlingsaktiviteter som defineret i artikel 4, nr. 5, i MCD.</p>
<i>klager</i>	<p>En fysisk eller juridisk person, der formodes at være berettiget til at få en klage prøvet af en virksomhed, og som allerede har indgivet en klage.</p>

Retningslinjer for klagebehandling

<p>Retningslinje 1 – Klagebehandlingspolitik</p> <p>1. De kompetente myndigheder skal sikre:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 at denne "klagebehandlingspolitik" fastlægges i et (skriftligt) dokument, f.eks. som led i en "generel politik for (retfærdig) klagebehandling" at alle relevante medarbejdere i virksomhederne informeres om "klagebehandlingspolitikken" gennem en passende intern informationskanal.
<p>Retningslinje 2 – Klagebehandlingsfunktion</p> <p>2. De kompetente myndigheder skal sikre, at virksomhederne har en klagebehandlingsfunktion, således at en klage kan undersøges fyldestgørende, og eventuelle interessekonflikter identificeres og begrænses.</p>
<p>Retningslinje 3 – Registrering</p>

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. tidspunktet for anerkendelsen af klagen, 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 – Procedurer 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 virksomheden 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.