

---

JC 2014 43  
27 May 2014

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

## **Inhalt**

Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel (ESMA) und das Bankwesen (EBA) .....	4
---	---

## **Akronyme**

AIFM	Verwalter alternativer Investmentfonds
AIFMD	Richtlinie über die Verwalter alternativer Investmentfonds
CRD	Eigenkapitalrichtlinie
CRR	Eigenkapitalverordnung
EBA	Europäische Bankenaufsichtsbehörde
EMD	E-Geld-Richtlinie
ESMA	Europäische Wertpapier- und Marktaufsichtsbehörde
EU	Europäische Union
MiFID	Richtlinie über Märkte für Finanzinstrumente
OGAW	Organismen für gemeinsame Anlagen in Wertpapieren
PSD	Richtlinie über Zahlungsdienste

## **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.<sup>1</sup> 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](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.
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);

---

<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.

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<sup>2</sup></i>	<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"><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 keine Verwaltungsgesellschaft benannt haben (gemäß Artikel 30 der OGAW-Richtlinie);</li><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 Eigenkapitalrichtlinie); und</li><li>• 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).</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</p>

<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.

	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.

## **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 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 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 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 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 sinnvoll erscheint.



## **Leitlinie 6 – Bereitstellung von Informationen**

6. Die zuständigen Behörden stellen sicher, dass Firmen:

- a) Auf Nachfrage oder bei der 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 stellen sicher, dass 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. jeder 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.