



Luxemburg, 30. April 2019

An alle der aufsichtsrechtlichen Beaufsichtigung der CSSF unterliegenden Dienstleister und alle Rechtsträger, die der öffentlichen Beaufsichtigung der Prüfungstätigkeit durch die CSSF unterliegen

## RUNDSCHREIBEN CSSF 19/718

**Betreff:** Verabschiedung der Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel (ESMA) und das Bankwesen (EBA) vom 4. Oktober 2018 (JC 2018 35)

Sehr geehrte Damen, sehr geehrte Herren,

Gegenstand dieses Rundschreibens ist der Hinweis auf die Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel (ESMA) und das Bankwesen (EBA) (die „Leitlinien“), deren Einhaltung die CSSF beabsichtigt.

Die Leitlinien sollen:

- a. die Erwartungen an die Organisation der Beschwerdeabwicklung bei Dienstleistern klären;
- b. Beschwerdeführern Hinweise zur Bereitstellung von Informationen geben;
- c. Orientierung zu den Verfahren der Beschwerdebearbeitung vermitteln;
- d. die Bestimmungen der Dienstleister zur Abwicklung aller eingegangenen Beschwerden harmonisieren; und
- e. sicherstellen, dass die Bestimmungen der Dienstleister zur Beschwerdeabwicklung ein Mindestmaß an aufsichtlicher Konvergenz in der gesamten Europäischen Union aufweisen.

Die Leitlinien ergänzen die „Leitlinien des Gemeinsamen Ausschusses (Joint Committée) zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel (ESMA) und das Bankwesen (EBA)“ vom 27. Mai 2014 (JC 2014 43, „Leitlinien vom 27. Mai 2014“), welche die CSSF mittels der Verordnung CSSF 16-07 über die außergerichtliche Beilegung von Beschwerden anwendet.

**Die vorliegende Übersetzung dient nur zu Informationszwecken. Lediglich die auf der Internetseite der CSSF (www.cssf.lu) veröffentlichten französischen Texte sind maßgebend.**

Der Inhalt der Leitlinien wird gegenüber den Leitlinien vom 27. Mai 2014 unverändert beibehalten (siehe Nr. 1 bis Nr. 7 der Leitlinien), jedoch wird der Anwendungsbereich auf die folgenden Dienstleister erweitert:

- Immobilienkreditvermittler und Nichtkreditinstitute im Sinne von Artikel 4 Absatz 5 bzw. Artikel 4 Absatz 10 der Richtlinie 2014/17/EU über Wohnimmobilienkreditverträge und
- neue Zahlungsinstitute, die nur Zahlungsauslöse- oder Kontoinformationsdienste im Sinne von Artikel 33 der Richtlinie 2015/2366/EU über Zahlungsdienste erbringen.

Die Leitlinien finden ab dem 1. Mai 2019 im Rahmen der Beaufsichtigung der Beschwerdeabwicklung durch die in den vorstehenden beiden Spiegelstrichen genannten Dienstleister Anwendung.

Die Leitlinien sind diesem Rundschreiben als Anlage beigefügt. Sie können ebenfalls auf der Website der EBA unter folgenden Links eingesehen werden:

Französische Version:

[https://eba.europa.eu/documents/10180/2381463/Joint+Committee+Guidelines+on+complaints-handling+%28JC+2018+35%29\\_FR.pdf](https://eba.europa.eu/documents/10180/2381463/Joint+Committee+Guidelines+on+complaints-handling+%28JC+2018+35%29_FR.pdf)

Englische Version:

[https://eba.europa.eu/documents/10180/2381463/Joint+Committee+Guidelines+on+complaints-handling+%28JC+2018+35%29\\_EN.pdf/cd6e3328-7442-4582-8b68-819346d200ec](https://eba.europa.eu/documents/10180/2381463/Joint+Committee+Guidelines+on+complaints-handling+%28JC+2018+35%29_EN.pdf/cd6e3328-7442-4582-8b68-819346d200ec)

Mit freundlichen Grüßen

COMMISSION de SURVEILLANCE du SECTEUR FINANCIER

Claude WAMPACH  
Direktor

Marco ZWICK  
Direktor

Jean-Pierre FABER  
Direktor

Françoise KAUTHEN  
Direktorin

Claude MARX  
Generaldirektor

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 Streitbelegungsverfahrens 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 Streitbelegungsverfahren zu nutzen, sich an die nationalen zuständigen Behörden zu wenden usw. Sofern die nationalen Vorschriften dies verlangen, erfolgt eine solche Entscheidung schriftlich.



04/10/2018

JC 2018 35

# Guidelines on complaints-handling for the securities and banking sectors

---

## Guidelines on complaints-handling for the securities (ESMA) and banking (EBA) sectors

### **Purpose**

1. In order to ensure the adequate protection of consumers, these guidelines seek to:
  - a. clarify expectations relating to firms' organisation relating to complaints-handling;
  - b. provide guidance on the provision of information to complainants;
  - c. provide guidance on procedures for responding to complaints;
  - d. harmonise the arrangements of firms for the handling of all complaints they receive; and
  - e. ensure that firms' arrangements for complaints-handling are subject to a minimum level of supervisory convergence across the EU.

### **Scope**

2. These guidelines apply to authorities competent for supervising complaints-handling by firms in their jurisdiction. This includes circumstances where the competent authority supervises complaints-handling under EU and national law by firms doing business in their jurisdiction under freedom of services or freedom of establishment.
3. With regard to non-credit institution creditors and credit intermediaries, the guidelines apply to the extent that those authorities have been designated as competent for ensuring the application and enforcement of the provisions of the Mortgage Credit Directive to which these guidelines relate.
4. These guidelines do not apply where a firm receives a complaint about:
  - a. activities other than those supervised by 'competent authorities' pursuant to Article 4(3) of the ESMA Regulation, or Article 4(2) of the EBA Regulation, or Article 5 of the Mortgage Credit Directive; or
  - b. the activities of another entity for which that firm has no legal or regulatory responsibility (and where those activities form the substance of the complaint).

However, that firm should respond, where possible, explaining the firm's position on the complaint and/or, where appropriate, giving details of the firm or other financial institution responsible for handling the complaint.

### **Compliance, reporting obligations and date of application**

5. These guidelines are issued pursuant to Article 16 of the ESA Regulations<sup>1</sup>. In accordance with Article 16(3), competent authorities and financial institutions must make every effort to comply with the guidelines.
6. These guidelines set out ESMA's and the EBA's view of appropriate supervisory practices within the European System of Financial Supervision and of how Union law should be applied. ESMA and the EBA therefore expect all competent authorities and financial institutions to which these guidelines are addressed to comply with guidelines. Competent authorities to which these guidelines apply should comply by incorporating them into their supervisory practices as appropriate (e.g. by amending their legal framework or their supervisory processes), including where guidelines are directed primarily at institutions.
7. Competent authorities must notify ESMA and/or the EBA whether they comply or intend to comply with the guidelines, stating their reasons for non-compliance, within two months of the date of publication of the translated versions by ESMA and the EBA to [JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu](mailto:JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu) and [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu). In the absence of a response by this deadline, competent authorities will be considered non-compliant. A template for notifications is available on the ESMA and EBA websites.
8. These guidelines apply from the date of the reporting requirement referred to in paragraph 7. With regard to authorities competent for supervising complaints-handling by credit intermediaries and non-credit institution creditors under the Mortgage Credit Directive and payment institutions that provide only payment initiation or account information services under the Payment Services Directive, the guidelines apply from 1 May 2019.
9. Irrespective of whether or not an authority pursuant to Article 4(2) of the EBA Regulation is addressed under paragraphs 2 and 3, where a Member State has designated more than one authority in accordance with Article 5 of Directive 2014/17/EU and one of them is not an authority pursuant to Article 4(2) of the EBA Regulation, the authority pursuant to Article 4(2) of the EBA Regulation designated under Article 5 of Directive 2014/17/EU should, without prejudice to national arrangements adopted under Article 5(3) of Directive 2014/17/EU:
  - a) inform without delay the other designated authority of these guidelines and their date of application;
  - b) ask that authority in writing to consider applying the guidelines;

---

<sup>1</sup> ESMA – Regulation (EU) No 1095/2010 of the European Parliament and of the Council of 24 November 2010 establishing a European Supervisory Authority (European Securities and Markets Authority), amending Decision No 716/2009/EC and repealing Commission Decision 2009/77/EC.

EBA – Regulation (EU) No 1093/2010 of the European Parliament and of the Council of 24 November 2010 establishing a European Supervisory Authority (European Banking Authority), amending Decision No 716/2009/EC and repealing Commission Decision 2009/78/EC.

- c) ask that authority in writing to inform either the EBA or the authority pursuant to Article 4(2) of the EBA Regulation within two months of the notification under subparagraph (a) whether it applies or intends to apply these guidelines; and
- d) where applicable, forward without delay to the EBA the information received under subparagraph (c).

## Definitions

10. Unless otherwise specified, terms used in the following sectoral legislation have the same meaning in these guidelines:
  - a. the Markets in Financial Instruments Directive (MiFID);
  - b. the Alternative Investment Fund Manager Directive (AIFMD);
  - c. the Undertakings for collective investment in transferable securities (UCITS Directive);
  - d. the Capital Requirements Directive (CRD) and Capital Requirements Regulation (CRR);
  - e. the Payment Services Directive (PSD);
  - f. the E-Money Directive (EMD); and
  - g. the Mortgage Credit Directive (MCD).
11. For the purposes of these guidelines only, the indicative definitions set out in the table below, which do not override equivalent definitions in national law, have been developed.

<i>firm(s)</i> <sup>2</sup>	<p>The following financial market participants if they are carrying out (i) investment services listed in Section A of Annex I of MiFID and ancillary services listed in Section B thereof, or (ii) a banking service listed in Annex I to CRD, or (iii) the service of collective portfolio management of UCITS, or (iv) a payment service as defined in Article 4(3) of the PSD, or (v) issuing electronic money as defined in Article 2(2) of the EMD, or (vi) provision of credit agreement as defined in Article 4(3) of the MCD or credit intermediation activities as defined in Article 4(5) of the MCD:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• investment firms (as defined in Article 4(1)(1) of the MiFID);</li> <li>• management companies (as defined in Article 2(1)(b) of the UCITS Directive) and investment companies that have not designated a management company (as referred to in Article 30 of the UCITS Directive);</li> <li>• external AIFMs (as defined in Article 5(1)(a) of the AIFMD) when providing services pursuant to Article 6(4) of the AIFMD;</li> <li>• credit institutions (as defined in Article 4(1) of the CRR);</li> <li>• payment institutions (as defined in Article 4(4) of the PSD), including, in accordance with Article 33 of the PSD, exempted account information</li> </ul>
-----------------------------	---

<sup>2</sup> Should additional EU Directives come into force that will bring new financial activities and/or financial institutions into the scope of action of an ESA, said ESA will consult on any extension of the applicability of the guidelines to these firms and activities.

	<p>service providers providing only the payment service as referred to in point (8) of Annex I of the PSD;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• electronic money institutions (as defined in Article 2(1) of the EMD); and</li> <li>• credit intermediaries and non-credit institution creditors (as defined in Article 4(5) and (10) of the MCD respectively).</li> </ul>
<i>complaint</i>	<p>A statement of dissatisfaction addressed to a firm by a natural or legal person relating to the provision of (i) an investment service provided under MiFID, the UCITS Directive or the AIFMD; or (ii) a banking service listed in Annex I to the CRD; or (iii) a service of collective portfolio management under the UCITS Directive; or (iv) a payment service as defined in Article 4(3) of the PSD, or (v) issuing electronic money as defined in Article 2(2) of the EMD; or (vi) credit agreement as defined in Article 4(3) of the MCD; or (vii) credit intermediation activities as defined in Article 4(5) of the MCD.</p>
<i>complainant</i>	<p>A natural or legal person who is presumed to be eligible to have a complaint considered by a firm and who has already lodged a complaint.</p>

## Guidelines on complaints-handling

<p><b>Guideline 1 – Complaints management policy</b></p> <p>1. Competent authorities should ensure that:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>A ‘complaints management policy’ is put in place by firms. This policy should be defined and endorsed by the firm’s senior management, who should also be responsible for its implementation and for monitoring compliance with it.</li> <li>This ‘complaints management policy’ is set out in a (written) document (e.g. as part of a ‘general (fair) treatment policy’).</li> <li>The ‘complaints management policy’ is made available to all relevant staff of the firm through an adequate internal channel.</li> </ol>
<p><b>Guideline 2 – Complaints management function</b></p> <p>2. Competent authorities should ensure that firms have a complaints management function which enables complaints to be investigated fairly and possible conflicts of interest to be identified and mitigated.</p>
<p><b>Guideline 3 – Registration</b></p>

3. Competent authorities should ensure that firms register, internally, complaints in accordance with national timing requirements in an appropriate manner (for example, through a secure electronic register).

#### **Guideline 4 – Reporting**

4. Competent authorities should ensure that firms provide information on complaints and complaints-handling to the competent authorities or ombudsman. This data should cover the number of complaints received, differentiated according to their national criteria or own criteria, where relevant.

#### **Guideline 5 – Internal follow-up of complaints-handling**

5. Competent authorities should ensure that firms analyse, on an on-going basis, complaints-handling data, to ensure that they identify and address any recurring or systemic problems, and potential legal and operational risks, for example, by:

- a) Analysing the causes of individual complaints so as to identify root causes common to types of complaint;
- b) Considering whether such root causes may also affect other processes or products, including those not directly complained of; and
- c) Correcting, where reasonable to do so, such root causes.

#### **Guideline 6 – Provision of information**

6. Competent authorities should ensure that firms:

- a) On request or when acknowledging receipt of a complaint, provide written information regarding their complaints-handling process.
- b) Publish details of their complaints-handling process in an easily accessible manner, for example, in brochures, pamphlets, contractual documents or via the firm's website.
- c) Provide clear, accurate and up-to-date information about the complaints-handling process, which includes:
  - (i) details of how to complain (e.g. the type of information to be provided by the complainant, the identity and contact details of the person or department to whom the complaint should be directed);
  - (ii) the process that will be followed when handling a complaint (e.g. when the complaint will be acknowledged, indicative handling timelines, the availability of a competent authority, an ombudsman or alternative dispute resolution (ADR) mechanism, etc.).
- d) Keep the complainant informed about further handling of the complaint.

#### **Guideline 7 – Procedures for responding to complaints**

7. Competent authorities should ensure that firms:

- a) Seek to gather and investigate all relevant evidence and information regarding the complaint.
- b) Communicate in plain language, which is clearly understood.
- c) Provide a response without any unnecessary delay or at least within the time limits set at national level. When an answer cannot be provided within the expected time limits, the firm should inform the complainant about the causes of the delay and indicate when the firm's investigation is likely to be completed.
- d) When providing a final decision that does not fully satisfy the complainant's demand (or any final decision, where national rules require it), include a thorough explanation of the firm's position on the complaint and set out the complainant's option to maintain the complaint e.g. the availability of an ombudsman, ADR mechanism, national competent authorities, etc. Such decision should be provided in writing where national rules require it.

04/10/2018

JC 2018 35

# Orientations relatives au traitement des réclamations dans le secteur des valeurs mobilières (AEMF) et bancaire (ABE)

---

## Orientations relatives au traitement des réclamations dans le secteur des valeurs mobilières (AEMF) et le secteur bancaire (ABE)

### Objet

1. Afin d'assurer une protection adéquate des consommateurs, les présentes orientations visent à :
  - a. clarifier les attentes concernant l'organisation des entreprises en matière de traitement des réclamations;
  - b. fournir des orientations concernant la communication d'informations aux réclamants;
  - c. fournir des orientations concernant les procédures à mettre en œuvre pour répondre aux réclamations;
  - d. harmoniser les mécanismes mis en place par les entreprises pour traiter toutes les réclamations reçues ; et
  - e. veiller à ce que les mécanismes de traitement des réclamations mis en place par les entreprises fassent l'objet d'un degré minimal de convergence en matière de surveillance dans l'ensemble de l'UE.

### Champ d'application

2. Les présentes orientations s'appliquent aux autorités compétentes pour la surveillance du traitement des réclamations par les entreprises relevant de leur champ de compétence. Sont incluses les situations dans lesquelles l'autorité compétente surveille le traitement des réclamations, en vertu de la législation européenne et nationale, par les entreprises exerçant leurs activités dans son champ de compétence au titre de la libre prestation de services ou de la liberté d'établissement.
3. Concernant les prêteurs autres que des établissements de crédit et les intermédiaires de crédit, les présentes orientations s'appliquent dans la mesure où les autorités susvisées ont été désignées comme compétentes pour assurer l'application et le respect des dispositions de la directive sur le crédit hypothécaire, auxquelles ont trait les présentes orientations.
4. Les présentes orientations ne s'appliquent pas lorsqu'une entreprise reçoit une réclamation concernant:

- a. des activités autres que celles faisant l'objet d'une surveillance par les «autorités compétentes» en vertu de l'article 4, paragraphe 3, du règlement AEMF, ou de l'article 4, paragraphe 2, du règlement ABE, ou encore de l'article 5 de la directive sur le crédit hypothécaire, ou
- b. les activités d'une autre entité pour lesquelles l'entreprise concernée n'assume pas la responsabilité légale ou réglementaire (et si lesdites activités constituent l'objet de la réclamation).

Cette entreprise devrait cependant répondre en expliquant, si possible, sa position par rapport à cette réclamation et/ou, le cas échéant, en donnant les coordonnées de l'entreprise ou de l'autre établissement financier responsable du traitement de cette réclamation.

### **Conformité, obligations de notification et date d'application**

5. Les présentes orientations sont publiées conformément à l'article 16 des règlements instituant les AES<sup>1</sup>. Conformément à l'article 16, paragraphe 3, les autorités compétentes et les établissements financiers mettent tout en œuvre pour respecter les orientations.
6. Les présentes orientations exposent l'opinion de l'AEMF et de l'ABE concernant les pratiques de surveillance appropriées au sein du système européen de surveillance financière et les modalités d'application de la législation de l'Union. L'AEMF et l'ABE attendent donc de toutes les autorités compétentes et de tous les établissements financiers qu'ils respectent les orientations qui leur sont adressées. Les autorités compétentes visées par les présentes orientations doivent les respecter en les intégrant à leurs pratiques de surveillance de façon adéquate (par exemple en modifiant leur cadre juridique ou leurs processus de surveillance), notamment si des orientations s'adressent principalement aux établissements.
7. Les autorités compétentes doivent notifier à l'AEMF et/ou à l'ABE si elles respectent ou entendent respecter ces orientations, en indiquant les raisons pour lesquelles elles ne les respectent pas ou n'entendent pas les respecter, dans un délai de deux mois à compter de la date de publication des versions traduites par l'AEMF et l'ABE, aux adresses [JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu](mailto:JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu) et [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu). En l'absence de réponse dans le délai précité, il sera considéré que les autorités compétentes ne respectent pas les orientations. Un modèle de notification est disponible sur les sites internet de l'AEMF et de l'ABE.
8. Les présentes orientations s'appliquent à compter de la date applicable à l'exigence de notification visée au paragraphe 7. Pour ce qui est des autorités compétentes pour surveiller le traitement des réclamations par les intermédiaires de crédit et les prêteurs autres que des établissements de crédit au sens de la directive sur le crédit hypothécaire, ainsi que le traitement des réclamations par des établissements de paiement qui ne fournissent que des services d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes, au sens de la directive concernant les services de paiement, les présentes orientations s'appliquent à compter du 1<sup>er</sup> mai 2019.
9. Qu'une autorité, au sens de l'article 4, paragraphe 2, du règlement ABE, soit visée ou non par les paragraphes 2 et 3, si un État membre a désigné plus d'une autorité conformément à l'article 5 de la

---

<sup>1</sup> AEMF - Règlement (UE) n° 1095/2010 du Parlement européen et du Conseil du jeudi 24 novembre 2010 instituant une Autorité européenne de surveillance (Autorité européenne des marchés financiers), modifiant la décision n° 716/2009/CE et abrogeant la décision 2009/77/CE de la Commission.

ABE - Règlement (UE) n° 1093/2010 du Parlement européen et du Conseil du jeudi 24 novembre 2010 instituant une Autorité européenne de surveillance (Autorité bancaire européenne), modifiant la décision n° 716/2009/CE et abrogeant la décision 2009/78/CE de la Commission.



directive 2014/17/UE et si l'une d'entre elles n'est pas une autorité au sens de l'article 4, paragraphe 2, du règlement ABE, l'autorité prévue au sein dudit article et désignée conformément à l'article 5 de la directive 2014/17/UE devrait, sans préjudice des dispositions nationales adoptées conformément à l'article 5, paragraphe 3, de la directive 2014/17/UE:

- a) informer sans délai l'autre autorité désignée des présentes orientations et de leur date d'entrée en vigueur;
- b) demander par écrit à cette autorité d'envisager l'application de ces orientations;
- c) demander par écrit à cette autorité d'indiquer soit à l'ABE, soit à l'autorité au sens de l'article 4, paragraphe 2, du règlement ABE, dans un délai de deux mois à compter de la notification au titre du point a), si elle a appliqué ou si elle a l'intention d'appliquer les présentes orientations; et
- d) le cas échéant, transmettre sans délai à l'ABE les informations reçues au titre du point c).

## Définitions

10. Sauf indication contraire, les termes utilisés dans les législations sectorielles suivantes revêtent la même signification dans les présentes orientations:

- a. la directive concernant les marchés d'instruments financiers (MiFID);
- b. la directive sur les gestionnaires de fonds d'investissement alternatifs (AIFM);
- c. la directive sur les organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM);
- d. la directive sur les exigences de fonds propres (CRD) et le règlement sur les exigences de fonds propres (CRR);
- e. la directive sur les services de paiement (DSP);
- f. la directive sur la monnaie électronique (EMD); et
- g. la directive sur le crédit hypothécaire (MCD).

11. Les définitions indicatives figurant dans le tableau ci-dessous ont été élaborées aux fins des présentes orientations uniquement. Elles ne priment pas sur les définitions équivalentes de la législation nationale.

<i>Entreprise(s)</i> <sup>2</sup>	Les acteurs suivants des marchés financiers, s'ils assurent (i) des services d'investissement visés à la section A de l'annexe I de la directive MiFID, et des services auxiliaires visés à la section B de cette annexe, ou (ii) un service bancaire visé à l'annexe I de la CRD, ou (iii) un service de gestion collective de portefeuille d'OPCVM, ou (iv) un service de paiement tel que défini à l'article 4, paragraphe 3, de la DSP, ou (v) l'émission de monnaie électronique au sens de l'article 2, paragraphe 2, de l'EMD, ou (vi) s'ils fournissent des contrats de crédit, tels que définis à l'article 4, paragraphe 3, de la MCD ou des activités d'intermédiaires au sens de l'article 4, paragraphe 5, de la même directive:
-----------------------------------	---

<sup>2</sup> Dans le cas où des directives supplémentaires de l'UE entreraient en vigueur, pour faire relever de nouvelles activités financières et/ou de nouveaux établissements financiers du domaine de compétence d'une AES, ladite AES procédera à des consultations en ce qui concerne l'extension de l'applicabilité des présentes orientations à de telles entreprises et activités.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les entreprises d'investissement (au sens de l'article 4, paragraphe 1, point 1), de la directive MiFID);</li> <li>• les sociétés de gestion (au sens de l'article 2, paragraphe 1, point b), de la directive OPCVM) et les sociétés d'investissement n'ayant pas désigné de société de gestion (au sens de l'article 30 de la même directive);</li> <li>• les gestionnaires externes de fonds d'investissement alternatifs (au sens de l'article 5, paragraphe 1, point a), de la directive AIFM) fournissant des services au titre de l'article 6, paragraphe 4, de la même directive;</li> <li>• les établissements de crédit, tels que définis à l'article 4, paragraphe 1, du CRR;</li> <li>• les établissements de paiement (tels que définis à l'article 4, paragraphe 4, de la DSP, incluant, en vertu de l'article 33 de la directive DSP2, les prestataires de services d'information sur les comptes exemptés qui ne fournissent que le service de paiement prévu au point 8 de l'annexe I de la directive DSP2;</li> <li>• les établissements de monnaie électronique, tels que définis à l'article 2, paragraphe 1, de la DME; et</li> <li>• les intermédiaires de crédit et les prêteurs autres que des établissements de crédit (tels que définis à l'article 4, paragraphe 5, et à l'article 4, paragraphe 10, respectivement, de la MCD).</li> </ul>
<p><i>Réclamation</i></p>	<p>Une déclaration d'insatisfaction adressée à une entreprise par une personne physique ou morale concernant la fourniture (i) d'un service d'investissement prévu par la directive MiFID, la directive OPCVM ou la directive AIFM; ou (ii) d'un service bancaire visé à l'annexe I de la CRD; ou (iii) d'un service de gestion collective de portefeuille au sens de la directive OPCVM; ou (iv) d'un service de paiement tel que défini à l'article 4, paragraphe 3, de la DSP, ou (v) d'un service d'émission de monnaie électronique telle que définie à l'article 2, paragraphe 2, de l'EMD; ou (vi) d'un contrat de crédit tel que défini à l'article 4, paragraphe 3, de la MCD, ou encore (vii) d'activités d'intermédiaire de crédit, au sens de l'article 4, paragraphe 5, de la directive MCD.</p>
<p><i>Réclamant</i></p>	<p>Une personne physique ou morale dont on peut présumer qu'elle remplit les conditions d'admissibilité pour que sa réclamation soit prise en considération par une entreprise et qui a déjà introduit une réclamation.</p>

## Orientations concernant le traitement des réclamations

### **Orientation n° 1 – Politique de gestion des réclamations**

1. Les autorités compétentes devraient veiller à ce que:

- a) une «politique de gestion des réclamations» soit mise en place par les entreprises. Cette politique devrait être définie et approuvée par la direction de l'entreprise, qui devrait également être responsable de la mettre en œuvre et de s'assurer de son respect;
- b) cette «politique de gestion des réclamations» soit exposée dans un document (écrit), dans le cadre, par exemple, d'une «politique générale de traitement (équitable)»;
- c) la «politique de gestion des réclamations» soit mise à la disposition de tout le personnel concerné de l'entreprise par une voie interne appropriée.

#### **Orientation n° 2 – Fonction de gestion des réclamations**

2. Les autorités compétentes devraient veiller à ce que les entreprises disposent d'une fonction de gestion des réclamations qui permette d'examiner équitablement ces dernières et d'identifier et d'atténuer les éventuels conflits d'intérêts.

#### **Orientation n° 3 – Enregistrement**

3. Les autorités compétentes devraient veiller à ce que les entreprises enregistrent les réclamations en interne, conformément aux exigences nationales en matière de délais, de manière appropriée (par exemple par le biais d'un registre électronique sécurisé).

#### **Orientation n° 4 - Notification**

4. Les autorités compétentes devraient veiller à ce que les entreprises d'assurance communiquent des informations relatives aux réclamations et au traitement des réclamations aux autorités nationales ou au médiateur compétent. Ces données devraient inclure le nombre de réclamations reçues, ventilées selon les critères nationaux ou leurs propres critères, le cas échéant.

#### **Orientation n° 5 – Suivi en interne du traitement des réclamations**

5. Les autorités compétentes devraient veiller à ce que les entreprises analysent, de façon permanente, les données relatives au traitement des réclamations, afin de veiller à ce qu'elles identifient et traitent tout problème récurrent ou systémique, ainsi que les risques juridiques et opérationnels potentiels, par exemple:
  - a) en analysant les causes des réclamations individuelles afin d'identifier les origines communes à certains types de réclamations;
  - b) en examinant si ces origines peuvent également affecter d'autres processus ou produits, y compris ceux sur lesquels les réclamations ne portent pas directement; et
  - c) en corrigeant ces origines, lorsqu'il est raisonnable de le faire.

#### **Orientation n° 6 - Communication d'informations**

6. Les autorités compétentes devraient veiller à ce que les entreprises:
  - a) communiquent des informations écrites concernant leur procédure de traitement des réclamations, sur demande ou lorsqu'elles accusent réception d'une réclamation;

- b) publient les détails de leur procédure de traitement des réclamations de manière facilement accessible, par exemple dans des brochures, des dépliants, des documents contractuels ou via le site internet de l'entreprise;
- c) fournissent des informations claires, précises et actualisées sur leur procédure de traitement des réclamations, incluant:
  - (i) les modalités de réclamation (par exemple, le type d'informations à communiquer par le réclamant, l'identité et les coordonnées de la personne ou du service à laquelle/auquel la réclamation devrait être adressée, etc.);
  - (ii) la procédure qui sera suivie pour traiter une réclamation (par exemple, moment auquel la réclamation fera l'objet d'un accusé de réception, délais de traitement indicatifs, existence d'une autorité compétente, d'un médiateur ou d'un organe de règlement extrajudiciaire des litiges (REL), etc.).
- d) Informent l'auteur de la réclamation des suites du traitement de sa réclamation.

#### **Orientation n° 7 – Procédures de réponse aux réclamations**

7. Les autorités compétentes devraient veiller à ce que les entreprises:
- a) cherchent à réunir et à examiner toutes les preuves et informations pertinentes concernant la réclamation;
  - b) s'expriment dans un langage simple et facilement compréhensible;
  - c) apportent une réponse sans retard inutile, ou du moins dans le délai prévu au niveau national. Lorsqu'une réponse ne peut pas être apportée dans les délais attendus, l'entreprise devrait informer le réclamant des causes de ce retard et indiquer la date à laquelle son examen est susceptible d'être terminé;
  - d) lorsqu'elles communiquent une décision finale qui ne satisfait pas pleinement la demande du réclamant (ou toute décision finale, si les dispositions nationales l'exigent), fournissent une explication complète de la position de l'entreprise au sujet de la réclamation et indiquent au réclamant les options qui s'offrent à lui pour maintenir sa réclamation, par exemple l'existence d'un médiateur, d'un mécanisme de REL, d'autorités nationales compétentes en la matière, etc. Cette décision devrait être communiquée par écrit lorsque les dispositions nationales le requièrent.