



04/10/2018

JC 2018 35

Richtsnoeren voor de behandeling van klachten door de effectensector (ESMA) en de bankensector (EBA)

Richtsnoeren voor de behandeling van klachten door de effectensector (ESMA) en de bankensector (EBA)

Doel

1. Om te waarborgen dat de consument afdoende wordt beschermd, beogen deze richtsnoeren het volgende:
 - a. de verwachtingen met betrekking tot de organisatie van klachtenbehandeling door ondernemingen verduidelijken;
 - b. richtsnoeren verstrekken inzake de verschaffing van informatie aan klagers;
 - c. richtsnoeren verstrekken inzake procedures voor de behandeling van klachten;
 - d. de regelingen van ondernemingen voor de behandeling van alle klachten die zij ontvangen harmoniseren; en
 - e. ervoor zorgen dat de klachtenbehandelingsregelingen van ondernemingen in de hele EU aan een minimumniveau van toezichtsconvergentie onderworpen zijn.

Toepassingsgebied

2. Deze richtsnoeren zijn van toepassing op autoriteiten die bevoegd zijn voor het toezicht op de klachtenbehandeling door ondernemingen in hun rechtsgebied. Dit omvat omstandigheden waarin de bevoegde autoriteit toezicht houdt op de behandeling van klachten overeenkomstig het EU-recht en het nationale recht door ondernemingen die op grond van de vrijheid van dienstverrichting of de vrijheid van vestiging in hun rechtsgebied zakendoen.
3. Wat betreft kredietgevers die geen kredietinstelling zijn en kredietbemiddelaars, zijn de richtsnoeren van toepassing voor zover deze autoriteiten zijn aangewezen als bevoegd om toe te zien op de toepassing en handhaving van de bepalingen van de richtlijn hypothecair krediet waarop deze richtsnoeren betrekking hebben.
4. Deze richtsnoeren zijn niet van toepassing indien een onderneming een klacht ontvangt over:

- a. andere activiteiten dan die waarop toezicht wordt gehouden door "bevoegde autoriteiten" overeenkomstig artikel 4, lid 3, van de ESMA-verordening, artikel 4, lid 2, van de EBA-verordening of artikel 5 van de richtlijn hypothecair krediet; of
- b. de activiteiten van een andere entiteit waarvoor die onderneming geen wettelijke of regelgevende verantwoordelijkheid draagt (en indien deze activiteiten de kern van de klacht vormen).

Die onderneming dient evenwel, indien mogelijk, te antwoorden en haar standpunt ten aanzien van de klacht toe te lichten en/of, indien passend, details te verstrekken over de onderneming of andere financiële instelling die verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht.

Naleving, rapportageverplichtingen en datum van toepassing

5. Deze richtsnoeren worden uitgebracht krachtens artikel 16 van de ETA-verordeningen¹. Overeenkomstig artikel 16, lid 3, dienen bevoegde autoriteiten en financiële instellingen alles in het werk te stellen om aan de richtsnoeren te voldoen.
6. Deze richtsnoeren bevatten een uiteenzetting van de standpunten van ESMA en EBA ten aanzien van passende toezichtpraktijken binnen het Europees Stelsel voor financieel toezicht en ten aanzien van de wijze waarop het Unierecht dient te worden toegepast. Derhalve verwachten ESMA en EBA dat alle bevoegde autoriteiten en financiële instellingen waarvoor deze richtsnoeren zijn bedoeld, deze naleven. Bevoegde autoriteiten voor wie deze richtsnoeren gelden, dienen hieraan te voldoen door ze op passende wijze in hun toezichtpraktijken op te nemen (bijv. door hun juridisch kader of hun toezichtprocessen aan te passen), ook indien bepaalde richtsnoeren primair voor instellingen zijn bedoeld.
7. Binnen twee maanden na de publicatiedatum van de vertaalde versies door ESMA en EBA moeten de bevoegde autoriteiten ESMA en/of EBA in een e-mail naar JCGuidelines.complaintshandling@esma.europa.eu respectievelijk compliance@eba.europa.eu meedelen of zij de richtsnoeren naleven of voornemens zijn dit te doen, in voorkomend geval met opgave van hun redenen voor niet-naleving. Indien ESMA en/of EBA binnen deze termijn geen antwoord van de bevoegde autoriteit ontvangt, wordt verondersteld dat zij de richtsnoeren niet naleeft. Een model voor kennisgevingen is beschikbaar op de websites van ESMA en EBA.
8. Deze richtsnoeren zijn van toepassing vanaf de datum waarop de in punt 7 bedoelde rapportageverplichting van kracht wordt. Voor autoriteiten die bevoegd zijn voor het toezicht op de klachtenbehandeling door kredietbemiddelaars en kredietgevers die geen kredietinstelling zijn op grond van de richtlijn hypothecair krediet en betalingsinstellingen die uitsluitend betalingsinitiatie- of rekeninginformatiediensten aanbieden op grond van de richtlijn betalingsdiensten, zijn de richtsnoeren van toepassing met ingang van 1 mei 2019.
9. Ongeacht of een autoriteit als bedoeld in artikel 4, lid 2, van de EBA-verordening al dan valt onder de punten 2 en 3 van deze richtsnoeren, dient, indien een lidstaat overeenkomstig artikel 5 van Richtlijn 2014/17/EU meer dan één autoriteit heeft aangewezen waarvan er één geen autoriteit is

¹ ESMA – Verordening (EU) nr. 1095/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 tot oprichting van een Europese toezichthoudende autoriteit (Europese Autoriteit voor effecten en markten), tot wijziging van Besluit nr. 716/2009/EG en tot intrekking van Besluit 2009/77/EG van de Commissie.

EBA – Verordening (EU) nr. 1093/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 tot oprichting van een Europese toezichthoudende autoriteit (Europese Bankautoriteit), tot wijziging van Besluit nr. 716/2009/EG en tot intrekking van Besluit 2009/78/EG van de Commissie.

overeenkomstig artikel 4, lid 2, van de EBA-verordening, de op grond van artikel 5 van Richtlijn 2014/17/EU aangewezen autoriteit als bedoeld in artikel 4, lid 2, van de EBA-verordening, onverminderd de op grond van artikel 5, lid 3, van Richtlijn 2014/17/EU vastgestelde nationale regelingen:

- a) de andere aangewezen autoriteit onverwijld van deze richtsnoeren en de toepassingsdatum ervan in kennis te stellen;
- b) deze autoriteit schriftelijk te verzoeken om te overwegen de richtsnoeren toe te passen;
- c) deze autoriteit binnen twee maanden na de onder a) bedoelde kennisgeving schriftelijk te verzoeken hetzij EBA, hetzij de autoriteit overeenkomstig artikel 4, lid 2, van de EBA-verordening mee te delen of zij deze richtsnoeren toepast of voornemens is toe te passen; en
- d) in voorkomend geval, de op grond van c) ontvangen informatie onverwijld door te zenden aan EBA.

Definities

10. Tenzij anders bepaald, hebben de in de volgende sectorale wetgeving gebruikte termen dezelfde betekenis in deze richtsnoeren:

- a. de richtlijn betreffende markten voor financiële instrumenten (MiFID-richtlijn);
- b. de richtlijn beheerders van alternatieve beleggingsinstellingen (AIFM-richtlijn);
- c. de richtlijn instellingen voor collectieve belegging in effecten (icbe-richtlijn);
- d. de richtlijn kapitaalvereisten en de verordening kapitaalvereisten;
- e. de richtlijn betalingsdiensten (PSD);
- f. de richtlijn elektronisch geld; en
- g. de richtlijn hypothecair krediet.

11. De indicatieve definities in onderstaande tabel zijn uitsluitend met het oog op de toepassing van deze richtsnoeren opgesteld en hebben geen voorrang op gelijkwaardige definities in de nationale wetgeving.

<i>onderneming(en)</i> ²	De volgende financiële marktdeelnemers indien zij de volgende dienst(en) verrichten: i) beleggingsdiensten die zijn vermeld in bijlage I, deel A, bij de MiFID-richtlijn en nevendiensten die zijn vermeld in bijlage I, deel B, bij de MiFID-richtlijn, of ii) een bankdienst die is vermeld in bijlage I bij de richtlijn kapitaalvereisten, of iii) de dienst van collectief portefeuillebeheer van icbe's, of iv) een betalingsdienst zoals gedefinieerd in artikel 4, lid 3, van de richtlijn betalingsdiensten, of v) de uitgifte van elektronisch geld zoals gedefinieerd in artikel 2, lid 2, van de richtlijn elektronisch geld, of vi) de verstrekking van kredietovereenkomsten zoals gedefinieerd in artikel 4, lid 3, van de richtlijn hypothecair krediet of kredietbemiddelingsactiviteiten zoals gedefinieerd in artikel 4, lid 5, van de richtlijn hypothecair krediet:
-------------------------------------	--

² Indien aanvullende EU-richtlijnen van kracht worden die nieuwe financiële activiteiten en/of financiële instellingen binnen het werkteerterrein van een Europese toezichthoudende autoriteit brengen, zal die autoriteit beraadslagen over een eventuele uitbreiding van de toepasselijkheid van de richtsnoeren tot deze ondernemingen en activiteiten.

	<ul style="list-style-type: none"> • beleggingsondernemingen (zoals gedefinieerd in artikel 4, lid 1, punt 1), van de MiFID-richtlijn); • beheermaatschappijen (zoals gedefinieerd in artikel 2, lid 1, onder b), van de icbe-richtlijn) en beleggingsmaatschappijen die geen beheermaatschappij hebben aangewezen (als bedoeld in artikel 30 van de icbe-richtlijn); • externe abi-beheerders (zoals gedefinieerd in artikel 5, lid 1, onder a), van de AIFM-richtlijn) wanneer zij diensten verrichten krachtens artikel 6, lid 4, van de AIFM-richtlijn; • kredietinstellingen (zoals gedefinieerd in artikel 4, lid 1, van de verordening kapitaalvereisten); • betalingsinstellingen (zoals gedefinieerd in artikel 4, lid 4, van de richtlijn betalingsdiensten), met inbegrip van, overeenkomstig artikel 33 van de richtlijn betalingsdiensten, vrijgestelde rekeninginformatiedienstaanbieders die alleen de in punt 8 van bijlage I bij de richtlijn betalingsdiensten bedoelde betalingsdienst aanbieden; • instellingen voor elektronisch geld (zoals gedefinieerd in artikel 2, lid 1, van de richtlijn elektronisch geld); en • kredietbemiddelaars en kredietgevers die geen kredietinstelling zijn (zoals gedefinieerd in artikel 4, respectievelijk leden 5 en 10, van de richtlijn hypothecair krediet).
<p><i>klacht</i></p>	<p>Een door een natuurlijke of rechtspersoon aan een onderneming gerichte verklaring van ontevredenheid met betrekking tot de verrichting van i) een op grond van de MiFID-richtlijn, de icbe-richtlijn of de AIFM-richtlijn aangeboden beleggingsdienst, of ii) een in bijlage I bij de richtlijn kapitaalvereisten vermelde bankdienst, of iii) een dienst van collectief portefeuillebeheer in het kader van de icbe-richtlijn; of iv) een betalingsdienst zoals gedefinieerd in artikel 4, lid 3, van de richtlijn betalingsdiensten, of v) de uitgifte van elektronisch geld zoals gedefinieerd in artikel 2, lid 2, van de richtlijn elektronisch geld, of vi) een kredietovereenkomst zoals gedefinieerd in artikel 4, lid 3, van de richtlijn hypothecair krediet, of vii) kredietbemiddelingsactiviteiten zoals gedefinieerd in artikel 4, lid 5, van de richtlijn hypothecair krediet.</p>
<p><i>klager</i></p>	<p>Een natuurlijke of rechtspersoon die geacht wordt in aanmerking te komen om een klacht te laten behandelen door een onderneming en die reeds een klacht heeft ingediend.</p>

Richtsnoeren inzake klachtenbehandeling

Richtsnoer 1 – Beleid inzake klachtenbeheer

1. De bevoegde autoriteiten dienen erop toe te zien dat:
 - a) ondernemingen een “beleid inzake klachtenbeheer” hebben. Dit beleid moet worden vastgesteld en goedgekeurd door het hoger management van de onderneming, dat ook verantwoordelijk dient te zijn voor de uitvoering ervan en voor het toezicht op de naleving ervan;
 - b) dit “beleid inzake klachtenbeheer” uiteengezet is in een (schriftelijk) document (bijv. als onderdeel van een “algemeen beleid inzake (billijke) behandeling”);
 - c) het “beleid inzake klachtenbeheer” via een passend intern kanaal beschikbaar wordt gesteld aan alle relevante werknemers van de onderneming.

Richtsnoer 2 – Klachtenbeheerfunctie

2. De bevoegde autoriteiten dienen erop toe te zien dat ondernemingen een klachtenbeheerfunctie hebben die het mogelijk maakt klachten op billijke wijze te onderzoeken en mogelijke belangenconflicten op te sporen en te beperken.

Richtsnoer 3 – Registratie

3. De bevoegde autoriteiten dienen erop toe te zien dat ondernemingen klachten binnen de nationaal voorgeschreven termijnen en op passende wijze intern registreren (bijvoorbeeld via een beveiligd elektronisch register).

Richtsnoer 4 – Rapportage

4. De bevoegde autoriteiten dienen erop toe te zien dat ondernemingen informatie over klachten en klachtenbehandeling verstrekken aan de bevoegde autoriteiten of de ombudsman. Deze gegevens dienen het aantal ontvangen klachten te omvatten, uitgesplitst naar hun nationale of eigen criteria indien relevant.

Richtsnoer 5 – Interne follow-up van de klachtenbehandeling

5. De bevoegde autoriteiten dienen erop toe te zien dat ondernemingen doorlopend gegevens over klachtenbehandeling analyseren om te verzekeren dat zij terugkerende of systeemgebonden problemen en potentiële juridische en operationele risico's identificeren en aanpakken, bijvoorbeeld door:
 - a) de oorzaken van individuele klachten te analyseren teneinde dieperliggende oorzaken die bepaalde soorten klachten gemeen hebben vast te stellen;
 - b) na te gaan of die dieperliggende oorzaken ook andere processen of producten kunnen beïnvloeden, met inbegrip van processen of producten waarover niet rechtstreeks wordt geklaagd; en
 - c) die dieperliggende oorzaken weg te nemen, indien dat redelijkerwijs mogelijk is.

Richtsnoer 6 – Informatieverstrekking

6. De bevoegde autoriteiten dienen erop toe te zien dat ondernemingen:
- a) op verzoek of bij bevestiging van ontvangst van een klacht schriftelijke informatie over hun klachtenbehandelingsprocedure verstrekken;
 - b) op gemakkelijk toegankelijke wijze gedetailleerde informatie over hun klachtenbehandelingsprocedure publiceren, bijvoorbeeld in brochures, folders of contractuele documenten of op de website van de onderneming;
 - c) duidelijke, nauwkeurige en actuele informatie verstrekken over de klachtenbehandelingsprocedure, waaronder:
 - (i) gedetailleerde informatie over de wijze waarop een klacht moet worden ingediend (bijv. het soort informatie dat door de klager moet worden verstrekt of de identiteit en de contactgegevens van de persoon aan wie of de dienst waaraan de klacht moet worden gericht);
 - (ii) de procedure die bij de behandeling van een klacht zal worden gevolgd (bijv. wanneer de klacht zal worden bevestigd, indicatieve tijdschema's voor de behandeling van de klacht, de beschikbaarheid van een bevoegde autoriteit, een ombudsman of een mechanisme voor alternatieve geschillenbeslechting enz.);
 - d) de klager op de hoogte houden van de verdere behandeling van de klacht.

Richtsnoer 7 – Procedures voor de behandeling van klachten

7. De bevoegde autoriteiten dienen erop toe te zien dat ondernemingen:
- a) alle relevante bewijzen en informatie met betrekking tot de klacht trachten te verzamelen en te onderzoeken;
 - b) in eenvoudige, duidelijke taal communiceren;
 - c) antwoorden zonder onnodige vertraging of ten minste binnen de op nationaal niveau vastgestelde termijnen; Als een antwoord niet binnen de verwachte termijnen kan worden gegeven, moet de onderneming de klager op de hoogte brengen van de oorzaken van de vertraging en aangeven wanneer de onderneming haar onderzoek waarschijnlijk zal afronden;
 - d) bij het geven van een definitief besluit dat niet volledig aan de eis van de klager voldoet (of bij het geven van om het even welk definitief besluit indien dat op grond van nationale regelgeving vereist is) een uitvoerige toelichting van het standpunt van de onderneming met betrekking tot de klacht bijvoegen en beschrijven welke optie de klager heeft om met zijn klacht door te gaan, bijvoorbeeld de beschikbaarheid van een ombudsman, een mechanisme voor alternatieve geschillenbeslechting, nationale bevoegde autoriteiten enz. Een dergelijk besluit moet schriftelijk worden meegedeeld indien dat op grond van nationale regelgeving vereist is.



JOINT COMMITTEE OF THE EUROPEAN
SUPERVISORY AUTHORITIES