

04/10/2018

JC 2018 35

Riktlinjer för hantering av klagomål inom värdepapperssektorn och banksektorn

Riktlinjer för hantering av klagomål inom värdepapperssektorn (Esma) och banksektorn (EBA)

Syfte

1. Dessa riktlinjer ska garantera att konsumenter får ett tillfredsställande skydd och har följande syften:
 - a. Klargöra förväntningarna på företagens organisation för klagomålshantering.
 - b. Ge vägledning om hur de klagande ska informeras.
 - c. Ge vägledning om tillvägagångssätt för att bemöta klagomål.
 - d. Harmonisera företagens arrangemang för att handlägga alla klagomål de tar emot.
 - e. Garantera att företagens hantering av klagomål håller en miniminivå för enhetlig tillsyn i hela EU.

Tillämpningsområde

2. Dessa riktlinjer gäller för myndigheter som är behöriga att utöva tillsyn över företagens klagomålshantering inom sin jurisdiktion. Detta omfattar situationer när den behöriga myndigheten utövar tillsyn över den klagomålshantering som utförs enligt EU-rätt och nationell rätt av företag som bedriver affärsverksamhet inom deras jurisdiktion inom ramen för den fria rörligheten för tjänster eller den fria etableringsrätten.
3. Vad gäller kreditgivare som inte är kreditinstitut och kreditförmedlare gäller riktlinjerna i den utsträckning dessa myndigheter har utsetts som behöriga att säkerställa tillämpningen och verkställandet av bestämmelserna i direktivet om konsumentkreditavtal som avser bostadsfastighet (nedan kallat *bolånedirektivet*), som dessa riktlinjer hänför sig till.
4. Dessa riktlinjer gäller inte när ett företag får ett klagomål gällande
 - a. verksamhet som inte står under tillsyn av behöriga myndigheter enligt artikel 4.3 i Esmaförordningen eller artikel 4.2 i EBA-förordningen, eller artikel 5 i bolånedirektivet, eller
 - b. verksamhet som utförs av en annan enhet som det berörda företaget inte har något juridiskt ansvar eller tillsynsansvar över (och där denna verksamhet utgör kärnan i klagomålet).

Företaget bör emellertid, om så är möjligt, svara och förklara sin ståndpunkt om klagomålet och/eller, om detta är lämpligt, lämna uppgifter om det företag eller något annat finansinstitut som har ansvar för att handlägga klagomålet.

Regelefterlevnad, rapporteringskrav och datum för tillämpning

5. Dessa riktlinjer utfärdas enligt artikel 16 i förordningarna om de europeiska tillsynsmyndigheterna¹. Enligt artikel 16.3 ska de behöriga myndigheterna och finansinstituterna med alla tillgängliga medel söka följa riktlinjerna.
6. I dessa riktlinjer anges Esmas och EBA:s syn på lämplig tillsynspraxis inom det europeiska systemet för finansiell tillsyn samt hur unionsrätten ska tillämpas. Esmas och EBA räknar därför med att samtliga behöriga myndigheter och finansinstitut som berörs av riktlinjerna också följer dem. Behöriga myndigheter som berörs av riktlinjerna bör införliva dem i sin tillsynsverksamhet på lämpligt sätt (t.ex. genom att ändra sin rättsliga ram eller sina tillsynsförfaranden), även i de fall där riktlinjerna främst riktar sig till institut.
7. De behöriga myndigheterna måste underrätta Esmas och/eller EBA om huruvida de efterlever eller avser att efterleva riktlinjerna. Om riktlinjerna inte efterlevs ska de meddela sina skäl för detta inom två månader från det att de översatta versionerna har publicerats av Esmas och EBA till JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu och compliance@eba.europa.eu. Om inget svar har inkommit vid den utsatta tidpunkten kommer det att anses att de berörda myndigheterna inte efterlever riktlinjerna. På Esmas och EBA:s webbplatser finns en mall för underrättelse.
8. Riktlinjerna börjar gälla från och med datumet för det rapporteringskrav som anges i punkt 7. Riktlinjerna gäller från och med den 1 maj 2019 för myndigheter som är behöriga att utöva tillsyn över klagomålshantering som sköts kreditförmedlare och kreditgivare som inte är kreditinstitut enligt bolånedirektivet samt betalningsinstitut som endast tillhandahåller betalningsiniteringstjänster eller kontoinformationstjänster enligt betaltjänstdirektivet.
9. Om en medlemsstat har utsett mer än en myndighet i enlighet med artikel 5 i direktiv 2014/17/EU (bolånedirektivet) och en av dessa inte är en behörig myndighet enligt artikel 4.2 i EBA-förordningen ska den myndighet som är behörig enligt artikel 4.2 i EBA-förordningen och som utsetts enligt artikel 5 i bolånedirektivet, oavsett om den myndighet som är behörig enligt artikel 4.2 i EBA-förordningen avses i punkterna 2 och 3, och utan att påverka nationella arrangemang som antagits enligt artikel 5.3 i bolånedirektivet, göra följande:
 - a) Utan dröjsmål informera den andra utsedda myndigheten om dessa riktlinjer och när de träder i kraft.
 - b) Skriftligen uppmana denna myndighet att tillämpa riktlinjerna.
 - c) Skriftligen uppmana denna myndighet att senast två månader efter delgivningen enligt punkten (a) ovan, informera antingen EBA eller den myndighet som avses i artikel 4.2 i EBA-förordningen om huruvida den tillämpar eller avser att tillämpa dessa riktlinjer.
 - d) I tillämpliga fall och utan dröjsmål vidarebefordra den information som erhålls enligt punkten (c), ovan till EBA.

1

Definitioner

10. Om inget annat anges har den terminologi som används i dessa riktlinjer samma betydelse som i följande sektorsspecifika lagstiftning:
- Direktivet om marknader för finansiella instrument (Mifid-direktivet).
 - Direktivet om förvaltare av alternativa investeringsfonder (AIFM-direktivet).
 - Direktivet om företag för kollektiva investeringar i överlåtbara värdepapper (fondföretag) (fondföretagsdirektivet) (UCITS).
 - Kapitalkravsdirektivet (CRD) och kapitalkravsförordningen (CRR).
 - Betaljänstdirektivet (PSD).
 - Direktivet om elektroniska pengar (EMD).
 - Direktivet om konsumentkreditavtal som avser bostadsfastighet (bolånedirektivet) (MCD).
11. De vägledande definitionerna i nedanstående tabell har utarbetats speciellt för dessa riktlinjer, men har inte företräde framför motsvarande definitioner i nationell rätt.

<i>företag</i> ²	<p>Följande finansmarknadsaktörer om de utför i) investeringstjänster som anges i avsnitt A i bilaga I till Mifid-direktivet och sidotjänster som anges i avsnitt B i samma direktiv, eller ii) en banktjänst som anges i bilaga I till kapitalkravsdirektivet, eller iii) tjänsten kollektiv portföljförvaltning av fondföretag, eller iv) en betaltjänst enligt definitionen i artikel 4.3 i betaltjänstdirektivet, eller v) utgivning av elektroniska pengar enligt definitionen i artikel 2.2 i direktivet om elektroniska pengar, eller vi) tillhandahållande av kreditavtal enligt definitionen i artikel 4.3 i bolånedirektivet eller kreditförmedlingsverksamhet enligt definitionen i artikel 4.5 i bolånedirektivet:</p> <ul style="list-style-type: none">Värdepappersföretag (enligt definitionen i artikel 4.1.1 i Mifid-direktivet).Förvaltningsbolag (enligt definitionen i artikel 2.1 b i fondföretagsdirektivet) och investeringsbolag som inte har utsett ett förvaltningsbolag (enligt vad som avses i artikel 30 i fondföretagsdirektivet).Externa AIF-förvaltare (enligt definitionen i artikel 5.1 a i AIFM-direktivet) när de tillhandahåller tjänster enligt artikel 6.4 i AIFM-direktivet.Kreditinstitut (enligt definitionen i artikel 4.1 i kapitalkravsförordningen).Betalningsinstitut (enligt definitionen i artikel 4.4 i betaltjänstdirektivet) och, i enlighet med artikel 33 i betaltjänstdirektivet, med undantag för leverantörer av kontoinformationstjänster som endast tillhandahåller de betaltjänster som avses i punkt 8 i bilaga I till betaltjänstdirektivet.
-----------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

² Om det skulle träda i kraft ytterligare EU-direktiv som medför att ny finansiell verksamhet och/eller nya finansinstitut ingår i en europeisk tillsynsmyndighets behörighetsområde, ska denna tillsynsmyndighet samråda om en eventuell utvidgning av riktlinjernas tillämpningsområde så att de även ska gälla för dessa företag och verksamheter.

	<ul style="list-style-type: none"> • Institut för elektroniska pengar (enligt definitionen i artikel 2.1 i direktivet om elektroniska pengar). • Kreditförmedlare och kreditgivare som inte är kreditinstitut (enligt definitionen i artiklarna 4.5 respektive 4.10 i bolånedirektivet).
<i>klagomål</i>	Ett påstående som en fysisk eller juridisk person framställer till ett företag om missnöje med tillhandahållandet av i) en investeringstjänst som tillhandahålls i enlighet med Mifid-direktivet, fondföretagsdirektivet eller AIFM-direktivet, eller ii) en banktjänst som anges i bilaga I till kapitalkravsdirektivet, eller iii) en tjänst som avser kollektiv portföljförvaltning i enlighet med fondföretagsdirektivet, eller iv) en betaltjänst enligt definitionen i artikel 4.3 i betaltjänstdirektivet, eller v) utgivning av elektroniska pengar enligt definitionen i artikel 2.2 i direktivet om elektroniska pengar, eller vi) kreditavtal enligt definitionen i artikel 4.3 i bolånedirektivet, eller vii) kreditförmedlingsverksamhet enligt definitionen i artikel 4.5 i bolånedirektivet.
<i>klagande</i>	En fysisk eller juridisk person som förutsätts ha rätt att få sitt klagomål bedömt av ett företag och som redan har lämnat in ett klagomål.

Riktlinjer för hantering av klagomål

<p>Riktlinje 1 – Policy för hantering av klagomål</p> <p>1. De behöriga myndigheterna bör säkerställa följande:</p> <ol style="list-style-type: none"> Att företagen har infört en policy för hantering av klagomål. Denna policy bör vara utformad och godkänd av företagets högre ledning som också bör vara ansvarig för att policyn tillämpas och för övervakningen av att den följs. Att denna policy för hantering av klagomål ingår i ett (skriftligt) dokument, t.ex. som en del av en generell policy för (rättvis) behandling. Att policyn för hantering av klagomål finns tillgänglig för all berörd personal hos företaget via en lämplig intern kanal.
<p>Riktlinje 2 – Funktion för hantering av klagomål</p> <p>2. De behöriga myndigheterna bör se till att företagen har en funktion för hantering av klagomål som innebär att klagomål kan utredas på ett rättvist sätt och att eventuella intressekonflikter kan identifieras och hanteras.</p>
<p>Riktlinje 3 – Registrering</p> <p>3. De behöriga myndigheterna bör se till att företagen registrerar klagomål internt på ett lämpligt sätt i enlighet med nationella krav på tidsfrister (t.ex. genom ett säkert elektroniskt register).</p>

Riktlinje 4 – Rapportering

4. De behöriga myndigheterna bör se till att företagen lämnar information om klagomål och hantering av klagomål till de behöriga myndigheterna eller ombudsmannen. Dessa uppgifter bör omfatta antalet mottagna klagomål, i förekommande fall uppdelade enligt nationella kriterier eller egna kriterier.

Riktlinje 5 – Intern uppföljning av hantering av klagomål

5. De behöriga myndigheterna bör se till att företagen kontinuerligt analyserar data om hanteringen av klagomål för att se till att de identifierar och avhjälper eventuella återkommande eller systematiska problem och potentiella juridiska och operativa risker, t.ex. genom att
- a) analysera orsakerna till enskilda klagomål för att identifiera de underliggande orsaker som ofta ger upphov till den typen av klagomål,
 - b) överväga om sådana underliggande orsaker också kan påverka andra processer och produkter, även om de inte direkt har blivit föremål för klagomål,
 - c) åtgärda de underliggande orsakerna om det är rimligt att göra detta.

Riktlinje 6 – Tillhandahållande av information

6. De behöriga myndigheterna bör se till att företagen gör följande:
- a) Lämnar skriftlig information om sin process för hantering av klagomål på begäran eller när de bekräftar mottagandet av ett klagomål. Denna information ska kunna lämnas skriftligt.
 - b) Offentliggör uppgifter om sin process för hantering av klagomål på ett lättillgängligt sätt, t.ex. i broschyrer, avtalshandlingar eller på sin webbplats.
 - c) Lämnar tydlig, korrekt och aktuell information om processen för hantering av klagomål som omfattar
 - (i) uppgifter om hur man lämnar in ett klagomål (t.ex. vilken information som den klagande ska lämna, namn på och kontaktuppgifter för den person eller avdelning som klagomålet ska skickas till),
 - (ii) den process som ska följas vid hanteringen av ett klagomål (t.ex. när mottagandet av ett klagomål ska bekräftas, preliminär tidsplan för hanteringen, möjlighet att vända sig till en behörig myndighet, ombudsman eller ett etablerat tvistlösningsorgan utanför domstol).
 - d) Informerar den klagande om den fortsatta hanteringen av klagomålet.

Riktlinje 7 – Förfaranden för att besvara klagomål

7. De behöriga myndigheterna bör se till att företagen gör följande:
- a) Försöker samla in och utreda all relevant bevisning och information om klagomålet.

- b) Kommunikerar i klartext som är lätt att förstå för kunden.
- c) Besvara klagomålet utan onödigt dröjsmål eller åtminstone inom de tidsfrister som fastställts på nationell nivå. Om det inte går att lämna ett svar inom tidsfristerna bör företaget informera den klagande om varför svaret är försenat och ange när företagets utredning förväntas vara klar.
- d) Om ett slutligt beslut fattas som inte helt och hållet uppfyller den klagandes önskemål (eller vilket slutligt beslut som helst, om detta krävs enligt de nationella bestämmelserna) ska detta beslut innehålla en grundlig förklaring av företagets ståndpunkt och ge den klagande information om möjligheten att gå vidare med klagomålet, t.ex. genom att vända sig till en ombudsman, ett etablerat tvistlösningsorgan eller nationella behöriga myndigheter. Beslutet bör lämnas skriftligen om detta krävs enligt de nationella bestämmelserna.