

JC 2014 43  
27 May 2014

## Joint Committee

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

## **Inhoudsopgave**

Richtsnoeren voor de behandeling van klachten door de effectensector (ESMA) en de bankensector (EBA).....	4
---	---

## **Acroniem**

AIFM	Externe abi-beheerder
BAB-richtlijn	Richtlijn inzake beheerders van alternatieve beleggingsinstellingen
EBA	Europese Bankautoriteit
ESMA	Europese Autoriteit voor Effecten en Markten
EU	Europese Unie
ICBE	Betreffende bepaalde instellingen voor collectieve beleggingen in effecten
MiFID	Richtlijn markten voor financiële instrumenten
RBD	Richtlijn betalingsdiensten
REG	Richtlijn elektronisch geld
RKV	Richtlijn kapitaalvereisten
VKV	Verordening kapitaalvereisten

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

### **Doel**

1. Om een adequate bescherming van consumenten te garanderen, beogen deze richtsnoeren:
  - a. de verwachtingen ten aanzien van de klachtenregeling van bedrijven te verduidelijken;
  - b. aanwijzingen te geven voor het verstrekken van informatie aan klagers;
  - c. aanwijzingen te geven voor procedures voor het reageren op klachten;
  - d. de regelingen van bedrijven voor het behandelen van alle klachten die zij ontvangen, te harmoniseren; en
  - e. ervoor te zorgen dat de regelingen van bedrijven voor het behandelen van klachten onderworpen zijn aan een minimumniveau van toezichtconvergentie in de EU.

### **Toepassingsgebied**

2. Deze richtsnoeren zijn van toepassing op autoriteiten die bevoegd zijn toezicht te houden op de behandeling van klachten door bedrijven binnen hun eigen rechtsgebied. Daartoe behoren omstandigheden waarin de bevoegde autoriteit krachtens nationaal en EU-recht toezicht houdt op de behandeling van klachten door bedrijven die hun activiteiten in hun rechtsgebied uitoefenen op grond van vrije dienstverlening of vrijheid van vestiging.
3. Deze richtsnoeren zijn niet van toepassing indien een bedrijf een klacht ontvangt over:
  - a. andere activiteiten dan die waarop toezicht wordt gehouden door de 'bevoegde autoriteiten' zoals gedefinieerd in artikel 4, lid 3, van de ESMA-verordening of artikel 4, lid 2, van de EBA-verordening; of
  - b. de activiteiten van een andere entiteit waarvoor dat bedrijf geen wettelijke of regelgevende verantwoordelijkheid draagt (en indien die activiteiten de grond van de klacht uitmaken).

Het bedrijf moet zo mogelijk wel reageren met een uitleg over zijn standpunt omtrent de klacht en/of, in voorkomend geval, de gegevens doorgeven van het bedrijf dat of van een andere financiële instelling die verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht.

## **Naleving, rapportageverplichtingen en datum van toepassing**

4. Deze richtsnoeren worden uitgebracht op grond van artikel 16 van de ETA-verordeningen.<sup>1</sup> Overeenkomstig artikel 16, lid 3, spannen bevoegde autoriteiten en financiële instellingen zich tot het uiterste in om aan de richtsnoeren te voldoen.
5. Deze richtsnoeren geven uiting aan de visie van ESMA en EBA op adequate toezichtpraktijken binnen het Europees Stelsel voor financieel toezicht en de wijze waarop het recht van de Unie toegepast zou moeten worden. ESMA en EBA verwachten dan ook van alle bevoegde autoriteiten en financiële instellingen waaraan deze richtsnoeren gericht zijn, dat zij deze in acht nemen. Bevoegde autoriteiten waarvoor deze richtsnoeren gelden, dienen hieraan te voldoen door ze op passende wijze in hun toezichtpraktijk op te nemen (bijv. door hun juridisch kader of hun toezichtprocessen aan te passen), ook indien bepaalde richtsnoeren primair voor instellingen zijn bedoeld.
6. Bevoegde autoriteiten moeten ESMA en/of EBA laten weten of zij aan de richtsnoeren voldoen of voornemens zijn daaraan te voldoen dan wel hen in kennis stellen van de redenen waarom zij de richtsnoeren niet opvolgen, door binnen twee maanden na de datum van publicatie van de vertaalde versies door ESMA en EBA een bericht te sturen naar [JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu](mailto:JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu) en [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu). Bevoegde autoriteiten die niet binnen deze termijn reageren, worden geacht niet aan de richtsnoeren te voldoen. Een voorbeeld-kennisgeving is beschikbaar op de websites van ESMA en EBA.
7. Deze richtsnoeren zijn van toepassing met ingang van de onder punt 6 genoemde datum voor de verplichte rapportage.

## **Begripsbepalingen**

8. Tenzij anders is gespecificeerd, hebben de in de volgende sectorale wetgeving gehanteerde termen dezelfde betekenis in deze richtsnoeren:
  - a. de richtlijn markten voor financiële instrumenten (MiFID, Markets in Financial Instruments Directive);
  - b. de richtlijn inzake beheerders van alternatieve beleggingsinstellingen (BAB-richtlijn);
  - c. de richtlijn betreffende bepaalde instellingen voor collectieve beleggingen in effecten (ICBE-richtlijn);

---

<sup>1</sup> 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.

- d. de richtlijn kapitaalvereisten (RKV) en de verordening kapitaalvereisten (VKV);
- e. de richtlijn betalingsdiensten (RBD);
- f. de richtlijn elektronisch geld (REG).

9. Met het oog op deze richtsnoeren zijn de indicatieve definities in de onderstaande tabel uitgewerkt, die niet in de plaats komen van gelijkwaardige definities in nationaal recht.

<i>Bedrijf/bedrijven</i> <sup>2</sup>	<p>De volgende financiëlemarktdeelnemers indien zij (i) in deel A van bijlage I bij MiFID genoemde beleggingsdiensten en in deel B daarvan genoemde nevendiensten, of (ii) een in bijlage I bij de RKV genoemde bankdienst, of (iii) een dienst in verband met het collectief beheer van beleggingsportefeuilles van icbe's, of (iv) een betalingsdienst als gedefinieerd in artikel 4, lid 3, van de RBD verrichten, of (v) elektronisch geld uitgeven als gedefinieerd in artikel 2, lid 2, van de REG:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• beleggingsondernemingen (als gedefinieerd in artikel 4, lid 1, punt 1) van MiFID);</li> <li>• beheermaatschappijen (als 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);</li> <li>• externe abi-beheerders (als gedefinieerd in artikel 5, lid 1, onder a), van de BAB-richtlijn) bij het verrichten van diensten als bedoeld in artikel 6, lid 4, van de BAB-richtlijn);</li> <li>• kredietinstellingen (als gedefinieerd in artikel 4, lid 1, van de VKV); en</li> <li>• betalingsinstellingen en instellingen voor elektronisch geld (als gedefinieerd in artikel 4, lid 4, van de RBD, respectievelijk artikel 2, lid 1, van de REG).</li> </ul>
<i>klacht</i>	Een uiting van ontevredenheid aan een bedrijf

<sup>2</sup> Indien aanvullende EU-richtlijnen van kracht worden waardoor nieuwe financiële activiteiten en/of financiële instellingen binnen de werkingssfeer van een Europese toezichthoudende autoriteit zouden komen, zal de genoemde Europese toezichthoudende autoriteit overleg plegen over iedere uitbreiding van het toepassingsgebied van de richtsnoeren tot deze instellingen en activiteiten.

	door een natuurlijke persoon of een rechtspersoon met betrekking tot de verlening van (i) een beleggingsdienst krachtens MiFID, de ICBE-richtlijn of de BAB-richtlijn; of (ii) een in bijlage I bij de RKV genoemde bankdienst; of (iii) een dienst in verband met het collectief beheer van beleggingsportefeuilles krachtens de ICBE-richtlijn.
<i>klager</i>	Een natuurlijke persoon of een rechtspersoon van wie wordt aangenomen dat hij een klacht in overweging kan laten nemen door een bedrijf en die al een klacht heeft ingediend.

## **Richtsnoeren voor de behandeling van klachten**

### **Richtsnoer 1 - Beleid inzake klachtenbeheer**

1. Bevoegde autoriteiten moeten ervoor zorgen dat:
  - a) bedrijven een "beleid inzake klachtenbeheer" invoeren. Dit beleid moet worden vastgesteld en goedgekeurd door het hoger management van de bedrijf, dat ook verantwoordelijk moet zijn voor de uitvoering van het beleid en het toezicht op de naleving ervan;
  - b) dit "beleid inzake klachtenbeheer" wordt vastgelegd in een (schriftelijk) document, bijvoorbeeld als onderdeel van een "algemeen beleid inzake (eerlijke) behandeling";
  - c) het "beleid inzake klachtenbeheer" via een passend intern kanaal ter beschikking wordt gesteld aan alle relevante personeelsleden van de bedrijf.

### **Richtsnoer 2 - Klachtenbeheersfunctie**

2. Bevoegde autoriteiten moeten ervoor zorgen dat bedrijven een klachtenbeheersfunctie hebben die het mogelijk maakt klachten eerlijk te onderzoeken en eventuele belangenconflicten vast te stellen en te beperken.

### **Richtsnoer 3 – Registratie**

3. Bevoegde autoriteiten moeten ervoor zorgen dat bedrijven op een passende manier intern klachten registreren in overeenstemming met nationale tijdseisen (bijvoorbeeld via een beveiligd elektronisch register).

### **Richtsnoer 4 - Rapportage**

4. Bevoegde autoriteiten moeten ervoor zorgen dat bedrijven informatie over klachten en klachtenbehandeling verstrekken aan de bevoegde nationale autoriteiten of ombudsman. Deze gegevens moeten het aantal ontvangen klachten omvatten, uitgesplitst naar hun nationale criteria of, indien van toepassing, naar eigen criteria.



### **Richtsnoer 5 - Interne follow-up van klachtenbehandeling**

5. Bevoegde autoriteiten moeten ervoor zorgen dat bedrijven gegevens over klachtenbehandeling met regelmaat analyseren, om te garanderen dat zij terugkerende of stelselmatige problemen evenals potentiële juridische en operationele risico's signaleren en aanpakken, bijvoorbeeld door:
- a) de oorzaken van afzonderlijke klachten te analyseren om achterliggende oorzaken van bepaalde soorten klachten te vinden;
  - b) te bekijken of dergelijke achterliggende oorzaken wellicht ook van invloed zijn op andere processen of producten, waaronder die waarover niet rechtstreeks klachten zijn; en
  - c) dergelijke achterliggende oorzaken weg te nemen, waar dat redelijkerwijs mogelijk is.

### **Richtsnoer 6 – Informatievoorziening**

6. Bevoegde autoriteiten moeten ervoor zorgen dat bedrijven:
- a) op verzoek of bij het bevestigen van de ontvangst van een klacht schriftelijke informatie verstrekken over hun klachtenbehandelingsprocedure;
  - b) op een toegankelijke wijze gegevens publiceren over hun klachtenbehandelingsprocedure, bijvoorbeeld in brochures, folders, contractdocumenten of via de website van de bedrijf;
  - c) duidelijke, nauwkeurige en actuele informatie bieden over de klachtenbehandelingsprocedure, zoals:
    - (i) details over de wijze waarop een klacht moet worden ingediend (bijvoorbeeld het soort informatie dat de klager moet verstrekken, de identiteit en de contactgegevens van de persoon of de afdeling waaraan de klacht moet worden gericht);
    - (ii) de procedure die wordt gevolgd bij de behandeling van een klacht (bijvoorbeeld wanneer de ontvangst van de klacht wordt bevestigd, indicatief tijdsschema voor de behandeling, de beschikbaarheid van een bevoegde autoriteit, een ombudsman of een methode voor alternatieve geschillenbeslechting, enz.);
  - d) de klager op de hoogte houden van de verdere behandeling van de klacht.

## **Richtsnoer 7 - Procedures voor het reageren op klachten**

7. Bevoegde autoriteiten moeten ervoor zorgen dat bedrijven:
  - a) alle relevante bewijzen en informatie met betrekking tot de klacht proberen te verzamelen en te onderzoeken;
  - b) in eenvoudige, duidelijke taal communiceren;
  - c) reageren zonder onnodig oponthoud of in elk geval binnen de op nationaal niveau gestelde uiterste termijnen. Wanneer de bedrijf niet in staat is binnen de verwachte termijn te reageren, moet hij de klager op de hoogte stellen van de oorzaken van de vertraging en aangeven wanneer haar onderzoek waarschijnlijk zal zijn afgerond;
  - d) wanneer zij een definitief besluit nemen dat niet volledig aan de eis van de klager tegemoetkomt (of enig ander definitief besluit als dat vereist is op grond van de nationale regels), dit vergezeld gaat van een goed onderbouwde uitleg van het standpunt van de bedrijf inzake de klacht en de klager duidelijk maken dat hij de mogelijkheid heeft zijn klacht te handhaven door hem bijvoorbeeld te wijzen op de beschikbaarheid van een ombudsman, een methode voor alternatieve geschillenbeslechting, bevoegde nationale autoriteiten, enz. Dergelijke besluiten moeten schriftelijk worden meegedeeld als de nationale voorschriften dat vereisen.