

# ELVINGER, HOSS & PRUSSEN

## LUXEMBOURG LAW FIRM

COMMISSION de SURVEILLANCE  
du SECTEUR FINANCIER

Luxemburg, den 27. Juni 2014

An alle Finanzdienstleister, die der  
Aufsicht durch die CSSF unterliegen

### RUNDSCHREIBEN CSSF 14/589

**Betreff: Erläuterungen zur CSSF Verordnung 13-02 vom 15. Oktober 2013 über die außergerichtliche Beilegung von Beschwerden**

Sehr geehrte Damen und Herren,

dieses CSSF-Rundschreiben bezweckt, Erläuterungen zur Umsetzung der CSSF Verordnung 13-02 über die außergerichtliche Beilegung von Beschwerden (die „**Verordnung 13-02 der CSSF**“) durch beaufsichtigte Institute vorzunehmen.

Die Verordnung 13-02 der CSSF wurde im *Mémorial* A – N° 187 vom 28. Oktober 2013 veröffentlicht. Hinsichtlich der Abschnitte 1 und 3, die Bestimmungen bezüglich der Bearbeitung der bei der CSSF eingereichten Anträge zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden enthalten, ist sie am 1. Januar 2014 in Kraft getreten.

Abschnitt 2 der Verordnung 13-02 der CSSF, der Erläuterungen bestimmter Verpflichtungen der Finanzdienstleister in Verbindung mit der Bearbeitung der Beschwerden zum Gegenstand hat, wird am 1. Juli 2014 in Kraft treten. Ab diesem Datum müssen die Dienstleister des Finanzsektors ihre internen Verfahren an die Erfordernisse der neuen CSSF-Verordnung angepasst haben.

Die Verordnung 13-02 der CSSF zielt darauf ab, klar definierte Rahmenbedingungen für die Bearbeitung der Beschwerden aufzustellen, um den Interessen der Beschwerdeführer bestmöglich gerecht zu werden und eine wirksame Bearbeitung der Beschwerden innerhalb der beaufsichtigten Institute zu gewährleisten.

Die außergerichtliche Beilegung von Beschwerden war bislang Gegenstand des Rundschreibens IML 95/118 über die Bearbeitung von Kundenbeschwerden. Ziel der Verordnung 13-02 der CSSF ist es, den Rahmen des besagten Rundschreibens zu modernisieren und bestimmte Verpflichtungen für die Finanzdienstleister zu präzisieren, die darauf abzielen, eine angemessene interne Bearbeitung der von den Finanzdienstleistern erhaltenen Beschwerden zu gewährleisten.

Die Verordnung 13-02 der CSSF berücksichtigt bereits vor deren Umsetzung in nationales Recht die Grundsätze der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG, sowie den (neunten) Grundsatz bezüglich der „Bearbeitung von Beschwerden“ aus den von der OECD erarbeiteten und im Oktober 2011 veröffentlichten Zehn Grundsätzen des G20 zum Kundenschutz im Finanzbereich (*G20 high-level principles on financial consumer protection*) und die „Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel (ESMA) und das Bankwesen (EBA)“ der Europäischen Wertpapier- und Marktaufsichtsbehörde (ESMA) und der Europäischen Bankenaufsichtsbehörde (EBA).

## **1. Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden durch die Finanzdienstleister**

Die der Aufsicht der CSSF unterliegenden Finanzdienstleister müssen Maßnahmen für die Bearbeitung von Beschwerden vorsehen, die in einem schriftlichen Dokument festgehalten und in einem internen Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden umgesetzt werden. Im Hinblick auf eine angemessene und unverzügliche Bearbeitung der Beschwerden muss dieses Verfahren effizient und transparent sein. Es muss alle Aspekte der Bearbeitung von Beschwerden innerhalb der Einrichtung abdecken und die jeweilig anwendbaren Modalitäten festlegen, wenn die Beschwerde nur auf Ebene des Finanzdienstleisters bearbeitet wird und wenn die CSSF in die Bearbeitung eines Antrags auf außergerichtliche Beilegung der Beschwerde involviert ist.

Die Finanzdienstleister müssen sicherstellen, dass jede Beschwerde sowie die ergriffene/n Maßnahme/n zur Bearbeitung der Beschwerde in angemessener Weise aufgezeichnet werden. Die Aufzeichnungsmodalitäten sind jedem Finanzdienstleister je nach Anzahl der erhaltenen Beschwerden selbst überlassen. Die Aufzeichnung muss jedoch zumindest elektronisch und gesichert sein.

Die Sicherstellung eines guten internen Ablaufs der Bearbeitung von Beschwerden ist unbedingt notwendig, um die Einhaltung sämtlicher Vorschriften der Verordnung 13-02 der CSSF zu gewährleisten.

Aus diesem Grund enthalten die Artikel 15 und 16 der Verordnung 13-02 der CSSF eine Beschreibung des vom Finanzdienstleister im Rahmen der Bearbeitung der bei ihm eingereichten Beschwerden einzuhaltenden Verfahrens. Jede Beschwerde muss jederzeit angemessen und in einem vernünftigen Zeitraum unter Berücksichtigung des aufgeworfenen Problems bearbeitet werden, stets mit dem Ziel, den Interessen des Beschwerdeführers

bestmöglich gerecht zu werden. Seitens des Finanzdienstleisters darf keine Beschwerde unbeantwortet bleiben. Die in Artikel 15 und 16 der Verordnung 13-02 der CSSF genannten Maßnahmen sind nicht abschließend und müssen ergänzt werden, wenn sich dies angesichts der Anzahl oder der Komplexität der Beschwerden als notwendig erweist. Dies kann z.B. die Einrichtung einer Telefonleitung für Beschwerden sein (ähnlich einer „Hotline“ oder einem „Callcenter“).

## **2. Verantwortlicher für Beschwerden - Erläuterungen zu Art. 15**

Die Geschäftsleitung des Finanzdienstleisters ist für die Einrichtung der den Bestimmungen der Verordnung 13-02 der CSSF entsprechenden Maßnahmen und Verfahren verantwortlich. Die Politik und die Verfahren sind in schriftlicher Form festzuhalten. Die Geschäftsleitung des Finanzdienstleisters hat die korrekte Umsetzung dieser Politik und Verfahren sicherzustellen. Sie überträgt einem ihrer Mitglieder die Bearbeitung der Beschwerden.

Der Verantwortliche hat die betroffenen Mitarbeiter seiner Einrichtung über die durch die Verordnung 13-02 der CSSF geforderte(n) Politik und Verfahren sowie über jede diesbezügliche Änderung in Kenntnis zu setzen.

Der Verantwortliche bestimmt die personellen und technischen Mittel, die zur korrekten Anwendung der betreffenden Politik und Verfahren umzusetzen sind. Er lässt die Einhaltung dieser Politik und der damit verbundenen Verfahren in regelmäßigen Abständen von der Compliance-Funktion des Finanzdienstleisters und seiner Innenrevisionsfunktion überprüfen.

Das interne Verfahren des Finanzdienstleisters hat die Mitteilung aller erforderlichen Daten der auf allen Ebenen erhaltenen Beschwerden an den Verantwortlichen sicherzustellen. Diese Daten haben insbesondere die aufgeworfenen Probleme, die ergriffenen Abhilfemaßnahmen und die wirksame Überwachung dieser Maßnahmen aufzuzeigen.

Wenn der Finanzdienstleister es angesichts der Art, der Anzahl oder der Komplexität der Beschwerden für angemessen hält, eine oder mehrere für die Beschwerden verantwortliche Personen zu ernennen, so kann der Verantwortliche durch vorherige Unterrichtung der CSSF über die Modalitäten zur Gewährleistung der vollständigen Anwendung der Bestimmungen des Abschnitts 2 der Verordnung 13-02 der CSSF die Bearbeitung dieser Beschwerden intern übertragen. Der Verantwortliche hat dennoch stets den Überblick und die ständige Kontrolle über die interne Bearbeitung der Beschwerden zu behalten. Der Verantwortliche bleibt gegenüber der CSSF der alleinige Ansprechpartner.

Die Finanzdienstleister haben jedoch sicherzustellen, dass jedem Beschwerdeführer der Name und die Kontaktdaten einer für seine Akte verantwortlichen Person mitgeteilt werden. Soweit möglich bleibt diese Person während der gesamten Zeit des internen Bearbeitungsverfahrens seiner Beschwerde die Kontaktperson des Beschwerdeführers.

### **3. Mitteilung von Informationen an die CSSF**

Artikel 16 der Verordnung 13-02 der CSSF sieht vor, dass der Verantwortliche dazu verpflichtet ist, der CSSF jährlich eine Tabelle zu übermitteln, die die Anzahl der vom Finanzdienstleister aufgezeichneten Beschwerden enthält, aufgeteilt nach Art der Beschwerde, sowie einen zusammenfassenden Bericht über die Beschwerden und durchgeführten Maßnahmen zu deren Bearbeitung.

Gemäß der Verordnung 13-02 der CSSF versteht man unter einer Beschwerde „jede Beschwerde, die zur Anerkennung eines Rechts oder eines Schadensersatzanspruchs bei einem Finanzdienstleister eingereicht wurde“. In diesem Sinne kann das einfache Ersuchen um Informationen oder Erklärungen nicht als Beschwerde angesehen werden.

Die CSSF stellt den Finanzdienstleistern ein Beispielformular zur Verfügung, das es ermöglicht, der Anforderung zur Übermittlung einer Tabelle zu entsprechen, die die Anzahl der vom Finanzdienstleister aufgezeichneten Beschwerden beinhaltet, aufgeteilt nach Art der Beschwerde. Dieses Formular ist diesem Rundschreiben beigelegt. Die Finanzdienstleister können ggf. ein anderes Tabellenmodell verwenden, wenn dieses ihrer Situation besser gerecht wird.

Da Artikel 16 der Verordnung 13-02 der CSSF am 1. Juli 2014 in Kraft tritt, sind die ersten Dokumente (Tabelle und Bericht) der CSSF (zu Händen des zuständigen *Service de surveillance prudentielle*) spätestens zum 1. März 2015 zur Verfügung zu stellen und haben den Zeitraum vom 1. Juli 2014 bis zum 31. Dezember 2014 abzudecken. Die Dokumente (Tabelle und Bericht) sind danach bis spätestens zum 1. März eines jeden Jahres zu übermitteln und haben das vorangehende Kalenderjahr abzudecken. Hinsichtlich der in Artikel 2 der Verordnung 13-02 der CSSF vorgesehenen Verwaltungsgesellschaften kann diese Übermittlung an die CSSF spätestens einen Monat nach der ordentlichen Hauptversammlung, die den Jahresabschluss der Verwaltungsgesellschaft genehmigt hat, erfolgen.

### **4. Aufhebung des Rundschreibens IML 95/118 über die Bearbeitung von Kundenbeschwerden**

Das Rundschreiben IML 95/118 über die Bearbeitung von Kundenbeschwerden wird aufgehoben.

Hochachtungsvoll

COMMISSION de SURVEILLANCE du SECTEUR FINANCIER

Claude SIMON  
Direktor

Andrée BILLON  
Direktorin

Simone DELCOURT  
Direktorin

Jean GUILL  
Generaldirektor

ANHANG

**Tabelle mit den vom Finanzdienstleister  
aufgezeichneten Beschwerden (Artikel  
16(3), Absatz 1 der Verordnung 13-02 der  
CSSF über die außergerichtliche  
Beilegung von Beschwerden)**

## 1. ALLGEMEINE INFORMATIONEN ÜBER IHRE EINRICHTUNG

1.1 Name der Einrichtung \_\_\_\_\_

1.2 Kennnummer\* \_\_\_\_\_

1.3 Name des für die Bearbeitung der Beschwerden  
Verantwortlichen der Geschäftsleitung \_\_\_\_\_

## 2. VON IHRER EINRICHTUNG AUFGEZEICHNETE BESCHWERDEN

### 2.1. Allgemeine Informationen über die Beschwerden

2.1.1 Aufzeichnungszeitraum vom \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_

2.1.2 Gesamtanzahl der während des  
Aufzeichnungszeitraums bei Ihrer Einrichtung  
eingereichten Beschwerden \_\_\_\_\_

### 2.2. Anzahl der Beschwerden nach Kategorien

Kategorie	Anzahl der Beschwerden
-----------	---------------------------

#### Beschwerden, die keinem bestimmten Produkt oder keiner bestimmten Dienstleistung zugeordnet werden können

Verhalten der Mitarbeiter \_\_\_\_\_

Bankgeheimnis \_\_\_\_\_

Übermittlung von Dokumenten (Auszüge,  
Bescheinigungen, usw.) \_\_\_\_\_

Sonstige (bitte genau angeben) \_\_\_\_\_

**GESAMT** \_\_\_\_\_

#### Konten und Zahlungsdienste

Verweigerung einer Kontoeröffnung \_\_\_\_\_

Kündigung des Kontos \_\_\_\_\_

Sperrung des Kontos \_\_\_\_\_

Anfechtung einer Transaktion \_\_\_\_\_

Gebühren \_\_\_\_\_

Sonstige (bitte genau angeben) \_\_\_\_\_

**GESAMT** \_\_\_\_\_

\* einschließlich des Buchstabens „B“ (Bank), „P“ (PSF - *professionnel du secteur financier*), etc. zur Angabe der Tätigkeit der Einrichtung

### Sparprodukte

Kündigung des Sparkontos	_____
Rendite	_____
Sonstige (bitte genau angeben) ____	_____
<b>GESAMT</b>	_____

### Verbraucherkredite

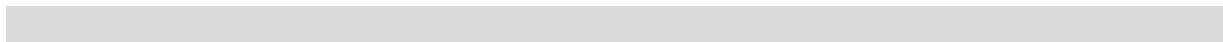
Verweigerung der Gewährung eines Kredits	_____
Kündigung des Kredits	_____
Antrag auf Umschuldung	_____
Vorzeitige Rückzahlung	_____
Zinssatz	_____
Gebühren	_____
Sonstige (bitte genau angeben) ____	_____
<b>GESAMT</b>	_____

### Immobilienkredite

Verweigerung der Gewährung eines Kredits	_____
Kündigung des Kredits	_____
Antrag auf Umschuldung	_____
Vorzeitige Rückzahlung	_____
Zinssatz	_____
Gebühren	_____
Sonstige (bitte genau angeben) ____	_____
<b>GESAMT</b>	_____

### Bausparverträge

Kündigung des Vertrags	_____
Rendite	_____
Vorzeitige Rückzahlung	_____
Gebühren	_____
Sonstige (bitte genau angeben) ____	_____
<b>GESAMT</b>	_____



### Zahlungskarten

Verweigerung der Ausstellung einer Karte \_\_\_\_\_

Einzug der Karte \_\_\_\_\_

Unbefugte Nutzung \_\_\_\_\_

Gebühren \_\_\_\_\_

Sonstige (bitte genau angeben) \_\_\_\_\_

**GESAMT** \_\_\_\_\_

### Online-Banking

Nichtverfügbarkeit des Dienstes \_\_\_\_\_

Technische Störungen \_\_\_\_\_

Sonstige (bitte genau angeben) \_\_\_\_\_

**GESAMT** \_\_\_\_\_

### Safe

Zugang zum Safe \_\_\_\_\_

Gebühren \_\_\_\_\_

Sonstige (bitte genau angeben) \_\_\_\_\_

**GESAMT** \_\_\_\_\_

### Anlagetätigkeit

Interessenskonflikt \_\_\_\_\_

Streitigkeit über Auftragsausführung \_\_\_\_\_

Qualität der Beratung \_\_\_\_\_

Nichteinhaltung des Anlageprofils des Kunden \_\_\_\_\_

Nichteinhaltung des Verwaltungsvertrags \_\_\_\_\_

Gebühren / Provisionen \_\_\_\_\_

Sonstige (bitte genau angeben) \_\_\_\_\_

**GESAMT** \_\_\_\_\_

### Organismen für gemeinsame Anlagen

Verkaufsprospekt \_\_\_\_\_

Anlagepolitik \_\_\_\_\_

Zeichnungen / Rücknahmen von Aktien/Anteilen \_\_\_\_\_

Werbedokument \_\_\_\_\_

Sonstige (bitte genau angeben) \_\_\_\_\_

**GESAMT** \_\_\_\_\_



**Sonstige Kategorie von Beschwerden (bitte genau angeben)**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
**GESAMT**

**Sonstige Kategorie von Beschwerden (bitte genau angeben)**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
**GESAMT**

**Sonstige Kategorie von Beschwerden (bitte genau angeben)**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
**GESAMT**