

**FMA-Mitteilung 2015/2 – Beschwerdebearbeitung**

Mitteilung betreffend Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung für den Wertpapierhandel und das Bankwesen

Referenz:	FMA-M 2015/2
Adressaten:	Finanzmarktteilnehmer nach folgenden Gesetzen: <ul style="list-style-type: none"><li>• BankG</li><li>• EGG</li><li>• ZDG</li><li>• VVG</li><li>• AIFMG</li><li>• UCITSG</li></ul>
Anwendbarkeit:	Die Adressaten haben den Anforderungen und Pflichten dieser Mitteilung ab dem 1. Oktober 2019 nachzukommen.
Publikation:	Website
Erlass:	16. Juni 2015
Inkraftsetzung:	16. Juni 2015
Letzte Änderung:	1. Januar 2020
Rechtliche Grundlagen:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Art. 31a Abs. 1 Bst. i BankV</li><li>• Art. 106 ZDG</li><li>• Art. 10a Abs. 1 und Abs. 5 VVO</li><li>• Art. 49 UCITSV</li><li>• Art. 151a AIFMG</li><li>• Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel und das Bankwesen gemäss Joint Committee of the European Supervisory Authorities vom 31. Juli 2018 (JC 2018 35)</li></ul>

## 1. Anwendungsbereich

Jeder Finanzmarktteilnehmer mit Sitz in Liechtenstein hat die Bestimmungen der vorliegenden FMA-Mitteilung i.V.m. den Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel und das Bankwesen einzuhalten.

## 2. Begriffsbestimmungen

Kundenbeschwerde	Eine Äusserung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person an ein Unternehmen in Zusammenhang mit der Erbringung (i) einer Wertpapierdienstleistung im Rahmen der MiFID II, der OGAW-Richtlinie oder der AIFMD richtet; oder (ii) eine im Anhang I der Eigenkapitalrichtlinie (CRD) genannte Bankdienstleistung; oder (iii) eine Dienstleistung der gemeinsamen Portfolioverwaltung im Rahmen der OGAW-Richtlinie; oder (iv) eines Zahlungsdiensts im Sinne von Art. 4 Abs. 3 der PSD 2; oder (v) der Ausstellung von E-Geld im Sinne von Art. 2 Abs. 2 der E-Geld-Richtlinie.
Beschwerdeführer	Eine natürliche oder juristische Person, die eine Beschwerde bei einem Finanzmarktteilnehmer einbringt oder die bereits eine Beschwerde eingebracht hat.
Finanzmarktteilnehmer	Banken, Wertpapierfirmen, E-Geld-Institute, Zahlungsinstitute, Kontoinformationsdienstleister, Vermögensverwaltungsgesellschaften, Verwaltungsgesellschaften und selbstverwaltete Investmentgesellschaften nach UCITSG, Verwalter alternativer Investmentfonds nach AIFMG, wenn individuelle Portfolioverwaltung und Nebendienstleistungen erbracht werden.

## 3. Grundlagen zum internen Beschwerdemanagement

Die Finanzmarktteilnehmer sehen Massnahmen zum Beschwerdemanagement vor. Diese Massnahmen werden von der Führungsebene festgelegt und umgesetzt sowie deren Einhaltung überwacht. Sie werden in einem schriftlichen Dokument (z.B. Weisung) festgehalten und allen betroffenen Mitarbeitern über interne Wege zugänglich gemacht.

Eine Beschwerdemanagementfunktion ist innerhalb jedes Finanzmarktteilnehmers vorzusehen, mit deren die Beschwerden auf faire Weise untersucht und mögliche Interessenkonflikte festgestellt sowie vermieden werden können. Ein angemessenes und faires Verfahren ist durch die Finanzmarktteilnehmer durchzuführen. Insbesondere sind Beweismittel aufzunehmen, innerhalb einer angemessenen Frist dem Beschwerdeführer zu antworten und die Entscheidung über die Beschwerde zu erläutern.

Die Finanzmarktteilnehmer bearbeiten und registrieren die Beschwerden intern innerhalb von 20 Arbeitstagen (zum Beispiel in Form eines sicheren elektronischen Registers). Kann diese Frist nicht eingehalten werden, hat der Finanzmarktteilnehmer den Beschwerdeführer über die Gründe der Verzögerung mit Angabe des voraussichtlichen Abschlusses zu informieren.

Die erhobenen Daten zur Beschwerdebearbeitung sind fortlaufend zu analysieren, um zu gewährleisten, dass wiederholt auftretende oder systematische Probleme sowie potenzielle rechtliche und operationelle Risiken festgestellt und behoben werden.

## 4. Bereitstellung von Informationen gegenüber dem Beschwerdeführer und der Öffentlichkeit

Die Finanzmarktteilnehmer teilen unter Einhaltung der nationalen Geheimhaltungspflichten dem Beschwerdeführer mit, wie die Beschwerde weiterbearbeitet wird. Auf Nachfrage oder bei der Bestätigung des Ein-

gangs der Beschwerde informieren die Finanzmarktteilnehmer schriftlich über ihr Verfahren zur Beschwerdebearbeitung.

Zudem sind die Verfahren zur Beschwerdebearbeitung der Finanzmarktteilnehmer auf leicht zugängliche Weise zu veröffentlichen. Diese Informationen beinhalten Angaben darüber, wie eine Beschwerde einzureichen ist sowie die Darlegung des Verfahrens, das bei der Bearbeitung einer Beschwerde angewandt wird.

## **5. Informationspflicht gegenüber der Schlichtungsstelle**

Die Finanzmarktteilnehmer informieren einmal jährlich mit Stichtag 31. Dezember die Schlichtungsstelle, die gemäss Verordnung vom 27. Oktober 2009 über die aussergerichtliche Schlichtungsstelle im Finanzdienstleistungsbereich (Finanzdienstleistungs-Schlichtungsstellen-Verordnung; FSV) eingerichtet wurde, über Beschwerden und deren Bearbeitung.

## **6. Auskunftspflicht der FMA**

Die FMA hat den Europäischen Aufsichtsbehörden Daten über die Beschwerdeabwicklung der zu beaufsichtigenden Finanzmarktteilnehmer für statistische Zwecke mittels aufgeschaltetem Formular auf dem e-Service Portal in aggregierter Form halbjährlich auf elektronischen Wege zur Verfügung zu stellen.

## **7. Meldepflicht gegenüber der FMA**

Die Finanzmarktteilnehmer sind zur Meldung von Informationen über die Kundenbeschwerden an die FMA verpflichtet. Die Finanzmarktteilnehmer melden der FMA halbjährlich (Stichtag 31. Dezember bzw. 30. Juni) binnen einer Frist von 2 Monaten mittels aufgeschaltetem Formular auf dem e-Service Portal nachfolgende Informationen auf Einzelbasis zu:

- Anzahl der Beschwerden nach Beschwerdegrund
- Anzahl der Beschwerden aufgeteilt nach Firmentyp
- Anzahl der Beschwerden aufgeteilt nach Finanzinstrument
- Anzahl der Beschwerden in Bezug auf Crypto Assets / ICOs

Im Formular sind die vorgegebenen Kategorisierungen mittels Definitionen erläutert. Dementsprechend gilt es pro zu tätige Angabe jeweils die nächste Übereinstimmung mit der Definition zu finden sowie Erläuterungen, wo notwendig, unter der Kommentierungszeile anzubringen. Die Meldung bezieht sich jeweils auf das dem Meldestichtag vorangehende Halbjahr.

Sind während der Berichtsperiode keine Beschwerden eingegangen, ist eine Leermeldung einzureichen.

## **8. Schlussbestimmungen**

### **8.1 Inkraftsetzung**

Diese Mitteilung wurde von der Geschäftsleitung am 16. Juni 2015 erlassen und trat am 16. Juni 2015 in Kraft. Die Änderungen vom 18. Dezember 2018 traten am 31. Dezember 2018 in Kraft. Die Änderungen vom 11. Februar treten am 1. März 2020 in Kraft.

### **8.2 Anwendbarkeit**

Die Finanzmarktteilnehmer haben den Änderungen der Meldepflichten dieser Mitteilung erstmalig für den Stichtag 30. Juni 2020 nachzukommen.