FMA

Finanzmarktaufsicht
Liechtenstein

FMA-Mitteilung 2015/02

Mitteilung betreffend Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung für den Wertpapierhandel und das Bankwesen vom 16. Juni 2015

Publikation:	Website FMA
Betrifft:	Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel und das Bankwesen gemäss Joint Committee of the European Supervisory Authorities vom 27. Mai 2014 (JC 2014 43)

Diese Mitteilung enthält einen Überblick über die Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel und das Bankwesen der Finanzmarktaufsicht Liechtenstein (FMA). Für weitere Auskünfte steht Ihnen die FMA gerne zur Verfügung.

Gestützt auf Art. 31a Abs. 1 Bst. i der Verordnung vom 22. Februar 1994 über die Banken und Wertpapierfirmen (Bankenverordnung; BankV), Art. 10a Abs. 1 und Abs. 5 der Verordnung vom 20. Dezember 2005 zum Gesetz über die Vermögensverwaltung (Vermögensverwaltungsverordnung; VVO) auf Art. 29 Abs. 3 Bst. a und b des Gesetzes vom 19. Dezember 2012 über die Verwalter alternativer Investmentfonds (AIFMG) und auf Art. 49 der Verordnung vom 5. Juli 2011 über bestimmte Organismen für gemeinsame Anlagen in Wertpapieren (UCITSV) werden folgenden Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung erlassen. Dabei sind der FMA auf Nachfrage jegliche Daten zur Beschwerdebearbeitung zu nachstehenden Leitlinien offenzulegen und zu übermitteln.

Für die Zwecke der FMA-Mitteilung gelten folgende Begriffsbestimmungen:

- „Unternehmen“: Finanzmarktteilnehmer wie Banken, Wertpapierfirmen, Verwaltungsgesellschaften und selbstverwaltete Investmentgesellschaften nach dem UCITSG, externe Verwalter alternativer Investmentfonds nach dem AIFMG, wenn individuelle Portfolioverwaltung und Nebendienstleistungen erbracht werden.
- „Beschwerde“: Eine Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person an ein Unternehmen im Zusammenhang mit der Erbringung (i) einer Wertpapierdienstleistung im Rahmen der MiFID, der OGAW-Richtlinie oder der AIFMD richtet; oder (ii) eine in Anhang I der Eigenkapitalrichtlinie (CRD) genannte Bankdienstleistung; oder (iii) eine Dienstleistung der gemeinsamen Portfolioverwaltung im Rahmen der OGAW-Richtlinie.
- „Beschwerdeführer“: Eine natürliche oder juristische Person, die eine Beschwerde bei einem Unternehmen einbringt oder die bereits eine Beschwerde eingebracht hat.

1. Massnahmen zum Beschwerdemanagement

   Die Unternehmen sehen Massnahmen zum Beschwerdemanagement vor. Diese Massnahmen werden von der Führungsebene der Unternehmen festgelegt und umgesetzt sowie deren Einhaltung überwacht. Diese Massnahmen werden in einem schriftlichen Dokument festgehalten und allen betroffenen Mitarbeitern im Unternehmen über interne Wege zugänglich gemacht.

2. Beschwerdemanagementfunktion

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

3. Registrierung

Die Unternehmen bearbeiten und registrieren Beschwerden intern innerhalb von 20 Arbeitstagen (zum Beispiel in Form eines sicheren elektronischen Registers).

4. Informationspflicht und Bereitstellung von Informationen

Die Unternehmen informieren die Schlichtungsstelle, die gemäss Verordnung vom 27. Oktober 2009 über die aussergerichtliche Schlichtungsstelle im Finanzdienstleistungsbereich (Finanzdienstleistungs-Schlichtungsstellen-Verordnung; FSV) eingerichtet wurde, nachfolgend „Schlichtungsstelle“ über:

a) die Beschwerden,
b) deren Bearbeitung und
c) das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung.

Ausserdem teilen die Unternehmen unter Einhaltung der nationalen Geheimhaltungspflicht dem Beschwerdeführer mit, wie die Beschwerde weiterbearbeitet wird.

Die Angaben zu den Verfahren zur Beschwerdebearbeitung der Unternehmen sind zu veröffentlichen. Weiters übermitteln die Unternehmen der Schlichtungsstelle und der FMA jährlich Angaben zur Anzahl der Beschwerden.

Finanzmarktaufsicht Liechtenstein

Telefon: +423 236 73 73
E-Mail: info@fma-li.li

Stand: Juni 2015