

Im Falle von Diskrepanzen zwischen der französischen und der deutschen Fassung des Textes ist die französische Fassung maßgeblich.

CSSF Verordnung N° 16 - 07 über die außergerichtliche Beilegung von Beschwerden

Aufgrund von: Artikel 108bis der Verfassung;

Artikel 2 Absatz (5) und Artikel 9 Absatz (2) des Gesetzes vom 23. Dezember 1998 über die Einrichtung einer *Commission de Surveillance du Secteur Financier*;

Artikel 58 des Gesetzes vom 5. April 1993 über den Finanzsektor;

Artikel L.224-26 Absatz (1) des Verbraucherschutzgesetzes;

Artikel 106 des Gesetzes vom 10. November 2009 über Zahlungsdienste;

Artikel 133 Absatz (3) des Gesetzes vom 17. Dezember 2010 über Organismen für gemeinsame Anlagen;

Artikel 58 Absatz (3) des Gesetzes vom 13. Juli 2005 über die Einrichtung der betrieblichen Altersvorsorge in Form von SEPCAVs und ASSEPs;

der EU-Verordnung Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21 Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Verordnung über OS-Verfahren);

Artikel 36 Absatz (4) des Gesetzes vom 23. Juli 2016 über den Berufsstand der Wirtschaftsprüfer;

Buch 4 des Verbraucherschutzgesetzes

und unter Anhörung *des Comité consultatif de la réglementation prudentielle*, ordnet die Direktion der CSSF an:

Artikel 1

Begriffsbestimmungen

Folgende Begriffsbestimmungen werden festgelegt:

- (1) « Verbraucher »: Gemäß Artikel L.010-1 des Verbraucherschutzgesetzes ist dies jede natürliche Person, die außerhalb ihrer geschäftlichen, industriellen, gewerblichen oder freiberuflichen Tätigkeiten agiert.
- (2) „CSSF“: Die *Commission de Surveillance du Secteur Financier*.
- (3) „Antrag“: Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde vor der CSSF gemäß der vorliegenden Verordnung.

- (4) „Antragsteller“: jede natürliche oder juristische Person, die einen Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde bei der CSSF einreicht.
- (5) „Verfahren“: Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung einer Beschwerde vor der CSSF.
- (6) „Finanzdienstleister“: jede natürliche oder juristische Person, die der Aufsicht durch die CSSF unterliegt.
- (7) „Beschwerdeführer“: jede natürliche oder juristische Person, die eine Beschwerde bei einem Finanzdienstleister eingereicht hat.
- (8) „Beschwerde“: Beschwerde, die zur Anerkennung eines Rechts oder eines Schadensersatzanspruchs bei einem Finanzdienstleister eingereicht wurde.
- (9) „Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten“: EU-Verordnung Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Verordnung über OS-Verfahren)
- (10) „Dauerhafter Datenträger“: Instrument, welches es einer Person oder einem Unternehmen ermöglicht, an ihn/ es persönlich adressierte Informationen so aufzubewahren und zu speichern, dass sie ihm während des für ihren Zweck angemessenen Zeitraums zugänglich sind. Zudem muss der dauerhafte Datenträger die gespeicherten Informationen unverändert wiedergeben können.

Abschnitt 1 Verfahrensbestimmungen

Artikel 2

Gegenstand und Anwendungsbereich

(1) Abschnitt 1 dieser Verordnung legt die für Anträge auf außergerichtliche Beilegung von Beschwerden vor der CSSF zu beachtenden Verfahrensregeln fest. Dieser Abschnitt ist auf Anträge anwendbar, die gemäß den nachfolgenden gesetzlichen Bestimmungen eingereicht wurden:

1. Anträge gemäß Artikel 58 des Gesetzes vom 5. April 1993 über den Finanzsektor;
2. Anträge gemäß Artikel L.224-26 Absatz (1) Satz 1 des Verbraucherschutzgesetzes.
3. Anträge gemäß Artikel L.224-26 Absatz (1) Satz 2 des Verbraucherschutzgesetzes.
4. Anträge gemäß Artikel 106 Absatz (1) des Gesetzes vom 10. November 2009 über Zahlungsdienste.
5. Anträge gemäß Artikel 106 Absatz (2) des Gesetzes vom 10. November 2009 über Zahlungsdienste.
6. Anträge gemäß Artikel 133 Absatz (3) des Gesetzes vom 17. Dezember 2010 über Organismen für gemeinsame Anlagen.
7. Anträge gemäß Artikel 58 Absatz (3) des Gesetzes vom 13. Juli 2005 über Einrichtungen der betrieblichen Altersvorsorge in der Form von SEPCAVs und ASSEPs.
8. Anträge gemäß Artikel 36 Absatz (4) des Gesetzes vom 23. Juli 2016 über den Berufsstand der Wirtschaftsprüfer

(2) Unbeschadet der einschlägigen Bestimmungen der Verordnung über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten findet die vorliegende Verordnung auch auf die von Absatz (1) umfassten Anträge Anwendung, die über die Europäische Plattform für die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten gemäß der Verordnung über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten eingereicht werden.

Artikel 3

Ziel und Grundsätze des Verfahrens

Ziel des Verfahrens zur Bearbeitung der Anträge nach Artikel 2 ist die Beilegung von Beschwerden gegen Finanzdienstleister ohne Anstrengung eines gerichtlichen Verfahrens. Sollte die CSSF feststellen, dass eine Partei das Verfahren zu einem anderen Zweck als die außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde missbraucht, so kann die CSSF das Verfahren jederzeit beenden.

Das Verfahren ist keine Mediation im Sinne des Gesetzes vom 24. Februar 2012 über die Einführung der Mediation in Zivil- und Handelssachen.

Die Tätigkeit der CSSF im Rahmen des vorliegenden Verfahrens unterliegt den Grundsätzen der Unparteilichkeit, der Unabhängigkeit, der Transparenz, der Fachkompetenz, der Effektivität und der Fairness gemäß 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 (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten).

Die Entscheidungen der CSSF im Sinne von Artikel 5 Absatz (5) sind für die Beteiligten nicht rechtlich bindend.

Die von der CSSF erlassenen Entscheidungen können insbesondere auf die Anwendung rechtlicher Bestimmungen oder auf Billigkeitserwägungen gestützt werden.

Artikel 4

Zulässigkeit der Anträge

Ein Antrag muss die Voraussetzungen des Artikels 5 dieser Verordnung erfüllen.

Ein Antrag ist unzulässig, wenn:

- die Beschwerde zu einem früheren Zeitpunkt oder gegenwärtig von einer anderen alternativen Streitbelegungsstelle, einem Schiedsrichter, einem Schiedsgericht oder einem Gericht in Luxemburg oder im Ausland geprüft wurde/ wird;
- die Beschwerde die Geschäftspolitik des Finanzdienstleisters betrifft;
- die Beschwerde ein nicht finanzspezifisches Produkt oder eine nicht finanzspezifische Dienstleistung betrifft;
- der Antrag mißbräuchlich, frei erfunden oder schikanös ist.
- die Beschwerde nicht zuvor gemäß Artikel 5 Absatz (1) der vorliegenden Verordnung bei dem betroffenen Finanzdienstleister eingereicht wurde;
- die Beschwerde bei der CSSF nicht innerhalb eines Jahres ab Einreichung einer Beschwerde bei dem Finanzdienstleister eingereicht wurde;
- die Bearbeitung der Beschwerde eine ordnungsgemäße Funktionsfähigkeit der CSSF schwerwiegend beeinträchtigen würde.

Artikel 5

Verfahrensablauf

(1) Vorherige Beschwerde bei dem betroffenen Finanzdienstleister

Das Verfahren wird nur eröffnet, wenn die Beschwerde bereits zuvor von dem betroffenen Finanzdienstleister gemäß dem in Abschnitt 2 dieser Verordnung beschriebenen Verfahren bearbeitet wurde.

Voraussetzung ist demnach, dass die Beschwerde im Vorfeld schriftlich bei dem für Beschwerden zuständigen Verantwortlichen der Geschäftsleitung des betroffenen Finanzdienstleisters eingereicht wurde und der Beschwerdeführer innerhalb eines Monats nach Zusendung der Beschwerde weder eine zufrieden stellende Stellungnahme noch eine Eingangsbestätigung erhalten hat.

(2) Die Anrufung der CSSF

Hat der Beschwerdeführer weder eine zufrieden stellende Stellungnahme noch eine Eingangsbestätigung in der im vorhergehenden Abschnitt genannten Frist erhalten, kann er einen Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde innerhalb eines Jahres ab Einreichung seiner Beschwerde bei dem Finanzdienstleister einreichen.

Der Antrag muss schriftlich entweder per Postweg (an die auf der Internet-Seite der CSSF genannte Adresse), per Fax (an die auf der Internet-Seite der CSSF genannte Fax-Nummer), per E-Mail (an die auf der Internet-Seite der CSSF genannte E-Mail-Adresse) oder online über die Internetseite der CSSF eingereicht werden. Um das Einreichen des Antrags zu erleichtern stellt die CSSF auf ihrer Internetseite ein entsprechendes Formular zur Verfügung.

Der Antrag muss eine Begründung enthalten und muss zusammen mit folgenden Unterlagen eingereicht werden:

- detaillierte und chronologische Darstellung des Sachverhalts der Beschwerde sowie der vom Beschwerdeführer bereits unternommenen Maßnahmen;
- Kopie der im Vorfeld gemäß Absatz (1) eingereichten Beschwerde;
- entweder Kopie des Antwortschreibens auf die im Vorfeld eingereichte Beschwerde oder Bestätigung des Antragstellers, dass er innerhalb eines Monats nach Zusendung der Beschwerde von dem für Beschwerden zuständigen Verantwortlichen der Geschäftsleitung keine Antwort erhalten hat;
- Bestätigung des Beschwerdeführers, dass er in derselben Sache weder ein Gericht, noch ein Schiedsgericht oder eine andere alternative Streitbeilegungsstelle weder in Luxemburg noch im Ausland angerufen hat;
- Bestätigung des Beschwerdeführers dass er mit den Verfahrensbestimmungen der CSSF in ihrer Funktion als Stelle der außergerichtlichen Streitbeilegung einverstanden ist;
- ausdrückliche Genehmigung zur Weiterleitung der Beschwerde einschließlich aller sachdienlichen Anlagen und des nachfolgenden Schriftverkehrs durch die CSSF an den in der Beschwerde als Beschwerdegegner bezeichneten Finanzdienstleister;

- gegebenenfalls schriftlicher Nachweis über die Vertretungsmacht hinsichtlich der Vertretung eines Antragstellers nach Absatz (7) oder hinsichtlich der Vertretung einer juristischen Person, wenn der Antrag im Namen einer juristischen Person gestellt wurde;
- Kopie eines gültigen Personalausweises des Antragstellers oder gegebenenfalls Kopie eines gültigen Personalausweises der vertretungsberechtigten natürlichen Person, die die juristische Person vertritt, in deren Namen der Antrag gestellt wurde.

Die CSSF kann die Vorlage von weiteren Unterlagen oder Informationen in jeder Form verlangen, die sie für die Prüfung des Beschwerdeantrags für notwendig hält.

Wird ein Beschwerdeantrag bei der CSSF eingereicht und erfüllt dieser sämtliche Voraussetzungen aus Artikel 4 und Artikel 5 Absatz (1) bis (3), leitet die CSSF eine Kopie des Beschwerdeantrags an den betroffenen Finanzdienstleister mit der Bitte um eine Stellungnahme innerhalb einer festzulegenden Frist von maximal einem Monat nach Zusendung der Akte weiter. Der Antragsteller wird von der CSSF über diese Weiterleitung in Kenntnis gesetzt.

Sobald der CSSF alle Unterlagen und sachdienlichen Informationen vorliegen, bestätigt Sie gegenüber dem Antragsteller sowie dem Finanzdienstleister schriftlich oder auf einem dauerhaften Datenträger die Vollständigkeit des Antrags sowie das Eingangsdatum.

Ist der Beschwerdeantrag nicht zulässig, versendet die CSSF innerhalb von drei Wochen nach Eingang des vollständigen Beschwerdeantrags eine ausführliche Begründung über die Unzulässigkeit der Beschwerde an den Antragsteller und an den betroffenen Finanzdienstleister. Innerhalb derselben Frist informiert die CSSF die Parteien, ob sie den Beschwerdeantrag annimmt.

(3) Sprachen

Der Antrag kann in luxemburgischer, deutscher, englischer oder französischer Sprache eingereicht werden. Das Verfahren läuft grundsätzlich in einer der oben genannten Sprachen ab, in welcher der Beschwerdeantrag eingereicht wurde.

(4) Die Prüfung der Beschwerde durch die CSSF

Die Prüfung der Beschwerde beginnt, sobald der CSSF der vollständige Beschwerdeantrag im Sinne von Absatz 2 vorliegt.

Im Rahmen der Prüfung des Beschwerdeantrags ist die CSSF dazu ermächtigt, innerhalb einer angemessenen Frist, welche 3 Wochen nicht überschreiten darf, zusätzliche Informationen, Unterlagen oder Erläuterungen in jeder Form beim Antragsteller oder beim Finanzdienstleister anzufragen sowie eine Stellungnahme in Bezug auf die von der jeweils anderen Partei vorgetragenen Tatsachen oder Auffassungen anzufordern.

(5) Die begründete Entscheidung der CSSF

Nach Abschluss der Prüfung der Beschwerde erhalten die Parteien von der CSSF eine schriftliche und begründete Entscheidung. Entscheidet die CSSF, dass ein Antrag ganz oder teilweise begründet ist, so hält sie die Parteien dazu an, miteinander Kontakt aufzunehmen und die Auseinandersetzung im Sinne der begründeten Entscheidung zu schlichten sowie die CSSF über diesbezügliche Folgemaßnahmen zu informieren.

Entscheidet die CSSF, dass die Standpunkte der Parteien miteinander unvereinbar oder nicht überprüfbar sind, werden die Parteien hierüber schriftlich informiert.

Die Parteien werden darüber in Kenntnis gesetzt, dass die Entscheidungen der CSSF im Rahmen der Prüfung einer Beschwerde von dem Ergebnis eines Gerichtsverfahrens, in dem Rechtsvorschriften angewendet werden, abweichen können.

Die Parteien werden außerdem darüber informiert, dass die Entscheidungen der CSSF für die Parteien rechtlich nicht bindend sind und dass es ihrer freien Entscheidung obliegt, ob sie diese befolgen wollen oder nicht. In der schriftlichen Entscheidung werden die Parteien auf die Möglichkeit hingewiesen, die zuständigen gerichtlichen Instanzen anzurufen, dies insbesondere wenn die Parteien untereinander keine Einigung im Anschluss an die Entscheidung der CSSF erzielen.

Die CSSF bittet die Parteien in ihrer begründeten Entscheidung, die CSSF innerhalb einer festgesetzten angemessenen Frist darüber zu informieren, ob sie die von der CSSF vorgeschlagene Lösung annehmen, ablehnen oder befolgen wollen.

(6) Die Dauer des Verfahrens

Die CSSF entscheidet innerhalb von 90 Tagen über die Anträge im Sinne von Artikel 2 Absatz (1), Ziffer 1, 2, 4, 6 und 7.

Die neunzigtägige Frist beginnt wenn der vollständige Antrag bei der CSSF eingegangen ist und die Voraussetzungen gemäß Absatz (2) erfüllt sind. Die in Absatz (2) vorgesehene schriftliche Empfangsbestätigung setzt die Parteien über den Beginn der neunzigtägigen Frist in Kenntnis.

Sofern es sich um hoch komplexe Beschwerdefälle handelt, kann die neunzigtägige Frist verlängert werden. In einem solchen Fall informiert die CSSF die Parteien schnellstmöglich und spätestens vor Ablauf der neunzigtägigen Frist über die geschätzte erforderliche Dauer der Fristverlängerung.

(7) Vertretung und Rechtsberatung

Die Parteien haben Zugang zum Beschwerdeverfahren ohne sich von einem Rechtsanwalt vertreten oder von einem rechtlichen Berater beraten lassen zu müssen. Die am Verfahren beteiligten Parteien können sich dennoch während der gesamten Verfahrensdauer von einer dritten Partei vertreten oder beraten lassen oder eine unabhängige Stellungnahme einholen.

(8) Schriftliches Verfahren und Aufbewahrung der Unterlagen

Das Verfahren läuft in schriftlicher Form ab. Die CSSF kann dennoch eine oder mehrere physische Treffen mit den Parteien einberufen, sofern sie dies für den Fortgang der Ermittlungen im Rahmen der Prüfung der Beschwerde für notwendig erachtet.

Die Parteien sind angehalten, ihrem Schriftverkehr Kopien der für die Prüfung der Beschwerde sachdienlichen Dokumente beizufügen. Die Verwahrung der Originale dieser Dokumente obliegt den Parteien.

(9) Einstellung des Verfahrens

Das Verfahren endet:

- mit der Übersendung einer begründeten Entscheidung im Sinne von Absatz (5), Unterabsatz 1 oder mit der Übersendung des Schreibens im Sinne von Absatz (5), Unterabsatz 2, mit welchem die CSSF die Parteien über den Ausgang des Verfahrens unterrichtet;

- im Falle des Abschlusses einer gütlichen Einigung zwischen dem Finanzdienstleister und dem Antragsteller während des Verfahrens, über welchen die CSSF in Kenntnis gesetzt wird;
- im Falle einer schriftlichen Rücknahme der Beschwerde durch eine der Parteien, die jederzeit während des Verfahrens erfolgen kann und die der jeweils anderen Partei sowie der CSSF gegenüber innerhalb einer angemessenen Frist in Schriftform oder mittels eines dauerhaften Datenträgers angezeigt werden muss;
- wenn der Anspruch des Antragstellers verjährt ist und der Finanzdienstleister die Verjährung des Anspruchs geltend macht;
- wenn der Beschwerdegegenstand vor ein luxemburgisches oder ausländisches Gericht oder Schiedsgericht gebracht wird;
- wenn der Beschwerdegegenstand vor eine andere luxemburgische oder ausländische außergerichtliche Streitbeilegungsstelle gebracht wird;
- wenn der Antragsteller die von der CSSF angeforderten zusätzlichen Unterlagen, Informationen, Erläuterungen oder Stellungnahmen nicht innerhalb der von der CSSF festgesetzten Frist, welche maximal drei Wochen beträgt, einreicht.

(10) Besondere Bestimmungen für Anträge im Sinne von Artikel 2, Absatz (1), Ziffer 3 und 5 (Anträge von sonstigen Parteien mit einem berechtigten Interesse, einschließlich Verbraucherschutzvereinigungen und Nutzer von Zahlungsdienstleistungen)

Die Absätze (1) (Beschwerde bei dem für Beschwerden zuständigen Verantwortlichen der Geschäftsleitung des betroffenen Finanzdienstleisters) und (6) (Bearbeitung der Beschwerde innerhalb der neunzig-tägigen Frist) sind auf Beschwerden gemäß Artikel 2, Absatz (1), Ziffer 3 und 5 nicht anwendbar.

Artikel 6

Datenschutz

Die CSSF trifft alle notwendigen Maßnahmen um sicherzustellen, dass die Bearbeitung der personenbezogenen Daten mit den geltenden Datenschutzbestimmungen übereinstimmt.

Artikel 7

Vertraulichkeit

Die am Verfahren beteiligten Parteien verpflichten sich, den während des Verfahrens ausgetauschten Schriftverkehr und die ausgetauschten Unterlagen vertraulich zu behandeln.

Die mit der Bearbeitung der Anträge auf außergerichtliche Streitbeilegung betrauten Sachbearbeiter der CSSF sind an die Schweigepflicht im Sinne von Artikel 16 des Gesetzes vom 23. Dezember 1998 über die Einrichtung einer Commission de Surveillance du Secteur Financier gebunden.

Artikel 8

Die für die Beschwerden zuständigen Sachbearbeiter

(1) Die mit der Bearbeitung der Anträge auf außergerichtliche Streitbeilegung betrauten Sachbearbeiter der CSSF verfügen über die hierfür erforderlichen Fachkenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen.

(2) Der Sachbearbeiter muss der CSSF gegenüber unverzüglich sämtliche Umstände kommunizieren, die seine Unabhängigkeit oder seine Unparteilichkeit beeinträchtigen oder beeinträchtigen könnten oder zu einem Interessenkonflikt mit einer der beiden an dem von ihm betreuten Beschwerdeverfahren beteiligten Parteien führen könnte. Die Mitteilungspflicht hinsichtlich solcher Umstände besteht während der gesamten Verfahrensdauer.

(3) Wird im Laufe eines Beschwerdeverfahrens eine über den Beschwerdegegenstand hinausgehende Problematik festgestellt, welche einen aufsichtsrechtlichen Aspekt betrifft, übermittelt der zuständige Sachbearbeiter die entsprechenden Informationen innerhalb der CSSF, so dass die entsprechende Problematik dann im Rahmen der Aufsichtstätigkeit der CSSF behandelt werden kann.

Die von der CSSF im Rahmen Ihrer aufsichtsrechtlichen Tätigkeit vorgenommenen Maßnahmen können den beteiligten Parteien aufgrund der Geheimhaltungspflicht der CSSF nicht mitgeteilt werden.

Das Beschwerdeverfahren läuft unabhängig vom Verlauf einer möglichen aufsichtsrechtlichen Prüfung der Akte weiter.

Artikel 9

Die Kosten des Verfahrens

Die außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde vor der CSSF ist kostenlos. Die den Parteien entstandenen Kosten werden nicht zurückerstattet.

Artikel 10

Verjährung

Unbeschadet anderer gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere sofern ein Antrag eine Verbraucherbeschwerde im Sinne von Artikel L. 411, Ziffer 5 des Verbraucherschutzgesetzes betrifft, hemmt das vorliegende Verfahren keine allgemeinen Verjährungsfristen in Bezug auf den Beschwerdegegenstand.

Artikel 11

Die Anrufung der Gerichte

Die Parteien behalten zu jeder Zeit des Verfahrens das Recht, den Beschwerdegegenstand vor ein zuständiges Gericht zu bringen.

Artikel 12

Internationale Zusammenarbeit

Im Rahmen der außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden mit grenzüberschreitendem Bezug kooperiert die CSSF im Einklang mit den anwendbaren Gesetzen und Rechtsvorschriften mit den zuständigen ausländischen Stellen.

Die CSSF kooperiert insbesondere mit dem europäischen Netzwerk FIN-NET. Diese Zusammenarbeit hat als Zielsetzung, Verbrauchern den Zugang zu grenzüberschreitenden Verfahren der außergerichtlichen Streitbeilegung zu erleichtern.

Artikel 13

Jahresbericht

Der von der CSSF jährlich verfasste Tätigkeitsbericht berichtet über die Tätigkeit der CSSF als außergerichtliche Streitbeilegungsstelle.

Abschnitt 2

Für Finanzdienstleister anwendbare Bestimmungen

Artikel 14

Gegenstand

Abschnitt 2 dieser Verordnung legt bestimmte von Finanzdienstleistern im Rahmen eines Beschwerdeverfahrens zu beachtende Verpflichtungen fest.

Artikel 15

Bearbeitung der Beschwerden durch die Finanzdienstleister und Veröffentlichungspflichten

Jeder Finanzdienstleister muss eine Beschwerdemanagementpolitik vorsehen, welche von der Geschäftsleitung festgelegt wird und für deren Umsetzung auch die Geschäftsleitung des Finanzdienstleisters zuständig ist.

Die Beschwerdemanagementpolitik wird in einem schriftlichen Dokument festgehalten und in ein internes Beschwerdeverfahren umgesetzt, welches allen betroffenen Mitarbeitern des Finanzdienstleisters zugänglich gemacht wird.

Um eine schnelle und angemessene Bearbeitung der Beschwerden unter Berücksichtigung sämtlicher Vorschriften der vorliegenden Verordnung zu gewährleisten, muss das interne Beschwerdeverfahren effizient und transparent gestaltet sein, wobei Objektivität und Wahrheitsfindung als Leitprinzipien gelten.

Das interne Verfahren soll außerdem dazu beitragen, mögliche Interessenkonflikte zu erkennen und zu vermindern.

(2) Erhält ein Beschwerdeführer keine oder nur eine unzureichende Antwort auf seine Beschwerde, muss das interne Verfahren dem Beschwerdeführer die Möglichkeit geben, seine Beschwerde an die Geschäftsleitung weiterzureichen. Zu diesem Zweck teilt der Finanzdienstleister dem Beschwerdeführer die Kontaktdaten des für Kundenbeschwerden zuständigen Verantwortlichen der Geschäftsleitung mit.

(3) Der für Beschwerden zuständige Verantwortliche der Geschäftsleitung trägt die Verantwortung für die Umsetzung und eine wirksame Funktionsweise des internen Beschwerdeverfahrens sowie einer für das interne Beschwerdeverfahren vorgesehenen Struktur im Sinne von Absatz (1). Vorbehaltlich einer vorherigen Information der CSSF über die Modalitäten zur Gewährleistung der Anwendung sämtlicher Vorschriften des Abschnitts 2 der vorliegenden Verordnung, kann der für Beschwerden zuständige Verantwortliche der Geschäftsleitung die Bearbeitung der Beschwerden intern delegieren.

Der Finanzdienstleister muss sicherstellen, dass jede Beschwerde sowie jede im Rahmen der Bearbeitung einer Beschwerde ergriffene Maßnahme in angemessener Weise registriert wird.

Der Finanzdienstleister muss außerdem sicherstellen, dass jeder Beschwerdeführer die Kontaktdaten des für die Bearbeitung seiner Beschwerde zuständigen Mitarbeiters erhält.

(4) Die Finanzdienstleister müssen eindeutige, verständliche, präzise und auf dem neuesten Stand befindliche Informationen über das interne Beschwerdeverfahren bereitstellen, so u.a.:

(i) Angaben über die Art und Weise, wie eine Beschwerde einzureichen ist (z. B. die Art der vom Beschwerdeführer beizubringenden Informationen, Identität und Kontaktdaten der für die Beschwerden zuständigen Person oder Stelle);

(ii) Angaben über das Verfahren zur Bearbeitung der Beschwerden (z. B. Zeitpunkt an dem der Finanzdienstleister die Empfangsbestätigung erteilt, ungefähre Bearbeitungszeiträume, Angaben über die Möglichkeit eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens vor der CSSF, sofern einschlägig, die Bereitschaft des Finanzdienstleisters zur Inanspruchnahme eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens, usw.).

Die Finanzdienstleister müssen die Angaben über ihr internes Beschwerdeverfahren und die Informationen über die CSSF, handelnd als außergerichtliche Streitbeilegungsstelle, in einer klaren, verständlichen und leicht zugänglichen Weise auf ihrer Internetseite, soweit vorhanden, und z.B. in Broschüren, Merkblättern, Vertragsunterlagen veröffentlichen.

Dem Beschwerdeführer muss innerhalb einer Frist von zehn Werktagen ab Eingang der Beschwerde eine Empfangsbestätigung zugestellt werden, sofern dem Beschwerdeführer das Antwortschreiben nicht bereits innerhalb der vorerwähnten Frist zugesendet wird.

Die Finanzdienstleister müssen sicherstellen, dass die Beschwerdeführer über die weitere Bearbeitung der Beschwerde informiert gehalten werden.

Die Finanzdienstleister müssen:

(i) sich darum bemühen, sämtliche für eine Beschwerde relevanten Beweismittel und Informationen zusammenzutragen und zu überprüfen;

(ii) in klarer und leicht verständlicher Sprache kommunizieren;

(iii) dem Beschwerdeführer ohne unnötige Verzögerungen und spätestens innerhalb einer einmonatigen Frist nach Eingang der Beschwerdeschrift antworten. Kann der Finanzdienstleister innerhalb dieser Frist nicht antworten, informiert der Finanzdienstleister den Beschwerdeführer über die Gründe der Verzögerung und gibt an, wann die Prüfung durch den Finanzdienstleister voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

(5) Führt das beim Verantwortlichen im Sinne von Absatz (2) geführte interne Beschwerdeverfahren nicht zu einem für den Beschwerdeführer zufriedenstellenden Ergebnis, muss der Finanzdienstleister dem Beschwerdeführer eine ausführliche Erläuterung seines Standpunktes übermitteln. Der Finanzdienstleister muss den Beschwerdeführer schriftlich oder mittels eines anderen dauerhaften Datenträgers auf die Existenz eines Verfahrens zur außergerichtlichen Streitbeilegung vor der CSSF hinweisen.

Gegebenenfalls bestätigt der Finanzdienstleister seine Entscheidung, das Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung in Anspruch zu nehmen, um die Streitigkeit beizulegen.

Sofern sich der Finanzdienstleister zur Inanspruchnahme des Verfahrens zur außergerichtlichen Streitbeilegung vor der CSSF verpflichtet, muss er dem Beschwerdeführer eine Kopie der vorliegenden Verordnung oder die entsprechende Quellenangabe auf der Internetseite der CSSF übermitteln sowie die verschiedenen Möglichkeiten zur Antragstellung bei der CSSF aufzeigen.

Der Finanzdienstleister muss den Beschwerdeführer schriftlich oder mittels eines anderen dauerhaften Datenträgers darüber informieren, dass dieser einen Antrag bei der CSSF einreichen kann und dass dieser Antrag bei der CSSF innerhalb eines Jahres ab Einreichung seiner Beschwerde beim Finanzdienstleister eingereicht werden muss.

Im Falle von Beschwerden im Sinne von Artikel L.411-1 Absatz (1), Ziffer 5) des Verbraucherschutzgesetzes obliegt dem Finanzdienstleister der Nachweis über das Vorhandensein und die Korrektheit der übermittelten Informationen sowie hinsichtlich des Datums der Übermittlung dieser Informationen.

(6) Die Finanzdienstleister müssen die Daten über die Bearbeitung von Beschwerden fortlaufend analysieren, um zu gewährleisten, dass wiederholt auftretende oder systemische Probleme sowie potenzielle rechtliche und operationelle Risiken festgestellt und bearbeitet werden, so z. B. durch folgende Maßnahmen:

(i) Analyse der Ursachen der einzelnen Beschwerden, um die Gründe zu ermitteln, die bestimmten Arten von Beschwerden gemeinsam sind;

(ii) Überprüfung, ob diese Gründe auch andere Prozesse oder Produkte beeinflussen könnten, die nicht direkt mit den Beschwerden zusammenhängen; und

(iii) Behebung solcher Ursachen, sofern dies angemessen erscheint.

Artikel 16

Mitteilung von Informationen an die CSSF

(1) Das interne Beschwerdeverfahren eines Finanzdienstleisters muss sowohl allgemeingültige Regelungen in Bezug auf die Beziehungen zwischen dem Finanzdienstleister und der CSSF als auch Regelungen für das insbesondere in Abschnitt 1 dieser Verordnung beschriebene Verfahren vor der CSSF vorsehen.

(2) Die Finanzdienstleister müssen im Rahmen der Beschwerde- und Antragsbearbeitung eine möglichst vollständige Beantwortung der Fragen der CSSF und eine umfassende Kooperation mit der CSSF sicherstellen.

Die gemäß Artikel 15 Absatz (3) zuständige Person muss der CSSF jährlich die Anzahl der registrierten und nach Art der Beschwerde klassifizierten Beschwerden in Form einer Tabelle sowie eine Zusammenfassung der eingereichten Beschwerden und der hinsichtlich der Beschwerden unternommenen Maßnahmen einreichen.

Zu diesem Zweck muss das interne Beschwerdeverfahren des Finanzdienstleisters Bestimmungen vorsehen, die die interne Weitergabe von für die Bearbeitung der Beschwerden erforderlichen Daten an die im vorerwähnten Absatz erwähnte verantwortliche Person regeln.

Abschnitt 3

Allgemeine Bestimmungen

Artikel 17

Aufhebung und Inkrafttreten

Die CSSF-Verordnung N° 13-02 über die außergerichtliche Beilegung von Beschwerden wird aufgehoben und durch die vorliegende Verordnung ersetzt.

Die vorliegende Verordnung tritt mit ihrer Veröffentlichung im Mémorial in Kraft.

Artikel 18

Veröffentlichung

Die vorliegende Verordnung wird im Mémorial und auf der Internetseite der CSSF veröffentlicht.