

04/10/2018
JC 2018 35

Насоки относно разглеждането на жалби за сектора на ценните книжа и за банковия сектор

Насоки относно разглеждането на жалби за сектора на ценните книжа (ESMA) и за банковия сектор (ЕБО)

Цел

1. За да се осигури адекватна защита на потребителите, настоящите насоки имат за цел:
 - а. да се изяснят очакванията, свързани с организацията на дружествата по отношение на разглеждането на жалби;
 - б. да се дадат насоки относно предоставянето на информация на жалбоподателите;
 - в. да се дадат насоки относно процедурите за отговаряне на жалби;
 - г. да се хармонизират правилата на дружествата за разглеждането на всички получени жалби; и
 - д. да се гарантира, че правилата на дружествата за разглеждане на жалби подлежат на минимална степен на сближаване в областта на надзора в целия ЕС.

Обхват

2. Настоящите насоки се прилагат по отношение на органите, които са компетентни да упражняват надзор върху разглеждането на жалби от страна на дружества, намиращи се под тяхна юрисдикция. Това включва обстоятелства, при които компетентният орган осъществява надзор върху разглеждането на жалби съгласно правото на ЕС и националното законодателство от дружества, осъществяващи дейност в тяхната юрисдикция по силата на свободата на предоставяне на услуги или свободата на установяване.
3. По отношение на кредиторите, които не са кредитни институции, и кредитните посредници насоките се прилагат, доколкото тези органи са определени като компетентни за осигуряване на прилагането и изпълнението на разпоредбите на Директивата за ипотечните кредити, към която се отнасят настоящите насоки.
4. Настоящите насоки не се прилагат, когато дружество получи жалба относно:

- а. дейности, различни от тези, които са под надзора на „компетентните органи“ съгласно член 4, параграф 3 от Регламента за ESMA, член 4, параграф 2 от Регламента за ЕБО или член 5 от Директивата за ипотечните кредити; или
- б. дейностите на друг субект, за който това дружество не носи правна или регулаторна отговорност (и когато тези дейности представляват същността на жалбата).

Това дружество обаче следва да отговори, когато това е възможно, като представи своето становище по жалбата и/или, когато е уместно, като предостави данни за дружеството или друга финансова институция, която отговаря за разглеждането на жалбата.

Задължения за спазване, задължения за докладване и дата на прилагане

5. Настоящите насоки са издадени в съответствие с член 16 от регламентите за ЕНО¹. Съгласно член 16, параграф 3 компетентните органи и финансовите институции трябва да полагат всички усилия за спазване на насоките.
6. В настоящите насоки са представени становищата на ESMA и ЕБО относно подходящите надзорни практики в Европейската система за финансов надзор и това как следва да се прилага правото на Съюза. Следователно ESMA и ЕБО очакват настоящите насоки да бъдат спазвани от всички компетентни органи и финансови институции, за които те се отнасят. Компетентните органи, за които се прилагат настоящите насоки, следва да ги спазват, като ги включат в надзорните си практики по подходящ начин (напр. като изменят своята правна рамка или надзорните си процеси), включително когато насоките са ориентирани основно към институциите.
7. Компетентните органи трябва да уведомят ESMA и/или ЕБО дали спазват или възнамеряват да спазват насоките, като изложат основанията си за неспазването, в срок от два месеца от датата на публикуването на преведените версии от ESMA и ЕБО на адрес: Jcguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu и compliance@eba.europa.eu. При липса на отговор в този срок ще се счита, че компетентните органи не спазват насоките. На уебсайтовете на ESMA и ЕБО е публикуван образец за уведомление.
8. Настоящите насоки се прилагат от датата на изискването за докладване, посочено в точка 7. По отношение на органите, които са компетентни да упражняват надзор върху разглеждането на жалби от страна на кредитните посредници и кредиторите, които не са кредитни институции съгласно „Директива относно договорите за кредити за жилищни недвижими имоти за потребители“ и платежните институции, които предоставят само услуги по инициране на плащане или предоставяне на информация за сметка съгласно Директивата за платежните услуги, насоките се прилагат от 1 май 2019 г.
9. Независимо дали даден орган съгласно член 4, параграф 2 от Регламента за ЕБО е компетентен или не съгласно точки 2 и 3, когато държава членка е определила повече от един орган в

¹ ЕОЦКП — Регламент (ЕС) № 1095/2010 на Европейския парламент и на Съвета от 24 ноември 2010 г. за създаване на Европейски надзорен орган (Европейски орган за ценни книжа и пазари), за изменение на Решение № 716/2009/ЕО и за отмяна на Решение 2009/77/ЕО на Комисията.

ЕБО — Регламент (ЕС) № 1093/2010 на Европейския парламент и на Съвета от 24 ноември 2010 г. за създаване на Европейски надзорен орган (Европейски банков орган), за изменение на Решение № 716/2009/ЕО и за отмяна на Решение 2009/78/ЕО на Комисията.

съответствие с член 5 от Директива 2014/17/ЕС и един от тях не е орган съгласно член 4, параграф 2 от Регламента за ЕБО, органът съгласно член 4, параграф 2 от Регламента за ЕБО, определен съгласно член 5 от Директива 2014/17/ЕС, без да се засягат националните разпоредби, приети съгласно член 5, параграф 3 от Директива 2014/17/ЕС, следва:

- а) да информира без забавяне другия определен орган по отношение на настоящите насоки и датата, от която се прилагат;
- б) да отправи писмена покана към този орган за прилагане на насоките;
- в) да отправи писмена покана към този орган да информира ЕБО или органа по член 4, параграф 2 от Регламента за ЕБО в срок от два месеца от получаване на уведомлението по буква а) дали прилага или възнамерява да прилага настоящите насоки; и
- г) когато е приложимо, да препрати без забавяне към ЕБО получената информация във връзка с буква в).

Определения

10. Освен ако не е посочено друго, термините, използвани в следното секторно законодателство, имат същото значение в настоящите насоки:
- а. Директивата за пазарите на финансови инструменти (ДПФИ);
 - б. Директивата относно лицата, управляващи алтернативни инвестиционни фондове (ДЛУАИФ);
 - в. Директивата относно предприятията за колективно инвестиране в прехвърлими ценни книжа (Директива за ПКИПЦК);
 - г. Директивата за капиталовите изисквания (ДКИ) и Регламента за капиталовите изисквания (РКИ);
 - д. Директивата за платежните услуги (ДПУ);
 - е. Директивата за електронните пари (ДЕП); и
 - ж. Директива относно договорите за кредити за жилищни недвижими имоти за потребители, Директива за ипотечните кредити (ДИК).
11. Примерните определения, представени в таблицата по-долу, са разработени само за целите на настоящите насоки и нямат предимство пред еквивалентни определения в националното законодателство.

<i>дружество(a)²</i>	Следните участници на финансовите пазари, ако изпълняват i) инвестиционните услуги, изброени в раздел А от приложение I към ДПФИ, и спомагателните услуги, изброени в раздел Б от него, или ii) банкова услуга, посочена в приложение I към ДКИ, или iii) услуга за колективно управление на портфейли на ПКИПЦК, или iv) платежна
---------------------------------	--

² Ако влязат в сила допълнителни директиви на ЕС, чрез които нови финансови дейности и/или финансови институции бъдат включени в обхвата на действие на ЕНО, въпросният ЕНО ще се консултира относно евентуалното разширяване на приложимостта на насоките към тези дружества и дейности.

	<p>услуга съгласно определението в член 4, параграф 3 от ДПУ, или v) издаване на електронни пари съгласно определението в член 2, параграф 2 от ДЕП, или vi) предоставяне на договор за кредит съгласно определението в член 4, параграф 3 от ДИК или дейности по кредитно посредничество съгласно определението в член 4, параграф 5 от ДИК:</p> <ul style="list-style-type: none"> • инвестиционни посредници (съгласно определението в член 4, параграф 1, точка 1 от ДПФИ); • управляващи дружества (съгласно определението в член 2, параграф 1, буква б) от Директивата за ПКИПЦК) и инвестиционни дружества, които не са посочили управляващо дружество (както е посочено в член 30 от Директивата за ПКИПЦК); • външни ЛУАИФ (съгласно определението в член 5, параграф 1, буква а) от ДЛУАИФ) при предоставяне на услуги съгласно член 6, параграф 4 от ДЛУАИФ; • кредитни институции (съгласно определението в член 4, параграф 1 от РКИ); • платежни институции (съгласно определението в член 4, параграф 4 от ДПУ), включително, в съответствие с член 33 от ДПУ, освободените доставчици на услуги по предоставяне на информация за сметка, които предоставят само платежната услуга, посочена в точка 8 от приложение I към ДПУ; • институции за електронни пари (съгласно определението в член 2, параграф 1 от ДЕП); и • кредитни посредници и кредитори, които не са кредитни институции (съгласно определението съответно в член 4, точки 5 и 10 от ДИК).
<p><i>жалба</i></p>	<p>Изявление за неудовлетворение, отправено към дружество от физическо или юридическо лице по отношение на предоставянето на i) инвестиционна услуга, предвидена в ДПФИ, Директивата за ПКИПЦК или ДЛУАИФ, или ii) банкова услуга, посочена в приложение I към ДКИ, или iii) услуга за колективно управление на портфейли в съответствие с Директивата за ПКИПЦК, или iv) платежна услуга съгласно определението в член 4, параграф 3 от ДПУ, или v) издаване на електронни пари съгласно определението в член 2, параграф 2 от ДЕП, или vi) договор за кредит съгласно определението в член 4, параграф 3 от ДИК, или vii) дейности по кредитно посредничество съгласно определението в член 4, параграф 5 от ДИК.</p>

<i>жалбоподател</i>	Физическо или юридическо лице, за което се предполага, че отговаря на условията за разглеждане на жалба от дружество, и което вече е подало жалба.
---------------------	--

Насоки относно разглеждането на жалби

<p>Насока 1 — Политика за управление на жалбите</p> <p>1. Компетентните органи следва да гарантират, че:</p> <ul style="list-style-type: none">а) дружествата въвеждат „политика за управление на жалбите“. Тази политика следва да бъде определена и одобрена от висшето ръководство на дружеството, което също следва да отговаря за нейното изпълнение и за контрола по спазването ѝ;б) тази „политика за управление на жалбите“ е изложена в (писмен) документ (напр. като част от „обща политика за (справедливо) третиране“);в) „политиката за управление на жалбите“ се предоставя на разположение на всички отговорни за това служители на дружеството по съответния вътрешен ред.
<p>Насока 2 — Функция за управление на жалбите</p> <p>2. Компетентните органи следва да гарантират, че дружествата разполагат с функция за управление на жалбите, която дава възможност за справедлива проверка на жалбите и за установяване и преодоляване на възможни конфликти на интереси.</p>
<p>Насока 3 – Регистриране</p> <p>3. Компетентните органи следва да гарантират, че дружествата регистрират жалбите вътрешно по подходящ начин в съответствие с националните изисквания по отношение на сроковете (напр. чрез защитен електронен регистър).</p>
<p>Насока 4 — Докладване</p> <p>4. Компетентните органи следва да гарантират, че дружествата предоставят информация относно жалбите и разглеждането на жалби на компетентните органи или на омбудсмана. Тези данни следва да обхващат броя на получените жалби, разграничени според техните национални критерии или собствени критерии, когато е приложимо.</p>
<p>Насока 5 — Вътрешни последващи действия по отношение на разглеждането на жалби</p>

5. Компетентните органи следва да гарантират, че дружествата анализират непрекъснато данните за разглеждането на жалби, за да се гарантира, че те установяват и отстраняват всички повтарящи се или системни проблеми, както и потенциалните правни и операционни рискове, например чрез:
- а) анализ на причините за отделните жалби, за да се определят първопричините, които са общи за различните видове жалби;
 - б) преценка дали такива първопричини могат да засегнат и други процеси или продукти, включително такива, за които няма преки жалби; и
 - в) коригиране на тези първопричини, когато е уместно.

Насока 6 — Предоставяне на информация

6. Компетентните органи следва да гарантират, че дружествата:
- а) при поискване или когато потвърждават получаването на жалба, предоставят писмена информация относно своя процес на разглеждане на жалби;
 - б) публикуват информация за своя процес на разглеждане на жалби по леснодостъпен начин, например в брошури, проспекти, договорни документи или чрез уебсайта на дружеството;
 - в) предоставят ясна, точна и актуална информация относно процеса на разглеждане на жалби, която включва:
 - (i) информация за начина на подаване на жалба (напр. вида на информацията, която трябва да бъде предоставена от жалбоподателя, самоличността и данните за контакт на лицето или отдела, до които следва да бъде адресирана жалбата);
 - (ii) процеса, който ще бъде следван при разглеждането на жалба (напр. кога ще бъде потвърдена жалбата, ориентировъчни срокове за разглеждане, наличие на компетентен орган, омбудсман или механизъм за алтернативно разрешаване на спорове и др.);
 - г) информират жалбоподателя за по-нататъшното разглеждане на жалбата.

Насока 7 — Процедури за отговаряне на жалби

7. Компетентните органи следва да гарантират, че дружествата:
- а) се стремят да съберат и проверят всички относими доказателства и информация във връзка с жалбата;
 - б) общуват на достъпен език, който е лесно разбираем;
 - в) предоставят отговор без излишно забавяне или поне в рамките на сроковете, определени на национално равнище. Когато не може да бъде предоставен отговор в рамките на очакваните срокове, дружеството следва да информира

жалбоподателя за причините за забавянето и да посочи кога е вероятно да приключи проверката от страна на дружеството;

- г) когато се предоставя окончателно решение, което не отговаря напълно на исканията на жалбоподателя (или на окончателно решение, когато националните правила го изискват), включват подробно обяснение на позицията на дружеството по жалбата и посочват възможността на жалбоподателя да продължи защитата на интересите си, предмет на жалбата, например посредством омбудсман, механизъм за алтернативно разрешаване на спорове, национални компетентни органи и др. Това решение следва да бъде предоставено в писмена форма, когато националните правила го изискват.