

04/10/2018

JC 2018 35

# Wytyczne w sprawie rozpatrywania skarg w sektorze papierów wartościowych i bankowości

---

Wytyczne w sprawie rozpatrywania skarg w sektorze papierów wartościowych (ESMA) i bankowości (EUNB)

## Cel

1. W celu zapewnienia odpowiedniej ochrony konsumentów niniejsze wytyczne:
  - a. uściślają oczekiwania związane z organizacją przedsiębiorstw w obszarze rozpatrywania skarg;
  - b. zawierają wskazówki dotyczące przekazywania informacji skarżącym;
  - c. zawierają wskazówki dotyczące procedur odpowiadania na skargi;
  - d. stanowią ujednolicenie ustaleń przedsiębiorstw dotyczących rozpatrywania wszystkich otrzymywanych skarg oraz
  - e. zapewniają minimalny poziom konwergencji praktyk nadzorczych w UE w zakresie ustaleń przedsiębiorstw dotyczących rozpatrywania skarg.

## Zakres stosowania

2. Niniejsze wytyczne mają zastosowanie do organów właściwych do spraw nadzoru nad rozpatrywaniem skarg przez przedsiębiorstwa z obszaru ich jurysdykcji. Dotyczy to okoliczności, w których właściwy organ nadzoruje rozpatrywanie skarg zgodnie z prawem unijnym i krajowym przez przedsiębiorstwa prowadzące działalność na obszarze ich jurysdykcji w ramach swobody świadczenia usług lub swobody przedsiębiorczości.
3. W odniesieniu do instytucji niekredytowych oferujących kredyty oraz do pośredników kredytowych niniejsze wytyczne mają zastosowanie w zakresie, w jakim wspomniane organy zostały wyznaczone jako właściwe do zapewniania stosowania i egzekwowania przepisów dyrektywy w sprawie kredytów hipotecznych, których niniejsze wytyczne dotyczą.
4. Niniejsze wytyczne nie mają zastosowania w przypadku, gdy przedsiębiorstwo otrzymuje skargę w sprawie:

- a. działań innych niż działania nadzorowane przez „właściwe organy” na podstawie art. 4 ust. 3 rozporządzenia w sprawie ESMA, art. 4 ust. 2 rozporządzenia w sprawie EUNB lub art. 5 dyrektywy w sprawie kredytów hipotecznych; lub
- b. działań innego podmiotu, za które takie przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności prawnej ani regulacyjnej (i w przypadku gdy działania te stanowią przedmiot skargi).

Jednak w takich sytuacjach przedsiębiorstwo powinno w miarę możliwości udzielić odpowiedzi, wyjaśniając swoje stanowisko w sprawie skargi lub, w stosownym przypadku, podając dane przedsiębiorstwa lub innej instytucji finansowej odpowiedzialnej za rozpatrzenie skargi.

### **Przestrzeganie przepisów, obowiązki sprawozdawcze i data rozpoczęcia stosowania**

5. Niniejsze wytyczne są wydawane na podstawie art. 16 rozporządzeń w sprawie europejskich urzędów nadzoru<sup>1</sup>. Zgodnie z art. 16 ust. 3 właściwe organy i instytucje finansowe muszą dołożyć wszelkich starań, aby zastosować się do wytycznych.
6. Niniejsze wytyczne określają stanowisko ESMA i EUNB w sprawie odpowiednich praktyk nadzorczych w ramach Europejskiego Systemu Nadzoru Finansowego oraz w sprawie zasad stosowania prawa unijnego. W związku z tym ESMA i EUNB oczekują, że niniejsze wytyczne będą przestrzegane przez wszystkie właściwe organy i instytucje finansowe, do których wytyczne są skierowane. Właściwe organy, wobec których niniejsze wytyczne mają zastosowanie, powinny ich przestrzegać poprzez odpowiednie włączenie ich do swoich praktyk nadzorczych (np. poprzez zmianę swoich ram prawnych lub procedur nadzorczych), również gdy wytyczne są skierowane głównie do instytucji.
7. Właściwe organy muszą powiadomić ESMA lub EUNB o tym, czy stosują lub zamierzają stosować zalecenia niniejszych wytycznych, albo podać uzasadnienie niestosowania się do nich, w terminie dwóch miesięcy od daty publikacji przetłumaczonych wersji wytycznych przez ESMA lub EUNB, na adres [JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu](mailto:JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu) i [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu). W razie nieprzekazania odpowiedzi w powyższym terminie uznaje się, że właściwe organy nie stosują się do wytycznych. Wzór powiadomienia dostępny jest na stronach internetowych ESMA i EUNB.
8. Niniejsze wytyczne stosuje się od daty wykonania obowiązku sprawozdawczego, o którym mowa w ust. 7. Jeśli chodzi o organy właściwe do spraw nadzoru nad rozpatrywaniem skarg przez pośredników kredytowych i instytucje niekredytowe oferujące kredyty na mocy dyrektywy w sprawie kredytów hipotecznych oraz instytucje płatnicze świadczące jedynie usługi inicjowania płatności lub dostępu do informacji o rachunku na mocy dyrektywy w sprawie usług płatniczych, niniejsze wytyczne stosuje się od dnia 1 maja 2019 r.
9. Bez względu na to, czy organ na podstawie art. 4 ust. 2 rozporządzenia w sprawie EUNB otrzymuje zgłoszenie na mocy pkt 2 i 3, jeżeli państwo członkowskie wyznaczyło więcej niż jeden organ zgodnie z art. 5 dyrektywy 2014/17/UE i jeden z nich nie jest organem na podstawie art. 4 ust. 2 rozporządzenia w

---

<sup>1</sup> ESMA – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1095/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. w sprawie ustanowienia Europejskiego Urzędu Nadzoru (Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych), zmiany decyzji nr 716/2009/WE i uchylecia decyzji Komisji 2009/77/WE.

EUNB – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1093/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. w sprawie ustanowienia Europejskiego Urzędu Nadzoru (Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego), zmiany decyzji nr 716/2009/WE oraz uchylecia decyzji Komisji 2009/78/WE.

sprawie EUNB, wówczas organ na podstawie art. 4 ust. 2 rozporządzenia w sprawie EUNB wyznaczony na mocy art. 5 dyrektywy 2014/17/UE powinien, bez uszczerbku dla ustaleń krajowych przyjętych zgodnie z art. 5 ust. 3 dyrektywy 2014/17/UE:

- a) niezwłocznie poinformować drugi wyznaczony organ o niniejszych wytycznych i dacie rozpoczęcia ich stosowania;
- b) zwrócić się do tego organu na piśmie z prośbą o rozważenie stosowania niniejszych wytycznych;
- c) zwrócić się do tego organu na piśmie z prośbą o poinformowanie EUNB lub organu na podstawie art. 4 ust. 2 rozporządzenia w sprawie EUNB w terminie dwóch miesięcy od powiadomienia, o którym mowa w lit. a), czy stosuje on lub zamierza stosować niniejsze wytyczne oraz
- d) w stosownych przypadkach niezwłocznie przekazać EUNB informacje otrzymane na podstawie lit. c).

## Definicje

10. O ile nie wskazano inaczej, terminy zastosowane w poniższych przepisach sektorowych mają to samo znaczenie w niniejszych wytycznych:

- a. dyrektywa w sprawie rynków instrumentów finansowych (MiFID);
- b. dyrektywa dotycząca zarządzających alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi (dyrektywa w sprawie ZAFI);
- c. dyrektywa w sprawie przedsiębiorstw zbiorowego inwestowania w zbywalne papiery wartościowe (dyrektywa w sprawie UCITS);
- d. dyrektywa w sprawie wymogów kapitałowych i rozporządzenie w sprawie wymogów kapitałowych;
- e. dyrektywa w sprawie usług płatniczych;
- f. dyrektywa w sprawie pieniądza elektronicznego oraz
- g. dyrektywa w sprawie kredytów hipotecznych.

11. Wyłącznie do celów niniejszych wytycznych opracowano przybliżone definicje, podane w tabeli poniżej; nie zastępują one równoważnych definicji występujących w prawie krajowym.

|  |   |
|--|---|
| <i>przedsiębiorstwo (przedsiębiorstwa)<sup>2</sup></i> | Następujący uczestnicy rynku finansowego, jeżeli świadczą (i) usługi finansowe wymienione w załączniku I sekcja A do MiFID i usługi pomocnicze wymienione w załączniku I sekcja B do MiFID lub (ii) usługę bankową, o której mowa w załączniku I do dyrektywy w sprawie wymogów kapitałowych, lub (iii) usługę zarządzania zbiorowym portfelem UCITS, lub (iv) usługę płatniczą w rozumieniu art. 4 pkt 3 dyrektywy w sprawie usług płatniczych lub (v) emisję pieniądza elektronicznego w rozumieniu art. 2 pkt 2 dyrektywy w sprawie pieniądza elektronicznego, lub (vi) umowę o kredyt w rozumieniu art. 4 pkt 3 |
|--|---|

<sup>2</sup> W przypadku wejścia w życie dodatkowych dyrektyw unijnych wprowadzających nowe działania finansowe lub nowe instytucje finansowe w zakres działalności danego europejskiego organu nadzoru ten europejski organ nadzoru przeprowadzi konsultacje w sprawie rozszerzenia zastosowania niniejszych wytycznych do takich przedsiębiorstw i działań.

|                        |  |
|------------------------|--|
|                        | <p>dyrektywy w sprawie kredytów hipotecznych lub usługi pośrednika kredytowego w rozumieniu art. 4 pkt 5 dyrektywy w sprawie kredytów hipotecznych:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• firmy inwestycyjne (w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 1 MiFID);</li> <li>• spółki zarządzające (w rozumieniu art. 2 ust. 1 lit. b) dyrektywy w sprawie UCITS) oraz spółki inwestycyjne, które nie wyznaczyły spółki zarządzającej (o których mowa w art. 30 dyrektywy w sprawie UCITS);</li> <li>• zewnętrzni ZAFI (w rozumieniu art. 5 ust. 1 lit. a) dyrektywy w sprawie ZAFI), jeżeli świadczą usługi na podstawie art. 6 ust. 4 tej dyrektywy;</li> <li>• instytucje kredytowe (w rozumieniu art. 4 ust. 1 rozporządzenia w sprawie wymogów kapitałowych);</li> <li>• instytucje płatnicze (w rozumieniu art. 4 pkt 4 dyrektywy w sprawie usług płatniczych), w tym, zgodnie z art. 33 dyrektywy w sprawie usług płatniczych, zwolnieni dostawcy świadczący usługę dostępu do informacji o rachunku świadczący jedynie usługę płatniczą, o której mowa w załączniku I pkt 8 do dyrektywy w sprawie usług płatniczych;</li> <li>• instytucje pieniądza elektronicznego (w rozumieniu art. 2 pkt 1 dyrektywy w sprawie pieniądza elektronicznego); oraz</li> <li>• pośrednicy kredytowi i instytucje niekredytowe (w rozumieniu art. 4 pkt 5 i 10 dyrektywy w sprawie kredytów hipotecznych).</li> </ul> |
| <p><i>skarga</i></p>   | <p>Skierowane do przedsiębiorstwa przez osobę fizyczną lub prawną oświadczenie będące wyrazem niezadowolenia w związku z świadczeniem (i) usługi inwestycyjnej świadczonej na podstawie MiFID, dyrektywy w sprawie UCITS lub dyrektywy w sprawie ZAFI lub (ii) usługi bankowej wymienionej w załączniku I do dyrektywy w sprawie wymogów kapitałowych, lub (iii) usługi zarządzania zbiorowym portfelem UCITS na podstawie dyrektywy w sprawie UCITS, lub (iv) usługi płatniczej w rozumieniu art. 4 pkt 3 dyrektywy w sprawie usług płatniczych lub (v) emisji pieniądza elektronicznego w rozumieniu art. 2 pkt 2 dyrektywy w sprawie pieniądza elektronicznego, lub (vi) umowy o kredyt w rozumieniu art. 4 pkt 3 dyrektywy w sprawie kredytów hipotecznych lub (vii) usług pośrednika kredytowego w rozumieniu art. 4 pkt 5 dyrektywy w sprawie kredytów hipotecznych.</p>   |
| <p><i>skarżący</i></p> | <p>Osoba fizyczna lub prawna, której skarga kwalifikuje się do rozpatrzenia przez przedsiębiorstwo i która już złożyła skargę.</p>   |

## Wytyczne w sprawie rozpatrywania skarg

### Wytyczna 1 – Zasady obsługi skarg

1. Właściwe organy powinny zapewnić:
  - a) wprowadzenie przez przedsiębiorstwa zasad obsługi skarg. Zasady te powinny zostać określone i zatwierdzone przez kierownictwo wyższego szczebla przedsiębiorstwa; kierownictwo powinno być również odpowiedzialne za ich wdrożenie i monitorowanie ich przestrzegania.
  - b) ujęcie zasad obsługi skarg w dokumencie (w formie pisemnej), np. będącym częścią ogólnych zasad (sprawiedliwego) traktowania.
  - c) udostępnienie zasad obsługi skarg wszystkim stosownym pracownikom przedsiębiorstwa za pośrednictwem odpowiedniego kanału wewnętrznego.

### Wytyczna 2 – Stanowisko ds. obsługi skarg

2. Właściwe organy powinny zapewnić utworzenie przez przedsiębiorstwa stanowiska ds. obsługi skarg umożliwiającego uczciwe badanie skarg oraz stwierdzanie ewentualnych konfliktów interesów i ograniczanie sytuacji powodujących ich występowanie.

### Wytyczna 3 – Rejestracja

3. Właściwe organy powinny dopilnować, aby przedsiębiorstwa w odpowiedni sposób wewnątrz rejestrowały skargi zgodnie z krajowymi wymogami dotyczącymi terminów (na przykład za pomocą zabezpieczonego rejestru elektronicznego).

### Wytyczna 4 – Sprawozdawczość

4. Właściwe organy powinny dopilnować, aby przedsiębiorstwa przekazywały właściwym organom lub rzecznikowi konsumentów informacje o skargach i rozpatrywaniu skarg. Dane te powinny obejmować liczbę otrzymanych skarg, w stosownych przypadkach w podziale według kryteriów krajowych lub kryteriów własnych.

### Wytyczna 5 – Wewnętrzna kontrola procedur rozpatrywania skarg

5. Właściwe organy powinny zadbać o to, aby przedsiębiorstwa na bieżąco analizowały dane dotyczące rozpatrywania skarg w celu wykrywania i rozwiązywania wszelkich powracających problemów lub problemów o charakterze systemowym, a także wykrywania i rozwiązywania problemu potencjalnego ryzyka prawnego i operacyjnego, na przykład poprzez:
  - a) analizę przyczyn poszczególnych skarg w celu stwierdzenia głównych przyczyn wspólnych dla poszczególnych rodzajów skarg;

- b) rozważenie, czy takie główne przyczyny mogą mieć również wpływ na inne procedury lub produkty, także te, które nie są bezpośrednio przedmiotem skarg; oraz
- c) usunięcie takich głównych przyczyn w uzasadnionych przypadkach.

#### **Wytyczna 6 - Przekazywanie informacji**

6. Właściwe organy powinny zapewnić następujące działania ze strony przedsiębiorstw:
- a) dostarczenie w formie pisemnej informacji na temat procedury rozpatrywania skarg — na wniosek lub w momencie potwierdzenia otrzymania skargi;
  - b) opublikowanie szczegółowych informacji na temat procedury rozpatrywania skarg w łatwo dostępnej formie, na przykład w formie broszur, ulotek, dokumentów umownych lub za pośrednictwem strony internetowej przedsiębiorstwa;
  - c) dostarczenie jasnych, dokładnych i aktualnych informacji na temat procedury rozpatrywania skarg, obejmujących:
    - (i) szczegółowe informacje o sposobie składania skarg (np. rodzaj informacji, które skarżący musi dostarczyć, tożsamość i dane kontaktowe osoby lub działu, do których należy skierować skargę),
    - (ii) procedurę, która obowiązuje przy rozpatrywaniu skargi (np. moment potwierdzenia otrzymania skargi, przybliżony termin na rozpatrzenie skargi, możliwość zwrócenia się do właściwego organu lub rzecznika konsumentów, skorzystania z mechanizmu pozasądowego rozstrzygnięcia sporów itp.);
  - d) bieżące informowanie skarżącego o postępie w rozpatrywaniu skargi.

#### **Wytyczna 7 – Procedury odpowiadania na skargi**

7. Właściwe organy powinny zapewnić następujące działania ze strony przedsiębiorstw:
- a) podejmowanie starań na rzecz zgromadzenia i zbadania wszystkich istotnych dowodów i informacji dotyczących skargi;
  - b) przekazywanie informacji w sposób przystępny i zrozumiały;
  - c) udzielanie odpowiedzi bez zbędnej zwłoki lub przynajmniej w terminie określonym na szczeblu krajowym. W przypadku gdy odpowiedzi nie można udzielić w oczekiwanym terminie, przedsiębiorstwo powinno poinformować skarżącego o przyczynach opóźnienia oraz wskazać przewidywany termin zakończenia postępowania przez przedsiębiorstwo;
  - d) przy wydawaniu ostatecznej decyzji, która nie jest w pełni zgodna z żądaniami skarżącego (lub każdej innej ostatecznej decyzji w przypadku, gdy jest to wymagane na mocy zasad krajowych) — dołączenie szczegółowego wyjaśnienia stanowiska przedsiębiorstwa w sprawie skargi oraz wskazanie skarżącemu możliwości nadania skardze dalszego biegu, np. poprzez zwrócenie się do rzecznika konsumentów,

właściwych organów krajowych, skorzystanie z mechanizmu pozasądowego rozstrzygania sporów itp. Jeśli zasady krajowe tego wymagają, taką decyzję należy przekazać na piśmie.