

04/10/2018JC 2018 35

Smernice za obravnavo pritožb za sektor vrednostnih papirjev in bančni sektor

Smernice za obravnavo pritožb za sektor vrednostnih papirjev (ESMA) in bančni sektor (EBA)

Namen

1. Da bi zagotovili ustrezno zaščito potrošnikov, si prizadevamo s temi smernicami:
 - a. pojasniti pričakovanja v povezavi z organizacijo podjetij glede obravnave pritožb;
 - b. zagotoviti napotke o zagotavljanju informacij pritožnikom;
 - c. zagotoviti napotke o postopkih za odzivanje na pritožbe;
 - d. uskladiti ureditve podjetij za obravnavo vseh pritožb, ki jih prejmejo, in
 - e. zagotoviti, da za ureditve podjetij za obravnavo pritožb po vsej EU velja minimalna stopnja nadzorne konvergence.

Področje uporabe

2. Te smernice veljajo za organe, pristojne za nadzor obravnave pritožb v podjetjih v njihovi pristojnosti. To zajema tudi okoliščine, v katerih pristojni organ nadzoruje obravnavo pritožb v skladu s pravom Unije in nacionalnim pravom v podjetjih, ki poslujejo v njihovi pristojnosti iz naslova svobode opravljanja storitev ali iz naslova svobode ustanavljanja.
3. Kar zadeva dajalce kredita, ki niso kreditne institucije, in kreditne posrednike, te smernice veljajo v primeru, da so bili organi imenovani za pristojne za zagotavljanje uporabe in izvajanje določb direktive o potrošniških kreditnih pogodbah za stanovanjske nepremičnine, na katere se te smernice nanašajo.
4. Te smernice ne veljajo, kadar podjetje prejme pritožbo o:
 - a. dejavnostih, ki jih ne nadzorujejo „pristojni organi“ v skladu s členom 4(3) uredbe o organu ESMA ali členom 4(2) uredbe o organu EBA ali členom 5 direktive o potrošniških kreditnih pogodbah za stanovanjske nepremičnine, ali
 - b. dejavnostih drugega subjekta, za katerega to podjetje nima pravne ali zakonske odgovornosti (in pri čemer so te dejavnosti bistvo pritožbe).

Vendar mora navedeno podjetje odgovoriti, če je to mogoče, in pojasniti svoje stališče do pritožbe in/ali, če ustreza, navesti podatke podjetja ali druge finančne ustanove, odgovorne za obravnavo pritožbe.

Skladnost, obveznosti poročanja in datum začetka uporabe

5. Te smernice so izdane na podlagi člena 16 uredb o evropskih nadzornih organih¹. V skladu s členom 16(3) si morajo pristojni organi in finančne institucije na vsak način prizadevati za spoštovanje smernic.
6. Te smernice določajo stališča organov ESMA in EBA o ustreznih nadzornih praksah v okviru Evropskega sistema finančnega nadzora in o tem, kako bi bilo treba uporabljati pravo Unije. Organa ESMA in EBA torej pričakujeta, da bodo vsi pristojni organi in finančne institucije, na katere so naslovljene te smernice, ravnali skladno z njimi. Pristojni organi, za katere veljajo te smernice, bi jih morali upoštevati tako, da bi jih ustrezno vključili v svoje nadzorne prakse (na primer s spremembo pravnega okvira ali nadzornih postopkov), tudi če so smernice namenjene predvsem institucijam.
7. Pristojni organi morajo organa ESMA in/ali EBA obvestiti, ali smernice upoštevajo oziroma ali jih nameravajo upoštevati, pri tem pa navesti razloge za neupoštevanje, in sicer v dveh mesecih po tem, ko organa ESMA in EBA objavita prevedene različice, na e-naslov: JCGuidelines.complaintshandling@esma.europa.eu in compliance@eba.europa.eu. Če se pristojni organi do tega roka ne odzovejo, se šteje, da smernic ne upoštevajo. Obrazec za pošiljanje obvestil je na voljo na spletni strani organov ESMA in EBA.
8. Te smernice veljajo od datuma zahtevanega poročanja, navedenega v odstavku 7. Kar zadeva organe, pristojne za nadzor obravnave pritožb pri kreditnih posrednikih in dajalcih kredita, ki niso kreditne institucije, v skladu z direktivo o potrošniških kreditnih pogodbah za stanovanjske nepremičnine in pri plačilnih institucijah, ki zagotavljajo samo storitve odreditve plačil ali storitve zagotavljanja informacij o računih v skladu z direktivo o plačilnih storitvah, smernice začnejo veljati 1. maja 2019.
9. Ne glede na to, ali je organ v skladu s členom 4(2) uredbe o organu EBA obravnavan v odstavku 2 in 3, velja, da če je država članica imenovala več kot en organ v skladu s členom 5 Direktive 2014/17/EU in eden od njih ni organ v skladu s členom 4(2) uredbe o organu EBA, mora organ v skladu s členom 4(2) uredbe o organu EBA, imenovan v skladu s členom 5 Direktive 2014/17/EU, brez poseganja v nacionalne dogovore, sprejete v skladu s členom 5(3) Direktive 2014/17/EU:
 - a) nemudoma obvestiti drug imenovani organ o teh smernicah in datumu začetka njihove uporabe;
 - b) pisno pozvati zadevni organ, naj razmisli o uporabi smernic;
 - c) pisno pozvati zadevni organ, naj organu EBA ali organu v skladu s členom 4(2) uredbe o organu EBA v dveh mesecih od prejema uradnega obvestila v skladu s pododstavkom (a) sporoči, ali te smernice uporablja oziroma jih namerava uporabljati, in
 - d) kadar je primerno, nemudoma zagotoviti organu EBA informacije, prejete v skladu s pododstavkom (c).

Opredelitev pojmov

10. Če ni drugače določeno, imajo izrazi, ki se uporabljajo v naslednji sektorski zakonodaji, v teh smernicah enak pomen:

¹ ESMA – Uredba (EU) št. 1095/2010 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. novembra 2010 o ustanovitvi Evropskega nadzornega organa (Evropski organ za vrednostne papirje in trge) in o spremembi Sklepa št. 716/2009/ES ter razveljavitvi Sklepa Komisije 2009/77/ES.

EBA – Uredba (EU) št. 1093/2010 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. novembra 2010 o ustanovitvi Evropskega nadzornega organa (Evropski bančni organ) in o spremembi Sklepa št. 716/2009/ES ter razveljavitvi Sklepa Komisije 2009/78/ES.

- a. direktiva o trgih finančnih instrumentov (MiFID);
- b. direktiva o upraviteljih alternativnih investicijskih skladov (UAIS);
- c. direktiva o kolektivnih naložbenih podjetjih za vlaganja v prenosljive vrednostne papirje (KNPVP);
- d. direktiva o kapitalskih zahtevah (CRD) in uredba o kapitalskih zahtevah (CRR);
- e. direktiva o plačilnih storitvah (PSD);
- f. direktiva o elektronskem denarju (EMD) in
- g. direktiva o potrošniških kreditnih pogodbah za stanovanjske nepremičnine (MCD).

11. Samo za namene teh smernic so bile pripravljene informativne opredelitve pojmov, navedene v spodnji preglednici, ki nimajo prednosti pred enakovrednimi opredelitvami pojmov v nacionalnem pravu.

<p><i>Podjetje (podjetja)²</i></p>	<p>Naslednji udeleženci na finančnem trgu, če opravljajo (i) investicijske storitve, navedene v oddelku A Priloge I k direktivi MiFID, in pomožne storitve, navedene v oddelku B te priloge, ali (ii) bančno storitev, navedeno v Prilogi I k direktivi CRD, ali (iii) storitev upravljanja zbranega premoženja KNPVP ali (iv) plačilno storitev, kot je opredeljena v členu 4(3) direktive PSD, ali (v) izdajanje elektronskega denarja, kot je opredeljeno v členu 2(2) direktive EMD, ali (vi) zagotavljanje kreditnih pogodb, kot je opredeljeno v členu 4(3) direktive MCD, ali dejavnosti kreditnega posredovanja, kot so opredeljene v členu 4(5) direktive MCD:</p> <ul style="list-style-type: none"> • investicijska podjetja (kot so opredeljena v členu 4(1)(1) direktive MiFID); • družbe za upravljanje (kot so opredeljene v členu 2(1)(b) direktive KNPVP) in investicijske družbe, ki niso prenesle pooblastil za upravljanje na družbe za upravljanje (kot je navedeno v členu 30 direktive KNPVP); • zunanji upravitelji alternativnih investicijskih skladov (kot so opredeljeni v členu 5(1)(a) direktive UAIS), kadar opravljajo storitve v skladu s členom 6(4) direktive UAIS; • kreditne institucije (kot so opredeljene v členu 4(1) uredbe CRR); • plačilne institucije (kot so opredeljene v členu 4(4) direktive PSD), tudi v skladu s členom 33 direktive PSD, pri čemer so izvzeti ponudniki storitev zagotavljanja informacij o računih iz točke (8) Priloge I k direktivi PSD; • institucije za izdajo elektronskega denarja (kot so opredeljene v členu 2(1) direktive EMD), in • kreditni posredniki in dajalci kredita, ki niso kreditne institucije (kot so opredeljeni v členu 4(5) in (10) direktive MCD).
<p><i>Pritožba</i></p>	<p>Izjava o nezadovoljstvu, ki jo na podjetje naslovi fizična ali pravna oseba in se nanaša na zagotavljanje (i) investicijske storitve iz direktive MiFID, direktive</p>

² Če bodo začele veljati dodatne direktive EU, ki bodo v področje delovanja evropskega nadzornega organa dodale nove finančne dejavnosti in/ali finančne institucije, se bo navedeni evropski nadzorni organ posvetoval o razširitvi uporabe smernic na ta podjetja in dejavnosti.

	KNPVP ali UAIS ali (ii) bančne storitve, navedene v Prilogi I k direktivi CRD, ali (iii) storitve upravljanja zbranskega premoženja iz direktive KNPVP ali (iv) plačilne storitve, kot je opredeljena v členu 4(3) direktive PSD, ali (v) izdajanje elektronskega denarja, kot je opredeljeno v členu 2(2) direktive EMD, ali (vi) kreditne pogodbe, kot je opredeljena v členu 4(3) direktive MCD, ali dejavnosti kreditnega posredovanja, kot so opredeljene v členu 4(5) direktive MCD.
<i>Pritožnik</i>	Fizična ali pravna oseba, za katero se predpostavlja, da je upravičena do tega, da podjetje obravnava njeno pritožbo, in ki je že vložila pritožbo.

Smernice za obravnavo pritožb

<p>Smernica 1 – Politika obravnave pritožb</p> <p>1. Pristojni organi bi morali zagotoviti, da:</p> <ol style="list-style-type: none"> imajo podjetja vzpostavljeno „politiko obravnave pritožb“. To politiko bi morali opredeliti in odobriti višji vodstveni delavci. Ti bi morali biti tudi odgovorni za njeno izvajanje in spremljanje skladnosti z njo; mora biti ta „politika obravnave pritožb“ navedena v (pisnem) dokumentu (npr. kot del „splošne politike o (pravični) obravnavi“); „politika obravnave pritožb“ mora biti prek ustreznega notranjega kanala na voljo vsem zadevnim uslužbencem podjetja.
<p>Smernica 2 – Funkcija obravnave pritožb</p> <p>2. Pristojni organi bi morali zagotoviti, da imajo podjetja vzpostavljeno funkcijo obravnave pritožb, ki omogoča pošteno proučitev pritožb ter prepoznavanje in zmanjševanje morebitnih nasprotij interesov.</p>
<p>Smernica 3 – Beleženje</p> <p>3. Pristojni organi bi morali zagotoviti, da podjetja na ustrezen način interno beležijo pritožbe v skladu z nacionalnimi zahtevami glede časovnih rokov (npr. prek varnega elektronskega registra).</p>
<p>Smernica 4 – Poročanje</p> <p>4. Pristojni organi bi morali zagotoviti, da podjetja zagotavljajo informacije o pritožbah in obravnavi pritožb pristojnim organom ali evropskemu varuhu človekovih pravic. Ti podatki bi morali zajemati število prejetih pritožb, razvrščenih po nacionalnih ali lastnih merilih, kjer je to ustrezno.</p>

Smernica 5 – Notranje spremljanje obravnave pritožb

5. Pristojni organi bi morali zagotoviti, da podjetja stalno analizirajo podatke o obravnavi pritožb in tako zagotovijo opredelitev in obravnavo vseh ponavljajočih se ali sistemskih težav ter morebitnih pravnih in operativnih tveganj, na primer z:
- analizo vzrokov za posamezne pritožbe, da se opredelijo temeljni vzroki, skupni za posamezne vrste pritožb;
 - ugotavljanjem, ali bi ti temeljni vzroki utegnili vplivati na druge postopke ali produkte, vključno s tistimi, na katere se pritožbe ne nanašajo neposredno, in
 - odpravo temeljnih vzrokov, kjer je to ustrezno.

Smernica 6 – Zagotavljanje informacij

6. Pristojni organi bi morali zagotoviti, da podjetja:
- na zahtevo ali ob potrditvi prejema pritožbe zagotovijo pisne informacije o svojem postopku obravnave pritožb;
 - objavijo podatke o svojem postopku obravnave pritožb v lahko dostopni obliki, na primer v brošurah, letakih, pogodbenih dokumentih ali na spletnem mestu podjetja;
 - zagotovijo jasne, točne in ažurne informacije o postopku obravnave pritožb, kar vključuje:
 - podatke o tem, kako vložiti pritožbo (npr. katere informacije mora pritožnik predložiti, identiteta in kontaktni podatki osebe ali oddelka, na katera je treba nasloviti pritožbo);
 - potek postopka obravnave pritožb (npr. kdaj bo pritožba potrjena, okvirni časovni rok obravnave, razpoložljivost pristojnega organa, evropskega varuha človekovih pravic ali mehanizmov za alternativno reševanje sporov ipd.).
 - Stalno obveščajo pritožnika o nadaljnji obravnavi pritožbe.

Smernica 7 –Postopki za odzivanje na pritožbe

7. Pristojni organi bi morali zagotoviti, da podjetja:
- skušajo zbrati in proučiti vse zadevne dokaze in informacije o pritožbi;
 - komunicirajo v enostavnem, lahko razumljivem jeziku;
 - poskrbijo za odgovor brez nepotrebnega odlašanja ali vsaj v časovnih okvirih, določenih na nacionalni ravni; kadar odgovora ni mogoče podati v pričakovanih časovnih okvirih, bi morale podjetje pritožnika obvestiti o vzroku zamude in navesti, kdaj bo najverjetneje zaključilo preiskavo;
 - ob sporočanju končne odločitve, ki ne ustreza popolnoma tožnikovi zahtevi (ali kakršne koli končne odločitve, kadar tako zahtevajo nacionalni predpisi), bi morale podjetje vključiti celovito pojasnilo o svojem stališču glede pritožbe in pritožniku predstaviti možnost, da pritožbo usmeri npr. na evropskega varuha človekovih pravic,

mehanizem za alternativno reševanje sporov, nacionalne pristojne organe ipd. Kadar nacionalni predpisi tako zahtevajo, je treba takšno odločitev sporočiti pisno.