

JC 2014 43  
27 May 2014

Joint Committee  
Sūdzību izskatīšanas pamatnostādnes vērtspapīru  
(ESMA) un banku (EBA) nozarēs

## **Saturs**

Sūdzību izskatīšanas pamatnostādnes vērtspapīru (ESMA) un banku (EBI) nozarēs .....	4
--	---

## **Akronīmiem**

AIFP	Alternatīvo ieguldījumu fondu pārvaldniekam
AIFPD	Alternatīvo ieguldījumu fondu pārvaldnieku direktīva
EBI	Eiropas banku iestādi
END	E-naudas direktīva
ES	Eiropas Savienība
ESMA	Eiropas vērtspapīru un tirgu iestādi
FITD	Finanšu instrumentu tirgus direktīva
KPD	Kapitāla prasību direktīva
KPR	Kapitāla prasību regula
MPD	Maksājumu pakalpojumu direktīva
PVKIU	Pārvedamu vērtspapīru kolektīvo ieguldījumu uzņēmumi

## **Sūdzību izskatīšanas pamatnostādnes vērtspapīru (ESMA) un banku (EBI) nozarēs**

### **Mērķis**

1. Lai nodrošinātu pienācīgu patērētāju aizsardzību, šīs pamatnostādnes ir paredzētas, lai:
  - a. noskaidrotu, kas tiek sagaidīts no sabiedrības organizācijas attiecībā uz sūdzību izskatīšanu;
  - b. sniegtu padomus par informācijas sniegšanu sūdzības iesniedzējiem;
  - c. sniegtu padomus par kārtību, kādā jāatbild uz sūdzībām;
  - d. saskaņotu sabiedrību pasākumus attiecībā uz visu to sūdzību izskatīšanu, ko tās saņem, un
  - e. nodrošinātu, ka sabiedrību pasākumi attiecībā uz sūdzību izskatīšanu ir pakļauti minimālajam uzraudzības konverģences līmenim visā ES.

### **Darbības joma**

2. Šīs pamatnostādnes ir piemērojamas iestādēm, kas ir kompetentas uzraudzīt tās savā piekritībā esošās sabiedrības, kuras izskata sūdzības. Tas ietver apstākļus, kad kompetenta iestāde uzrauga, kā atbilstoši dibināšanas vai pakalpojumu sniegšanas brīvībai tās piekritībā esošās sabiedrības veic sūdzību izskatīšanu saskaņā ar ES un valsts tiesību aktiem.
3. Šīs pamatnostādnes nepiemēro, ja sabiedrība saņem sūdzību par:
  - a. darbībām, kuras „kompetentās iestādes” neuzrauga saskaņā ar ESMA regulas 4. panta 3. punktu vai EBI regulas 4. panta 2. punktu, vai
  - b. citas iestādes darbībām, par kurām konkrētajai sabiedrībai nav juridiska vai reglamentējoša atbildība (un kur šīs darbības veido sūdzības būtību).

Tomēr sabiedrībai, ja iespējams, būtu jāatbild, paskaidrojot sabiedrības nostāju attiecībā uz sūdzību un/vai, ja tas ir atbilstoši, sniedzot informāciju par sabiedrību vai citu finanšu iestādi, kura ir atbildīga par sūdzības izskatīšanu.

## **Atbilstība, ziņošanas pienākums un piemērošanas datums**

4. Šīs pamatnostādnes ir izdotas saskaņā ar Eiropas Uzraudzības iestādes (ESA) regulu<sup>1</sup> 16. pantu. Saskaņā ar 16. panta 3. punktu kompetentās iestādes un finanšu iestādes dara visu iespējamo, lai šīs pamatnostādnes ievērotu.
5. Šīs pamatnostādnes izklāsta ESMA un EBI viedokli par atbilstošām uzraudzības praksēm Eiropas finanšu uzraudzības sistēmā un to, kā jāpiemēro Savienības tiesības. Tādēļ ESMA un EBI sagaida, ka visas kompetentās iestādes un finanšu iestādes, kurām šīs pamatnostādnes ir adresētas, ievēros pamatnostādnes. Kompetentajām iestādēm, uz kurām attiecināmas pamatnostādnes, vajadzētu tās ievērot, piemērojot tās savā uzraudzības praksē pēc atbilstības (piem., grozot to tiesisko sistēmu vai uzraudzības procesus), tostarp gadījumos, kad pamatnostādnes vispirms attiecināmas uz iestādēm.
6. Kompetentajām iestādēm divu mēnešu laikā no ESMA un EBI tulkoto versiju publicēšanas datuma jāziņo ESMA un/vai EBI, vai tās ievēro vai plāno ievērot pamatnostādnes, pamatojot neatbilstības iemeslus, sūtot ziņojumu uz [JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu](mailto:JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu) un [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu). Ja šī termiņa laikā netiek saņemta atbilde, kompetentās iestādes uzskatīs par neatbilstīgām. Paziņojumu paraugi ir pieejami ESMA un EBI tīmekļa vietnē.
7. Šīs pamatnostādnes piemēro no 6. punktā minētā ziņošanas prasības datuma.

## **Definīcijas**

8. Ja vien nav noteikts citādi, šādos nozaru tiesību aktos lietotajiem terminiem ir tāda pati nozīme kā šajās pamatnostādnēs:
  - a. Finanšu instrumentu tirgus direktīva (FITD);
  - b. Alternatīvo ieguldījumu fondu pārvaldnieku direktīva (AIFPD);
  - c. Pārvedamu vērtspapīru kolektīvo ieguldījumu uzņēmumi (PVKIU direktīva);
  - d. Kapitāla prasību direktīva (KPD) un Kapitāla prasību regula (KPR);
  - e. Maksājumu pakalpojumu direktīva (MPD);
  - f. E-naudas direktīva (END).

---

<sup>1</sup>ESMA: Eiropas Parlamenta un Padomes 2010. gada 24. novembra Regula (ES) Nr. 1095/2010, ar ko izveido Eiropas Uzraudzības iestādi (Eiropas Vērtspapīru un tirgu iestādi), grozot Lēmumu Nr. 716/2009/EK un atceļot Komisijas Lēmumu 2009/77/EK.

EBA: Eiropas Parlamenta un Padomes 2010. gada 24. novembra Regula (ES) Nr. 1093/2010, ar ko izveido Eiropas Uzraudzības iestādi (Eiropas Banku iestādi), grozot Lēmumu Nr. 716/2009/EK un atceļot Komisijas Lēmumu 2009/78/EK.

9. Tikai šo pamatnostādņu nolūkam ir izstrādātas turpmāk sniegtajā tabulā izklāstītās norādošās definīcijas, kas neapgāž līdzvērtīgas definīcijas valsts likumos.

<i>Sabiedrība(-s)<sup>2</sup></i>	<p>Šādi finanšu tirgus dalībnieki, ja sniedz (i) ieguldījumu pakalpojumus, kas uzskaitīti FITD I pielikuma A iedaļā, un blakuspakalpojumus, kas uzskaitīti B iedaļā, vai (ii) bankas pakalpojumus, kas uzskaitīti KPD I pielikumā, vai (iii) PVKIU kolektīvo portfeļu pārvaldīšanas pakalpojumus vai (iv) maksājuma pakalpojumus, kā noteikts MPD 4. panta 3. punktā, vai (v) izdod elektronisko naudu, kā noteikts END 2. panta 2. punktā:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ieguldījumu sabiedrības (kā noteikts FITD 4. panta 1. punkta 1. apakšpunktā);</li> <li>• pārvaldes sabiedrības (kā noteikts PVKIU direktīvas 2. panta 1. punkta b) apakšpunktā) un ieguldījumu sabiedrības, kas nav iecēlušas pārvaldes sabiedrību (kā minēts PVKIU direktīvas 30. pantā);</li> <li>• ārējie AIFP (kā noteikts AIFPD 5. panta 1. punkta a) apakšpunktā), ja sniedz pakalpojumus saskaņā ar AIFPD 6. panta 4. punktu;</li> <li>• kredītiestādes (kā noteikts KPR 4. panta 1. punktā) un</li> <li>• maksājumu iestādes un elektroniskās naudas iestādes (kā attiecīgi noteikts MPD 4. panta 4. punktā un END 2. panta 1. punktā).</li> </ul>
<i>Sūdzība</i>	<p>Neapmierinātības paziņojums, ko fiziska vai juridiska persona adresē sabiedrībai attiecībā uz (i) ieguldījumu pakalpojumu, kas sniegts saskaņā ar FITD, PVKIU direktīvu vai AIFPD; vai (ii) bankas pakalpojumu, kas uzskaitīts KPD I pielikumā; vai (iii) kolektīvā portfeļa pārvaldīšanas pakalpojumu saskaņā ar PVKIU direktīvu.</p>
<i>Sūdzības iesniedzējs</i>	<p>Fiziska vai juridiska persona, kuru uzskata par tiesīgu, lai tās sūdzību izskata sabiedrība, un kura jau ir iesniegusi sūdzību.</p>

<sup>2</sup>Ja stāties spēkā papildu ES direktīvas, ar kurām ESA darbības jomā parādīsies jaunas finanšu darbības un/vai finanšu iestādes, minētā ESA konsultēsies par jebkuru šo pamatnostādņu piemērojamības paplašināšanu attiecībā uz šīm sabiedrībām vai darbībām.

## **Sūdzību izskatīšanas pamatnostādnes**

### **1. pamatnostādne. Sūdzību pārvaldības politika**

1. Kompetentās iestādes nodrošina, ka:

- a) sabiedrībā tiek ieviesta "sūdzību pārvaldības politika". Šo politiku nosaka un apstiprina sabiedrības augstākā līmeņa vadītāji, kuri ir atbildīgi arī par tās īstenošanu un atbilstības uzraudzību;
- b) šī "sūdzību pārvaldības politika" tiek izklāstīta (rakstiskā) dokumentā, piemēram, kā "vispārējās (taisnīgas) attieksmes politikas" daļa;
- c) "sūdzību pārvaldības politika" ir pieejama visiem attiecīgajiem sabiedrības darbiniekiem, izmantojot atbilstošu iekšējo kanālu.

### **2. pamatnostādne. Sūdzību pārvaldības funkcija**

2. Kompetentās iestādes nodrošina, ka sabiedrības uzņemas sūdzību pārvaldības funkciju, kura veicina sūdzību taisnīgu pārbaudi un iespējamo interešu konfliktu konstatēšanu un mazināšanu.

### **3. pamatnostādne. Reģistrēšana**

3. Kompetentās iestādes nodrošina, ka sabiedrības atbilstošā veidā reģistrē sūdzības saskaņā ar valstīs noteiktajām prasībām par termiņiem (piemēram, izmantojot drošu elektronisku reģistru).

### **4. pamatnostādne. Ziņojumu sniegšana**

4. Kompetentās iestādes nodrošina, ka sabiedrības sniedz informāciju par sūdzībām un sūdzību izskatīšanu kompetentām valsts iestādēm vai ombudam. Šie dati ietver informāciju par saņemto sūdzību skaitu, ko attiecīgā gadījumā diferencē saskaņā ar valsts kritērijiem vai pašu kritērijiem.

### **5. pamatnostādne. Iekšējā sūdzību izskatīšanas kontrole**

5. Kompetentās iestādes nodrošina, ka sabiedrības nepārtraukti analizē sūdzību izskatīšanas datus, lai nodrošinātu, ka tiek noteiktas un risinātas atkārtotas vai sistēmiskas problēmas, kā arī iespējamie tiesiskie un funkcionālie riski, piemēram:

- a) analizējot atsevišķu sūdzību iemeslus, lai noteiktu galvenos attiecīgām sūdzību veidam raksturīgos cēloņus;
- b) apsverot, vai šādi cēloņi var ietekmēt arī citus procesus vai produktus, tostarp tos, par kuriem nav saņemtas tiešas sūdzības; un
- c) novēršot šādus cēloņus, ja tas ir pamatoti.

## **6. pamatnostādne. Informācijas sniegšana**

6. Kompetentās iestādes nodrošina, ka sabiedrības:

- a) pēc pieprasījuma vai vienlaicīgi ar sūdzības saņemšanas apstiprinājumu sniedz rakstisku informāciju par sūdzību izskatīšanas procesu;
- b) publicē informāciju par sūdzību izskatīšanas procesu viegli pieejamā veidā, piemēram, brošūrās, bukletos, līguma dokumentos vai sabiedrības tīmekļa vietnē;
- c) sniedz skaidru, precīzu un aktuālu informāciju par sūdzību izskatīšanas procesu, kura ietver:
  - (i) informāciju par to, kā iesniegt sūdzību (piemēram, kāda informācija sūdzības iesniedzējam jāiesniedz, personas identitāte un kontaktinformācija vai nodaļa, kam sūdzība jāadresē),
  - (ii) informāciju par sūdzības izskatīšanas procedūru (piemēram, ja sūdzību apstiprina, tiek norādīts indikatīvs izskatīšanas termiņš, pieejamā kompetentā iestāde, ombuds vai alternatīvs strīdu izšķiršanas (*ADR*) mehānisms u. c.);
- d) turpina informēt sūdzības iesniedzēju par turpmāko sūdzības izskatīšanu.

## **7. pamatnostādne. Atbildēšanas uz sūdzībām procedūra**

7. Kompetentās iestādes nodrošina, ka sabiedrības:

- a) cenšas vākt un pārbaudīt visus attiecīgos ar sūdzību saistītos pierādījumus un informāciju;
- b) saziņā izmanto vienkāršu, viegli saprotamu valodu;
- c) sniedz atbildi bez liekas kavēšanās vai vismaz valstī noteiktajos termiņos. Ja atbildi nevar sniegt paredzētajos termiņos, apdrošināšanas sabiedrība informē sūdzības iesniedzēju par kavējuma iemesliem un norāda, kad apdrošināšanas sabiedrība plāno pabeigt pārbaudi;
- d) ja galīgais lēmums pilnībā neapmierina sūdzības iesniedzēja prasības (vai jebkurš galīgais lēmums, ja tas paredzēts valsts tiesību aktos), pievieno pilnīgu apdrošināšanas sabiedrības nostājas skaidrojumu par sūdzību un sūdzības iesniedzējam piedāvā iespēju uzturēt sūdzību, piemēram, izmantojot ombudu, alternatīvo strīdu izšķiršanas mehānismu, valsts kompetentās iestādes u. c. Ja tas paredzēts valsts tiesību aktos, šādus lēmumus sniedz rakstiski.