

JC 2014 43
27 May 2014

Joint Committee

Usmernenia k vybavovaniu sťažností pre sektor cenných
papierov (ESMA) a bankový sektor (EBA)

Obsah

Usmernenia k vybavovaniu sťažností pre sektor cenných papierov (ESMA) a bankový sektor (EBA)	4
---	---

Skratky

AIFM	Správcovia alternatívnych investičných fondov
AIFMD	Smernica o správcoch alternatívnych investičných fondov
CRD	Smernica o kapitálových požiadavkách
CRR	Nariadenie o kapitálových požiadavkách
EBA	Európsky orgán pre bankovníctvo
EMD	Smernica o elektronických peniazoch
ESMA	Európskym orgánom pre cenné papiere a trhy
EÚ	Európska Únia
MiFID	Smernica o trhoch s finančnými nástrojmi
PSD	Smernica o platobných službách
UCITS	Podniky kolektívneho investovania do prevoditeľných cenných papierov

Usmernenia k vybavovaniu sťažností pre sektor cenných papierov (ESMA) a bankový sektor (EBA)

Účel

1. Aby bolo možné zabezpečiť primeranú ochranu spotrebiteľov, cieľom týchto usmernení je:
 - a. objasniť očakávania týkajúce sa organizácie firiem vo vzťahu k vybavovaniu sťažností,
 - b. poskytnúť usmernenie k poskytovaniu informácií sťažovateľom,
 - c. poskytnúť usmernenie k postupom odpovedania na sťažnosti,
 - d. zosúladiť opatrenia firiem na vybavovanie všetkých sťažností, ktoré dostanú, a
 - e. zabezpečiť, aby opatrenia firiem pre vybavovanie sťažností podliehali minimálnej úrovni zblížovania dohľadu v celej EÚ.

Rozsah pôsobnosti

2. Tieto usmernenia sa týkajú orgánov, ktoré sú príslušné vykonávať dohľad nad vybavovaním sťažností firiem v ich jurisdikcii. Týka sa to okolností, za ktorých príslušný orgán vykonáva dohľad nad tým, ako firmy podnikajúce v ich jurisdikcii, na základe zásady voľného pohybu služieb a slobody usadiť sa, vybavujú sťažnosti podľa právnych predpisov EÚ a vnútroštátnych právnych predpisov.
3. Tieto usmernenia sa netýkajú prípadu, keď firma dostane sťažnosť na:
 - a. činnosti, iné ako tie, ktoré podliehajú dohľadu „príslušných orgánov“ podľa článku 4 ods. 3 nariadenia o ESMA alebo podľa článku 4 ods. 2 nariadenia o EBA, alebo
 - b. na činnosti iného subjektu, za ktorý táto firma nenesie žiadnu právnu ani regulačnú zodpovednosť (a keď takéto činnosti tvoria podstatu sťažnosti).

Táto firma by však podľa možnosti mala odpovedať vysvetlením svojho stanoviska k sťažnosti a/alebo, ak je to vhodné, mala by poskytnúť údaje o firme alebo inej finančnej inštitúcii, ktorá zodpovedá za vybavovanie sťažnosti.

Povinnosť dodržiavať ustanovenia (compliance), ohlasovacia povinnosť a dátum uplatňovania

4. Tieto usmernenia boli vydané podľa článku 16 nariadení o ESA.¹ Podľa článku 16 ods. 3 príslušné orgány a finančné inštitúcie vynaložia všetko úsilie na dodržanie týchto usmernení.
5. Tieto usmernenia zahŕňajú názor orgánov ESMA a EBA na náležité postupy dohľadu v rámci Európskeho systému finančného dohľadu a na spôsob uplatňovania právnych predpisov Únie. Orgány ESMA a EBA preto očakávajú, že všetky príslušné orgány a finančné inštitúcie, ktorým sú tieto usmernenia určené, ich budú dodržiavať. Príslušné orgány, na ktoré sa vzťahujú tieto usmernenia, by ich mali dodržiavať tým, že ich podľa potreby začlenia do svojich postupov dohľadu (napr. tým, že zmenia svoj právny rámec alebo postupy dohľadu), a to aj v prípade, keď sú tieto usmernenia zamerané prevažne na inštitúcie.
6. Príslušné orgány musia oznámiť orgánu ESMA a/alebo orgánu EBA, či dodržiavajú alebo majú v úmysle dodržiavať tieto usmernenia, s uvedením dôvodov na ich nedodržiavanie, a to do dvoch mesiacov od uverejnenia preložených verzií orgánmi ESMA a EBA na JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu a compliance@eba.europa.eu. Ak k uvedenému termínu nepredložia žiadne odpovede, bude sa mať za to, že príslušné orgány tieto odporúčania nedodržiavajú. Vzor predkladania oznámení je k dispozícii na internetových stránkach orgánov ESMA a EBA.
7. Tieto usmernenia sa začnú uplatňovať odo dňa splnenia ohlasovacej povinnosti podľa odseku 6.

Vymedzenia pojmov

8. Pokiaľ nie je uvedené inak, pojmy použité v týchto sektorových právnych predpisoch budú mať v týchto usmerneniach rovnaký význam:
 - a. smernica o trhoch s finančnými nástrojmi,
 - b. smernica o správcoch alternatívnych investičných fondov,
 - c. podniky kolektívneho investovania do prevoditeľných cenných papierov (smernica o UCITS),
 - d. smernica o kapitálových požiadavkách a nariadenie o kapitálových požiadavkách,

¹ ESMA – Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1095/2010 z 24. novembra 2010, ktorým sa zriaďuje Európsky orgán dohľadu (Európsky orgán pre cenné papiere a trhy) a ktorým sa mení a dopĺňa rozhodnutie č. 716/2009/ES a zrušuje rozhodnutie Komisie 2009/77/ES.

EBA – Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1093/2010 z 24. novembra 2010, ktorým sa zriaďuje Európsky orgán dohľadu (Európsky orgán pre bankovníctvo) a ktorým sa mení a dopĺňa rozhodnutie č. 716/2009/ES a zrušuje rozhodnutie Komisie 2009/78/ES.

e. smernica o platobných službách,

f. smernica o elektronických peniazoch.

9. Orientačné vymedzenia pojmov uvedené v nasledujúcej tabuľke, ktorými sa nenahrádzajú ekvivalentné definície uvedené vo vnútroštátnych právnych predpisoch, boli vypracované len na účely týchto usmernení.

<i>firma</i> (<i>firmy</i>) ²	<p>Nasledujúci účastníci trhu, ak poskytujú i) investičné služby uvedené v časti A prílohy I k smernici o trhoch s finančnými nástrojmi a vedľajšie služby uvedené v časti B tejto smernice alebo ii) bankové služby uvedené v prílohe I k smernici o kapitálových požiadavkách alebo iii) služby kolektívneho riadenia portfólia podnikov kolektívneho investovania do prevoditeľných cenných papierov alebo iv) platobné služby uvedené v článku 4 ods. 3 smernice o platobných službách alebo v) vydávajú elektronické peniaze podľa článku 2 ods. 2 smernice o elektronických peniazoch:</p> <ul style="list-style-type: none">• investičné firmy (podľa článku 4 ods. 1 bod 1 smernice o trhoch s finančnými nástrojmi),• správcovské spoločnosti (podľa článku 2 ods. 1 písm. b) smernice o UCITS) a investičné spoločnosti, ktoré neurčili správcovskú spoločnosť (podľa článku 30 smernice o UCITS),• externí správcovia alternatívnych investičných fondov (podľa článku 5 ods. 1 písm. a) smernice o správcoch alternatívnych investičných fondov), keď poskytujú služby podľa článku 6 ods. 4 smernice o správcoch alternatívnych investičných fondov,• úverové inštitúcie (podľa článku 4 ods. 1 nariadenia o kapitálových požiadavkách a• platobné inštitúcie a inštitúcie elektronických peňazí (podľa článku 4 ods. 4 smernice o platobných službách a podľa článku 2 ods. 1 smernice o elektronických peniazoch).
<i>sťažnosť</i>	<p>Vyjadrenie nespokojnosti, ktoré firme adresovala fyzická alebo právnická osoba vo vzťahu k poskytovaniu i) investičnej služby poskytovanej</p>

² Ak by nadobudli platnosť ďalšie smernice EÚ, ktoré by do rozsahu pôsobnosti Európskeho orgánu dohľadu priniesli nové finančné aktivity a/alebo finančné inštitúcie, potom Európsky orgán dohľadu bude konzultovať akékoľvek rozšírenie uplatnenia smerníc vo vzťahu k týmto firmám a aktivitám.

	podľa smernice o trhoch s finančnými nástrojmi, smernice o UCITS alebo smernice o správcoch alternatívnych investičných fondov alebo vo vzťahu k poskytovaniu ii) bankových služieb uvedených v prílohe I k smernici o kapitálových požiadavkách alebo vo vzťahu k poskytovaniu iii) služby kolektívneho riadenia portfólia podľa smernice o UCITS.
<i>sťažovateľ</i>	Fyzická alebo právnická osoba, u ktorej sa predpokladá, že má nárok na to, aby firma posúdila sťažnosť, a ktorá už sťažnosť podala.

Usmernenia k vybavovaniu sťažností

Usmernenie 1 – Konceptia vybavovania sťažností

1. Príslušné orgány by mali zabezpečiť:

- a) aby firmy zaviedli koncepciu vybavovania sťažností. Túto koncepciu určuje a schvaľuje predstavenstvo firmy, ktoré je tiež zodpovedné za jej implementáciu a monitorovanie jej dodržiavania;
- b) aby koncepcia vybavovania sťažností mala písomnú formu, napríklad ako súčasť tzv. všeobecnej politiky (spravodlivého) zaobchádzania;
- c) aby bola koncepcia vybavovania sťažností k dispozícii všetkým príslušným pracovníkom firmy prostredníctvom vhodného interného kanálu.

Usmernenie 2 – Systém na vybavovanie sťažností

2. Príslušné orgány by mali zabezpečiť, aby firmy mali funkčný systém na vybavovanie sťažností, ktorý umožní spravodlivé vyšetrowanie sťažností a identifikáciu a zmiernenie možných konfliktov záujmov.

Usmernenie 3 – Registrácia

3. Príslušné orgány by mali zabezpečiť, aby firmy vhodným spôsobom interne evidovali sťažnosti, a to v súlade s lehotami stanovenými vo vnútroštátnych právnych predpisoch (napríklad prostredníctvom bezpečného elektronického registra).

Usmernenie 4 – Oznamovanie informácií

4. Príslušné orgány by mali zabezpečiť, aby firmy poskytovali informácie o sťažnostiach a vybavovaní sťažností príslušným vnútroštátnym orgánom alebo ombudsmanovi. Tieto údaje by mali obsahovať počet prijatých sťažností členených podľa vnútroštátnych, prípadne vlastných kritérií.

Usmernenie 5 – Interné sledovanie vybavovania sťažností

5. Príslušné orgány by mali zabezpečiť, aby firmy priebežne analyzovali údaje získané v rámci vybavovania sťažností s cieľom zabezpečiť, aby identifikovali a riešili všetky opakujúce sa alebo systémové problémy a potenciálne právne a operačné riziká, napríklad:

- a) analyzovaním príčin jednotlivých sťažností s cieľom identifikovať hlavné príčiny, ktoré sú spoločné pre daný typ sťažnosti;
- b) posúdením, či takéto hlavné príčiny môžu mať vplyv na iné procesy alebo produkty vrátane tých, na ktoré sa sťažnosť priamo nevzťahuje;
- c) odstránením týchto hlavných príčin v prípadoch, v ktorých je to

opodstatnené.

Usmernenie 6 – Poskytovanie informácií

6. Príslušné orgány by mali zabezpečiť, aby firmy:

- a) na požiadanie alebo po potvrdení doručenia sťažnosti písomne poskytnú informácie o postupe pri vybavovaní sťažností firmou;
- b) zverejnili informácie o postupe pri vybavovaní sťažností ľahko dostupným spôsobom, napríklad vo forme brožúr, letákov, zmluvnej dokumentácie alebo na webovej stránke firmy;
- c) poskytovali jasné, presné a aktuálne informácie o postupe pri vybavovaní sťažností vrátane:
 - i) podrobností o postupe pri podávaní sťažnosti (napr. typ informácií, ktoré musí sťažovateľ uviesť, totožnosť a kontaktné údaje osoby alebo názov a adresa oddelenia, ktorému je sťažnosť adresovaná);
 - ii) popisu postupu pri vybavovaní sťažnosti (napr. kedy bude písomne potvrdené doručenie sťažnosti, orientačný časový horizont riešenia, dostupnosť príslušného orgánu, ombudsmana alebo mechanizmus alternatívneho riešenia sporov (ARS) a pod.);
- d) informovali sťažovateľa o ďalších možnostiach riešenia sťažnosti.

Usmernenie 7 – Postupy odpovedania na sťažnosti

7. Príslušné orgány by mali zabezpečiť, aby firmy:

- a) zhromažďovali a preverovali všetky príslušné dôkazy a informácie týkajúce sa sťažnosti;
- b) komunikovali jasným a zrozumiteľným spôsobom;
- c) poskytnú odpoveď bez zbytočného odkladu alebo najneskôr do lehoty stanovenej na vnútroštátnej úrovni. Ak do uplynutia očakávanej lehoty nie je možné odpoveď poskytnúť, firma by mala sťažovateľa informovať o príčinách omeškania a uviesť, kedy by mohlo byť preverovanie sťažnosti ukončené;
- d) v prípade prijatia konečného rozhodnutia, ktoré plne neuspokojuje požiadavku sťažovateľa (alebo akéhokoľvek konečného rozhodnutia, ktoré sa vyžaduje na základe vnútroštátnych pravidiel), komplexne vysvetlili svoje stanovisko k sťažnosti a informovať sťažovateľa o ďalších možnostiach riešenia sťažnosti, napr. dostupnosť ombudsmana, mechanizmus alternatívneho riešenia sporov, príslušné vnútroštátne orgány a pod. V prípade, že to vnútroštátne pravidlá vyžadujú, musí byť rozhodnutie vystavené písomne.

