

04/10/2018

JC 2018 35

# Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τον χειρισμό παραπόνων για τον κλάδο των κινητών αξιών και τον τραπεζικό κλάδο

---

Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τον χειρισμό παραπόνων για τον κλάδο των κινητών αξιών (ESMA) και τον τραπεζικό κλάδο (EAT)

## Σκοπός

1. Προκειμένου να διασφαλιστεί η επαρκής προστασία των καταναλωτών, οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές έχουν στόχο:
  - α) να διευκρινίσουν τις προσδοκίες που σχετίζονται με την οργάνωση των εταιρειών όσον αφορά τον χειρισμό των παραπόνων·
  - β) να παρέχουν καθοδήγηση όσον αφορά την παροχή πληροφοριών στους παραπονούμενους·
  - γ) να παρέχουν καθοδήγηση όσον αφορά τις διαδικασίες για την αντιμετώπιση των παραπόνων·
  - δ) να εναρμονίσουν τους μηχανισμούς των εταιρειών για τον χειρισμό όλων των παραπόνων που λαμβάνουν· και
  - ε) να διασφαλίζουν ότι οι μηχανισμοί των εταιρειών για τον χειρισμό των παραπόνων υπόκεινται σε ένα στοιχειώδες επίπεδο εποπτικής σύγκλισης σε ολόκληρη την ΕΕ.

## Πεδίο εφαρμογής

2. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές ισχύουν για τις αρχές που είναι αρμόδιες για την εποπτεία του χειρισμού παραπόνων από εταιρείες που ανήκουν στη δικαιοδοσία τους. Συμπεριλαμβάνονται περιπτώσεις όπου η αρμόδια αρχή εποπτεύει τον χειρισμό παραπόνων βάσει του ενωσιακού και του εθνικού δικαίου από εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη δικαιοδοσία τους με βάση το δικαίωμα της ελεύθερης παροχής υπηρεσιών ή της ελεύθερης εγκατάστασης.
3. Όσον αφορά τους πιστωτικούς φορείς που δεν αποτελούν πιστωτικά ιδρύματα και τους μεσίτες πιστώσεων, οι κατευθυντήριες αρχές ισχύουν στον βαθμό που οι εν λόγω αρχές έχουν οριστεί ως αρμόδιες για τη διασφάλιση της εφαρμογής και της επιβολής των διατάξεων της οδηγίας για την ενυπόθηκη πίστη την οποία αφορούν οι συγκεκριμένες κατευθυντήριες γραμμές.
4. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές δεν ισχύουν όταν μια εταιρεία γίνεται αποδέκτης παραπόνου σχετικά με:

- α) δραστηριότητες εκτός εκείνων που είναι υπό την εποπτεία των «αρμόδιων αρχών» σύμφωνα με το άρθρο 4 παράγραφος 3 του κανονισμού ESMA, ή το άρθρο 4 παράγραφος 2 του κανονισμού EAT, ή το άρθρο 5 της οδηγίας για την ενυπόθηκη πίστη· ή
- β) δραστηριότητες άλλης οντότητας για την οποία η εν λόγω εταιρεία δεν έχει αρμοδιότητα, σύμφωνα με το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο (και όταν οι εν λόγω δραστηριότητες συνιστούν την ουσία του παραπόνου).

Ωστόσο, η εν λόγω εταιρεία θα πρέπει να απαντά, όπου είναι εφικτό, εξηγώντας τη θέση της εταιρείας σε σχέση με το παράπονο ή/και, κατά περίπτωση, δίνοντας τα στοιχεία της εταιρείας ή άλλου χρηματοπιστωτικού ιδρύματος που είναι υπεύθυνο για τον χειρισμό του παραπόνου.

### **Συμμόρφωση, υποχρεώσεις υποβολής εκθέσεων και ημερομηνία εφαρμογής**

5. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές εκδίδονται βάσει του άρθρου 16 των Κανονισμών για τις Ευρωπαϊκές Εποπτικές Αρχές (ΕΕΑ)<sup>1</sup>. Σύμφωνα με το άρθρο 16 παράγραφος 3, οι αρμόδιες αρχές και τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα πρέπει να καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για να συμμορφωθούν με τις κατευθυντήριες γραμμές.
6. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές παρουσιάζουν την άποψη της ESMA και της EAT σχετικά με τις ενδεδειγμένες εποπτικές πρακτικές στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Συστήματος Χρηματοοικονομικής Εποπτείας και τον τρόπο ορθής εφαρμογής της ενωσιακής νομοθεσίας. Ως εκ τούτου, η ESMA και η EAT αναμένουν από όλες τις αρμόδιες αρχές και τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, στα οποία απευθύνονται οι εν λόγω κατευθυντήριες γραμμές, να συμμορφώνονται με αυτές. Οι αρμόδιες αρχές προς τις οποίες απευθύνονται οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές πρέπει να συμμορφωθούν ενσωματώνοντας τις δεόντως στις εποπτικές πρακτικές τους (π.χ. τροποποιώντας το νομικό τους πλαίσιο ή τις εποπτικές διαδικασίες τους), συμπεριλαμβανομένων των σημείων στις κατευθυντήριες γραμμές που απευθύνονται κυρίως στα ιδρύματα.
7. Οι αρμόδιες αρχές πρέπει να ειδοποιούν την ESMA ή/και την EAT κατά πόσο συμμορφώνονται ή προτίθενται να συμμορφωθούν με τις κατευθυντήριες γραμμές, δηλώνοντας τους λόγους για τους οποίους δεν συμμορφώνονται, εντός δύο μηνών από την ημερομηνία δημοσίευσης των μεταφρασμένων εκδόσεων από την ESMA και την EAT στη διεύθυνση [JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu](mailto:JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu) και [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu). Ελλείψει απάντησης έως τη λήξη της προθεσμίας, οι αρμόδιες αρχές θεωρείται ότι δεν συμμορφώνονται προς τις κατευθυντήριες γραμμές. Υπόδειγμα των ειδοποιήσεων διατίθεται στον δικτυακό τόπο της ESMA και της EAT.
8. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές ισχύουν από την ημερομηνία της απαίτησης υποβολής αναφοράς που προβλέπεται στην παράγραφο 7. Όσον αφορά τις αρχές που είναι αρμόδιες για την εποπτεία του χειρισμού παραπόνων από μεσίτες πιστώσεων και πιστωτικούς φορείς που δεν

<sup>1</sup> ESMA – Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1095/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Νοεμβρίου 2010, σχετικά με τη σύσταση Ευρωπαϊκής Εποπτικής Αρχής (Ευρωπαϊκή Αρχή Κινητών Αξιών και Αγορών), την τροποποίηση της απόφασης αριθ. 716/2009/ΕΚ και την κατάργηση της απόφασης 2009/77/ΕΚ.

EAT – Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Νοεμβρίου 2010, σχετικά με τη σύσταση Ευρωπαϊκής Εποπτικής Αρχής (Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών), την τροποποίηση της απόφασης αριθ. 716/2009/ΕΚ και την κατάργηση της απόφασης 2009/78/ΕΚ της Επιτροπής.

αποτελούν πιστωτικά ιδρύματα βάσει της οδηγίας για την ενυπόθηκη πίστη, καθώς και ιδρύματα πληρωμών που παρέχουν μόνο υπηρεσίες εκκίνησης πληρωμών ή πληροφοριών λογαριασμού βάσει της οδηγίας για τις υπηρεσίες πληρωμών, οι κατευθυντήριες αρχές ισχύουν από την 1η Μαΐου 2019.

9. Ανεξαρτήτως του αν μια αρχή δυνάμει του άρθρου 4 παράγραφος 2 του κανονισμού EAT είναι αρμόδια βάσει των παραγράφων 2 και 3, όταν ένα κράτος μέλος έχει ορίσει πάνω από μία αρχή σύμφωνα με το άρθρο 5 της οδηγίας 2014/17/ΕΕ και μία από αυτές δεν αποτελεί αρχή σύμφωνα με το άρθρο 4 παράγραφος 2 του κανονισμού EAT, η αρχή δυνάμει του άρθρου 4 παράγραφος 2 του κανονισμού EAT η οποία έχει οριστεί βάσει του άρθρου 5 της οδηγίας 2014/17/ΕΕ, θα πρέπει, με την επιφύλαξη των εθνικών ρυθμίσεων που έχουν θεσπιστεί βάσει του άρθρου 5 παράγραφος 3 της οδηγίας 2014/17/ΕΕ:
- α) να ενημερώσει αμελλητί την άλλη ορισθείσα αρχή σχετικά με τις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές και την ημερομηνία εφαρμογής τους·
  - β) να ζητήσει εγγράφως από την εν λόγω αρχή να εξετάσει το ενδεχόμενο εφαρμογής των κατευθυντήριων γραμμών·
  - γ) να ζητήσει εγγράφως από την εν λόγω αρχή να ενημερώσει είτε την EAT είτε την αρχή που έχει οριστεί βάσει του άρθρου 4 παράγραφος 2 του κανονισμού EAT εντός δύο μηνών από την ειδοποίηση δυνάμει του στοιχείου α) κατά πόσον εφαρμόζει ή σκοπεύει να εφαρμόσει τις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές· και
  - δ) κατά περίπτωση, να διαβιβάσει χωρίς καθυστέρηση στην EAT τις πληροφορίες που έχει λάβει δυνάμει του στοιχείου γ).

## Ορισμοί

10. Εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά, οι όροι που χρησιμοποιούνται στις παρούσες κατευθυντήριες οδηγίες έχουν την ίδια έννοια που τους αποδίδεται στην ακόλουθη τομεακή νομοθεσία:
- α) οδηγία για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων (MiFID)·
  - β) οδηγία για τους διαχειριστές οργανισμών εναλλακτικών επενδύσεων (AIFMD)·
  - γ) οδηγία για τους οργανισμούς συλλογικών επενδύσεων σε κινητές αξίες (ΟΣΕΚΑ)·
  - δ) οδηγία κεφαλαιακών απαιτήσεων (CRD) και κανονισμός σχετικά με τις κεφαλαιακές απαιτήσεις (CRR)·
  - ε) οδηγία για τις υπηρεσίες πληρωμών (PSD)·
  - στ) οδηγία για το ηλεκτρονικό χρήμα (EMD)· και
  - ζ) οδηγία για την ενυπόθηκη πίστη (MCD).
11. Αποκλειστικά για τους σκοπούς των εν λόγω κατευθυντήριων οδηγιών, έχουν θεσπιστεί οι ενδεικτικοί ορισμοί που παρατίθενται στον παρακάτω πίνακα και οι οποίοι δεν υπερισχύουν των αντίστοιχων ορισμών στο εθνικό δίκαιο.

<p>εταιρεία/εταιρείες<sup>2</sup></p>	<p>Οι ακόλουθοι συμμετέχοντες στις χρηματοοικονομικές αγορές, αν παρέχουν (i) υπηρεσίες επενδύσεων που περιλαμβάνονται στην ενότητα Α του παραρτήματος Ι της οδηγίας MiFID και επικουρικές υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στην ενότητα Β του παραπάνω, ή (ii) τραπεζική υπηρεσία που περιλαμβάνεται στο παράρτημα Ι της οδηγίας CRD, ή (iii) την υπηρεσία συλλογικής διαχείρισης χαρτοφυλακίων ΟΣΕΚΑ, ή (iv) υπηρεσία πληρωμών όπως ορίζεται στο άρθρο 4 παράγραφος 3 της οδηγίας PSD, ή (v) υπηρεσίες έκδοσης ηλεκτρονικού χρήματος όπως ορίζεται στο άρθρο 2 παράγραφος 2 της οδηγίας EMD, ή (vi) συμβάσεις πίστωσης όπως ορίζονται στο άρθρο 4 παράγραφος 3 της οδηγίας MCD ή ασκούν δραστηριότητες πιστωτικής διαμεσολάβησης όπως ορίζεται στο άρθρο 4 παράγραφος 5 της οδηγίας MCD:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• επιχειρήσεις επενδύσεων (όπως ορίζονται στο άρθρο 4 παράγραφος 1 σημείο 1) της οδηγίας MiFID)·</li> <li>• εταιρείες διαχείρισης (όπως ορίζονται στο άρθρο 2 παράγραφος 1 στοιχείο β) της οδηγίας ΟΣΕΚΑ) και εταιρείες επενδύσεων που δεν έχουν ορίσει εταιρεία διαχείρισης (όπως αναφέρονται στο άρθρο 30 της οδηγίας ΟΣΕΚΑ)·</li> <li>• εξωτερικοί διαχειριστές οργανισμών εναλλακτικών επενδύσεων - ΔΟΕΕ (όπως ορίζονται στο άρθρο 5 παράγραφος 1 στοιχείο α) της οδηγίας AIFMD) όταν παρέχουν υπηρεσίες σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφος 4 της οδηγίας AIFMD·</li> <li>• πιστωτικά ιδρύματα (όπως ορίζονται στο άρθρο 4 σημείο 1) του κανονισμού CRR)·</li> <li>• ιδρύματα πληρωμών (όπως ορίζονται στο άρθρο 4 παράγραφος 4 της οδηγίας PSD), συμπεριλαμβανομένων, σύμφωνα με το άρθρο 33 της οδηγίας PSD, εξαιρούμενων παρόχων υπηρεσιών πληροφοριών λογαριασμού που παρέχουν μόνο την υπηρεσία πληρωμών όπως αναφέρεται στο σημείο 8) του παραρτήματος Ι της οδηγίας PSD·</li> <li>• ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος (όπως ορίζονται στο άρθρο 2 παράγραφος 1 της οδηγίας EMD)· και</li> <li>• μεσίτες πιστώσεων και πιστωτικοί φορείς που δεν αποτελούν πιστωτικά ιδρύματα (όπως ορίζονται στο άρθρο 4 παράγραφοι 5 και 10 της οδηγίας MCD αντίστοιχα).</li> </ul>
---------------------------------------	---

<sup>2</sup> Εάν τεθούν σε ισχύ πρόσθετες οδηγίες της ΕΕ, μέσω των οποίων θα συμπεριληφθούν νέες οικονομικές δραστηριότητες ή/και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα στο πεδίο δράσης κάποιας από τις ΕΕΑ, η εν λόγω ΕΕΑ θα πρέπει να συνεννοηθεί σχετικά με τυχόν επέκταση της δυνατότητας εφαρμογής των κατευθυντήριων γραμμών στις εν λόγω εταιρείες και δραστηριότητες.

<p><i>παράπονο</i></p>	<p>Δήλωση δυσaréσκειας που απευθύνεται σε εταιρεία από κάποιο φυσικό ή νομικό πρόσωπο σχετικά με την παροχή (i) υπηρεσίας επενδύσεων που παρέχεται βάσει της οδηγίας MiFID, της οδηγίας ΟΣΕΚΑ ή της οδηγίας AIFMD· ή (ii) τραπεζικής υπηρεσίας που περιλαμβάνεται στο παράρτημα I της οδηγίας CRD· ή (iii) υπηρεσίας συλλογικής διαχείρισης χαρτοφυλακίων βάσει της οδηγίας ΟΣΕΚΑ· ή (iv) υπηρεσίας πληρωμών όπως ορίζεται στο άρθρο 4 παράγραφος 3 της οδηγίας PSD· ή (v) υπηρεσιών έκδοσης ηλεκτρονικού χρήματος όπως ορίζεται στο άρθρο 2 παράγραφος 2 της οδηγίας EMD· ή (vi) συμβάσεων πίστωσης όπως ορίζονται στο άρθρο 4 παράγραφος 3 της οδηγίας MCD· ή (vii) δραστηριοτήτων πιστωτικής διαμεσολάβησης όπως ορίζεται στο άρθρο 4 παράγραφος 5 της οδηγίας MCD.</p>
<p><i>παραπονούμενος</i></p>	<p>Φυσικό ή νομικό πρόσωπο το παράπονο του οποίου θεωρείται επιλέξιμο προς εξέταση από κάποια εταιρεία και έχει ήδη υποβάλει παράπονο.</p>

### Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τον χειρισμό παραπόνων

<p><b>Κατευθυντήρια γραμμή 1 – Πολιτική διαχείρισης παραπόνων</b></p> <p>1. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>α) Οι εταιρείες εφαρμόζουν «πολιτική διαχείρισης παραπόνων». Αυτή η πολιτική θα πρέπει να καθορίζεται και να εγκρίνεται από τα ανώτερα διοικητικά στελέχη της εταιρείας, τα οποία θα πρέπει μάλιστα να έχουν την ευθύνη για την εφαρμογή της και για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης με αυτήν.</li> <li>β) Αυτή η «πολιτική διαχείρισης παραπόνων» αποτυπώνεται σε (γραπτό) κείμενο (π.χ. στο πλαίσιο μιας «ευρύτερης πολιτικής (δίκαιης) μεταχείρισης»).</li> <li>γ) Η «πολιτική διαχείρισης παραπόνων» είναι διαθέσιμη σε όλο το αρμόδιο προσωπικό της εταιρείας, μέσω επαρκούς εσωτερικού διαύλου.</li> </ul>
<p><b>Κατευθυντήρια γραμμή 2 – Λειτουργία διαχείρισης παραπόνων</b></p> <p>2. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι εταιρείες διαθέτουν λειτουργία διαχείρισης παραπόνων, η οποία επιτρέπει τη διερεύνησή τους με δίκαιο τρόπο, καθώς και τον εντοπισμό και τον μετριασμό πιθανών συγκρούσεων συμφερόντων.</p>
<p><b>Κατευθυντήρια γραμμή 3 – Καταχώριση</b></p>

3. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι εταιρείες καταχωρίζουν εσωτερικά τα παράπονα, σύμφωνα με τις εθνικές απαιτήσεις περί χρονικών ορίων, με κατάλληλο τρόπο (για παράδειγμα, μέσω ασφαλούς ηλεκτρονικού μητρώου).

#### **Κατευθυντήρια γραμμή 4 – Υποβολή αναφορών**

4. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι εταιρείες παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τα παράπονα και τον χειρισμό των παραπόνων στις αρμόδιες αρχές ή στον διαμεσολαβητή. Αυτές οι πληροφορίες θα πρέπει να καλύπτουν τον αριθμό των παραπόνων που λαμβάνονται, διαφοροποιημένες σύμφωνα με τα εθνικά ή τα δικά τους κριτήρια, κατά περίπτωση.

#### **Κατευθυντήρια γραμμή 5 – Εσωτερική παρακολούθηση χειρισμού παραπόνων**

5. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι εταιρείες αναλύουν σε διαρκή βάση τα δεδομένα που αφορούν στον χειρισμό των παραπόνων, ώστε να διασφαλίζουν ότι εντοπίζονται και αντιμετωπίζονται τυχόν επαναλαμβανόμενα ή συστημικά προβλήματα, καθώς και πιθανοί και λειτουργικοί κίνδυνοι, για παράδειγμα, με τους εξής τρόπους:
- α) Αναλύοντας τις αιτίες των μεμονωμένων παραπόνων, ώστε να εντοπιστούν τυχόν κοινά γενεσιουργά αίτια ανά τύπο παραπόνου·
  - β) Εξετάζοντας κατά πόσο αυτές οι γενεσιουργές αιτίες μπορούν επίσης να επηρεάσουν και άλλες διαδικασίες ή προϊόντα, περιλαμβανομένων εκείνων στα οποία δεν αναφέρεται ευθέως κάποιο παράπονο· και
  - γ) Διορθώνοντας, όταν κρίνεται εύλογο, αυτές τις γενεσιουργές αιτίες.

#### **Κατευθυντήρια γραμμή 6 – Παροχή πληροφοριών**

6. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι εταιρείες:
- α) Κατόπιν αιτήματος ή όταν επιβεβαιώνουν την παραλαβή ενός παραπόνου, παρέχουν γραπτή ενημέρωση όσον αφορά τη διαδικασία χειρισμού του παραπόνου.
  - β) Δημοσιεύουν στοιχεία για τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων που ακολουθούν με εύκολα προσβάσιμο τρόπο, για παράδειγμα, σε ενημερωτικά έντυπα, φυλλάδια, συμβατικά κείμενα ή μέσω του διαδικτυακού τόπου της εταιρείας.
  - γ) Παρέχουν σαφείς, ακριβείς και επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων, στις οποίες περιλαμβάνονται:
    - (i) στοιχεία σχετικά με τον τρόπο υποβολής παραπόνου (π.χ. τον τύπο πληροφοριών που πρέπει να παρέχει ο παραπονούμενος, τα στοιχεία ταυτότητας και επικοινωνίας του προσώπου ή του τμήματος στο οποίο θα πρέπει να υποβληθεί το παράπονο)·
    - (ii) τη διαδικασία που ακολουθείται κατά τον χειρισμό ενός παραπόνου (π.χ. χρόνος επιβεβαίωσης παραλαβής του παραπόνου, ενδεικτικό



χρονοδιάγραμμα χειρισμού, διαθεσιμότητα αρμόδιας αρχής, διαμεσολαβητή ή μηχανισμού εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, κ.λπ.).

- δ) Ενημερώνουν διαρκώς τον παραπονούμενο σχετικά με τον περαιτέρω χειρισμό του παραπόνου.

#### **Κατευθυντήρια γραμμή 7 – Διαδικασίες ανταπόκρισης σε παράπονα**

7. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι εταιρείες:
- α) Επιδιώκουν να συγκεντρώνουν και να ερευνούν όλα τα σχετικά στοιχεία και τις πληροφορίες που αφορούν το παράπονο.
  - β) Επικοινωνούν σε απλή γλώσσα, που είναι εύκολα κατανοητή.
  - γ) Παρέχουν απαντήσεις χωρίς περιττή καθυστέρηση ή τουλάχιστον εντός των προθεσμιών που ορίζονται σε εθνικό επίπεδο. Όταν δεν μπορεί να δοθεί απάντηση εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών, η εταιρεία θα πρέπει να ενημερώσει τον παραπονούμενο σχετικά με τους λόγους της καθυστέρησης και να προσθέσει πότε είναι πιθανόν να ολοκληρωθεί η έρευνα της εταιρείας.
  - δ) Όταν η τελική απόφαση που λαμβάνεται δεν ικανοποιεί πλήρως την απαίτηση του παραπονούμενου (ή οποιαδήποτε τελική απόφαση, κατ' απαίτηση των εθνικών κανόνων), η εταιρεία θα πρέπει να περιλαμβάνει διεξοδική ανάλυση της θέσης της σχετικά με το παράπονο και να παρουσιάζει τη δυνατότητα του παραπονούμενου να διατηρήσει το παράπονο, π.χ. προσφυγή σε διαμεσολαβητή, μηχανισμό εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, εθνικές αρμόδιες αρχές, κ.λπ. Η εν λόγω απόφαση θα πρέπει να κοινοποιείται γραπτώς όταν υπάρχει σχετική απαίτηση από την εθνική νομοθεσία.