

04/10/2018

JC 2018 35

Skundų vertybinių popierių ir bankininkystės sektoriuose nagrinėjimo gairės

Skundų vertybinių popierių (Europos vertybinių popierių ir rinkų institucija – ESMA) ir bankininkystės (Europos bankininkystės institucija – EBI) sektoriuose nagrinėjimo gairės

Paskirtis

1. Siekiant užtikrinti tinkamą vartotojų apsaugą, šiomis gairėmis siekiama:
 - a. patikslinti su skundų nagrinėjimu susijusių įmonių organizacinius lūkesčius;
 - b. pateikti rekomendacijas dėl informacijos skundą pateikusiam asmeniui teikimo;
 - c. pateikti rekomendacijas dėl atsakymo į skundus procedūrų;
 - d. suvienodinti įmonėse taikomas skundų nagrinėjimo procedūras;
 - e. užtikrinti, kad visoje ES būtų vienodai taikomi minimalūs skundų nagrinėjimo proceso priežiūros reikalavimai.

Taikymo sritis

2. Šios gairės taikomos kompetentingoms institucijoms, atsakingoms už jų veiklos teritorijoje veikiančių įmonių taikomų skundų nagrinėjimo procedūrų priežiūrą. Tokia priežiūra apima ir kompetentingos institucijos veiklos teritorijoje veikiančių įmonių, besinaudojančių paslaugų teikimo laisve ir įsisteigimo laisve, skundų nagrinėjimo procedūrų atitikimo ES ir nacionaliniams teisės aktams priežiūrą.
3. Ne kredito įstaigų kreditoriams ir kredito tarpininkams šios gairės taikomos tokia apimtimi, kokia būtina kompetentingoms institucijoms užtikrinti, kad būtų laikomasi Hipotekinių kreditų direktyvos nuostatų, susijusių su šiomis gairėmis.
4. Šios gairės netaikomos, kai įmonei pateikiamas skundas dėl:
 - a. veiklos, kuri nėra prižiūrima kompetentingų institucijų, kaip ji apibrėžta ESMA reglamento 4 straipsnio 3 dalyje arba EBI reglamento 4 straipsnio 2 dalyje, arba Hipotekinių kreditų direktyvos 5 straipsnyje, arba
 - b. kito subjekto, už kurio veiksmus įmonė neturi teisinės ar reguliavimo atsakomybės, veiklos (kai skundas pateikiamas dėl tokios veiklos).

Tačiau kai įmanoma, įmonė turėtų informuoti skundą pateikęs asmenį apie įmonės poziciją skundo atžvilgiu bei pateikti informaciją apie įmonę ar kitą finansų įstaigą, atsakingą už skundo nagrinėjimą.

Atitiktis, pareiga teikti ataskaitas ir taikymo data

5. Šios gairės parengtos Europos piliečių iniciatyvos (EPI) reglamentų 1 16 straipsnio pagrindu. Vadovaujantis šių reglamentų 16 straipsnio 3 dalimi, kompetentingos institucijos ir finansų įstaigos privalo dėti visas pastangas, kad būtų laikomasi šių gairių.
6. Šiose gairėse pateikiama ESMA ir EBI nuomonė dėl tinkamos priežiūros praktikos Europos finansų priežiūros institucijų sistemoje ir Europos Sąjungos teisės taikymo. ESMA ir EBI tikisi, jog visos kompetentingos institucijos ir finansų įstaigos, kurioms taikomos šios gairės, jų laikysis. Kompetentingos institucijos, kurioms taikomos šios gairės, laikydamosi šių gairių turėtų jas įtraukti į vykdomos priežiūros praktiką (pvz., iš dalies pakeisdamos savo teisinę sistemą arba priežiūros procesus), įskaitant ir tuos atvejus, kai gairės yra daugiau skirtos tokioms institucijoms.
7. ESMA ir EBI paskelbus oficialius šių gairių vertimus, kompetentingos institucijos privalo per du mėnesius po tokių vertinimo paskelbimo informuoti ESMA ir (arba) EBI el. paštu JCGuidelines.complaintshandling@esma.europa.eu ir compliance@eba.europa.eu, ar jos laikosi ir (arba) ketina laikytis gairių bei nurodyti priežastis, jei neketina laikytis gairių. Per nurodytą terminą kompetentingai institucijai nepateikus informacijos apie šių gairių laikymąsi, bus laikoma, kad kompetentingos institucijos šių gairių nesilaiko. Pranešimo dėl gairių laikymosi formą galima rasti ESMA ir EBI interneto svetainėse.
8. Šios gairės įsigalioja suėjus 7 straipsnyje nurodytam terminui pranešimams dėl gairių laikymosi pateikti. Kompetentingų institucijų prižiūrimų kredito tarpininkų ir ne kredito įstaigų kreditorių, kuriems taikoma Hipotekinių kreditų direktyva, ir mokėjimo įstaigų, a, teikia tik mokėjimo inicijavimo arba informavimo apie sąskaitas paslaugas, kurioms taikoma Mokėjimo paslaugų direktyva, atžvilgiu šios gairės pradedamos taikyti nuo 2019 m. gegužės 1 d.
9. Nepriklausomai nuo to, ar kompetentinga institucija, kaip ji apibrėžta EBI reglamento 4 straipsnio 2 dalyje, atitinka šių gairių 2 ir 3 straipsniuose nurodytus reikalavimus, tais atvejais, kai valstybė narė, įgyvendindama Hipotekinių kreditų direktyvos 5 straipsnį, atsakingomis paskiria daugiau nei vieną instituciją, ir viena iš jų neatitinka EBI reglamento 4 straipsnio 2 dalyje nurodytų reikalavimų, EBI reglamento 4 straipsnio 2 dalį atitinkanti kompetentinga institucija, nepažeisdama Hipotekinių kreditų direktyvos 5 straipsnio 3 dalį įgyvendinančių nacionalinių teisės aktų, privalo:
 - a) nedelsdama informuoti kitą paskirtą instituciją apie šias gaires ir jų įsigaliojimo terminą;
 - b) raštu paprašyti tos institucijos apsvarstyti galimybę taikyti gaires;
 - c) raštu paprašyti tos institucijos per du mėnesius nuo pranešimo pagal a punktą gavimo dienos informuoti EBI arba instituciją pagal EBI reglamento 4 straipsnio 2 dalį, ar ji laikosi ir (ar) ketina laikytis šių gairių, ir,

¹ ESMA – 2010 m. lapkričio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 1095/2010, kuriuo įsteigiama Europos priežiūros institucija (Europos vertybinių popierių ir rinkų institucija) ir iš dalies keičiamas Sprendimas Nr. 716/2009/EB bei panaikinamas Komisijos sprendimas 2009/77/EB.

EBI – 2010 m. lapkričio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 1093/2010, kuriuo įsteigiama Europos priežiūros institucija (Europos bankininkystės institucija), iš dalies keičiamas Sprendimas Nr. 716/2009/EB ir panaikinamas Komisijos sprendimas 2009/78/EB.

d) prireikus, nedelsiant perduoti EBI pagal c punktą gautą informaciją.

Apibrėžtys

10. Jeigu šiose gairėse nenurodyta kitaip, gairėse naudojamos sąvokos atitinka žemiau nurodytuose teisės aktuose naudojamas sąvokas:

- a. Finansinių priemonių rinkų direktyva (FPRD);
- b. Alternatyvaus investavimo fondų valdytojų direktyva (AIFVD);
- c. Kolektyvinio investavimo į perleidžiamus vertybinius popierius subjektų direktyva (KIPVPS direktyva);
- d. Kapitalo poreikio direktyva (KPD) ir Kapitalui keliamų reikalavimų reglamentas (KRR);
- e. Mokėjimo paslaugų direktyva (MPD);
- f. Elektroninių pinigų direktyva (EPD);
- g. Hipotekinių kreditų direktyva (HKD).

11. Kitos gairėse naudojamos sąvokos, kurios skirtos tik šioms gairėms ir neturi viršesnės galios už analogiškas sąvokas, vartojamas nacionaliniuose teisės aktuose:

<i>įmonė (-ės)²</i>	<p>Žemiau nurodyti finansų rinkos dalyviai, jeigu jie: (i) teikia investicines paslaugas, nurodytas FPRD I priedo A skirsnyje ir su jomis susijusias paslaugas, nurodytas FPRD I priedo B skirsnyje; arba (ii) teikia bankininkystės paslaugas, nurodytas KPD I priede; arba (iii) teikia kolektyvinio portfelio valdymo paslaugas pagal KIPVPS direktyvą; arba (iv) mokėjimo paslaugas, kaip jos apibrėžtos MPD 4 straipsnio 3 dalyje; arba (v) leidžia elektroninius pinigus, kaip tai apibrėžta EPD 2 straipsnio 2 dalyje; arba (vi) teikia kredito paslaugas, kaip jos apibrėžtos HKD 4 straipsnio 3 dalyje; arba (vii) vykdo kredito tarpininko veiklą, kaip tai apibrėžta HKD 4 straipsnio 5 dalyje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • investicinės įmonės (kaip jos apibrėžtos FPRD 4 straipsnio 1 dalies 1 punkte); • valdymo įmonės (kaip jos apibrėžtos KIPVPS direktyvos 2 straipsnio 1 dalies b punkte) ir investicinės įmonės, nepaskyrusios valdymo įmonės (kaip jos apibrėžtos KIPVPS direktyvos 30 straipsnyje); • išorės alternatyvaus investavimo fondų valdytojai (kaip jie apibrėžti AIFVD 5 straipsnio 1 dalies a punkte), kai teikia paslaugas pagal AIFVD 6 straipsnio 4 dalį; • kredito įstaigos (kaip jos apibrėžtos KRR 4 straipsnio 1 dalyje); • mokėjimo įstaigos (kaip jos apibrėžtos MPD 4 straipsnio 4 dalyje), įskaitant pagal MPD 33 straipsnį nuo reikalavimų atleistus informavimo apie sąskaitas paslaugų teikėjus, teikiančius tik mokėjimo paslaugas, kaip tai nurodyta PDD I priedo 8 punkte; • elektroninių pinigų įstaigos (kaip jos apibrėžtos EPD 2 straipsnio 1 punkte);
--------------------------------	---

² Jeigu įsigalios papildomos ES direktyvos, dėl kurių nauja finansinė veikla ir (arba) finansų įstaigos bus įtrauktos į EKA veiklos sritį, EKA teiks konsultacijas dėl bet kokio gairių taikymo srities išplėtimo šioms įmonėms ir jų veikloms.

	<ul style="list-style-type: none"> • kredito tarpininkai ir ne kredito įstaigų kreditoriai (kaip jie apibrėžti atitinkamai HKD 4 straipsnio 5 ir 10 dalyse).
<i>skundas</i>	Fizinio ar juridinio asmens įmonei pateikta pretenzija, susijusi su: i) investicinėmis paslaugomis, teikiamomis pagal FPRD, KIPVPS direktyvą ar AIFVD; arba (ii) bankininkystės paslaugomis, nurodytomis KPD I priede; arba (iii) kolektyvinio portfelio valdymo paslaugomis, teikiamomis pagal KIPVPS direktyvą; arba (iv) mokėjimo paslaugomis, nurodytomis MPD 4 straipsnio 3 dalyje; arba (v) elektroninių pinigų leidimu, kaip tai apibrėžta EPD 2 straipsnio 2 dalyje; arba (vi) kredito sutartimi, kaip ji apibrėžta HKD 4 straipsnio 3 dalyje; arba (vii) kredito tarpininko veikla, kaip ji apibrėžta HKD 4 straipsnio 5 dalyje.
<i>Skundą pateikęs asmuo</i>	Fizinis arba juridinis asmuo, pateikęs įmonei skundą, kurį įmonė privalo nagrinėti.

Skundų nagrinėjimo gairės

<p>1 gairė. Skundų valdymo politika</p> <p>1. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) įmonėse būtų laikomasi „skundų valdymo politikos“. Tokią politiką turėtų nustatyti ir patvirtinti įmonės vyresnioji vadovybė, kuri taip pat turėtų būti atsakinga už šios politikos įgyvendinimą ir jos laikymosi stebėseną; b) įmonės taikoma „skundų valdymo politika“ būtų sudaryta (rašytiniame) dokumente (pvz., kaip sudėtinė bendros sąžiningos elgsenos politikos dalis); c) „skundų valdymo politika“ būtų lengvai prieinama visiems įmonės darbuotojams, dalyvaujantiems skundų nagrinėjimo procese.
<p>2 gairė. Skundų valdymo procesas</p> <p>2. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad skundų nagrinėjimo įmonėse procesai būtų paremti sąžiningu ir nešališku skundų nagrinėjimu, siekiant nustatyti ir sušvelninti galimus interesų konfliktus.</p>
<p>3 gairė. Registracija</p> <p>3. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad įmonės nacionaliniuose teisės aktuose nustatyta tvarka ir terminais registruotų gautus skundus savo vidaus sistemoje (pavyzdžiui, saugiam elektroniniame registre).</p>
<p>4 gairė. Ataskaitų teikimas</p> <p>4. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad įmonės teiktų kompetentingoms institucijoms arba ombudsmeniui informaciją apie gautus skundus ir jų nagrinėjimą. Tokia</p>

informacija turėtų apimti gautų skundų skaičių ir, atsižvelgiant į aplinkybes, turėtų būti diferencijuojama pagal nacionalinius arba pačios įmonės nusistatytus kriterijus.

5 gairė. Skundų nagrinėjimo proceso stebėjimas

5. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad įmonės nuolat analizuotų su gautų skundų nagrinėjimu susijusius duomenis, identifikuoję ir pašalinę visas besikartojančias ar sisteminės problemas bei galimas teises ir operacines rizikas, pavyzdžiui:
- a) Analizuotų pavienių skundų pateikimo priežastis, siekdamas nustatyti pagrindines atskiroms skundų rūšims būdingas priežastis;
 - b) Įvertintų, ar šios pagrindinės priežastys gali turėti įtakos kitiems procesams ar produktams, įskaitant tuos, dėl kurių tiesiogiai nėra skundžiamasi;
 - c) Jeigu būtina, pašalintų pagrindines skundų pateikimo priežastis.

6 gairė. Informacijos teikimas

6. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad įmonės:
- a) Skundą pateikusio asmens prašymu arba patvirtindamos, kad gavo skundą, raštu informuotų skundą pateikusį asmenį apie skundų nagrinėjimo įmonėse procedūras;
 - b) Sudarytų sąlygas lengvai prieinamu būdu susipažinti su informacija apie skundų nagrinėjimo procedūras, pavyzdžiui, brošiūrose, lankstinukuose, sudaromose sutartyse arba įmonės interneto svetainėje;
 - c) pateiktų aiškią, tikslią ir naujausią informaciją apie skundų nagrinėjimo procedūras, įskaitant:
 - (i) išsamią informaciją apie tai, kaip pateikti skundą (pvz., informaciją apie tai, kokius duomenis turi pateikti skundą teikiantis asmuo, asmens ar padalinio, atsakingo už skundų nagrinėjimą, duomenis ir kontaktinius rekvizitus);
 - (ii) skundo nagrinėjimo procesą (pvz., informacija apie tai, kada bus pateiktas patvirtinimas apie gautą skundą, kokie numatomi skundo nagrinėjimo terminai, į kokias kompetentingas institucijas, ombudsmeną galima kreiptis, kokie galimi kiti alternatyvūs ginčo sprendimo (AGS) būdai t. t.).
 - d) informuotų skundą pateikusį asmenį apie jo skundo nagrinėjimo eigą.

7 gairė. Atsakymų į skundus teikimas

7. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad įmonės:
- a) stengtųsi surinkti ir ištirti visas su skundu susijusias aplinkybes ir informaciją;
 - b) informaciją teiktų paprasta, lengvai suprantama kalba;
 - c) pateiktų atsakymus į skundus per kuo įmanoma operatyviau, tačiau ne vėliau kaip per nacionaliniuose teisės aktuose nustatytus atsakymo pateikimo terminus; kai atsakymo neįmanoma pateikti per numatytą terminą, įmonė turėtų informuoti skundą pateikusį

asmenį apie vėlavimo priežastis ir nurodyti terminą, iki kurio skundo nagrinėjimas bus užbaigtas;

- d) pateikdamos galutinius sprendimus, kuriais skundą pateikusio asmens reikalavimai tenkinami iš dalies ir (arba) atsisakoma juos tenkinti, (arba bet kokius kitus galutinius sprendimus, jei to reikalauja nacionaliniai teisės aktai), pateiktų paaiškinimus dėl tokių įmonės sprendimų ir informuotų apie skundą pateikusio asmens teisę apskųsti tokius įmonės sprendimus, pvz., kreiptis į ombudsmenas, AGS institucijas, nacionalines kompetentingas institucijas ir kt. Toks įmonės sprendimas turėtų būti pateikiamas raštu, jeigu tai numatyta nacionaliniuose teisės aktuose.