

04/10/2018

JC 2018 35

Linji gwida dwar l-indirizzar tal-ilmenti għas-settur tat-titoli u għas-settur bankarju

Linji gwida dwar l-indirizzar tal-ilmenti għas-settur tat-titoli (ESMA) u għas-settur bankarju (EBA)

Għan

1. Sabiex tiġi żgurata l-protezzjoni adegwata tal-konsumaturi, dawn il-linji gwida jfittxu li:
 - a. jiċċaraw l-aspettattivi relatati mal-organizzazzjoni tad-ditti relatata mal-indirizzar tal-ilmenti;
 - b. jipprovdu gwida dwar l-għoti ta' informazzjoni lill-ilmentaturi;
 - c. jipprovdu gwida dwar il-proċeduri għat-twegiba tal-ilmenti;
 - d. jarmonizzaw l-arranġamenti tad-ditti għall-indirizzar tal-ilmenti kollha li jirċievu; u
 - e. jiżguraw li l-arranġamenti tad-ditti għall-indirizzar tal-ilmenti jkunu soġġetti għal livell minimu ta' konverġenza superviżorja fl-UE kollha.

Kamp ta' applikazzjoni

2. Dawn il-linji gwida japplikaw għall-awtoritajiet kompetenti għas-superviżjoni tal-indirizzar tal-ilmenti mid-ditti fil-ġurisdizzjoni tagħhom. Dan jinkludi ċirkostanzi fejn l-awtorità kompetenti tissorvelja l-indirizzar tal-ilmenti, skont il-liġi tal-UE u dik nazzjonali, mid-ditti li jagħmlu negozju fil-ġurisdizzjoni tagħhom taħt il-libertà tas-servizzi jew il-libertà tal-istabbiliment.
3. Fir-rigward tal-kredituri li mhumiex istituzzjoni tal-kreditu u l-intermedjarji tal-kreditu, il-linji gwida japplikaw sal-punt li dawk l-awtoritajiet ġew nominati bħala kompetenti biex jiżguraw l-applikazzjoni u l-infurzar tad-dispożizzjonijiet tad-Direttiva dwar il-Kreditu Ipotekarju li huma relatati ma' dawn il-linji gwida.
4. Dawn il-linji gwida ma japplikawx meta ditta tirċievi lment dwar:
 - a. attivitajiet għajr dawk issorveljati minn "awtoritajiet kompetenti" skont l-Artikolu 4(3) tar-Regolament tal-ESMA, jew l-Artikolu 4(2) tar-Regolament tal-EBA, jew l-Artikolu 5 tad-Direttiva dwar il-Kreditu Ipotekarju; jew
 - b. l-attivitajiet ta' entità oħra li għaliha dik id-ditta m'għandhiex responsabbiltà legali jew regulatorja (u fejn dawk l-attivitajiet ikunu jiffurmaw is-sustanza tal-ilment).

Madankollu, dik id-ditta għandha twieġeb, fejn possibbli, u tispjega l-pożizzjoni tagħha dwar l-ilment u/jew, fejn xieraq, tagħti dettalji tad-ditta jew ta' istituzzjoni finanzjarja oħra responsabbli għall-indirizzar tal-ilment.

Konformità, obbligi ta' rappurtar u data ta' applikazzjoni

5. Dawn il-linji gwida jinħarġu skont l-Artikolu 16 tar-Regolamenti tal-ASE 1. Skont l-Artikolu 16(3), l-awtoritajiet kompetenti u l-istituzzjonijiet finanzjarji għandhom jagħmlu kull sforz sabiex jikkonformaw mal-linji gwida.
6. Dawn il-linji gwida jistabbilixxu l-fehma tal-ESMA u tal-EBA dwar il-prattiki superviżorji xierqa fis-Sistema Ewropea ta' Superviżjoni Finanzjarja u dwar kif għandha tiġi applikata l-liġi tal-Unjoni. Għalhekk, l-ESMA u l-EBA jistennaw li l-awtoritajiet kompetenti u l-istituzzjonijiet finanzjarji kollha, li lilhom huma indirizzati dawn il-linji gwida, jikkonformaw mal-linji gwida. L-awtoritajiet kompetenti li għalihom japplikaw dawn il-linji gwida għandhom jikkonformaw billi jinkorporawhom fil-prattiki superviżorji tagħhom kif xieraq (pereżempju billi jemendaw il-qafas legali tagħhom jew il-proċessi superviżorji tagħhom), inkluż meta l-linji gwida huma indirizzati primarjament lill-istituzzjonijiet.
7. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jinnotifikaw lill-ESMA u/jew lill-EBA jekk jikkonformawx jew jekk għandhomx l-intenzjoni li jikkonformaw mal-linji gwida, filwaqt li jiddikjaraw ir-raġunijiet tagħhom għan-nuqqas ta' konformità, fi żmien xahrejn mid-data tal-pubblikazzjoni tal-verżjonijiet tradotti mill-ESMA u mill-EBA lil JCGuidelines.complaintshandling@esma.europa.eu u compliance@eba.europa.eu. Fin-nuqqas ta' tweġiba sa din id-data ta' skadenza, l-awtoritajiet kompetenti se jrin jiqiesu mhux konformi. Mudell għan-notifiki huwa disponibbli fuq is-siti web tal-ESMA u tal-EBA.
8. Dawn il-linji gwida japplikaw mid-data tar-rekwiżit tar-rappurtar imsemmi fil-paragrafu 7. Fir-rigward tal-awtoritajiet kompetenti għas-superviżjoni tal-indirizzar tal-ilmenti minn intermedjarji tal-kreditu u kredituri li mhumiex istituzzjoni tal-kreditu skont id-Direttiva dwar il-Kreditu Ipotekarju, u istituzzjonijiet ta' ħlas li jipprovdu biss servizzi ta' inizjazzjoni ta' ħlas jew servizzi ta' informazzjoni dwar kont skont id-Direttiva dwar is-Servizzi ta' Ħlas, il-linji gwida japplikaw mill-1 ta' Mejju 2019.
9. Irrispettivament minn jekk awtorità skont l-Artikolu 4(2) tar-Regolament EBA hiji indirizzata jew le skont il-paragrafi 2 u 3, fejn Stat Membru jkun innomina aktar minn awtorità waħda skont l-Artikolu 5 tad-Direttiva 2014/17/UE u waħda minnhom mhiji awtorità skont l-Artikolu 4(2) tar-Regolament EBA, l-awtorità skont l-Artikolu 4(2) tar-Regolament tal-EBA nominata skont l-Artikolu 5 tad-Direttiva 2014/17/UE għandha, mingħajr preġudizzju għall-arrangamenti nazzjonali adottati skont l-Artikolu 5(3) tad-Direttiva 2014/17/UE:
 - a) tinforma mingħajr dewmien lill-awtorità nominata l-oħra dwar dawn il-linji gwida u d-data ta' applikazzjoni tagħhom;
 - b) titlob bil-miktub lil dik l-awtorità sabiex tikkunsidra tapplika l-linji gwida;

¹ ESMA – Regolament (UE) Nru 1095/2010 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-24 ta' Novembru 2010 li jistabbilixxi Awtorità Superviżorja Ewropea (Awtorità Ewropea tat-Titoli u s-Swieq) u li jemenda d-Deciżjoni Nru 716/2009/KE u jhassar id-Deciżjoni tal-Kummissjoni 2009/77/KE.

EBA – Regolament (UE) Nru 1093/2010 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-24 ta' Novembru 2010 li jistabbilixxi Awtorità Superviżorja Ewropea (Awtorità Bankarja Ewropea) u li jemenda d-Deciżjoni Nru 716/2009/KE u jhassar id-Deciżjoni tal-Kummissjoni 2009/78/KE.

- c) titlob bil-miktub lil dik l-awtorità sabiex tinforma lill-EBA jew lill-awtorità skont l-Artikolu 4(2) tar-Regolament EBA fi żmien xahrejn min-notifika skont is-subparagrafu (a) jekk tkunx qed tapplika jew jekk għandhiex l-intenzjoni li tapplika dawn il-linji gwida; u
- d) fejn applikabbli, tibgħat mingħajr dewmien lill-EBA l-informazzjoni li tkun irċeviet skont is-subparagrafu (c).

Definizzjonijiet

10. Sakemm mhux speċifikat mod ieħor, it-termini użati fil-leġislazzjoni settorjali li ġejja għandhom l-istess tifsira f'dawn il-linji gwida:

- a. id-Direttiva dwar is-Swieq fl-Istrumenti Finanzjarji (MiFID);
- b. id-Direttiva dwar Maniġers ta' Fondi ta' Investiment Alternattivi (AIFMD);
- c. l-Imprizi ta' investiment kollettiv f'titoli trasferibbli (id-Direttiva tal-UCITS);
- d. id-Direttiva dwar ir-Rekwiżiti ta' Kapital (CRD) u r-Regolament dwar ir-Rekwiżiti ta' Kapital (CRR);
- e. id-Direttiva dwar is-Servizzi ta' Hlas (PSD);
- f. id-Direttiva dwar il-Flus Elettroniċi (EMD); u
- g. id-Direttiva dwar il-Kreditu Ipotekarju (MCD).

11. Għall-għanijiet ta' dawn il-linji gwida biss, ġew żviluppati d-definizzjonijiet indikattivi stabbiliti fit-tabella ta' hawn taħt, li ma jissostitwixxux id-definizzjonijiet ekwivalenti fil-liġi nazzjonali.

<i>ditta/ditti</i> ²	<p>Il-partecipanti fis-suq finanzjarju li ġejjin, jekk ikunu qegħdin iwettqu (i) servizzi ta' investiment elenkati fit-Taqsima A tal-Anness I tal-MiFID u servizzi anċillari elenkati fit-Taqsima B tiegħu, jew (ii) servizz bankarju elenkat fl-Anness I tas-CRD, jew (iii) is-servizz ta' maniġment ta' portafoll kollettiv ta' UCITS, jew (iv) servizz ta' ħlas kif definit fl-Artikolu 4(3) tal-PSD, jew (v) ħruġ ta' flus elettroniċi kif definit fl-Artikolu 2(2) tal-EMD, jew (vi) provvediment ta' kuntratt ta' kreditu kif definit fl-Artikolu 4(3) tal-MCD jew attivitajiet tal-intermedjazzjoni tal-kreditu kif definit fl-Artikolu 4(5) tal-MCD:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ditti ta' investiment (kif definit fl-Artikolu 4(1)(1) tal-MiFID);• kumpaniji tal-maniġment (kif definit fl-Artikolu 2(1)(b) tad-Direttiva UCITS) u kumpaniji ta' investiment li ma jkunux ħatru kumpanija tal-maniġment (kif imsemmi fl-Artikolu 30 tad-Direttiva UCITS);• AIFMs esterni (kif definit fl-Artikolu 5(1)(a) tal-AIFMD) meta jipprovdu servizzi skont l-Artikolu 6(4) tal-AIFMD).• istituzzjonijiet ta' kreditu (kif definit fl-Artikolu 4(1) tas-CRR);
---------------------------------	---

² Jekk jidhlu fis-seħh Direttivi addizzjonali tal-UE li jintroduċu attivitajiet finanzjarji godda u/jew istituzzjonijiet finanzjarji fil-kamp ta' applikazzjoni ta' ASE, din l-ASE se tikkonsulta dwar kwalunkwe estensjoni tal-applikabilità tal-linji gwida għal dawn id-ditti u attivitajiet.

	<ul style="list-style-type: none"> • istituzzjonijiet tal-ħlas (kif definiti fl-Artikolu 4(4) tal-PSD), inkluż, skont l-Artikolu 33 tal-PSD, fornituri ta' servizz ta' informazzjoni dwar il-kontijiet eżenti li jipprovdu biss is-servizz ta' ħlas kif imsemmi fil-punt (8) tal-Anness I tal-PSD; • istituzzjonijiet tal-flus elettronici (kif definit fl-Artikolu 2(1) tal-EMD); u • intermedjarji tal-kreditu u kredituri li mhumiex istituzzjoni tal-kreditu (kif definiti fl-Artikolu 4(5) u (10) tal-MCD rispettivament).
<i>ilment</i>	Dikjarazzjoni ta' nuqqas ta' sodisfazzjon indirizzata lil ditta minn persuna fiżika jew ġuridika relatata mal-għoti ta' (i) servizz ta' investment skont il-MiFID, id-Direttiva tal-UCITS jew l-AIFMD; jew (ii) servizz bankarju elenkat fl-Anness I tas-CRD, jew (iii) servizz ta' manġment ta' portafoll kollettiv skont id-Direttiva UCITS, jew (iv) servizz ta' ħlas kif definit fl-Artikolu 4(3) tal-PSD, jew (v) ħruġ ta' flus elettronici kif definit fl-Artikolu 2(2) tal-EMD, jew (vi) kuntratt ta' kreditu kif definit fl-Artikolu 4(3) tal-MCD; jew (vii) attivitajiet tal-intermedjazzjoni tal-kreditu kif definit fl-Artikolu 4(5) tal-MCD.
<i>ilmentatur</i>	Persuna fiżika jew ġuridika preżunta li hija eligibbli li jkollha ilment ikkunsidrat minn ditta u li diġà ressqet ilment.

Linji gwida dwar l-indirizzar tal-ilmenti

Linja Gwida 1 – Politika dwar l-indirizzar tal-ilmenti

1. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li:

- a) "Politika dwar l-indirizzar tal-ilmenti" tiġi stabbilita mid-ditti. Din il-politika għandha tkun definita u approvata mill-manġment superjuri tad-ditta, li għandu wkoll ikun responsabbli għall-implimentazzjoni tagħha u għall-monitoraġġ tal-konformità magħha.
- b) Din il-"politika dwar l-indirizzar tal-ilmenti" għandha tiġi stabbilita f'dokument (bil-miktub) (pereżempju bħala parti minn "politika ta' trattament (ġusta) ġenerali").
- c) Il-"politika dwar l-indirizzar tal-ilmenti" għandha tkun disponibbli għall-persunal rilevanti kollu tad-ditta permezz ta' proċedura interna adegwata.

Linja Gwida 2 – Funzjoni tal-indirizzar tal-ilmenti

2. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li d-ditti jkollhom funzjoni tal-indirizzar tal-ilmenti li tippermetti li l-ilmenti jiġu investigati b'mod ġust, u li kunflitti ta' interess possibbli jiġu identifikati u mitigati.

Linja Gwida 3 – Reġistrazzjoni

3. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li d-ditti jirreġistraw, internament, l-ilmenti skont ir-rekwiżiti nazzjonali dwar iż-żmien b'mod xieraq (pereżempju, permezz ta' reġistru elettroniku sikur).

Linja Gwida 4 – Rappurtar

4. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li d-ditti jipprovdu informazzjoni dwar l-ilmenti u dwar l-indirizzar tal-ilmenti lill-awtoritajiet kompetenti jew lill-ombudsman. Din id-data għandha tkopri n-numru ta' lmenti riċevuti, u fejn rilevanti, iddifferenzjati skont il-kriterji nazzjonali tagħhom jew il-kriterji tagħhom stess.

Linja Gwida 5 – Segwitu intern tal-indirizzar tal-ilmenti

5. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li d-ditti janalizzaw, fuq bażi kontinwa, data dwar l-indirizzar tal-ilmenti, sabiex jiżguraw li jidentifikaw u jindirizzaw kwalunkwe problema rikorrenti jew sistemika, u r-riskji legali u operattivi potenzjali, pereżempju, billi:
- a) Janalizzaw il-kawżi tal-ilmenti individwali sabiex jiġu identifikati l-kawżi prinċipali komuni għal tipi ta' lmenti;
 - b) Jikkunsidraw jekk tali kawżi prinċipali jistgħux ukoll jaffettwaw proċessi jew prodotti oħrajn, inklużi dawk li ma kienx hemm ilment dirett dwarhom; u
 - c) Jikkoreġu, fejn ikun raġonevoli, tali kawżi prinċipali.

Linja gwida 6 – Provediment ta' informazzjoni

6. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li d-ditti:
- a) Fuq talba jew meta jirrikonoxxu li rċievew ilment, jipprovdu informazzjoni bil-miktub dwar il-proċess tagħhom tal-indirizzar tal-ilmenti.
 - b) Jipubblikaw id-dettalji dwar il-proċess tal-indirizzar tal-ilmenti tagħhom b'mod faċilment aċċessibbli, per eżempju, go fuljetti informattivi, volantini, dokumenti kuntrattwali jew permezz tas-sit web tad-ditta.
 - c) Jiprovdu informazzjoni ċara, preċiża u aġġornata dwar il-proċess tal-indirizzar tal-ilmenti, li tinkludi:
 - (i) dettalji dwar kif jista' jsir ilment (pereżempju t-tip ta' informazzjoni li għandha tiġi pprovduta mill-ilmentatur, l-identità u d-dettalji ta' kuntatt tal-persuna jew id-dipartiment li lilu għandu jitressaq l-ilment);
 - (ii) il-proċess li ser jiġi segwit meta jkun qiegħed jiġi indirizzat l-ilment (pereżempju meta l-ilment jiġi rikonoxxut, il-perjodu indikattiv li fih se jkun trattat, id-disponibbiltà ta' awtorità kompetenti, ombudsman jew mekkaniżmu ta' soluzzjoni alternattiva għat-tilwim (ADR), eċċ.).

d) Iżommu lill-ilmentatur infurmat dwar l-indirizzar ulterjuri tal-ilment.

Linja gwida 7 – Proċeduri dwar kif l-ilmenti għandhom jitwieġbu

7. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li d-ditti:

- a) Ifittxu li jiġbru u jinvestigaw l-evidenza u l-informazzjoni rilevanti kollha dwar l-ilment.
- b) Jikkomunikaw b'lingwaġġ sempliċi, li jinftiehem b'mod ċar.
- c) Jipprovdu twegiba mingħajr l-ebda dewmien bla bżonn, jew għall-inqas fi ħdan il-limiti ta' żmien stabbiliti f'livell nazzjonali. Meta ma tkunx tista' tingħata twegiba fi ħdan il-limiti ta' żmien stabbiliti, id-ditta għandha tinforma lill-ilmentatur dwar il-kawżi tad-dewmien u għandha tindika meta l-investigazzjoni tad-ditta tkun mistennija li titlesta.
- d) Meta tipprovdi deċiżjoni finali li ma tissodisfax għal kollox it-talba tal-ilmentatur (jew kwalunkwe deċiżjoni finali, fejn dan ikun mitlub mir-regoli nazzjonali), tinkludi spjegazzjoni bir-reqqa tal-pożizzjoni tagħha dwar l-ilment u tistabbilixxi l-opzjoni tal-ilmentatur li jkompli bl-ilment, pereżempju d-disponibbiltà ta' ombudsman, mekkaniżmu ADR, awtoritajiet nazzjonali kompetenti, eċċ. Tali deċiżjoni għandha tingħata bil-miktub meta tintalab mir-regoli nazzjonali.