

04/10/2018

JC 2018 35

Pamatnostādnes par sūdzību izskatīšanu vērtspapīru un banku nozarē

Pamatnostādnes par sūdzību izskatīšanu vērtspapīru (EVTI) un banku (EBI) nozarē

Mērķis

1. Lai nodrošinātu patērētāju pietiekamu aizsardzību, šo pamatnostādņu mērķis ir:
 - a. izskaidrot, kas sagaidāms no uzņēmumu organizācijas attiecībā uz sūdzību izskatīšanu;
 - b. sniegt norādījumus par informācijas sniegšanu sūdzības iesniedzējiem;
 - c. sniegt norādījumus par sūdzību izskatīšanas procedūrām;
 - d. saskaņot uzņēmumu pasākumus visu saņemto sūdzību izskatīšanai; un
 - e. nodrošināt uzņēmumu sūdzību izskatīšanas pasākumu atbilstību minimālam uzraudzības konverģences līmenim ES.

Piemērošanas joma

2. Šīs pamatnostādnes ir piemērojamas iestādēm, kuru kompetencē ietilpst uzraudzība sūdzību izskatīšanām, ko uzņēmumi veic iestādes jurisdikcijā. Tas ietver apstākļus, kādos kompetentā iestāde uzrauga sūdzību izskatīšanu saskaņā ar ES un valsts tiesību aktiem uzņēmumos, kas darbojas savā jurisdikcijā saskaņā ar pakalpojumu brīvību vai brīvību veikt uzņēmējdarbību.
3. Kas attiecas uz iestāžu, kas nav kredītiestādes, kreditoriem un kredīta starpniekiem, pamatnostādnes ir piemērojamas tādā apmērā, kādā šīs iestādes ir izraudzītas kā kompetentās iestādes, lai nodrošinātu to Hipotekāro kredītu direktīvas prasību piemērošanu un izpildi, uz ko attiecas šīs pamatnostādnes.
4. Šīs pamatnostādnes nav piemērojamas, ja uzņēmums saņem sūdzību par:
 - a. darbībām, kas nav tādas, ko uzrauga “kompetentās iestādes” saskaņā ar EVTI regulas 4. panta 3. punktu vai EBI regulas 4. panta 2. punktu, vai Hipotekāro kredītu direktīvas 5. pantu; vai
 - b. citas tādas vienības darbībām, par ko uzņēmumam nav juridiskas vai reglamentētas atbildības (un šādas darbības ir sūdzības būtība).

Taču šādam uzņēmumam pēc iespējas ir jāatbild, paskaidrojot uzņēmuma nostāju par sūdzību un/vai attiecīgā gadījumā sniedzot ziņas par uzņēmumu vai citu finanšu iestādi, kas atbildīga par sūdzības izskatīšanu.

Atbilstība, ziņošanas pienākumi un piemērošanas datums

5. Šīs pamatnostādnes ir izdotas saskaņā ar EUI regulas 16. pantu. Kompetentajām iestādēm un finanšu iestādēm saskaņā ar 16. panta 3. punktu jā dara viss iespējamais, lai ievērotu pamatnostādnes.
6. Pamatnostādnēs ir izklāstīts EVTI un EBI viedoklis par attiecīgām uzraudzības praksēm Eiropas Finanšu uzraudzības sistēmā un par to, kā ir jāpiemēro Savienības tiesību akti. Tādēļ EVTI un EBI sagaida, ka visas kompetentās iestādes un finanšu iestādes, kurām pamatnostādnes ir adresētas, ievēro šīs pamatnostādnes. Kompetentām iestādēm, kam piemēro šīs pamatnostādnes, tās ir jāpilda, attiecīgi ieviešot tās savā uzraudzības praksē (piemēram, grozot savu tiesisko regulējumu vai uzraudzības procesus), arī gadījumos, kad pamatnostādnes primāri ir adresētas iestādēm.
7. Kompetentām iestādēm ir jāinformē EVTI un/vai EBI par to, vai tās atbilst vai plāno nodrošināt atbilstību šīm pamatnostādnēm, norādot neatbilstības iemeslus, divu mēnešu laikā pēc tam, kad EVTI un EBI ir publicējušas tulkotās versijas tīmekļa vietnē JCGuidelines.complaintshandling@esma.europa.eu un compliance@eba.europa.eu. Ja šajā termiņā atbilde netiek sniegta, kompetentās iestādes tiek uzskatītas par neatbilstošām. Paziņojumu veidne ir pieejama EVTI un EBI tīmekļa vietnēs.
8. Šīs pamatnostādnes tiek piemērotas, sākot ar 7. punktā minētā ziņošanas prasības datumu. Attiecībā uz iestādēm, kuru kompetencē ietilpst uzraudzīt sūdzību izskatīšanu, ko veic kredītu starpnieki un iestāžu, kas nav kredītiestādes, kreditori saskaņā ar Hipotekāro kredītu direktīvu un maksājumu iestādes, kas nodrošina tikai maksājumu iniciēšanu vai konta informācijas pakalpojumus saskaņā ar Maksājumu pakalpojumu direktīvu, pamatnostādnes ir piemērojamas no 2019. gada 1. maija.
9. Neatkarīgi no tā, vai iestāde saskaņā ar EBI regulas 4. panta 2. punktu ir adresēta atbilstoši 2. un 3. punktam, ja dalībvalsts ir izraudzījiesies vairāk nekā vienu iestādi saskaņā ar Direktīvas 2014/17/ES 5. pantu un viena no tām nav iestāde saskaņā ar EBI regulas 4. panta 2. punktu, iestāde saskaņā ar EBI regulas 4. panta 2. punktu, kas izraudzīta atbilstoši Direktīvas 2014/17/ES 5. pantam, neskarot valsts pasākumus, kas pieņemti saskaņā ar Direktīvas 2014/17/ES 5. panta 3. punktu:
 - a) nekavējoties informē citu izraudzīto iestādi par šīm pamatnostādnēm un to piemērošanas datumu;
 - b) lūdz šai iestādei rakstveidā apsvērt šo pamatnostādņu piemērošanu;
 - c) lūdz šai iestādei rakstveidā informēt EBI vai iestādi saskaņā ar EBI regulas 4. panta 2. punktu divu mēnešu laikā no paziņojuma saņemšanas saskaņā ar a) apakšpunktu par to, vai tā piemēro vai plāno piemērot šīs pamatnostādnes; un
 - d) vajadzības gadījumā nekavējoties pārsūta EBI informāciju, kas saņemta saskaņā ar c) apakšpunktu.

Definīcijas

10. Ja nav norādīts citādi, turpmāk norādītajos nozaru tiesību aktos lietotajiem terminiem ir tāda pati nozīme šajās pamatnostādnēs:
 - a. Finanšu instrumentu tirgu direktīva (FITD);
 - b. Alternatīvo ieguldījumu fondu pārvaldnieku direktīva (AIFPD);
 - c. Pārvedamu vērtspapīru kolektīvo ieguldījumu uzņēmumu direktīva (PVKIU direktīva);
 - d. Kapitāla prasību direktīva (KPD) un Kapitāla prasību regula (KPR);
 - e. Maksājumu pakalpojumu direktīva (MPD);

- f. Elektroniskās naudas direktīva (END); un
- g. Hipotekāro kredītu direktīva (HKD).

11. Vienīgi šo pamatnostādņu mērķiem ir izstrādātas indikatīvas definīcijas, kas sniegtas turpmākajā tabulā, bet nav svarīgākas par pielīdzināmām definīcijām valstu tiesību aktos.

<i>uzņēmums (-i)¹</i>	<p>Šādi finanšu tirgus dalībnieki, ja tie sniedz i) FITD I pielikuma A iedaļā uzskaitītos ieguldījumu pakalpojumus un papildpakalpojumus, kas uzskaitīti B iedaļā, vai ii) banku pakalpojumus, kas uzskaitīti KPD I pielikumā, vai iii) PVKIU kolektīvā portfeļa pārvaldības pakalpojumus, vai iv) maksājumu pakalpojumu, kas noteikts MPD 4. panta 3. punktā, vai v) izdod elektronisko naudu, kā norādīts END 2. panta 2. punktā, vai vi) kredītligumu nodrošināšanu, kā noteikts HKD 4. panta 3. punktā vai kredītu starpniecības darbības, kā noteikts HKD 4. panta 5. punktā:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ieguldījumu sabiedrības (kā noteikts FITD II 4. panta 1. punkta 1. apakšpunktā); • pārvaldības sabiedrības (kā noteikts PVKIU direktīvas 2. panta 1. punkta b) apakšpunktā) un ieguldījumu sabiedrības, kurām nav izraudzīta pārvaldības sabiedrība (kā minēts PVKIU direktīvas 30. pantā); • ārējie AIFP (kā noteikts AIFPD 5. panta 1. punkta a) apakšpunktā), sniedzot pakalpojumus saskaņā ar AIFPD 6. panta 4. punktu; • kredītiestādes (kā noteikts KPR 4. panta 1. punktā); • maksājumu iestādes (kā noteikts MPD 4. panta 4. punktā), tostarp saskaņā ar MPD 33. pantu, no prasībām atbrīvotie kontu informācijas pakalpojumu sniedzēji, kas sniedz tikai maksājumu pakalpojumu, kā minēts MPD I pielikuma 8. punktā; • elektroniskās naudas iestādes (kā noteikts END 2. panta 1. punktā); un • kredītu starpnieku un iestāžu, kas nav kredītiestādes, kreditori (kā noteikts attiecīgi HKD 4. panta 5. un 10. punktā).
<i>sūdzība</i>	<p>Neapmierinātības paziņojums, ko fiziska vai juridiska persona adresē uzņēmumam saistībā ar šādu pakalpojumu sniegšanu: i) ieguldījumu pakalpojumi, kas sniegti saskaņā ar FITD, PVKIU direktīvu vai AIFPD; ii) banku pakalpojumi, kas uzskaitīti KPD I pielikumā, vai iii) saskaņā ar PVKIU direktīvu sniegti kolektīvā portfeļa pārvaldības pakalpojumi, vai iv) maksājumu pakalpojums, kas noteikts MPD 4. panta 3. punktā, vai v) elektroniskās naudas izdošana, kā noteikts END 2. panta 2. punktā, vai vi) kredītligumu nodrošināšana, kā noteikts HKD 4. panta 3. punktā, vai vii) kredītu starpniecības darbības, kā noteikts HKD 4. panta 5. punktā.</p>
<i>sūdzības iesniedzējs</i>	<p>Fiziska vai juridiska persona, kura atzīta par atbilstošu kritērijiem, lai tās sūdzību izskata uzņēmums, un kura jau ir iesniegusi sūdzību.</p>

¹ Ja stājas spēkā papildu ES direktīvas, ietverot jaunas finanšu darbības un/vai finanšu iestādes EUI piemērošanas jomā, attiecīgā EUI konsultē par šo pamatnostādņu piemērošanas paplašinājumu, iekļaujot šādus uzņēmumus un darbības.

Pamatnostādnes par sūdzību izskatīšanu

1. pamatnostādne. Sūdzību pārvaldības politika

1. Kompetentajām iestādēm ir jānodrošina, ka:

- a) Uzņēmumi ievieš “sūdzību pārvaldības politiku”. Uzņēmuma augstākajai vadībai ir jānosaka un jāpieņem šī politika, un tai ir arī jābūt atbildīgai par politikas īstenošanu un tās ievērošanu.
- b) Šī “sūdzību pārvaldības politika” ir noformēta (rakstiskā) dokumentā (piem., kā daļa no “vispārējās (taisnīgas) attieksmes politikas”).
- c) “Sūdzību pārvaldības politiku” dara pieejamu visiem attiecīgajiem uzņēmuma darbiniekiem, izmantojot atbilstošu iekšējo kanālu.

2. pamatnostādne. Sūdzību pārvaldības funkcija

2. Kompetentām iestādēm ir jānodrošina, ka uzņēmumiem ir sūdzību pārvaldības funkcija, kas ļauj taisnīgi izmeklēt sūdzības, kā arī identificēt un mazināt interešu konfliktus.

3. pamatnostādne. Reģistrācija

3. Kompetentām iestādēm ir jānodrošina, ka uzņēmumi atbilstošā veidā (piemēram, drošā elektroniskā reģistrā) iekšēji reģistrē sūdzības saskaņā ar valstī noteiktām laika grafika prasībām.

4. pamatnostādne. Ziņošana

4. Kompetentām iestādēm ir jānodrošina, ka uzņēmumi kompetentām iestādēm vai ombudam sniedz informāciju par sūdzībām un sūdzību izskatīšanu. Šajos datos ir jāietver saņemto sūdzību skaits, kas iedalīts atbilstoši valsts kritērijiem vai attiecīgā gadījumā saviem kritērijiem.

5. pamatnostādne. Turpmāka iekšēja rīcība pēc sūdzību izskatīšanas

5. Kompetentām iestādēm ir jānodrošina, ka uzņēmumi regulāri analizē sūdzību izskatīšanas datus, lai nodrošinātu, ka tie identificē un risina atkārtotas vai sistēmiskas problēmas un potenciālus juridiskos vai darbības riskus, piemēram:

- a) analizējot atsevišķo sūdzību iemeslus, lai identificētu galvenos cēloņus, kas ir tipiski sūdzību veidiem;
- b) apsverot, vai šādi galvenie iemesli arī ietekmē citus procesus vai produktos, tostarp tādus, par ko nav saņemta tieša sūdzība; un
- c) novēršot šādus galvenos cēloņus, ja tas ir saprātīgi.

6. pamatnostādne. Informācijas sniegšana

6. Kompetentajām iestādēm ir jānodrošina, ka uzņēmumi:

- a) pēc pieprasījuma vai sūdzības saņemšanu sniedz rakstisku informāciju par sūdzību izskatīšanas procesu,
- b) publicē ziņas par sūdzību izskatīšanas procesu viegli pieejamā veidā, piemēram, brošūrās, bukletos, līgumiskos dokumentos vai uzņēmuma tīmekļa vietnē,
- c) sniedz skaidru, precīzu un aktuālu informāciju par sūdzību izskatīšanas procesu, tostarp:
 - (i) ziņas par to, kā iesniegt sūdzību (piem., kāda informācija sūdzības iesniedzējam jāiesniedz, personas vai nodaļas, kam sūdzība ir jānosūta, identitāte un kontaktinformācija);
 - (ii) par procesu, ko ievēro, apstrādājot sūdzību (piem., kad sūdzību apstiprina, provizoriskais izskatīšanas termiņš, kompetentās iestādes, ombuda vai alternatīva strīdu izšķiršanas (ASI) mehānisma u. tml. pieejamība).
- d) informē sūdzības iesniedzēju par sūdzības turpmāku izskatīšanu.

7. pamatnostādne. Sūdzību izskatīšanas procedūras

7. Kompetentajām iestādēm ir jānodrošina, ka uzņēmumi:

- a) cenšas iegūt un pārbaudīt visus būtiskos pierādījumus un informāciju par sūdzību,
- b) veic saziņu vienkāršā, viegli saprotamā valodā.
- c) sniedz atbildi bez kavēšanās vai vismaz valstī noteiktajos termiņos. Ja atbildi nevar iesniegt paredzamajā termiņā, uzņēmumam ir jāinformē sūdzības iesniedzējs par kavēšanās iemeslu un jānorāda, kad varētu pabeigt pārbaudi.
- d) Pieņemot galīgo lēmumu, kas pilnībā neapmierina sūdzības iesniedzēja prasību (vai citu galīgo lēmumu, to pieprasa valsts noteikumi), iekļauj izsmeļošu uzņēmuma nostājas skaidrojumu par sūdzību un izklāsta sūdzības iesniedzējam pieejamo iespēju uzturēt sūdzību, piem., ombuda, ASI mehānisma, valsts kompetento iestāžu u. tml. pieejamība. Šāds lēmums ir jāiesniedz rakstiski, ja to paredz valsts noteikumi.