

04/10/2018

JC 2018 35

Obecné pokyny k vyřizování stížností v odvětví cenných papírů a bankovníctví

Obecné pokyny k vyřizování stížností v odvětví cenných papírů (ESMA) a bankovníctví (EBA)

Účel

1. K zajištění náležité ochrany spotřebitelů tyto všeobecné pokyny usilují o:
 - a. vyjasnění očekávání týkajících se organizace podniků v souvislosti s vyřizováním stížností;
 - b. poskytnutí pokynů o poskytování informací stěžovatelům;
 - c. poskytnutí pokynů o postupech pro odpovědi na stížnosti;
 - d. harmonizaci opatření podniků pro vyřizování všech stížností, které obdrží; a
 - e. zajištění, že opatření podniků pro vyřizování stížností podléhají minimální úrovni sblížení dohledu v EU.

Rozsah

2. Tyto obecné pokyny se vztahují na příslušné orgány, které ve své jurisdikci dohlíží na vyřizování stížností ze strany podniků. Což zahrnuje případy, kdy příslušný orgán provádí podle práva EU a vnitrostátního práva dohled nad vyřizováním stížností ze strany podniků provozujících činnost v oblasti jurisdikce orgánu v rámci volného pohybu služeb nebo na základě svobody usazování.
3. Pokud jde o věřitele, kteří jsou neúvěrovou institucí, a zprostředkovatele úvěru, použijí se tyto obecné pokyny v rozsahu, v jakém byly tyto orgány určeny jako orgány příslušné k zajištění uplatňování a prosazování ustanovení směrnice o hypotečních úvěrech, ke kterým se tyto obecné pokyny vztahují.
4. Tyto obecné pokyny se nepoužijí, pokud podnik obdrží stížnost týkající se:
 - a. jiných činností, nad nimiž „příslušné orgány“ nemají dohled v souladu s čl. 4 odst. 3 nařízení o orgánu ESMA, nebo s čl. 4 odst. 2 nařízení o orgánu EBA nebo článku 5 směrnice o hypotečních úvěrech; nebo
 - b. činností jiného subjektu, za něž daný podnik nenesl žádnou zákonnou či správní odpovědnost (a kde tyto činnosti tvoří podstatu stížnosti).

Daný podnik by však měl odpovědět, je-li to možné, a vysvětlit své stanovisko ke stížnosti a/nebo případně poskytnout podrobnosti o podniku či jiné finanční instituci, která za vyřízení stížnosti odpovídá.

Dodržování, oznamovací povinnost a datum použitelnosti

5. Tyto obecné pokyny se vydávají v souladu s článkem 16 nařízení o orgánech ESA¹. V souladu s čl. 16 odst. 3 příslušné orgány a finanční instituce musí vynaložit veškeré úsilí, aby se těmito obecnými pokyny řídily.
6. Obecné pokyny uvádějí názor orgánu ESMA a orgánu EBA na vhodné postupy dohledu v rámci Evropského systému dohledu nad finančním trhem a na to, jak by mělo být používáno právo Unie. Proto orgán ESMA a orgán EBA očekávají, že se všechny příslušné orgány a finanční instituce, kterým jsou obecné pokyny určeny, jimi budou řídit. Příslušné orgány, na které se obecné pokyny vztahují, by se jimi měly řídit jejich vhodným včleněním do svých postupů dohledu (např. pozměněním svého právního rámce nebo svých procesů dohledu), včetně případů, kdy jsou obecné pokyny zaměřeny v první řadě na instituce.
7. Do dvou měsíců od okamžiku, kdy orgán ESMA a orgán EBA vydají přeložené verze těchto obecných pokynů, příslušné orgány informují orgán ESMA a/nebo orgán EBA o tom, zda se jimi řídí nebo hodlají řídit, a uvedou důvody, pokud se jimi neřídí, na adresu Jcguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu a compliance@eba.europa.eu. Nebudou-li příslušné orgány v této lhůtě reagovat, má se za to, že se těmito obecnými pokyny neřídí. Šablona pro oznamování je k dispozici na internetových stránkách orgánu ESMA a orgánu EBA.
8. Tyto obecné pokyny se použijí od data vzniku oznamovací povinnosti uvedené v odstavci 7. Pokud jde o orgány příslušné k provádění dohledu nad vyřizováním stížností ze strany zprostředkovatelů úvěru a věřitelů, kteří jsou neúvěrovými institucemi, podle směrnice o hypotečních úvěrech a platebních institucí, které poskytují pouze služby iniciování platby nebo informování o účtu, podle směrnice o platebních službách, použijí se tyto obecné pokyny ode dne 1. května 2019.
9. Bez ohledu na to, zda je orgán podle článku 4 odst. 2 nařízení o orgánu EBA subjektem, jemuž jsou tyto obecné pokyny podle odstavce 2 a 3 určeny, pokud členský stát určí podle článku 5 směrnice 2014/17/EU více než jeden orgán, z nichž jeden není orgánem podle článku 4 odst. 2 nařízení o orgánu EBA, měl by orgán podle článku 4 odst. 2 nařízení o orgánu EBA určený podle článku 5 směrnice 2014/17/EU, aniž jsou dotčeny vnitrostátní mechanismy přijaté podle čl. 5 odst. 3 směrnice 2014/17/EU:
 - a) neprodleně informovat jiný určený orgán o těchto obecných pokynech a datu jejich použití;
 - b) písemně dotyčný orgán požádat, aby zvažil uplatňování těchto obecných pokynů;
 - c) písemně dotyčný orgán požádat, aby do dvou měsíců od oznámení podle písmene a) informoval orgán EBA nebo orgán podle článku 4 odst. 2 nařízení o orgánu EBA, zda tyto obecné pokyny uplatňuje nebo zamýšlí uplatňovat; a
 - d) je-li to relevantní, neprodleně předat orgánu EBA informace, které obdrží podle písmene c).

Definice

¹ ESMA – nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1095/2010 ze dne 24. listopadu 2010 o zřízení Evropského orgánu dohledu (Evropského orgánu pro cenné papíry a trhy), o změně rozhodnutí č. 716/2009/ES a o zrušení rozhodnutí Komise 2009/77/ES.

EBA – nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1093/2010 ze dne 24. listopadu 2010 o zřízení Evropského orgánu dohledu (Evropského orgánu pro bankovníctví), o změně rozhodnutí č. 716/2009/ES a o zrušení rozhodnutí Komise 2009/78/ES.

10. Není-li stanoveno jinak, mají pojmy používané v následujících odvětvových právních předpisech stejný význam jako v těchto obecných pokynech:
- směrnice o trzích finančních nástrojů (MiFID);
 - směrnice o správcích alternativních investičních fondů (AIFMD);
 - směrnice o subjektech kolektivního investování do převoditelných cenných papírů (směrnice o SKIPCP);
 - směrnice o kapitálových požadavcích (CRD) a nařízení o kapitálových požadavcích (CRR);
 - směrnice o platebních službách (PSD);
 - směrnice o elektronických peněžích (EMD) a
 - směrnice o hypotečních úvěrech (MCD).
11. Pro účely těchto obecných pokynů byly vypracovány orientační definice uvedené v tabulce níže, které nemají přednost před rovnocennými definicemi ve vnitrostátním právu.

<i>podnik (y)²</i>	<p>Následující účastníci finančního trhu, pokud poskytují i) investiční služby uvedené v oddíle A přílohy I směrnice MiFID a doplňkové služby uvedené v oddíle B tamtéž nebo ii) bankovní služby uvedené v příloze I směrnice CRD, nebo iii) služby kolektivní správy portfolií SKIPCP, nebo iv) platební služby, jak je definuje čl. 4 odst. 3 směrnice PSD, nebo v) vydávají elektronické peníze, jak je definuje čl. 2 odst. 2 směrnice o elektronických peněžích nebo vi) poskytování smluv o úvěru ve smyslu čl. 4 odst. 3 směrnice MCD nebo zprostředkování úvěru, jak je definováno v čl. 4 odst. 5 směrnice MCD:</p> <ul style="list-style-type: none"> investiční podniky (jak je definuje čl. 4 odst. 1 bod 1 směrnice MiFID), správcovské společnosti (jak je definuje čl. 2 odst. 1 písm. b) směrnice o SKIPCP) a investiční společnosti, které neustanovily správcovskou společnost (jak uvádí článek 30 směrnice o SKIPCP), správci nesamosprávného alternativního investičního fondu (jak je definuje čl. 5 odst. 1 písm. a) AIFMD), pokud poskytují služby podle čl. 6 odst. 4 AIFMD, úvěrové instituce (jak je definuje čl. 4 odst. 1 nařízení o kapitálových požadavcích CRR), platební instituce (jak je definuje čl. 4 odst. 4 směrnice PSD), včetně, v souladu s článkem 33 směrnice PSD, poskytovatelů služeb informování o účtu poskytujících pouze platební službu uvedenou v bodě 8 přílohy I směrnice PSD, na něž se vztahuje výjimka, instituce elektronických peněz (jak je definuje čl. 2 odst. 1 směrnice EMD) a
-----------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

² Pokud by vstoupily v platnost další směrnice EU, které by vnesly do působnosti některého evropského orgánu dohledu nové finanční činnosti a/nebo finanční instituce, musí daný evropský orgán dohledu konzultovat každé rozšíření použitelnosti těchto obecných pokynů na tyto firmy a činnosti.

	<ul style="list-style-type: none"> zprostředkovatelé úvěru a věřitelé, kteří jsou neúvěrovými institucemi (jak je definuje čl. 4 odst. 5 a 10 směrnice MCD).
<i>stížnost</i>	Vyjádření nespokojenosti adresované podniku fyzickou nebo právnickou osobou týkající se poskytování i) investiční služby poskytované podle směrnice MiFID, směrnice o SKIPCP a směrnice AIFMD; nebo ii) bankovní služby uvedené v příloze I směrnice CRD; nebo iii) služby kolektivní správy portfolií podle směrnice o SKIPCP nebo iv) platební služby podle čl. 4 odst. 3 směrnice PSD nebo v) vydávání elektronických peněz ve smyslu čl. 2 odst. 2 směrnice EMD nebo vi) smlouvy o úvěru ve smyslu čl. 4 odst. 3 směrnice MCD nebo vii) zprostředkování úvěru, jak je definováno v čl. 4 odst. 5 směrnice MCD.
<i>stěžovatel</i>	Fyzická nebo právnická osoba, o níž se předpokládá, že je oprávněna nechat stížnost podnikem posoudit a která již stížnost podala.

Obecné pokyny k vyřizování stížností

<p>Obecný pokyn 1 – Postupy pro nakládání se stížnostmi</p> <p>1. Příslušné orgány by měly zajistit, aby:</p> <ol style="list-style-type: none"> podniky zavedly „postupy pro nakládání se stížnostmi“. Tyto postupy by měly být definovány a schváleny vrcholným vedením podniku, který by měl rovněž nést odpovědnost za jejich zavedení a za průběžnou kontrolu jejich dodržování; tyto „postupy pro nakládání se stížnostmi“ byly stanoveny v (písemném) dokumentu, např. jako součást „všeobecné politiky (spravedlivého) zacházení“; „postupy pro nakládání se stížnostmi“ byly dostupné všem příslušným zaměstnancům podniku prostřednictvím odpovídajícího vnitřního informačního kanálu.
<p>Obecný pokyn 2 – Funkční aparát pro nakládání se stížnostmi</p> <p>2. Příslušné orgány by měly zajistit, aby podniky měly funkční aparát pro nakládání se stížnostmi, který umožní, aby byly stížnosti spravedlivě vyšetřovány a možné střety zájmů identifikovány a zmírňovány.</p>
<p>Obecný pokyn 3 – Evidence</p> <p>3. Příslušné orgány by měly zajistit, aby podniky, v souladu s vnitrostátními požadavky na lhůty, stížnosti vhodným způsobem interně evidovaly (například pomocí zabezpečeného elektronického rejstříku).</p>
<p>Obecný pokyn 4 – Podávání zpráv</p>

4. Příslušné orgány by měly zajistit, aby podniky poskytovaly informace o stížnostech a vyřizování stížností příslušným vnitrostátním orgánům nebo veřejnému ochránci práv. Tyto údaje by měly zahrnovat počet přijatých stížností, případně rozlišených podle vnitrostátních kritérií nebo vlastních kritérií podniku.

Obecný pokyn 5 – Interní postupy navazující na vyřizování stížností

5. Příslušné orgány by měly zajistit, aby podniky průběžně analyzovaly údaje o vyřizování stížností s cílem zabezpečit identifikaci a řešení případných opakujících se nebo systémových problémů a možných právních a provozních rizik, například tím, že budou:
- analyzovat důvody jednotlivých stížností, aby tak určily hlavní příčiny společné jednotlivým druhům stížností;
 - posuzovat, zda tyto hlavní příčiny mohou ovlivnit i jiné procesy či produkty včetně těch, kterých se stížnost přímo netýká; a
 - v opodstatněných případech provádět nápravu těchto hlavních příčin.

Obecný pokyn 6 – Poskytování informací

6. Příslušné orgány by měly zajistit, aby podniky:
- na požádání nebo v souvislosti s potvrzením přijetí stížnosti poskytovaly písemné informace o svém postupu vyřizování stížností;
 - zveřejňovaly podrobnosti o svém postupu vyřizování stížností snadno přístupným způsobem, například v brožurách, letáčích, smluvních dokumentech nebo na internetových stránkách podniku;
 - poskytovaly jasné, přesné a aktuální informace o postupu vyřizování stížností zahrnující:
 - podrobné údaje o tom, jak podat stížnost (např. druh informací, které musí stěžovatel uvést, totožnost a kontaktní údaje osoby nebo oddělení, kterému by daná stížnost měla být určena);
 - postup, který bude při vyřizování stížností uplatňován (např. kdy bude stěžovatel vyrozuměn, orientační lhůty zpracování, dostupnost příslušného orgánu, veřejného ochránce práv nebo mechanismu alternativního řešení sporů atd.);
 - průběžně stěžovatele informovaly o dalším zpracování stížnosti.

Obecný pokyn 7 – Postupy pro odpovědi na stížnosti

7. Příslušné orgány by měly zajistit, aby podniky:
- usilovaly o získání a vyšetření všech relevantních důkazů a informací týkajících se dané stížnosti;
 - komunikovaly jednoduchým a snadno srozumitelným jazykem;

- c) poskytovaly odpověď bez zbytečného prodlení nebo alespoň ve lhůtách stanovených na vnitrostátní úrovni. Jestliže nelze odpověď poskytnout v očekávaných lhůtách, měl by podnik stěžovatele informovat o důvodech prodlení a uvést, kdy bude vyšetřování podniku pravděpodobně dokončeno;
- d) při vydání konečného rozhodnutí, které plně nevyhovuje požadavkům stěžovatele (nebo jiného konečného rozhodnutí v případě, že to požadují vnitrostátní předpisy), do něj zahrnuly důkladné vysvětlení stanoviska podniku ke stížnosti a uvedly možnosti stěžovatele na stížnosti trvat a obrátit se např. na veřejného ochránce práv, mechanismus alternativního řešení sporů, vnitrostátní příslušné orgány atd. Toto rozhodnutí by mělo být poskytnuto písemně, pokud to vnitrostátní předpisy vyžadují.