

04/10/2018

JC 2018 35

Usmernenia k vybavovaniu sťažností pre sektor cenných papierov a bankový sektor

Usmernenia k vybavovaniu sťažností pre sektor cenných papierov (ESMA) a bankový sektor (EBA)

Účel

1. V snahe zabezpečiť primeranú ochranu spotrebiteľov je cieľom týchto usmernení:
 - a. objasniť očakávania týkajúce sa podnikovej organizácie pri vybavovaní sťažností;
 - b. usmerňovať pri poskytovaní informácií sťažovateľom;
 - c. usmerňovať o postupoch pri riešení sťažností;
 - d. harmonizovať postupy podnikov pri vybavovaní všetkých prijatých sťažností a
 - e. zabezpečiť, aby postupy podnikov týkajúce sa vybavovania sťažností podliehali minimálnej úrovni spolupráce orgánov dohľadu v celej EÚ.

Rozsah pôsobnosti

2. Tieto usmernenia platia pre orgány zodpovedné za dohľad nad vybavovaním sťažností zo strany podnikov v ich príslušnej jurisdikcii. Patria sem okolnosti, keď príslušný orgán dohliada podľa právnych predpisov EÚ a vnútroštátnych právnych predpisov na vybavovanie sťažností zo strany podnikov, ktoré podnikajú v rámci ich príslušnej jurisdikcie na základe slobody poskytovania služieb alebo slobody usadiť sa.
3. Pokiaľ ide o veriteľov neúverových inštitúcií a sprostredkovateľov úverov, usmernenia platia v rozsahu, v akom boli tieto orgány určené ako príslušné na zabezpečenie uplatňovania a presadzovania ustanovení smernice o hypotekárnych úveroch, na ktorú sa tieto usmernenia vzťahujú.
4. Tieto usmernenia sa neuplatňujú, ak podnik dostane sťažnosť na:
 - a. iné činnosti než tie, ktoré podliehajú dohľadu príslušných orgánov podľa článku 4 ods. 3 nariadenia o ESMA alebo článku 4 ods. 2 nariadenia o EBA alebo článku 5 smernice o hypotekárnych úveroch alebo
 - b. činnosti iného subjektu, za ktorý tento podnik nemá právnu alebo regulačnú zodpovednosť (a ak tieto činnosti tvoria podstatu sťažnosti).

Tento podnik však má odpovedať, ak je to možné, a vysvetliť svoje stanovisko k sťažnosti a/alebo v prípade potreby uviesť podrobnosti o podniku alebo inej finančnej inštitúcii, ktorá je zodpovedná za vybavenie danej sťažnosti.

Dodržiavanie súladu s predpismi, povinnosti podávania správ a dátum uplatňovania

5. Tieto usmernenia boli vydané podľa článku 16 nariadení o európskych orgánoch dohľadu¹. V súlade s článkom 16 ods. 3 musia príslušné orgány a finančné inštitúcie vynaložiť všetko úsilie na dodržanie týchto usmernení.
6. Tieto usmernenia uvádzajú stanovisko ESMA a EBA vo vzťahu k náležitým postupom dohľadu v rámci Európskeho systému finančného dohľadu a vo vzťahu k spôsobom, akým by sa malo uplatňovať právo Únie. ESMA a EBA preto očakávajú, že týmito usmerneniami sa budú riadiť všetky príslušné orgány a finančné inštitúcie, ktorým sú tieto usmernenia určené. Príslušné orgány, na ktoré sa usmernenia vzťahujú, ich majú dodržiavať tak, že ich primeraným spôsobom začlenia do svojich postupov dohľadu (napr. zmenou svojho právneho rámca alebo svojich procesov dohľadu), a to aj vtedy, ak sú usmernenia zamerané v prvom rade na inštitúcie.
7. Príslušné orgány musia orgánu ESMA a/alebo orgánu EBA oznámiť, či usmernenia dodržiavajú alebo ich majú v úmysle dodržiavať, pričom uvedú dôvody nedodržania usmernení, a to v lehote dvoch mesiacov odo dňa uverejnenia preložených znení orgánom ESMA a orgánom EBA, na e-mailovú adresu JCGuidelines.complaintshandling@esma.europa.eu a compliance@eba.europa.eu. V prípade, ak príslušné orgány neodpovedia v uvedenej lehote, predpokladá sa, že tieto usmernenia nedodržiavajú. Vzor oznámenia je k dispozícii na webových stránkach orgánov ESMA a EBA.
8. Tieto usmernenia platia od dátumu požiadavky na vykazovanie, ktorá je uvedená v odseku 7. Pokiaľ ide o orgány zodpovedné za dohľad nad vybavovaním sťažností zo strany sprostredkovateľov úverov a veriteľov neúverových inštitúcií podľa smernice o hypotekárnych úveroch a zo strany platobných inštitúcií, ktoré poskytujú iba informácie o začatí platieb alebo informácie o účtoch podľa smernice o platobných službách, usmernenia platia od 1. mája 2019.
9. Bez ohľadu na to, či je orgán podľa článku 4 ods. 2 nariadenia o EBA predmetom odsekov 2 a 3, ak členský štát určil viac ako jeden orgán v súlade s článkom 5 smernice 2014/17/EÚ a jeden z nich nie je orgánom podľa článku 4 ods. 2 nariadenia o EBA, orgán podľa článku 4 ods. 2 nariadenia o EBA určený podľa článku 5 smernice 2014/17/EÚ by mal bez toho, aby boli dotknuté vnútroštátne opatrenia prijaté podľa článku 5 ods. 3 smernice 2014/17/EÚ:
 - a) bezodkladne informovať druhý poverený orgán o týchto usmerneniach a o dátume ich vstupu do platnosti;
 - b) písomne tento orgán požiadať, aby tieto usmernenia uplatňoval;
 - c) písomne tento orgán požiadať, aby v súlade s písmenom a) do dvoch mesiacov od oznámenia informoval buď EBA, alebo orgán podľa článku 4 ods. 2 nariadenia o EBA, či tieto usmernenia uplatňuje alebo ich má v úmysle uplatňovať a

¹ ESMA – nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1095/2010 z 24. novembra 2010, ktorým sa zriaďuje Európsky orgán dohľadu (Európsky orgán pre cenné papiere a trhy) a ktorým sa mení a dopĺňa rozhodnutie č. 716/2009/ES a ruší sa rozhodnutie Komisie 2009/77/ES.

EBA – nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1093/2010 z 24. novembra 2010, ktorým sa zriaďuje Európsky orgán dohľadu (Európsky orgán pre bankovníctvo) a ktorým sa mení a dopĺňa rozhodnutie č. 716/2009/ES a ruší rozhodnutie Komisie 2009/78/ES.

d) bezodkladne poskytnúť EBA prípadné informácie prijaté podľa písmena c).

Vymedzenie pojmov

10. Pokiaľ nie je uvedené inak, pojmy použité v nasledujúcich odvetvových právnych predpisoch majú rovnaký význam ako pojmy použité v týchto usmerneniach:

- a. smernica o trhoch s finančnými nástrojmi (MiFID);
- b. smernica o správcovch alternatívnych investičných fondov (AIFMD);
- c. smernica o podnikoch kolektívneho investovania do prevoditeľných cenných papierov (PKIPCP);
- d. smernica o kapitálových požiadavkách (CRD) a nariadenie o kapitálových požiadavkách (CRR);
- e. smernica o platobných službách (PSD);
- f. smernica o elektronických peniazoch (EMD) a
- g. smernica o hypotekárnych úveroch (MCD).

11. Výlučne na účely týchto usmernení boli vypracované orientačné definície uvedené v nasledujúcej tabuľke, ktoré nerušia rovnocenné definície v rámci vnútroštátnych právnych predpisov.

<i>podnik (podniky)²</i>	<p>Nasledujúci účastníci finančného trhu, ak realizujú (i) investičné služby uvedené v časti A prílohy I smernice MiFID a vedľajšie služby uvedené v časti B tejto smernice, alebo (ii) bankové služby uvedené v prílohe I k smernici o CRD, alebo (iii) služby kolektívneho spravovania portfólia PKIPCP alebo (iv) platobnú službu definovanú v článku 4 ods. 3 PSD, alebo (v) vydávajú elektronické peniaze podľa definície v článku 2 ods. 2 smernice EMD, alebo (vi) poskytujú úverové zmluvy podľa definície v článku 4 ods. 3 smernice MCD alebo vykonávajú činnosti sprostredkovania úverov podľa definície v článku 4 ods. 5 smernice MCD:</p> <ul style="list-style-type: none"> • investičné spoločnosti (podľa definície v článku 4 ods. 1.1 smernice MiFID II); • správcovské spoločnosti (podľa definície v článku 2 ods. 1 písm. b) smernice o PKIPCP) a investičné spoločnosti, ktoré neurčili správcovskú spoločnosť (ako sa uvádza v článku 30 smernice o PKIPCP); • externí správcovia AIF (podľa definície v článku 5 ods. 1 písm. a) smernice AIFMD) pri poskytovaní služieb podľa článku 6 ods. 4 smernice AIFMD; • úverové inštitúcie (podľa definície v článku 4 ods. 1 smernice CRR); • platobné inštitúcie (podľa definície v článku 4 ods. 4 smernice PSD), aj tie, ktoré sú podľa článku 33 smernice PSD oslobodenými poskytovateľmi informácií o účtoch poskytujúcich len platobnú službu, ako je uvedené v bode 8 prílohy I smernice PSD; • inštitúcie elektronických peňazí (podľa definície v článku 2 ods. 1 smernice EMD) a
---	---

² Ak nadobudnú účinnosť ďalšie smernice EÚ, ktoré prinesú nové oblasti finančných aktivít a/alebo finančné inštitúcie do pôsobnosti ESA, ESA bude konzultovať o prípadnom rozšírení uplatňovania usmernení na tieto podniky a činnosti.

	<ul style="list-style-type: none"> • sprostredkovatelia úveru a veritelia neúverových inštitúcií (podľa definície v článku 4 ods. 5 a ods. 10 smernice MCD v tomto poradí).
<i>sťažnosť</i>	Vyjadrenie nespokojnosti, ktoré podniku adresuje fyzická alebo právnická osoba vo vzťahu k poskytnutiu (i) investičnej služby poskytovanej podľa smernice MiFID, smernice o PKIPCP alebo smernice AIFMD, alebo (ii) bankovej služby uvedenej v prílohe I k smernici CRD, alebo (iii) služby kolektívnej správy portfólia podľa smernice o PKIPCP, alebo (iv) platobnej služby podľa článku 4 ods. 3 smernice PSD, alebo vo vzťahu k (v) vydávaniu elektronických peňazí podľa článku 2 ods. 2 smernice EMD, alebo vo vzťahu k (vi) úverovej zmluve podľa článku 4 ods. 3 smernice MCD; alebo vo vzťahu k (vii) sprostredkovaniu úveru podľa článku 4 ods. 5 smernice MCD.
<i>sťažovateľ</i>	Fyzická alebo právnická osoba, o ktorej sa predpokladá, že má nárok uplatniť si sťažnosť voči podniku a ktorá už sťažnosť podala.

Usmernenia k vybavovaniu sťažností

<p>Usmernenie č. 1 – Politika riadenia sťažností</p> <p>1. Príslušné orgány majú zabezpečiť, že:</p> <ol style="list-style-type: none"> Podniky zavedú politiku riadenia sťažností. Túto politiku má určiť a schváliť vrcholový manažment podniku, ktorý má byť zároveň zodpovedný aj za jej implementáciu a za sledovanie dodržiavania tejto politiky. Táto politika riadenia sťažností je vypracovaná v (písomnom) dokumente (napr. ako súčasť všeobecnej politiky spravodlivého prístupu). Politika riadenia sťažností je dostupná všetkým príslušným pracovníkom podniku prostredníctvom primeraného interného kanála.
<p>Usmernenie č. 2 – Osoba zodpovedná za riadenie sťažností</p> <p>2. Príslušné orgány majú zabezpečiť, že podniky určia osobu zodpovednú za riadenie sťažností, ktorá podporí spravodlivé preskúmanie sťažností a identifikuje a zmierni možné konflikty záujmov.</p>
<p>Usmernenie č. 3 – Evidencia</p> <p>3. Príslušné orgány majú zabezpečiť, že podniky sťažnosti evidujú interne a adekvátnym spôsobom podľa vnútroštátnych požiadaviek na lehoty (napr. prostredníctvom zabezpečeného elektronického registra).</p>
<p>Usmernenie č. 4 – Vykazovanie</p>

4. Príslušné orgány majú zabezpečiť, že podniky poskytnú informácie o sťažnostiach a o vybavovaní sťažností príslušným orgánom alebo ombudsmanovi. Tieto údaje majú zahŕňať počet prijatých sťažností, podľa potreby diferencovaných na základe vnútroštátnych kritérií alebo vlastných kritérií.

Usmernenie č. 5 – Interné sledovanie vybavovania sťažností

5. Príslušné orgány majú zabezpečiť, že podniky neustále analyzujú údaje o vybavovaní sťažností, aby identifikovali a riešili prípadné opakujúce sa alebo systémové problémy a potenciálne právne a operačné riziká, napríklad tak, že:
- analyzujú príčiny jednotlivých sťažností s cieľom identifikovať základné príčiny spoločné pre typy sťažností;
 - zvážia, či takéto základné príčiny môžu mať vplyv aj na iné procesy alebo produkty vrátane tých, ktoré nie sú priamym predmetom sťažnosti a
 - opravia takéto základné príčiny, ak je to primerané.

Usmernenie č. 6 – Poskytovanie informácií

6. Príslušné orgány majú zabezpečiť, že podniky:
- Na požiadanie alebo pri potvrdení prijatia sťažnosti poskytnú písomné informácie týkajúce sa procesu vybavovania sťažností.
 - Zverejnia podrobnosti o svojom procese vybavovania sťažností ľahko prístupným spôsobom, napr. v brožúrach, letákoch, zmluvných dokumentoch alebo prostredníctvom webovej stránky podniku.
 - Uvádzajú jasné, presné a aktuálne informácie o procese vybavovania sťažností, ktoré zahŕňajú:
 - podrobnosti o tom, ako si podať sťažnosť (napr. druh informácií, ktoré má sťažovateľ uviesť, totožnosť a kontaktné údaje osoby alebo oddelenia, ktorému by mala byť sťažnosť smerovaná);
 - proces, ktorým sa bude vybavovanie sťažnosti riadiť (napr. ak bude sťažnosť uznaná, orientačné časové rozvrhy, dostupnosť príslušného orgánu, ombudsman alebo mechanizmus alternatívneho riešenia sporov (ADR) atď.).
 - Informovali sťažovateľa o ďalšom spracovaní sťažnosti.

Usmernenie č. 7 – Postupy vybavovania sťažností

7. Príslušné orgány majú zabezpečiť, aby podniky:
- Vynaložili primerané úsilie na zhromaždenie a preskúmanie všetkých relevantných dôkazov a informácií týkajúcich sa sťažnosti.
 - Komunikovali v zrozumiteľnom jazyku, ktorý je jednoznačne pochopiteľný.
 - Poskytli odpoveď bez zbytočného odkladu alebo aspoň v rámci časových lehôt, ktoré sú stanovené na vnútroštátnej úrovni. Ak odpoveď nemôže byť poskytnutá v

očakávanej lehote, podnik má informovať sťažovateľa o príčinách oneskorenia a uviesť, kedy pravdepodobne ukončí vyšetrowanie.

- d) Pri poskytovaní konečného rozhodnutia, ktoré úplne nespĺňa požiadavku sťažovateľa (alebo akéhokoľvek konečného rozhodnutia, ak si to vyžadujú vnútroštátne predpisy), musia podniky uviesť dôkladné vysvetlenie svojho stanoviska k sťažnosti a poskytnúť sťažovateľovi možnosť sťažnosť postúpiť, napr. dostupnosť ombudsmana, mechanizmus alternatívneho riešenia sporov, príslušné vnútroštátne orgány atď. Takéto rozhodnutie má byť písomné, ak si to vyžadujú vnútroštátne predpisy.