

JC 2014 43
27 May 2014

Joint Committee
Vertybinių popierių (ESMA) ir bankų (EBI) sektorių
skundų nagrinėjimo gairės

Turinys

Vertybinių popierių (ESMA) ir bankų (EBI) sektorių skundų nagrinėjimo gairės4

Akronimai

AIFV	Alternatyvaus investavimo fondų valdytojai
AIFVD	Alternatyvaus investavimo fondų valdytojų direktyvoje
DKP	Direktyvoje dėl kapitalo poreikio
RKP	Reglamente dėl kapitalo poreikio
EBI	Europos bankininkystės institucija
EPD	Elektroninių pinigų direktyvoje
ESMA	Europos vertybinių popierių ir rinkų institucija
ES	Europos Sąjunga
FPRD	Finansinių priemonių rinkų direktyvoje
MPD	Mokėjimo paslaugų direktyvoje
KIPVPS	Kolektyvinio investavimo į perleidžiamus vertybinius popierius subjektais

Vertybinių popierių (ESMA) ir bankų (EBI) sektorių skundų nagrinėjimo gairės

Tikslas

1. Siekiant užtikrinti tinkamą vartotojų apsaugą, šiomis gairėmis siekiama:
 - a. išaiškinti lūkesčius, susijusius su tuo, kaip įmonės organizuoja skundų nagrinėjimą;
 - b. konsultuoti dėl informacijos teikimo skundų teikėjams;
 - c. konsultuoti dėl reagavimo į skundus procedūrų;
 - d. suderinti įmonių taikomą visų jų gautų skundų nagrinėjimo tvarką; ir
 - e. užtikrinti, kad visoje ES įmonių nustatytai skundų nagrinėjimo tvarkai būtų taikoma minimali priežiūros konvergencija.

Apimtis

2. Šios gairės taikomos institucijoms, kurios yra kompetentingos prižiūrėti, kaip jų jurisdikcijoje esančios įmonės nagrinėja skundus. Tai apima atvejus, kai kompetentingos institucijos prižiūri, kaip įmonės, kurios šių institucijų jurisdikcijoje užsiima verslu pagal paslaugų teikimo ar įsisteigimo laisvės principą, nagrinėja skundus pagal ES ir nacionalinę teisę.
3. Šios gairės netaikomos, kai įmonė gauna skundą dėl:
 - a. veiklos, kurios neprižiūri „kompetentingos institucijos“ pagal ESMA reglamento 4 straipsnio 3 dalį ar pagal EBI reglamento 4 straipsnio 2 dalį; arba
 - b. kito subjekto, už kurį ta įmonė neprisiima nei teisinės, nei reguliavimo atsakomybės, veiklos (ir kai skundas yra pateiktas būtent dėl tokios veiklos).

Tačiau, kai įmanoma, tokia įmonė turėtų reaguoti ir paaiškinti savo poziciją dėl skundo ir (arba), kai įmanoma, pateikti duomenis apie kitą įmonę ar finansų įstaigą, atsakingą už skundo nagrinėjimą.

Atitiktis, įpareigojimas teikti ataskaitas ir taikymo data

4. Šios gairės pateikiamos pagal Europos priežiūros institucijos reglamentų 16 straipsnį¹. Pagal 16 straipsnio 3 dalį kompetentingos institucijos ir finansų įstaigos deda visas pastangas, siekdamas laikytis šių gairių.
5. Šiose gairėse pateikiamas ESMA ir EBI požiūris į atitinkamą priežiūros praktiką Europos finansų priežiūros institucijų sistemoje ir į tai, kaip turėtų būti taikoma Sąjungos teisė. Todėl ESMA ir EBI tikisi, kad visos kompetentingos institucijos ir finansų įstaigos, kurioms šios gairės yra skirtos, šių gairių laikysis. Kompetentingos institucijos, kurioms šios gairės taikomos, turėtų jų laikytis įtraukdamos jas, kai tinkama, į savo priežiūros praktiką (pavyzdžiui, iš dalies keisdamos savo priežiūros procesų teisinį pagrindą), įskaitant tuos atvejus, kai gairės yra pirmiausiai skirtos institucijoms.
6. Per du mėnesius nuo tos datos, kai ESMA ir EBI paskelbia gairių vertimus, kompetentingos institucijos turi pranešti ESMA ir (arba) EBI, ar jos laikosi arba ketina laikytis gairių, ir nurodyti gairių nesilaikymo priežastis; pranešimai pateikiami tokiais e. pašto adresais: JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu ir compliance@eba.europa.eu. Nepateikus atsakymo iki nurodyto termino, bus laikoma, kad kompetentinga institucija gairių nesilaiko. Pranešimo forma pateikiama ESMA ir EBI interneto svetainėse.
7. Šios gairės taikomos nuo 6 punkte nurodytos reikalavimo pranešti apie gairių laikymąsi datos.

Sąvokos

8. Jei nenurodyta kitaip, šiose gairėse vartojami terminai turi tokią pačią reikšmę, kaip ir šiuose sektorių teisės aktuose:
 - a. Finansinių priemonių rinkų direktyvoje (FPRD);
 - b. Alternatyvaus investavimo fondų valdytojų direktyvoje (AIFVD);
 - c. Kolektyvinio investavimo į perleidžiamus vertybinius popierius subjektų direktyvoje (KIPVPS direktyvoje);
 - d. Direktyvoje dėl kapitalo poreikio (DKP) ir Reglamente dėl kapitalo poreikio (RKP);
 - e. Mokėjimo paslaugų direktyvoje (MPD);

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.

f. Elektroninių pinigų direktyvoje (EPD).

9. Tik šioms gairėms suformuluotos toliau lentelėje pateiktos preliminarios sąvokos, kurios nėra viršesnės už atitinkamas sąvokas nacionalinėje teisėje.

<p><i>Įmonė (įmonės)²</i></p>	<p>Toliau nurodyti finansų rinkos dalyviai, jei jie i) teikia investicijų paslaugas, išvardytas FPRD I priedo A skirsnyje, ir papildomas paslaugas, išvardytas tos direktyvos B skirsnyje, ii) teikia bankininkystės paslaugą, nurodytą DKP I priede, iii) teikia KIPVPS kolektyvinio portfelio valdymo paslaugą, iv) teikia mokėjimo paslaugą, kaip apibrėžta MPD 4 straipsnio 3 dalyje, arba v) leidžia elektroninius pinigus, kaip apibrėžta EPD 2 straipsnio 2 dalyje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • investicinės įmonės (kaip apibrėžta FPRD 4 straipsnio 1 dalies 1 punkte); • valdymo įmonės (kaip apibrėžta KIPVPS direktyvos 2 straipsnio 1 dalies b punkte) ir investicinės bendrovės, kurios dar nepaskyrė valdymo įmonės (kaip nurodyta KIPVPS direktyvos 30 straipsnyje); • išorės AIFV (kaip apibrėžta AIFVD 5 straipsnio 1 dalies a punkte), kai jie teikia paslaugas pagal AIFVD 6 straipsnio 4 punktą; • kredito įstaigos (kaip apibrėžta RKP 4 straipsnio 1 dalyje); ir • mokėjimo įstaigos ir elektroninių pinigų įstaigos (kaip apibrėžta atitinkamai MPD 4 straipsnio 4 dalyje ir EPD 2 straipsnio 1 dalyje).
<p><i>skundas</i></p>	<p>Nepasitenkinimo pareiškimas, kurį įmonei pateikia fizinis ar juridinis asmuo dėl i) investicinės paslaugos, numatytos FPRD, KIPVPS direktyvoje ar AIFVD, ii) bankininkystės paslaugos, nurodytos DKP I priede, arba iii) kolektyvinio portfelio valdymo paslaugos pagal KIPVPS direktyvą.</p>
<p><i>skundo teikėjas</i></p>	<p>Fizinis ar juridinis asmuo, kuris laikomas turinčiu teisę siekti, kad jo skundą apsvarstytų įmonė ir kuris jau pateikė skundą.</p>

² Jei įsigaliojūt papildomos ES direktyvos, pagal kurias į Europos priežiūros institucijos veiklos sritį būtų įtraukta nauja finansinė veikla ir (arba) finansų įstaigos, tokia Europos priežiūros institucija pasikonsultuos dėl šių gairių taikymo tokioms įmonėms ir tokiai veiklai.

skundų nagrinėjimo gairės

1 gairė. Skundų administravimo politika

1. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad:
 - a) įmonės įgyvendintų skundų administravimo politiką. Šią politiką nustato ir patvirtina įmonės aukštesnės grandies vadovai, kurie taip pat turėtų būti atsakingi už jos įgyvendinimą ir už atitikties jos nuostatomis stebėjimą;
 - b) ši skundų administravimo politika (raštu) būtų išdėstyta dokumente, pvz., kaip bendros (sąžiningo) elgesio politikos dalis;
 - c) su skundų administravimo politika galėtų susipažinti visi susiję įmonės darbuotojai iš atitinkamo vidaus šaltinio.

2 gairė. Skundų administravimo procedūra

2. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad įmonės taikytų skundų administravimo procedūrą, kuri suteikia galimybę teisingai išnagrinėti skundus bei nustatyti ir sušvelninti galimus interesų konfliktus.

3 gairė. Registracija

3. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad įmonės, laikydamosi nacionalinių skundų registravimo laikui keliamų reikalavimų, įmonės viduje tinkamai registruotų skundus (pvz., saugiam elektroniniame registre).

4 gairė. Ataskaitų teikimas

4. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad įmonės teiktų atitinkamą informaciją apie skundus ir skundų nagrinėjimą kompetentingoms nacionalinėms institucijoms arba ombudsmenui. Pateikiant tokius duomenis reikėtų nurodyti gaunamų skundų skaičių ir, jei reikia, suskirstyti juos pagal nacionalinius arba įmonės nustatytus kriterijus.

5 gairė. Tolesnė skundų nagrinėjimo vidaus kontrolė

5. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad įmonės nuolat analizuotų skundų nagrinėjimo duomenis ir taip užtikrintų, kad būtų nustatomos ir pašalinamos pasikartojančios arba sisteminės problemos bei su teisiniais ir veiklos aspektais susijusi rizika, pvz.:
 - a) analizuodamos pavienių skundų priežastis, kad galėtų nustatyti pagrindines tam tikrų tipų skundų priežastis;

- b) svarstydamos, ar tokios pagrindinės priežastys negali turėti įtakos kitiems procesams ar produktams, įskaitant tuos, dėl kurių nesiskundžiama tiesiogiai; ir
- c) šalindamos tokias pagrindines priežastis, kai tai prasminga daryti.

6 gairė. Informacijos teikimas

6. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad įmonės:
- a) paprašytos arba patvirtindamos skundo gavimą, pateiktų rašytinę informaciją apie savo skundų nagrinėjimo procedūrą;
 - b) skelbtų duomenis apie savo skundų nagrinėjimo procedūrą taip, kad su šia informacija būtų paprasta susipažinti, pvz., lankstinukuose, informaciniuose lapeliuose, sutartyse arba įmonės interneto svetainėje;
 - c) teiktų aiškia, tikslią ir nuolat atnaujinamą informaciją apie skundų nagrinėjimo procedūrą, įskaitant:
 - (i) išsamią informaciją, kaip pateikti skundą (pvz., kokią informaciją turėtų pateikti skundo pareiškėjas, asmens, kuriam reikėtų adresuoti skundą, vardą, pavardę arba atitinkamo skyriaus pavadinimą ir jų kontaktinius duomenis);
 - (ii) informaciją, kaip bus nagrinėjamas skundas (pvz., kada bus patvirtintas skundo gavimas, preliminarūs skundo nagrinėjimo terminus, informaciją apie galimybę kreiptis į kompetentingą instituciją, ombudsmeną ar pasinaudoti alternatyviu ginčų sprendimo (ADR) mechanizmu ir kt.);
 - d) informuotų skundo pareiškėją apie tolesnę skundo nagrinėjimo eigą.

7 gairė. Gavus skundą atliekamos procedūros

7. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad įmonės:
- a) siektų surinkti ir ištirtų visus atitinkamus su skundu susijusius įrodymus ir informaciją;
 - b) informaciją teiktų paprasta ir lengvai suprantama kalba;
 - c) atsakytų nepagrįstai nevēluodamos arba bent per nacionaliniu lygmeniu nustatytą terminą. Jeigu atsakymo neįmanoma pateikti per numatytą terminą, įmonė turėtų informuoti skundo pareiškėją apie vėlavimo priežastis ir nurodyti, kada numatoma užbaigti įmonės atliekamą skundo nagrinėjimą;
 - d) pateikdamos galutinį sprendimą, kuris nevisiškai tenkina skundo pareiškėjo reikalavimus (arba bet kokį galutinį sprendimą, kai to reikalaujama pagal nacionalines taisykles), jame išsamiai paaiškintų

įmonės poziciją dėl skundo ir pateiktą informaciją apie galimybę skundo pareiškėjui imtis tolesnių veiksmų dėl skundo, pvz., kreiptis į ombudsmeną, pasinaudoti ADR mechanizmu, kreiptis į nacionalines kompetentingas institucijas ir kt. Toks sprendimas turėtų būti pateikiamas raštu, jei nacionalinėse taisyklėse nustatytas toks reikalavimas.