

JC 2014 43
27 May 2014

Joint Committee

Kaebuste käsitlemise suunised väärtpaberituru (ESMA) ja pangandussektori (EBA) jaoks

Sisukord

Kaebuste käsitlemise suunised väärtpaberituru (ESMA) ja pangandussektori (EBA) jaoks.....	4
---	---

Akronüümide

AIFM	Alternatiivsete investeerimisfondide valitsejate
AIFMD	Alternatiivsete investeerimisfondide valitsejate direktiiv
CRD	Kapitalinõuete direktiiv
CRR	Kapitalinõuete määrus
EBA	Euroopa pangandusjärelevalve
EL	Euroopa Liit
EMD	E-Raha direktiiv
ESMA	Euroopa väärtpaberiturujärelevalve
Eurofondide	Vabalt võõrandatavatesse väärtpaberitesse ühiseks investeerimiseks loodud ettevõtjaid
MiFID	Finantsinstrumentide turgude
PSD	Makseteenuste direktiiv

Kaebuste käsitlemise suunised väärtpaberituru (ESMA) ja pangandussektori (EBA) jaoks

Eesmärk

1. Et tagada tarbijate piisav kaitse, püütakse käesolevate suunistega:
 - a. selgitada ootusi järelevalvesubjektidele esitatud kaebuste käsitlemise korralduse suhtes;
 - b. anda juhtnööre kaebuste esitajatele teabe esitamiseks;
 - c. anda juhtnööre kaebustele vastamiseks;
 - d. ühtlustada järelevalvesubjektide kaebuste käsitlemise korda;
 - e. tagada, et järelevalvesubjektidele esitatud kaebuste käsitlemise kord vastaks kogu ELi hõlmava järelevalve lähenemise miinimumnõuetele.

Reguleerimisala

2. Käesolevaid suuniseid kohaldatakse pädevatele asutustele, kes teostavad järelevalvet oma jurisdiktsiooni kuuluvatele järelevalvesubjektidele esitatud kaebuste käsitlemise üle. See hõlmab juhtumeid, kui pädev asutus kontrollib ELi ja liikmesriigi õiguse alusel, kuidas käsitlevad kaebusi järelevalvesubjektid, kes tegutsevad nende jurisdiktsioonis teenuste osutamise vabaduse või asutamisvabaduse raames.
3. Käesolevaid suuniseid ei kohaldata, kui järelevalvesubjekt saab kaebuse:
 - a. tegevuse kohta, mille üle ei teosta järelevalvet pädevad asutused ESMA määruse artikli 4 lõike 3 või EBA määruse artikli 4 lõike 2 tähenduses, või
 - b. mõne muu asutuse tegevuse kohta, mille eest järelevalvesubjekt juriidiliselt või regulatiivselt ei vastuta (ja kui selline tegevus on kaebuse ese).

Asjaomane järelevalvesubjekt peaks kaebusele siiski vastama ning selgitama oma seisukohta kaebuse suhtes ja/või vajaduse korral täpsustama, milline järelevalvesubjekt või muu finantseerimisasutus vastutab kaebuse käsitlemise eest.

Järgimis- ja aruandluskohustus ning kohaldamiskuupäev

4. Käesolevad suunised avaldatakse kooskõlas Euroopa järelevalveasutuste määruste artikliga 16¹. Vastavalt artikli 16 lõikele 3 peavad pädevad asutused ja finantseerimisasutused võtma mis tahes meetmeid, et neid suuniseid järgida.
5. Käesolevates suunistes esitatakse ESMA ja EBA arusaam asjakohastest järelevalvetavadest Euroopa Finantsjärelevalve Süsteemis ja liidu õiguse kohaldamisest. Seepärast eeldavad ESMA ja EBA, et käesolevaid suuniseid järgivad kõik pädevad asutused ja finantseerimisasutused, kellele need on adresseeritud. Pädevad asutused, kellele käesolevaid suuniseid kohaldatakse, peaksid suuniseid järgima, võttes need asjakohasel viisil üle oma järelevalvetavadesse (nt muutes oma õigusraamistikku või järelevalveprotsesse) ka juhul, kui suunised on adresseeritud eelkõige finantseerimisasutustele.
6. Pädevad asutused peavad kahe kuu jooksul ESMA ja EBA tõlgete avaldamisest teatama vastavalt ESMA-le e-posti aadressil JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu ja EBA-le e-posti aadressil compliance@eba.europa.eu, kas nad järgivad suuniseid või kavatsevad hakata neid järgima, või vastasel juhul mittejärgimise põhjused. Kui osutatud tähtjaks ei vastata, peetakse pädevat asutust aruandlusnõudele mittevastavaks. Teate vorm on avaldatud ESMA ja EBA veebilehel.
7. Käesolevaid suuniseid kohaldatakse alates punktis 6 viidatud aruandlusnõude kuupäevast.

Mõisted

8. Kui ei ole määratletud teisiti, on käesolevates suunistes kasutatud mõistetel sama tähendus kui järgmistes valdkondlikes õigusaktides:
 - a. finantsinstrumentide turgude direktiiv (edaspidi „MiFID”),
 - b. alternatiivsete investeerimisfondide valitsejate direktiiv (edaspidi „AIFMD”),
 - c. vabalt võõrandatavatesse väärtpaberitesse ühiseks investeerimiseks loodud ettevõtjaid käsitlev direktiiv (edaspidi „eurofondide direktiiv”),
 - d. kapitalinõuete direktiiv ja kapitalinõuete määrus,
 - e. makseteenuste direktiiv,

¹ ESMA – Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EL) nr 1095/2010, 24. november 2010, millega asutatakse Euroopa Järelevalveasutus (Euroopa Väärtpaberiturujärelevalve), muudetakse otsust nr 716/2009/EÜ ning tunnistatakse kehtetuks komisjoni otsus 2009/77/EÜ.

EBA – Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EL) nr 1093/2010, 24. november 2010, millega asutatakse Euroopa Järelevalveasutus (Euroopa Pangandusjärelevalve), muudetakse otsust nr 716/2009/EÜ ning tunnistatakse kehtetuks komisjoni otsus 2009/78/EÜ.

f. e-raha direktiiv.

9. Käesolevate suuniste kohaldamiseks on välja töötatud allpool tabelis esitatud soovituslikud mõisted, mis ei välista samaväärseid mõisteid liikmesriikide õigusaktides.

<i>järelevalvesubjekt</i> (<i>järelevalvesubjektid</i>) ²	Järgmised finantsturu osalised, kui nad osutavad i) MiFIDi I lisa A jaos loetletud investeerimisteenuseid ja B jaos loetletud kõrvalteenuseid või ii) kapitalinõuete direktiivi I lisas loetletud pangateenuseid või iii) eurofondide direktiivi kohast ühise väärtpaberiportfelli valitsemise teenust või iv) makseteenuste direktiivi artikli 4 lõikes 3 määratletud makseteenust või v) emiteerivad e-raha direktiivi artikli 2 lõikes 2 määratletud e-raha: <ul style="list-style-type: none">• investeerimisühingud (nagu on määratletud MiFIDi artikli 4 lõike 1 punktis 1);• fondivalitsejad (nagu on määratletud eurofondide direktiivi artikli 2 lõike 1 punktis b) ja investeerimisühingud, kes ei ole määranud fondivalitsejat (nagu on osutatud eurofondide direktiivi artiklis 30);• välised alternatiivsete investeerimisfondide valitsejad (nagu on määratletud AIFMDi artikli 5 lõike 1 punktis a), kui nad osutavad teenuseid kooskõlas AIFMDi artikli 6 lõikega 4;• krediidasutused (nagu on määratletud kapitalinõuete määruse artikli 4 lõikes 1) ja• makseasutused ja e-raha asutused (nagu on määratletud vastavalt makseasutuste direktiivi artikli 4 lõikes 4 ja e-raha direktiivi artikli 2 lõikes 1).
<i>kaebus</i>	Järelevalvesubjektidele adresseeritud rahulolematuse väljendus, mille füüsiline või juriidiline isik esitab seoses i) MiFIDi, eurofondide direktiivi või AIFMDi kohase investeerimisteenusega või ii) kapitalinõuete direktiivi I lisas loetletud pangateenusega või iii) eurofondide direktiivi kohase ühise väärtpaberiportfelli valitsemise teenusega.
<i>kaebuse esitaja</i>	Füüsiline või juriidiline isik, kelle puhul eeldatakse, et ta vastab järelevalvesubjektile kaebuse esitamise nõuetele ja kes on juba kaebuse esitanud.

² Juhul kui jõustuvad täiendavad ELi direktiivid, millega teatava Euroopa järelevalveasutuse vastutusalasse lisatakse uued finantstegevused ja/või finantseerimisasutused, konsulteerib see Euroopa järelevalveasutus nendele ettevõtjatele ja tegevustele suuniste reguleerimisala laiendamise küsimuses.

Kaebuste käsitlemise suunised

1. suunis – kaebuste haldamise poliitika

1. Pädevad asutused peavad tagama, et:

- a) järelevalvesubjektid kehtestaksid kaebuste haldamise poliitika, mille peaks määratlema ja kinnitama järelevalvesubjekti kõrgem juhtkond, kes samuti peaks vastutama selle rakendamise ja täitmise seire eest;
- b) kaebuste haldamise poliitika sätestatakse (kirjalikus) dokumendis, nt üldise (õiglase) kohtlemise poliitika osana;
- c) kaebuste haldamise poliitika avaldatakse sobiva sisekanali kaudu järelevalvesubjekti kõikidele asjaomastele töötajatele.

2. suunis – kaebuste haldamise funktsioon

2. Pädevad asutused peavad tagama, et järelevalvesubjektil oleks kaebuste haldamise funktsioon, mis võimaldaks kaebusi õiglaselt uurida ning tuvastada ja leevendada võimalikke huvide konflikte.

3. suunis – registreerimine

3. Pädevad asutused peavad tagama, et järelevalvesubjektid registreeriks kaebused asutusesiseselt riiklikes õigusaktides sätestatud tähtaja jooksul ja asjakohasel viisil (nt turvalise elektroonilise registri abil).

4. suunis – aruandlus

4. Pädevad asutused peavad tagama, et järelevalvesubjektid esitaksid pädevatele riiklikele asutustele või ombudsmanile kaebuste ja nende käsitlemise teabe. Need andmed peaksid sisaldama saadud kaebuste arvu, kusjuures kaebused peaksid olema liigitatud riiklike ja asutuse enda kriteeriumide järgi, kui asjakohane.

5. suunis – kaebuste käsitlemise asutusesisesed järelmeetmed

5. Pädevad asutused peavad tagama, et järelevalvesubjektid analüüsiks pidevalt kaebuste käsitlemise andmeid eesmärgiga tuvastada ja lahendada mis tahes korduvad või süsteemsed probleemid ning võimalikud juriidilised või tegevusega seotud riskid näiteks järgmistel viisidel:

- a) analüüsides üksikkaebuste põhjusi, et tuvastada kaebusetüüpide ühised algpõhjused;
- b) kaaludes võimalust, et algpõhjused võivad mõjutada ka muid protsesse või tooteid, sealhulgas neid, mille kohta otseselt ei ole kaebusi esitatud, ja
- c) kõrvaldades sellised algpõhjused, kui see on põhjendatud.

6. suunis – teabe esitamine

6. Pädevad asutused peavad tagama, et järelevalvesubjektid:

- a) esitaksid taotluse korral või kaebuse kättesaamist kinnitades kirjaliku teatise kaebuste käsitlemise protsessi kohta;
- b) avaldaksid kaebuste käsitlemise menetluse andmed hõlpsasti kättesaadaval viisil, näiteks brošüürides, voldikutes, lepingudokumentides või kindlustusandja veebilehe kaudu;
- c) esitaksid kaebuste käsitlemise menetluse kohta selget, täpset ja ajakohastatud teavet, muu hulgas järgmist:
 - (i) kaebuse esitamise kord (nt teabe liik, mida kaebuse esitaja peaks esitama, isiku või osakonna nimi ja kontaktandmed, kellele kaebus tuleks edastada);
 - (ii) kaebuse käsitlemise menetluse teave (nt millal kinnitatakse kaebuse kättesaamist, käsitlemise esialgsed tähtajad, pädeva asutuse, ombudsmani või vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemi olemasolu jne);
- d) teataksid kaebuse esitajale, kuidas kaebust edasi käsitletakse.

7. suunis – kaebustele vastamise menetlused

7. Pädevad asutused peavad tagama, et järelevalvesubjektid:

- a) püüaksid seoses kaebusega koguda ja uurida kõiki asjakohaseid tõendeid ja andmeid;
- b) edastaksid teavet lihtsas ja selgesti arusaadavas keeles;
- c) esitaksid vastuse liigse viivituse või vähemalt riiklikes õigusaktides sätestatud tähtaja jooksul; kui eeldatava tähtaja jooksul vastata ei saa, tuleb järelevalvesubjektil põhjendada viivitust kaebuse esitajale ja märkida, millal järelevalvesubjektil uurimismenetlus tõenäoliselt valmib;
- d) kui esitatakse lõplik otsus, mis ei rahulda täielikult kaebuse esitaja nõudeid (või mis tahes lõplik otsus, kui seda on nõutud riiklikes eeskirjades), lisaksid täieliku selgituse järelevalvesubjekti seisukoha kohta kaebuse suhtes ja tooksid välja kaebuse esitaja võimaluse jääda oma kaebuse juurde, nt esitades selle ombudsmanile, vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemile, riiklikele pädevatele asutustele vms. Otsus tuleb esitada kirjalikult, kui seda näevad ette siseriiklikud nõuded.