

04/10/2018

JC 2018 35

Kaebuste käsitlemise suunised väärtpaberi- ja pangandussektorile

Kaebuste käsitlemise suunised väärtpaberi- (ESMA) ja pangandussektorile (EBA)

Eesmärk

1. Et tagada tarbijate piisav kaitse, püütakse käesolevate suunistega:
 - a. selgitada, mida eeldatakse järelevalvesubjektidele esitatud kaebuste käsitlemise korraldusest;
 - b. anda juhiseid, kuidas anda kaebuste esitajatele teavet;
 - c. anda juhiseid, kuidas vastata kaebustele;
 - d. ühtlustada järelevalvesubjektide töökorraldust neile esitatud kaebuste käsitlemisel ja
 - e. tagada, et järelevalvesubjektidele esitatud kaebuste käsitlemise kord vastaks kogu Euroopa Liitu hõlmava järelevalve lähenemise miinimumnõuetele.

Kohaldamisala

2. Käesolevaid suuniseid kohaldatakse pädevatele asutustele, kes teevad oma jurisdiktsiooni kuuluvatele järelevalvesubjektidele esitatud kaebuste käsitlemise järelevalvet. See hõlmab juhtumeid, kui pädev asutus kontrollib Euroopa Liidu ja liikmesriigi õiguse alusel, kuidas käsitlevad kaebusi järelevalvesubjektid, kes tegutsevad nende jurisdiktsioonis teenuste osutamise vabaduse või asutamisevabaduse raames.
3. Mittekrediidiasutustest krediidiandjate ja kredidivahendajate suhtes kohaldatakse suuniseid ulatuses, mil nad on pädevad tagama hüpoteeklaenude direktiivi selliste sätete kohaldamist ja jõustamist, millega käesolevad suunised on seotud.
4. Käesolevaid suuniseid ei kohaldata, kui järelevalvesubjekt saab kaebuse:
 - a. muu tegevuse kohta kui see, mille üle pädevad asutused teevad järelevalvet kooskõlas ESMA määruse artikli 4 lõikega 3 või EBA määruse artikli 4 lõikega 2 või hüpoteeklaenude direktiivi artikliga 5, või
 - b. muu asutuse tegevuse kohta, mille eest järelevalvesubjekt juriidiliselt või regulatiivselt ei vastuta (ja kui selline tegevus on kaebuse ese).

Järelevalvesubjekt peaks kaebusele vastama ning selgitama oma seisukohta kaebuse suhtes, ja/või kui asjakohane, siis täpsustama, mis järelevalvesubjekt või muu finantseerimisasutus vastutab kaebuse käsitlemise eest.

Järgimis- ja aruandluskohustus ning kohaldamiskuupäev

5. Suunised on välja antud kooskõlas Euroopa järelevalveasutuste määruste artikliga 16.¹ Artikli 16 lõike 3 kohaselt peavad pädevad asutused ja finantseerimisasutused tegema kõik endast oleneva, et suuniseid järgida.
6. Käesolevates suunistes esitatakse ESMA ja EBA arusaam asjakohastest järelevalvetavade 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.
7. Pädevad asutused peavad kahe kuu jooksul ESMA ja EBA tõlgete avaldamisest teatama ESMA-le ja/või EBA-le, kas nad järgivad suuniseid või kavatsesid hakata neid järgima, või vastasel juhul mittejärgimise põhjused, järgmistel e-posti aadressidel: JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu ja compliance@eba.europa.eu. Kui osutatud tähtaja jooksul ei vastata, peetakse pädevat asutust aruandlusnõudeid mittetäitvaks. Teate vorm on avaldatud ESMA ja EBA veebilehel.
8. Neid suuniseid kohaldatakse alates punktis 7 osutatud aruandlusnõude kuupäevast. Selliste asutuste suhtes, kes on pädevad tegema järelevalvet kaebuste käsitlemise üle, mida teevad krediivahendajad ja mittekrediidiasutustest krediidiandjad hüpoteeklaenude direktiivi kohaselt ning makseasutused, kes osutavad üksnes makse algatamise või kontoga seotud teabe teenuseid, makseteenuste direktiivi alusel, kohaldatakse neid suuniseid alates 1. maist 2019.
9. Olenemata sellest, kas EBA määruse artikli 4 lõike 2 kohane asutus on punktides 2 ja 3 nimetatud, juhul kui liikmesriik on kooskõlas direktiivi 2014/17/EL artikliga 5 määranud mitu asutust ja üks neist ei ole EBA määruse artikli 4 lõike 2 kohane asutus, peab direktiivi 2014/17/EL artikli 5 kohaselt määratud EBA määruse artikli 4 lõike 2 kohane pädev asutus, ilma et see piiraks direktiivi 2014/17/EL artikli 5 lõike 3 alusel vastu võetud riigisiseste kokkulepete kohaldamist:
 - a) teavitama viivitamata teist määratud asutust nimetatud suunistest ja nende kohaldamise kuupäevast;
 - b) esitama sellele asutusele kirjaliku taotluse, et ta kaaluks suuniste kohaldamist;
 - c) esitama asjaomasele asutusele kirjaliku taotluse, et ta teataks EBA-le või EBA määruse artikli 4 lõikele 2 vastavale ametiasutusele kahe kuu jooksul alates punktis a nimetatud teatisest, kas ta kohaldab või kavatses kohaldada käesolevaid suuniseid, ja
 - d) esitama EBA-le viivitamata punkti c alusel saadud teabe, kui see on asjakohane.

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

Määratlused

10. Kui ei ole määratletud teisiti, on käesolevates suunistes kasutatud mõistetel sama tähendus kui järgmistes valdkondlikes õigusaktides:
- finantsinstrumentide turgude direktiiv (edaspidi „MiFID“),
 - alternatiivsete investeerimisfondide valitsejate direktiiv (edaspidi „AIFMD“),
 - vabalt võõrandatavatesse väärtpaberitesse ühiseks investeerimiseks loodud ettevõtjaid käsitlev direktiiv (edaspidi „eurofondide direktiiv“),
 - kapitalinõuete direktiiv ja kapitalinõuete määrus,
 - makseteenuste direktiiv,
 - e-raha direktiiv ja
 - hüpoteeklaenu direktiiv.
11. Alljärgnevas tabelis on ainult siin suunistes kasutamiseks soovituslikud määratlused, mis ei ole ülimuslikud riigiseste õigusaktide samaväärsete määratluste suhtes.

<i>järelevalvesubjekt (järelevalvesubjektid)²</i>	<p>Järgmised finantsturu osalised, kui nad: i) osutavad finantsinstrumentide turgude direktiivi I lisa A jaos loetletud investeerimisteenusid ja B jaos loetletud kõrvalteenuseid, ii) osutavad kapitalinõuete direktiivi I lisas loetletud pangandusteenuseid, iii) osutavad eurofondide kollektiivse väärtpaberiportfelli valitsemise teenuseid, iv) osutavad makseteenuste direktiivi artikli 4 lõikes 3 määratletud makseteenuseid, v) väljastavad e-raha direktiivi artikli 2 lõike 2 kohaselt e-raha või vi) sõlmivad hüpoteeklaenu direktiivi artikli 4 lõikes 3 määratletud krediidilepinguid või viivad ellu hüpoteeklaenu direktiivi artikli 4 lõikes 5 määratletud kredidivahenduse tegevusi:</p> <ul style="list-style-type: none">investeerimisühingud (nagu on määratletud finantsinstrumentide turgude direktiivi artikli 4 lõike 1 punktis 1);fondivalitsejad (nagu on määratletud eurofondide direktiivi artikli 2 lõike 1 punktis b) ja äriühinguna asutatud fondid, kes ei ole määranud fondivalitsejat (eurofondide direktiivi artikli 30 kohaselt);välised alternatiivsete investeerimisfondide valitsejad (nagu on määratletud alternatiivsete investeerimisfondide valitsejate direktiivi artikli 5 lõike 1 punktis a) teenuste osutamisel alternatiivsete investeerimisfondide valitsejate direktiivi artikli 6 lõike 4 kohaselt;
--	---

² Kui jõustuvad uued ELi direktiivid, millega tuuakse uued finantstegevused ja/või finantsinstitutsioonid Euroopa järelevalveasutuse pädevusse, konsulteerib nimetatud Euroopa järelevalveasutus suuniste kohaldatavuse suhtes neid ettevõtteid ja tegevusi.

	<ul style="list-style-type: none"> • krediidiasutused (nagu on määratletud kapitalinõuete määruse artikli 4 lõikes 1); • makseasutused (nagu on määratletud makseteenuste direktiivi artikli 4 lõikes 4), sealhulgas kooskõlas makseteenuste direktiivi artikliga 33 vabastatud kontoteabe teenuse osutajad, kes osutavad üksnes makseteenust, nagu on viidatud makseteenuste direktiivi I lisa punktis 8; • e-raha asutused (nagu on määratletud e-raha direktiivi artikli 2 lõikes 1) ning • kredidivahendajad ja mittekrediidiasutustest krediidiandjad (nagu on määratletud hüpoteeklaenude direktiivi artikli 4 lõikes 5 ja 10).
<i>kaebus</i>	<p>Füüsilise või juriidilise isiku poolt järelevalvesubjektile esitatud rahulolematuus seoses i) finantsinstrumentide turgude direktiivi, eurofondide direktiivi või alternatiivsete investeerimisfondide valitsejate direktiivi alusel osutatavate investeerimisteenuste osutamisega; ii) kapitalinõuete direktiivi I lisas loetletud pangandusteenuse osutamisega; iii) eurofondide direktiivi kohase ühisportfelli haldamise teenuse osutamisega; iv) makseteenuste direktiivi artikli 4 lõikes 3 määratletud makseteenuse osutamisega; v) e-raha direktiivi artikli 2 lõikes 2 määratletud e-raha väljaandmisega; vi) hüpoteeklaenude direktiivi artikli 4 lõikes 3 määratletud krediidilepinguga või vii) hüpoteeklaenude direktiivi artikli 4 lõikes 5 määratletud kredidivahendustegevusega.</p>
<i>kaebuse esitaja</i>	<p>Füüsiline või juriidiline isik, kelle puhul eeldatakse, et ta vastab järelevalvesubjektile kaebuse esitamise nõuetele ja kes on juba kaebuse esitanud.</p>

Kaebuste käsitlemise suunised

1. suunis. Kaebuste käsitlemise kord

1. Pädevad asutused peavad tagama järgmise.

- a) Järelevalvesubjektid kehtestavad kaebuste käsitlemise korra. Selle korra peaks määratlema ja kinnitama järelevalvesubjekti kõrgem juhtkond, kes peaks vastutama ka selle rakendamise ja sellele vastavuse üle järelevalve tegemise eest.

- b) Kaebuste käsitlemise kord esitatakse (kirjalikus) dokumendis (nt üldise tegevust reguleeriva sise-eeskirja osana).
- c) Kaebuste käsitlemise kord tehakse kättesaadavaks järelevalvesubjekti kõigile asjaomastele töötajatele sobiva sisekanali kaudu.

2. suunis. Kaebuste käsitlemise funktsioon

- 2. Pädevad asutused peaksid tagama, et järelevalvesubjektidel on kaebuste käsitlemise funktsioon, mis võimaldab kaebusi õiglaselt läbi vaadata ning tuvastada ja maandada võimalikke huvide konfliktide tekkimise võimalusi.

3. suunis. Registreerimine

- 3. Pädevad asutused peaksid tagama, et järelevalvesubjektid registreeriks kaebused asutuse sees liikmesriigis nõutava aja jooksul ja asjakohasel viisil (näiteks turvalise elektroonilise registri kaudu).

4. suunis. Aruandlus

- 4. Pädevad asutused peaksid tagama, et järelevalvesubjektid esitavad kaebuste ja kaebuste käsitlemise kohta teavet pädevatele asutustele või ombudsmanile. See teave peaks sisaldama saadud kaebuste arvu, kusjuures kaebused peaksid olema liigitatud riiklike või asutuse enda kriteeriumide järgi, kui asjakohane.

5. suunis. Kaebuste käsitlemise asutusesisesed järelmeetmed

- 5. Pädevad asutused peaksid tagama, et järelevalvesubjektid analüüsiks pidevalt kaebuste käsitlemise andmeid, et tuvastada ja kõrvaldada korduvad või süsteemsed probleemid ning võimalikud õiguslikud ja operatsiooniriskid, näiteks järgmisel viisil:
 - a) analüüsides üksikkaebuste põhjuseid, et tuvastada kaebuste ühised juurpõhjused;
 - b) kaalutledes, kas need juurpõhjused võivad mõjutada ka muid protsesse või tooteid, sealhulgas neid, mis ei ole otseselt kaebusega seotud, ja
 - c) parandades sellised juurpõhjused, kui see on mõistlik.

6. suunis. Teabe esitamine

- 6. Pädevad asutused peaksid tagama, et järelevalvesubjektid:
 - a) esitaksid taotluse korral või kaebuse kättesaamist kinnitades kirjaliku teatise kaebuste käsitlemise protsessi kohta;
 - b) avaldaksid oma kaebuste käsitlemise protsessi üksikasjad kergesti juurdepääsetaval viisil, näiteks brošüüride, voldikute, lepingudokumentide või järelevalvesubjekti 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) protsess, mida järgitakse kaebuse käsitlemisel (nt millal kaebuse kättesaamist kinnitatakse, kaebuste käsitlemise ligikaudne kestus, pädeva asutuse, ombudsmani või alternatiivse vaidluste lahendamise mehhanismi olemasolu jne);
- d) hoiaksid kaebuse esitajat kursis kaebuse edasise käsitlemisega.

7. suunis. Kaebustele reageerimise kord

7. Pädevad asutused peaksid 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 vastust ei saa esitada eeldatavate tähtaegade jooksul, peaks järelevalvesubjekt teavitama kaebuse esitajat viivituse põhjustest ning märkima, kui kaua uurimine eeldatavalt kestab;
 - d) lõpliku otsuse puhul, mis ei vasta täielikult kaebuse esitaja nõudmisele (või mis tahes lõppotsuse puhul, kui nii on nõutud riigisiseste eeskirjadega), tuleb lisada järelevalvesubjekti põhjalik selgitus kaebuse kohta ning tuua välja kaebuse esitaja võimalus kaebuse edasise käsitlemise kohta, st ombudsmani, vaidluste kohtuvälise lahendamise mehhanismi, riiklike pädevate asutuste jt olemasolu kohta. Selline otsus tuleks esitada kirjalikult, kui seda nõuavad riiklikud eeskirjad.