

JC 2014 43
27 May 2014

Joint Committee

Насоки относно разглеждането на жалби за сектора
на ценните книжа (ESMA) и за банковия сектор (ЕБО)

REPEALED AS OF 01/05/2019

Съдържание

Насоки относно разглеждането на жалби за сектора на ценните книжа (ESMA) и за банковия сектор (ЕБО)	4
--	---

REPEALED AS OF 01/05/2019

Акроними

AIFM	управляващи алтернативни инвестиционни фондове
AIFMD	Директива за управляващи алтернативни инвестиционни фондове
ЕС	Европейски съюз
ESMA	Европейски орган за ценни книжа и пазари
MiFID	Директива за пазарите на финансови инструменти
ДЕП	Директива за електронните пари
ДКИ	Директива за капиталовите изисквания
ДРУ	Директива относно разплащателните услуги
ЕБО	Европейски банков орган
ПКПКЦ	Предприятията за колективно инвестиране в прехвърлими ценни книжа
РКИ	Регламент за капиталовите изисквания

REPEALED AS OF 01/05/2019

Насоки относно разглеждането на жалби за сектора на ценните книжа (ESMA) и за банковия сектор (ЕБО)

Цел

1. С оглед да се осигури адекватна защита на потребителите настоящите насоки си поставят за цел:
 - а. да се изяснят очакванията относно организацията на дружествата във връзка с разглеждането на жалбите;
 - б. да се дадат указания относно предоставянето на информация на жалбоподателите;
 - в. да се дадат указания относно процедурите за отговаряне на жалбите;
 - г. да се хармонизират правилата на дружествата за разглеждането на всички получавани от тях жалби; и
 - д. да се гарантира, че правилата на дружествата за разглеждането на жалби подлежат на минимална степен на сближаване на надзорните практики в целия ЕС.

Приложно поле

2. Настоящите насоки се прилагат към органите, компетентни за надзора на разглеждането на жалби от дружествата под тяхна юрисдикция. Това включва обстоятелствата, при които компетентният орган упражнява надзор върху разглеждането на жалби по европейското и националното законодателство от дружества, осъществяващи дейност под тяхна юрисдикция при свобода на предоставяне на услуги и свобода на установяване.
3. Настоящите насоки не се прилагат, ако дружеството получава жалба относно:
 - а. дейности, различни от подлежащите на надзор от „компетентните органи“ в съответствие с член 4, параграф 3 от Регламента за ESMA или член 4, параграф 2 от Регламента за ЕБО; или
 - б. дейностите на друг субект, за който това дружество не носи нито правна, нито регулаторна отговорност (и когато тези дейности представляват същността на жалбата).

Това дружество следва обаче да отговори, когато е възможно, като обясни своята позиция относно жалбата и/или, когато е уместно, като даде подробности относно дружеството или друга финансова институция, отговаряща за разглеждането на жалбата.

Задължения за спазване на изискванията, задълженията за отчетност и дата на прилагане

4. Настоящите насоки се издават в съответствие с член 16 от Регламента за ЕНО.¹ Съгласно член 16, параграф 3 компетентните органи и финансовите институции полагат всички усилия за спазване на насоките.
5. В настоящите насоки е представено становището на ESMA и ЕБО за подходящите надзорни практики в Европейската система за финансов надзор и за това, как следва да се прилага правото на Съюза. Поради това ESMA и ЕБО очакват от всички компетентни органи и финансови институции, до които се отнасят настоящите насоки, да спазват указанията. Компетентните органи, за които се прилагат настоящите насоки, следва да ги спазват, като ги включат в надзорните си практики по подходящ начин (напр. чрез изменение на своята правна рамка или на надзорните си процеси), включително в случаите, когато насоките са отправени основно към институциите.
6. Компетентните органи трябва да уведомят ESMA и/или ЕБО дали спазват или възнамеряват да спазват насоките, като посочат причините за неспазването, в срок от два месеца от датата на публикуване на преведените версии от ESMA и ЕБО на електронни адреси: JCguidelines.complaintshandling@ESMA.europa.eu и compliance@eba.europa.eu. Ако не постъпи отговор в този срок, за съответните компетентни органи ще се счита, че не спазват насоките и препоръките. Образец за уведомленията може да бъде намерен на уебсайтовете на ЕОЦКП и ЕБО.
7. Настоящите насоки се прилагат от датата на задължението за докладване, посочена в точка 6.

Определения

8. Освен ако не е посочено друго, термините, използвани в следното секторно законодателство, имат същото значение в настоящите насоки:
 - а. Директива за пазарите на финансови инструменти (MiFID);
 - б. Директива за алтернативните управители на инвестиционни фондове (AIFMD);
 - в. Директива за предприятията за колективно инвестиране в прехвърлими ценни книжа (Директива за ПКИПКЦ);

¹ ЕОЦКП — Регламент (ЕС) № 1095/2010 на Европейския парламент и на Съвета от 24 ноември 2010 г. за създаване на Европейски надзорен орган (Европейски орган за ценни книжа и пазари), за изменение на Решение № 716/2009/ЕО и за отмяна на Решение 2009/77/ЕО на Комисията.
ЕБО — Регламент (ЕС) № 1093/2010 на Европейския парламент и на Съвета от 24 ноември 2010 г. за създаване на Европейски надзорен орган (Европейски банков орган), за изменение на Решение № 716/2009/ЕО и за отмяна на Решение 2009/78/ЕО.

г. Директива за капиталовите изисквания (ДКИ) и Регламент за капиталовите изисквания (РКИ);

д. Директива относно разплащателните услуги (ДРУ);

е. Директива за електронните пари (ДЕП).

9. Само за целите на настоящите насоки са изготвени ориентировъчни определения, обобщени в долната таблица, които нямат предимство пред съответните определения в националното законодателство.

<i>дружество(а)</i> ²	<p>Следните участници на финансовите пазари, ако извършват i) инвестиционни услуги, посочени в раздел А на приложение I към MiFID, и спомагателни услуги, посочени в раздел Б на същата директива, или ii) банкова услуга, посочена в приложение I към ДКИ, или iii) услугата за колективно управление на портфейл ПКИПЦК, или iv) разплащателна услуга, съгласно определението в член 4, параграф 3 от ДРУ, или v) издаване на електронни пари съгласно определението в член 2, параграф 2 от ДЕП:</p> <ul style="list-style-type: none">• инвестиционни посредници (съгласно определението в член 1, параграф 1, точка 1 от MiFID);• дружества за управление (съгласно определението в член 2, параграф 1, буква б) от Директивата за ПКИПЦК) и инвестиционни дружества, които не са посочили управляващо дружество (съгласно определението в член 30 от Директивата за ПКИПЦК);• външни лица, управляващи алтернативни инвестиционни фондове (съгласно определението в член 5, параграф 1, буква а) от AIFMD), когато предоставят услуги съгласно член 6, параграф 4 от AIFMD;• кредитни институции (съгласно определението в член 4, параграф 1 от РКИ); и• платежни институции (съгласно определението в член 4, параграф 4 от ДРУ и член 2, параграф 1 от ДЕП).
----------------------------------	---

² Ако влязат в сила допълнителни директиви на ЕС, които ще разширят с нови финансови дейности и/или финансови институции приложното поле на действие на ЕНО, съответният ЕНО ще бъде консултиран относно всяко евентуално разширяване на приложимостта на насоките за тези фирми и дейности.

<i>жалба</i>	Изявление на неудовлетворение, отправено до дружество от физическо или юридическо лице във връзка с доставката на i) инвестиционна услуга, предоставена съгласно MiFID, Директивата за ПКИПКЦ или AIFMD; или ii) банкова услуга, посочена в приложение I към ДКИ; или iii) услуга по колективно управление на портфейл съгласно Директивата за ПКИПКЦ.
<i>жалбоподател</i>	Физическо или юридическо лице, за което се счита, че има право негова жалба да бъде разгледана от дружество и което вече е подало жалба.

REPEALED AS OF 01/05/2019

Насоки относно разглеждането на жалби

Насока 1 – Политика за управление на жалбите

1. Компетентните органи гарантират, че:

- а) дружествата са въвели „политика за управление на жалбите“. Тази политика следва да бъде определена и одобрена от висшето ръководство на дружеството, което също така отговаря за нейното изпълнение и за контрола по спазването ѝ.
- б) „политиката за управление на жалбите“ се изготвя под формата на (писмен) документ, например като част от „обща политика за (безпристрастно) третиране“.
- в) „политиката за управление на жалбите“ се предоставя на всички съответни служители на дружеството чрез подходящ вътрешен канал.

Насока 2 – Функция по управление на жалбите

2. Компетентните органи гарантират, че дружествата разполагат със структура за управление на жалбите, което позволява жалбите да бъдат проверявани безпристрастно като евентуалните конфликти на интереси следва да бъдат идентифицирани и редуцирани.

Насока 3 – Регистрация

3. Компетентните органи гарантират, че дружествата регистрират жалбите вътрешно в съответствие с националните изисквания за срокове по подходящ начин (напр. чрез защитен електронен регистър).

Насока 4 – Докладване

4. Компетентните органи гарантират, че дружествата предоставят информация относно жалбите и разглеждането на жалбите на компетентните национални органи или на омбудсмана. Тези данни следва да включват броя на получените жалби, разграничени според съответните национални критерии или според собствени критерии, когато е целесъобразно.

Насока 5 – Вътрешни последващи действия по повод разглеждането на жалбите

5. Компетентните органи гарантират, че дружествата анализират на непрекъсната база информацията от разглеждането на жалбите, за да се гарантира, че установяват и преодоляват повтарящите се или системните проблеми, както и потенциалните правни и оперативни рискове, например чрез:

- а) анализиране на причините за отделните жалби, така че да се установят първопричините, които са общи за различните видове жалби;
- б) преценка дали тези първопричини могат да засегнат и други процеси

или продукти, включително тези, във връзка с които не са постъпили преки жалби, и

в) коригиране на тези първопричини, когато това е уместно.

Насока 6 –Предоставяне на информация

6. Компетентните органи гарантират, че дружествата:

а) при поискване или при потвърждаване на получаването на жалба предоставят писмена информация за своя процес по разглеждане на жалби.

б) публикуват подробности за своя процес по разглеждане на жалби по лесно достъпен начин, например чрез брошури, дигитални, договорни документи или чрез уебсайта на дружеството.

в) предоставят ясна, точна и актуална информация за процеса по разглеждане на жалби, която включва:

(i) подробности за начина на подаване на жалби (напр. вид на информацията, която се предоставя от жалбоподателя, името и данните за контакт на лицето или отдела, до който следва да се отправи жалбата);

(ii) процесът, който ще се следва при разглеждането на жалби (напр. кога ще бъде приета жалбата, приблизителни срокове за разглеждане, наличието на компетентен орган, омбудсман или механизъм за алтернативно решаване на спорове (АРС) и т.н.).

г) Държат жалбоподателя в течение за по-нататъшното разглеждане на жалбата.

Насока 7 —Процедури за предоставяне на отговори на жалби

7. Компетентните органи гарантират, че дружествата:

- а) се стремят да съберат и проучат всички относими доказателства и информация по отношение на жалбата;
- б) общуват на ясен език, който е лесноразбираем;
- в) предоставят отговор без излишно забавяне или поне в рамките на сроковете, определени на национално равнище. Когато в рамките на очакваните срокове не може да бъде предоставен отговор, дружеството следва да уведоми жалбоподателя за причините за забавянето и да посочи кога се очаква да приключи проверката;
- г) когато се предоставя окончателно решение, което не удовлетворява напълно искането на жалбоподателя (или всяко окончателно решение, когато националните правила изискват това), включват пълно обяснение за позицията на дружеството по отношение на жалбата и посочват на жалбоподателя възможността да продължи защитата на интересите си, предмет на жалбата, например посредством омбудсман, механизъм за АРС, национални компетентни органи и т.н. Това решение следва да се представи в писмена форма, когато националните правила го изискват.