

JC 2014 43  
27 May 2014

## Joint Committee

Smernice o obravnavanju pritožb za sektorja  
vrednostnih papirjev (ESMA) in bančništva (EBA)

REPEALED AS OF 01/05/2019

## **Kazalo**

Smernice o obravnavanju pritožb za sektorja vrednostnih papirjev (ESMA) in bančništva (EBA).....	4
---	---

REPEALED AS OF 01/05/2019

## **Kratic**

CRD	Direktivi o kapitalskih zahtevah
CRR	Uredbi o kapitalskih zahtevah
EBA	Evropski bančni organ
EMD	Direktivi o e-denarju
ESMA	Evropski organ za vrednostne papirje in trge
EU	Evropska Unija
KNPVP	Kolektivnih naložbenih podjetjih za vlaganja v prenosljive vrednostne papirje
MiFID	Direktivi o trgih finančnih instrumentov
PSD	Direktivi o plačilnih storitvah
UAIS	Upravitelji alternativnih investicijskih skladov
UAISD	Direktivi o upraviteljih alternativnih investicijskih skladov

REPEALED AS OF 01/05/2019

## **Smernice o obravnavanju pritožb za sektorja vrednostnih papirjev (ESMA) in bančništva (EBA)**

### **Namen**

1. Da bi zagotovili primerno zaščito potrošnikov, je namen teh smernic:
  - a. razjasniti pričakovanja v zvezi z organizacijo družb pri obravnavanju pritožb,
  - b. podati smernice o zagotavljanju podatkov za pritožnike,
  - c. podati smernice o postopkih za odgovor na pritožbe,
  - d. uskladiti načine, na katere družbe obravnavajo vse prejete pritožbe, in
  - e. zagotoviti, da se nad obravnavo pritožb izvaja minimalna raven nadzorne konvergence po vsej Evropski uniji.

### **Področje uporabe**

2. Te smernice so namenjene organom, pristojnim za nadzor obravnavanja pritožb v družbah, ki so v njihovi pristojnosti. To vključuje okoliščine, v katerih pristojni organ nadzoruje obravnavanje pritožb v skladu z zakonodajo EU in nacionalno zakonodajo v družbah, ki iz naslova svobode opravljanja storitev ali svobode ustanavljanja delujejo v okviru svojih pristojnosti.
3. Te smernice se ne uporabljajo, kadar družba prejme pritožbo v zvezi z:
  - a. dejavnostmi, ki niso pod nadzorom „pristojnih organov“ iz člena 4(3) uredbe o organu ESMA ali člena 4(2) uredbe o organu EBA; ali
  - b. dejavnostmi druge osebe, za katero navedena družba nima pravne ali regulativne odgovornosti (in kadar so navedene dejavnosti vsebina pritožbe).

Vendar bi se morala navedena družba odzvati, kadar je mogoče, in pojasniti svoje stališče v zvezi s pritožbo in/ali, kadar je primerno, predložiti podatke o družbi ali drugi finančni instituciji, ki je odgovorna za obravnavo pritožbe.

## **Skladnost, obveznosti poročanja in datum začetka uporabe**

4. Te smernice so izdane na podlagi člena 16 uredb o evropskih nadzornih organih.<sup>1</sup> V skladu s členom 16(3) si morajo pristojni organi in finančne institucije na vsak način prizadevati za spoštovanje smernic.
5. V teh smernicah je predstavljeno stališče organov ESMA in EBA glede ustreznih nadzornih praks v okviru Evropskega sistema finančnega nadzora in glede tega, kako bi bilo treba uporabljati zakonodajo Unije. Organa ESMA in EBA zato pričakujeta, da bodo vsi pristojni organi in finančne institucije, za katere te smernice veljajo, ravnali v skladu z njimi. Pristojni organi, za katere te smernice veljajo, bi morali navedene smernice upoštevati tako, da jih ustrezno vključijo v svoje nadzorne prakse (na primer s spremembo pravnega okvira ali nadzornih postopkov), tudi če so smernice namenjene predvsem institucijam.
6. Pristojni organi morajo obvestiti organ ESMA in/ali EBA, ali te smernice upoštevajo oziroma jih nameravajo upoštevati, in navedejo razloge za vsako neupoštevanje v roku dveh mesecev po tem, ko ESMA in EBA objavita prevode, in sicer na elektronska naslova [JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu](mailto:JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu) in [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu). Če se pristojni organi do tega roka ne odzovejo, se šteje, da smernic ne upoštevajo. Predloga za obvestila je na voljo na spletnih straneh organov ESMA in EBA.
7. Te smernice veljajo od datuma obveznega poročanja, navedenega v odstavku 6.

## **Opredelitve pojmov**

8. Če ni drugače določeno, imajo izrazi v teh smernicah enak pomen kot izrazi, ki se uporabljajo v naslednji sektorski zakonodaji:
  - a. direktivi o trgih finančnih instrumentov (MiFID);
  - b. direktivi o upraviteljih alternativnih investicijskih skladov (UAISD);
  - c. direktivi o kolektivnih naložbenih podjetjih za vlaganja v prenosljive vrednostne papirje (KNPVP);
  - d. direktivi o kapitalskih zahtevah (CRD) in uredbi o kapitalskih zahtevah (CRR);
  - e. direktivi o plačilnih storitvah (PSD);

<sup>1</sup> ESMA – Uredba (EU) št. 1095/2010 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. novembra 2010 o ustanovitvi Evropskega nadzornega organa (Evropski organ za vrednostne papirje in trge) in o spremembi Sklepa št. 716/2009/ES ter razveljavitvi Sklepa Komisije 2009/77/EC.

EBA – Uredba (EU) št.1093/2010 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. novembra 2010 o ustanovitvi Evropskega nadzornega organa (Evropski bančni organ) in o spremembi Sklepa št. št. 716/2009/ES ter razveljavitvi Sklepa Komisije 2009/78/EC.

f. direktivi o e-denarju (EMD).

9. Za te smernice so bile oblikovane okvirne opredelitve, navedene v spodnji preglednici, ki ne prevladajo nad enakovrednimi opredelitvami iz nacionalne zakonodaje.

<i>Družba(-e)</i> <sup>2</sup>	<p>Naslednji udeleženci na finančnem trgu, če izvajajo (i) investicijske storitve s seznama iz oddelka A Priloge I in pomožne storitve s seznama iz oddelka B Priloge I k direktivi MiFID ali (ii) bančne storitve iz Priloge I k CRD ali (iii) storitve upravljanja zbranega premoženja KNPVP ali (iv) plačilne storitve, kot so opredeljene v členu 4(3) PSD, ali (v) izdajajo elektronski denar, kot je opredeljeno v členu 2(2) EMD:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• investicijske družbe (kot so opredeljene v členu (1)(1) MiFID);</li><li>• družbe za upravljanje (kot so opredeljene v členu 2(1)(b) direktive KNPVP) in investicijskih družb, ki niso prenesle pooblastil za upravljanje na družbo za upravljanje (kot je opredeljeno v členu 30 direktive KNPVP);</li><li>• zunanji upravitelji alternativnih investicijskih skladov (kot so opredeljeni v členu 5(1)(a) UAISD), kadar zagotavljajo storitve na podlagi člena 6(4) UAISD;</li><li>• kreditne institucije (kot so opredeljene v členu 4(1) CRR); in</li><li>• plačilne institucije ter institucije za izdajo elektronskega denarja (kot so opredeljene v členu 4(4) PSD in členu 2(1) EMD).</li></ul>
<i>pritožba</i>	<p>Izjava o nezadovoljstvu, ki jo fizična ali pravna oseba naslovi na družbo in se nanaša na zagotavljanje (1) investicijske storitve na podlagi MiFID, direktive KNPVP ali UAISD; ali (ii) bančne storitve iz Priloge I k CRD; ali (iii) storitve upravljanja zbranega premoženja na podlagi direktive KNPVP.</p>
<i>pritožnik</i>	<p>Fizična ali pravna oseba, za katero se predpostavlja, da je upravičena do tega, da njeno pritožbo obravnava družba, in ki je pritožbo že vložila.</p>

<sup>2</sup> Če bodo začele veljati dodatne direktive EU, ki bi prinesle nove finančne dejavnosti in/ali finančne institucije v obseg delovanja ESA, se bo organ ESA posvetoval o morebitnem podaljšanju veljavnosti smernic za te družbe in dejavnosti.

## Smernice o obravnavanju pritožb

### Smernica 1 – Politika upravljanja pritožb

1. Pristojni organi bi morali zagotoviti, da:
  - a) družbe uvedejo „politiko upravljanja pritožb“. To politiko bi morale opredeliti in odobriti višje vodstvo družbe, ki bi moralo biti odgovorno tudi za njeno izvajanje in spremljanje skladnosti s to politiko;
  - b) se ta „politika upravljanja pritožb“ predstavi v (pisnem) dokumentu, npr. kot del „splošne politike (pravične) obravnave“;
  - c) je „politika upravljanja pritožb“ prek ustreznega notranjega kanala na voljo vsem ustreznim uslužbencem družbe.

### Smernica 2 – Vloga upravljanja pritožb

2. Pristojni organi bi morali zagotoviti, da imajo družbe vlogo upravljanja pritožb, ki jim omogoča, da pritožbe preiskujejo pravično ter da se ugotovi in ublaži morebitno navzkrižje interesov.

### Smernica 3 - Registracija

3. Pristojni organi bi morali zagotoviti, da se v družbe pritožbe ustrezno registrirajo v skladu z nacionalnimi zahtevami glede rokov (npr. prek varnega elektronskega registra).

### Smernica 4 - Poročanje

4. Pristojni organi bi morali zagotoviti, da družbe pristojnim nacionalnim organom ali varuhu človekovih pravic posredujejo informacije o pritožbah in obravnavanju pritožb. Ti podatki bi morali vsebovati število prejetih pritožb, ki se razlikujejo glede na nacionalna merila ali, kadar je ustrezno, glede na njihova lastna merila.

### Smernica 5 – Notranje spremljanje obravnavanja pritožb

5. Pristojni organi bi morali zagotoviti, da družbe redno analizirajo podatke o obravnavanju pritožb in tako zagotovijo, da se ugotovijo in odpravijo kakršne koli ponavljajoče se ali sistemske težave ter morebitna pravna in operativna tveganja, na primer z:
  - a) analiziranjem razlogov individualnih pritožb, da se ugotovijo temeljni vzroki, ki so skupni vrstam pritožb;
  - b) preučitvijo, ali lahko ti temeljni vzroki vplivajo tudi na druge postopke ali proizvode, tudi tiste, ki niso neposredno predmet pritožbe; in
  - c) odpravljanjem takšnih temeljnih vzrokov, kadar je to ustrezno.

## **Smernica 6 – Zagotavljanje informacij**

6. Pristojni organi bi morali zagotoviti, da družbe:

- a) na zahtevo ali ob potrditvi prejema pritožbe zagotovijo pisne informacije v zvezi s svojim postopkom obravnavanja pritožb;
- b) objavijo podrobnosti o svojem postopku obravnavanja pritožb na lahko dostopen način, na primer v brošurah, prospektih, pogodbenih dokumentih ali na spletni strani družbe;
- c) zagotovijo jasne, natančne in najnovejše informacije glede postopka obravnavanja pritožb, ki vsebujejo:
  - (i) podrobnosti o načinu vložitve pritožb (npr. vrsta informacij, ki jih mora pritožnik zagotoviti, osebni in kontaktni podatki osebe ali oddelka, na katerega je pritožba naslovljena);
  - (ii) postopek, ki se bo uporabil pri obravnavi pritožbe (npr. kdaj bo pritožba potrjena, okvirni časovni roki obravnave, razpoložljivost pristojnega organa, varuha človekovih pravic ali sistema alternativnega reševanja sporov (ADR) itd.).
- d) pritožnika obveščajo o nadaljnji obravnavi pritožbe.

## **Smernica 7 – Postopki za odgovor na pritožbe**

7. Pristojni organi bi morali zagotoviti, da družbe:

- a) zberejo in preučijo vse ustrezne dokaze in informacije v zvezi s pritožbo;
- b) posredujejo informacije v jasnem in razumljivem jeziku;
- c) posredujejo odgovor brez nepotrebnega odlašanja ali vsaj v rokih, določenih na nacionalni ravni. Kadar odgovora ni mogoče zagotoviti v pričakovanih rokih, bi morala družba pritožnika obvestiti o razlogih za zamudo in navesti, kdaj bo njena preiskava najverjetneje zaključena;
- d) pri predložitvi končne odločitve, ki pritožnikove zahteve ne zadovoljuje v celoti (ali kakršne koli končne odločitve, kadar nacionalni predpisi to zahtevajo), priložijo temeljito obrazložitev stališča družbe glede pritožbe in predstavijo pritožnikove možnosti za nadaljevanje pritožbe, npr. možnost pritožbe pri varuhu človekovih pravic, reševanje v okviru mehanizma za alternativno reševanje sporov, pritožba pri pristojnih nacionalnih organih itd. Takšno odločitev bi bilo treba zagotoviti pisno, kadar se to zahteva v skladu z nacionalnimi predpisi.