

JC 2014 43
27 May 2014

Joint Committee

Linji gwida dwar l-indirizzar tal-ilmenti għas-settur tat-
titoli (ESMA) u għas-settur bankarju (EBA)

REPEALED AS OF 01/05/2019

Kontenuti

Linji gwida dwar l-indirizzar tal-ilmenti għas-settur tat-titoli (ESMA) u għas-settur bankarju (EBA)4

REPEALED AS OF 01/05/2019

Akronimi

AIFM	Maniġer ta' Fondi ta' Investiment Alternattivi
AIFMD	Direttiva dwar Maniġers ta' Fondi ta' Investiment Alternattivi
CRD	Direttiva dwar il-Ħtġiet ta' Kapital
CRR	Regolament dwar ir-Rekwiżiti ta' Kapital
EBA	Awtorità Bankarja Ewropea
EMD	Direttiva dwar il-Flus Elettronici
ESMA	Awtorità Ewropea tat-Titoli u s-Swieq
MiFID	Direttiva dwar is-Swieq fl-Istrumenti Finanzjarji
PSD	Direttiva dwar is-Servizzi ta' Ħlas
UCITS	Imprizi ta' investiment kollektiv f'titoli trasferibbli
UE	Unjoni Ewropea

REPEALED AS OF 01/05/2019

Linji gwida dwar l-indirizzar tal-ilmenti għas-settur tat-titoli (ESMA) u għas-settur bankarju (EBA)

Għan

1. Sabiex tiġi żgurata l-protezzjoni adegwata tal-konsumaturi, dawn il-linji gwida jfittxu li:
 - a. jiċċaraw l-aspettattivi relatati mal-organizzazzjoni tad-ditti relatata mal-indirizzar tal-ilmenti;
 - b. jipprovdu gwida dwar l-għoti ta' informazzjoni lill-ilmentaturi;
 - c. jipprovdu gwida dwar il-proċeduri għat-tweġiba tal-ilmenti;
 - d. jarmonizzaw l-arranġamenti tad-ditti għall-indirizzar tal-ilmenti kollha li jirċievu; u
 - e. jiżguraw li l-arranġamenti tad-ditti għall-indirizzar tal-ilmenti jkunu soġġetti għal livell minimu ta' konverġenza superviżorja madwar l-UE.

Kamp ta' applikazzjoni

2. Dawn il-linji gwida japplikaw għall-awtoritajiet kompetenti għas-superviżjoni tal-indirizzar tal-ilmenti mid-ditti fil-ġurisdizzjoni tagħhom. Dan jinkludi ċirkostanzi fejn l-awtorità kompetenti tissorvelja l-indirizzar tal-ilmenti skont il-liġi tal-UE u l-liġi nazzjonali mid-ditti li jinnegozjaw fil-ġurisdizzjoni tagħhom taħt il-libertà tas-servizzi jew il-libertà tal-istabbiliment.
3. Dawn il-linji gwida ma japplikawx meta ditta tircievi lment dwar:
 - a. attivitajiet oħra għajr dawk issorveljati mill-"awtoritajiet kompetenti" skont l-Artikolu 4(3) tar-Regolament tal-ESMA, jew l-Artikolu 4(2) tar-Regolament tal-EBA; jew
 - b. l-attivitajiet ta' entità oħra li għaliha dik id-ditta m'għandhiex responsabbiltà legali jew regulatorja (u fejn dawk l-attivitajiet jiffurmaw is-sustanza tal-ilment).

Madankollu, dik id-ditta għandha tweġeb, fejn possibbli, billi tispjega l-pożizzjoni tad-ditta dwar l-ilment u/jew, fejn xieraq, tagħti dettalji tad-ditta jew istituzzjoni finanzjarja oħra responsabbli għall-indirizzar tal-ilment.

Konformità, l-obbligi ta' rapportar u d-data tal-applikazzjoni

4. Dawn il-linji gwida jinħarġu skont l-Artikolu 16 tar-Regolamenti tal-ASE.¹ Skont l-Artikolu 16(3), l-awtoritajiet kompetenti u l-istituzzjonijiet finanzjarji għandhom jagħmlu kull sforz biex jikkonformaw mal-linji gwida.
5. Dawn il-linji gwida jistabbilixxu l-fehma tal-ESMA u tal-EBA dwar il-prattiki superviżorji xierqa fis-Sistema Ewropea tas-Superviżuri Finanzjarji u dwar kif għandha tiġi applikata l-liġi tal-Unjoni. L-ESMA u l-EBA għalhekk jistennew li l-awtoritajiet kompetenti u l-istituzzjonijiet finanzjarji kollha li lejhom huma indirizzati dawn il-linji gwida jikkonformaw mal-linji gwida. L-awtoritajiet kompetenti li għalihom japplikaw dawn il-linji gwida għandhom jikkonformaw billi jinkorporawhom fil-prattiki superviżorji tagħhom kif xieraq (eż. billi jemendaw il-qafas legali tagħhom jew il-proċessi superviżorji tagħhom), inkluż fejn il-linji gwida huma indirizzati primarjament lejn l-istituzzjonijiet.
6. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jinnotifikaw lill-ESMA u/jew lill-EBA jekk jikkonformawx jew għandhomx l-intenzjoni li jikkonformaw mal-linji gwida, filwaqt illi jiddikjaraw ir-raġunijiet tagħhom għan-nuqqas ta' konformità, fi żmien xahrejn mid-data tal-pubblikazzjoni tal-verżjonijiet tradotti mill-ESMA u mill-EBA fuq JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu u compliance@eba.europa.eu. Fin-nuqqas ta' twegiba sa din l-iskadenza, l-awtoritajiet kompetenti għandhom jitqiesu li mhumiex konformi. Mudell tan-notifiki jinsab disponibbli fuq il-websajts tal-ESMA u tal-EBA.
7. Dawn il-linji gwida japplikaw mid-data tar-rekwiżit tar-rapportar imsemmi fil-paragrafu 6.

Definizzjonijiet

8. Sakemm mhux specificat mod ieħor, it-termini użati fil-legiżlazzjoni settorjali li ġejja għandu jkollhom l-istess tifsira f'dawn il-linji gwida:
 - a. id-Direttiva dwar is-Swieq fl-Istrumenti Finanzjarji (MiFID);
 - b. id-Direttiva dwar Maniġers ta' Fondi ta' Investiment Alternattivi (AIFMD);
 - c. l-Imprizi ta' investiment kollettiv f'titoli trasferibbli (id-Direttiva tal-UCITS);
 - d. id-Direttiva dwar il-Ħtiġiet ta' Kapital (CRD) u r-Regolament dwar ir-Rekwiżiti ta' Kapital (CRR);
 - e. id-Direttiva dwar is-Servizzi ta' Hlas (PSD);

¹ ESMA - Ir-Regolament (UE) Nru 1095/2010 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-24 ta' Novembru 2010 li jistabbilixxi Awtorità Superviżorja Ewropea (Awtorità Ewropea tat-Titoli u s-Swieq) u li jemenda d-Deciżjoni Nru 716/2009/KE u jhassar id-Deciżjoni tal-Kummissjoni 2009/77/KE.
EBA - Ir-Regolament (UE) Nru 1093/2010 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-24 ta' Novembru 2010 li jistabbilixxi Awtorità Superviżorja Ewropea (Awtorità Bankarja Ewropea) u li jemenda d-Deciżjoni Nru 716/2009/KE u jhassar id-Deciżjoni tal-Kummissjoni 2009/78/KE.

f. id-Direttiva dwar il-Flus Elettroniċi (EMD).

9. Għall-għanijiet ta' dawn il-linji gwida biss, ġew żviluppatti d-definizzjonijiet indikattivi stabbiliti fit-tabella t'hawn taħt, li ma jissostitwixxux id-definizzjonijiet ekwivalenti fil-liġi nazzjonali.

<i>ditta(i)</i> ²	<p>Dawn il-partecipanti fis-suq finanzjarju li ġejjin jekk iwettqu (i) servizzi ta' investiment elenkati fit-Taqsima A tal-Anness I tal-MiFID u servizzi anċillari elenkati fit-Taqsima B tagħha, jew (ii) servizz bankarju elenkat fl-Anness I għas-CRD, jew (iii) is-servizz tal-manigment kollettiv tal-portafoll ta' UCITS, jew (iv) servizz ta' hlas kif definit fl-Artikolu 4(3) tal-PSD, jew (v) il-ħruġ ta' flus elettroniċi kif definit fl-Artikolu 2(2) tal-EMD:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ditti ta' investiment (kif definiti fl-Artikolu 4(1)(1) tal-MiFID); • kumpaniji tal-manigment (kif definiti fl-Artikolu 2(1)(b) tad-Direttiva tal-UCITS) u kumpaniji ta' investiment li ma jkunux ħatru kumpanija tal-manigment (kif imsemmi fl-Artikolu 30 tad-Direttiva tal-UCITS); • AIFMs esterni (kif definiti fl-Artikolu 5(1)(a) tal-AIFMD) meta jipprovdu servizzi skont l-Artikolu 6(4) tal-AIFMD; • istituzzjonijiet ta' kreditu (kif definiti fl-Artikolu 4(1) tas-CRR); u • istituzzjonijiet tal-hlas u istituzzjonijiet tal-flus elettroniċi (kif definiti fl-Artikolu 4(4) tal-PSD, u l-Artikolu 2(1) tal-EMD rispettivament).
<i>ilment</i>	<p>Dikjarazzjoni ta' nuqqas ta' sodisfazzjon indirizzata lill ditta minn persuna fiżika jew ġuridika relatata mal-għoti ta' (i) servizz ta' investiment mogħti taħt il-MiFID, id-Direttiva tal-UCITS jew l-AIFMD; jew (ii) servizz bankarju elenkat fl-Anness I għas-CRD; jew (iii) servizz tal-manigment kollettiv tal-portafoll taħt id-Direttiva tal-UCITS.</p>
<i>ilmentatur</i>	<p>Persuna fiżika jew ġuridika preżunta li hija eligibbli li jkollha lment ikkunsidrat minn ditta u li diġà tkun ressqet ilment.</p>

² Jekk jidhlu fis-seħħ Direttivi addizzjonali tal-UE li jdaħhlu fil-kamp ta' applikazzjoni ta' azzjoni ta' ASE attivitajiet finanzjarji godda u/jew istituzzjonijiet finanzjarji godda, din l-ASE għandha tikkonsulta dwar kwalunkwe estensjoni tal-applikabbiltà tal-linji gwida għal dawn id-ditti u l-attivitajiet.

Linji gwida dwar l-indirizzar tal-ilmenti

Linja Gwida 1 – Politika ta' ġestjoni tal-ilmenti

1. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li:
 - a) Id-ditti jdaħħlu fis-seħħ politika ta' ġestjoni tal-ilmenti. Din il-politika għandha tiġi definita u approvata mill-manigment superjuri tad-ditti, li għandu jkun responsabbli wkoll mill-implimentazzjoni tagħha u mill-monitoraġġ tal-konformità magħha.
 - b) Din il-politika ta' ġestjoni tal-ilmenti tiġi stabbilita f'dokument (bil-miktub), pereżempju bħala parti minn "politika ġenerali ta' trattament (ġust)".
 - c) Il-politika ta' ġestjoni tal-ilmenti għandha tkun magħmula disponibbli għall-membri tal-persunal kollha rilevanti tad-ditta permezz ta' mezz intern adegwat.

Linja Gwida 2 – Il-funzjoni tal-ġestjoni tal-ilmenti

2. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li d-ditti jkollhom funzjoni ta' ġestjoni tal-ilmenti li tippermetti li l-ilmenti jiġu investigati b'mod ġust u, bl-eċċezzjoni tad-ditti li huma imprendituri uniċi, li jiġu identifikati u mitigati l-konflitti ta' interess possibbli.

Linja Gwida 3 – Reġistrazzjoni

3. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li d-ditti jirreġistraw, internament, l-ilmenti skont ir-rekwiżiti nazzjonali tal-iskadenzi b'mod adegwat (pereżempju, permezz ta' reġistru elettroniku sigur).

Linja Gwida 4 – Rapportar

4. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li d-ditti jkunu f'pożizzjoni li jipprovdu informazzjoni dwar l-ilmenti u l-indirizzar tal-ilmenti lill-awtoritajiet nazzjonali kompetenti jew lill-ombudsman. Din id-dejta għandha tkopri l-għadd ta' lmenti riċevuti, li jvarjaw skont il-kriterji nazzjonali tagħhom jew il-kriterji proprji, fejn ikun rilevanti.

Linja Gwida 5 – Segwitu intern tal-ġestjoni tal-ilmenti

5. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li tad-ditti janalizzaw, fuq bażi kontinwa, id-dejta dwar il-indirizzar tal-ilmenti, sabiex jiżguraw li jidentifikaw u jindirizzaw kull problema rikorrenti u riskji legali u operattivi potenzjali, pereżempju, billi:
 - a) Janalizzaw il-kawżi ta' lmenti individwali sabiex jidentifikaw il-kawżi ewlenin komuni għat-tipi ta' lmenti;
 - b) Jikkunsidraw jekk dawn il-kawżi ewlenin jistgħux jaffettwaw ukoll proċessi jew prodotti oħrajn, inklużi dawk li ma jsirux ilmenti diretti dwarhom; u

c) Jirrangaw, fejn ikun raġonevoli li dan isir, dawn il-kawżi ewlenin.

Linja Gwida 6 – Għoti ta' informazzjoni

6. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li d-ditti:

- a) Fuq talba jew meta jikkonfermaw ir-riċevuta ta' lment, jipprovdu informazzjoni bil-miktub rigward il-proċess tal-indirizzar tal-ilmenti tagħhom.
- b) Jippubblikaw id-dettalji tal-proċess tal-indirizzar tal-ilmenti tagħhom b'mod aċċessibbli faċilment, pereżempju, f'opuskoli, fuljetti, dokumenti kuntrattwali jew permezz tas-sit elettroniku tad-ditta.
- c) Jipprovdu informazzjoni ċara, preċiża u aġġornata dwar il-proċess tal-indirizzar tal-ilmenti, li tinkludi:
 - (i) dettalji dwar kif persuna tipprezenta lment (eż. it-tip ta' informazzjoni li għandha tiġi pprovduta mill-kwerelant, l-identità u d-dettalji ta' kuntatt tal-persuna jew id-dipartiment li quddiemu għandu jitressaq l-ilment);
 - (ii) il-proċess li ser jiġi segwit fil-indirizzar ta' lment (eż. meta jiġi rikonoxxut l-ilment, skadenzi indikattivi għall-indirizzar, id-disponibbiltà ta' awtorità kompetenti, ombudsman jew skema ta' soluzzjoni alternattiva għat-tilwim (ADR), eċċ.); u
- d) Iżommu lill-kwerelant informat dwar il-ġestjoni ulterjuri tal-ilment.

Linja Gwida 7 – Il-proċeduri sabiex jiġu mwiegħba l-ilmenti

7. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li d-ditti:

- a) Ifittxu li jiġbru u jinvestigaw l-evidenza u l-informazzjoni rilevanti kollha rigward l-ilment;
- b) Jikkomunikaw f'lingwaġġ sempliċi u li jinftiehem b'mod ċar;
- c) Jipprovdu twegiba mingħajr dewmien bla bżonn jew għall-inqas saż-żmien stipulat stabbilit fil-livell nazzjonali. Meta ma tkunx tista' tingħata twegiba saż-żmien stipulat, id-ditta għandu jinforma lill-kwerelant dwar il-kawżi tad-dewmien u jagħti indikazzjoni ta' meta aktarx li titlesta l-investigazzjoni tad-ditta; u
- d) Meta jipprovdu deċiżjoni finali li ma tissodisfax għal kollox it-talba tal-kwerelant (jew kwalunkwe deċiżjoni finali, fejn dan ikun mitlub mir-regoli nazzjonali), għandhom jinkludu spjegazzjoni ddettaljata tal-pożizzjoni tad-ditta dwar l-ilment u jistabbilixxu l-għażla tal-kwerelant li jsostni l-ilment, pereżempju, id-disponibbiltà ta' ombudsman, mekkaniżmu ta' ADR, l-awtoritajiet nazzjonali kompetenti, eċċ. Tali deċiżjoni għandha tiġi pprovduta bil-miktub meta tintalab mir-regoli nazzjonali.