

JC 2014 43  
27 May 2014

## Joint Committee

Smjernice za rješavanje pritužbi/prigovora za sektore  
vrijednosnih papira (ESMA) i bankarstva (EBA)

## **Sadržaj**

Smjernice za rješavanje pritužbi/prigovora za sektore vrijednosnih papira (ESMA) i bankarstva (EBA) .....	4
--	---

## **Akronimi**

AIFM	Upravitelj alternativnih investicijskih fondova
AIFMD	Direktiva o upraviteljima alternativnih investicijskih fondova
CRD	Direktiva o kapitalnim zahtjevima
CRR	Uredba o kapitalnim zahtjevima
EBA	Europskog nadzornog tijela za bankarstvo
EMD	Direktiva o elektroničkom novcu
ESMA	Europskim nadzornim tijelom za vrijednosne papire i tržišta kapitala
EU	Europska Unija
MiFID	Direktiva o tržištima financijskih instrumenata
PSD	Direktiva o platnim uslugama
UCITS	Zajednička ulaganja u prenosive vrijednosne papire

## **Smjernice za rješavanje pritužbi/prigovora za sektore vrijednosnih papira (ESMA) i bankarstva (EBA)**

### **Svrha**

1. Da bi se osigurala odgovarajuća zaštita potrošača, ovim se smjernicama nastoji:
  - a. pojasniti očekivanja u pogledu organizacije trgovačkih društava kad je riječ o rješavanju pritužbi/prigovora;
  - b. pružiti upute o davanju informacija podnositeljima pritužbi/prigovora;
  - c. pružiti upute o postupcima za odgovaranje na pritužbe/prigovore;
  - d. uskladiti procedure unutar društava za rješavanje svih pritužbi/prigovora koje zaprime; i
  - e. osigurati da procedure rješavanja pritužbi/prigovora unutar društava budu podložne minimalnoj razini nadzorne konvergencije diljem EU-a.

### **Područje primjene**

2. Ove se smjernice primjenjuju na nadležna tijela odgovorna za nadzor rješavanja pritužbi/prigovora u društvima u njihovoj nadležnosti. To uključuje okolnosti u kojima nadležno tijelo nadzire društva u njihovu rješavanju pritužbi/prigovora u skladu sa zakonodavstvom EU-a i nacionalnim zakonodavstvima, a koja posluju u okviru svoje nadležnosti u skladu s načelom slobode pružanja usluga ili slobode poslovnog nastana.
3. Ove smjernice ne primjenjuju se kada društvo zaprimi pritužbu/prigovor o:
  - a. aktivnostima koje ne uključuju one koje nadziru „nadležna tijela” prema članku 4. stavku 3. Uredbe o ESMA-i ili članku 4. stavku 2. Uredbe o EBA-i; ili
  - b. aktivnostima drugog subjekta za koji to društvo nema pravnu niti regulatornu odgovornost (i ako su te aktivnosti predmet pritužbe/prigovora).

Međutim, to društvo trebalo bi, kada je to moguće, odgovoriti obrazloženjem svojeg mišljenja o pritužbi/prigovoru i/ili, po potrebi, pružanjem informacija o društvu ili drugoj financijskoj instituciji odgovornoj za rješavanje pritužbe/prigovora.

## Usklađenost, obveze izvješćivanja i datum primjene

4. Ove smjernice izdane su u skladu s člankom 16. uredba o europskim nadzornim tijelima (ESA).<sup>1</sup> U skladu s člankom 16. stavkom 3., nadležna tijela i financijske institucije moraju ulagati napore da se usklade sa smjernicama.
5. Ovim smjernicama utvrđuje se ESMA-ino i EBA-ino stajalište o odgovarajućim nadzornim praksama unutar Europskog sustava financijskog nadzora i o tome kako bi se pravo Unije trebalo primjenjivati. ESMA i EBA stoga očekuju od svih nadležnih tijela i financijskih institucija kojima su ove smjernice upućene usklađenost sa smjernicama. Nadležna tijela na koja se primjenjuju ove smjernice trebaju se uskladiti njihovim odgovarajućim uvođenjem u svoje nadzorne prakse (npr. izmjenom svojeg pravnog okvira ili postupaka nadzora), uključujući i slučajeve kada su smjernice namijenjene prvenstveno institucijama.
6. Nadležna tijela moraju obavijestiti ESMA-u i/ili EBA-u o tome jesu li usklađena ili se namjeravaju uskladiti sa smjernicama ili, ako to nije slučaj, navesti razloge neusklađenosti, i to u roku od dva mjeseca od dana kada ESMA i EBA objave prevedeni tekst smjernica na [JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu](mailto:JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu) i [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu). Ako odgovor ne stigne unutar ovog roka, smatrat će se da nadležna tijela nisu usklađena. Predložak obavijesti dostupan je na ESMA-inoj i EBA-inoj internetskoj stranici.
7. Ove smjernice primjenjuju se od datuma zahtjeva za dostavu obavijesti iz stavka 6.

## Definicije

8. Ako nije drugačije navedeno, pojmovi upotrebljavani u sljedećem sektorskom zakonodavstvu imaju isto značenje u ovim smjernicama:
  - a. Direktiva o tržištima financijskih instrumenata (MiFID);
  - b. Direktiva o upraviteljima alternativnih investicijskih fondova (AIFMD);
  - c. Direktiva o subjektima za zajednička ulaganja u prenosive vrijednosne papire (Direktiva UCITS);
  - d. Direktiva o kapitalnim zahtjevima (CRD) i Uredba o kapitalnim zahtjevima (CRR);
  - e. Direktiva o platnim uslugama (PSD);

---

<sup>1</sup> ESMA - Uredba (EU) br. 1095/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o osnivanju europskog nadzornog tijela (Europskog nadzornog tijela za vrijednosne papire i tržišta kapitala), izmjeni Odluke br. 716/2009/EZ i stavljanju izvan snage Odluke Komisije br. 2009/77/EZ.  
EBA - Uredba (EU) br. 1093/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o osnivanju europskog nadzornog tijela (Europskog nadzornog tijela za bankarstvo), kojom se izmjenjuje Odluka br. 716/2009/EZ i stavlja izvan snage Odluka Komisije br. 2009/78/EZ.

f. Direktiva o elektroničkom novcu (EMD).

9. Samo za potrebe ovih mjernica istaknute su okvirne definicije navedene u tablici u nastavku, koje ne zamjenjuju odgovarajuće definicije u nacionalnom zakonodavstvu.

<i>društvo/društva</i> <sup>2</sup>	<p>Sljedeći sudionici financijskih tržišta ako obavljaju (i.) investicijske usluge navedene u Odjeljku A Priloga I. MiFID-a i pomoćne usluge navedene u Odjeljku B istog priloga ili (ii.) neku od bankarskih usluga navedenih u Prilogu I. CRD-u ili (iii.) uslugu upravljanja zajedničkim portfeljem UCITS-a, ili (iv.) platnu uslugu definiranu u članku 4. stavku 3. PSD-a ili (v.) izdavanje elektroničkog novca kako je definirano u članku 2. stavku 2. EMD-a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• investicijska društva (kako je definirano u članku 4. stavku 1. točki 1. MiFID-a);</li><li>• društva za upravljanje (kako je definirano u članku 2. stavku 1. točki (b) Direktive UCITS i društva za investicije koja nisu odabrala društvo za upravljanje (iz članka 30. Direktive UCITS);</li><li>• vanjski upravitelji alternativnih investicijskih fondova (kako je definirano u članku 5. stavku 1. točki (a) AIFMD-a) kada pružaju usluge prema članku 6. stavku 4. AIFMD-a;</li><li>• kreditne institucije (kako je definirano u članku 4. stavku 1. CRR-a); i</li><li>• institucije za platni promet i institucije za elektronički novac (kako je definirano u članku 4. stavku 4. PSD-a odnosno u članku 2. stavku 1. EMD-a).</li></ul>
<i>pritužba/prigovor</i>	<p>Izjava o nezadovoljstvu koju društvu upućuje fizička ili pravna osoba u vezi s pružanjem (i.) investicijske usluge u skladu s MiFID-om, Direktivom UCITS ili AIFMD-om; ili (ii.) bankarske usluge navedene u Prilogu I. CRD-u; ili (iii.) usluge upravljanja zajedničkim portfeljem prema Direktivi UCITS.</p>
<i>podnositelj pritužbe/prigovora</i>	<p>Fizička ili pravna osoba za koju se pretpostavlja da ima pravo na to da društvo razmotri njezinu pritužbu/prigovor i koja je već podnijela pritužbu/prigovor.</p>

<sup>2</sup> Ako na snagu stupe dodatne direktive EU-a kojima će se uvesti nove financijske aktivnosti i/ili financijske institucije u područje djelovanja europskih nadzornih tijela, ta tijela savjetovat će se o svakom proširenju primjenjivosti smjernica na ta društva i te aktivnosti.

## Smjernice za postupanje po pritužbama/prigovorima

### 1. smjernica – Politika upravljanja pritužbama/prigovorima

1. Nadležna tijela trebaju osigurati da:

- a) društva uvedu „politiku upravljanja pritužbama/prigovorima“. Tu politiku treba definirati i odobriti viša uprava društva koja treba biti odgovorna i za njezinu provedbu te za praćenje usklađenosti s istom.
- b) je „politika upravljanja pritužbama/prigovorima“ sadržana u (pisanom) dokumentu npr. kao dio „opće politike o (pravednom) poslovanju“.
- c) je „politika upravljanja pritužbama/prigovorima“ dostupna svim članovima relevantnih zaposlenika društva putem odgovarajućeg kanala unutarnje komunikacije.

### 2. smjernica – Funkcija upravljanja pritužbama/prigovorima

2. Nadležna tijela trebaju osigurati da društva imaju funkciju upravljanja pritužbama/prigovorima koja omogućuje da se pritužbe/prigovori pravedno ispituju te da se prepoznaju i ublaže mogući sukobi interesa.

### 3. smjernica – Registracija

3. Nadležna tijela trebaju osigurati da društva na unutarnjoj razini registriraju pritužbe/prigovore na odgovarajući način i prema dinamici utvrđenoj na nacionalnoj razini (na primjer putem sigurnog elektroničkog registra).

### 4. smjernica – Izvješćivanje

4. Nadležna tijela trebaju osigurati da su društva u mogućnosti nadležnim nacionalnim tijelima ili pučkom pravobranitelju osigurati informacije o pritužbama/prigovorima i postupanju po pritužbama/prigovorima. Te informacije trebaju obuhvaćati broj zaprimljenih pritužbi/prigovora razvrstanih prema nacionalnom ili vlastitom kriteriju kada je to relevantno.

### 5. smjernica – Unutarnje praćenje postupanja po pritužbama/prigovorima

5. Nadležna tijela trebaju osigurati da društva stalno provode analizu podataka u vezi s postupanjem po pritužbama/prigovorima kako bi se osiguralo da su u mogućnosti prepoznati i rješavati bilo koji problem koji se ponavlja ili koji je sustavan te moguće pravne i operativne rizike, na primjer:

- a) analizom uzroka pojedinačnih pritužbi/prigovora radi prepoznavanja glavnih uzroka koji su zajednički pojedinim vrstama pritužbi/prigovora;
- b) razmatranjem mogu li ti glavni uzroci također utjecati i na druge postupke ili proizvode, uključujući i one na koje se pritužba/prigovor izravno ne odnosi i
- c) ispravljanjem tih glavnih uzroka kada je to opravdano učiniti.

## **6. smjernica – Pružanje informacija**

6. Nadležna tijela trebaju osigurati da društva:

- a) pružaju, na zahtjev ili prilikom potvrđivanja primitka pritužbe/prigovora, pismene informacije u pogledu njihove procedure postupanja po pritužbi/prigovoru.
- b) objave pojedinosti o njihovoj proceduri postupanja po pritužbi/prigovoru u obliku koji je lako dostupan, na primjer u obliku brošura, letaka, ugovorne dokumentacije ili putem internetske stranice društva.
- c) pružaju jasne, točne i ažurirane informacije o proceduri postupanja po pritužbi/prigovoru, što uključuje:
  - (i) pojedinosti o tome kako podnijeti pritužbu/prigovor (na primjer, vrsta informacija koje podnositelj pritužbe/prigovora treba osigurati, ime ili naziv i kontakt podatke osobe ili odjela zadužene/zaduženog za zaprimanje pritužbi/prigovora);
  - (ii) procedura koja se slijedi prilikom postupanja po pritužbi/prigovoru (npr. točno vrijeme zaprimanja pritužbe/prigovora, vremenski okviri za okončavanje postupanja po pritužbi/prigovoru, dostupnost nadležnog tijela, pučkog pravobranitelja ili mehanizma alternativnog načina rješavanja spora (ADR) itd.).
- d) informiraju podnositelja pritužbe/prigovora o tijeku postupka vezanog uz njegovu pritužbu/prigovor.

## **7. smjernica – Postupci za odgovaranje na pritužbe/prigovore**

7. Nadležna tijela trebaju osigurati da društva:

- a) prikupe i ispituju sve važne dokaze i informacije u pogledu pritužbe/prigovora.
- b) komuniciraju jednostavnim i jasno razumljivim jezikom.
- c) osiguraju odgovor bez nepotrebnog odlaganja ili barem u okviru rokova propisanih na nacionalnoj razini. U slučaju kada odgovor ne može biti osiguran u okviru očekivanog roka, društvo treba obavijestiti podnositelja pritužbe/prigovora o razlozima odgode i navesti kada će otprilike istraga društva biti okončana.
- d) osiguraju, prilikom donošenja konačne odluke koja u potpunosti ne zadovoljava zahtjeve podnositelja pritužbe/prigovora (ili bilo koje konačne odluke kada to zahtijevaju nacionalna pravila), detaljno objašnjenje o stajalištu društva o pritužbi/prigovora te da utvrde daljnje mogućnosti za podnositelja u pogledu pritužbe/prigovora, npr. dostupnost pučkog pravobranitelja, mehanizma ADR, nacionalnih nadležnih tijela itd. Tu odluku treba osigurati u pismenom obliku ako to zahtijevaju nacionalna pravila.