

JC 2014 43  
27 May 2014

Joint Committee  
Arvopaperialaa (ESMA) ja pankkialaa (EPV) koskevat  
ohjeet valitusten käsittelystä

## **Sisällysluettelo**

Arvopaperialaa (ESMA) ja pankkialaa (EPV) koskevat ohjeet valitusten käsittelystä .....4

## **Akronyymit**

|       |   |
|-------|---|
| AIFM  | Vaihtoehtoisten Sijoitusrahastojen Hoitajia   |
| AIFMD | Vaihtoehtoisten Sijoitusrahastojen Hoitajia Koskeva Direktiivi                                |
| CRD   | Vakavaraisuusdirektiivi   |
| CRR   | Vakavaraisuusasetus   |
| EMD   | Sähköistä Rahaa koskeva Direktiivi  |
| EPV   | Euroopan Pankkiviranomainen   |
| ESMA  | Euroopan Arvopaperimarkkinaviranomainen   |
| EU    | Euroopan Unioni   |
| MiFID | Rahoitusmarkkinadirektiivi  |
| PSD   | Maksupalveludirektiivi  |
| UCITS | Siirtokelpoisiin Arvopapereihin Kohdistuvaa Yhteistä Sijoitustoimintaa Harjoittavia Yrityksiä |

## **Arvopaperialaa (ESMA) ja pankkialaa (EPV) koskevat ohjeet valitusten käsittelystä**

### **Tarkoitus**

1. Kuluttajien riittävän suojelun varmistamiseksi näiden ohjeiden tarkoituksena on
  - a. selventää yritysten organisaatioon liittyviä odotuksia valitusten käsittelyn osalta;
  - b. antaa ohjeita tietojen antamisesta valituksen tekijöille;
  - c. antaa ohjeita valituksiin vastaamista koskevista menettelyistä;
  - d. yhdenmukaistaa yritysten vastaanottamien kaikkien valitusten käsittelyä koskevia järjestelyitä ja
  - e. varmistaa, että yritysten valitusten käsittelyä koskevien järjestelyjen valvontaa yhtenäistetään vähimmäistasolla koko unionissa.

### **Soveltamisala**

2. Näitä ohjeita sovelletaan viranomaisiin, joilla on toimivalta valvoa yritysten valitusten käsittelyä omalla lainkäyttöalueellaan. Näitä ohjeita sovelletaan myös olosuhteissa, joissa toimivaltainen viranomainen valvoo EU:n tai kansallisen lainsäädännön nojalla valitusten käsittelyä yrityksissä, jotka toimivat niiden lainkäyttöalueella palvelujen tarjoamisen vapauden tai sijoittautumisvapauden nojalla.
3. Näitä ohjeita ei sovelleta, jos yritys vastaanottaa valituksen, joka koskee
  - a. muita kuin ESMA-asetuksen 4 artiklan 3 kohdassa tai EPV-asetuksen 4 artiklan 2 kohdassa tarkoitettujen "toimivaltaisten viranomaisten" valvomia toimia tai
  - b. toisen yhtiön toimia, joista kyseisellä yrityksellä ei ole oikeudellista tai sääntelyyn perustuvaa vastuuta (ja jos kyseiset toimet muodostavat valituksen asiasisällön).

Yrityksen olisi kuitenkin mahdollisuuksien mukaan vastattava ja selitettävä yrityksen kanta valitukseen ja/tai tarvittaessa annettava valituksen käsittelystä vastaavan yrityksen tai muun finanssilaitoksen tiedot.

## Noudattaminen, ilmoitusvelvollisuudet ja soveltamispäivä

4. Nämä ohjeet annetaan Euroopan valvontaviranomaisen perustamista koskevien asetusten 16 artiklan nojalla.<sup>1</sup> Asetusten 16 artiklan 3 kohdan mukaisesti toimivaltaisten viranomaisten ja finanssilaitosten on kaikin tavoin pyrittävä noudattamaan ohjeita.
5. Ohjeissa esitetään Euroopan arvopaperimarkkinaviranomaisen (ESMA) ja Euroopan pankkiviranomaisen (EPV) näkemys Euroopan finanssivalvojen järjestelmässä toteutettavista asianmukaisista valvontakäytännöistä ja siitä, miten unionin lainsäädäntöä on sovellettava. Näin ollen ESMA ja EPV odottavat kaikkien toimivaltaisten viranomaisten ja finanssilaitosten, joille ohjeet on osoitettu, noudattavan niitä. Toimivaltaisten viranomaisten, joita nämä ohjeet koskevat, olisi noudatettava ohjeita sisällyttämällä ne valvontakäytäntöihinsä asianmukaisesti (esimerkiksi muuttamalla lainsäädäntöään tai valvontamenettelyjään), myös silloin, kun ohjeet on suunnattu ensisijaisesti laitoksille.
6. Toimivaltaisten viranomaisten on ilmoitettava ESMA:lle ja/tai EPV:lle osoitteeseen [JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu](mailto:JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu) ja [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu), noudattavatko ne tai aikovatko ne noudattaa näitä ohjeita, ja perusteltava mahdollinen noudattamatta jättäminen kahden kuukauden kuluessa ESMA:n ja EPV:n ohjeiden käännösten julkaisemisesta. Jos vastausta ei anneta määräaikaan mennessä, toimivaltaisten viranomaisten katsotaan jättävän noudattamatta ohjeita. Ilmoittamisen mallilomake on saatavilla ESMA:n ja EPV:n verkkosivuilla.
7. Näitä ohjeita sovelletaan 6 kohdassa tarkoitettusta ilmoittamisvelvollisuuden soveltamispäivästä lähtien.

## Määritelmät

8. Jollei toisin ilmoiteta, seuraavissa alakohtaisissa säädöksissä käytetyillä termeillä on sama merkitys näissä ohjeissa:
  - a. rahoitusmarkkinadirektiivi (MiFID);
  - b. vaihtoehtoisten sijoitusrahastojen hoitajia koskeva direktiivi (AIFMD);
  - c. siirtokelpoisiin arvopapereihin kohdistuvaa yhteistä sijoitustoimintaa harjoittavia yrityksiä koskeva direktiivi (yhteissijoitusyrityksiä koskeva direktiivi, UCITS);
  - d. vakavaraisuusdirektiivi (CRD) ja vakavaraisuusasetus (CRR);

---

<sup>1</sup> ESMA – Asetus (EU) N:o 1095/2010, annettu 24 päivänä marraskuuta 2010, Euroopan valvontaviranomaisen (Euroopan arvopaperimarkkinaviranomainen) perustamisesta sekä päätöksen N:o 716/2009/EY muuttamisesta ja komission päätöksen 2009/77/EY kumoamisesta.

EPV – Asetus (EU) N:o 1093/2010, annettu 24 päivänä marraskuuta 2010, Euroopan valvontaviranomaisen (Euroopan pankkiviranomainen) perustamisesta sekä päätöksen N:o 716/2009/EY muuttamisesta ja komission päätöksen 2009/78/EY kumoamisesta.

e. maksupalveludirektiivi (PSD);

f. sähköistä rahaa koskeva direktiivi (EMD).

9. Alla olevassa taulukossa esitetyt ohjeelliset määritelmät on laadittu vain näitä ohjeita varten, eivätkä ne kumoa kansallisen lainsäädännön vastaavia määritelmiä.

|   |   |
|---|---|
| <i>yritys<br/>(yritykset)<sup>2</sup></i> | <p>Seuraavat finanssimarkkinoiden toimijat, jos ne harjoittavat (i) rahoitusmarkkinadirektiivin liitteessä I olevassa A osassa lueteltuja sijoituspalveluja ja kyseisessä liitteessä olevassa B osassa lueteltuja oheispalveluja tai (ii) vakavaraisuusdirektiivin liitteessä I lueteltuja pankkipalveluja tai (iii) yhteissijoitusyrityksiä koskevassa direktiivissä määriteltyä yhteistä salkunhoitoa tai (iv) maksupalveludirektiivin 4 artiklan 3 kohdassa määriteltyä maksupalvelua tai (v) sähköistä rahaa koskevan direktiivin 2 artiklan 2 kohdassa määritellyn sähköisen rahan liikkeelle laskemista:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• rahoitusmarkkinadirektiivin 4 artiklan 1 kohdan 1 alakohdassa määritetyt sijoituspalveluyritykset;</li><li>• yhteissijoitusyrityksiä koskevan direktiivin 2 artiklan 1 kohdan b alakohdassa määritetyt rahastoyhtiöt ja yhteissijoitusyrityksiä koskevan direktiivin 30 artiklassa tarkoitetut sijoitusyhtiöt, jotka eivät ole nimenneet rahastoyhtiötä;</li><li>• vaihtoehtoisten sijoitusrahastojen hoitajia koskevan direktiivin 5 artiklan 1 kohdan a alakohdassa määritetyt ulkopuoliset vaihtoehtoisten sijoitusrahastojen hoitajat, kun ne tarjoavat mainitun direktiivin 6 artiklan 4 kohdassa tarkoitettuja palveluja;</li><li>• vakavaraisuusasetuksen 4 artiklan 1 kohdassa määritetyt luottolaitokset ja</li><li>• maksupalveludirektiivin 4 artiklan 4 kohdassa määritetyt maksulaitokset ja sähköistä rahaa koskevan direktiivin 2 artiklan 1 kohdassa määritetyt sähköisen rahan liikkeeseenlaskijalaitokset.</li></ul> |
| <i>valitus</i>                            | Luonnollisen henkilön tai oikeushenkilön yritykselle  |

<sup>2</sup> Mikäli sellaisia muita EU-direktiivejä tulee voimaan, jotka tuovat uusia finanssialan toimia ja/tai finanssilaitoksia Euroopan valvontaviranomaisen toimialaan, kyseinen Euroopan valvontaviranomainen neuvottelee näiden ohjeiden soveltamisen laajentamisesta koskemaan kyseisiä yrityksiä ja toimia.

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
|                                 | <p>osoittama tyytymättömyyden ilmaisu, joka liittyy (i) rahoitusmarkkinadirektiivin, yhteissijoitusyrityksiä koskevan direktiivin tai vaihtoehtoisten sijoitusrahastojen hoitajia koskevan direktiivin mukaisesti tarjottuun sijoituspalveluun tai (ii) vakavaraisuusdirektiivin liitteessä I lueteltuihin pankkipalveluihin tai (iii) yhteissijoitusyrityksiä koskevan direktiivin mukaiseen yhteiseen salkunhoitoon.</p> |
| <p><i>valituksen tekijä</i></p> | <p>Luonnollinen henkilö tai oikeushenkilö, jonka valitus voidaan ottaa käsiteltäväksi yrityksessä ja joka on jo tehnyt valituksen.</p>   |

## Ohjeet valitusten käsittelystä

### Ohje 1 – Valitusten käsittelyä koskevat periaatteet

1. Toimivaltaisten viranomaisten olisi varmistettava, että
  - a) yrityksessä on valitusten käsittelyä koskevat periaatteet; yrityksen ylimmän johdon on määritettävä ja hyväksyttävä nämä periaatteet, ja se vastaa niiden täytäntöönpanosta ja niiden noudattamisen valvonnasta;
  - b) nämä valitusten käsittelyä koskevat periaatteet esitetään (kirjallisessa) asiakirjassa, esimerkiksi osana yleisiä (oikeudenmukaisia) kohtelua koskevia periaatteita;
  - c) valitusten käsittelyä koskevat periaatteet annetaan yrityksen koko asiaankuuluvan henkilökunnan saataville asianmukaisen sisäisen kanavan kautta.

### Ohje 2 – Valitusten käsittely -toiminto

2. Toimivaltaisten viranomaisten olisi varmistettava, että yrityksillä on valitusten käsittelyyn toiminto, jonka avulla valitukset voidaan tutkia oikeudenmukaisesti ja mahdolliset eturistiriidat voidaan havaita ja niitä voidaan lieventää.

### Ohje 3 – Rekisteröinti

3. Toimivaltaisten viranomaisten olisi varmistettava, että yritykset rekisteröivät valitukset sisäisesti määräaikoja koskevien kansallisten vaatimusten mukaisesti asianmukaisella tavalla (esimerkiksi suojattuun sähköiseen rekisteriin).

### Ohje 4 – Raportointi

4. Toimivaltaisten viranomaisten olisi varmistettava, että yritykset antavat valituksista ja valitusten käsittelystä tietoa toimivaltaisille kansallisille viranomaisille tai riitoja käsittelevälle elimelle. Näihin tietoihin olisi sisällyttävä vastaanotettujen valitusten määrä mahdollisten kansallisten kriteerien tai yrityksen omien kriteerien mukaan jaoteltuna.

### Ohje 5 – Valitusten käsittelyn sisäinen seuranta

5. Toimivaltaisten viranomaisten olisi varmistettava, että yritykset analysoivat jatkuvasti valitusten käsittelyssä saamiaan tietoja sen varmistamiseksi, että ne havaitsevat toistuvat tai systemaattiset virheet ja , mahdolliset oikeudelliset ja toiminnalliset riskit sekä puuttuvat niihin, esimerkiksi
  - a) analysoimalla yksittäisten valitusten syitä valitustyyppien yhteisten perussyiden havaitsemiseksi;
  - b) arvioimalla, voisivatko kyseiset perussyöt vaikuttaa myös muihin prosesseihin tai tuotteisiin, myös niihin, joista ei suoranaisesti valiteta, ja
  - c) korjaamalla mahdollisuuksien mukaan kyseiset perussyöt.



## **Ohje 6 – Tiedottaminen**

6. Toimivaltaisten viranomaisten olisi varmistettava, että yritykset
- a) antavat pyynnöstä tai ilmoittaessaan valituksen vastaanottamisesta kirjallista tietoa valitusten käsittelyprosessistaan;
  - b) julkaisevat tietoja valitusten käsittelyprosessistaan helposti saatavilla olevalla tavalla, esimerkiksi esitteissä, tiedotteissa, sopimusasiakirjoissa tai yrityksen verkkosivustolla;
  - c) antavat valitusten käsittelyprosessistaan selkeää, täsmällistä ja ajanmukaista tietoa, johon sisältyy
    - (i) tiedot valituksen esittämistavasta (esimerkiksi mitä tietoa valituksen esittäjän on annettava, sen henkilön tai osaston nimi ja yhteystiedot, jolle valitus on osoitettava);
    - (ii) tiedot prosessista, joka seuraa valituksen vastaanottamista (esimerkiksi milloin valitus otetaan käsiteltäväksi, käsittelyn ohjeelliset määräajat, mahdollisuudesta saattaa asia toimivaltaisen viranomaisen, riitoja käsittelevän elimen, vaihtoehtoisen riidanratkaisumenetelmän (ADR) tai muun vastaavan käsiteltäväksi);
  - d) tiedottavat valituksen esittäjälle valituksen käsittelyn etenemisestä.

## **Ohje 7 – Valitukseen vastaamista koskevat menettelyt**

7. Toimivaltaisten viranomaisten olisi varmistettava, että yritykset
- a) pyrkivät keräämään ja tutkimaan kaikki valitusta koskevat asiaankuuluvat todisteet ja tiedot;
  - b) käyttävät selkeää ja ymmärrettävää kieltä;
  - c) antavat vastauksen ilman tarpeettomia viivästyksiä tai vähintään kansallisella tasolla asetettujen aikarajojen puitteissa; jos vastausta ei voida antaa odotetun aikarajan puitteissa, yrityksen olisi ilmoitettava valituksen esittäjälle viivästyksen syistä ja kerrottava, milloin käsittely yrityksessä todennäköisesti saadaan päätökseen;
  - d) antaessaan lopullisen ratkaisunsa, joka ei täysin vastaa valituksen esittäjän vaatimusta (tai minkä tahansa lopullisen päätöksen, jos kansallisissa säännöissä niin edellytetään), liittävät siihen perusteellisen selvityksen valitusta koskevasta yrityksen kannasta ja kertovat valituksen esittäjälle mahdollisuudesta jatkaa valitusmenettelyä riitoja käsittelevän elimen, vaihtoehtoisen riidanratkaisumenetelmän, kansallisten toimivaltaisten viranomaisten tai muiden vastaavien avulla; kyseinen ratkaisu olisi annettava kirjallisena, jos kansallisessa sääntelyssä niin edellytetään.