

04/10/2018

JC 2018 35

Smjernice o rješavanju prigovora za sektore vrijednosnih papira i bankarstva

Smjernice o rješavanju prigovora za sektore vrijednosnih papira (ESMA) i bankarstva (EBA)

Svrha

1. Kako bi se osigurala odgovarajuća zaštita potrošača, ovim se smjernicama nastoji:
 - a. pojasniti očekivanja u vezi s organizacijom pružatelja usluga koja se odnosi na rješavanje prigovora,
 - b. pružiti smjernice o pružanju informacija podnositeljima prigovora,
 - c. pružiti smjernice u vezi s postupcima za odgovaranje na prigovore,
 - d. uskladiti mehanizme poduzeća za rješavanje svih prigovora koje primaju te
 - e. osigurati da mehanizmi pružatelja usluga za rješavanje prigovora podliježu minimalnoj razini nadzorne konvergencije u cijelom EU-u.

Područje primjene

2. Ove se smjernice primjenjuju na tijela nadležna za nadzor rješavanja prigovora od strane pružatelja usluga u njihovoj nadležnosti. To uključuje okolnosti u kojima nadležno tijelo nadzire rješavanje prigovora u skladu s pravom EU-a i nacionalnim pravom od strane pružatelja usluga koja posluju u području njihove nadležnosti prema načelu slobode pružanja usluga ili slobode poslovnog nastana.
3. U pogledu vjerovnika koji su nekreditne institucije i kreditnih posrednika, smjernice se primjenjuju u mjeri u kojoj su ta tijela imenovana kao nadležna tijela za osiguravanje primjene i provedbe odredbi Direktive o hipotekarnim kreditima na koje se ove smjernice odnose.
4. Ove se smjernice ne primjenjuju ako pružatelj usluga zaprimi prigovor u pogledu:
 - a. aktivnosti koje nisu pod nadzorom nadležnih tijela u skladu s člankom 4. stavkom 3. Uredbe o ESMA-i ili člankom 4. stavkom 2. Uredbe o EBA-i ili člankom 5. Direktive o hipotekarnim kreditima ili
 - b. djelatnosti drugog subjekta za koji taj pružatelj usluga nema pravnu ili regulatornu odgovornost (i ako te aktivnosti čine predmet prigovora).

Međutim, taj bi pružatelj usluga trebao odgovoriti, ako je moguće, uz objašnjenje stajališta pružatelja usluga o prigovoru i/ili, prema potrebi, pružanje pojedinosti o pružatelju usluga ili drugoj financijskoj instituciji koja je odgovorna za rješavanje prigovora.

Usklađenost, obveze izvješćivanja i datum primjene

5. Ove smjernice izdane su u skladu s člankom 16. uredbi o europskim nadzornim tijelima (ESA)¹. U skladu s člankom 16. stavkom 3. nadležna tijela i financijske institucije moraju ulagati napore u usklađivanje sa smjernicama.
6. Ovim se smjernicama utvrđuju stavovi ESMA-e i EBA-e o odgovarajućim nadzornim praksama u Europskom sustavu financijskog nadzora i načinu na koji bi se pravo Unije trebalo primjenjivati. ESMA i EBA stoga očekuju da se sva nadležna tijela i financijske institucije na koje se ove smjernice odnose usklade 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 slučajeve kada su smjernice namijenjene prvenstveno institucijama.
7. Nadležna tijela moraju obavijestiti ESMA-u i/ili EBA-u o tome jesu li se uskladila ili se namjeravaju uskladiti sa smjernicama, navodeći svoje razloge za neusklađenost, u roku od dva mjeseca od dana ESMA-ine i EBA-ine objave prevedenih verzija, na adresu JCGuidelines.complaintshandling@esma.europa.eu odnosno compliance@eba.europa.eu. Ako se unutar tog roka ne zaprimi nikakav odgovor, smatrat će se da nadležna tijela nisu usklađena. Obrazac obavijesti dostupan je na internetskim stranicama ESMA-e i EBA-e.
8. Ove se smjernice primjenjuju od datuma zahtjeva za izvješćivanje iz stavka 7. U pogledu tijela nadležnih za nadzor rješavanja prigovora od strane kreditnih posrednika i vjerovnika koji su nekreditne institucije prema Direktivi o hipotekarnim kreditima te institucija za platni promet koje pružaju samo uslugu iniciranja plaćanja ili uslugu informiranja o računu u skladu s Direktivom o platnim uslugama, smjernice se primjenjuju od 1. svibnja 2019.
9. Bez obzira na to je li tijelo u skladu s člankom 4. stavkom 2. Uredbe o EBA-i navedeno u stavcima 2. i 3., ako je država članica imenovala više od jednog tijela u skladu s člankom 5. Direktive 2014/17/EU i ako jedno od njih nije tijelo u skladu s člankom 4. stavkom 2. Uredbe o EBA-i, tijelo u skladu s člankom 4. stavkom 2. Uredbe o EBA-i, imenovano u skladu s člankom 5. Direktive 2014/17/EU trebalo bi, ne dovodeći u pitanje nacionalne aranžmane donesene u skladu s člankom 5. stavkom 3. Direktive 2014/17/EU:
 - a) obavijestiti bez odgode drugo imenovano tijelo o ovim smjernicama i datumu njihove primjene,
 - b) u pisanom obliku zatražiti od tog tijela da razmotri primjenu ovih smjernica,
 - c) u pisanom obliku zatražiti od tog tijela da u roku od dva mjeseca od obavijesti na temelju podstavka (a) obavijesti EBA-u ili tijelo u skladu s člankom 4. stavkom 2. Uredbe o EBA-i o tome primjenjuje li ili namjerava li primijeniti ove smjernice te

¹ 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 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.

d) kada je primjenjivo, bez odgode EBA-i proslijediti informacije primljene u skladu s podstavkom (c).

Definicije

10. Osim ako je drugačije navedeno, pojmovi upotrijebljeni u sljedećem sektorskom zakonodavstvu imaju isto značenje i u ovim smjernicama:

- a. Direktiva o tržištu 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),
- f. Direktiva o elektroničkom novcu (EMD) i
- g. Direktiva o hipotekarnim kreditima (MCD).

11. Samo za potrebe ovih smjernica razvijene su indikativne definicije navedene u tablici u nastavku, kojima se ne poništavaju istovjetne definicije u nacionalnom pravu.

<i>Pružatelj(i) usluga</i> ²	<p>Sljedeći sudionici financijskih tržišta ako obavljaju i. investicijske usluge navedene u odjeljku A Priloga I. Direktive MiFID i pomoćne usluge navedene u odjeljku B toga Priloga ili ii. bankovne usluge navedenu u Prilogu I. Direktive CRD ili iii. usluge upravljanja zajedničkim portfeljem UCITS-a ili iv. platne usluge u skladu s definicijom iz članka 4. stavka 3. Direktive PSD ili v. izdavanje elektroničkog novca kako je definirano u članku 2. stavku 2. Direktive EMD ili vi. koji pružaju ugovore o kreditu kako je definirano u članku 4. stavku 3. Direktive MCD ili obavljaju aktivnosti kreditnog posredovanja kako je definirano u članku 4. stavku 5. Direktive MCD:</p> <ul style="list-style-type: none"> • investicijska društva (kako je definirano u članku 4. stavku 1. točki 1. Direktive MiFID), • društva za upravljanje (kako je definirano u članku 2. stavku 1. točki (b) Direktive UCITS) i investicijska društva koja nisu imenovala društvo za upravljanje (kako je navedeno u članku 30. Direktive UCITS), • vanjski upravitelji alternativnim investicijskim fondovima (kako je definirano u članku 5. stavku 1. točki (a) Direktive AIFMD) koji pružaju usluge u skladu s člankom 6. stavkom 4. Direktive AIFMD, • kreditne institucije (kako su definirane u članku 4. stavku 1. CRR-a), • institucije za platni promet (kako su definirane u članku 4. stavku 4. Direktive PSD), uključujući, u skladu s člankom 33. PSD-a, izuzete pružatelje usluga
---	--

² Ako stupe na snagu dodatne direktive na razini EU-a kojima će se nove financijske aktivnosti i/ili financijske institucije uključiti u područje djelovanja ESA-e, potrebno je savjetovati se s ESA-om o svakom proširenju primjenjivosti smjernica na te pružatelje usluga i aktivnosti.

	<p>informiranja o računu koji isključivo pružaju platnu uslugu kako je navedeno u točki (8) Priloga I. Direktive PSD,</p> <ul style="list-style-type: none"> • institucije za elektronički novac (kako je definirano u članku 2. stavku 1. Direktive EMD) te • kreditni posrednici i vjerovnici koji su nekreditne institucije (kako su definirani u članku 4. stavku 5. odnosno stavku 10. Direktive MCD).
<i>prigovor</i>	<p>Izjava o nezadovoljstvu koju fizička ili pravna osoba uputi pružatelju usluga u vezi s pružanjem i. investicijske usluge u skladu s Direktivom MiFID, Direktivom UCITS ili Direktivom AIFMD; ii. bankovne usluge navedene u Prilogu I. Direktive CRD; iii. usluge upravljanja zajedničkim portfeljem u skladu s Direktivom UCITS; iv. platne usluge kako je definirana u članku 4. stavku 3. Direktive PSD; v. izdavanjem elektroničkog novca kako je definirano u članku 2. stavku 2. Direktive EMD; vi. sklapanjem ugovora o kreditu kako je definirano u članku 4. stavku 3. Direktive MCD ili vii. aktivnosti kreditnog posredovanja kako je definirano u članku 4. stavku 5. Direktive MCD.</p>
<i>podnositelj prigovora</i>	<p>Fizička ili pravna osoba za koju se pretpostavlja da je prihvatljiva da joj pružatelj usluga razmotri prigovor i koja je već podnijela prigovor.</p>

Smjernice za rješavanje prigovora

<p>Smjernica 1. – Politika obrade prigovora</p> <p>1. Nadležna tijela trebala bi osigurati da:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pružatelji usluga uspostave „politiku obrade prigovora”. Tu politiku treba definirati i potvrditi više rukovodstvo pružatelja usluga, koje bi uz to trebalo biti odgovorno za njezinu provedbu i za praćenje usklađenosti s njom. Ta se „politika obrade prigovora” navodi u (pisanom) dokumentu (npr. u okviru „politike općeg (poštenog) postupanja”). „Politika obrade prigovora” dostupna je cjelokupnom relevantnom osoblju pružatelja usluga putem odgovarajućeg unutarnjeg kanala.
<p>Smjernica 2. – Funkcija obrade prigovora</p> <p>2. Nadležna tijela trebala bi osigurati da pružatelji usluga imaju funkciju obrade prigovora koja omogućuje pošteno istraživanje prigovora te utvrđivanje i rješavanje mogućih sukoba interesa.</p>
<p>Smjernica 3. – Evidencija</p>

3. Nadležna tijela trebala bi osigurati da pružatelji usluga na primjeren način interno evidentiraju prigovore u skladu s nacionalno propisanim rokovima (na primjer, putem sigurnog elektroničkog registra).

Smjernica 4. – Izvješćivanje

4. Nadležna tijela trebala bi osigurati da pružatelji usluga dostave informacije o prigovorima i rješavanju prigovora nadležnim tijelima ili ombudsmanu. Ti podatci trebali bi obuhvaćati broj primljenih prigovora koje su, prema potrebi, razvrstane prema nacionalnim kriterijima ili vlastitim kriterijima.

Smjernica 5. – Unutarnje praćenje rješavanja prigovora

5. Nadležna tijela trebala bi osigurati da pružatelji usluga kontinuirano analiziraju podatke o rješavanju prigovora kako bi osigurala da se identificiraju i rješavaju svi učestali ili sustavni problemi, kao i potencijalni pravni i operativni rizici, primjerice sljedećim metodama:
- a) analizom uzroka pojedinačnih prigovora radi utvrđivanja temeljnih uzroka koji su zajednički pojedinim vrstama prigovora,
 - b) razmatranjem mogućnosti da ti temeljni uzroci utječu i na druge postupke ili proizvode, uključujući one za koje nisu izravno podneseni prigovori te
 - c) ispravljanjem takvih temeljnih uzroka gdje je to razumno moguće.

Smjernica 6. – Pružanje informacija

6. Nadležna tijela trebala bi osigurati da pružatelji usluga:
- a) dostave pisane informacije o svojem postupku rješavanja prigovora na zahtjev ili prilikom potvrde primitka prigovora,
 - b) objave pojedinosti o svojem postupku rješavanja prigovora na lako dostupan način, na primjer u brošurama, letcima, ugovornim dokumentima ili na internetskim stranicama pružatelja usluga,
 - c) pružaju jasne, točne i aktualne informacije o postupku rješavanja prigovora, što uključuje:
 - (i) pojedinosti o tome kako podnijeti prigovor (npr. vrstu informacija koje podnositelj prigovora treba dostaviti, identitet i podatke za kontakt osobe ili odjela kojemu se prigovor treba uputiti),
 - (ii) postupak koji će se slijediti pri postupanju s prigovorom (npr. kada će se prihvatiti prigovor, okvirni rok za obradu, dostupnost nadležnog tijela, ombudsmana ili mehanizma za alternativno rješavanje sporova (ARS) itd.),
 - d) obavještavaju podnositelja prigovora o daljnjem postupanju s prigovorom.

Smjernica 7. – Postupci za odgovor na prigovore

7. Nadležna tijela trebala bi osigurati da pružatelji usluga:

- a) nastoje prikupiti i istražiti sve važne dokaze i informacije u vezi s prigovorom,
- b) komuniciraju na jednostavnom jeziku, koji je jasno razumljiv,
- c) pruže odgovor bez nepotrebne odgode ili barem unutar rokova određenih na nacionalnoj razini. Ako se odgovor ne može dostaviti unutar očekivanih rokova, pružatelj usluga treba obavijestiti podnositelja prigovora o uzrocima kašnjenja i navesti kada je vjerojatno da će istraga pružatelja usluga biti dovršena,
- d) pri donošenju konačne odluke koja ne ispunjava u potpunosti zahtjev podnositelja prigovora (ili bilo koje konačne odluke, ako to zahtijevaju nacionalni propisi) navedu iscrpno objašnjenje stajališta pružatelja usluga u vezi s prigovorom i mogućnost da podnositelj prigovora održi prigovor, npr. dostupnost ombudsmana, mehanizam alternativnog rješavanja sporova, nacionalna nadležna tijela itd. Takvu bi odluku trebalo dati u pisanom obliku ako je to propisano nacionalnim pravilima.