

JC 2014 43  
27 May 2014

## Joint Committee

Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τον χειρισμό  
παραπόνων/καταγγελιών για τον τομέα των κινητών  
αξιών (ESMA) και τον τραπεζικό τομέα (EAT)

## **Περιεχόμενα**

Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τον χειρισμό παραπόνων/καταγγελιών για τον τομέα των κινητών αξιών (ESMA) και τον τραπεζικό τομέα (EAT).....4

## **Ακρώνυμο**

AIFM	Διαχειριστές Οργανισμών Εναλλακτικών Επενδύσεων
AIFMD	Οδηγία Για Τους Διαχειριστές Οργανισμών Εναλλακτικών Επενδύσεων
CRD	οδηγία περί κεφαλαιακών απαιτήσεων
CRR	κανονισμός περί κεφαλαιακών απαιτήσεων
EAT	Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
EMD	Οδηγία Για Το Ηλεκτρονικό Χρήμα
ESMA	Ευρωπαϊκή Αρχή Κινητών Αξιών και Αγορών
MiFID	Οδηγία Για Τις Αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων
PSD	Οδηγία Για Τις Υπηρεσίες Πληρωμών
ΟΣΕΚΑ	Οργανισμούς Συλλογικών Επενδύσεων Σε Κινητές Αξίες

## **Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τον χειρισμό παραπόνων/καταγγελιών για τον τομέα των κινητών αξιών (ESMA) και τον τραπεζικό τομέα (EAT)**

### **Σκοπός**

1. Προσβλέποντας στη διασφάλιση επαρκούς προστασίας των καταναλωτών, οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές έχουν ως στόχο:
  - α. να αποσαφηνίσουν ποιες είναι οι προσδοκίες σε σχέση με την οργάνωση των εταιρειών για τον χειρισμό των παραπόνων/καταγγελιών·
  - β. να παράσχουν κατευθύνσεις σχετικά με την παροχή πληροφοριών στους παραπονούμενους/ καταγγέλλοντες·
  - γ. να παράσχουν κατευθύνσεις σχετικά με τις διαδικασίες απάντησης σε παράπονα/καταγγελίες·
  - δ. να εναρμονίσουν τις διαδικασίες των εταιρειών για τον χειρισμό όλων των παραπόνων/καταγγελιών που λαμβάνουν· και
  - ε. να διασφαλίσουν ότι οι διαδικασίες των εταιρειών για τον χειρισμό παραπόνων/καταγγελιών υπόκεινται σε ένα ελάχιστο επίπεδο εποπτικής σύγκλισης σε όλη την ΕΕ.

### **Πεδίο εφαρμογής**

2. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές εφαρμόζονται στις αρχές που είναι αρμόδιες για την εποπτεία του χειρισμού παραπόνων/καταγγελιών από εταιρείες εντός της δικαιοδοσίας τους. Περιλαμβάνονται οι περιπτώσεις, στις οποίες η αρμόδια αρχή εποπτεύει τον χειρισμό παραπόνων/καταγγελιών, δυνάμει της ενωσιακής και εθνικής νομοθεσίας, από εταιρείες που δραστηριοποιούνται εντός της δικαιοδοσίας της βάσει της ελεύθερης παροχής υπηρεσιών ή της ελευθερίας εγκατάστασης.
3. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές δεν εφαρμόζονται στις περιπτώσεις στις οποίες μια εταιρεία λαμβάνει ένα παράπονο/καταγγελία σχετικά με:
  - α. δραστηριότητες εκτός των δραστηριοτήτων που τελούν υπό την εποπτεία των «αρμόδιων αρχών» δυνάμει του άρθρου 4 παράγραφος 3 του κανονισμού ESMA ή του άρθρου 4 παράγραφος 2 του κανονισμού EAT· ή
  - β. δραστηριότητες άλλης οντότητας, για την οποία η εν λόγω εταιρεία δεν φέρει νομική ή κανονιστική ευθύνη (και εφόσον οι εν λόγω δραστηριότητες άπτονται της ουσίας του παραπόνου/καταγγελίας).

Ωστόσο, η εν λόγω εταιρεία θα πρέπει να ανταποκριθεί, εφόσον είναι εφικτό, διευκρινίζοντας τη θέση της εταιρείας σε σχέση με το παράπονο/καταγγελία ή/και, κατά περίπτωση, παρέχοντας τα στοιχεία της εταιρείας ή άλλου

χρηματοπιστωτικού ιδρύματος που έχει την ευθύνη για τον χειρισμό του παραπόνου/καταγγελίας.

#### **Συμμόρφωση, υποχρεώσεις υποβολής αναφορών και ημερομηνία έναρξης ισχύος**

4. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές εκδίδονται βάσει του άρθρου 16 των κανονισμών ΕΕΑ.<sup>1</sup> Σύμφωνα με το άρθρο 16 παράγραφος 3, οι αρμόδιες αρχές και τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια να συμμορφωθούν προς τις κατευθυντήριες γραμμές.
5. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές εκθέτουν την άποψη της ESMA και της EAT σχετικά με τις ενδεδειγμένες εποπτικές πρακτικές στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού συστήματος χρηματοπιστωτικής εποπτείας και σχετικά με τον τρόπο εφαρμογής της ενωσιακής νομοθεσίας. Η ESMA και η EAT αναμένουν, επομένως, από όλες οι αρμόδιες αρχές και τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα στα οποία απευθύνονται οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές να συμμορφώνονται προς τις κατευθυντήριες γραμμές. Οι αρμόδιες αρχές στις οποίες εφαρμόζονται οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές πρέπει να συμμορφώνονται ενσωματώνοντας τις δεόντως στις εποπτικές πρακτικές τους (π.χ. τροποποιώντας το νομικό πλαίσιο ή τις εποπτικές διαδικασίες τους), ακόμη και όταν συγκεκριμένες κατευθυντήριες γραμμές απευθύνονται πρωτίστως σε ιδρύματα.
6. Οι αρμόδιες αρχές οφείλουν να κοινοποιούν στην ESMA ή/και στην EAT κατά πόσον συμμορφώνονται ή προτίθενται να συμμορφωθούν προς τις κατευθυντήριες γραμμές, αναφέροντας τους λόγους της ενδεχόμενης μη συμμόρφωσης, εντός δύο μηνών από την ημερομηνία δημοσίευσης των μεταφράσεων από την ESMA και την EAT, στις διευθύνσεις [JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu](mailto:JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu) και [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu). Απουσία απάντησης κατά τη λήξη της ως άνω προθεσμίας, θα θεωρηθεί ότι οι αρμόδιες αρχές δεν συμμορφώνονται. Υπόδειγμα για τις κοινοποιήσεις διατίθεται στους δικτυακούς τόπους της ESMA και της EAT.
7. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές τίθενται σε ισχύ από την ημερομηνία ισχύος της απαίτησης υποβολής της αναφοράς στην οποία αναφέρεται η παράγραφος 6.

#### **Ορισμοί**

8. Εκτός εάν ορίζεται κάτι διαφορετικό, οι όροι που χρησιμοποιούνται στην κατωτέρω τομεακή νομοθεσία έχουν την ίδια έννοια στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές:

<sup>1</sup> ESMA - Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1095/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Νοεμβρίου 2010, σχετικά με τη σύσταση Ευρωπαϊκής Εποπτικής Αρχής (Ευρωπαϊκή Αρχή Κινητών Αξιών και Αγορών), την τροποποίηση της απόφασης αριθ. 716/2009/ΕΚ και την κατάργηση της απόφασης 2009/77/ΕΚ της Επιτροπής.

EAT - Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Νοεμβρίου 2010, σχετικά με τη σύσταση Ευρωπαϊκής Εποπτικής Αρχής (Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών), την τροποποίηση της απόφασης αριθ. 716/2009/ΕΚ και την κατάργηση της απόφασης 2009/78/ΕΚ της Επιτροπής.

- α. οδηγία για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων (οδηγία MiFID)·
- β. οδηγία για τους διαχειριστές οργανισμών εναλλακτικών επενδύσεων (οδηγία ΔΟΕΕ)·
- γ. οδηγία για τους οργανισμούς συλλογικών επενδύσεων σε κινητές αξίες (οδηγία ΟΣΕΚΑ)·
- δ. οδηγία περί κεφαλαιακών απαιτήσεων (CRD) και κανονισμός περί κεφαλαιακών απαιτήσεων (CRR)·
- ε. οδηγία για τις υπηρεσίες πληρωμών (PSD)·
- στ. οδηγία για το ηλεκτρονικό χρήμα (EMD).

9. Για τους σκοπούς αυτών των κατευθυντήριων γραμμών και μόνο, υιοθετούνται οι ακόλουθοι ενδεικτικοί ορισμοί, οι οποίοι όμως δεν υπερισχύουν ισοδύναμων ορισμών στην εθνική νομοθεσία.

<p><i>Εταιρεία(ες)</i><sup>2</sup></p>	<p>Οι ακόλουθοι συμμετέχοντες στις χρηματοοικονομικές αγορές εφόσον παρέχουν ή διενεργούν (i) επενδυτικές υπηρεσίες οι οποίες απαριθμούνται στο Τμήμα Α του Παραρτήματος Ι της οδηγίας MiFID ή παρεπόμενες υπηρεσίες οι οποίες απαριθμούνται στο Τμήμα Β του ως άνω παραρτήματος, ή (ii) τραπεζική υπηρεσία η οποία απαριθμείται στο Παράρτημα Ι της CRD, ή (iii) την υπηρεσία συλλογικής διαχείρισης χαρτοφυλακίου της οδηγίας ΟΣΕΚΑ, ή (iv) υπηρεσία πληρωμών όπως ορίζεται στο άρθρο 4 παράγραφος 3 της οδηγίας περί υπηρεσιών πληρωμών (PSD), ή (v) έκδοση ηλεκτρονικού χρήματος όπως ορίζεται στο άρθρο 2 παράγραφος 2 της οδηγίας EMD:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• εταιρείες επενδύσεων (όπως ορίζονται στο άρθρο 4 παράγραφος 1 εδάφιο 1 της οδηγίας MiFID)·</li> <li>• εταιρείες διαχείρισης (όπως ορίζονται στο άρθρο 2 παράγραφος 1 στοιχείο β της οδηγίας ΟΣΕΚΑ) και εταιρείες επενδύσεων που δεν έχουν ορίσει εταιρεία διαχείρισης (όπως αναφέρεται στο άρθρο 30 της</li> </ul>
--	--

<sup>2</sup> Σε περίπτωση που τεθούν σε ισχύ πρόσθετες οδηγίες της ΕΕ οι οποίες θα εντάσσουν νέες χρηματοπιστωτικές δραστηριότητες ή/και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα στο πεδίο δράσης μιας ΕΕΑ, η εν λόγω ΕΕΑ θα διαβουλευθεί σχετικά με την επέκταση της εφαρμοσιμότητας των κατευθυντήριων γραμμών στις εν λόγω εταιρείες και δραστηριότητες.

	<p>οδηγίας ΟΣΕΚΑ)·</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• εξωτερικοί ΔΟΕΕ (όπως ορίζονται στο άρθρο 5 παράγραφος 1 στοιχείο α της οδηγίας ΔΟΕΕ) όταν παρέχουν υπηρεσίες σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφος 4 της οδηγίας ΔΟΕΕ·</li> <li>• πιστωτικά ιδρύματα (όπως ορίζονται στο άρθρο 4 παράγραφος 1 του CRR)· και</li> <li>• ιδρύματα πληρωμών και ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος (όπως ορίζονται στο άρθρο 4 παράγραφος 4 της οδηγίας περί υπηρεσιών πληρωμών (PSD) και στο άρθρο 2 παράγραφος 1 της οδηγίας για το ηλεκτρονικό χρήμα (EMD) αντιστοίχως).</li> </ul>
<i>παράπονο/καταγγελία</i>	<p>Δήλωση δυσaréσκειας απευθυνόμενη σε εταιρεία από φυσικό ή νομικό πρόσωπο σε σχέση με την παροχή (i) επενδυτικής υπηρεσίας δυνάμει των οδηγιών MiFID, ΟΣΕΚΑ και ΔΟΕΕ· ή (ii) τραπεζικής υπηρεσίας η οποία απαριθμείται στο Παράρτημα I της CRD· ή (iii) υπηρεσίας συλλογικής διαχείρισης χαρτοφυλακίου δυνάμει της οδηγίας ΟΣΕΚΑ.</p>
<i>Παραπονούμενος-καταγγέλλων</i>	<p>Φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο θεωρείται επιλέξιμο για εξέταση παραπόνου/καταγγελίας του από εταιρεία και το οποίο έχει ήδη υποβάλει παράπονο/καταγγελία.</p>

**Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τον χειρισμό παραπόνων/καταγγελιών**

**Κατευθυντήρια γραμμή 1 - Πολιτική διαχείρισης παραπόνων/καταγγελιών**

1. Οι αρμόδιες αρχές οφείλουν να διασφαλίζουν ότι:
  - α) Οι εταιρείες εφαρμόζουν «πολιτική διαχείρισης παραπόνων/καταγγελιών». Η εν λόγω πολιτική πρέπει να καθορίζεται και να υποστηρίζεται από την ανώτερη διοίκηση της εταιρείας, η οποία πρέπει επίσης να φέρει την ευθύνη για την εφαρμογή της πολιτικής και για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης προς αυτήν.
  - β) Η «πολιτική διαχείρισης παραπόνων/καταγγελιών» περιέχεται σε (γραπτό) έγγραφο, π.χ. ως μέρος μιας «γενικής πολιτικής (δίκαιης) μεταχείρισης».
  - γ) Η «πολιτική διαχείρισης παραπόνων/καταγγελιών» είναι διαθέσιμη σε όλο το αρμόδιο προσωπικό της εταιρείας μέσω της προσήκουσας εσωτερικής οδού.

**Κατευθυντήρια γραμμή 2 - Λειτουργία διαχείρισης παραπόνων/καταγγελιών**

2. Οι αρμόδιες αρχές οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι εταιρείες διαθέτουν λειτουργία διαχείρισης παραπόνων/καταγγελιών, η οποία δίνει τη δυνατότητα, ώστε τα παράπονα/καταγγελίες να διερευνώνται με δίκαιο τρόπο και πιθανές συγκρούσεις συμφερόντων να εντοπίζονται και να αμβλύνονται.

**Κατευθυντήρια γραμμή 3 - Καταχώριση**

3. Οι αρμόδιες αρχές οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι εταιρείες καταχωρίζουν, σε εσωτερικό επίπεδο, τα παράπονα/καταγγελίες εντός των χρονικών προθεσμιών που προβλέπει η εκάστοτε εθνική νομοθεσία με προσήκοντα τρόπο (για παράδειγμα μέσω ασφαλούς ηλεκτρονικού μητρώου).

**Κατευθυντήρια γραμμή 4 - Υποβολή αναφορών**

4. Οι αρμόδιες αρχές οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι εταιρείες παρέχουν πληροφορίες για τα παράπονα/καταγγελίες και το χειρισμό τους στις αρμόδιες εθνικές αρχές ή στον Συνήγορο. Τα εν λόγω στοιχεία πρέπει να καλύπτουν τον αριθμό των παραπόνων/καταγγελιών και να διαφοροποιούνται βάσει των εθνικών κριτηρίων ή ιδίων κριτηρίων, κατά περίπτωση.



### **Κατευθυντήρια γραμμή 5 - Εσωτερική παρακολούθηση του χειρισμού παραπόνων/καταγγελιών**

5. Οι αρμόδιες αρχές οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι εταιρείες αναλύουν, σε διαρκή βάση, τα δεδομένα που αφορούν το χειρισμό παραπόνων/καταγγελιών, έτσι ώστε να διασφαλίζουν ότι εντοπίζουν και αντιμετωπίζουν τυχόν επαναλαμβανόμενα ή συστημικά προβλήματα και πιθανούς νομικούς και λειτουργικούς κινδύνους, για παράδειγμα:
- a) αναλύοντας τις αιτίες των επιμέρους παραπόνων/καταγγελιών, ώστε να εντοπίζουν γενεσιουργές αιτίες κοινές ανά τύπο παραπόνου/καταγγελίας,
  - b) εξετάζοντας εάν οι προαναφερθείσες γενεσιουργές αιτίες επηρεάζουν ενδεχομένως και άλλες διαδικασίες ή προϊόντα, περιλαμβανομένων εκείνων, στα οποία δεν αναφέρεται ευθέως κάποιο παράπονο/καταγγελία, και
  - c) διορθώνοντας προαναφερθείσες γενεσιουργές αιτίες, όπου αυτό κρίνεται εύλογο.

### **Κατευθυντήρια γραμμή 6 - Παροχή πληροφοριών**

6. Οι αρμόδιες αρχές οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι εταιρείες:
- a) κατόπιν αιτήματος ή κατά την επιβεβαίωση της παραλαβής του εκάστοτε παραπόνου/καταγγελίας, παρέχουν γραπτές πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία χειρισμού των παραπόνων/καταγγελιών, την οποία εφαρμόζουν.
  - β) δημοσιεύουν αναλυτικά στοιχεία για τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων/καταγγελιών, την οποία εφαρμόζουν, με τρόπο εύκολα προσβάσιμο, π.χ., σε διαφημιστικά έντυπα, φυλλάδια, συμβατικά έγγραφα ή μέσω του διαδικτυακού τόπου της εταιρείας.
  - γ) παρέχουν σαφείς, ακριβείς και επικαιροποιημένες πληροφορίες για τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων/καταγγελιών, στις οποίες περιλαμβάνονται:
    - (i) αναλυτικά στοιχεία σχετικά με τον τρόπο υποβολής παραπόνων/καταγγελιών (π.χ. το είδος των πληροφοριών που πρέπει να παρέχει ο παραπονούμενος/καταγγέλλων, τα στοιχεία ταυτότητας και επικοινωνίας του ατόμου ή του τμήματος προς το οποίο πρέπει να απευθύνει το παράπονο/καταγγελία),
    - (ii) τη διαδικασία που ακολουθείται κατά το χειρισμό του παραπόνου/καταγγελίας (π.χ. πότε επιβεβαιώνεται η παραλαβή του παραπόνου/καταγγελίας, ενδεικτικά χρονοδιαγράμματα

εξέτασης, την ύπαρξη αρμόδιας αρχής, Συνηγόρου ή μηχανισμού εναλλακτικής ή επίλυσης διαφορών, κ.λπ.).

δ) ενημερώνουν τον παραπονούμενο/καταγγέλλοντα για την πορεία χειρισμού του παραπόνου/καταγγελίας.

### **Κατευθυντήρια γραμμή 7 – Διαδικασίες απάντησης σε παράπονα/καταγγελίες**

7. Οι αρμόδιες αρχές οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι εταιρείες:

α) Μεριμνούν για τη συλλογή και τη διερεύνηση όλων των σχετικών αποδεικτικών στοιχείων και των πληροφοριών που αφορούν το παράπονο/καταγγελία.

β) Διεξάγουν επικοινωνία σε απλή και κατανοητή γλώσσα.

γ) Απαντούν χωρίς περιττές καθυστερήσεις ή τουλάχιστον εντός των χρονικών ορίων που ορίζονται σε εθνικό επίπεδο. Όταν δεν είναι δυνατή η παροχή απάντησης εντός των αναμενόμενων χρονικών ορίων, η εταιρεία οφείλει να ενημερώνει τον παραπονούμενο/καταγγέλλοντα για τους λόγους της καθυστέρησης και να αναφέρει το χρονικό διάστημα εντός του οποίου είναι πιθανό να ολοκληρωθεί η έρευνά της.

δ) Σε περίπτωση παροχής οριστικής απόφασης, η οποία δεν ικανοποιεί πλήρως το αίτημα του παραπονούμενου/καταγγέλλοντα (ή οποιασδήποτε οριστικής απόφασης, εφόσον αυτό απαιτείται από το εθνικό πλαίσιο), συμπεριλαμβάνουν εμπεριστατωμένη αιτιολόγηση της θέσης της εταιρείας επί του παραπόνου/καταγγελίας και αναφέρουν ρητώς ότι ο παραπονούμενος/καταγγέλλων έχει την επιλογή να εμμείνει στο παράπονο/καταγγελία του, π.χ. την ύπαρξη Συνηγόρου, σε μηχανισμού εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, εθνικών αρμόδιων αρχών κ.λπ.. Η συγκεκριμένη απόφαση πρέπει να παρέχεται εγγράφως, εφόσον αυτό απαιτείται από το εθνικό πλαίσιο.