

JC 2014 43
27 May 2014

Joint Committee

Wytyczne dotyczące obsługi skarg dla sektora papierów
wartościowych (ESMA) i sektora bankowości (EUNB)

Spis treści

Wytyczne dotyczące obsługi skarg dla sektora papierów wartościowych (ESMA) i sektora bankowości (EUNB)	4
--	---

Wykaz skrótów

CRD	Dyrektywa w sprawie wymogów kapitałowych
CRR	Rozporządzenie w sprawie wymogów kapitałowych
Dyrektywa ZAFI	Dyrektywa w sprawie zarządzających alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi
EMD	Dyrektywa w sprawie pieniądza elektronicznego
ESMA	Europejski Urząd Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych
EUNB	Europejski Urząd Nadzoru Bankowego
MiFID	Dyrektywa w sprawie rynków instrumentów finansowych
PSD	Dyrektywa w sprawie usług płatniczych
UCITS	Przedsiębiorstwo zbiorowego inwestowania w zbywalne papiery wartościowe
UE	Unia Europejska
ZAFI	Zarządzający alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi

Wytyczne dotyczące obsługi skarg dla sektora papierów wartościowych (ESMA) i sektora bankowości (EUNB)

Cel

1. Aby zapewnić konsumentom odpowiednią ochronę, celem niniejszych wytycznych jest:
 - a. sprecyzowanie oczekiwań dotyczących organizacji obsługi skarg w przedsiębiorstwach;
 - b. dostarczenie wskazówek dotyczących przekazywania informacji osobom składającym skargi;
 - c. dostarczenie wskazówek dotyczących procedur odpowiadania na skargi;
 - d. zharmonizowanie ustaleń dotyczących obsługi wszelkich otrzymywanych skarg w przedsiębiorstwach; oraz
 - e. dopilnowanie, aby ustalenia dotyczące obsługi skarg w przedsiębiorstwach spełniały minimalne wymagania dotyczące konwergencji praktyk nadzorczych w całej UE.

Zakres

2. Niniejsze wytyczne mają zastosowanie do właściwych organów w sprawach nadzoru nad obsługą skarg w przedsiębiorstwach w swojej jurysdykcji. Dotyczy to okoliczności, w których właściwe organy nadzorują obsługę skarg na podstawie przepisów prawa UE i prawa krajowego przez przedsiębiorstwa prowadzące działalność w jurysdykcji właściwych organów zgodnie ze swobodą świadczenia usług lub swobodą przedsiębiorczości.
3. Niniejsze wytyczne nie mają zastosowania do sytuacji, w której przedsiębiorstwo otrzymuje skargę w sprawie:
 - a. działań innych niż nadzorowane przez „właściwe organy” zgodnie z art. 4 ust. 3 rozporządzenia w sprawie ESMA lub art. 4 ust. 2 rozporządzenia w sprawie EUNB; lub
 - b. działań innego podmiotu, za które takie przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności prawnej ani regulacyjnej (i w przypadku, gdy takie czynności są istotą skargi).

Jednak w takich sytuacjach przedsiębiorstwo powinno w miarę możliwości udzielić odpowiedzi, wyjaśniając swoje stanowisko w sprawie skargi, lub w stosownych przypadkach podając dane przedsiębiorstwa lub instytucji finansowej odpowiedzialnej za obsługę skargi.

Przestrzeganie przepisów, obowiązki sprawozdawcze i data zastosowania

4. Niniejsze wytyczne zostały wydane na podstawie art. 16 rozporządzeń w sprawie Europejskich Urzędów Nadzoru.¹ Zgodnie z art. 16 ust. 3 właściwe organy i instytucje finansowe mają obowiązek dołożyć wszelkich starań w celu zastosowania się do wytycznych.
5. Niniejsze wytyczne określają opinię ESMA i EUNB na temat odpowiednich praktyk nadzorczych w ramach Europejskiego Systemu Nadzoru Finansowego oraz sposobu zastosowania prawa unijnego. Dlatego ESMA i EUNB oczekują, że wszystkie właściwe organy i instytucje finansowe, do których kierowane są niniejsze wytyczne, będą przestrzegać tych wytycznych. Właściwe organy, do których mają zastosowanie niniejsze wytyczne, powinny przestrzegać wytycznych poprzez włączenie ich w miarę możliwości do swoich praktyk nadzorczych (np. poprzez zmianę obowiązujących ram prawnych lub procesów nadzorczych), w tym w sytuacjach, w których wytyczne są kierowane przede wszystkim do instytucji.
6. Właściwe organy muszą zawiadomić ESMA i/lub EUNB, czy stosują lub zamierzają zastosować się do niniejszych wytycznych, podając powody niezastosowania się do wytycznych w ciągu dwóch miesięcy od daty publikacji przekładu wytycznych przez ESMA i EUNB, wysyłając wiadomość na adresy JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu i compliance@eba.europa.eu. W przypadku braku zawiadomienia Urzędu w podanym terminie Urząd uzna, że właściwe organy nie stosują się do wytycznych. Szablon zawiadomienia jest dostępny na stronach internetowych ESMA i EUNB.
7. Niniejsze wytyczne mają zastosowanie od daty realizacji obowiązku sprawozdawczego, o którym mowa w pkt 6 powyżej.

Definicje

8. O ile nie wskazano inaczej, terminy użyte w następujących przepisach sektorowych mają takie samo znaczenie w niniejszych wytycznych:
 - a. dyrektywa w sprawie rynków instrumentów finansowych (MiFID);
 - b. dyrektywa w sprawie zarządzających alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi (dyrektywa ZAFI);
 - c. dyrektywa w sprawie przedsiębiorstw zbiorowego inwestowania w zbywalne papiery wartościowe (dyrektywa UCITS);

¹ ESMA – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1095/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. w sprawie ustanowienia Europejskiego Organu Nadzoru (Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych), zmiany decyzji nr 716/2009/WE i uchylecia decyzji Komisji 2009/77/WE.
EUNB – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1093/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. w sprawie ustanowienia Europejskiego Organu Nadzoru (Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego), zmiany decyzji nr 716/2009/WE i uchylecia decyzji Komisji 2009/78/WE.

- d. dyrektywa w sprawie wymogów kapitałowych (CRD) i rozporządzenie w sprawie wymogów kapitałowych (CRR);
 - e. dyrektywa w sprawie usług płatniczych (PSD);
 - f. dyrektywa w sprawie pieniądza elektronicznego (EMD).
9. Wyłącznie na potrzeby niniejszych wytycznych opracowane zostały przybliżone definicje zawarte w poniższej tabeli, które nie zastępują równoważnych definicji w przepisach prawa krajowego.

<i>przedsiębiorstwo (przedsiębiorstwa)²</i>	<p>Następujący uczestnicy rynku finansowego, którzy (i) świadczą usługi inwestycyjne wymienione w sekcji A oraz usługi dodatkowe wyszczególnione w sekcji B załącznika I do MiFID; lub (ii) świadczą usługi bankowe wyszczególnione w załączniku I do CRD; lub (iii) świadczą usługi zbiorowego zarządzania portfelem UCITS; lub (iv) świadczą usługi płatnicze zdefiniowane w art. 4 ust. 3 PSD; lub (v) są emitentami pieniądza elektronicznego zgodnie z definicją w art. 2 ust. 2 EMD:</p> <ul style="list-style-type: none"> • przedsiębiorstwa inwestycyjne (zgodnie z definicją w art. 4 ust. 1 pkt 1 MiFID); • spółki zarządzające (zgodnie z definicją w art. 2 ust. 1 lit (b) dyrektywy UCITS) i przedsiębiorstwa inwestycyjne, które nie wyznaczyły spółki zarządzającej (określonej w art. 30 dyrektywy UCITS); • zewnętrzni zarządzający alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi (zgodnie z definicją w art. 5 ust. 1 lit (a) dyrektywy ZAFI) świadczący usługi na podstawie art. 6 ust. 4 dyrektywy ZAFI; • instytucje kredytowe (zgodnie z definicją w art. 4 ust. 1 CRR); oraz • instytucje płatnicze i instytucje pieniądza elektronicznego (zgodnie z definicją w art. 4 ust. 4 PSD i odpowiednio w art. 2 ust. 1 EMD).
--	---

² W przypadku wejścia w życie dodatkowych dyrektyw UE wprowadzających nowe rodzaje działalności finansowej lub instytucje finansowe do zakresu działań Europejskiego Urzędu Nadzoru Urząd skonsultuje się w sprawie ewentualnego rozszerzenia zastosowania niniejszych wytycznych do takich przedsiębiorstw i działalności.

<i>skarga</i>	Zażalenie kierowane do przedsiębiorstwa przez osobę fizyczną lub prawną, dotyczące świadczenia (i) usługi inwestycyjnej świadczonej na podstawie MiFID, dyrektywy UCITS lub dyrektywy ZAFI; lub (ii) usługi bankowej wyszczególnionej w załączniku I do CRD; lub (iii) usługi zbiorowego zarządzania portfelem na podstawie dyrektywy UCITS.
<i>osoba składająca skargę</i>	Osoba fizyczna lub prawną, której skarga kwalifikuje się do rozpatrzenia przez przedsiębiorstwo i która już złożyła skargę.

Wytyczne w sprawie rozpatrywania skarg

Wytyczna 1 – Zasady rozpatrywania skarg

1. Właściwe organy powinny zapewnić:
 - a) Ustanowienie przez przedsiębiorstwa zasad rozpatrywania skarg. Zasady te powinny zostać określone i przyjęte przez wyższe kierownictwo przedsiębiorstwa, które powinno również ponosić odpowiedzialność za ich wdrożenie oraz monitorowanie ich przestrzegania.
 - b) Ujęcie wspomnianych zasad rozpatrywania skarg w dokumencie (w formie pisemnej), np. jako części ogólnych zasad (sprawiedliwego) traktowania.
 - c) Udostępnienie zasad rozpatrywania skarg wszystkim stosownym pracownikom przedsiębiorstwa za pośrednictwem odpowiedniego kanału wewnętrznego.

Wytyczna 2 – Funkcja rozpatrywania skarg

2. Właściwe organy powinny zapewnić utworzenie przez przedsiębiorstwa funkcji rozpatrywania skarg umożliwiającej uczciwe zbadanie skarg oraz identyfikację potencjalnych konfliktów interesów, a także ograniczenie sytuacji powodujących ich występowanie.

Wytyczna 3 – Rejestracja

3. Właściwe organy powinny zapewnić wewnętrzną rejestrację skarg przez przedsiębiorstwa w odpowiedni sposób (np. za pośrednictwem bezpiecznego rejestru elektronicznego) i zgodnie z krajowymi wymaganiami dotyczącymi terminu rejestracji.

Wytyczna 4 – Sprawozdawczość

4. Właściwe organy powinny zapewnić dostarczenie przez przedsiębiorstwa informacji na temat skarg i ich rozpatrywania właściwym organom krajowym lub rzecznikowi konsumentów. Dane te powinny obejmować liczbę otrzymanych skarg, w stosownych przypadkach podlegających klasyfikacji na podstawie kryteriów krajowych lub w stosownych przypadkach wg własnych kryteriów przedsiębiorstw.

Wytyczna 5 – Wewnętrzne działania następcze związane z rozpatrywaniem skarg

5. Właściwe organy powinny zapewnić bieżącą analizę przez przedsiębiorstwa danych związanych z rozpatrywaniem skarg w celu zagwarantowania

identyfikacji wszelkich problemów powtarzających się lub o charakterze systemowym, jak też potencjalnego ryzyka prawnego i operacyjnego w celu zaradzenia im, na przykład poprzez:

- a) analizę przyczyn poszczególnych skarg w celu identyfikacji przyczyn źródłowych wspólnych dla poszczególnych rodzajów skarg;
- b) rozważenie, czy takie przyczyny źródłowe mogą również mieć wpływ na inne procesy lub produkty, także te, w związku z którymi nie otrzymano bezpośrednich skarg; oraz
- c) usunięcie wskazanych przyczyn źródłowych w uzasadnionych przypadkach.

Wytyczna 6 – Dostarczanie informacji

6. Właściwe organy powinny zapewnić następujące działania ze strony przedsiębiorstwa:

- a) Dostarczenie w formie pisemnej informacji na temat procedury rozpatrywania skarg – na życzenie lub przy potwierdzeniu przyjęcia skargi.
- b) Opublikowanie szczegółowych informacji na temat procedury rozpatrywania skarg w łatwo dostępnej formie, na przykład broszur, ulotek, dokumentów umownych lub za pośrednictwem strony internetowej przedsiębiorstwa.
- c) Dostarczenie jasnych, dokładnych i aktualnych informacji na temat procedury rozpatrywania skarg, obejmujących:
 - (i) szczegółowe informacje o sposobie składania skarg (np. rodzaj informacji, które powinna dostarczyć osoba składająca skargę, nazwisko lub nazwa i dane kontaktowe osoby lub działu, do którego należy skierować skargę);
 - (ii) procedurę, która obowiązuje przy rozpatrywaniu skargi (np. moment potwierdzenia przyjęcia skargi, przybliżony termin rozpatrywania skarg, możliwość zwrócenia się do właściwego organu, rzecznika konsumentów lub skorzystania z alternatywnego mechanizmu rozwiązywania sporów (ADR) itp.).
- d) Bieżące informowanie osoby składającej skargę o postępach w jej rozpatrywaniu.

Wytyczna 7 – Procedury reagowania na skargi

7. Właściwe organy powinny zapewnić następujące działania ze strony przedsiębiorstwa:

- a) Podejmowanie starań na rzecz zgromadzenia i zbadania wszystkich istotnych dowodów oraz informacji dotyczących skargi.
- b) Przekazywanie informacji w sposób przystępny i zrozumiały.
- c) Udzielenie odpowiedzi bez zbędnej zwłoki lub co najmniej w terminie określonym na szczeblu krajowym. W przypadku, gdy odpowiedzi nie można udzielić w oczekiwanym terminie, przedsiębiorstwo powinno poinformować osobę składającą skargę o przyczynach opóźnienia oraz wskazać, kiedy można się spodziewać zakończenia postępowania przez przedsiębiorstwo.
- d) Przy wydawaniu decyzji ostatecznej, która nie jest w pełni zgodna z żądaniami osoby składającej skargę (lub jakiegokolwiek decyzji ostatecznej w przypadku, gdy jest to wymagane na mocy krajowych zasad), zamieszczenie szczegółowego wyjaśnienia stanowiska przedsiębiorstwa w stosunku do skargi oraz wskazanie osobie składającej skargę możliwości nadania skardze dalszego biegu, np. poprzez zwrócenie się do rzecznika konsumenta, mechanizmu ADR, właściwych organów krajowych itp. Jeżeli jest to wymagane na mocy krajowych zasad, decyzję taką należy dostarczyć na piśmie.