

04/10/2018JC 2018 35

Valitusten käsittelyä koskevat ohjeet arvopaperi- ja pankkialoille

Valitusten käsittelyä koskevat ohjeet arvopaperialalle (Euroopan arvopaperimarkkinaviranomainen, ESMA) ja pankkialalle (Euroopan pankkiviranomainen, EPV)

Tarkoitus

1. Kuluttajien asianmukaisen suojan varmistamiseksi näillä ohjeilla pyritään seuraavaan:
 - a. selventämään odotukset, jotka liittyvät valitusten käsittelyyn liittyvään yritysten organisaatioon;
 - b. antamaan ohjeet tietojen toimittamisesta valitusten tekijöille;
 - c. antamaan ohjeet menettelyistä, jotka koskevat valitusten tekijöille vastaamista;
 - d. yhdenmukaistamaan yritysten järjestelyt kaikkien niiden vastaanottamien valitusten käsittelyssä; ja
 - e. varmistamaan, että yritysten valituskäsittelyn järjestelyihin sovelletaan valvontakäytäntöjen vähimmäistason lähentämistä kaikkialla EU:ssa.

Soveltamisala

2. Näitä ohjeita sovelletaan viranomaisiin, joilla on toimivalta valvoa yritysten suorittamaa valitusten käsittelyä lainkäyttöalueellaan. Tähän sisältyvät tilanteet, joissa toimivaltainen viranomainen valvoo EU:n ja kansallisen lainsäädännön nojalla sellaisten yritysten valitusten käsittelyä, jotka harjoittavat liiketoimintaa viranomaisen lainkäyttöalueella palvelujen tarjoamisen vapauden tai sijoittautumisvapauden nojalla.
3. Luotonvälittäjien ja muiden luotonantajien kuin luottolaitosten tapauksessa näitä ohjeita sovelletaan niiltä osin, kuin asianomaisille viranomaisille on annettu toimivalta varmistaa näiden ohjeiden taustalla olevan asuntoluottodirektiivin säännösten soveltaminen ja täytäntöönpano.
4. Näitä ohjeita ei sovelleta, jos yritys saa valituksen seuraavista tapauksista:
 - a. muut toimet kuin ne, joita ESMA:sta annetun asetuksen 4 artiklan 3 kohdan, EPV:sta annetun asetuksen 4 artiklan 2 kohdan tai asuntoluottodirektiivin 5 artiklan mukaiset "toimivaltaiset viranomaiset" valvovat

- b. sellaisen toisen yksikön toimet, josta yrityksellä ei ole oikeudellista tai sääntelyyn perustuvaa vastuuta (jos nämä toimet muodostavat valituksen pääsisällön).

Kyseisen yrityksen tulisi mahdollisuuksien mukaan kuitenkin vastata ja selittää yrityksen kanta valitukseen ja/tai soveltuvien osin antaa valituksen käsittelystä vastaavan yrityksen tai muun finanssilaitoksen tiedot.

Vaatimusten noudattaminen, ilmoittamista koskevat velvollisuudet ja soveltamisen alkamispäivä

5. Nämä ohjeet annetaan Euroopan valvontaviranomaisista annettujen asetusten 16 artiklan nojalla. Asetusten 16 artiklan 3 kohdan mukaan toimivaltaisten viranomaisten ja finanssilaitosten on kaikin tavoin pyrittävä noudattamaan ohjeita.
6. Ohjeissa esitetään Euroopan arvopaperimarkkinaviranomaisen (ESMA) ja Euroopan pankkiviranomaisen (EPV) näkökanta Euroopan finanssivalvontajärjestelmässä noudatettavista asianmukaisista valvontakäytännöistä ja siitä, miten unionin lainsäädäntöä tulisi soveltaa. Näin ollen ESMA ja EPV odottavat, että kaikki toimivaltaiset viranomaiset ja finanssilaitokset, joille nämä ohjeet on osoitettu, noudattavat ohjeita. Toimivaltaisten viranomaisten, joihin näitä ohjeita sovelletaan, tulisi noudattaa niitä sisällyttämällä ne asianmukaisesti valvontakäytäntöihinsä (esimerkiksi muuttamalla lainsäädäntöään tai valvontamenettelyjään) myös silloin, kun ohjeet koskevat ensisijaisesti laitoksia.
7. Toimivaltaisten viranomaisten on ilmoitettava ESMA:lle ja/tai EPV:lle, noudattavatko ne tai aikovatko ne noudattaa näitä ohjeita, sekä syyt niiden noudattamatta jättämiseen, kahden kuukauden kuluessa siitä, kun ESMA ja EPV ovat julkaisseet ohjeiden käännettyt versiot, osoitteisiin JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu ja compliance@eba.europa.eu. Jos vastausta ei saada määräaikaan mennessä, toimivaltaisten viranomaisten ei katsota noudattavan ohjeita. ESMA:n ja EPV:n verkkosivuilla on malli ilmoituksia varten.
8. Näitä ohjeita sovelletaan kohdassa 7 asetettua ilmoittamisvaatimusta koskevasta päivämäärästä alkaen. Niiden viranomaisten osalta, joilla on asuntoluottodirektiivin nojalla toimivalta valvoa luotonvälittäjien ja muiden luotonantajien kuin luottolaitosten suorittamaa valitusten käsittelyä sekä maksupalveludirektiivin nojalla toimivalta valvoa vain maksutoimeksianto- tai tilitietopalveluita tarjoavien maksulaitosten suorittamaa valitusten käsittelyä, ohjeita sovelletaan 1. toukokuuta 2019 alkaen.
9. Riippumatta siitä, onko ohjeiden kohdat 2 ja 3 osoitettu EPV-asetuksen 4 artiklan 2 kohdan mukaiselle viranomaiselle, jos jäsenvaltio on nimennyt useamman kuin yhden viranomaisen direktiivin 2014/17/EU 5 artiklan mukaisesti ja jokin niistä ei ole EPV-asetuksen 4 artiklan 2 kohdan mukainen viranomainen, EPV-asetuksen 4 artiklan 2 kohdan mukaisen, direktiivin 2014/17/EU 5 artiklan nojalla nimetyn viranomaisen tulisi toimia seuraavasti, sanotun rajoittamatta direktiivin 2014/17/EU 5 artiklan 3 kohdan nojalla hyväksyttyjä kansallisia järjestelyjä:

¹ ESMA – Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) N:o 1095/2010, annettu 24 päivänä marraskuuta 2010, Euroopan valvontaviranomaisen (Euroopan arvopaperimarkkinaviranomaisen) perustamisesta sekä päätöksen N:o 716/2009/EY muuttamisesta ja komission päätöksen 2009/77/EY kumoamisesta.

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

- a) ilmoittaa näistä ohjeista ja niiden voimaantulosta viipymättä toiselle nimetyille viranomaiselle
- b) pyytää kirjallisesti kyseistä viranomaista harkitsemaan ohjeiden soveltamista
- c) pyytää kirjallisesti kyseistä viranomaista ilmoittamaan joko EPV:lle tai EPV-asetuksen 4 artiklan 2 kohdan mukaiselle viranomaiselle kahden kuukauden kuluessa a alakohdassa tarkoitetusta ilmoituksesta, soveltaako tai aikooko tämä soveltaa ohjeita
- d) tarvittaessa toimittaa EPV:lle c alakohdan mukaisesti saadut tiedot viipymättä.

Määritelmät

10. Ellei toisin ilmoiteta, seuraavassa alakohtaisessa lainsäädännössä käytetyillä termeillä on sama merkitys näissä ohjeissa:
 - a. rahoitusmarkkinadirektiivi (MiFID)
 - b. direktiivi vaihtoehtoisten sijoitusrahastojen hoitajista (AIFMD)
 - c. yhteissijoitusyhtiöksiä koskeva direktiivi (UCITS)
 - d. vakavaraisuusdirektiivi (CRD) ja vakavaraisuusasetus (CRR)
 - e. maksupalveludirektiivi (PSD)
 - f. sähköistä rahaa koskeva direktiivi (EMD) ja
 - g. asuntoluottodirektiivi (MCD).
11. Vain näitä ohjeita varten on laadittu alla olevassa taulukossa esitetyt ohjeelliset määritelmät, jotka eivät kumoa kansallisen lainsäädännön vastaavia määritelmiä.

<i>yri- tykset</i>²	Seuraavat finanssimarkkinoiden toimijat, jos ne toteuttavat i) MiFID-direktiivin liitteen I A osassa lueteltuja sijoituspalveluita ja sen B osassa lueteltuja oheispalveluita tai ii) CRD-direktiivin liitteessä I lueteltua pankkipalvelua tai iii) UCITS-direktiivin mukaista yhteistä salkunhallintapalvelua tai iv) PSD-direktiivin 4 artiklan 3 kohdan mukaista maksupalvelua tai v) EMD-direktiivin 2 artiklan 2 kohdan mukaista sähköisen rahan liikkeeseenlaskua tai vi) MCD-direktiivin 4 artiklan 3 kohdan mukaista luottosopimusten tarjoamista tai MCD-direktiivin 4 artiklan 5 kohdan mukaista luotonvälitystä: • sijoituspalveluyritykset (MiFID-direktiivin 4 artiklan 1 kohdan 1 alakohdan määritelmän mukaisesti); • rahastoyhtiöt (UCITS-direktiivin 2 artiklan 1 kohdan b alakohdan määritelmän mukaisesti) ja sijoitusyhtiöt, jotka eivät ole nimenneet rahastoyhtiötä (UCITS-direktiivin 30 artiklassa tarkoitetulla tavalla); • ulkopuoliset vaihtoehtoisten sijoitusrahastojen hoitajat (AIFMD-direktiivin 5 artiklan 1 kohdan a alakohdan määritelmän mukaisesti), kun ne tarjoavat AIFMD-direktiivin 6 artiklan 4 kohdan mukaisia palveluja;
---	--

² Jos voimaan tulee muita EU-direktiivejä, jotka tuovat Euroopan valvontaviranomaisen toimialan piiriin uusia rahoitustoimintoja ja/tai finanssilaitoksia, kyseinen valvontaviranomainen konsultoi ohjeiden soveltamisen laajentamisesta koskemaan näitä yrityksiä ja toimintoja.

	• luottolaitokset (CRR-asetuksen 4 artiklan 1 kohdan määritelmän mukaisesti); • maksulaitokset (PSD-direktiivin 4 artiklan 4 kohdan määritelmän mukaisesti), mukaan lukien PSD-direktiivin 33 artiklan mukaiset vapautetut tilitietopalvelujen tarjoajat, jotka tarjoavat ainoastaan PSD-direktiivin liitteen I 8 kohdassa tarkoitettua maksupalvelua; • sähköisen rahan liikkeeseenlaskijalaitokset (EMD-direktiivin 2 artiklan 1 kohdan määritelmän mukaisesti); ja • luotonvälittäjät ja muut luotonantajat kuin luottolaitokset (MCD-direktiivin 4 artiklan 5 kohdan ja 10 kohdan määritelmän mukaisesti).
<i>valitus</i>	Luonnollisen henkilön tai oikeushenkilön yritykselle osoittama tyytymättömyyden ilmaisu, joka liittyy seuraavien palvelujen tarjoamiseen: i) MiFID-direktiivin, UCITS-direktiivin taikka AIFMD-direktiivin nojalla tarjottava sijoituspalvelu tai ii) CRD-direktiivin liitteessä I lueteltu pankkipalvelu tai iii) UCITS-direktiivin mukainen yhteinen salkunhallintapalvelu tai iv) PSD-direktiivin 4 artiklan 3 kohdassa kuvattu maksupalvelu tai v) EMD-direktiivin 2 artiklan 2 kohdassa määritelly sähköisen rahan liikkeeseenlasku tai vi) MCD-direktiivin 4 artiklan 3 kohdassa määritelly luottosopimus tai vii) MCD-direktiivin 4 artiklan 5 kohdassa määritellyt luotonvälitystoimet.
<i>valituksen tekijä</i>	Luonnollinen henkilö tai oikeushenkilö, jonka oletetaan olevan kelpoinen tekemään valitus yrityksen käsiteltäväksi ja joka on jo tehnyt valituksen.

Valitusten käsittelyä koskevat ohjeet

Ohje 1 – Valitusten hallintaperiaatteet

1. Toimivaltaisten viranomaisten tulisi varmistaa seuraavat asiat:

- Yritykset ovat ottaneet valitusten hallintaperiaatteet käyttöön. Yrityksen ylimmän johdon tulisi määritellä ja hyväksyä nämä periaatteet sekä myös vastata niiden täytäntöönpanosta ja niiden noudattamisen valvonnasta.
- Valitusten hallintaperiaatteet on esitetty (kirjallisessa) asiakirjassa (esim. osana yleisiä (tasapuolisen) kohtelun periaatteita).
- Valitusten hallintaperiaatteet asetetaan yrityksen kaikkien asiaankuuluvien henkilöstön jäsenten saataville asianmukaisen sisäisen kanavan kautta.

Ohje 2 – Valitusten hallintatoiminto

2. Toimivaltaisten viranomaisten tulisi varmistaa, että yrityksillä on valitusten hallintatoiminto, jonka ansiosta valitukset voidaan tutkia tasapuolisesti sekä mahdolliset eturistiriidat voidaan tunnistaa ja niiden vaikutuksia voidaan lieventää.

Ohje 3 – Rekisteröinti

3. Toimivaltaisten viranomaisten tulisi varmistaa, että yritykset rekisteröivät valitukset sisäisesti kansallisten aikavaatimusten mukaisesti asianmukaisella tavalla (esimerkiksi turvallisen sähköisen rekisterin kautta).

Ohje 4 – Raportointi

4. Toimivaltaisten viranomaisten tulisi varmistaa, että yritykset antavat tietoja valituksista ja valitusten käsittelystä toimivaltaisille viranomaisille tai oikeusasiamiehelle. Näiden tietojen tulisi käsittää vastaanotettujen valitusten määrä soveltuvin osin eriteltynä niiden kansallisten kriteereiden tai omien kriteereiden mukaisesti.

Ohje 5 – Valitusten käsittelyn sisäinen seuranta

5. Toimivaltaisten viranomaisten tulisi varmistaa, että yritykset analysoivat jatkuvasti valitusten käsittelyä koskevia tietoja, jotta voidaan varmistaa, että ne tunnistavat ja käsittelevät mahdolliset toistuvat tai järjestelmälliset ongelmat sekä mahdolliset oikeudelliset ja operatiiviset riskit, esimerkiksi seuraavin tavoin:
 - a) yksittäisten valitusten syiden analysointi, jotta tunnistetaan valitustyypeille yhteiset perimmäiset syyt;
 - b) tarkastelemalla sitä, voivatko kyseiset perimmäiset syyt vaikuttaa myös toisiin menettelyihin tai tuotteisiin, mukaan lukien ne, joista ei ole suoraan valitettu; ja
 - c) kyseisten perimmäisten syiden korjaus, kun korjaus on perusteltua.

Ohje 6 – Tietojen tarjoaminen

6. Toimivaltaisten viranomaisten tulisi varmistaa, että yritykset toimivat seuraavasti:
 - a) Pyynnöstä tai ilmoittaessaan vastaanottaneensa valituksen antavat kirjalliset tiedot valitusten käsittelyä koskevasta menettelystään.
 - b) Julkaisevat tiedot valitusten käsittelyä koskevasta menettelystä helposti saatavilla olevalla tavalla, esimerkiksi esitteissä, lehtisissä, sopimusasiakirjoissa tai yrityksen verkkosivuston kautta.
 - c) Antavat selkeitä, täsmällisiä ja ajantasaisia tietoja valitusten käsittelyä koskevasta menettelystä, mukaan lukien seuraavat tiedot:
 - (i) tiedot siitä, miten valitus tehdään (esim. niiden tietojen tyyppi, jotka valituksen tekijän tulisi toimittaa, sekä sen henkilön tai osaston nimi ja yhteystiedot, jolle valitus tulisi osoittaa);
 - (ii) menettely, jota noudatetaan valitusta käsiteltäessä (ajankohta, jolloin valitus otetaan vastaan; ohjeelliset käsittelyaikataulut; mahdollisuus kääntyä

toimivaltaisen viranomaisen tai oikeusasiamiehen puoleen tai mahdollisuus käyttää vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyä jne.).

- d) Pitävät valituksen tekijän ajan tasalla valituksen jatkokäsittelystä.

Ohje 7 – Valitukseen vastaamista koskevat menettelyt

7. Toimivaltaisten viranomaisten tulisi varmistaa, että yritykset toimivat seuraavasti:
- a) Pyrkivät keräämään ja tutkimaan kaikki asiaankuuluvat valitusta koskevat todisteet ja tiedot.
 - b) Viestivät selkeällä, helposti ymmärrettävällä kielellä.
 - c) Antavat vastauksen ilman tarpeetonta viivästystä tai ainakin kansallisella tasolla asetetuissa aikarajoissa. Jos vastausta ei voida antaa oletetuissa aikarajoissa, yrityksen tulisi kertoa valituksen tekijälle viivästyksen syyt ja ilmoittaa, milloin yrityksen tutkinta todennäköisesti saadaan päätökseen.
 - d) Ilmoittaessaan lopullisesta päätöksestään, joka ei täysin tyydytä valituksen tekijän vaatimuksia (tai mikä tahansa lopullinen päätös, jos kansalliset säännöt sitä edellyttävät), sisällyttävät mukaan perusteellisen selvityksen yrityksen kannasta valitukseen ja ilmoittavat, miten valituksen tekijä voi pitää valituksen voimassa, esimerkiksi kääntymällä oikeusasiamiehen tai kansallisten toimivaltaisten viranomaisten puoleen tai turvautumalla vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn. Kyseinen päätös tulisi antaa kirjallisesti kansallisten sääntöjen niin vaatiessa.