

Metodické usmernenie
Útvary dohľadu nad finančným trhom Národnej banky Slovenska
č. 2/2014 z 30. septembra 2014

k vybavovaniu sťažností pre obchodníkov s cennými papiermi
a správcovské spoločnosti podľa požiadaviek Európskeho orgánu dohľadu
(Európsky orgán pre cenné papiere a trhy)

Národná banka Slovenska, Útvary dohľadu nad finančným trhom, s prihliadnutím na usmernenia¹⁾ Európskeho orgánu dohľadu (Európsky orgán pre cenné papiere a trhy) v nadväznosti na ustanovenia § 71e zákona č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o cenných papieroch) v znení neskorších predpisov a § 38 zákona č. 203/2011 Z. z. o kolektívnom investovaní v znení neskorších predpisov, vydáva podľa § 2 ods. 9 zákona č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov toto metodické usmernenie:

Článok 1
Účel

Účelom tohto metodického usmernenia je zabezpečiť primeranú ochranu sťažovateľov/spotrebiteľov a ostatných klientov dohliadaných subjektov, a to najmä:

- a) objasniť očakávania týkajúce sa organizácie dohliadaných subjektov vo vzťahu k vybavovaniu sťažností,
- b) poskytnúť usmernenia k poskytovaniu informácií sťažovateľom,
- c) poskytnúť usmernenia k postupom odpovedania na sťažnosti,
- d) zosúladiť postupy dohliadaných subjektov na vybavovanie všetkých sťažností, ktoré dostanú a
- e) zabezpečiť, aby postupy dohliadaných subjektov pre vybavovanie sťažností podliehali minimálnej úrovni zblížovania dohľadu v Európskej únii.

Článok 2
Vymedzenie pojmov

(1) Ak nie je v tomto metodickom usmernení (odsek 2) uvedené inak, pojmy použité v zákonoch a k nim vydaných všeobecne záväzných právnych predpisoch, budú mať v usmerneniach uvedených v tomto metodickom usmernení rovnaký význam. Ide o tieto zákony:

- a) zákon č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o cenných papieroch) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o cenných papieroch“),
- b) zákon č. 203/2011 Z. z. o kolektívnom investovaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o kolektívnom investovaní“).

(2) Na účely tohto metodického usmernenia sa okrem pojmov uvedených v zákonoch a k nim vydaných všeobecne záväzných právnych predpisoch podľa odseku 1, rozumie

¹⁾ Usmernenia k vybavovaniu sťažností pre sektor cenných papierov (ESMA) a bankový sektor (EBA) z 25. augusta 2014 (JC 2014 43).

- a) dohliadaným subjektom obchodník s cennými papiermi a správcovská spoločnosť,
- b) sťažnosťou vyjadrenie nespokojnosti, ktorú dohliadanému subjektu adresovala fyzická alebo právnická osoba vo vzťahu k poskytovaniu služieb alebo k vykonávaniu činností podliehajúcich dohľadu Národnej banky Slovenska podľa zákona o cenných papieroch alebo podľa zákona o kolektívnom investovaní,
- c) sťažovateľom fyzická alebo právnická osoba, u ktorej sa predpokladá, že má nárok na to, aby dohliadaný subjekt posúdil sťažnosť, a ktorá už sťažnosť podala.

Článok 3 **Rozsah pôsobnosti**

Usmernenia podľa článku 4 sa netýkajú prípadov, keď dohliadaný subjekt dostane sťažnosť na poskytované služby a vykonávané činnosti iné ako tie, ktoré podliehajú dohľadu Národnej banky Slovenska, alebo na služby a činnosti iného subjektu, za ktorý tento dohliadaný subjekt nenesie žiadnu zodpovednosť (a keď takéto činnosti tvoria podstatu sťažnosti). Tento dohliadaný subjekt by však podľa možnosti mal sťažovateľovi odpovedať na každú jeho sťažnosť a vysvetliť mu svoje stanovisko, aj keď sa sťažnosť jeho služieb a činností výslovne netýka (napríklad ak je to vhodné, dohliadaný subjekt by mal sťažovateľovi poskytnúť údaje o subjekte, ktorý je zodpovedný za vybavenie jeho sťažnosti).

Článok 4 **Usmernenia k vybavovaniu sťažností**

Usmernenie č. 1 – Koncepcia vybavovania sťažností

(1) Dohliadaný subjekt by mal zaviesť koncepciu vybavovania sťažností (ďalej len „koncepcia“), pričom túto koncepciu by mal určiť a schváliť štatutárny orgán dohliadaného subjektu; štatutárny orgán by mal byť zároveň zodpovedný aj za implementáciu koncepcie a sledovanie jej dodržiavania.

(2) Koncepcia by mala mať písomnú formu, napríklad ako súčasť politiky (spravodlivého) zaobchádzania dohliadaného subjektu v rámci vnútorných predpisov.

(3) Koncepcia by mala byť k dispozícii všetkým zainteresovaným zamestnancom dohliadaného subjektu.

Usmernenie č. 2 – Systém na vybavovanie sťažností

Dohliadaný subjekt by mal vytvoriť a udržiavať funkčný systém na vybavovanie sťažností, ktorý umožní spravodlivé vybavovanie sťažností ako aj identifikáciu a zmiernenie možných konfliktov záujmov.

Usmernenie č. 3 – Evidencia sťažností

Dohliadaný subjekt by mal o všetkých doručených sťažnostiach viesť riadnu vnútornú evidenciu, a to vhodným spôsobom (napríklad prostredníctvom zabezpečeného elektronického registra) a v súlade s lehotami viažucimi sa na evidenciu sťažností.

Usmernenie č. 4 – Oznamovanie informácií o sťažnostiach a o vybavovaní sťažností

Dohliadaný subjekt by mal na požiadanie poskytovať informácie o sťažnostiach a o vybavovaní sťažností príslušným vnútroštátnym orgánom. Tieto údaje by mali obsahovať počet prijatých sťažností členených podľa vnútroštátnych kritérií, kritérií požadovaných príslušným vnútroštátnym orgánom, prípadne podľa vlastných kritérií, ak vnútroštátne kritériá nie sú určené alebo kritériá neurčil príslušný vnútroštátny orgán.

Usmernenie č. 5 – Vnútorne sledovanie a vyhodnocovanie vybavených sťažností

Dohliadaný subjekt by mal priebežne analyzovať údaje získané v rámci vybavovania sťažností s cieľom zabezpečiť, aby identifikoval a riešil všetky opakujúce sa alebo systémové problémy a potenciálne právne a operačné riziká, napríklad

- a) analyzovaním príčin jednotlivých sťažností s cieľom identifikovať hlavné príčiny, ktoré sú spoločné pre daný typ sťažnosti,
- b) posúdením, či takéto hlavné príčiny môžu mať vplyv na iné procesy alebo produkty vrátane tých, na ktoré sa sťažnosť priamo nevzťahuje a
- c) odstránením týchto hlavných príčin v prípadoch, v ktorých je to opodstatnené.

Usmernenie č. 6 – Poskytovanie informácií sťažovateľom a verejnosti

Dohliadaný subjekt by mal

- a) na požiadanie alebo po potvrdení doručenia sťažnosti písomne poskytnúť sťažovateľovi informácie o postupe dohliadaného subjektu pri vybavovaní sťažností,
- b) zverejniť informácie o postupe dohliadaného subjektu pri vybavovaní sťažností tak, aby boli ľahko dostupné, napríklad vo forme brožúr, letákov, zmluvnej dokumentácie alebo na svojom webovom sídle,
- c) sťažovateľom poskytovať jasné, presné a aktuálne informácie o postupe pri vybavovaní sťažností vrátane
 1. podrobností o postupe pri podávaní sťažnosti (napr. typ informácií, ktoré musí sťažovateľ uviesť, kontaktné údaje a totožnosť osoby alebo názov oddelenia dohliadaného subjektu, ktorému je sťažnosť adresovaná),
 2. popisu postupu pri vybavovaní sťažnosti (napr. kedy bude písomne potvrdené doručenie sťažnosti, orientačný časový harmonogram vybavovania sťažností, dostupnosť príslušného vnútroštátneho orgánu alebo mechanizmu alternatívneho riešenia sporov (ARS) a pod.),
- d) informovať sťažovateľa o všetkých dôležitých skutočnostiach súvisiacich s vybavovaním jeho sťažnosti.

Usmernenie č. 7 – Postupy odpovedania na sťažnosti

Dohliadaný subjekt by mal

- a) zhromažďovať a preverovať všetky relevantné dôkazy a informácie týkajúce sa sťažnosti,
- b) komunikovať jasným, jednoduchým a zrozumiteľným spôsobom,
- c) poskytovať sťažovateľovi odpoveď bez zbytočného odkladu alebo najneskôr do lehoty stanovenej na vnútroštátnej úrovni, resp. stanovenej dohliadaným subjektom; ak do uplynutia očakávanej lehoty nie je možné odpoveď poskytnúť, dohliadaný subjekt by mal sťažovateľa informovať o príčinách omeškania a uviesť, kedy bude pravdepodobne vybavovanie sťažnosti ukončené,

- d) v prípade, že vo vzťahu k predmetu sťažnosti zaujal stanovisko, ktoré úplne neuspokojuje požiadavky sťažovateľa, komplexne vysvetliť sťažovateľovi svoje stanovisko a informovať ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho sťažnosti, napr. o dostupnosti mechanizmu alternatívneho riešenia sporov, alebo o príslušných vnútroštátnych orgánoch a pod.

Článok 5 **Záverečné ustanovenia**

Toto metodické usmernenie sa uplatňuje odo dňa jeho schválenia výkonným riaditeľom Útvaru dohľadu nad finančným trhom Národnej banky Slovenska. Právne predpisy súvisiace s predmetom tohto metodického usmernenia sú uvedené na webovom sídle Národnej banky Slovenska (www.nbs.sk).

Vladimír Dvořáček v. r.
člen bankovej rady a výkonný riaditeľ
útvaru dohľadu nad finančným trhom