

Na podlagi tretjega odstavka 13. člena Zakona o bančništvu (Uradni list RS, št. 25/15, 44/16 – ZRPPB in 77/16 – ZCKR in 41/17; v nadaljevanju ZBan-2) in enajstega odstavka 243. člena Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (Uradni list RS, št. 7/18 in 9/18 – popr., v nadaljevanju ZPlaSSIED) ter 13. člena in prvega odstavka 31. člena Zakona o Banki Slovenije (Uradni list RS, št. 72/06 – uradno prečiščeno besedilo in 59/11 in 55/17) izdaja Svet Banke Slovenije

SKLEP

o uporabi Smernic o obravnavanju pritožb za sektorja vrednostnih papirjev (ESMA) in bančništva (EBA)

1. člen

(Namen in področje uporabe smernic)

(1) Evropski bančni organ je na podlagi prvega odstavka 16. člena Uredbe (EU) št. 1093/2010 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. novembra 2010 o ustanovitvi Evropskega nadzornega organa (Evropski bančni organ) in o spremembi Sklepa št. 716/2009/ES ter razveljavitvi Sklepa Komisije 2009/78/ES dne 04. decembra 2018 objavil Smernice o obravnavanju pritožb za sektorja vrednostnih papirjev (ESMA) in bančništva (EBA) (v nadaljevanju: smernice), ki so objavljene na njegovi spletni strani.

(2) Smernice iz prvega odstavka tega člena urejajo zahteve glede obravnave pritožb potrošnikov, predvsem pa:

- politike upravljanja pritožb potrošnikov,
- vloge upravljanja pritožb potrošnikov,
- registracije pritožb potrošnikov,
- poročanja in posredovanja informacij o pritožbah potrošnikov,
- notranjega spremljanja obravnavanja pritožb potrošnikov (vključno z analiziranjem),
- zagotavljanja informacij o pritožbenih postopkih, objave podatkov o postopkih, vložitve pritožbe in poteka postopka obravnave pritožb potrošnikov,
- postopkov za odgovor na pritožbe potrošnikov.

(3) Smernice so med drugim namenjene za:

- kreditne institucije, ki so opredeljene v Direktivi (EU) 2013/36 (direktiva CRD IV) in Uredbi (EU) 575/2013 (uredba CRR),
- plačilne institucije, ki so opredeljene v členu 4(4) Direktive (EU) 2015/2366 (direktiva PSD2), razen ponudnike storitev zagotavljanja informacij o računih,
- institucije za izdajo elektronskega denarja, kot so opredeljene v členu 2(1) Direktive (EU) 2009/110 (direktiva EMD)
- pristojne organe, kot so opredeljeni v členu 4(2)(i) Uredbe (EU) št. 1093/2010.

(4) Za kreditne posrednike in dajalce kredita, ki so nekreditne institucije, v skladu z Direktivo (EU) 2014/17 (direktiva MCD), smernice začnejo veljati z dnem 01.05.2019.

2. člen

(Vsebina sklepa in obseg uporabe smernic)

(1) S tem sklepom Banka Slovenije določa uporabo smernic za:

1. banke in hranilnice, ki so v skladu z ZBan-2 pridobile dovoljenje za opravljanje bančnih storitev v Republiki Sloveniji,
2. plačilne institucije in plačilne institucije z opustitvijo, ki so v skladu z ZPlaSSIED pridobile dovoljenje za opravljanje plačilnih storitev kot plačilna institucija ali plačilna institucija z opustitvijo v

Republiki Sloveniji, ter družbe za izdajo elektronskega denarja in družbe za izdajo elektronskega denarja z opustitvijo, ki so v skladu z ZPlaSSIEd pridobile dovoljenje za opravljanje storitev izdajanja elektronskega denarja v Republiki Sloveniji,

3. kreditne posrednike in dajalce kredita, ki so nekreditne institucije, ki so v skladu z ZPotK-2 pridobile dovoljenje za opravljanje storitev nepremičninskega potrošniškega kreditiranja v Republiki Sloveniji, in

4. Banko Slovenije, kadar v skladu z ZPlaSSIEd, ZBan-2, ZPotK-2 in Uredbo (EU) št. 575/2013 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 26. junija 2013 o bonitetnih zahtevah za kreditne institucije in investicijska podjetja ter o spremembi Uredbe (EU) št. 648/2012 (UL L št. 176 z dne 27. junija 2013, str. 1; v nadaljevanju: Uredba (EU) št. 575/2013) v vlogi pristojnega organa izvaja pristojnosti in naloge nadzora nad subjekti iz 1. in 2. točke tega odstavka.

(2) Banka Slovenije bo pri opravljanju nalog in pristojnosti nadzora v celoti upoštevala določbe smernic v delu, v katerem se nanašajo na izvajanje nalog in pooblastil pristojnega organa.

3. člen (Uveljavitev sklepa)

Ta sklep začne veljati naslednji dan po njegovi objavi v Uradnem listu Republike Slovenije.

Ljubljana, dne 10. 12. 2018

Dr. Primož Dolenc
namestnik predsednika
Sveta Banke Slovenije

