

EBA/GL/2017/13

---

05/12/2017

---

## Ohjeet

---

toisen maksupalveludirektiivin  
väitettyä rikkomista koskevista  
valitusmenettelyistä

---

# 1. Noudattamista ja ilmoittamista koskevat velvoitteet

---

## Näiden ohjeiden asema

1. Tämä asiakirja sisältää ohjeita, jotka on annettu asetuksen (EU) N:o 1093/2010<sup>1</sup> 16 artiklan nojalla. Asetuksen (EU) N:o 1093/2010 16 artiklan 3 kohdan mukaan toimivaltaisten viranomaisten ja finanssilaitosten on kaikin tavoin pyrittävä noudattamaan ohjeita.
2. Ohjeissa esitetään Euroopan pankkiviranomaisen näkemys Euroopan finanssivalvojen järjestelmässä toteutettavista asianmukaisista valvontakäytännöistä tai siitä, miten unionin lainsäädäntöä on sovellettava tietyllä alalla. Asetuksen (EU) N:o 1093/2010 4 artiklan 2 kohdassa määriteltyjen toimivaltaisten viranomaisten, joihin näitä ohjeita sovelletaan, on noudatettava ohjeita sisällyttämällä ne tarpeen mukaan valvontakäytäntöihinsä (esim. muuttamalla lainsäädäntöään tai valvontamenettelyjään). Tämä koskee myös ohjeita, jotka on suunnattu ensisijaisesti laitoksille.

## Raportointivaatimukset

3. Asetuksen (EU) N:o 1093/2010 16 artiklan 3 kohdan nojalla toimivaltaisten viranomaisten on ilmoitettava Euroopan pankkiviranomaiselle viimeistään 05/02/2018, noudattavatko ne tai aikovatko ne noudattaa näitä ohjeita, sekä syyt niiden noudattamatta jättämiseen. Jos ilmoitusta ei toimiteta tähän määräaikaan mennessä, Euroopan pankkiviranomainen katsoo, etteivät toimivaltaiset viranomaiset noudata ohjeita. Ilmoitukset lähetetään Euroopan pankkiviranomaisen verkkosivustolla olevalla lomakkeella sähköpostitse osoitteeseen [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu). Viitteeksi merkitään ”EBA/GL/2017/13”. Ilmoituksen voi lähettää ainoastaan henkilö, jolla on asianmukaiset valtuudet ilmoittaa ohjeiden tai suositusten noudattamisesta toimivaltaisen viranomaisen puolesta. Myös ohjeiden noudattamisen osalta tehtävistä muutoksista on ilmoitettava Euroopan pankkiviranomaiselle.
4. Ilmoitukset julkaistaan Euroopan pankkiviranomaisen verkkosivustolla 16 artiklan 3 kohdan mukaisesti.

---

<sup>1</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 1093/2010, annettu 24 päivänä marraskuuta 2010, Euroopan valvontaviranomaisen (Euroopan pankkiviranomainen) perustamisesta sekä päätöksen N:o 716/2009/EY muuttamisesta ja komission päätöksen 2009/78/EY kumoamisesta (EUVL L 331, 15.12.2010, s. 12).

## 2. Sisältö, soveltamisala ja määritelmät

---

### Aihe ja soveltamisala

5. Ohjeet annetaan maksupalveluista sisämarkkinoilla 25. marraskuuta 2015 annetun direktiivin (EU) 2015/2366 100 artiklan 6 kohdassa EPV:lle asetetun ohjeiden antamista koskevan vaatimuksen noudattamiseksi.
6. Ohjeita sovelletaan toimivaltaisille viranomaisille direktiivin (EU) 2015/2366 99 artiklan 1 kohdan mukaisesti tehtyihin valituksiin, kun maksupalveluntarjoajien väitetään rikkoneen mainittua direktiiviä. Toimivaltaisten viranomaisten on otettava huomioon valitukset varmistaakseen direktiivin (EU) 2015/2366 tehokkaan noudattamisen ja valvoakseen sitä direktiivin 100 artiklan 6 kohdan mukaisesti. Valituksia voivat tehdä maksupalvelunkäyttäjät ja muut asianosaiset osapuolet, mukaan lukien maksupalveluntarjoajat, joihin valituksen taustalla oleva tilanne vaikuttaa (tilanteet vaikuttavat), ja kuluttajajärjestöt, jäljempänä 'valituksen tekijät'.

### Osoitus

7. Ohjeet on tarkoitettu asetuksen (EU) N:o 1093/2010 4 artiklan 2 kohdan i alakohdassa määritellyille toimivaltaisille viranomaisille, jotka jäsenvaltiot ovat nimenneet varmistamaan direktiivin (EU) 2015/2366 tehokkaan noudattamisen ja valvomaan sitä mainitun direktiivin 100 artiklan 1 kohdan mukaisesti.

### Määritelmät

8. Ellei toisin ilmoiteta, näihin ohjeisiin sisältyvillä termeillä tarkoitetaan samaa kuin direktiivissä (EU) 2015/2366/EU käytetyillä ja määritellyillä termeillä.

## 3. Täytäntöönpano

---

### Voimaantulopäivä

9. Näitä ohjeita sovelletaan 13. tammikuuta 2018 alkaen.

## 4. Ohjeet direktiivin (EU) 2015/2366 väitettyä rikkomista koskevista valitusmenettelyistä

---

### Ohje 1: Direktiivin (EU) 2015/2366 väitettyä rikkomista koskevien valitusten tekemiseen käytettävät kanavat

- 1.1. Toimivaltaisten viranomaisten olisi varmistettava, että valituksen tekijöiden saatavilla on vähintään kaksi eri kanavaa, joiden välityksellä ne voivat tehdä direktiivin (EU) 2015/2366 väitettyä rikkomista koskevan valituksen, ja että vähintään yksi näistä kanavista on helppokäyttöinen kaikenikäisten valituksen tekijöiden kannalta.
- 1.2. Toimivaltaisten viranomaisten olisi varmistettava, että vähintään yksi ohjeen 1 kohdassa 1 tarkoitetuista kanavista on digitaalinen ja sitä voidaan käyttää verkossa, esimerkiksi sähköposti tai verkkolomake.

### Ohje 2: Valituksen tekijöiltä pyydettävät tiedot

- 2.1. Toimivaltaisten viranomaisten olisi pyydettävä valituksen tekijöitä antamaan mahdollisuuksien mukaan muun muassa seuraavia tietoja:
  - a. valituksen tekijän henkilöllisyys ja yhteystiedot
  - b. tieto siitä, onko valituksen tekijä luonnollinen henkilö vai oikeushenkilö
  - c. tieto siitä, onko valituksen tekijä maksupalvelunkäyttäjä vai ei
  - d. sen maksupalveluntarjoajan (niiden maksupalveluntarjoajien) henkilöllisyys, jota (jota) direktiivin (EU) 2015/2366 väitetystä rikkomisesta tehty valitus koskee
  - e. kuvaus direktiivin (EU) 2015/2366 väitettyä rikkomista koskevan valituksen taustalla olevasta tilanteesta.
- 2.2. Toimivaltaisten viranomaisten olisi rekisteröitävä valituksen tekijöiden ohjeen 2 kohdan 1 mukaisesti antamat tiedot.
- 2.3. Toimivaltaisten viranomaisten olisi annettava valituksen tekijöille mahdollisuus toimittaa valituksen tueksi kirjallisia todisteita, esimerkiksi jäljennöksen niiden sopimuksesta maksupalveluntarjoajan kanssa, kirjeenvaihdon maksupalveluntarjoajan (-tarjoajien) tai minkä tahansa muun yhteisön kanssa ja tarvittaessa tietoja niiden maksutilistä.

## Ohje 3: Vastaus valituksen tekijöille

- 3.1. Vastatessaan valituksen tekijöille ja tarvittaessa ilmoittaessaan niille vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä direktiivin (EU) 2015/2366 99 artiklan 2 kohdan mukaisesti toimivaltaisten viranomaisten olisi toimitettava niille myös
  - a. valituksen vastaanottoilmoitus
  - b. tietoja toimivaltaisen viranomaisen yleisestä toimivallasta direktiivin (EU) 2015/2366 väitettyä rikkomista koskevassa valitusmenettelyssä
  - c. tietoja siitä, onko toimivaltainen viranomainen toimittanut valituksen toiselle viranomaiselle tai elimelle, joka voi sijaita samassa tai toisessa jäsenvaltiossa, mukaan lukien kyseisen viranomaisen tai elimen nimi ja yhteystiedot, ja
  - d. tiedot joko direktiivin (EU) 2015/2366 väitettyä rikkomista koskevan valituksen tekijän kanssa jatkossa käytävän viestinnän määräajoista ja muodosta tai siitä, että toimivaltaiselle viranomaiselle tehtyä valitusta koskeva menettely päättyy vastauksen myötä.
- 3.2. Toimivaltaisten viranomaisten olisi ilman aiheetonta viivytystä lähetettävä vastaus valittajalle.
- 3.3. Toimivaltaisten viranomaisten olisi sisällytettävä ohjeen 3 kohdan 1.d mukaiset tiedot valituksen tekijän kanssa mahdollisesti myöhemmin käytävään viestintään.

## Ohje 4: Valitusten yhdistetty analyysi

- 4.1. Toimivaltaisilla viranomaisilla olisi ainakin ohjeen 2 kohdan 1 nojalla kerättävien tietojen osalta oltava käytössä valitusten käsittelymenettely, joka mahdollistaa direktiivin (EU) 2015/2366 väitettyä rikkomista koskevien valitusten yhdistetyn analyysin ja antaa toimivaltaisille viranomaisille mahdollisuuden tunnistaa, ymmärtää ja arvioida tietynä ajanjaksona seuraavia tekijöitä:
  - a. direktiivin (EU) 2015/2366 väitettyä rikkomista koskevien vastaanotettujen valitusten kokonaismäärä
  - b. yleisimpien valitustyyppien luonne
  - c. niiden maksupalveluntarjoajien henkilöllisyys, joista tehdään eniten valituksia
  - d. asiat ja mahdollisuuksien mukaan direktiivin (EU) 2015/2366 säännökset, joiden osalta tehdään eniten valituksia
  - e. mahdollisuuksien mukaan maksupalvelut, joista tehdään eniten valituksia, ja

- f. yleisimmät toimivaltaisen viranomaisen toteuttamat toimenpiteet, joilla vastataan vastaanotettuihin valituksiin direktiivin (EU) 2015/2366 tehokkaan noudattamisen varmistamiseksi.
- 4.2. Toimivaltaisten viranomaisten olisi otettava huomioon ohjeen 4 kohdassa 1 tarkoitettu valitusten yhdistetty analyysi varmistaakseen, että maksupalveluntarjoajat noudattavat tehokkaasti direktiiviä (EU) 2015/2366 ja valvovat sitä.
- 4.3. Ohjeen 4 kohdassa 1 tarkoitettujen valitusten yhdistetyn analyysin toteuttamiseksi toimivaltaisten viranomaisten olisi käsiteltävä yhtenä valituksena saman valittajan samasta maksupalveluntarjoajasta tekemät valitukset, joissa on sama kuvaus valituksen taustalla olevasta tilanteesta.

## Ohje 5: Valitusmenettelyjen dokumentointi

- 5.1. Toimivaltaisten viranomaisten olisi dokumentoitava valitusmenettelyt kuvaamalla maksupalvelunkäyttäjien ja muiden asianomaisten osapuolten näiden ohjeiden mukaisesti tekemien valitusten vastaanottomenettely sekä menettelyn sisäinen hallinta.

## Ohje 6: Valitusmenettelyjä koskevat julkiset tiedot

- 6.1. Toimivaltaisten viranomaisten olisi saatettava julkisesti saataville tietoja direktiivin (EU) 2015/2366 väitettyä rikkomista koskevista valitusmenettelyistään. Tietojen olisi oltava ajantasaisia ja helposti saatavilla. Niissä olisi ilmoitettava muun muassa
- a. valitusmenettelyjen tavoite ja soveltamisala
  - b. valitusten tekemiseen tarkoitettujen kanavien ja niihin pääsyä koskevat tiedot
  - c. ohjeen 2 kohdan 1 mukaiset tiedot, jotka valitusten tekijöitä pyydetään antamaan
  - d. valitusmenettelyjen peräkkäiset vaiheet ja mahdollisesti sovellettavat määräajat
  - e. toimivaltaisen viranomaisen yleinen toimivalta direktiivin (EU) 2015/2366 väitettyä rikkomista koskevassa valitusmenettelyssä ja
  - f. toimivaltaisen viranomaisen käytettävissä olevat erilaiset toimenpiteet, joilla varmistetaan direktiivin (EU) 2015/2366 tehokas noudattaminen ja valvotaan sitä.