

EBA/GL/2017/13

05/12/2017

Orientações

sobre procedimentos de gestão de
reclamações relativas a alegadas
infrações à Segunda Diretiva dos
Serviços de Pagamento

1. Obrigações de cumprimento e de comunicação de informação

Natureza das presentes Orientações

1. O presente documento contém orientações emitidas ao abrigo do artigo 16.º do Regulamento (UE) n.º 1093/2010¹. Nos termos do artigo 16.º, n.º 3, do referido Regulamento, as autoridades competentes e as instituições financeiras devem desenvolver todos os esforços para dar cumprimento às Orientações.
2. As Orientações refletem a posição da EBA sobre práticas de supervisão adequadas no âmbito do Sistema Europeu de Supervisão Financeira ou sobre o modo como a legislação da União deve ser aplicada num domínio específico. As autoridades competentes, na aceção do artigo 4.º, n.º 2, do Regulamento (UE) n.º 1093/2010, às quais as presentes Orientações se aplicam devem dar cumprimento às mesmas, incorporando-as nas suas práticas de supervisão conforme for mais adequado (por exemplo, alterando o seu enquadramento jurídico ou os seus processos de supervisão), incluindo nos casos em que as orientações são aplicáveis, em primeira instância, a instituições.

Requisitos de notificação

3. Nos termos do disposto no artigo 16.º, n.º 3, do Regulamento (UE) n.º 1093/2010, as autoridades competentes confirmam à EBA se dão ou tencionam dar cumprimento às presentes Orientações, ou, caso contrário, indicam as razões para o não cumprimento até 05/02/2018. Na ausência de qualquer notificação até à referida data, a EBA considerará que as autoridades competentes em causa não cumprem as Orientações. As notificações efetuam-se mediante o envio do modelo disponível no sítio Web da EBA para o endereço compliance@eba.europa.eu com a referência «EBA/GL/2017/13». As notificações devem ser apresentadas por pessoas devidamente autorizadas para o efeito pelas respetivas autoridades competentes. Qualquer alteração no que respeita à situação de cumprimento deve igualmente ser comunicada à EBA.
4. As notificações serão publicadas no sítio Web da EBA, em conformidade com o disposto no artigo 16.º, n.º 3.

¹ Regulamento (UE) n.º 1093/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, que cria uma Autoridade Europeia de Supervisão (Autoridade Bancária Europeia), altera a Decisão n.º 716/2009/CE e revoga a Decisão 2009/78/CE da Comissão (JO L 331, 15.12.2010, p.12).

2. Objeto, âmbito de aplicação e definições

Objeto e âmbito de aplicação

5. As presentes Orientações visam dar cumprimento ao mandato conferido à EBA para emitir Orientações ao abrigo do disposto no artigo 100.º, n.º 6, da Diretiva (UE) 2015/2366, de 25 de novembro de 2015, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno.
6. As presentes orientações são aplicáveis a reclamações submetidas às autoridades competentes a respeito de alegadas infrações à Diretiva (UE) 2015/2366 por parte dos prestadores de serviços de pagamento, conforme estabelecido no artigo 99.º, n.º 1, da referida Diretiva. Essas reclamações devem ser tidas em conta pelas autoridades competentes a fim de assegurar e acompanhar o cumprimento efetivo da Diretiva (UE) 2015/2366, conforme referido no artigo 100.º, n.º 6, da Diretiva. As reclamações podem ser apresentadas por utilizadores de serviços de pagamento e outras partes interessadas, nomeadamente prestadores de serviços de pagamento que sejam afetados pela situação ou situações que deram origem à reclamação e associações de consumidores («reclamantes»).

Destinatários

7. As presentes Orientações destinam-se às autoridades competentes, na aceção do artigo 4.º, n.º 2, alínea i), do Regulamento (UE) n.º 1093/2010, que tenham sido designadas pelos Estados-Membros para assegurar e acompanhar o cumprimento efetivo das disposições da Diretiva (UE) 2015/2366, em conformidade com o disposto no artigo 100.º, n.º 1 da referida Diretiva.

Definições

8. Salvo especificação em contrário, os termos utilizados e definidos na Diretiva (UE) 2015/2366 têm o mesmo significado nas presentes Orientações.

3. Entrada em vigor

Data de aplicação

9. As presentes Orientações são aplicáveis a partir de 13 de janeiro de 2018.

4. Orientações sobre procedimentos de gestão de reclamações relativas a alegadas infrações à Diretiva (UE) 2015/2366

Orientação 1: Canais para a apresentação de reclamações sobre alegadas infrações à Diretiva (UE) 2015/2366

- 1.1. As autoridades competentes devem assegurar que os reclamantes têm à sua disposição, no mínimo, dois canais diferentes para a apresentação de reclamações sobre alegadas infrações à Diretiva (UE) 2015/2366 e que, pelo menos, um desses canais é facilmente acessível a todos os tipos de reclamantes.
- 1.2. As autoridades competentes devem assegurar que pelo menos um dos canais referidos na Orientação 1.1. é digital e acessível *online*, como é o caso, por exemplo, do correio eletrónico ou de um formulário *Web*.

Orientação 2: Informações a solicitar aos reclamantes

- 2.1. As autoridades competentes devem solicitar aos reclamantes que forneçam, sempre que possível, informações relativas, designadamente, aos seguintes aspetos:
 - a. identificação e contactos do reclamante;
 - b. indicação sobre se o reclamante é uma pessoa singular ou coletiva;
 - c. indicação sobre se o reclamante é ou não um utilizador de serviços de pagamento;
 - d. identificação do prestador de serviços de pagamento que motivou a apresentação da reclamação sobre a alegada infração à Diretiva (UE) 2015/2366; e
 - e. descrição da situação que deu origem à reclamação sobre a alegada infração à Diretiva (UE) 2015/2366.
- 2.2. As autoridades competentes devem registar as informações fornecidas pelos reclamantes nos termos da Orientação 2.1.

- 2.3. As autoridades competentes devem disponibilizar meios para os reclamantes apresentarem quaisquer provas documentais que sustentem a reclamação, tais como a cópia do contrato celebrado com o prestador de serviços de pagamento, qualquer correspondência trocada com o prestador de serviços de pagamento ou com qualquer outra entidade e informações relacionadas com a respetiva conta de pagamento, se relevante.

Orientação 3: Resposta aos reclamantes

- 3.1. Na resposta aos reclamantes e, quando aplicável, ao informá-los da existência de procedimentos de resolução alternativa de litígios, nos termos do disposto no artigo 99.º, n.º 2, da Diretiva (UE) 2015/2366, as autoridades competentes devem fornecer igualmente:
- a. a confirmação de receção da reclamação;
 - b. informação sobre a sua competência genérica no âmbito do procedimento de gestão de reclamações relativas a alegadas infrações à Diretiva (UE) 2015/2366;
 - c. informação sobre se reencaminhou a reclamação para outra autoridade ou organismo, situado no mesmo ou noutro Estado-Membro, incluindo a designação e o contacto dessa autoridade ou organismo; e
 - d. informação sobre os prazos e a forma de eventuais comunicações subsequentes com o reclamante relativas à alegada infração à Diretiva (UE) 2015/2366, ou indicação de que a resposta encerra o procedimento de reclamação junto da autoridade competente.
- 3.2. As autoridades competentes devem enviar a resposta ao reclamante sem demora injustificada.
- 3.3. As autoridades competentes devem incluir as informações previstas na Orientação 3.1., alínea d), em todas as comunicações subsequentes com o reclamante.

Orientação 4: Análise agregada das reclamações

- 4.1. As autoridades competentes devem dispor de um procedimento de gestão de reclamações que lhes permita, tendo por base, designadamente, as informações recolhidas nos termos da Orientação 2.1., realizar uma análise agregada de reclamações sobre alegadas infrações à Diretiva (UE) 2015/2366, bem como identificar, compreender e avaliar, relativamente a um determinado período de tempo:
- a. o número total de reclamações recebidas relativamente a alegadas infrações à Diretiva (UE) 2015/2366;

- b. a natureza do tipo de reclamantes mais comum;
 - c. a identidade dos prestadores de serviços de pagamento mais frequentemente reclamados;
 - d. as questões e, sempre que possível, as disposições da Diretiva (UE) 2015/2366 mais reclamadas;
 - e. sempre que possível, os serviços de pagamento mais reclamados; e
 - f. as medidas mais comumente adotadas pela autoridade competente na sequência das reclamações recebidas para assegurar o cumprimento efetivo da Diretiva (UE) 2015/2366.
- 4.2. As autoridades competentes devem ter em conta a análise agregada das reclamações referida na Orientação 4.1., a fim de assegurar e acompanhar o cumprimento efetivo da Diretiva (UE) 2015/2366 por parte dos prestadores de serviços de pagamento.
- 4.3. As autoridades competentes devem tratar as reclamações apresentadas pelo mesmo reclamante, a respeito do mesmo prestador de serviços de pagamento e com a mesma descrição factual que deu origem à reclamação, como uma única reclamação para efeitos da análise agregada das reclamações referida na Orientação 4.1.

Orientação 5: Documentação dos procedimentos de gestão de reclamações

- 5.1. As autoridades competentes devem documentar os seus procedimentos de gestão de reclamações descrevendo o procedimento para a receção de reclamações apresentadas por utilizadores de serviços de pagamento e outras partes interessadas, conforme estabelecido nas presentes Orientações, bem como a gestão interna desse procedimento.

Orientação 6: Informação pública sobre procedimentos de reclamação

- 6.1. As autoridades competentes devem disponibilizar ao público informações sobre os seus procedimentos para a gestão de reclamações relativas a alegadas infrações à Diretiva (UE) 2015/2366. Esta informação deve estar atualizada e ser facilmente acessível e incluir, entre outros aspetos considerados relevantes:
- a. a finalidade e o âmbito de aplicação dos procedimentos de reclamação;
 - b. os canais através dos quais as reclamações podem ser apresentadas e o respetivo modo de acesso;

- c. as informações que os reclamantes devem fornecer, conforme estabelecido na Orientação 2.1.;
- d. as fases sequenciais dos procedimentos de reclamação e quaisquer prazos aplicáveis;
- e. a competência genérica da autoridade competente no âmbito dos procedimentos de reclamações relativas a alegadas infrações à Diretiva (UE) 2015/2366; e
- f. as várias medidas à disposição da autoridade competente para assegurar e monitorizar o cumprimento efetivo da Diretiva (UE) 2015/2366.