

EBA/GL/2017/13

---

05/12/2017

---

## Pamatnostādnes

---

attiecībā uz procedūrām sūdzību par  
Maksājumu pakalpojumu otrās  
direktīvas iespējamiem pārkāpumiem  
izskatīšanai

---

# 1. Atbilstības un ziņošanas prasības

---

## Pamatnostādņu statuss

1. Šis dokuments ietver pamatnostādnes, kas izdotas saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1093/2010 16. pantu<sup>1</sup>. Kompetentajām iestādēm un finanšu iestādēm saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 1093/2010 16. panta 3. punktu jādara viss iespējamais, lai ievērotu šīs pamatnostādnes.
2. Pamatnostādnēs izklāstīts EBI skatījums uz atbilstošām uzraudzības praksēm Eiropas Finanšu uzraudzības sistēmā jeb par to, kā konkrētā jomā jāpiemēro Savienības tiesību akti. Kompetentajām iestādēm, kas minētas Regulas (ES) Nr. 1093/2010 4.panta 2.punktā, uz kurām attiecas šīs pamatnostādnes, tās būtu jāievēro, iekļaujot tās attiecīgi savā praksē (piemēram, veicot grozījumus savā tiesiskajā regulējumā vai uzraudzības procesos), tostarp gadījumos, ja pamatnostādnes ir paredzētas, galvenokārt, iestādēm.

## Ziņošanas prasības

3. Saskaņā ar Regulas (ES) Nr. 1093/2010 16. panta 3. punktu kompetentajām iestādēm līdz 05/02/2018 jāpaziņo EBI, vai tās ievēro vai paredz ievērot šīs pamatnostādnes, vai jānorāda to neievērošanas iemesli. Ja šajā termiņā nebūs saņemts šāds paziņojums, EBI uzskatīs, ka kompetentās iestādes šos ieteikumus neievēro. Paziņojumi jāiesniedz, nosūtot EBI tīmekļa vietnē pieejamo veidlapu uz e-pasta adresi [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu) ar norādi „EBI/GL/2017/13”. Paziņojumus nosūta personas, kas ir pilnvarotas kompetento iestāžu vārdā ziņot par prasību izpildi. Par jebkurām izmaiņām atbilstības statusā arī ir jāziņo EBI.
4. Paziņojumus publicēs EBI tīmekļa vietnē saskaņā ar 16. panta 3. punktu.

---

<sup>1</sup> Ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) Nr. 1093/2010 ( 2010. gada 24. novembris ), ar ko izveido Eiropas Uzraudzības iestādi (Eiropas Banku iestādi), tiek grozīts Lēmums Nr. 716/2009/EK un atcelts Komisijas Lēmums 2009/78/EK (OV L331, 15.12.2010., 12.lpp).

## 2. Priekšmets, piemērošanas joma un definīcijas

---

### Priekšmets un piemērošanas joma

5. Izstrādājot šīs pamatnostādnes, EBI ir izpildījusi 2015. gada 25. novembra Direktīvas (ES) 2015/2366 par maksājumu pakalpojumiem iekšējā tirgū 100. panta 6. punktā minēto prasību izdot pamatnostādnes.
6. Šīs pamatnostādnes attiecas uz sūdzībām, kas kompetentajām iestādēm iesniegtas par iespējamiem maksājumu pakalpojumu sniedzēju veiktiem Direktīvas (ES) 2015/2366 pārkāpumiem, kā noteikts minētās direktīvas 99. panta 1. punktā. Kompetentajām iestādēm šīs sūdzības ir jāņem vērā, lai nodrošinātu un pārraudzītu efektīvu atbilstību Direktīvas (ES) 2015/2366 prasībām, kā minēts tās 100. panta 6. punktā. Sūdzības var iesniegt maksājumu pakalpojumu lietotāji un citas ieinteresētās personas, tostarp maksājumu pakalpojumu sniedzēji, kurus ietekmē situācija(s), par kuru(-ām) ir iesniegta sūdzība, un patērētāju apvienības (turpmāk tekstā — sūdzības iesniedzēji).

### Adresāti

7. Šīs pamatnostādnes ir paredzētas kompetentajām iestādēm, kas ir definētas Regulas (ES) Nr. 1093/2010 4. panta 2. punkta i) apakšpunktā un ko dalībvalstis ir izraudzījušās, lai nodrošinātu un pārraudzītu efektīvu atbilstību Direktīvas (ES) 2015/2366 prasībām saskaņā ar minētās direktīvas 100. panta 1. punktu.

### Definīcijas

8. Ja nav norādīts citādi, termini, kas lietoti un definēti Direktīvā (ES) 2015/2366, ir tāda pati nozīme arī pamatnostādnēs.

## 3. Īstenošana

---

### Piemērošanas datums

9. Šīs pamatnostādnes tiek piemērotas no 2018. gada 13. janvāra.

## 4. Pamatnostādnes attiecībā uz procedūrām sūdzību par Direktīvas (ES) 2015/2366 iespējamiem pārkāpumiem izskatīšanai

---

### 1. pamatnostādne. Kanāli sūdzību iesniegšanai par iespējamiem Direktīvas (ES) 2015/2366 pārkāpumiem

- 1.1. Kompetentajām iestādēm ir jānodrošina, ka sūdzības iesniedzējiem ir pieejami vismaz divi dažādi kanāli sūdzību iesniegšanai par iespējamiem Direktīvas (ES) 2015/2366 pārkāpumiem un ka vismaz viens no šiem kanāliem ir viegli pieejams visiem sūdzības iesniedzējiem.
- 1.2. Kompetentajām iestādēm ir jānodrošina, ka vismaz viens no 1. pamatnostādnes 1. punktā minētajiem kanāliem ir digitāls un pieejams tiešsaistē, piemēram, e-pasta adrese vai tiešsaistes veidlapa.

### 2. pamatnostādne. Sūdzības iesniedzējiem pieprasāmā informācija

- 2.1. Kompetentajām iestādēm ir jāprasa sūdzības iesniedzējiem cita starpā sniegt šādu informāciju, ja tas ir iespējams:
  - a. sūdzības iesniedzēja identitāte un kontaktinformācija;
  - b. norāde, vai sūdzības iesniedzējs ir fiziska vai juridiska persona;
  - c. norāde, vai sūdzības iesniedzējs ir vai nav maksājumu pakalpojumu lietotājs;
  - d. tā(-o) maksājumu pakalpojumu sniedzēja(-u) identitāte, par kuru(-iem) ir iesniegta sūdzība par iespējamiem Direktīvas (ES) 2015/2366 pārkāpumiem;
  - e. apraksts situācijai, kuras dēļ ir iesniegta sūdzība par iespējamiem Direktīvas (ES) 2015/2366 pārkāpumiem.
- 2.2. Kompetentajām iestādēm ir jāreģistrē informācija, ko sūdzības iesniedzēji snieguši saskaņā ar 2. pamatnostādnes 1. punktu.
- 2.3. Kompetentajām iestādēm sūdzības iesniedzējiem ir jānodrošina iespēja iesniegt dokumentārus pierādījumus sūdzības pamatošanai, piemēram, kopiju līgumam ar

maksājumu pakalpojumu sniedzēju, saraksti ar maksājumu pakalpojumu sniedzēju(-iem) vai citām struktūrām un attiecīgā gadījumā arī informāciju par viņu maksājumu kontu.

### 3. pamatnostādne. Atbilde sūdzības iesniedzējiem

- 3.1. Sniedzot atbildi sūdzības iesniedzējiem un vajadzības gadījumā informējot viņus par strīdu alternatīvas izšķiršanas procedūrām saskaņā ar Direktīvas (ES) 2015/2366 99. panta 2. punktu, kompetentajām iestādēm ir jāsniedz arī:
  - a. sūdzības saņemšanas apstiprinājums;
  - b. informācija par kompetentās iestādes vispārējo kompetenci attiecībā uz procedūru, kādā izskatāmas sūdzības par iespējamiem Direktīvas (ES) 2015/2366 pārkāpumiem;
  - c. informācija par to, vai kompetentā iestāde ir nosūtījusi sūdzību kādai citai iestādei vai struktūrai, kas var atrasties tajā pašā vai arī citā dalībvalstī, norādot arī šīs iestādes vai struktūras nosaukumu un kontaktinformāciju;
  - d. informācija par laiku un veidu, kādā notiks turpmāka saziņa ar sūdzības iesniedzēju par iespējamo Direktīvas (ES) 2015/2366 pārkāpumu, vai arī norāde, ka ar sniegto atbildi kompetentā iestāde noslēdz sūdzību izskatīšanas procedūru.
- 3.2. Kompetentajām iestādēm atbilde sūdzības iesniedzējam ir jānosūta bez liekas kavēšanās.
- 3.3. Kompetentajām iestādēm 3. pamatnostādnes 1. punkta d) apakšpunktā minētā informācija ir jāiekļauj visā turpmākajā saziņā ar sūdzības iesniedzēju.

### 4. pamatnostādne. Sūdzību apkopota analīze

- 4.1. Kompetentajām iestādēm ir jāievieš procedūra, kas ļauj veikt sūdzību par iespējamiem Direktīvas (ES) 2015/2366 pārkāpumiem apkopotu analīzi, ņemot vērā vismaz to informāciju, kas iegūta saskaņā ar 2. pamatnostādnes 1. punktu, un ļauj kompetentajām iestādēm noteikt, izprast un izvērtēt šādus aspektus, kas attiecas uz noteiktu laikposmu:
  - a. saņemto sūdzību par iespējamiem Direktīvas (ES) 2015/2366 pārkāpumiem kopējais skaits;
  - b. visbiežāk sastopamie sūdzības iesniedzēju veidi;
  - c. to maksājumu pakalpojumu sniedzēju identitāte, par kuriem visbiežāk tiek iesniegtas sūdzības;

- d. problēmas un, ja iespējams, Direktīvas (ES) 2015/2366 nosacījumi, par kuriem visbiežāk tiek iesniegtas sūdzības;
  - e. ja iespējams, maksājumu pakalpojumi, par kuriem visbiežāk tiek iesniegtas sūdzības;
  - f. pasākumi, ko kompetentās iestādes visbiežāk veic, reaģējot uz saņemtajām sūdzībām, lai nodrošinātu efektīvu atbilstību Direktīvas (ES) 2015/2366 prasībām.
- 4.2. Kompetentajām iestādēm ir jāņem vērā 4. pamatnostādnes 1. punktā minētā sūdzību apkopotā analīze, lai nodrošinātu un pārraudzītu, ka maksājumu pakalpojumu sniedzēji efektīvi atbilst Direktīvas (ES) 2015/2366 prasībām.
- 4.3. Veicot 4. pamatnostādnes 1. punktā minēto sūdzību apkopoto analīzi, kompetentajām iestādēm sūdzības, kas saņemtas no viena un tā paša sūdzības iesniedzēja par vienu un to pašu maksājumu pakalpojumu sniedzēju un ar vienu un to pašu aprakstu situācijai, par kuru ir iesniegta sūdzība, ir jāizskata kā viena sūdzība.

## 5. pamatnostādne. Sūdzību izskatīšanas procedūras dokumentēšana

- 5.1. Kompetentajām iestādēm ir jādokumentē sūdzību izskatīšanas procedūras, aprakstot procedūru, kādā tiek saņemtas maksājumu pakalpojumu lietotāju un citu ieinteresēto personu sūdzības, kā noteikts šajās pamatnostādnēs, un to, kāda ir šīs procedūras iekšējā pārvaldība.

## 6. pamatnostādne. Publiski pieejamā informācija par sūdzību procedūrām

- 6.1. Kompetentajām iestādēm ir jānodrošina publiski pieejama informācija par procedūrām, kā tās izskata sūdzības par Direktīvas (ES) 2015/2366 iespējamiem pārkāpumiem. Šai informācijai ir jābūt atjauninātai un viegli pieejamai un cita starpā jāietver šādi aspekti:
- a. sūdzību izskatīšanas procedūras mērķis un piemērošanas joma;
  - b. sūdzību iesniegšanas kanāli un veidi, kā tiem piekļūt;
  - c. informācija, kas sūdzības iesniedzējiem jāsniedz saskaņā ar 2. pamatnostādnes 1. punktu;
  - d. sūdzību izskatīšanas procedūras secīgie posmi un termiņi, kas var būt jāievēro;

- e. kompetentās iestādes vispārējā kompetence attiecībā uz procedūru, kā izskatāmas sūdzības par iespējamiem Direktīvas (ES) 2015/2366 pārkāpumiem;
- f. dažādie pasākumi, ko kompetentā iestāde var veikt, lai nodrošinātu un pārraudzītu efektīvu atbilstību Direktīvas (ES) 2015/2366 prasībām.