

EBA/GL/2017/13

05/12/2017

Skundų dėl įtariamų Antrosios mokėjimo paslaugų direktyvos pažeidimų nagrinėjimo gairės

1. Atitiktis gairėms ir informavimo pareiga

Šių gairių statusas

1. Šiame dokumente pateiktos pagal Reglamento (ES) Nr. 1093/2010¹ 16 straipsnį parengtos gairės. Pagal Reglamento Nr. 1093/2010 16 straipsnio 3 dalį kompetentingos institucijos ir finansų įstaigos turi dėti visas pastangas siekdamas laikytis šių gairių.
2. Gairėse išdėstoma EBI nuomonė dėl tinkamos priežiūros praktikos Europos finansų priežiūros institucijų sistemoje arba dėl to, kaip Sąjungos teisė turėtų būti taikoma tam tikroje srityje. Reglamento (ES) Nr. 1093/2010 4 straipsnio 2 dalyje apibrėžtos kompetentingos institucijos, kurioms taikomos šios gairės, turėtų jų laikytis ir atitinkamai jas įtraukti į savo praktiką (pvz., iš dalies pakeisti savo teisinę sistemą arba priežiūros procesus), įskaitant tuos atvejus, kai gairės pirmiausia yra skiriamos įstaigoms.

Pranešimo reikalavimai

3. Pagal Reglamento Nr. 1093/2010 16 straipsnio 3 dalį kompetentingos institucijos iki 05/02/2018. privalo EBI pranešti, ar laikosi arba ketina laikytis šių gairių, arba nurodyti nesilaikymo priežastis. Jeigu kompetentingos institucijos iki šio termino nepateiks jokie pranešimo, EBI laikys, kad jos gairių nesilaiko. Pranešimus reikėtų siųsti adresu compliance@eba.europa.eu užpildžius EBI interneto svetainėje pateiktą formą ir įrašius nuorodą „EBA/GL/2017/13“. Pranešimus turėtų teikti asmenys, turinys įgaliojimus pranešti apie gairių laikymąsi savo kompetentingų institucijų vardu. Apie visus gairių laikymosi pasikeitimus taip pat būtina pranešti EBI.
4. Pranešimai bus skelbiami EBI interneto svetainėje pagal 16 straipsnio 3 dalį.

¹ 2010 m. lapkričio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 1093/2010, kuriuo įsteigiama Europos priežiūros institucija (Europos bankininkystės institucija), iš dalies keičiamas Sprendimas Nr. 716/2009/EB ir panaikinamas Komisijos sprendimas 2009/78/EB (OL L 331, 2010 12 15, p. 12).

2. Dalykas, taikymo sritis ir sąvokų apibrėžtys

Dalykas ir taikymo sritis

5. Šios gairės parengtos atsižvelgiant į EBI iškeltą reikalavimą išleisti gaires, nustatytą 2015 m. lapkričio 25 d. Direktyvos (ES) 2015/2366 dėl mokėjimo paslaugų vidaus rinkoje 100 straipsnio 6 dalyje.
6. Šios gairės taikomos nagrinėjant kompetentingoms institucijoms pateiktus skundus, jei įtariama, kad mokėjimo paslaugų teikėjai pažeidė Direktyvą (ES) 2015/2366, kaip nustatyta Direktyvos 99 straipsnio 1 dalyje. Kompetentingos institucijos turi atsižvelgti į šiuos skundus, siekdamos užtikrinti ir stebėti, kad būtų veiksmingai laikomasi Direktyvos (ES) 2015/2366, kaip numatyta Direktyvos 100 straipsnio 6 dalyje. Šiuos skundus gali teikti mokėjimo paslaugų vartotojai ir kitos suinteresuotosios šalys, įskaitant mokėjimo paslaugų teikėjus, kuriuos paveikė skunde nurodyta situacija, ir vartotojų asociacijas (toliau – skundo pateikėjai).

Adresatai

7. Šios gairės skirtos kompetentingoms institucijoms, apibrėžtoms Reglamento (ES) Nr. 1093/2010 4 straipsnio 2 dalies i punkte, valstybių narių paskirtoms užtikrinti ir stebėti, kad būtų veiksmingai laikomasi Direktyvos (ES) 2015/2366, kaip numatyta Direktyvos 100 straipsnio 1 dalyje.

Sąvokų apibrėžtys

8. Jei nenurodyta kitaip, Direktyvoje (ES) 2015/2366 vartojamos ir apibrėžtos sąvokos šiose gairėse turi tokią pačią reikšmę.

3. Įgyvendinimas

Taikymo data

9. Šios gairės taikomos nuo 2018 m. sausio 13 d.

4. Skundų dėl įtariamų Direktyvos (ES) 2015/2366 pažeidimų nagrinėjimo gairės

1 gairė. Skundų dėl įtariamų Direktyvos (ES) 2015/2366 pažeidimų pateikimo būdai

- 1.1. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad skundo pateikėjai galėtų pateikti skundus dėl įtariamo Direktyvos (ES) 2015/2366 pažeidimo ne mažiau kaip dviem būdais, iš kurių bent vienas būtų lengvai prieinamas visiems skundo pateikėjams.
- 1.2. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad bent vienas iš gairių 1.1 punkte minimų būdų būtų skaitmeninis ir prieinamas internetu, pavyzdžiui, el. paštu arba naudojant internetinę formą.

2 gairė. Informacija, kurios turi būti reikalaujama iš skundų pateikėjų

- 2.1. Kompetentingos institucijos turėtų reikalauti, kad skundo pateikėjai pateiktų (kai įmanoma) informaciją, be kita ko, apie:
 - a. skundo pateikėjo tapatybę ir kontaktinius duomenis;
 - b. tai, ar skundo pateikėjas yra fizinis, ar juridinis asmuo;
 - c. tai, ar skundo pateikėjas yra mokėjimo paslaugos vartotojas;
 - d. mokėjimo paslaugos teikėją (-us), dėl kurio (-ių) teikiamas skundas dėl įtariamo Direktyvos (ES) 2015/2366 pažeidimo, ir
 - e. situaciją, dėl kurios teikiamas skundas dėl įtariamo Direktyvos (ES) 2015/2366 pažeidimo.
 - 2.2. Kompetentingos institucijos turėtų užregistruoti skundo pateikėjų pagal gairių 2.1 punktą pateiktą informaciją.
 - 2.3. Kompetentingos institucijos turėtų sudaryti skundo pateikėjams galimybę pateikti dokumentinius įrodymus, kuriais pagrįsti jų skundai, pavyzdžiui, sutarties su mokėjimo paslaugų teikėju kopiją, visą susirašinėjimą su mokėjimo paslaugos teikėju (-ais) arba bet koku kitu subjektu, ir informaciją, susijusią su jo mokėjimo sąskaita (jei ji svarbi).
-

3 gairė. Atsakymas skundo pateikėjams

- 3.1. Atsakydamos skundo pateikėjams ir, kai taikoma, informuodamos juos apie egzistuojančias alternatyvias ginčų sprendimų procedūras pagal Direktyvos (ES) 2015/2366 99 straipsnio 2 dalį, kompetentingos institucijos turėtų pateikti:
 - a. skundo gavimo patvirtinimą;
 - b. informaciją apie bendrą kompetentingos institucijos kompetenciją, susijusią su skundų dėl įtariamų Direktyvos (ES) 2015/2366 pažeidimų nagrinėjimu;
 - c. informaciją, ar kompetentinga institucija perdavė skundą kitai institucijai arba įstaigai, kuri gali būti toje pačioje ar kitoje valstybėje narėje, įskaitant šios institucijos ar įstaigos pavadinimą ir kontaktinius duomenis, ir
 - d. informaciją apie tolesnio bendravimo su skundo dėl įtariamo Direktyvos (ES) 2015/2366 pažeidimo pateikėju terminus ir formą arba informaciją, ar atsakymu užbaigiama skundo nagrinėjimo kompetentingoje institucijoje procedūra.
- 3.2. Kompetentingos institucijos turėtų išsiųsti atsakymą skundo pateikėjui nedelsdamos.
- 3.3. Kompetentingos institucijos turėtų įtraukti gairių 3.1 punkto d dalyje nurodytą informaciją ir į visus kitus skundo pateikėjui siunčiamus pranešimus.

4 gairė. Bendra skundų analizė

- 4.1. Atsižvelgdamos bent jau į informaciją, surinktą pagal gairių 2.1 punktą, kompetentingos institucijos turi būti parengusios skundų nagrinėjimo tvarką, pagal kurią jos galėtų atlikti bendrą skundų dėl įtariamų Direktyvos (ES) 2015/2366 pažeidimų analizę, ir nustatyti, suprasti ir įvertinti per nustatytą laikotarpį:
 - a. bendrą gautų skundų dėl įtariamų Direktyvos (ES) 2015/2366 pažeidimų skaičių;
 - b. dažniausiai pasitaikančią skundo pateikėjų rūšį;
 - c. mokėjimo paslaugų teikėjus, dėl kurių dažniausiai teikiami skundai;
 - d. kilusias problemas ir, kai įmanoma, Direktyvos (ES) 2015/2366 nuostatas, dėl kurių įtariamo pažeidimo buvo pateikta daugiausiai skundų;
 - e. mokėjimo paslaugas, dėl kurių buvo pateikta daugiausiai skundų (kai įmanoma), ir
 - f. reaguojant į gautus skundus kompetentingos institucijos dažniausiai naudotas priemones siekiant užtikrinti veiksmingą Direktyvos (ES) 2015/2366 laikymąsi.

- 4.2. Siekdamas užtikrinti ir stebėti, kad būtų veiksmingai laikomasi Direktyvos (ES) 2015/2366, kompetentingos institucijos turėtų atsižvelgti į bendrą skundų analizę, nurodytą gairių 4.1 punkte.
- 4.3. Vykdydamos gairių 4.1 punkte nurodytą bendrą skundų analizę, kompetentingos institucijos to paties skundo pateikėjo skundus dėl to paties mokėjimo paslaugų teikėjo, kuriuose aprašyta tokia pat situacija, dėl kurios pateiktas skundas, turėtų vertinti kaip vieną skundą.

5 gairė. Skundų nagrinėjimo tvarkos patvirtinimas

- 5.1. Kompetentingos institucijos turėtų patvirtinti skundų nagrinėjimo tvarką ir aprašyti mokėjimo paslaugų vartotojų ir kitų suinteresuotųjų šalių pateiktų skundų priėmimo procedūras, kaip nurodyta šiose gairėse, ir šių procedūrų vidaus valdymą.

6 gairė. Vieša informacija apie skundų nagrinėjimo tvarką

- 6.1. Kompetentingos institucijos turėtų viešai skelbti informaciją apie skundų dėl įtariamų Direktyvos (ES) 2015/2366 pažeidimų nagrinėjimo tvarką. Ši informacija turėtų būti atnaujinta, lengvai prieinama ir joje, be kita ko, turėtų būti nurodyta:
 - a. skundų nagrinėjimo tvarkos tikslas ir taikymo sritis;
 - b. skundų teikimo būdai ir aprašymas kaip jais pasinaudoti;
 - c. informacija, kurią privalo pateikti skundų pateikėjai pagal šių gairių 2.1 punktą;
 - d. kiti skundų nagrinėjimo procedūros etapai ir terminai, kurie gali būti taikomi;
 - e. informacija apie bendrą kompetentingos institucijos kompetenciją, susijusią su skundų dėl įtariamų Direktyvos (ES) 2015/2366 pažeidimų nagrinėjimu, ir
 - f. informacija apie priemones, kuriomis kompetentinga institucija gali pasinaudoti, siekdama užtikrinti ir stebėti, kad būtų veiksmingai laikomasi Direktyvos (ES) 2015/2366.