EBA/GL/2017/13

05/12/2017

Linji Gwida

dwar proċeduri għall-ilmenti dwar l-allegat ksur tad-Direttiva dwar is-Servizzi ta' Ħlas 2

1. Obbligi ta' konformità u ta' rapportar

Status ta' dawn il-linji gwida

1. Dan id-dokument jinkludi linji gwida maħruġin skont l-Artikolu 16 tar-Regolament (UE) Nru 1093/2010 [1]. Skont l-Artikolu 16(3) tar-Regolament (UE) Nru 1093/2010, l-awtoritajiet kompetenti u l-istituzzjonijiet finanzjarji għandhom jagħmlu kull sforz possibbli biex jikkonformaw mal-linji gwida.

2. Il-linji gwida jipprovdu l-fehma tal-EBA dwar prattiki superviżorji xierqa fis-Sistema Ewropea ta' Superviżjoni Finanzjarja jew dwar kif il-liġi tal-Unjoni għandha tiġi applikata f'qasam partikolari. L-awtoritajiet kompetenti kif iddefiniti fl-Artikolu 4(2) tar-Regolament (UE) Nru 1093/2010 li għalihom japplikaw il-linji gwida għandhom jikkonformaw billi jinkorporawhom fil-prattiki superviżorji tagħhom kif xieraq (eż. billi jemendaw il-qafas legali tagħhom jew il-proċessi superviżorji tagħhom), inkluż fejn il-linji gwida huma diretti primarjament lejn l-istituzzjonijiet.

Rekwiżiti ta' rapportar

3. B'konformità mal-Artikolu 16(3) tar-Regolament (UE) Nru 1093/2010, l-awtoritajiet kompetenti jridu jinnotifikaw lill-EBA dwar jekk jikkonformawx jew jekk hux beħsiebhom jikkonformaw ma' dawn il-linji gwida, jew inkella bir-raġunijiet għan-nuqqas ta' konformità, sa 05/02/2018. Fin-nuqqas ta' kwalunkwe notifika sa din l-iskadenza, l-awtoritajiet kompetenti jitqiesu mill-EBA li mhumiex konformi. In-notifiki għandhom jintbagħtu billi tiġi sottomessa l-formola disponibbli fuq is-sit web tal-ABE lil compliance@eba.europa.eubir-referenza 'EBA/GL/2017/13'. In-notifiki għandhom jiġu sottomessi minn persuni b'awtorità xierqa li jirrapportaw f'isem l-awtoritajiet kompetenti tagħhom. Kwalunkwe bidla fl-istat ta' konformità għandha tiġi rrapportata wkoll lill-EBA.

4. In-notifiki ser jiġu ppubblikati fuq is-sit web tal-EBA, f'konformità mal-Artikolu 16(3).

[1] Ir-Regolament (UE) Nru 1093/2010 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-24 ta' Novembru 2010 li jistabbilixxi Awtorità Superviżorja Ewropea (Awtorità Bankarja Ewropea) u li jemenda d-Deċiżjoni Nru 716/2009/KE u jħassar id-Deċiżjoni tal-Kummissjoni 2009/78/KE, (ĠU L 331, 15.12.2010, p.12).

2. Suġġett, kamp ta’ applikazzjoni u definizzjonijiet

Suġġett u kamp ta’ applikazzjoni

5. Dawn il-Linji Gwida jindirizzaw ir-rekwiżit tal-EBA li toħroġ Linji Gwida skont l-Artikolu 100(6) tad-Direttiva (UE) 2015/2366 tal-25 ta’ Novembru 2015 dwar is-servizzi ta’ ħlas fis-suq intern.

6. Dawn il-Linji Gwida japplikaw għall-ilmenti ppreżentati lill-awtoritajiet kompetenti fir-rigward tal-allegat ksur tal-fornituri ta’ servizzi ta’ ħlas tad-Direttiva (UE) 2015/2366 kif stipulat fl-Artikolu 99(1) tad-Direttiva. Dawn l-ilmenti għandhom jitqiesu mill-awtoritajiet kompetenti biex jiżguraw u jissorveljaw il-konformità effettiva mad-Direttiva (UE) 2015/2366, kif imsemmi fl-Artikolu 100(6) tad-Direttiva. Dawn l-ilmenti jistgħu jiġu ppreżentati mill-utenti ta’ servizz ta’ ħlas u partijiet interessati oħrajn, inklużi l-fornituri ta’ servizz ta’ ħlas li huma affettwati mis-sitwazzjoni(jiet) li tat(taw) lok għall-ilment u għall-assoċjazzjonijiet tal-konsumaturi (“ilmentaturi”).

Indirizzati

7. Dawn il-Linji Gwida huma indirizzati lill-awtoritajiet kompetenti kif definiti fil-punt i) tal-Artikolu 4(2) tar-Regolament (UE) Nru 1093/2010, u maħtura mill-Istati Membri biex jiżguraw u jissorveljaw il-konformità effettiva mad-Direttiva (UE) 2015/2366, skont l-Artikolu 100(1) ta’ dik id-Direttiva.

Definizzjonijiet

8. Sakemm ma jkunx speċifikat mod ieħor, it-termini użati u definiti fid-Direttiva (UE) 2015/2366 għandhom l-istess tifsira fil-Linji Gwida.

3. Implimentazzjoni

Data tal-applikazzjoni

9. Dawn il-Linji Gwida japplikaw mit-13 ta’ Jannar 2018.

4. Linji Gwida dwar proċeduri għall-ilmenti dwar l-allegat ksur tad-Direttiva (UE) 2015/2366

Linja Gwida 1: Mezzi għall-preżentazzjoni tal-ilmenti dwar l-allegat ksur tad-Direttiva (UE) 2015/2366

1.1. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li tal-inqas, l-ilmentaturi jkollhom għad-disponibbiltà tagħhom żewġ mezzi differenti biex jippreżentaw l-ilmenti tagħhom dwar l-allegat ksur tad-Direttiva (UE) 2015/2366 u li tal-inqas wieħed minn dawn il-mezzi jkun faċilment aċċessibbli għat-tipi kollha ta' lmentaturi.

1.2. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li tal-inqas, wieħed mill-mezzi msemmija fil-Linja Gwida 1.1 ikun diġitali u aċċessibbli online, bħall-email jew formola web.

Linja Gwida 2: Informazzjoni li għandha tintalab mill-ilmentaturi

2.1. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jitolbu lill-ilmentaturi jipprovdu, fejn ikun possibbli, informazzjoni li tinkludi, iżda mhux limitata għal:

a. l-identità u d-dettalji ta' kuntatt tal-ilmentatur;

b. indikazzjoni dwar jekk l-ilmentatur huwiex persuna fiżika jew ġuridika;

c. indikazzjoni dwar jekk l-ilmentatur huwiex utent ta' servizz ta' ħlas jew le;

d. l-identità tal-fornitur(i) ta' servizz ta' ħlas li ta/taw lok għall-ilment dwar l-allegat ksur tad-Direttiva (UE) 2015/2366; u

e. deskrizzjoni tas-sitwazzjoni li tat lok għall-ilment dwar l-allegat ksur tad-Direttiva (UE) 2015/2366.

2.2. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jirreġistraw l-informazzjoni mogħtija mill-ilmentaturi taħt il-Linja Gwida 2.1.

2.3. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jagħmlu mezzi disponibbli għall-ilmentaturi biex jippreżentaw kwalunkwe evidenza dokumentarja biex tissostanzja l-ilment, bħal kopja tal-kuntratt tagħhom mal-fornitur ta' servizz ta' ħlas, kwalunkwe

korrispondenza skambjata mal-fornitur(i) ta' servizz ta' ħlas jew ma' kwalunkwe entità oħra u informazzjoni relatata mal-kont ta' ħlas tagħhom jekk rilevanti.

Linja Gwida 3: Tweġibiet lill-ilmentaturi

3.1. Meta jwieġbu lill-ilmentaturi u, fejn xieraq, jinfurmawhom bl-eżistenza ta' proċeduri alternattivi ta' riżoluzzjoni tat-tilwim skont l-Artikolu 99(2) tad-Direttiva (UE) 2015/2366, l-awtoritajiet kompetenti għandhom jipprovdu wkoll:

a. konferma tal-wasla tal-ilment;

b. informazzjoni dwar il-kompetenza ġenerali tal-awtorità kompetenti fir-rigward tal-proċedura għall-ilmenti dwar l-allegat ksur tad-Direttiva (UE) 2015/2366;

c. informazzjoni dwar jekk l-awtorità kompetenti bagħtitx l-ilment lil awtorità oħra jew korp ieħor, li jistgħu jkunu jinsabu fl-istess Stat Membru jew fi Stat Membru ieħor, flimkien mal-isem u d-dettalji ta' kuntatt ta' dik l-awtorità jew korp; u

d. informazzjoni dwar il-ħin u l-forma ta' kwalunkwe komunikazzjoni ulterjuri mal-ilmentatur dwar l-allegat ksur tad-Direttiva (UE) 2015/2366 jew inkella dwar jekk it-tweġiba tirrappreżentax it-tmiem tal-proċedura għall-ilmenti mal-awtorità kompetenti.

3.2. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jibagħtu t-tweġibiet tagħhom lill-ilmentatur mingħajr dewmien żejjed.

3.3. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jinkludu informazzjoni kif stabbilit fil-Linja Gwida 3.1.d. fi kwalunkwe komunikazzjoni sussegwenti li huma jista' jkollhom mal-ilmentatur.

Linja Gwida 4: Analiżi aggregata tal-ilmenti

4.1. Billi tal-inqas iqisu l-informazzjoni miġbura taħt il-Linja Gwida 2.1., l-awtoritajiet kompetenti għandu jkollhom fis-seħħ proċedura għall-ilmenti li tippermetti analiżi aggregata tal-ilmenti dwar l-allegat ksur tad-Direttiva (UE) 2015/2366 u li tippermetti lill-awtoritajiet kompetenti jidentifikaw, jifhmu u jivvalutaw, għal perjodu ta' żmien partikolari:

a. l-għadd totali ta' lmenti li waslu dwar l-allegat ksur tad-Direttiva (UE) 2015/2366;

b. in-natura tat-tipi l-aktar komuni ta' lmentaturi;

c. l-identità tal-fornituri ta' servizz ta' ħlas li ta' spiss isiru lmenti dwarhom;

d. il-kwistjonijiet u, fejn ikun possibbli, id-dispożizzjonijiet tad-Direttiva (UE) 2015/2366 li l-aktar isiru lmenti dwarhom;

e. is-servizzi ta' ħlas li l-aktar isiru lmenti dwarhom, fejn ikun possibbli; u

f. il-miżuri l-aktar komuni meħuda mill-awtorità kompetenti bi tweġiba għall-ilmenti li jaslu sabiex tiġi żgurata l-konformità effettiva mad-Direttiva (UE) 2015/2366.

4.2. L-awtoritajiet kompetenti għandhom iqisu l-analiżi aggregata tal-ilmenti msemmija fil-Linja Gwida 4.1. biex jiżguraw u jissorveljaw il-konformità effettiva tal-fornituri ta' servizzi ta' ħlas mad-Direttiva (UE) 2015/2366.

4.3. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jittrattaw ilmenti mill-istess ilmentatur, dwar l-istess fornitur ta' servizz ta' ħlas u bl-istess deskrizzjoni tas-sitwazzjoni li tat lok għall-ilment, bħala lment wieħed għall-finijiet tal-analiżi aggregata tal-ilmenti msemmija fil-Linja Gwida 4.1.

Linja Gwida 5: Dokumentazzjoni tal-proċeduri għall-ilmenti

5.1. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiddokumentaw il-proċeduri għall-ilmenti tagħhom billi jiddeskrivu l-proċedura għall-wasla ta' lmenti ppreżentati mill-utenti ta' servizz ta' ħlas u partijiet interessati oħrajn, kif stipulat f'dawn il-Linji Gwida u l-governanza interna ta' dik il-proċedura.

Linja Gwida 6: Informazzjoni pubblika dwar proċeduri għall-ilmenti

6.1. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jagħmlu pubblikament disponibbli informazzjoni dwar il-proċeduri tagħhom għall-ilmenti dwar l-allegat ksur tad-Direttiva (UE) 2015/2366. Din l-informazzjoni għandha tkun aġġornata u faċilment disponibbli u għandha tinkludi, iżda mhux limitata għal:

a. l-objettiv u l-kamp ta' applikazzjoni tal-proċeduri għall-ilmenti;

b. il-mezzi li bihom jistgħu jiġu ppreżentati l-ilmenti u kif dawn jistgħu jiġu aċċessati;

c. l-informazzjoni li l-ilmentaturi jintalbu jipprovdu kif stabbilit fil-Linja Gwida 2.1.;

d. il-passi sekwenzjali tal-proċeduri għall-ilmenti u kwalunkwe skadenza li tista' tapplika;

e. il-kompetenza ġenerali tal-awtorità kompetenti fir-rigward tal-proċedura għall-ilmenti dwar l-allegat ksur tad-Direttiva (UE) 2015/2366; u

f. il-miżuri varji disponibbli għall-awtorità kompetenti biex tiżgura u tissorvelja l-konformità effettiva mad-Direttiva (UE) 2015/2366.