

EBA/GL/2017/13

---

05/12/2017

---

## Насоки

---

относно процедурите за  
разглеждане на жалби срещу  
предполагаеми нарушения на  
Втората директива за платежните  
услуги

---

# 1. Спазване на насоките задълженията за докладване

---

## Статут на насоките

1. Този документ съдържа насоки, издадени съгласно член 16 от Регламент (ЕС) № 1093/2010<sup>1</sup>. Съгласно член 16, параграф 3 от Регламент (ЕС) № 1093/2010, компетентните органи и финансовите институции полагат всички усилия за спазване на насоките.
2. В насоките е представено становището на ЕБО за подходящите надзорни практики в Европейската система за финансов надзор или за това как правото на Съюза следва да се прилага в дадена област. Компетентните органи, както са дефинирани в член 4, параграф 2 от Регламент (ЕС) № 1093/2010, за които се отнасят тези насоки, трябва да ги спазват, като ги включат в практиките си по подходящ начин (напр. като изменят своята правна рамка или надзорни процеси), включително когато насоките са насочени основно към институциите.

## Изисквания за отчетност

3. Съгласно член 16, параграф 3 от Регламент (ЕС) № 1093/2010, най-късно до 05/02/2018 компетентните органи са длъжни да уведомят ЕБО дали спазват или възнамеряват да спазват тези насоки, в противен случай - за причините за неспазване. При липса на уведомление в този срок ЕБО счита, че компетентните органи не спазват изискването за отчетност. Уведомленията трябва да се изпратят чрез подаване на формата, намираща се на уебсайта на ЕБО, на адрес [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu), като се посочи референтен номер 'EBA/GL/2017/13'. Уведомленията следва да се подават от лица, оправомощени да докладват за наличието на съответствие от името на техните компетентни органи. Всяка промяна в статута на спазването трябва също да се отчита пред ЕБО.
4. Уведомленията се публикуват на уебсайта на ЕБО в съответствие с член 16, параграф 3.

---

<sup>1</sup> Регламент (ЕС) № 1093/2010 на Европейския парламент и на Съвета от 24 ноември 2010 година за създаване на Европейски надзорен орган (Европейски банков орган), за изменение на Решение № 716/2009/ЕО и за отмяна на Решение 2009/78/ЕО на Комисията (ОВ L 331, 15.12.2010 г., стр.12).

## 2. Предмет, обхват и определения

---

### Предмет и обхват на прилагане

5. Настоящите насоки са в изпълнение на изискването към ЕБО да издаде насоки съгласно член 100, параграф 6 от Директива (ЕС) 2015/2366 от 25 ноември 2015 г. за платежните услуги във вътрешния пазар.
6. Те са приложими за жалбите, подавани до компетентните органи, във връзка с извършени от доставчици на платежни услуги предполагаеми нарушения на Директива (ЕС) 2015/2366, както е предвидено в член 99, параграф 1 от директивата. Тези жалби трябва да бъдат взети под внимание от компетентните органи, за да се осигури и наблюдава ефективното спазване на Директива (ЕС) 2015/2366, както е посочено в член 100, параграф 6 от директивата. Жалби може да се подават от ползвателите на платежни услуги и другите заинтересовани лица, включително доставчици на платежни услуги, които са засегнати от ситуациите, довели до жалбата, и сдружения на потребители („жалбоподатели“).

### Адресати

7. Настоящите насоки са предназначени за компетентните органи, определени в подточка i) на член 4, параграф 2 от Регламент (ЕС) № 1093/2010, и определени от държавите членки да осигуряват и наблюдават ефективното спазване на Директива (ЕС) 2015/2366, в съответствие с член 100, параграф 1 от посочената директива.

### Определения

8. Освен ако не е посочено друго, термините, използвани и определени в Директива (ЕС) 2015/2366, имат същото значение в насоките.

## 3. Въвеждане

---

### Дата на влизане в сила

9. Настоящите насоки се прилагат от 13 януари 2018 г.

## 4. Насоки относно процедурите за разглеждане на жалби срещу предполагаеми нарушения на Директива (ЕС) 2015/2366

---

### Насока 1: Канали за подаване на жалби срещу предполагаеми нарушения на Директива (ЕС) 2015/2366

- 1.1. Компетентните органи следва да гарантират, че жалбоподателите разполагат с поне два различни канала, за да подават своите жалби срещу предполагаемо нарушение на Директива (ЕС) 2015/2366, както и че поне един от тези канали е лесно достъпен за всички видове жалбоподатели.
- 1.2. Компетентните органи следва да гарантират, че поне един от каналите, посочени в Насока 1.1., е цифров и достъпен онлайн, като например електронна поща или онлайн формуляр.

### Насока 2: Информация, която трябва да се изисква от жалбоподателите

- 2.1. Компетентните органи следва да изискват от жалбоподателите да предоставят, когато е възможно, информация, която включва, но не се ограничава до:
  - а. самоличността и данните за контакт на жалбоподателя;
  - б. информация дали жалбоподателят е физическо или юридическо лице;
  - в. информация дали жалбоподателят е ползвател на платежни услуги или не;
  - г. самоличността на доставчика/ците на платежни услуги, предизвикал/и жалбата срещу предполагаемо нарушение на Директива (ЕС) 2015/2366; и
  - д. описание на ситуацията, довела до жалбата срещу предполагаемо нарушение на Директива (ЕС) 2015/2366.
- 2.2. Компетентните органи следва да регистрират информацията, предоставена от жалбоподателите съгласно Насока 2.1.
- 2.3. Компетентните органи следва да предоставят на жалбоподателите средство за представяне на писмени доказателства в подкрепа на жалбата, като например

копие от техния договор с доставчика на платежни услуги, кореспонденцията, разменена с доставчика/ците на платежни услуги или с друг субект, и информация, свързана с тяхната платежна сметка, ако това е уместно.

### Насока 3: Изпращане на отговор до жалбоподателите

- 3.1. В отговора си до жалбоподателите и, когато това е уместно, при информирането им за съществуването на процедури за алтернативно решаване на спорове в съответствие с член 99, параграф 2 от Директива (ЕС) 2015/2366, компетентните органи следва също така да предоставят:
- а. потвърждение за получаването на жалбата;
  - б. информация относно общата компетентност на компетентния орган във връзка с процедурата за разглеждане на жалби срещу предполагаеми нарушения на Директива (ЕС) 2015/2366;
  - в. информация за това дали компетентният орган е препратил жалбата на друг орган или организация, които може да се намират в същата или в друга държава членка, в т.ч. наименованието и данните за контакт на този орган или организация; и
  - г. информация за сроковете и формата на евентуалната допълнителна кореспонденция с жалбоподателя относно предполагаемото нарушение на Директива (ЕС) 2015/2366, или дали с отговора се прекратява процедурата за разглеждане на жалби при компетентния орган.
- 3.2. Компетентните органи следва да изпращат отговора до жалбоподателя без неоснователно забавяне.
- 3.3. Компетентните органи следва да включват информацията, посочена в Насока 3.1.г, във всяка по-нататъшна кореспонденция, която може да поддържа с жалбоподателя.

### Насока 4: Обобщен анализ на жалбите

- 4.1. Като се има предвид поне информацията, събрана съгласно Насока 2.1., компетентните органи следва да разполагат с процедура за разглеждане на жалби, която позволява да се извърши обобщен анализ на жалбите срещу предполагаеми нарушения на Директива (ЕС) 2015/2366 и дава възможност на компетентните органи да установят, разберат и оценят за определен период:
- а. общия брой на получените жалби срещу предполагаеми нарушения на Директива (ЕС) 2015/2366;

- б. естеството на най-често срещаните видове жалбоподатели;
  - в. самоличността на доставчиците на платежни услуги, срещу които най-често са насочени жалбите;
  - г. проблемите и, когато е възможно, разпоредбите на Директива (ЕС) 2015/2366, срещу които са насочени най-много жалби;
  - д. платежните услуги, срещу които са насочени най-много жалби, когато това е възможно; и
  - е. най-често предприеманите мерки от компетентния орган в отговор на получените жалби с цел да се гарантира ефективното спазване на Директива (ЕС) 2015/2366.
- 4.2. Компетентните органи следва да вземат предвид обобщения анализ на жалбите, посочен в Насока 4.1., за да осигуряват и наблюдават ефективното спазване на Директива (ЕС) 2015/2366 от страна на доставчиците на платежни услуги.
- 4.3. За целите на обобщения анализ на жалбите, посочен в Насока 4.1., компетентните органи следва да разглеждат жалбите от един и същ жалбоподател по отношение на един и същ доставчик на платежни услуги и с едно и също описание на ситуацията, довела до жалбата, като една жалба.

## Насока 5: Документиране на процедурите за разглеждане на жалби

- 5.1. Компетентните органи следва да документират своите процедури за разглеждане на жалби, като описват процедурата за получаване на жалби, подавани от ползвателите на платежни услуги и други заинтересовани страни, както е предвидено в настоящите насоки, както и вътрешните правила за тази процедура.

## Насока 6: Публична информация относно процедурите за разглеждане на жалби

- 6.1. Компетентните органи следва да предоставят публично достъпна информация относно своите процедури за разглеждане на жалби срещу предполагаеми нарушения на Директива (ЕС) 2015/2366. Тази информация следва да е актуална и лесно достъпна и да включва, но да не се ограничава до:
- а. целта и обхвата на процедурите за разглеждане на жалби;
  - б. каналите, по които може да се подават жалби, и начините за достъп до тях;

- в. информацията, която жалбоподателите трябва да предоставят, както е посочено в Насока 2.1.;
- г. последователните етапи на процедурите за разглеждане на жалби и сроковете, които може да са приложими;
- д. общата компетентност на компетентния орган във връзка с процедурата за разглеждане на жалби срещу предполагаеми нарушения на Директива (ЕС) 2015/2366; и
- е. различните мерки, които са на разположение на компетентния орган, за да осигурява и наблюдава ефективно спазване на Директива (ЕС) 2015/2366.