

EBA/GL/2017/13

05/12/2017

Usmernenia

o postupoch riešenia sťažností
týkajúcich sa údajných porušení
smernice o platobných službách 2

1. Povinnosti týkajúce sa dodržiavania súladu (compliance) s predpismi a ohlasovacia povinnosť

Štatút týchto usmernení

1. Tento dokument obsahuje usmernenia vydané podľa článku 16 nariadenia (EÚ) č. 1093/2010¹. Podľa článku 16 ods. 3 nariadenia č. 1093/2010 príslušné orgány a finančné inštitúcie vynaložia všetko úsilie na dodržanie týchto usmernení a odporúčaní.
2. Tieto usmernenia zahŕňajú názor EBA na príslušné postupy dohľadu v rámci Európskeho systému finančného dohľadu alebo na spôsob uplatňovania právnych predpisov Únie v konkrétnej oblasti. Príslušné orgány, ako sú vymedzené v článku 4 ods. 2 nariadenia (EÚ) č. 1093/2010, na ktoré sa tieto usmernenia vzťahujú, ich majú dodržiavať tak, že ich začlenia do svojich postupov dohľadu podľa potreby (napr. zmenou svojho právneho rámca alebo postupov dohľadu), a to aj v prípade, keď sú tieto usmernenia zamerané prevažne na banky.

Požiadavky na vykazovanie

3. Podľa článku 16 ods. 3 nariadenia (EÚ) č. 1093/2010 musia príslušné orgány oznámiť EBA, či tieto usmernenia dodržiavajú alebo majú v úmysle dodržať, alebo musia uviesť dôvody ich nedodržania do 05/02/2018. Ak do tohto dátumu nebude doručené žiadne oznámenie, EBA sa bude domnievať, že ich príslušné orgány nedodržiavajú. Oznámenia sa majú zaslať prostredníctvom formulára dostupného na adrese compliance@eba.europa.eu spolu s označením „EBA/GL/2017/13“. Tieto oznámenia majú príslušnému orgánu predkladať osoby, ktoré sú oprávnené podávať správy o dodržaní v mene svojich príslušných orgánov. Akúkoľvek zmenu stavu dodržiavania ustanovení treba takisto oznámiť EBA.
4. Oznámenia budú uverejnené na webovej stránke EBA v súlade s článkom 16 ods. 3.

¹ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1093/2010 z 24. novembra 2010, ktorým sa zriaďuje Európsky orgán dohľadu (Európsky orgán pre bankovníctvo) a ktorým sa mení a dopĺňa rozhodnutie č. 716/2009/ES a zrušuje rozhodnutie Komisie 2009/78/ES (Ú. v. EÚ L 331, 15.12.2010. s. 12).

2. Predmet úpravy, rozsah pôsobnosti a vymedzenia pojmov

Predmet úpravy a rozsah pôsobnosti

5. Tieto usmernenia sa týkajú požiadavky, aby EBA vydal usmernenia v súlade s článkom 100 ods. 6 smernice (EÚ) 2015/2366 z 25. novembra 2015 o platobných službách na vnútornom trhu.
6. Tieto usmernenia sa uplatňujú na sťažnosti podané príslušným orgánom, pokiaľ ide o údajné porušenia smernice (EÚ) 2015/2366 poskytovateľmi platobných služieb, ako sa stanovuje v článku 99 ods. 1 smernice. Tieto sťažnosti majú príslušné orgány zohľadniť, na zabezpečenie a monitorovanie účinného súladu so smernicou (EÚ) 2015/2366, ako sa uvádza v článku 100 ods. 6 smernice. Tieto sťažnosti môžu podávať používatelia platobných služieb a iné zainteresované strany vrátane poskytovateľov platobných služieb, ktorých sa dotkli situácie, ktoré vyvolali sťažnosť, a združení spotrebiteľov („sťažovatelia“).

Určenie

7. Tieto usmernenia sú určené príslušným orgánom vymedzeným v článku 4 ods. 2 bode i) nariadenia (EÚ) č. 1093/2010 a určené členskými štátmi na zabezpečenie a monitorovanie účinného súladu so smernicou (EÚ) 2015/2366 v súlade s článkom 100 ods. 1 uvedenej smernice.

Vymedzenie pojmov

8. Pokiaľ nie je uvedené inak, pojmy používané a vymedzené v smernici (EÚ) 2015/2366 majú v týchto usmerneniach rovnaký význam.

3. Vykonávanie

Dátum začiatku uplatňovania

9. Tieto usmernenia sa uplatňujú od 13. januára 2018.

4. Usmernenia o postupoch riešenia sťažností týkajúcich sa údajných porušení smernice (EÚ) 2015/2366

Usmernenie 1: Komunikačné kanály na predkladanie sťažností týkajúcich sa uplatnených porušení smernice (EÚ) 2015/2366

- 1.1. Príslušné orgány by mali zabezpečiť, aby boli sťažovateľom k dispozícii aspoň dva rôzne kanály na predkladanie sťažností týkajúcich sa údajného porušenia smernice (EÚ) 2015/2366 a aby bol aspoň jeden z týchto komunikačných kanálov ľahko dostupný všetkým typom sťažovateľov.
- 1.2. Príslušné orgány by mali zabezpečiť, aby bol aspoň jeden z komunikačných kanálov, na ktoré sa odkazuje v usmernení 1.1., digitálny a dostupný online, napríklad e-mail alebo webový formulár.

Usmernenie 2: Informácie, o ktoré treba požiadať sťažovateľov

- 2.1. Príslušné orgány by mali sťažovateľov požiadať, aby poskytli informácie, ak je to možné, ktoré okrem iného zahŕňajú aspoň tieto údaje:
 - a. totožnosť a kontaktné údaje sťažovateľa,
 - b. označenie, či sťažovateľ je fyzická alebo právnická osoba,
 - c. označenie, či sťažovateľ je používateľ platobných služieb,
 - d. identifikáciu poskytovateľa (poskytovateľov) platobných služieb, ktorý (ktorí) viedla (vedú) k podaniu sťažnosti týkajúcej sa uplatneného porušenia smernice (EÚ) 2015/2366 a
 - e. opis situácie, ktorá viedla k podaniu sťažnosti týkajúcej sa údajného porušenia smernice (EÚ) 2015/2366.
- 2.2. Príslušné orgány by mali zaznamenať informácie poskytnuté sťažovateľmi podľa usmernenia 2.1.
- 2.3. Príslušné orgány by mali sťažovateľom sprístupniť prostriedky na predkladanie akýchkoľvek listinných dôkazov na podopretie sťažnosti, napríklad kópiu ich zmluvy s poskytovateľom platobných služieb, korešpondenciu vymenenú s poskytovateľom

(poskytovateľmi) platobných služieb alebo s akýmkoľvek iným subjektom a informácie o platobnom účte, ak je to relevantné.

Usmernenie 3: Odpoveď sťažovateľom

- 3.1. Pri odpovedi sťažovateľom, a ak je to vhodné, pri ich informovaní o existencii postupov alternatívneho riešenia sporov v súlade s článkom 99 ods. 2 smernice (EÚ) 2015/2366, by príslušné orgány mali poskytnúť aj:
 - a. potvrdenie o doručení sťažnosti,
 - b. informácie o všeobecnej právomoci príslušného orgánu, pokiaľ ide o postup riešenia sťažností týkajúcich sa údajných porušení smernice (EÚ) 2015/2366,
 - c. informácie o tom, či príslušný orgán preposlal sťažnosť inému orgánu alebo subjektu, ktorý sa môže nachádzať v rovnakom alebo inom členskom štáte, a to vrátane názvu a kontaktných údajov daného orgánu alebo subjektu, a
 - d. informácie o načasovaní a forme akejkoľvek ďalšej komunikácie so sťažovateľom v súvislosti s uplatneným porušením smernice (EÚ) 2015/2366, alebo či odpoveď predstavuje koniec prešetrenia sťažností u príslušného orgánu.
- 3.2. Príslušné orgány by mali zasielať odpoveď sťažovateľovi bez zbytočného odkladu.
- 3.3. Príslušné orgány by mali zahrnúť informácie podľa usmernenia 3.1.d. do akejkoľvek následnej komunikácie, ktorú prípadne vedú so sťažovateľom.

Usmernenie 4: Súhrnná analýza sťažností

- 4.1. So zohľadnením aspoň informácií zhromaždených podľa usmernenia 2.1. by príslušné orgány mali mať zavedený postup riešenia sťažností, ktorý umožňuje súhrnnú analýzu sťažností týkajúcich sa uplatnených porušení smernice (EÚ) 2015/2366 a príslušným orgánom umožňuje identifikovať, pochopiť a zhodnotiť za daný časový rámec:
 - a. celkový počet doručených sťažností týkajúcich sa uplatnených porušení smernice (EÚ) 2015/2366,
 - b. podstatu najčastejších typov sťažností,
 - c. identifikáciu poskytovateľov platobných služieb, ktorí sú najčastejšie predmetom sťažností,
 - d. skutočnosti a v možnom rozsahu ustanovenia smernice (EÚ) 2015/2366, ktoré sú najčastejšie predmetom sťažností,
 - e. platobné služby, ktoré sú najčastejšie predmetom sťažností, ak je to možné, a

- f. najčastejšie opatrenia, ktoré prijal príslušný orgán v nadväznosti na doručené sťažnosti s cieľom zabezpečiť účinné dodržiavanie súladu so smernicou (EÚ) 2015/2366.
- 4.2. Príslušné orgány by mali vziať do úvahy súhrnnú analýzu sťažností uvedenú v usmernení 4.1. na zabezpečenie a monitorovanie účinného súladu poskytovateľov platobných služieb so smernicou (EÚ) 2015/2366.
 - 4.3. Príslušné orgány by mali zaobchádzať so sťažnosťami od rovnakého sťažovateľa na rovnakého poskytovateľa platobných služieb a s rovnakým opisom situácie, ktorá je predmetom sťažnosti, ako s jednou sťažnosťou na účely súhrnnej analýzy sťažností uvedenej v usmernení 4.1.

Usmernenie 5: Zaznamenávanie postupov riešenia sťažností

- 5.1. Príslušné orgány by mali zaznamenať svoje postupy riešenia sťažností tak, že uvedú postup prijímania sťažností predložených používateľmi platobných služieb a inými dotknutými stranami, ako ustanovené v týchto usmerneniach, a interné riadenie daného postupu.

Usmernenie 6: Verejne prístupné informácie o postupoch riešenia sťažností

- 6.1. Príslušné orgány by mali verejnosti sprístupniť dostupné informácie o svojich postupoch riešenia sťažností týkajúcich sa uplatnených porušení smernice (EÚ) 2015/2366. Tieto informácie by mali byť aktuálne a jednoducho dostupné a mali by zahŕňať okrem iného:
 - a. cieľ a rozsah pôsobnosti postupov riešenia sťažností,
 - b. komunikačné kanály, prostredníctvom ktorých je možné podávať sťažnosti, a spôsob prístupu k nim,
 - c. informácie, o ktorých poskytnutie sú sťažovatelia požiadaní, ktoré sú ustanovené v usmernení 2.1.,
 - d. súslednosť krokov postupov riešenia sťažností a všetky lehoty, ktoré sa môžu uplatňovať,
 - e. informácie o všeobecnej právomoci príslušného orgánu, pokiaľ ide o postup riešenia sťažností týkajúcich sa uplatnených porušení smernice (EÚ) 2015/2366 a
 - f. rôzne opatrenia, ktoré má príslušný orgán k dispozícii na zabezpečenie a monitorovanie účinného súladu so smernicou (EÚ) 2015/2366.