

EBA/GL/2017/13

05/12/2017

Smjernice

o pritužbenim postupcima zbog
navodnih kršenja Direktive o platnim
uslugama 2

1. Obveze usklađivanja i izvješćivanja

Status ovih smjernica

1. Ovaj dokument sadrži smjernice izdane na temelju članka 16. Uredbe (EU) br. 1093/2010¹. U skladu s člankom 16. stavkom 3. Uredbe (EU) br. 1093/2010 nadležna tijela i financijske institucije moraju ulagati napore da se usklade s ovim smjernicama.
2. Smjernice iznose EBA-ino stajalište o odgovarajućim nadzornim praksama unutar Europskog sustava financijskog nadzora ili o tome kako bi se pravo Unije trebalo primjenjivati u određenom području. Nadležna tijela određena člankom 4. stavkom 2. Uredbe (EU) br. 1093/2010 na koja se smjernice primjenjuju trebala bi se s njima uskladiti tako da ih na odgovarajući način uključe u svoje prakse (npr. izmjenama svojeg pravnog okvira ili nadzornih postupaka), uključujući i u slučajevima kada su smjernice prvenstveno upućene institucijama.

Zahtjevi za izvješćivanje

3. U skladu s člankom 16. stavkom 3. Uredbe (EU) 1093/2010 nadležna tijela moraju obavijestiti EBA-u o tome jesu li usklađena ili se namjeravaju uskladiti s ovim smjernicama, odnosno o razlozima neusklađenosti do 05/02/2018. U slučaju izostanka takve obavijesti unutar ovog roka EBA će smatrati da nadležna tijela nisu usklađena. Obavijesti se dostavljaju slanjem ispunjenog obrasca koji se nalazi na internetskoj stranici EBA-e na adresu compliance@eba.europa.eu s uputom „EBA/GL/2017/13”. Obavijesti bi trebale slati osobe s odgovarajućom nadležnošću za izvješćivanje o usklađenosti u ime svojih nadležnih tijela. Svaka se promjena statusa usklađenosti također mora prijaviti EBA-i.
4. Obavijesti će biti objavljene na EBA-inoj internetskoj stranici u skladu s člankom 16. stavkom 3.

¹ Uredba (EU) br. 1093/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o osnivanju europskog nadzornog tijela (Europskog nadzornog tijela za bankarstvo), kojom se izmjenjuje Odluka br. 716/2009/EZ i stavlja izvan snage Odluka Komisije 2009/78/EZ, (SL L 331, 15.12.2010., str. 12.).

2. Predmet, područje primjene i definicije

Predmet i područje primjene

5. Ove smjernice odnose se na zahtjev da EBA donese smjernice prema članku 100. stavku 6. Direktive (EU) 2015/2366 od 25. studenoga 2015. o platnim uslugama na unutarnjem tržištu.
6. Ove se smjernice primjenjuju na pritužbe podnesene nadležnim tijelima, a odnose se na pružatelje platnih usluga koji su navodno prekršili Direktivu (EU) 2015/2366 kako je utvrđeno u članku 99. stavku 1. Direktive. Nadležna tijela trebala bi uzeti te pritužbe u obzir kako bi se osigurala i pratila učinkovita usklađenost s Direktivom (EU) 2015/2366, kako je navedeno u članku 100. stavku 6. Direktive. Te pritužbe mogu podnijeti korisnici platnih usluga i druge osobe s pravnim interesom, uključujući pružatelje platnih usluga na koje se odnosi slučaj/slučajevi zbog kojih je podnesena pritužba i udruge potrošača („podnositelji pritužbe”).

Adresati

7. Ove se Smjernice upućuju nadležnim tijelima kako je određeno u točki i. članka 4. stavka 2. Uredbe (EU) br. 1093/2010 i koje imenuju države članice kako bi osigurale i pratile učinkovitu usklađenost s Direktivom (EU) 2015/2366 u skladu s člankom 100. stavkom 1. te Direktive.

Definicije

8. Osim ako je drugačije navedeno, pojmovi upotrijebljeni i utvrđeni u Direktivi (EU) 2015/2366 imaju isto značenje u ovim smjernicama.

3. Provedba

Datum primjene

9. Ove smjernice primjenjuju se od 13. siječnja 2018.

4. Smjernice o pritužbenim postupcima zbog navodnih kršenja Direktive (EU) 2015/2366

Smjernica 1.: Kanali za podnošenje pritužbi o navodnom kršenju Direktive (EU) 2015/2366

- 1.1. Nadležna tijela trebala bi osigurati dostupnost najmanje dvaju različitih kanala putem kojih bi podnositelji pritužbi mogli podnijeti svoje pritužbe o navodnom kršenju Direktive (EU) 2015/2366 i da je najmanje jedan od tih kanala lako dostupan za sve vrste podnositelja pritužbi.
- 1.2. Nadležna tijela trebala bi osigurati da je najmanje jedan od kanala navedenih u smjernici 1.1. digitalan i dostupan na internetu, primjerice u obliku e-pošte ili *web-obrasca*.

Smjernica 2.: Informacije koje se traže od podnositelja pritužbi

- 2.1. Nadležna tijela trebala bi zatražiti od podnositelja pritužbi da pruže, ako je to moguće, podatke koji uključuju, ali nisu ograničeni na:
 - a. identitet i podatke za kontakt podnositelja pritužbe,
 - b. naznaku o tome je li podnositelj pritužbe fizička ili pravna osoba,
 - c. naznaku o tome je li podnositelj pritužbe korisnik platnih usluga ili nije,
 - d. identitet pružatelja platnih usluga zbog kojeg/kojih je podnesena pritužba o navodnom kršenju Direktive (EU) 2015/2366 i
 - e. opis slučaja zbog kojeg je podnesena pritužba o navodnom kršenju Direktive (EU) 2015/2366.
- 2.2. Nadležna tijela trebala bi evidentirati informacije koje dostave podnositelji pritužbe prema smjernici 2.1.
- 2.3. Nadležna tijela trebala bi omogućiti podnositeljima pritužbi načine za podnošenje bilo kakvih dokumentiranih dokaza kojima se podupire pritužba, kao što je preslika njihova ugovora s pružateljem platnih usluga, bilo kakva razmjena komunikacije s pružateljem/pružateljima platnih usluga ili bilo kojim drugim subjektom te informacije koje se odnose na njihov račun za plaćanje ako su relevantne.

Smjernica 3.: Odgovor podnositeljima pritužbi

- 3.1. Pri odgovaranju podnositeljima pritužbi i, ako je to prikladno, pri obavještanju podnositelja pritužbi o postojanju postupaka alternativnog rješavanja sporova, u skladu s člankom 99. stavkom 2. Direktive (EU) 2015/2366, nadležna tijela trebala bi osigurati i:
 - a. potvrdu o zaprimanju pritužbe,
 - b. informacije o općoj nadležnosti nadležnog tijela u odnosu na pritužbeni postupak zbog navodnih kršenja Direktive (EU) 2015/2366,
 - c. informaciju o tome je li nadležno tijelo prosljedilo pritužbu drugoj nadležnoj instituciji ili tijelu koje se može nalaziti u istoj ili u drugoj državi članici, uključujući ime i podatke za kontakt te mjerodavne institucije ili tijela i
 - d. informacije o vremenu i obliku bilo kakve daljnje komunikacije s podnositeljem pritužbe o navodnom kršenju Direktive (EU) 2015/2366 ili informaciju da odgovor predstavlja kraj pritužbenog postupka kod nadležnog tijela.
- 3.2. Nadležna tijela trebala bi poslati odgovor podnositelju pritužbe bez nepotrebnog odgađanja.
- 3.3. Nadležna tijela trebala bi uključiti informacije navedene u smjernici 3.1.d. u svakoj naknadnoj komunikaciji koju mogu voditi s podnositeljem pritužbe.

Smjernica 4.: Zbirna analiza pritužbi

- 4.1. Uzimajući u obzir barem informacije prikupljene u skladu sa smjernicom 2.1., nadležna bi tijela trebala provesti pritužbeni postupak kojim se omogućava zbirna analiza pritužbi o navodnom kršenju Direktive (EU) 2015/2366 i kojim se omogućava nadležnim tijelima da utvrde, razumiju i procijene, za određeno vremensko razdoblje:
 - a. ukupan broj zaprimljenih pritužbi o navodnom kršenju Direktive (EU) 2015/2366,
 - b. osobine najčešćih vrsta podnositelja pritužbi,
 - c. identitet pružatelja platnih usluga na koje se najčešće podnose pritužbe,
 - d. problematična područja i, ako je to moguće, odredbe Direktive (EU) 2015/2366 na koje se podnosi najviše pritužbi,
 - e. platne usluge na koje se podnosi najviše pritužbi, ako je to moguće i

- f. najčešće mjere koje je poduzelo nadležno tijelo kao odgovor na zaprimljene pritužbe kojima se osigurava učinkovita usklađenost s Direktivom (EU) 2015/2366.
- 4.2. Nadležna tijela trebala bi uzeti u obzir zbirnu analizu pritužbi navedenu u smjernici 4.1. kako bi se osigurala i pratila učinkovita usklađenost pružatelja platnih usluga s Direktivom (EU) 2015/2366.
- 4.3. Nadležna tijela trebala bi postupati s pritužbama istog podnositelja pritužbe, koje se odnose na istog pružatelja platnih usluga i koje imaju isti opis slučaja zbog kojeg je podnesena pritužba, kao s jedinstvenom pritužbom u cilju zbirne analize pritužbi navedene u smjernici 4.1.

Smjernica 5.: Dokumentiranje pritužbenog postupka

- 5.1. Nadležna tijela trebala bi dokumentirati svoje pritužbene postupke tako da opišu postupak zaprimanja pritužbi korisnika platnih usluga i ostalih osoba s pravnim interesom kako je utvrđeno ovim smjernicama te dokumentirati unutarnje upravljanje tim postupkom.

Smjernica 6.: Javne informacije o pritužbenom postupku

- 6.1. Nadležna tijela trebala bi javno objaviti informacije o svojim pritužbenim postupcima zbog navodnih kršenja Direktive (EU) 2015/2366. Te informacije trebale bi biti ažurne i lako dostupne te bi trebale uključivati, ali ne biti ograničene samo na sljedeće:
- a. cilj i područje primjene pritužbenog postupka,
 - b. kanale preko kojih se mogu podnijeti pritužbe i kako im se može pristupiti,
 - c. informacije koje moraju pružiti podnositelji pritužbe kako je navedeno u smjernici 2.1.,
 - d. redoslijed koraka pritužbenog postupka i sve rokove koji mogu biti primjenjivi,
 - e. opću nadležnost nadležnog tijela s obzirom na pritužbeni postupak zbog navodnih kršenja Direktive (EU) 2015/2366 i
 - f. različite mjere dostupne nadležnom tijelu za osiguranje i praćenje učinkovite usklađenosti s Direktivom (EU) 2015/2366.