

EBA/GL/2017/13

05/12/2017

Wytyczne

dotyczące procedur składania skarg w
związku z możliwymi naruszeniami
przepisów drugiej dyrektywy w
sprawie usług płatniczych

1. Zgodność i obowiązki sprawozdawcze

Status niniejszych wytycznych

1. Niniejszy dokument zawiera wytyczne wydane zgodnie z art. 16 rozporządzenia (UE) nr 1093/2010¹. Zgodnie z art. 16 ust. 3 rozporządzenia (UE) nr 1093/2010 właściwe organy i instytucje finansowe dokładają wszelkich starań, aby zastosować się do tych wytycznych i zaleceń.
2. Wytyczne przedstawiają stanowisko EUNB w sprawie odpowiednich praktyk nadzoru w ramach Europejskiego Systemu Nadzoru Finansowego lub tego, jak należy stosować prawo europejskie w konkretnym obszarze. Właściwe organy określone w art. 4 ust. 2 rozporządzenia (UE) nr 1093/2010, do których wytyczne mają zastosowanie, powinny stosować się do wytycznych poprzez wprowadzenie ich odpowiednio do swoich praktyk (np. poprzez dostosowanie swoich ram prawnych lub procesów nadzorczych), również jeżeli wytyczne są skierowane przede wszystkim do instytucji.

Wymogi dotyczące sprawozdawczości

3. Zgodnie z art. 16 ust. 3 rozporządzenia (UE) nr 1093/2010 właściwe organy muszą poinformować EUNB, czy stosują się lub czy zamierzają zastosować się do niniejszych wytycznych lub danego zalecenia lub podają powody niestosowania się do dnia 05/02/2018. W przypadku braku informacji w tym terminie właściwe organy zostaną uznane przez EUNB za niestosujące się do niniejszych wytycznych. Informacje należy przekazać poprzez wysłanie formularza dostępnego na stronie internetowej EUNB na compliance@eba.europa.eu z dopiskiem „EBA/GL/2017/13”. Informacje przekazują osoby upoważnione do informowania o niestosowaniu się do wytycznych w imieniu właściwych organów. Wszelkie zmiany dotyczące stosowania się do wytycznych także należy zgłaszać do EUNB.
4. Zgodnie z art. 16 ust. 3 przekazywane informacje publikuje się na stronie internetowej EUNB.

¹ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1093/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. w sprawie ustanowienia Europejskiego Urzędu Nadzoru (Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego), zmiany decyzji nr 716/2009/WE oraz uchylecia decyzji Komisji 2009/78/WE (Dz.U. L 331 z 15.12.2010, s. 12).

2. Przedmiot, zakres stosowania i definicje

Przedmiot i zakres stosowania

5. Niniejsze wytyczne powstały w związku z nałożeniem na EUNB wymogu wydania wytycznych na podstawie art. 100 ust. 6 dyrektywy (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego.
6. Niniejsze wytyczne mają zastosowanie do skarg składanych do właściwych organów w odniesieniu do możliwych naruszeń przez dostawców usług płatniczych przepisów dyrektywy (UE) 2015/2366, jak określono w art. 99 ust. 1 przedmiotowej dyrektywy. Właściwe organy uwzględniają te skargi w celu zapewnienia i monitorowania skutecznego przestrzegania przepisów dyrektywy (UE) 2015/2366, o czym mowa w art. 100 ust. 6 przedmiotowej dyrektywy. Skargi te mogą składać użytkownicy usług płatniczych i inne zainteresowane strony, w tym dostawcy usług płatniczych, na których miały wpływ sytuacja lub sytuacje, które dały podstawy do złożenia skargi, i organizacje konsumenckie („skarżący”).

Adresaci

7. Niniejsze wytyczne skierowane są do właściwych organów zdefiniowanych w art. 4 pkt 2 ppkt (i) rozporządzenia (UE) nr 1093/2010 i wyznaczonych przez państwa członkowskie w celu zapewnienia i monitorowania skutecznego przestrzegania przepisów dyrektywy (UE) 2015/2366 zgodnie z art. 100 ust. 1 przedmiotowej dyrektywy.

Definicje

8. O ile nie określono inaczej, pojęcia stosowane i zdefiniowane w dyrektywie (UE) 2015/2366 mają takie samo znaczenie w niniejszych wytycznych.

3. Wdrożenie

Data rozpoczęcia stosowania

9. Niniejsze wytyczne stosuje się od dnia 13 stycznia 2018 r.

4. Wytyczne dotyczące procedur składania skarg w odniesieniu do możliwych naruszeń przepisów dyrektywy (UE) 2015/2366

Wytyczna nr 1: Sposoby składania skarg na możliwe naruszenia przepisów dyrektywy (UE) 2015/2366

- 1.1. Właściwe organy powinny zapewnić dostępność co najmniej dwóch różnych kanałów, za pośrednictwem których skarżący mogą składać swoje skargi w na możliwe naruszenia przepisów dyrektywy (UE) 2015/2366, oraz powinny zapewnić, aby co najmniej jeden z tych kanałów był łatwo dostępny dla wszystkich skarżących.
- 1.2. Właściwe organy powinny zapewnić, aby co najmniej jeden z kanałów, o których mowa w wytycznej nr 1.1., był kanałem cyfrowym dostępnym online, takim jak e-mail lub formularz internetowy.

Wytyczna nr 2: Informacje, które powinni przedstawić składający skargę

- 2.1. Właściwe organy powinny oczekiwać od skarżących, gdy jest to możliwe, dostarczenia informacji obejmujących co najmniej:
 - a. tożsamość i dane kontaktowe skarżącego;
 - b. wskazanie, czy skarżący jest osobą fizyczną czy osobą prawną;
 - c. wskazanie, czy skarżący jest użytkownikiem usług płatniczych;
 - d. dane dostawcy lub dostawców usług płatniczych, którzy dali podstawy do złożenia skargi na możliwe naruszenie przepisów dyrektywy (UE) 2015/2366; oraz
 - e. opis sytuacji, która dała podstawy do złożenia skargi na możliwe naruszenie przepisów dyrektywy (UE) 2015/2366.
 - 2.2. Właściwe organy powinny rejestrować informacje dostarczone przez skarżących na podstawie wytycznej nr 2.1.
-

- 2.3. Właściwe organy powinny umożliwić skarżącym przekazanie wszelkiej dokumentacji dowodowej na poparcie ich skargi, np. kopii ich umowy z dostawcą usług płatniczych, wszelkiej korespondencji wymienianej między nimi a dostawcą lub dostawcami usług płatniczych lub jakimkolwiek innym podmiotem oraz, w stosownych przypadkach, informacji związanych z ich rachunkiem płatniczym.

Wytyczna nr 3: Odpowiedzi na skargi

- 3.1. Właściwe organy, udzielając odpowiedzi skarżącym i, w stosownych przypadkach, informując ich zgodnie z art. 99 ust. 2 dyrektywy (UE) 2015/2366 o istnieniu procedur alternatywnego rozstrzygnięcia sporów, powinny również dostarczyć:
- potwierdzenie otrzymania skargi;
 - informacje dotyczące ogólnych kompetencji właściwego organu w zakresie procedury składania skarg na możliwe naruszenia przepisów dyrektywy (UE) 2015/2366;
 - informacje dotyczące tego, czy właściwy organ przekazał skargę do innego organu lub podmiotu, który może znajdować się w tym samym lub innym państwie członkowskim, obejmujące nazwę i dane kontaktowe tego organu lub podmiotu; oraz
 - informacje dotyczące terminu i formy jakiegokolwiek dalszej komunikacji ze skarżącym w związku z możliwym naruszeniem przepisów dyrektywy (UE) 2015/2366 albo tego, czy odpowiedź kończy procedurę rozpatrywania skargi przez właściwy organ.
- 3.2. Właściwe organy powinny przestać odpowiadać skarżącemu bez zbędnej zwłoki.
- 3.3. W przypadku wszelkiej dalszej komunikacji ze skarżącym właściwe organy powinny zawrzeć w niej informacje określone w wytycznej nr 3.1.d.

Wytyczna nr 4: Całościowa analiza skarg

- 4.1. Uwzględniając co najmniej informacje zgromadzone na podstawie wytycznej nr 2.1., właściwe organy powinny dysponować procedurą pozwalającą na dokonanie całościowej analizy skarg w odniesieniu do możliwych naruszeń przepisów dyrektywy (UE) 2015/2366 i umożliwiającą właściwym organom zidentyfikowanie, zrozumienie i ocenę, w stosunku do danego okresu:
- całkowitej liczby otrzymanych skarg na możliwe naruszenie przepisów dyrektywy (UE) 2015/2366;
 - rodzaju najczęściej występujących skarżących;

- c. danych dostawców usług płatniczych, na których jest najwięcej skarg;
 - d. problematyki i, w miarę możliwości, przepisów dyrektywy (UE) 2015/2366, których najczęściej dotyczą skargi;
 - e. w miarę możliwości, usług płatniczych, których najczęściej dotyczą skargi; oraz
 - f. działań najczęściej podejmowanych przez właściwy organ w odpowiedzi na otrzymane skargi, mających zapewnić skuteczne przestrzeganie przepisów dyrektywy (UE) 2015/2366.
- 4.2. Właściwe organy powinny uwzględnić całościową analizę skarg, o której mowa w wytycznej nr 4.1., aby zapewnić i monitorować skuteczne przestrzeganie przepisów dyrektywy (UE) 2015/2366 przez dostawców usług płatniczych.
- 4.3. Na potrzeby przeprowadzenia całościowej analizy skarg, o której mowa w wytycznej nr 4.1., właściwe organy powinny traktować skargi złożone przez tego samego skarżącego, dotyczące tego samego dostawcy usług płatniczych i obejmujące ten sam opis sytuacji, która dała podstawy do złożenia skargi, jako jedną skargę.

Wytyczna nr 5: Dokumentacja dotycząca procedur umożliwiających składanie skarg

- 5.1. Właściwe organy powinny dokumentować swoje procedury przyjmowania skarg, przedstawiając skarżącym zasady przyjmowania skarg od użytkowników usług płatniczych i innych zainteresowanych stron, zgodnie z niniejszymi wytycznymi, i wewnętrznymi zasadami zarządzania określonymi w przedmiotowej procedurze.

Wytyczna nr 6: Informacje publiczne dotyczące procedur składania skarg

- 6.1. Właściwe organy powinny podawać do publicznej wiadomości informacje dotyczące zasad składania skarg w odniesieniu do możliwych naruszeń przepisów dyrektywy (UE) 2015/2366. Informacje te powinny być aktualne i łatwo dostępne, oraz powinny zawierać co najmniej:
- a. cel i zakres procedur określających zasady składania skarg;
 - b. Kanały łączności, za pośrednictwem których skarżący mogą składać skargi, i sposób, w jaki można uzyskać do nich dostęp;
 - c. informacje otrzymywane od skarżących określone w wytycznej nr 2.1.;
 - d. kolejne etapy procedury składania skarg i wszelkie mogące mieć zastosowanie terminy;

- e. ogólne kompetencje właściwych organów w zakresie procedury składania skarg na możliwe naruszenia przepisów dyrektywy (UE) 2015/2366; oraz
- f. różne dostępne środki, które właściwy organ może wykorzystać, aby zapewnić i monitorować skuteczne przestrzeganie przepisów dyrektywy (UE) 2015/2366.