

EBA/GL/2017/13

---

05/12/2017

---

## Iránymutatások

---

a második pénzforgalmi irányelv  
állítólagos megsértésével kapcsolatos  
panasztételi eljárásokról

---

# 1. Megfelelés és beszámolási kötelezettségek

---

## Az iránymutatások jogállása

1. Az e dokumentumban szereplő iránymutatásokat az EBH az 1093/2010/EU rendelet<sup>1</sup> 16. cikkének rendelkezéseivel összhangban adta ki. Az 1093/2010/EU rendelet 16. cikkének (3) bekezdése szerint az illetékes hatóságok és pénzügyi intézmények minden erőfeszítést megtesznek azért, hogy megfeleljenek az iránymutatásoknak.
2. Az iránymutatások rögzítik az EBH álláspontját azzal kapcsolatban, hogy mi a megfelelő felügyeleti gyakorlat a Pénzügyi Felügyeletek Európai Rendszerében, és miként kell alkalmazni az uniós jogot egy adott területen belül. Az 1093/2010/EU rendelet 4. cikkének (2) bekezdésében meghatározott, az iránymutatások hatálya alá tartozó illetékes hatóságok azzal tesznek eleget az iránymutatásnak, hogy megfelelően beépítik azt saját felügyeleti gyakorlataikba (pl. saját jogi kereteik vagy felügyeleti folyamataik módosításával), beleértve azokat az eseteket is, ahol az iránymutatás elsősorban intézményekre vonatkozik.

## Adatszolgáltatási követelmények

3. Az 1093/2010/EU rendelet 16. cikkének (3) bekezdése értelmében az egyes illetékes hatóságok 05/02/2018-ig kötelesek értesíteni az EBH-t arról, hogy megfelelnek-e vagy meg kívánják-e felelni ennek az iránymutatásnak, és ha nem, úgy tájékoztatniuk kell az EBH-t a meg nem felelés indokairól. Amennyiben a fenti határidőig ilyen értesítés nem érkezik, az EBH úgy tekinti, hogy a szóban forgó illetékes hatóság nem felel meg az iránymutatásnak. Az értesítéseket „EBA/GL/2017/13” hivatkozással az EBH honlapján szereplő formanyomtatványon kell megküldeni a [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu) címre. Az értesítéseket olyan személyek nyújthatják be, akik megfelelő felhatalmazással rendelkeznek arra nézve, hogy illetékes hatóságuk nevében nyilatkozzanak annak megfeleléséről. Az EBH-nak a megfeleléssel kapcsolatban bekövetkező bármely változást is be kell jelenteni.
4. Az értesítéseket a 16. cikk (3) bekezdésével összhangban közzéteszik az EBH honlapján.

---

<sup>1</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 1093/2010/EU rendelete (2010. november 24.) az európai felügyeleti hatóság (Európai Bankhatóság) létrehozásáról, a 716/2009/EK határozat módosításáról és a 2009/78/EK bizottsági határozat hatályon kívül helyezéséről (HL L 331., 2010.12.15., 12. o.).

## 2. Tárgy, hatály és fogalommeghatározások

---

### Tárgy és hatály

5. A jelen Iránymutatások azzal a követelménnyel foglalkoznak, miszerint az Európai Bankhatóságnak (a továbbiakban: EBH) iránymutatásokat kell kibocsátania a belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról szóló, az Európai Parlament és Tanács 2015. november 25-i irányelve 100. cikkének (6) bekezdése szerint.
6. Ezek az Iránymutatások az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2366 irányelve (a továbbiakban: Irányelv) pénzforgalmi szolgáltatók általi állítólagos megsértésével kapcsolatos, illetékes hatóságok részére benyújtott panaszokra vonatkoznak az Irányelv 99. cikke (1) bekezdésében előírtaknak megfelelően. Az Irányelv 100. cikkének (6) bekezdése alapján az illetékes hatóságoknak figyelembe kell venniük a panaszokat az Irányelv hatékony betartásának biztosítása és monitoringja érdekében. Ezeket a panaszokat a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevők, egyéb érdekelt felek – ideértve a panasztételt megalapozó helyzet(ek) által érintett pénzforgalmi szolgáltatókat is – és fogyasztói szervezetek (a továbbiakban: panaszosok) nyújthatják be.

### Címzettek

7. A jelen Iránymutatások címzettjei az Európai Parlament és Tanács 1093/2010/EU rendelete 4. cikke (2) bekezdésének i. alpontjában meghatározott illetékes hatóságok, amelyeket a tagállamok jelölnek ki az Irányelv 100. cikkének (1) bekezdése szerint történő biztosítása és monitoringja érdekében.

### Fogalommeghatározások

8. Eltérő rendelkezés hiányában az Iránymutatások Irányelvben használt és meghatározott fogalmakat azzal egyező módon értelmezik.

## 3. Végrehajtás

---

### Az alkalmazás kezdőnapja

9. Ezek az Iránymutatások 2018. január 13-ától alkalmazandók.

## 4. Az Irányelv állítólagos megsértésével kapcsolatos panasztételi eljárásokról szóló Iránymutatások

---

### 1. iránymutatás: Az Irányelv állítólagos megsértésével kapcsolatos panaszok benyújtásának csatornái

- 1.1. Az illetékes hatóságoknak biztosítaniuk kell azt, hogy legalább két olyan különböző csatorna álljon a panaszosok rendelkezésére, amelyeken keresztül benyújthatják az Irányelv állítólagos megsértésére vonatkozó panaszukat, valamint azt, hogy az említett csatornák legalább egyike a panaszosok valamennyi csoportja számára könnyen hozzáférhető legyen.
- 1.2. Az illetékes hatóságoknak biztosítaniuk kell azt, hogy az Iránymutatások 1.1. szakaszában említett csatornák legalább egyike digitális formában és online módon, például e-mailben vagy webes nyomtatványon elérhető legyen.

### 2. iránymutatás: A panaszosok által szolgáltatandó adatok

- 2.1. Az illetékes hatóságoknak többek között az alábbi adatokat kell elkérniük a panaszosoktól:
  - a. a panaszos kiléte és elérhetősége;
  - b. annak jelzése, hogy a panaszos természetes vagy jogi személy-e;
  - c. annak jelzése, hogy a panaszos pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevő személy-e;
  - d. az Irányelv állítólagos megsértésével kapcsolatos panasztételre okot adó pénzforgalmi szolgáltató(k) kiléte; és
  - e. az Irányelv állítólagos megsértésével kapcsolatos panasztételt megalapozó helyzet leírása.
- 2.2. Az Iránymutatások 2.1. szakaszában leírt, panaszosok által szolgáltatott adatokat az illetékes hatóságoknak nyilvántartásba kell venniük.

- 2.3. Az illetékes hatóságoknak olyan eszközöket kell a panaszosok rendelkezésére bocsátaniuk, amelyek révén – a panasz alátámasztása érdekében – okirati bizonyítékot nyújthatnak be, például a pénzforgalmi szolgáltatóval kötött szerződés másolatát, a pénzforgalmi szolgáltatóval vagy szolgáltatókkal, illetve más személlyel váltott leveleket és szükség esetén bármilyen, a fizetési számláikhoz kapcsolódó adatot.

### 3. iránymutatás: Panaszosoknak adott válasz

- 3.1. Válaszadáskor, valamint akkor, amikor adott esetben tájékoztatják a panaszosokat az Irányelv 99. cikkének (2) bekezdése szerinti alternatív vitarendezési eljárásokról, az illetékes hatóságoknak az alábbiakat is biztosítaniuk kell:
- a panasz átvételi elismervényét;
  - az illetékes hatóság általános hatáskörére vonatkozó információkat az Irányelv állítólagos megsértésével kapcsolatos panasztételi eljárásokat illetően;
  - arra vonatkozó információt, hogy az illetékes hatóság továbbította-e a panaszt olyan másik hatósághoz vagy szervhez, amely ugyanabban vagy egy másik tagállamban található, feltüntetve az említett hatóság vagy szerv nevét és elérhetőségét; és
  - az Irányelv állítólagos megsértésével kapcsolatban a panaszossal folytatott bármely egyéb kommunikáció idejére és formájára, vagy arra vonatkozó adatot, hogy az illetékes hatóság a válasszal lezárja-e a panasztételi eljárást.
- 3.2. Az illetékes hatóságoknak indokolatlan késedelem nélkül kell választ küldeniük a panaszos részére.
- 3.3. Az illetékes hatóságoknak a panaszossal folytatott minden esetleges későbbi kommunikációba bele kell foglalniuk az Iránymutatások 3.1.d. szakaszában meghatározott adatokat.

### 4. iránymutatás: Panaszok összesített elemzése

- 4.1. Legalább az Iránymutatások 2.1. szakasza alapján gyűjtött adatokat figyelembe véve az illetékes hatóságoknak olyan panasztételi eljárással kell rendelkezniük, amely lehetővé teszi az Irányelv állítólagos megsértésével kapcsolatos panaszok összesített elemzését és hozzájárul ahhoz, hogy az illetékes hatóságok – meghatározott időszakra vonatkozóan – azonosíthassák, értelmezhessék és felmérhessék:
- az Irányelv állítólagos megsértésével kapcsolatosan beérkezett panaszok teljes számát;
  - a panaszosok leggyakoribb típusainak jellegét;

- c. a leggyakrabban kifogásolt pénzforgalmi szolgáltatók kilétét;
  - d. azokat a problémákat, amelyekre a legtöbb panasz érkezik és – adott esetben – az Irányelv leggyakrabban kifogásolt rendelkezéseit;
  - e. amennyiben lehetséges, azokat a pénzforgalmi szolgáltatásokat, amelyekre a legtöbb panasz érkezik; és
  - f. az Irányelv hatékony betartásának biztosítása érdekében az illetékes hatóság által a beérkezett panaszokra adott válaszként tett leggyakoribb intézkedéseket.
- 4.2. Az illetékes hatóságoknak figyelembe kell venniük az Iránymutatások 4.1. szakaszában említett panaszok összesített elemzését az Irányelv pénzforgalmi szolgáltatók általi hatékony betartásának biztosítása és monitoringja érdekében.
- 4.3. Az ugyanattól a panaszostól érkező, ugyanarra a pénzforgalmi szolgáltatóra vonatkozó és a panasztételt megalapozó helyzetet azonosan leíró panaszokat az illetékes hatóságoknak az Iránymutatások 4.1. szakaszában említett panaszok összesített elemzése céljából egyetlen panaszként kell kezelnie.

## 5. iránymutatás: A panasztételi eljárások dokumentálása

- 5.1. Az illetékes hatóságoknak dokumentálniuk kell saját panasztételi eljárásaikat azáltal, hogy felvázolják a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevők és más érdekelt felek által benyújtott, valamint a jelen iránymutatásokban meghatározott panaszok fogadására szolgáló eljárást, illetve az említett eljárásra vonatkozó belső irányítást.

## 6. iránymutatás: A panasztételi eljárásokra vonatkozó nyilvános adatok

- 6.1. Az illetékes hatóságoknak az Irányelv állítólagos megsértésével kapcsolatos panasztételi eljárásaikra vonatkozó információkat nyilvánosan elérhetővé kell tenniük. Az említett információknak naprakésznek kell lenniük és könnyen hozzáférhetővé kell válniuk, valamint többek között magukban kell foglalniuk:
- a. a panasztételi eljárások célját és alkalmazási körét;
  - b. a panaszok benyújtására szolgáló csatornákat és azok elérési módját;
  - c. az Iránymutatások 2.1. szakaszában foglalt, panaszosok által szolgáltatandó adatokat;
  - d. a panasztételi eljárások egymást követő lépéseit és minden, adott esetben alkalmazandó határidőt;

- e. az illetékes hatóságnak az Irányelv állítólagos megsértésével kapcsolatos panasztételi eljárásaira vonatkozó általános hatáskörét; és
- f. olyan különféle intézkedéseket, amelyek az Irányelv hatékony betartásának biztosítása és monitoringja érdekében az illetékes hatóság rendelkezésére állnak.