

EBA/GL/2017/13

05/12/2017

Orientamenti

sulle procedure di gestione degli
esposti per presunte violazioni della
direttiva sui servizi di
pagamento (PSD2)

1. Conformità e obblighi di comunicazione

Status giuridico degli orientamenti

1. Il presente documento contiene orientamenti emanati in applicazione dell'articolo 16 del regolamento (UE) n. 1093/2010¹. Conformemente all'articolo 16, paragrafo 3, del regolamento (UE) n. 1093/2010, le autorità competenti e gli enti finanziari compiono ogni sforzo per conformarsi agli orientamenti.
2. Gli orientamenti presentano la posizione dell'ABE in merito alle prassi di vigilanza adeguate all'interno del Sistema europeo di vigilanza finanziaria o alle modalità di applicazione del diritto dell'Unione in un particolare settore. Ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 2, del regolamento (UE) n. 1093/2010, le autorità competenti sono tenute a conformarsi a detti orientamenti integrandoli opportunamente nelle rispettive prassi di vigilanza (per esempio modificando il proprio quadro giuridico o le proprie procedure di vigilanza), anche quando gli orientamenti sono diretti principalmente agli enti.

Obblighi di comunicazione

3. Ai sensi dell'articolo 16, paragrafo 3, del regolamento (UE) n. 1093/2010, le autorità competenti devono comunicare all'ABE entro 05/02/2018 se sono conformi o se intendono conformarsi agli orientamenti in questione; in alternativa sono tenute a indicare le ragioni della mancata conformità. Qualora entro il termine indicato non sia pervenuta alcuna comunicazione da parte delle autorità competenti, queste sono ritenute dall'ABE non conformi. Le notifiche dovrebbero essere inviate trasmettendo il modulo disponibile sul sito web dell'ABE all'indirizzo compliance@eba.europa.eu con il riferimento "EBA/GL/2017/13" da persone debitamente autorizzate a segnalare la conformità per conto delle rispettive autorità competenti. Ogni eventuale variazione dello status di conformità deve essere altresì comunicata all'ABE.
4. Le comunicazioni sono pubblicate sul sito web dell'ABE ai sensi dell'articolo 16, paragrafo 3.

¹ Regolamento (UE) n. 1093/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, che istituisce l'Autorità europea di vigilanza (Autorità bancaria europea), modifica la decisione 716/2009/CE e abroga la decisione 2009/78/CE della Commissione (GU L 331 del 15.12.2010, pag. 12).

2. Oggetto, ambito di applicazione e definizioni

Oggetto e ambito di applicazione

5. I presenti orientamenti trattano l'obbligo dell'ABE di formulare orientamenti ai sensi dell'articolo 100, paragrafo 6, della direttiva (UE) 2015/2366 del 25 novembre 2015 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno.
6. I presenti orientamenti si applicano agli esposti presentati alle autorità competenti in materia di presunte violazioni della direttiva (UE) 2015/2366 da parte di prestatori di servizi di pagamento conformemente all'articolo 99, paragrafo 1, della direttiva stessa. Le autorità competenti sono chiamate a prendere in considerazione detti esposti al fine di garantire e monitorare l'effettiva osservanza della direttiva (UE) 2015/2366, a norma dell'articolo 100, paragrafo 6, della direttiva stessa. Tali esposti possono essere presentati dagli utenti di servizi di pagamento e da altre parti interessate, fra cui i prestatori di servizi di pagamento interessati dalla(e) situazione(i) che ha dato origine all'esposto e le associazioni di consumatori ("esponenti").

Destinatari

7. I presenti orientamenti sono rivolti alle autorità competenti di cui all'articolo 4, paragrafo 2, lettera i), del regolamento (UE) n. 1093/2010 e designate dagli Stati membri per garantire e monitorare l'effettiva osservanza della direttiva (UE) 2015/2366, ai sensi dell'articolo 100, paragrafo 1, della direttiva stessa.

Definizioni

8. Se non diversamente specificato, i termini utilizzati e definiti nella direttiva (UE) 2015/2366 hanno il medesimo significato nei presenti orientamenti.

3. Attuazione

Data di applicazione

9. I presenti orientamenti si applicano a partire dal 13 gennaio 2018.

4. Orientamenti sulle procedure di gestione degli esposti per presunte violazioni della direttiva (UE) 2015/2366

Orientamento 1 Canali per la presentazione degli esposti per presunte violazioni della direttiva (UE) 2015/2366

- 1.1. Le autorità competenti dovrebbero garantire la disponibilità di almeno due diversi canali attraverso i quali gli esponenti possano presentare i loro esposti per presunte violazioni della direttiva (UE) 2015/2366 e che almeno uno di tali canali sia facilmente accessibile per tutti i tipi di esponenti.
- 1.2. Le autorità competenti dovrebbero assicurare che quanto meno uno dei canali di cui all'orientamento 1.1 sia digitale e accessibile on-line, ad esempio sotto forma di indirizzo e-mail o modulo web.

Orientamento 2 Informazioni da richiedere agli esponenti

- 2.1. Le autorità competenti dovrebbero richiedere agli esponenti di fornire, ove possibile, informazioni che indichino, fra l'altro:
 - a. l'identità e i recapiti dell'esponente;
 - b. se l'esponente è una persona fisica o giuridica;
 - c. se l'esponente è un utente di servizi di pagamento;
 - d. l'identità del(i) prestatore(i) di servizi di pagamento che ha/hanno dato origine all'esposto per presunta violazione della direttiva (UE) 2015/2366; e
 - e. una descrizione della situazione all'origine dell'esposto per presunta violazione della direttiva (UE) 2015/2366.
 - 2.2. Le autorità competenti dovrebbero registrare le informazioni fornite dagli esponenti a norma dell'orientamento 2.1.
 - 2.3. Le autorità competenti dovrebbero mettere a disposizione degli esponenti gli strumenti idonei a presentare eventuali documenti giustificativi a sostegno dell'esposto, ad esempio una copia del loro contratto con il prestatore di servizi di
-

pagamento, l'eventuale corrispondenza scambiata con il(i) prestatore(i) di servizi di pagamento o con qualsiasi altra entità e i dati relativi al proprio conto di pagamento, se pertinenti.

Orientamento 3 Risposta agli esponenti

- 3.1. Nel rispondere agli esponenti e, se del caso, nell'informarli dell'esistenza di procedure di risoluzione alternativa delle controversie ai sensi dell'articolo 99, paragrafo 2, della direttiva (UE) 2015/2366, le autorità competenti dovrebbero anche fornire:
 - a. una conferma dell'avvenuta ricezione dell'esposto;
 - b. informazioni sulla competenza generale dell'autorità competente per quanto riguarda la procedura di gestione dell'esposto per presunte violazioni della direttiva (UE) 2015/2366;
 - c. informazioni atte a stabilire se l'autorità competente stessa abbia trasmesso l'esposto a un'altra autorità o a un altro organismo, ubicato o meno nello stesso Stato membro, nonché il nome e i recapiti di tale autorità o organismo; e
 - d. informazioni sui tempi e la forma di ogni ulteriore comunicazione con l'esponente in merito alla presunta violazione della direttiva (UE) 2015/2366 o la comunicazione che la risposta costituisce la conclusione della procedura di gestione dell'esposto presso l'autorità competente.
- 3.2. Le autorità competenti dovrebbero trasmettere la risposta all'esponente senza indebito ritardo.
- 3.3. Le autorità competenti dovrebbero indicare i dati di cui all'orientamento 3.1.d in ogni successiva comunicazione con l'esponente.

Orientamento 4 Analisi aggregata degli esposti

- 4.1. Tenendo conto per lo meno delle informazioni raccolte ai sensi dell'orientamento 2.1, le autorità competenti dovrebbero disporre di una procedura che consenta l'analisi aggregata degli esposti per presunte violazioni della direttiva (UE) 2015/2366 e permetta alle autorità competenti di individuare, comprendere e valutare, per un determinato periodo di tempo:
 - a. il numero totale di esposti ricevuti per presunte violazioni della direttiva (UE) 2015/2366 ricevuti;
 - b. le tipologie di esponenti più comuni;
 - c. l'identità dei prestatori di servizi di pagamento più spesso oggetto degli esposti;

- d. le questioni e, ove possibile, le disposizioni della direttiva (UE) 2015/2366 oggetto del maggior numero di esposti;
 - e. i servizi di pagamento oggetto del maggior numero di esposti, ove possibile; e
 - f. le misure più comuni adottate dall'autorità competente in risposta agli esposti ricevuti al fine di garantire l'effettiva osservanza della direttiva (UE) 2015/2366.
- 4.2. Le autorità competenti dovrebbero tenere conto dell'analisi aggregata degli esposti di cui all'orientamento 4.1 per garantire e monitorare l'effettiva osservanza della direttiva (UE) 2015/2366 da parte dei prestatori di servizi di pagamento.
- 4.3. Le autorità competenti dovrebbero trattare gli esposti presentati dallo stesso esponente, relativi allo stesso prestatore di servizi di pagamento e con la descrizione della stessa situazione che ha dato origine all'esposto, come un unico esposto ai fini dell'analisi aggregata degli esposti di cui all'orientamento 4.1.

Orientamento 5 Formalizzazione delle procedure di gestione degli esposti

- 5.1. Le autorità competenti dovrebbero formalizzare le proprie procedure di gestione degli esposti definendo la procedura per la ricezione degli esposti presentati dagli utenti di servizi di pagamento e da altre parti interessate – come previsto nei presenti orientamenti – nonché la governance interna di tale procedura.

Orientamento 6 Informazioni al pubblico sulle procedure di gestione degli esposti

- 6.1. Le autorità competenti dovrebbero pubblicare le informazioni relative alle proprie procedure di gestione degli esposti per presunte violazioni della direttiva (UE) 2015/2366. Tali informazioni dovrebbero essere aggiornate e facilmente accessibili nonché includere, fra l'altro:
- a. l'obiettivo e l'ambito di applicazione delle procedure di gestione degli esposti;
 - b. i canali attraverso i quali è possibile presentare gli esposti e le modalità per accedervi;
 - c. le informazioni che gli esponenti sono tenuti a fornire secondo quanto definito nell'orientamento 2.1;
 - d. la sequenza delle fasi delle procedure di gestione degli esposti e le eventuali scadenze applicabili;

- e. la competenza generale dell'autorità competente in relazione alla procedura di gestione degli esposti per presunte violazioni della direttiva (UE) 2015/2366; e
- f. le varie misure a disposizione dell'autorità competente al fine di garantire e monitorare l'effettiva osservanza della direttiva (UE) 2015/2366.