

EBA/GL/2017/13

05/12/2017

Retningslinjer

om procedurer for klager over
påståede overtrædelser af
betalingstjenestedirektiv 2

1. Compliance- og indberetningsforpligtelser

Guidelines Status for disse retningslinjer

1. Dette dokument indeholder retningslinjer, der er udstedt i henhold til artikel 16 i forordning (EU) nr. 1093/2010¹. I henhold til artikel 16, stk. 3, i forordning (EU) nr. 1093/2010 skal de kompetente myndigheder og finansielle institutioner bestræbe sig på at efterleve disse retningslinjer bedst muligt.
2. Retningslinjerne afspejler EBA's syn på passende tilsynspraksis inden for det europæiske finanstillsynssystem eller på, hvordan EU-retten bør anvendes inden for et bestemt område. De kompetente myndigheder, som er omhandlet i artikel 4, stk. 2, i forordning (EU) nr. 1093/2010, og som er omfattet af retningslinjerne, bør efterleve disse ved i fornødent omfang at indarbejde dem i deres praksis (f.eks. ved at ændre deres retlige rammer eller deres tilsynsprocesser), også hvor retningslinjerne primært er rettet mod institutioner.

Indberetningskrav

3. I henhold til artikel 16, stk. 3, i forordning (EU) nr. 1093/2010 skal de kompetente myndigheder senest den 05/02/2018 underrette EBA om, hvorvidt de efterlever eller agter at efterleve disse retningslinjer, eller begrunde en eventuel manglende efterlevelse. Hvis EBA ikke er blevet underrettet inden denne dato, anser EBA de kompetente myndigheder for ikke at efterleve retningslinjerne. Underretninger fremsendes ved hjælp af det skema, der er tilgængeligt på EBA's websted, til compliance@eba.europa.eu med referencen "EBA/GL/2017/13". Underretninger fremsendes af personer med behørig beføjelse til at indberette efterlevelse på vegne af deres kompetente myndigheder. Enhver ændring af status med hensyn til efterlevelse skal også meddeles EBA.
4. Underretninger offentliggøres på EBA's websted i henhold til artikel 16, stk. 3.

¹ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1093/2010 af 24. november 2010 om oprettelse af en europæisk tilsynsmyndighed (Den Europæiske Banktilsynsmyndighed), om ændring af afgørelse nr. 716/2009/EF og om ophævelse af Kommissionens afgørelse 2009/78/EF (EUT L 331 af 15.12.2010, s. 12).

2. Genstand, anvendelsesområde og definitioner

Genstand og anvendelsesområde

5. Retningslinjerne vedrører kravet til EBA om at udstede retningslinjer i henhold til artikel 100, stk. 6, i direktiv (EU) 2015/2366 af 25. november 2015 om betalingstjenester i det indre marked.
6. Disse retningslinjer finder anvendelse på klager indgivet til de kompetente myndigheder i forbindelse med betalingstjenesteudbyderes påståede overtrædelser af direktiv (EU) 2015/2366, jf. direktivets artikel 99, stk. 1. Disse klager skal tages i betragtning af de kompetente myndigheder for at sikre og overvåge, at direktiv (EU) 2015/2366, jf. direktivets artikel 100, stk. 6, reelt efterleves. Disse klager kan indgives af betalingstjenestebrugere og andre interesserede parter, herunder betalingstjenesteudbydere, som er berørt af de(n) situation(er), der gav anledning til klagen, og forbrugerorganisationer ("klagere").

Adressater

7. Retningslinjerne er rettet til de kompetente myndigheder, der er defineret i artikel 4, stk. 2, nr. i), i forordning (EU) nr. 1093/2010 og udpeget af medlemsstaterne for at sikre og overvåge, at direktiv (EU) 2015/2366, jf. direktivets artikel 100, stk. 1, reelt efterleves.

Definitioner

8. Medmindre andet er angivet, har de termer, der anvendes og er defineret i direktiv (EU) 2015/2366, samme betydning i retningslinjerne.

3. Gennemførelse

Ikrafttrædelsesdato

9. Retningslinjerne træder i kraft den 13. januar 2018.

4. Retningslinjer om procedurer for klager over påståede overtrædelser af direktiv (EU) 2015/2366

Retningslinje 1: Kanaler til indgivelse af klager over påståede overtrædelser af direktiv (EU) 2015/2366

- 1.1. De kompetente myndigheder bør sikre, at mindst to forskellige kanaler er tilgængelige for klagere til indgivelse af deres klager over påståede overtrædelser af direktiv (EU) 2015/2366, og at mindst én af disse kanaler er lettilgængelig for alle typer af klagere.
- 1.2. De kompetente myndigheder bør sikre, at mindst én af de i retningslinje 1.1. omhandlede kanaler er digital og tilgængelig online, f.eks. som en e-mail- eller en webformular.

Retningslinje 2: Oplysninger, som klagere skal anmodes om at give

- 2.1. De kompetente myndigheder bør anmode klagere om, at de om muligt giver oplysninger, som omfatter, men ikke er begrænset til:
 - a. klagerens identitet og kontaktoplysninger
 - b. en angivelse af, om klageren er en fysisk eller en juridisk person
 - c. en angivelse af, om klageren er betalingstjenestebruger
 - d. identiteten af de(n) betalingstjenesteudbydere(e), som har givet anledning til klagen over en påstået overtrædelse af direktiv (EU) 2015/2366, og
 - e. en beskrivelse af den situation, der gav anledning til klagen over en påstået overtrædelse af direktiv (EU) 2015/2366.
- 2.2. De kompetente myndigheder bør registrere de oplysninger, som klagerne har givet i henhold til retningslinje 2.1.
- 2.3. De kompetente myndigheder bør stille mekanismer til rådighed, således at klagere kan indgive enhver dokumentation til støtte for klagen, f.eks. en kopi af deres aftale med betalingstjenesteudbyderen, eventuel korrespondance med de(n) pågældende

betalingstjenesteudbyder(e) eller med enhver anden enhed og oplysninger vedrørende deres betalingskonto, hvis det er relevant.

Retningslinje 3: Svar til klager

- 3.1. Når de kompetente myndigheder svarer klagerne og, hvor det er relevant, underretter dem om eksistensen af alternative tvistbilæggelsesprocedurer i henhold til artikel 99, stk. 2, i direktiv (EU) 2015/2366, bør de også fremsende:
 - a. en bekræftelse af modtagelsen af klagen
 - b. oplysninger om den kompetente myndigheds generelle kompetence med hensyn til proceduren for klager over påståede overtrædelser af direktiv (EU) 2015/2366
 - c. oplysninger om, hvorvidt den kompetente myndighed har fremsendt klagen til en anden myndighed eller et andet organ, som kan være beliggende i den samme eller en anden medlemsstat, samt herunder denne myndigheds eller dette organs navn og kontaktoplysninger, og
 - d. oplysninger om enten tidspunktet og formen for en eventuel yderligere korrespondance med klageren om den påståede overtrædelse af direktiv (EU) 2015/2366, eller om svaret udgør afslutningen på klageproceduren i forhold til den kompetente myndighed.
- 3.2. De kompetente myndigheder bør sende svaret til klageren uden unødigt forsinkelse.
- 3.3. De kompetente myndigheder bør medtage de i retningslinje 3.1.d. omhandlede oplysninger i enhver efterfølgende korrespondance, som de måtte have med klageren.

Retningslinje 4: Samlet analyse af klager

- 4.1. Under hensyntagen til mindst de oplysninger, der er indsamlet i henhold til retningslinje 2.1., bør de kompetente myndigheder indføre en klageprocedure, der giver mulighed for en samlet analyse af klager over påståede overtrædelser af direktiv (EU) 2015/2366 og gør det muligt for de kompetente myndigheder at identificere, forstå og vurdere, for en given tidsramme:
 - a. det samlede antal klager over påståede overtrædelser af direktiv (EU) 2015/2366, der er modtaget
 - b. arten af de mest almindelige typer af klager
 - c. identiteten af de betalingstjenesteudbydere, der oftest klages over

- d. de spørgsmål og, om muligt, de bestemmelser i direktiv (EU) 2015/2366, der klages mest over
 - e. de betalingstjenester, der klages mest over, om muligt, og
 - f. de mest almindelige foranstaltninger, der træffes af den kompetente myndighed som reaktion på de modtagne klager for at sikre, at direktiv (EU) 2015/2366 reelt efterleves.
- 4.2. De kompetente myndigheder bør tage hensyn til den i retningslinje 4.1. omhandlede samlede analyse af klager for at sikre og overvåge, at betalingstjenesteudbydere effektivt efterlever direktiv (EU) 2015/2366.
- 4.3. De kompetente myndigheder bør behandle klager fra den samme klager, om den samme betalingstjenesteudbyder og med den samme beskrivelse af den situation, der gav anledning til klagen, som en enkelt klage i forbindelse med den i retningslinje 4.1. omhandlede samlede analyse af klager.

Retningslinje 5: Dokumentation af klageprocedurer

- 5.1. De kompetente myndigheder bør dokumentere deres klageprocedurer ved at beskrive proceduren for modtagelsen af klager indgivet af betalingstjenestebrugere og andre interesserede parter, som fastlagt i disse retningslinjer, og den interne forvaltning af denne procedure.

Retningslinje 6: Offentliggørelse af oplysninger om klageprocedurer

- 6.1. De kompetente myndigheder bør offentliggøre oplysninger om deres procedurer for klager over påståede overtrædelser af direktiv (EU) 2015/2366. Disse oplysninger bør være ajourført og lettilgængelige og omfatte, men ikke være begrænset til:
- a. formålet med og anvendelsesområdet for klageprocedurerne
 - b. de kanaler, hvorigennem klager kan indgives, og hvordan der kan få adgang til dem
 - c. de oplysninger, som klagere anmodes om at give, jf. retningslinje 2.1.
 - d. de på hinanden følgende trin i klageprocedurerne og eventuelle frister, som måtte gælde
 - e. den kompetente myndigheds generelle kompetence med hensyn til proceduren for klager over påståede overtrædelser af direktiv (EU) 2015/2366 og

- f. de forskellige foranstaltninger, der er til rådighed for den kompetente myndighed med henblik på at sikre og overvåge, at direktiv (EU) 2015/2366 reelt efterleves.