

EBA/GL/2017/13

05/12/2017

Ghid

privind procedurile pentru plângerile
referitoare la presupusele încălcări
ale Directivei privind serviciile de
plată 2

1. Conformitate și obligații de raportare

Statutul prezentului ghid

1. Prezentul document conține orientări emise în temeiul articolului 16 din Regulamentul (UE) nr. 1093/2010¹. În conformitate cu articolul 16 alineatul (3) din Regulamentul (UE) nr. 1093/2010, autoritățile competente și instituțiile financiare trebuie să depună toate eforturile necesare pentru a respecta orientările.
2. Ghidul prezintă punctul de vedere al ABE privind practicile adecvate în materie de supraveghere în cadrul Sistemului european al supraveghetorilor financiari sau privind modul în care ar trebui aplicat dreptul Uniunii într-un anumit domeniu. Autoritățile competente cărora li se aplică ghidul, astfel cum sunt definite la articolul 4 alineatul (2) din Regulamentul (UE) nr. 1093/2010, trebuie să se conformeze și să îl integreze în practicile lor, după caz (de exemplu, prin modificarea cadrului legislativ sau a procedurilor de supraveghere ale acestora), inclusiv în cazurile în care anumite puncte din cuprinsul documentului sunt adresate în primul rând instituțiilor.

Cerințe de raportare

3. În conformitate cu articolul 16 alineatul (3) din Regulamentul (UE) nr. 1093/2010, autoritățile competente trebuie să notifice ABE dacă se conformează sau intenționează să se conformeze prezentului ghid sau, în caz contrar, motivele neconformării, până la 05/02/2018. În absența unei notificări până la acest termen, ABE va considera că autoritățile competente nu s-au conformat. Notificările se trimit prin intermediul formularului disponibil pe site-ul ABE la adresa compliance@eba.europa.eu, cu mențiunea „EBA/GL/2017/13”. Notificările trebuie trimise de persoane care au autoritatea de a raporta cu privire la respectarea ghidului în numele autorităților competente. Orice schimbare cu privire la starea de conformare trebuie adusă, de asemenea, la cunoștința ABE.
4. Notificările vor fi publicate pe site-ul ABE, în conformitate cu articolul 16 alineatul (3).

¹ Regulamentul (UE) nr. 1093/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 de instituire a Autorității europene de supraveghere (Autoritatea bancară europeană), de modificare a Deciziei nr. 716/2009/CE și de abrogare a Deciziei 2009/78/CE a Comisiei (JO L 331, 15.12.2010, p.12).

2. Obiectul, domeniul de aplicare și definiții

Obiectul și domeniul de aplicare

5. Acest ghid răspunde cerinței potrivit căreia ABE trebuie să emită un ghid în conformitate cu articolul 100 alineatul (6) din Directiva (UE) 2015/2366 din 25 noiembrie 2015 privind serviciile de plată în cadrul pieței interne.
6. Acest ghid se aplică în cazul plângerilor transmise autorităților competente în ceea ce privește presupusele încălcări ale Directivei (UE) 2015/2366 de către prestatorii de servicii de plată, astfel cum se prevede la articolul 99 alineatul (1) din directivă. Plângerile respective vor fi luate în considerare de autoritățile competente pentru a asigura și monitoriza respectarea eficace a Directivei (UE) 2015/2366, astfel cum se prevede la articolul 100 alineatul (6) din directivă. Aceste plângeri pot fi transmise de către utilizatorii de servicii de plată și alte părți interesate, inclusiv prestatorii de servicii de plată care sunt afectați de situația (situațiile) care a(u) dat naștere la formularea plângerii și de către asociațiile de consumatori („reclamanți”).

Destinatari

7. Acest ghid se adresează autorităților competente, astfel cum sunt definite la punctul i) al articolului 4 alineatul (2) din Regulamentul (UE) nr. 1093/2010 și desemnate de statele membre pentru a asigura și monitoriza respectarea eficace a Directivei (UE) 2015/2366, în conformitate cu articolul 100 alineatul (1) din directiva respectivă.

Definiții

8. Cu excepția cazului în care se prevede altfel, termenii utilizați și definiții în Directiva (UE) 2015/2366 au același înțeles în cuprinsul ghidului.

3. Punerea în aplicare

Data aplicării

9. Prezentul ghid se aplică începând cu 13 ianuarie 2018.

4. Ghid privind procedurile pentru plângerile referitoare la presupusele încălcări ale Directivei (UE) 2015/2366

Orientarea 1: Canale pentru transmiterea plângerilor referitoare la presupusele încălcări ale Directivei (UE) 2015/2366

- 1.1. Autoritățile competente trebuie să se asigure că sunt disponibile cel puțin două canale diferite pentru ca reclamantul să transmită plângerile referitoare la presupusa încălcare a Directivei (UE) 2015/2366 și că cel puțin unul dintre aceste canale este ușor accesibil pentru toate categoriile de reclamanti.
- 1.2. Autoritățile competente trebuie să se asigure că cel puțin unul dintre canalele la care se face trimitere în Orientarea 1.1. este digital și accesibil online, precum o adresă de e-mail sau un formular online.

Orientarea 2: Informațiile care trebuie solicitate de la reclamanti

- 2.1. Autoritățile competente trebuie să le solicite reclamantilor să furnizeze, dacă este posibil, informații care includ, fără a se limita la:
 - a. identitatea și datele de contact ale reclamantului;
 - b. mențiunea dacă reclamantul este persoană fizică sau juridică;
 - c. mențiunea dacă reclamantul este sau nu utilizator de servicii de plată;
 - d. identitatea prestatorului (prestatorilor) de servicii de plată care a(u) făcut obiectul plângerii referitoare la presupusa încălcare a Directivei (UE) 2015/2366 și
 - e. descrierea situației care a făcut obiectul plângerii referitoare la presupusa încălcare a Directivei (UE) 2015/2366.
 - 2.2. Autoritățile competente trebuie să înregistreze informațiile furnizate de reclamanti conform Orientării 2.1.
-

- 2.3. Autoritățile competente trebuie să pună la dispoziția reclamanților mijloacele necesare pentru transmiterea documentelor justificative în sprijinul plângerii, precum copia contractului încheiat cu prestatorul de servicii de plată, orice corespondență schimbată cu prestatorul (prestatorii) de servicii de plată sau cu orice altă entitate și informațiile referitoare la contul de plăți, dacă este cazul.

Orientarea 3: Răspunsul la plângeri

- 3.1. În ceea ce privește răspunsul la plângeri și, dacă este cazul, informarea reclamanților despre existența unor proceduri alternative privind soluționarea litigiilor, în conformitate cu articolul 99 alineatul (2) din Directiva (UE) 2015/2366, autoritățile competente trebuie să furnizeze și:
- a. o confirmare de primire a plângerii;
 - b. informații despre competențele generale ale autorității competente în ceea ce privește procedura privind plângerile referitoare la presupusele încălcări ale Directivei (UE) 2015/2366;
 - c. informații care să indice dacă autoritatea competentă a înaintat plângerea unei alte autorități sau unui alt organ, care pot fi situate în același stat membru sau în altul, inclusiv denumirea și datele de contact ale autorității sau organului în cauză și
 - d. informații legate fie de calendarul și forma unor comunicări ulterioare cu reclamantul privind presupusa încălcare a Directivei (UE) 2015/2366, fie informații care să indice că răspunsul reprezintă încheierea procedurii de soluționare a plângerii cu autoritatea competentă.
- 3.2. Autoritățile competente trebuie să transmită răspunsul reclamantului, fără întârzieri nejustificate.
- 3.3. Autoritățile competente trebuie să includă informațiile, astfel cum sunt prevăzute în Orientarea 3.1.d., în orice comunicare ulterioară pe care ar putea să o aibă cu reclamantul.

Orientarea 4: Analiza globală a plângerilor

- 4.1. Luând în considerare cel puțin informațiile colectate conform Orientării 2.1., autoritățile competente trebuie să dispună de o procedură de soluționare a plângerilor care să permită analiza globală a plângerilor referitoare la presupusele încălcări ale Directivei (UE) 2015/2366 și care să le permită autorităților competente să identifice, să înțeleagă și să evalueze, pentru un anumit interval de timp:

- a. numărul total al plângerilor primite referitoare la presupusele încălcări ale Directivei (UE) 2015/2366;
 - b. natura celor mai frecvente tipuri de reclamații;
 - c. identitatea prestatorilor de servicii de plată împotriva cărora se transmit cel mai des plângeri;
 - d. aspectele și, dacă este posibil, dispozițiile Directivei (UE) 2015/2366 în legătură cu care s-au depus cele mai multe plângeri;
 - e. dacă este posibil, serviciile de plată pe marginea cărora s-au depus cele mai multe plângeri și
 - f. cele mai frecvente măsuri luate de autoritatea competentă ca răspuns la plângerile primite, pentru a se asigura respectarea eficace a Directivei (UE) 2015/2366.
- 4.2. Autoritățile competente trebuie să ia în considerare analiza globală a plângerilor la care se face trimitere în Orientarea 4.1. pentru a asigura și monitoriza respectarea eficace a Directivei (UE) 2015/2366 de către prestatorii de servicii de plată.
- 4.3. Autoritățile competente trebuie să trateze plângerile primite de la același reclamant, privind același prestator de servicii de plată și având aceeași descriere a situației care a făcut obiectul plângerii, ca o singură plângere, în scopul analizei globale a plângerilor la care se face trimitere în Orientarea 4.1.

Orientarea 5: Documentarea procedurilor de soluționare a plângerilor

- 5.1. Autoritățile competente trebuie să detalieze procedurile de soluționare a plângerilor, prin evidențierea procedurii privind primirea plângerilor transmise de utilizatorii de servicii de plată și de alte părți interesate, astfel cum este prevăzut în acest ghid, și a cadrului de administrare intern al procedurii respective.

Orientarea 6: Informații publice cu privire la procedurile de soluționare a plângerilor

- 6.1. Autoritățile competente trebuie să facă publice informațiile cu privire la procedurile privind plângerile referitoare la presupusele încălcări ale Directivei (UE) 2015/2366. Informațiile trebuie să fie actualizate și ușor accesibile și să includă, fără a se limita la:
- a. obiectivul și domeniul de aplicare al procedurilor de soluționare a plângerilor;
 - b. canalele prin care se pot transmite plângerile și modul de accesare al acestora;

- c. informațiile pe care reclamanții trebuie să le furnizeze, astfel cum este prevăzut în Orientarea 2.1;
- d. etapele succesive ale procedurilor de soluționare a plângerilor și termenele care se pot aplica;
- e. competențele generale ale autorității competente în ceea ce privește procedura de soluționare a plângerilor referitoare la presupusele încălcări ale Directivei (UE) 2015/2366; și
- f. diversele măsuri aflate la dispoziția autorității competente pentru a asigura și monitoriza respectarea eficace a Directivei (UE) 2015/2366.