

EBA/GL/2017/13

05/12/2017

Riktlinjer

för klagomålsförfaranden vid
påstådda överträdelse av
betaltjänstdirektiv 2

1. Efterlevnads- och rapporteringsskyldigheter

Riktlinjernas status

1. Detta dokument innehåller riktlinjer som har utfärdats enligt artikel 16 i förordning (EU) nr 1093/2010¹. I enlighet med artikel 16.3 i förordning (EU) nr 1093/2010 måste behöriga myndigheter och finansinstitut med alla tillgängliga medel försöka följa riktlinjerna.
2. Avriktlinjerframgår Europeiska bankmyndighetens (EBA) syn på lämplig tillsynspraxis inom det europeiska systemet för finansiell tillsyn eller på hur unionslagstiftningen ska tillämpas inom ett särskilt område. Behöriga myndigheter enligt definitionen i artikel 4.2 i förordning (EU) nr 1093/2010 som berörs av riktlinjerna ska följa dem genom att på lämpligt sätt införliva dem i sin praxis (till exempel genom att ändra sina rättsliga ramar eller tillsynsrutiner), även när riktlinjerna i första hand riktas till finansinstitut.

Rapporteringskrav

3. Enligt artikel 16.3 i förordning (EU) nr 1093/2010 måste de behöriga myndigheterna meddela EBA om de följer eller avser att följa dessa riktlinjer, alternativt ange skälen till att de inte gör det, senast den 05/02/2018. Om någon sådan anmälan inte inkommer inom denna tidsfrist kommer EBA att anse att de behöriga myndigheterna inte följer riktlinjerna. Anmälningar ska lämnas på det formulär som tillhandahålls på EBA:s webbplats till compliance@eba.europa.eu med hänvisningen "EBA/GL/2017/13". Anmälningar ska inges av personer som har befogenhet att rapportera om hur reglerna efterlevs på de behöriga myndigheternas vägnar. Alla förändringar i graden av efterlevnad måste rapporteras till EBA.
4. Anmälningarna kommer att offentliggöras på EBA:s webbplats i enlighet med artikel 16.3.

¹ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1093/2010 av den 24 november 2010 om inrättande av en europeisk tillsynsmyndighet (Europeiska bankmyndigheten), om ändring av beslut nr 716/2009/EG och om upphävande av kommissionens beslut 2009/78/EG (EUT L 331, 15.12.2010, s. 12).

2. Syfte, tillämpningsområde och definitioner

Syfte och tillämpningsområde

5. Dessa riktlinjer har tagits fram utifrån kravet på Europeiska bankmyndigheten (EBA) att utfärda riktlinjer i enlighet med artikel 100.6 i direktiv (EU) 2015/2366 av den 25 november 2015 om betaltjänster på den inre marknaden.
6. Riktlinjerna avser klagomål inlämnade till behöriga myndigheter avseende betaltjänstleverantörers påstådda överträdelser av direktiv (EU) 2015/2366 såsom det fastställs i artikel 99.1 i direktivet. Dessa klagomål ska hanteras av behöriga myndigheter så att en effektiv efterlevnad av direktiv (EU) 2015/2366 säkerställs och övervakas, i enlighet med vad som fastställs i artikel 100.6 i direktivet. Klagomålen kan lämnas av betaltjänstanvändare och andra relevanta parter, bland annat betaltjänstleverantörer och konsumentföreningar ("klagande") som berörs av situationen/situationerna som givit upphov till klagomålet.

Mottagare

7. Dessa riktlinjer riktar sig till de behöriga myndigheter som nämns i led i i artikel 4.2 i förordning (EU) nr 1093/2010, och som medlemsstaterna har utsett att säkerställa och övervaka en effektiv efterlevnad av direktiv (EU) 2015/2366, i enlighet med artikel 100.1 i det direktivet.

Definitioner

8. Om inte annat anges har de termer som används och definieras i direktiv (EU) 2015/2366 samma betydelse i riktlinjerna.

3. Genomförande

Datum för tillämpning

9. Dessa riktlinjer gäller från den 13 januari 2018.

4. Riktlinjer för klagomålsförfaranden vid påstådda överträdelser av direktiv (EU) 2015/2366

Riktlinje 1: Kanaler för inlämnande av klagomål vid påstådda överträdelser av direktiv (EU) 2015/2366

- 1.1. Behöriga myndigheter ska säkerställa att det finns minst två kanaler där klagande kan lämna in klagomål om påstådda överträdelser av direktiv (EU) 2015/2366 och att minst en av dessa kanaler är lättåtkomlig för alla typer av klagomål.
- 1.2. Behöriga myndigheter ska säkerställa att minst en av de kanaler som nämns i riktlinje 1.1. är digital och tillgänglig online, exempelvis e-post eller ett webbformulär.

Riktlinje 2: Information som ska begäras av de klagande

- 2.1. Behöriga myndigheter ska begära att de klagande, när så är möjligt, lämnar information om bland annat följande:
 - a. Den klagandes identitet och kontaktuppgifter.
 - b. Uppgift om den klagande är en fysisk eller juridisk person.
 - c. Uppgift om den klagande är betaltjänstanvändare eller inte.
 - d. Identitetsuppgifter för den/de betaltjänstleverantör/-er som har givit upphov till klagomålet om en påstådd överträdelse av direktiv (EU) 2015/2366.
 - e. Beskrivning av den situation som har givit upphov till klagomålet om en påstådd överträdelse av direktiv (EU) 2015/2366.
- 2.2. Behöriga myndigheter ska registrera informationen som de klagande lämnar i enlighet med riktlinje 2.1.
- 2.3. Behöriga myndigheter ska erbjuda de klagande olika sätt att lämna in bevishandlingar som styrker deras klagomål, exempelvis kopia på deras avtal med betaltjänstleverantören, korrespondens med betaltjänstleverantören/-erna eller andra företag, samt information avseende deras betalning om det är relevant.

Riktlinje 3: Svar till klagande

- 3.1. När de behöriga myndigheterna svarar de klagande och, där så är relevant, informerar dem om alternativa tvistlösningsförfaranden i enlighet med artikel 99.2 i direktiv (EU) 2015/2366, ska de även tillhandahålla följande:
- a. Bekräftelse på att klagomålet har tagits emot.
 - b. Information om den behöriga myndighetens befogenheter avseende rutinerna för klagomål om påstådda överträdelser av direktiv (EU) 2015/2366.
 - c. Information om huruvida den behöriga myndigheten har skickat vidare klagomålet till en annan myndighet eller ett annat organ, antingen i samma eller en annan medlemsstat, tillsammans med namn och kontaktuppgifter till myndigheten eller organet.
 - d. Information om antingen tidpunkten för och formen på framtida kommunikation med den klagande om den påstådda överträdelser av direktiv (EU) 2015/2366, eller om svaret är ett avslut på klagomålsförfarandet hos den behöriga myndigheten.
- 3.2. Behöriga myndigheter ska svara den klagande utan onödigt dröjsmål.
- 3.3. Behöriga myndigheter ska inkludera information som fastställs i riktlinje 3.1.d. i all framtida kommunikation med den klagande.

Riktlinje 4: Samlad analys av klagomål

- 4.1. När det gäller åtminstone den information som samlas in enligt riktlinje 2.1. ska behöriga myndigheter ha ett klagomålsförfarande som möjliggör en samlad analys av klagomål av påstådda överträdelser av direktiv (EU) 2015/2366 och som gör att behöriga myndigheter kan identifiera, förstå och bedöma nedanstående, under en given tid:
- a. Totala antalet inkomna klagomål om påstådda överträdelser av direktiv (EU) 2015/2366.
 - b. Karaktären på de vanligaste typerna av klagomål.
 - c. Identiteten på de betaltjänstleverantörer som får flest klagomål.
 - d. Vilka frågor och, om möjligt, bestämmelser i direktiv (EU) 2015/2366 som får flest klagomål.
 - e. De betaltjänster som får flest klagomål, om möjligt.
 - f. De vanligaste åtgärderna som den behöriga myndigheten vidtar som svar på klagomålen för att säkerställa en effektiv efterlevnad av direktiv (EU) 2015/2366.

- 4.2. Behöriga myndigheter ska ta hänsyn till den samlade analysen av klagomål som anges i riktlinje 4.1. för att säkerställa och övervaka en effektiv efterlevnad av betaltjänstleverantörer i enlighet med direktiv (EU) 2015/2366.
- 4.3. Behöriga myndigheter ska hantera klagomål från samma klagande, om samma betaltjänstleverantör och med samma beskrivning av situationen som gav upphov till klagomålet, som ett och samma klagomål i syfte att göra en samlad analys av klagomål såsom det anges i riktlinje 4.1.

Riktlinje 5: Dokumentation av klagomålsförfaranden

- 5.1. Behöriga myndigheter ska dokumentera sina klagomålsförfaranden genom att beskriva rutinerna för mottagande av klagomål från betaltjänstanvändare och andra berörda parter, i enlighet med dessa riktlinjer, och hur förfarandet styrs internt.

Riktlinje 6: Offentlig information om klagomålsförfarandet

- 6.1. Behöriga myndigheter ska offentliggöra information om sina klagomålsförfaranden vid påstådda överträdelser av direktiv (EU) 2015/2366. Informationen ska vara aktuell och lättillgänglig, och innefatta bland annat följande:
 - a. Klagomålsförfarandenas syfte och tillämpningsområde.
 - b. Kanaler för att lämna in klagomål och hur de nås.
 - c. Informationen som de klagande måste lämna i enlighet med riktlinje 2.1.
 - d. De olika stegen i klagomålsförfarandet och eventuella tidsfrister.
 - e. Den behöriga myndighetens befogenheter avseende klagomålsförfarandet vid påstådda överträdelser av direktiv (EU) 2015/2366.
 - f. De olika åtgärder som den behöriga myndigheten kan vidta för att säkerställa och övervaka en effektiv efterlevnad av direktiv (EU) 2015/2366.