

EBA/GL/2017/13

05/12/2017

Κατευθυντήριες γραμμές

για τις διαδικασίες καταγγελίας
σχετικά με ισχυρισμούς περί
παραβάσεων της δεύτερης οδηγίας
για τις υπηρεσίες πληρωμών

1. Συμμόρφωση και υποχρεώσεις υποβολής στοιχείων και αναφορών

Καθεστώς των κατευθυντήριων γραμμών

1. Το παρόν έγγραφο περιέχει κατευθυντήριες γραμμές οι οποίες εκδίδονται βάσει του άρθρου 16 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010¹. Σύμφωνα με το άρθρο 16 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010, οι αρμόδιες αρχές και τα χρηματοοικονομικά ιδρύματα καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για να συμμορφωθούν με τις κατευθυντήριες γραμμές.
2. Οι κατευθυντήριες γραμμές παρουσιάζουν την άποψη της EAT σχετικά με τις ενδεδειγμένες εποπτικές πρακτικές στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Συστήματος Χρηματοοικονομικής Εποπτείας ή σχετικά με τον τρόπο ορθής εφαρμογής της ενωσιακής νομοθεσίας στον συγκεκριμένο τομέα. Οι αρμόδιες αρχές, όπως ορίζονται στο άρθρο 4 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010, προς τις οποίες απευθύνονται οι κατευθυντήριες γραμμές, πρέπει να συμμορφωθούν ενσωματώνοντάς τες δεόντως στις πρακτικές τους (π.χ. τροποποιώντας το νομικό τους πλαίσιο ή τις εποπτικές διαδικασίες τους), συμπεριλαμβανομένων των σημείων στα οποία οι κατευθυντήριες γραμμές απευθύνονται κυρίως στα ιδρύματα.

Απαιτήσεις υποβολής στοιχείων και αναφορών

3. Σύμφωνα με το άρθρο 16 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010, οι αρμόδιες αρχές πρέπει να γνωστοποιήσουν στην EAT εάν συμμορφώνονται ή προτίθενται να συμμορφωθούν προς τις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές, ή άλλως να εκθέσουν τους λόγους μη συμμόρφωσης, έως τις 05/02/2018. Εάν η προθεσμία γνωστοποίησης παρέλθει άπρακτη, η EAT θεωρεί ότι οι αρμόδιες αρχές δεν συμμορφώνονται. Οι γνωστοποιήσεις πρέπει να αποστέλλονται, με την υποβολή του εντύπου που παρέχεται στον δικτυακό τόπο της EAT, στην ηλεκτρονική διεύθυνση compliance@eba.europa.eu με την επισήμανση «EBA/GL/2017/13». Οι γνωστοποιήσεις πρέπει να υποβάλλονται από πρόσωπα δεόντως εξουσιοδοτημένα να γνωστοποιούν τη συμμόρφωση εκ μέρους των αρμόδιων αρχών τους. Οποιαδήποτε μεταβολή στην κατάσταση συμμόρφωσης πρέπει επίσης να αναφέρεται στην EAT.
4. Οι γνωστοποιήσεις δημοσιεύονται στον δικτυακό τόπο της EAT, σύμφωνα με το άρθρο 16 παράγραφος 3.

¹ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Νοεμβρίου 2010, σχετικά με τη σύσταση Ευρωπαϊκής Εποπτικής Αρχής (Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών), την τροποποίηση της απόφασης αριθ. 716/2009/ΕΚ και την κατάργηση της απόφασης 2009/78/ΕΚ της Επιτροπής (ΕΕ L 331 της 15.12.2010, σ.12).

2. Αντικείμενο, πεδίο εφαρμογής και ορισμοί

Αντικείμενο και πεδίο εφαρμογής

5. Με τις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές η ΕΑΤ ανταποκρίνεται στην απαίτηση έκδοσης κατευθυντήριων γραμμών σύμφωνα με το άρθρο 100 παράγραφος 6 της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366, της 25ης Νοεμβρίου 2015, σχετικά με υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά.
6. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές εφαρμόζονται στις καταγγελίες που υποβάλλονται στις αρμόδιες αρχές από παρόχους υπηρεσιών πληρωμών σχετικά με ισχυρισμούς περί παραβάσεων της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366, όπως προβλέπεται στο άρθρο 99 παράγραφος 1 της οδηγίας. Οι εν λόγω καταγγελίες πρέπει να λαμβάνονται υπόψη από τις αρμόδιες αρχές για να εξασφαλίζεται και να παρακολουθείται η αποτελεσματική συμμόρφωση με την οδηγία (ΕΕ) 2015/2366, όπως αναφέρεται στο άρθρο 100 παράγραφος 6 της οδηγίας. Οι καταγγελίες μπορούν να υποβάλλονται από τους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών και τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη, περιλαμβανομένων των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών που θίγονται από την κατάσταση ή τις καταστάσεις στις οποίες βασίζεται η καταγγελία και των ενώσεων καταναλωτών («καταγγέλλοντες»).

Αποδέκτες

7. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές απευθύνονται στις αρμόδιες αρχές που καθορίζονται στο άρθρο 4 σημείο 2 σημείο i) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 και ορίζονται από τα κράτη μέλη με σκοπό να διασφαλίζουν και να παρακολουθούν την αποτελεσματική συμμόρφωση προς την οδηγία (ΕΕ) 2015/2366, σύμφωνα με το άρθρο 100 παράγραφος 1 της εν λόγω οδηγίας.

Ορισμοί

8. Εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά, οι όροι που χρησιμοποιούνται και ορίζονται στην οδηγία (ΕΕ) 2015/2366 έχουν την ίδια έννοια και στις κατευθυντήριες γραμμές.

3. Εφαρμογή

Ημερομηνία εφαρμογής

9. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές ισχύουν από τις 13 Ιανουαρίου 2018.

4. Κατευθυντήριες γραμμές για τις διαδικασίες καταγγελίας σχετικά με ισχυρισμούς περί παραβάσεων της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366

Κατευθυντήρια γραμμή 1: Δίαυλοι για την υποβολή καταγγελιών σχετικά με ισχυρισμούς περί παραβάσεων της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366

- 1.1. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι τίθενται στη διάθεση των καταγγελλόντων τουλάχιστον δύο διαφορετικοί δίαυλοι για την υποβολή των καταγγελιών τους σχετικά με ισχυρισμούς περί παραβάσεων της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366 και ότι τουλάχιστον ένας εκ των εν λόγω διαύλων είναι εύκολα προσβάσιμος από όλους τους τύπους καταγγελλόντων.
- 1.2. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να μεριμνούν ώστε τουλάχιστον ένας από τους διαύλους που αναφέρονται στην κατευθυντήρια γραμμή 1.1. να είναι διαθέσιμος σε ψηφιακή μορφή και προσβάσιμος μέσω διαδικτύου, όπως διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή ηλεκτρονικό έντυπο.

Κατευθυντήρια γραμμή 2: Πληροφορίες που πρέπει να ζητούνται από τους καταγγέλλοντες

- 2.1. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να ζητούν από τους καταγγέλλοντες να παράσχουν, όπου αυτό είναι εφικτό, πληροφορίες που περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:
 - α. τα στοιχεία ταυτότητας και επικοινωνίας του καταγγέλλοντος·
 - β. ένδειξη σχετικά με το αν ο καταγγέλλων είναι φυσικό ή νομικό πρόσωπο·
 - γ. ένδειξη σχετικά με το αν ο καταγγέλλων είναι χρήστης υπηρεσιών πληρωμών·
 - δ. την ταυτότητα του παρόχου ή των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών που αποτελούν το αντικείμενο της καταγγελίας σχετικά με ισχυρισμούς περί παράβασης της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366· και
 - ε. περιγραφή της κατάστασης στην οποία βασίζεται η καταγγελία σχετικά με ισχυρισμούς περί παράβασης της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366.

- 2.2. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να καταγράφουν τις πληροφορίες που παρέχουν οι καταγγέλλοντες σύμφωνα με την κατευθυντήρια γραμμή 2.1.
- 2.3. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να θέτουν στη διάθεση των καταγγελλόντων μέσα για την υποβολή τυχόν αποδεικτικών εγγράφων προς επίρρωση της καταγγελίας, όπως αντίγραφο της σύμβασής τους με τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών, τυχόν αλληλογραφία που έχουν ανταλλάξει με τον πάροχο ή τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών ή με οποιαδήποτε άλλη οντότητα, καθώς και πληροφορίες που αφορούν τον λογαριασμό πληρωμών τους, κατά περίπτωση.

Κατευθυντήρια γραμμή 3: Απάντηση στους καταγγέλλοντες

- 3.1. Στο πλαίσιο της απάντησής τους προς τους καταγγέλλοντες και, εφόσον κρίνεται σκόπιμο, της ενημέρωσης των καταγγελλόντων σχετικά με την ύπαρξη διαδικασιών εναλλακτικής επίλυσης διαφορών σύμφωνα με το άρθρο 99 παράγραφος 2 της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366, οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να παρέχουν επίσης:
 - α. απόδειξη παραλαβής της καταγγελίας·
 - β. πληροφορίες σχετικά με τη γενική δικαιοδοσία της αρμόδιας αρχής όσον αφορά τη διαδικασία καταγγελίας σχετικά με ισχυρισμούς περί παραβάσεων της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366·
 - γ. πληροφορίες σχετικά με το αν η αρμόδια αρχή διαβίβασε την καταγγελία σε άλλη αρχή ή άλλον φορέα, που μπορεί να βρίσκεται στο ίδιο ή σε άλλο κράτος μέλος, συμπεριλαμβανομένης της ονομασίας και των στοιχείων επικοινωνίας της εν λόγω αρχής ή του εν λόγω φορέα· και
 - δ. πληροφορίες είτε σχετικά με το χρονοδιάγραμμα και τη μορφή οποιασδήποτε περαιτέρω επικοινωνίας με τον καταγγέλλοντα όσον αφορά τους ισχυρισμούς περί παράβασης της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366 είτε σχετικά με το αν η απάντηση αποτελεί ουσιαστικά και την περάτωση της διαδικασίας καταγγελίας στο πλαίσιο της αρμόδιας αρχής.
- 3.2. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να αποστέλλουν την απάντησή τους στον καταγγέλλοντα χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση.
- 3.3. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να περιλαμβάνουν τις πληροφορίες που καθορίζονται στην κατευθυντήρια γραμμή 3.1.δ. σε κάθε μετέπειτα επικοινωνία που ενδέχεται να έχουν με τον καταγγέλλοντα.

Κατευθυντήρια γραμμή 4: Συνολική ανάλυση των καταγγελιών

- 4.1. Λαμβάνοντας υπόψη τουλάχιστον τις πληροφορίες που συγκεντρώνονται βάσει της κατευθυντήριας γραμμής 2.1., οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να διαθέτουν διαδικασία

καταγγελιών η οποία επιτρέπει τη συνολική ανάλυση των καταγγελιών σχετικά με ισχυρισμούς περί παραβάσεων της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366 και παρέχει στις αρμόδιες αρχές τη δυνατότητα να εντοπίζουν, να κατανοούν και να αξιολογούν τα ακόλουθα στοιχεία, για ένα δεδομένο χρονικό διάστημα:

- α. τον συνολικό αριθμό των καταγγελιών που έχουν παραληφθεί σχετικά με ισχυρισμούς περί παραβάσεων της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366·
 - β. τη φύση των συνηθέστερων τύπων καταγγελλόντων·
 - γ. την ταυτότητα των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών που αποτελούν συχνότερα αντικείμενο καταγγελιών·
 - δ. τα ζητήματα και, όπου είναι εφικτό, τις διατάξεις της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366 που αποτελούν συχνότερα αντικείμενο καταγγελιών·
 - ε. τις υπηρεσίες πληρωμών που αποτελούν συχνότερα αντικείμενο καταγγελιών, όπου αυτό είναι εφικτό· και
 - στ. τα συνηθέστερα μέτρα που λαμβάνουν οι αρμόδιες αρχές ανταποκρινόμενες στις παραληφθείσες καταγγελίες, προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματική συμμόρφωση προς την οδηγία (ΕΕ) 2015/2366.
- 4.2. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τη συνολική ανάλυση των καταγγελιών που αναφέρεται στην κατευθυντήρια γραμμή 4.1. με σκοπό να διασφαλίζουν και να παρακολουθούν την αποτελεσματική συμμόρφωση των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών προς την οδηγία (ΕΕ) 2015/2366.
- 4.3. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να αντιμετωπίζουν τις καταγγελίες που υποβάλλονται από τον ίδιο καταγγέλλοντα, σχετικά με τον ίδιο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών και με την ίδια περιγραφή της κατάστασης στην οποία βασίζεται η καταγγελία, ως ενιαία καταγγελία για τους σκοπούς της συνολικής ανάλυσης των καταγγελιών που αναφέρεται στην κατευθυντήρια γραμμή 4.1.

Κατευθυντήρια γραμμή 5: Τεκμηρίωση των διαδικασιών καταγγελίας

- 5.1. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να τεκμηριώνουν τις διαδικασίες καταγγελίας που ακολουθούν περιγράφοντας συνοπτικά τη διαδικασία για την παραλαβή των καταγγελιών που υποβάλλονται από τους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών και τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως προβλέπεται στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές, καθώς και τον τρόπο εσωτερικής διαχείρισης της εν λόγω διαδικασίας.

Κατευθυντήρια γραμμή 6: Ενημέρωση του κοινού σχετικά με τις διαδικασίες καταγγελίας

- 6.1. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να δημοσιοποιούν τις πληροφορίες που αφορούν τις διαδικασίες καταγγελίας που ακολουθούν σχετικά με ισχυρισμούς περί παραβάσεων της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366. Οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να επικαιροποιούνται και να είναι εύκολα προσβάσιμες, καθώς και να περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα στοιχεία:
- α. το αντικείμενο και το πεδίο εφαρμογής των διαδικασιών καταγγελίας·
 - β. τους διαύλους μέσω των οποίων μπορούν να υποβάλλονται καταγγελίες, καθώς και τον τρόπο πρόσβασης σε αυτούς·
 - γ. τις πληροφορίες που καλούνται να παράσχουν οι καταγγέλλοντες, όπως καθορίζονται στην κατευθυντήρια γραμμή 2.1.
 - δ. τα διαδοχικά στάδια των διαδικασιών καταγγελίας και τυχόν προθεσμίες που ενδέχεται να ισχύουν·
 - ε. τη γενική δικαιοδοσία της αρμόδιας αρχής όσον αφορά τη διαδικασία καταγγελίας σχετικά με ισχυρισμούς περί παραβάσεων της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366· και
 - στ. τα διάφορα μέτρα που έχει στη διάθεσή της η αρμόδια αρχή για να εξασφαλίζει και να παρακολουθεί την αποτελεσματική συμμόρφωση προς την οδηγία (ΕΕ) 2015/2366.