

EBA/GL/2017/13

05/12/2017

Suunised,

mis käsitlevad 2. makseteenuste
direktiivi väidetavate rikkumiste kohta
esitatud kaebuste menetlemist

1. Järgimis- ja aruandluskohustus

Käesolevate suuniste staatus

1. Käesolev dokument sisaldab määruse (EL) nr 1093/2010¹ artikli 16 kohaselt väljastatud suuniseid. Määruse (EL) nr 1093/2010 artikli 16 lõike 3 kohaselt peavad pädevad asutused ja finantseerimisasutused võtma mis tahes meetmeid, et suuniseid järgida.
2. Suunistes esitatakse Euroopa Pangandusjärelevalve seisukoht nõuetekohase järelevalvetava kohta Euroopa Finantsjärelevalve Süsteemis, ehk kuidas tuleks liidu õigust konkreetsetes valdkonnas kohaldada. Suuniste adressaadiks olevad määruse (EL) nr 1093/2010 artikli 4 punktis 2 määratletud pädevad asutused peaksid suuniseid järgima, kaasates need sobival viisil oma järelevalvetavadesse (nt muutes oma õigusraamistikku või järelevalvemenetlusi) ka siis, kui suunised on mõeldud eelkõige finantseerimisasutustele.

Aruandluskohustus

3. Määruse (EL) nr 1093/2010 artikli 16 lõike 3 kohaselt peavad pädevad asutused teatama EBA-le 05/02/2018, kas nad järgivad või kavatsevad järgida kõnealuseid suuniseid, või vastasel juhul mittejärgimise põhjused. Kui selleks tähtajaks teadet ei saada, peab EBA pädevat asutust nõudeid mitte täitvaks. Teated tuleks saata EBA veebisaidil avaldatud vormil aadressil compliance@eba.europa.eu, märkides viite EBA/GL/2017/13. Teate peaksid saatma isikud, kes on asjakohaselt volitatud esitama oma pädeva asutuse nimel nõuete järgimise teateid. Nõuete järgimise staatuse mis tahes muutusest tuleb EBA-le teada anda.
4. Kooskõlas EBA määruse artikli 16 lõikega 3 avaldatakse teated Euroopa Pangandusjärelevalve veebilehel.

¹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EL) nr 1093/2010, 24. november 2010, millega asutatakse Euroopa Järelevalveasutus (Euroopa Pangandusjärelevalve), muudetakse otsust nr 716/2009/EÜ ning tunnistatakse kehtetuks komisjoni otsus 2009/78/EÜ (ELT L 331, 15.12.2010, lk 12).

2. Sisu, kohaldamisala ja mõisted

Sisu ja kohaldamisala

5. Käesolevate suunistega täidetakse 25. novembri 2015. aasta direktiivi (EL) 2015/2366 (makseteenuste kohta siseturul) artikli 100 lõikes 6 sätestatud nõue, mille kohaselt EBA peab välja andma suunised.
6. Neid suuniseid kohaldatakse direktiivi artikli 99 lõike 1 alusel kaebuste suhtes, mis esitatakse pädevatele asutustele seoses direktiivi (EL) 2015/2366 väidetavate rikkumistega makseteenuse pakkujate poolt. Pädevad asutused võtavad selliseid kaebusi arvesse, et tagada ja jälgida direktiivi (EL) 2015/2366 nõuete tõhusat täitmist selle artikli 100 lõike 6 kohaselt. Kõnealuseid kaebusi võivad esitada makseteenuse kasutajad ja muud huvitatud isikud, sealhulgas makseteenuse pakkujad, keda kahjustavad kaebuse aluseks olnud asjaolud, ja tarbijaühingud (edaspidi „kaebuse esitajad“).

Adressaadid

7. Käesolevad suunised on ette nähtud määruse (EL) nr 1093/2010 artikli 4 lõike 2 punktis i sätestatud ja liikmesriikide määratud pädevatele asutustele, et tagada ja jälgida direktiivi (EL) 2015/2366 nõuete tõhusat täitmist selle artikli 100 lõike 1 kohaselt.

Mõisted

8. Kui ei ole sätestatud teisiti, on direktiivis (EL) 2015/2366 kasutatud ja määratletud mõistetel samasugune tähendus ka käesolevates suunistes.

3. Rakendamine

Kohaldamise alguskuupäev

9. Käesolevaid suuniseid kohaldatakse alates 13. jaanuarist 2018.

4. Suunised, mis käsitlevad direktiivi (EL) 2015/2366 väidetavate rikkumiste kohta esitatud kaebuste menetlemist

1. suunis. Direktiivi (EL) 2015/2366 väidetavaid rikkumisi käsitlevate kaebuste esitamise kanalid

- 1.1. Pädevad asutused peaksid tegema kättesaadavaks vähemalt kaks erinevat kanalit, mille kaudu kaebuse esitajad saavad esitada kaebusi direktiivi (EL) 2015/2366 väidetavate rikkumiste kohta, ja tagama kõikidele kaebuse esitajatele lihtsa juurdepääsu vähemalt ühele sellisele kanalile.
- 1.2. Pädevad asutused peaksid tagama, et vähemalt üks 1. suunise punktis 1 osutatud kanalitest oleks digitaalne ja veebis juurdepääsetav, nagu näiteks e-post või veebivorm.

2. suunis. Kaebuse esitajatelt nõutav teave

- 2.1. Pädevad asutused peaksid võimaluse korral nõudma kaebuse esitajatelt teavet, mis sisaldab muu hulgas järgmist:
 - a. kaebuse esitaja nimi ja kontaktandmed;
 - b. märge, kas kaebuse esitaja on füüsiline või juriidiline isik;
 - c. märge, kas kaebuse esitaja on makseteenuse kasutaja või mitte;
 - d. sellis(t)e makseteenuse pakkuja(te) nimi, kelle tegevus oli direktiivi (EL) 2015/2366 väidetavat rikkumist käsitleva kaebuse aluseks, ja
 - e. nende asjaolude kirjeldus, mille tõttu esitati kaebus direktiivi (EL) 2015/2366 väidetava rikkumise kohta.
- 2.2. Pädevad asutused peaksid kaebuse esitajate 2. suunise punkti 1 kohaselt esitatud teabe säilitama.
- 2.3. Pädevad asutused peaksid looma kaebuse esitajatele võimaluse esitada kaebust toetavad dokumentaalsed tõendid, nagu näiteks makseteenuse pakkujaga sõlmitud

lepingu koopia, kirjavahetus makseteenuse pakkuja(te) või muude üksustega, ja asjakohasel juhul nende maksekontoga seotud teave.

3. suunis. Kaebuse esitajatele vastamine

3.1. Pädevad asutused peaksid kaebuse esitajatele vastates ja neid asjakohasel juhul direktiivi (EL) 2015/2366 artikli 99 lõike 2 alusel vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste olemasolust teavitades esitama ka:

- a. kaebuse kättesaamise kinnituse;
- b. teabe pädeva asutuse üldise pädevuse kohta seoses direktiivi (EL) 2015/2366 väidetavat rikkumist käsitlevate kaebuste menetlusega;
- c. teabe, kas pädev asutus on edastanud kaebuse muule asutusele või organisatsioonile, mis võib asuda samas või muus liikmesriigis, sealhulgas selle asutuse või organisatsiooni nimi ja kontaktandmed, ning
- d. teabe direktiivi (EL) 2015/2366 väidetavat rikkumist käsitleva kaebuse esitajaga toimuva edasise teabevahetuse tähtaegade ja vormi kohta või pädevas asutuses kaebuse menetlemise lõpetamise kohta.

3.2. Pädevad asutused peaksid andma kaebuse esitajale vastuse ilma tarbetu viivitusega.

3.3. Pädevad asutused peaksid lisama 3. suunise punkti 1 alapunktis d sätestatud teabe kaebuse esitajale edaspidi saadetavatele võimalikele teadetele.

4. suunis. Kaebuste koondanalüüs

4.1. Võttes arvesse vähemalt 2. suunise punkti 1 kohaselt kogutud teavet, peaksid pädevad asutused kehtestama kaebuste menetluskorra, mis võimaldab teha direktiivi (EL) 2015/2366 väidetavate rikkumiste kohta esitatud kaebuste koondanalüüsi ning lubab pädevatel asutustel ettenähtud ajavahemikus kindlaks teha, mõista ja hinnata:

- a. direktiivi (EL) 2015/2366 väidetavate rikkumiste kohta saadud kaebuste koguarvu;
- b. kes on kõige sagedasemad kaebuse esitajad;
- c. makseteenuse pakkujate nimed, kelle kohta esitati kaebusi kõige sagedamini;
- d. probleemid ja võimaluse korral direktiivi (EL) 2015/2366 sätted, mille kohta esitati kõige rohkem kaebusi;
- e. võimaluse korral makseteenused, mille kohta esitati kõige rohkem kaebusi, ja

- f. kõige levinumad meetmed, mis pädevad asutused võtsid kaebuste saamise järel direktiivi (EL) 2015/2366 nõuete tõhusa täitmise tagamiseks.
- 4.2. Pädevad asutused peaksid arvesse võtma 4. suunise punktis 1 sätestatud kaebuste koondanalüüsi, et tagada ja jälgida direktiivi (EL) 2015/2366 nõuete tõhusat täitmist makseteenuse pakkujate poolt.
- 4.3. Pädevad asutused peaksid sama kaebuse esitaja kaebusi sama makseteenuse pakkuja ja samade kaebuse esitamist põhjendanud asjaolude kohta käsitlema ühtse kaebusena 4. suunise punktis 1 osutatud kaebuste koondanalüüsi raames.

5. suunis. Kaebuste menetluskorra dokumenteerimine

- 5.1. Pädevad asutused peaksid kehtestama oma kaebuste menetluskorra kirjalikult, määratledes makseteenuse kasutajate ja muude huvitatud isikute kaebuste vastuvõtmise menetlused kooskõlas käesolevate suuniste sätete ja menetluse asutusesisese juhtimiskorraga.

6. suunis. Avalik teave kaebuste menetlemise kohta

- 6.1. Pädevad asutused peaksid avalikustama direktiivi (EL) 2015/2366 väidetavate rikkumiste kohta esitatud kaebuste menetluskorra. See teave peaks olema ajakohane ja kergesti juurdepääsetav ning sisaldama muu hulgas järgmist:
- a. kaebuste menetluskorra eesmärk ja kohaldamisala;
 - b. kaebuste esitamise kanalid ja juurdepääs nendele;
 - c. kaebuse esitajatelt 2. suunise punkti 1 kohaselt nõutava teabe kirjeldus;
 - d. kaebuste esitamise menetluse järjestikused etapid ja võimalikud tähtajad;
 - e. pädeva asutuse üldine pädevus seoses direktiivi (EL) 2015/2366 väidetavate rikkumiste kohta esitatavate kaebuste menetlemisega ja
 - f. pädeva asutuse käsutuses olevad erinevad meetmed direktiivi (EL) 2015/2366 nõuete tõhusa täitmise tagamiseks ja jälgimiseks.