

EBA/GL/2017/13

---

05/12/2017

---

## Smernice

---

o pritožbenih postopkih glede  
domnevnih kršitev revidirane  
direktive o plačilnih storitvah

---

# 1. Obveznosti glede skladnosti in poročanja

---

## Vloga teh smernic

1. Dokument vsebuje smernice, izdane v skladu s členom 16 Uredbe (EU) št. 1093/2010<sup>1</sup>. V skladu s členom 16(3) Uredbe (EU) št. 1093/2010 si morajo pristojni organi in finančne institucije na vsak način prizadevati za upoštevanje smernic.
2. V smernicah je predstavljeno stališče organa EBA o ustreznih nadzorniških praksah v Evropskem sistemu finančnega nadzora in o tem, kako bi bilo treba zakonodajo Unije uporabljati na določenem področju. Pristojni organi iz člena 4(2) Uredbe (EU) št. 1093/2010, za katere smernice veljajo, bi jih morali upoštevati tako, da jih ustrezno vključijo v svoje prakse (npr. s spremembo svojega pravnega okvira ali nadzorniških postopkov), tudi če so smernice namenjene predvsem institucijam.

## Dolžnost poročanja

3. Pristojni organi morajo v skladu s členom 16(3) Uredbe (EU) št. 1093/2010 do 05/02/2018 organ EBA uradno obvestiti, ali ravnajo oziroma ali nameravajo ravnati v skladu s temi smernicami, ali pa mu sporočiti razloge za njihovo neupoštevanje. Če pristojni organi do tega roka ne bodo poslali uradnega obvestila, bo organ EBA štel, da jih ne upoštevajo. Uradna obvestila je treba poslati na obrazcu, ki je na voljo na spletni strani organa EBA, na elektronski naslov [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu) z navedbo sklica „EBA/GL/2017/13“. Predložiti jih morajo osebe, ki so pooblaščenice za poročanje o skladnosti v imenu svojih pristojnih organov. Organu EBA je treba sporočiti tudi vsako spremembo stanja glede upoštevanja smernic.
4. Uradna obvestila bodo v skladu s členom 16(3) objavljena na spletni strani organa EBA.

---

<sup>1</sup> Uredba (EU) št. 1093/2010 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. novembra 2010 o ustanovitvi Evropskega nadzornega organa (Evropski bančni organ) in o spremembi Sklepa št. 716/2009/ES ter razveljavitvi Sklepa Komisije 2009/78/ES (UL L 331, 15.12.2010, str. 12).

## 2. Predmet urejanja, področje uporabe in opredelitve pojmov

---

### Predmet urejanja in področje uporabe

5. Te smernice obravnavajo zahtevo, naj Evropski bančni organ izda smernice v skladu s členom 100(6) Direktive (EU) 2015/2366 z dne 25. novembra 2015 o plačilnih storitvah na notranjem trgu.
6. Te smernice se uporabljajo za pritožbe, vložene pristojnim organom glede domnevnih kršitev Direktive (EU) 2015/2366, ki so jih storili ponudniki plačilnih storitev, kot je navedeno v členu 99(1) Direktive. Te pritožbe morajo pristojni organ upoštevati za zagotavljanje in spremljanje dejanskega izpolnjevanja Direktive (EU) 2015/2366, kot je navedeno v členu 100(6) Direktive. Te pritožbe lahko vložijo uporabniki plačilnih storitev in druge zainteresirane stranke, vključno s ponudniki plačilnih storitev, na katere so vplivali primeri/okoliščine, ki so vzrok za pritožbo, in združenja potrošnikov (v nadaljnjem besedilu: pritožniki).

### Naslovniki

7. Te smernice so naslovljene na pristojne organe, kot so opredeljeni v členu 4(2)(i) Uredbe (EU) št. 1093/2010 in so jih določile države članice za zagotavljanje in spremljanje dejanskega izpolnjevanja Direktive (EU) 2015/2366, v skladu s členom 100(1) navedene direktive.

### Opredelitve

8. Če ni določeno drugače, imajo izrazi v teh smernicah enak pomen kot izrazi, ki se uporabljajo in so opredeljeni v Direktivi (EU) 2015/2366.

## 3. Izvajanje

---

### Datum začetka uporabe

9. Te smernice se začnejo uporabljati 13. januarja 2018.

## 4. Smernice o pritožbenih postopkih glede domnevnih kršitev Direktive (EU) 2015/2366

---

### Smernica 1: Kanali za vložitev pritožb glede domnevnih kršitev Direktive (EU) 2015/2366

- 1.1. Pristojni organi morajo zagotoviti, da sta pritožnikom na voljo vsaj dva kanala za vlaganje pritožb glede domnevnih kršitev Direktive (EU) 2015/2366, pri čemer je vsaj eden od teh kanalov zlahka dostopen za vse raznovrstne pritožnike.
- 1.2. Pristojni organi morajo zagotoviti, da je vsaj eden izmed kanalov iz smernice 1.1 digitalen in dostopen prek spleta, kot je na primer e-pošta ali spletna oblika.

### Smernica 2: Informacije, ki jih je treba pridobiti od pritožnikov

- 2.1. Pristojni organi morajo od pritožnikov zahtevati, da, kadar je to mogoče, navedejo informacije, ki med drugim vključujejo:
  - a. pritožnikovo identiteto in kontaktne podatke,
  - b. navedbo, ali je pritožnik fizična ali pravna oseba,
  - c. navedbo, ali je pritožnik uporabnik plačilnih storitev,
  - d. identiteto ponudnika(ov) plačilnih storitev, pri katerem je (so) vzrok za pritožbo glede domnevne kršitve Direktive (EU) 2015/2366, in
  - e. opis primera, ki je vzrok za pritožbo glede domnevne kršitve Direktive (EU) 2015/2366.
- 2.2. Pristojni organi morajo evidentirati informacije, ki jih pritožniki navedejo v skladu s smernico 2.1.
- 2.3. Pristojni organi morajo pritožnikom z različnimi načini omogočiti, da ti vložijo morebitna dokumentarna dokazila v podporo pritožbi, na primer kopijo svoje pogodbe s ponudnikom plačilnih storitev, morebitno korespondenco s ponudnikom(i) plačilnih storitev ali s katerim drugim subjektom in po potrebi informacije v zvezi s svojim plačilnim računom.

### Smernica 3: Odgovori pritožnikom

---

- 3.1. Pristojni organi v odgovoru pritožnikom, ter ko je ustrezno, pri obveščanju pritožnikov o obstoju postopkov alternativnega reševanja sporov v skladu s členom 99(2) Direktive (EU) 2015/2366 zagotovijo še:
  - a. potrdilo o prejemu pritožbe,
  - b. informacijo o splošni usposobljenosti pristojnega organa za pritožbeni postopek glede domnevnih kršitev Direktive (EU) 2015/2366,
  - c. informacijo o tem, ali je pristojni organ posredoval pritožbo drugemu pristojnemu organu ali telesu, ki je lahko v isti ali drugi državi članici, pri čemer navede še ime in kontaktne podatke navedenega organa ali telesa, in
  - d. informacijo o času in obliki morebitnega nadaljnega komuniciranja s pritožnikom glede domnevne kršitve Direktive (EU) 2015/2366 ali pa navedbo, da je z zadevnim odgovorom pritožbeni postopek pri pristojnem organu končan.
- 3.2. Pristojni organi svoj odgovor pritožniku pošljejo brez nepotrebnega odlašanja.
- 3.3. Pristojni organi morajo pri morebitni nadaljnji komunikaciji s pritožnikom vključiti informacije iz točke d smernice 3.1.

## Smernica 4: Skupna analiza pritožb

- 4.1. Pristojni organi ob upoštevanju vsaj informacij, zbranih na podlagi smernice 2.1, vzpostavijo pritožbeni postopek, ki omogoča skupno analizo pritožb glede domnevnih kršitev Direktive (EU) 2015/2366, in da jim omogoča še, da glede na časovni okvir opredelijo, poznajo in ocenijo:
  - a. skupno število pritožb glede domnevnih kršitev Direktive (EU) 2015/2366,
  - b. naravo najpogostejših vrst kršitev,
  - c. identiteto ponudnikov plačilnih storitev, ki so najpogosteje vzrok za pritožbo,
  - d. vsebinska vprašanja in, kadar je mogoče, določbe Direktive (EU) 2015/2366, ki so najpogosteje vzrok za pritožbo,
  - e. kadar je mogoče, plačilne storitve, ki so najpogosteje vzrok za pritožbo, in
  - f. najpogostejše ukrepe, ki jih pristojni organi sprejmejo kot odgovor na prejete pritožbe in s katerimi zagotavljajo dejansko izpolnjevanje Direktive (EU) 2015/2366.

- 4.2. Pristojni organi morajo upoštevati skupno analizo pritožb iz smernice 4.1, s čimer zagotovijo in spremljajo, da ponudniki plačilnih storitev dejansko zagotavljajo in izpolnjujejo Direktivo (EU) 2015/2366.
- 4.3. Pristojni organi morajo obravnavati pritožbe istega pritožnika, o istem ponudniku plačilnih storitev oziroma z enakim opisom stanja, ki je vzrok za pritožbo, kot enotno pritožbo v zvezi s skupno analizo pritožb iz smernice 4.1.

## Smernica 5: Dokumentacija pritožbenih postopkov

- 5.1. Pristojni organi dokumentirajo svoje pritožbene postopke z opredelitvijo postopka za prejem pritožb, ki jih vložijo uporabniki plačilnih storitev in druge zainteresirane stranke, kot je navedeno v teh smernicah, in notranjega vodenja tega postopka.

## Smernica 6: Javno obveščanje o pritožbenih postopkih

- 6.1. Pristojni organi morajo javno objaviti informacije o svojih pritožbenih postopkih glede domnevnih kršitev Direktive (EU) 2015/2366. Te informacije morajo biti posodobljene in zlahka dostopne ter morajo med drugim vsebovati:
  - a. cilj in področje uporabe pritožbenih postopkov,
  - b. po katerih kanalih se lahko pritožbe vložijo in kako je mogoče do njih dostopati,
  - c. katere informacije morajo pritožniki predložiti, kot je opredeljeno v smernici 2.1,
  - d. zaporedje korakov pritožbenih postopkov in morebitne roke, ki se uporabljajo,
  - e. informacijo o splošni usposobljenosti pristojnega organa za pritožbeni postopek glede domnevnih kršitev Direktive (EU) 2015/2366 in
  - f. informacijo o raznih ukrepih, ki so na voljo pristojnemu organu za zagotavljanje in spremljanje dejanskega izpolnjevanja Direktive (EU) 2015/2366.