

EBA/GL/2017/13

05/12/2017

Obecné pokyny

k postupu podávání a vyřizování
stížností na údajné porušení druhé
směrnice o platebních službách

1. Dodržování předpisů a oznamovací povinnost

Status těchto obecných pokynů

1. Tento dokument obsahuje obecné pokyny vydané podle článku 16 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1093/2010¹. V souladu s čl. 16 odst. 3 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1093/2010 příslušné orgány a finanční instituce vynaloží veškeré úsilí, aby se těmito obecnými pokyny řídily.
2. Obecné pokyny formulují názor orgánu EBA na náležité postupy dohledu v rámci Evropského systému dohledu nad finančním trhem nebo na to, jak by unijní právní předpisy měly být uplatňovány v konkrétní oblasti. Příslušné orgány ve smyslu čl. 4 odst. 2 nařízení (EU) č. 1093/2010, na které se tyto obecné pokyny vztahují, by s nimi měly být v souladu a začlenit je do svých postupů (např. pozměněním právního rámce nebo dohledových postupů), včetně případů, kdy jsou obecné pokyny zaměřeny v první řadě na instituce.

Oznamovací povinnost

3. V souladu s čl. 16 odst. 3 nařízení (EU) č. 1093/2010 musí příslušné orgány do 05/02/2018 orgánu EBA oznámit, zda se těmito obecnými pokyny řídí nebo hodlají řídit, a v opačném případě uvést do tohoto data důvody, proč se jimi neřídí či nehodlají řídit. Neposkytnou-li příslušné orgány oznámení v této lhůtě, bude mít orgán EBA za to, že se těmito obecnými pokyny neřídí nebo nehodlají řídit. Oznámení by měla být zasílána na formuláři, který je k dispozici na internetových stránkách orgánu EBA, na adresu compliance@eba.europa.eu označením „EBA/GL/2017/13“. Oznámení by měly předkládat osoby s příslušným oprávněním oznamovat, zda se jejich příslušné orgány těmito obecnými pokyny řídí nebo hodlají řídit. Jakoukoli změnu stavu dodržování pokynů je rovněž nutno oznámit orgánu EBA.
4. Oznámení budou zveřejněna na internetových stránkách orgánu EBA v souladu s čl. 16 odst. 3.

¹ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1093/2010 ze dne 24. listopadu 2010 o zřízení Evropského orgánu dohledu (Evropského orgánu pro bankovníctví), o změně rozhodnutí č. 716/2009/ES a o zrušení rozhodnutí Komise 2009/78/ES (Úř. věst. L 331, 15.12.2010, s. 12).

2. Předmět, oblast působnosti a definice

Předmět a oblast působnosti

5. Tyto obecné pokyny řeší požadavek, aby Evropský orgán pro bankovníctví (EBA) vydal obecné pokyny podle čl. 100 odst. 6 směrnice (EU) 2015/2366 ze dne 25. listopadu 2015 o platebních službách na vnitřním trhu.
6. Tyto obecné pokyny se vztahují na stížnosti podané příslušným orgánům v souvislosti s údajným porušením směrnice (EU) 2015/2366 poskytovateli platebních služeb podle čl. 99 odst. 1 směrnice. Příslušné orgány zohledňují tyto stížnosti za účelem zajištění a sledování účinného dodržování směrnice (EU) 2015/2366, jak je stanoveno v čl. 100 odst. 6 směrnice. Tyto stížnosti mohou být podávány uživateli platebních služeb a jinými zúčastněnými stranami, včetně poskytovatelů platebních služeb, kteří jsou dotčeni situací, jež vedla k podání stížnosti, a sdružení spotřebitelů (dále jen „stěžovatelé“).

Určení

7. Tyto obecné pokyny jsou určeny příslušným orgánům vymezeným v čl. 4 odst. 2 bodě i) nařízení (EU) č. 1093/2010, které byly stanoveny členskými státy za účelem zajištění a sledování účinného dodržování směrnice (EU) 2015/2366 podle čl. 100 odst. 1 uvedené směrnice.

Definice

8. Není-li stanoveno jinak, mají pojmy používané a definované ve směrnici (EU) 2015/2366 v těchto obecných pokynech stejný význam.

3. Provádění

Datum použití

9. Tyto obecné pokyny se použijí ode dne 13. ledna 2018.

4. Obecné pokyny k postupu podávání a vyřizování stížností na údajné porušení směrnice (EU) 2015/2366

Obecný pokyn 1: Způsoby podávání stížností na údajné porušení směrnice (EU) 2015/2366

- 1.1. Příslušné orgány by měly zajistit, aby stěžovatelé měli k dispozici nejméně dva různé komunikační kanály pro podávání stížností na údajné porušení směrnice (EU) 2015/2366 a aby byl nejméně jeden z těchto komunikačních kanálů všem typům stěžovatelů snadno dostupný.
- 1.2. Příslušné orgány by měly zajistit, aby byl nejméně jeden z komunikačních kanálů podle obecného pokynu 1.1 digitální a dostupný online, například ve formě e-mailu nebo internetového formuláře.

Obecný pokyn 2: Informace požadované od stěžovatelů

- 2.1. Příslušné orgány by měly požadovat, aby stěžovatelé, je-li to možné, poskytli mimo jiné následující informace:
 - a. totožnost a kontaktní údaje stěžovatele;
 - b. údaj, zda je stěžovatel fyzickou nebo právnickou osobou;
 - c. údaj, zda je stěžovatel uživatelem platebních služeb;
 - d. totožnost poskytovatelů platebních služeb, kvůli kterým je stížnost na údajné porušení směrnice (EU) 2015/2366 podávána; a
 - e. popis situace, kvůli které je stížnost na údajné porušení směrnice (EU) 2015/2366 podávána.
- 2.2. Příslušné orgány by měly informace poskytnuté stěžovateli podle obecného pokynu 2.1 zaznamenat.
- 2.3. Příslušné orgány by měly stěžovatelům zpřístupnit prostředky pro předkládání jakýchkoli písemných dokladů na podporu stížnosti, například kopie smlouvy s poskytovatelem platebních služeb, korespondence, kterou si s poskytovateli

platebních služeb nebo jinými subjekty vyměnili, a případných informací souvisejících s jejich platebním účtem.

Obecný pokyn 3: Odpověď stěžovatelům

- 3.1. Při poskytování odpovědí stěžovatelům a případném informování stěžovatelů o existenci postupů pro alternativní řešení sporů podle čl. 99 odst. 2 směrnice (EU) 2015/2366 by příslušné orgány měly stěžovatelům rovněž poskytnout:
- potvrzení o obdržení stížnosti;
 - informace o obecné působnosti příslušného orgánu, pokud jde o postup podávání a vyřizování stížností na údajné porušení směrnice (EU) 2015/2366;
 - informace o tom, zda příslušný orgán postoupil stížnost jinému orgánu nebo subjektu, který se může nacházet ve stejném nebo jiném členském státě, a to včetně názvu a kontaktních údajů takového orgánu nebo subjektu; a
 - informace o časovém rámci a formě případné další komunikace se stěžovatelem ohledně údajného porušení směrnice (EU) 2015/2366 nebo o tom, zda odpověď představuje konečné vyřízení stížnosti u příslušného orgánu.
- 3.2. Příslušné orgány by měly odpověď stěžovateli odeslat bez zbytečného prodlení.
- 3.3. Příslušné orgány by měly informace uvedené v obecném pokynu 3.1 písm. d) uvádět v každém případném následném sdělení určeném stěžovateli.

Obecný pokyn 4: Souhrnná analýza stížností

- 4.1. Příslušné orgány by měly mít zaveden postup podávání a vyřizování stížností, který s přihlédnutím alespoň k informacím získaným podle obecného pokynu 2.1 umožňuje souhrnnou analýzu stížností na údajné porušení směrnice (EU) 2015/2366 a který umožňuje příslušným orgánům pro stanovené časové období zjistit, pochopit a posoudit:
- celkový počet obdržených stížností na údajné porušení směrnice (EU) 2015/2366;
 - nejběžnější typy stěžovatelů;
 - totožnost poskytovatelů platebních služeb, kteří jsou nejčastěji předmětem stížností;
 - problémy a, je-li to možné, ustanovení směrnice (EU) 2015/2366, které jsou nejčastěji předmětem stížností;

- e. je-li to možné, platební služby, které jsou nejčastěji předmětem stížností; a
 - f. nejčastější opatření přijatá příslušným orgánem v reakci na obdržené stížnosti za účelem zajištění účinného dodržování směrnice (EU) 2015/2366.
- 4.2. Příslušné orgány by měly souhrnnou analýzu stížností podle obecného pokynu 4.1 zohlednit za účelem zajištění a sledování účinného dodržování směrnice (EU) 2015/2366 poskytovateli platebních služeb.
- 4.3. Pro účely souhrnné analýzy uvedené v obecném pokynu 4.1 by příslušné orgány měly stížnosti od stejného stěžovatele týkající se stejného poskytovatele platebních služeb a obsahující stejný popis situace, která k podání stížnosti vedla, považovat za jedinou stížnost.

Obecný pokyn 5: Dokumentace postupu podávání a vyřizování stížností

- 5.1. Příslušné orgány by měly zdokumentovat svůj postup podávání a vyřizování stížností tak, že vymezí postup pro přijímání stížností podaných uživateli platebních služeb a jinými zúčastněnými stranami v souladu s těmito obecnými pokyny, a dále vnitřní řízení tohoto postupu.

Obecný pokyn 6: Veřejné informace o postupu podávání a vyřizování stížností

- 6.1. Příslušné orgány by měly veřejně zpřístupnit informace o svém postupu podávání a vyřizování stížností na údajné porušení směrnice (EU) 2015/2366. Tyto informace by měly být aktuální a snadno dostupné a měly by mimo jiné obsahovat:
- a. účel a oblast použití postupu podávání a vyřizování stížností;
 - b. komunikační kanály pro podávání stížností a informace o tom, jak jsou dostupné;
 - c. informace, o jejichž sdělení jsou stěžovatelé žádáni podle ustanovení obecného pokynu 2.1;
 - d. následné kroky při vyřizování stížností a případné stanovené lhůty;
 - e. obecnou působnost příslušného orgánu ve věci postupu podávání a vyřizování stížností na údajné porušení směrnice (EU) 2015/2366; a
 - f. různá opatření, která má příslušný orgán k dispozici za účelem zajištění a sledování účinného dodržování směrnice (EU) 2015/2366.