

EBA/GL/2017/13

---

05/12/2017

---

## Directrices

---

relativas a los procedimientos de  
reclamación sobre presuntas  
infracciones de la Directiva (UE)  
2015/2366 (PSD2)

---

# 1. Obligaciones de cumplimiento y de notificación

---

## Rango jurídico de las presentes directrices

1. El presente documento contiene directrices emitidas en virtud del artículo 16 del Reglamento (UE) nº 1093/2010<sup>1</sup>. De conformidad con el artículo 16, apartado 3, del Reglamento (UE) nº 1093/2010, las autoridades competentes y las entidades financieras harán todo lo posible para atenerse a ellas.
2. En las directrices se expone el punto de vista de la ABE sobre las prácticas de supervisión más adecuadas en el marco del Sistema Europeo de Supervisión Financiera o sobre cómo debería aplicarse el Derecho de la Unión en un determinado ámbito. Las autoridades competentes definidas en el artículo 4, apartado 2, del Reglamento (UE) nº 1093/2010 a las que sean de aplicación las directrices deberían cumplirlas incorporándolas a sus prácticas de la forma más apropiada (modificando, por ejemplo, su marco jurídico o sus procedimientos de supervisión), incluso en aquellos casos en los que las directrices vayan dirigidas principalmente a las entidades.

## Requisitos de notificación

3. De conformidad con el artículo 16, apartado 3, del Reglamento (UE) nº 1093/2010, las autoridades competentes deberán notificar a la ABE, a más tardar el 05/02/2018 si cumplen o se proponen cumplir estas directrices indicando, en caso negativo, los motivos para no cumplirlas. A falta de notificación en dicho plazo, la ABE considerará que las autoridades competentes no las cumplen. Las notificaciones se presentarán remitiendo el modelo que se encuentra disponible en el sitio web de la ABE a [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu), con la referencia «EBA/GL/2017/13». Las notificaciones serán presentadas por personas debidamente facultadas para comunicar el cumplimiento en nombre de las respectivas autoridades competentes. Cualquier cambio en la situación de cumplimiento de las directrices deberá notificarse igualmente a la ABE.
4. Las notificaciones se publicarán en el sitio web de la ABE, tal y como contempla el artículo 16, apartado 3.

---

<sup>1</sup> Reglamento (UE) nº 1093/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión (Autoridad Bancaria Europea), se modifica la Decisión nº 716/2009/CE y se deroga la Decisión nº 2009/78/CE de la Comisión, (DO L 331 de 15.12.2010, p. 12).

## 2. Objeto, ámbito de aplicación y definiciones

---

### Objeto y ámbito de aplicación

5. Con estas directrices, la ABE da cumplimiento al mandato contenido en el artículo 100, apartado 6, de la Directiva (UE) 2015/2366, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior.
6. Las presentes directrices resultarán de aplicación a las reclamaciones presentadas ante las autoridades competentes sobre presuntas infracciones de la Directiva (UE) 2015/2366 cometidas por los proveedores de servicios de pago, según lo establecido en el artículo 99, apartado 1, de la misma. Las autoridades competentes deben tener en consideración estas reclamaciones con el fin de garantizar y vigilar el cumplimiento efectivo de la Directiva (UE) 2015/2366, según lo establecido en el artículo 100, apartado 6, de la misma. Pueden presentar estas reclamaciones los usuarios de servicios de pago y demás partes interesadas, incluidos los proveedores de servicios de pago que estén afectados por las situaciones que dieron lugar a la reclamación, así como las asociaciones de consumidores («reclamantes»).

### Destinatarios

7. Estas directrices van dirigidas a las autoridades competentes, según la definición recogida en el inciso i) del artículo 4, apartado 2, del Reglamento (UE) n.º 1093/2010, que hayan sido designadas por los Estados miembros para garantizar y vigilar el cumplimiento efectivo de la Directiva (UE) 2015/2366, de conformidad con el artículo 100, apartado 1, de dicha Directiva.

### Definiciones

8. A menos que se indique lo contrario, los términos utilizados y definidos en la Directiva (UE) 2015/2366 tienen idéntico significado en las directrices.

## 3. Aplicación

---

### Fecha de aplicación

9. Estas Directrices serán de aplicación a partir del 13 de enero de 2018.

## 4. Directrices relativas a los procedimientos de reclamación sobre presuntas infracciones de la Directiva (UE) 2015/2366

---

### Directriz 1: Canales para la presentación de reclamaciones sobre presuntas infracciones de la Directiva (UE) 2015/2366

- 1.1. Las autoridades competentes se asegurarán de que haya al menos dos canales diferentes disponibles para que los reclamantes presenten sus reclamaciones sobre presuntas infracciones de la Directiva (UE) 2015/2366 y de que al menos uno de estos canales sea de fácil acceso para todo tipo de reclamantes.
- 1.2. Las autoridades competentes se asegurarán de que al menos uno de los canales mencionados en la directriz 1.1 sea digital y accesible por medios electrónicos, como un correo electrónico o un formulario web.

### Directriz 2: Información que se solicitará a los reclamantes

- 2.1. Las autoridades competentes solicitarán a los reclamantes que faciliten, en la medida de lo posible y sin carácter limitativo, la siguiente información:
  - a. la identidad y los datos de contacto del reclamante;
  - b. indicación de si el reclamante es una persona física o jurídica;
  - c. indicación de si el reclamante es usuario de servicios de pago;
  - d. la identidad del proveedor o de los proveedores de servicios de pago que han dado lugar a la reclamación sobre una presunta infracción de la Directiva (UE) 2015/2366; y
  - e. una descripción de la situación que dio lugar a la reclamación sobre una presunta infracción de la Directiva (UE) 2015/2366.
- 2.2. Las autoridades competentes conservarán la información que faciliten los reclamantes de conformidad con la directriz 2.1.
- 2.3. Las autoridades competentes pondrán a disposición de los reclamantes los medios para que estos presenten pruebas documentales que avalen la reclamación, como, por

ejemplo, una copia de su contrato con el proveedor de servicios de pago, cualquier correspondencia que hayan podido intercambiar con el proveedor de servicios de pago o con cualquier otra entidad, así como cualquier información relacionada con la cuenta de pago, cuando proceda.

### Directriz 3: Respuesta a los reclamantes

- 3.1. Cuando corresponda, en su respuesta a los reclamantes y al informarles sobre la existencia de procedimientos de resolución alternativa de litigios de conformidad con el artículo 99, apartado 2, de la Directiva (UE) 2015/2366, las autoridades competentes también facilitarán:
  - a. un acuse de recibo de la reclamación;
  - b. información sobre la competencia general de la autoridad competente en relación con el procedimiento de reclamación sobre presuntas infracciones de la Directiva (UE) 2015/2366;
  - c. información sobre si la autoridad competente ha remitido la reclamación a otra autoridad u organismo, que puede encontrarse en el mismo o en otro Estado miembro, incluyendo el nombre y los datos de contacto de la citada autoridad u organismo; e
  - d. información sobre el tiempo y forma en que se producirá cualquier comunicación ulterior con el reclamante relativa a la presunta infracción de la Directiva (UE) 2015/2366, o si, por el contrario, la respuesta representa el final del procedimiento de reclamación con la autoridad competente.
- 3.2. Las autoridades competentes enviarán su respuesta al reclamante sin demoras injustificadas.
- 3.3. Las autoridades competentes incluirán la información establecida en la directriz 3.1.d en cualquier comunicación posterior que puedan mantener con el reclamante.

### Directriz 4: Análisis agregado de reclamaciones

- 4.1. Teniendo en cuenta al menos la información recibida de conformidad con la directriz 2.1., el procedimiento de reclamación que establezcan las autoridades competentes deberá permitir que se haga un análisis agregado de reclamaciones sobre presuntas infracciones de la Directiva (UE) 2015/2366. También debe permitir a las autoridades competentes identificar, conocer y evaluar, para un período de tiempo determinado:
  - a. el número total de reclamaciones recibidas sobre presuntas infracciones de la Directiva (UE) 2015/2366;

- b. la naturaleza de los tipos más frecuentes de reclamantes;
  - c. la identidad de aquellos proveedores de servicios de pago sobre los que se presentan reclamaciones con mayor frecuencia;
  - d. las cuestiones y, cuando sea posible, las disposiciones de la Directiva (UE) 2015/2366 sobre las que se presentan más reclamaciones;
  - e. los servicios de pago sobre los que se presentan más reclamaciones, siempre que sea posible; y
  - f. las medidas más frecuentemente adoptadas por la autoridad competente en respuesta a las reclamaciones recibidas y destinadas a garantizar el cumplimiento efectivo de la Directiva (UE) 2015/2366.
- 4.2. Las autoridades competentes tendrán en cuenta el análisis agregado de las reclamaciones mencionado en la directriz 4.1. para garantizar y vigilar el cumplimiento efectivo de la Directiva (UE) 2015/2366 por parte de los proveedores de servicios de pago.
- 4.3. Las autoridades competentes tratarán las reclamaciones presentadas por el mismo reclamante, que sean relativas al mismo proveedor de servicios de pago y que tengan la misma descripción de la situación que dio lugar a la reclamación, como una única reclamación a los efectos del análisis agregado de reclamaciones al que se refiere la directriz 4.1.

## Directriz 5: Documentación de los procedimientos de reclamación

- 5.1. Las autoridades competentes establecerán por escrito sus procedimientos de reclamación describiendo el procedimiento para la recepción de reclamaciones presentadas por usuarios de servicios de pago y demás partes interesadas, siguiendo los principios recogidos en estas directrices, así como la gobernanza interna de dicho procedimiento.

## Directriz 6: Información pública sobre los procedimientos de reclamación

- 6.1. Las autoridades competentes darán a conocer la información relativa a sus procedimientos de reclamación sobre presuntas infracciones de la Directiva (UE) 2015/2366. Esta información deberá estar actualizada y ser fácilmente accesible e incluirá, entre otros:
- a. el objetivo y el alcance de los procedimientos de reclamación;

- b. los canales a través de los cuales pueden presentarse reclamaciones, y cómo acceder a ellos;
- c. la información que se solicitará a los reclamantes según se establece en la directriz 2.1.;
- d. los diferentes pasos de los procedimientos de reclamación y los plazos que pueden resultar aplicables;
- e. la competencia general de la autoridad competente en relación con el procedimiento de reclamación sobre presuntas infracciones de la Directiva (UE) 2015/2366; y
- f. las diferentes medidas al alcance de la autoridad competente para garantizar y vigilar el cumplimiento efectivo de la Directiva (UE) 2015/2366.