



C/2024/1594

5.3.2024.

Mišljenje Europskog gospodarskog i socijalnog odbora o

(a) Prijedlogu uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o okviru za pristup financijskim podacima i izmjeni uredbi (EU) br. 1093/2010, (EU) br. 1094/2010, (EU) br. 1095/2010 i (EU) 2022/2554

(COM(2023) 360 final – 2023/0205 (COD))

(b) Prijedlogu direktive Europskog parlamenta i Vijeća o platnim uslugama i uslugama elektroničkog novca na unutarnjem tržištu, izmjeni Direktive 98/26/EZ i stavljanju izvan snage direktiva (EU) 2015/2366 i 2009/110/EZ

(COM(2023) 366 final – 2023/0209 (COD))

i (c) Prijedlogu uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o platnim uslugama na unutarnjem tržištu i izmjeni Uredbe (EU) br. 1093/2010

(COM(2023) 367 final – 2023/0210 (COD))

(C/2024/1594)

Izvjestitelj: **João NABAIS**

Zahtjevi za savjetovanje:	(a) Europski parlament, 19.10.2023 (b) Europski parlament, 11.9.2023.. (c) Europski parlament, 11.9.2023.
Pravna osnova:	(a) članak 114. Ugovora o funkcioniranju Europske unije (b) članak 114. Ugovora o funkcioniranju Europske unije (c) članak 114. Ugovora o funkcioniranju Europske unije
Nadležna stručna skupina:	Stručna skupina za jedinstveno tržište, proizvodnju i potrošnju
Datum usvajanja u Stručnoj skupini:	23.11.2023.
Datum usvajanja na plenarnom zasjedanju:	14.12.2023.
Plenarno zasjedanje br.:	583
Rezultat glasanja (za/protiv/suzdržani):	197/7/13

1. Zaključci i preporuke

1.1. Europski gospodarski i socijalni odbor (EGSO) pozdravlja uključivanje usluga elektroničkog novca i neovisnih usluga bankomata u područje primjene Direktive, ali i Uredbe, jer se time jačaju zaštitne mjere za korisnike tih sustava.

1.2. EGSO smatra da bi u novoj direktivi trebalo pojasniti jesu li digitalni novčanici, kao što su Apple Pay i Google Pay, obuhvaćeni njezinim područjem primjene.

1.3. Trebalo bi proširiti ulogu nadležnih tijela zemlje domaćina kako bi obuhvaćala dodatne ovlasti u vezi s institucijama za platni promet koje svoje djelatnosti obavljaju na temelju prava poslovnog nastana ili slobode pružanja usluga.

1.4. EGSO pozdravlja odredbu iz Prijedloga direktive koja se odnosi na usluge podizanja gotova novca na maloprodajnim mjestima.

1.5. EGSO smatra da je razdoblje od pet godina za preispitivanje direktive predviđeno člankom 43. Prijedloga direktive predugo.

1.6. Reforma Druge direktive o platnim uslugama ⁽¹⁾, koja se zamjenjuje direktivom i predmetnim Prijedlogom uredbe ⁽²⁾, ne predviđa jaču zaštitu potrošača od prijevara nove vrste, pa EGSO poziva na donošenje niza mjera, kao što je navedeno u točki 3.2.7.

1.7. EGSO smatra pozitivnom činjenicu da se člankom 7. Prijedloga uredbe o platnim uslugama uvodi obveza prethodnog pružanja informacija o naknadama za usluge podizanja gotova novca.

1.8. EGSO pozdravlja činjenicu da se člankom 28. Prijedloga uredbe predviđa da se zabrana povećanja primjenjivih naknada proširi na kreditne transfere i izravna terećenja u svim valutama Europske unije.

1.9. EGSO također pozdravlja odredbe iz tog prijedloga kojima se zahtijeva izrada nadzorne ploče s prikazom suglasnosti koje su korisnici dali u vezi s plaćanjima.

1.10. EGSO upozorava na to da je neprihvatljivo da su potrošači prisiljeni davati svoje sigurnosne podatke na internetskim stranicama trećih strana.

1.11. EGSO poziva na to da se u kontekstu provjere međunarodnog broja bankovnog računa (IBAN) razmotri suodnos Prijedloga direktive o trenutačnim plaćanjima i Prijedloga uredbe o platnim uslugama i upućuje na svoje mišljenje ⁽³⁾ o Uredbi o trenutačnim plaćanjima.

1.12. Osim toga, EGSO poziva na to da se razmotri primjena te usluge na grupirana plaćanja.

1.13. Odredba iz članka 51. Prijedloga uredbe kojom se pružateljima platnih usluga zabranjuje da jednostrano povećaju ograničenja potrošnje za platne instrumente vrlo je pozitivna.

1.14. Valja pozdraviti odredbe članka 61. Prijedloga uredbe o platnim uslugama o blokiranju sredstava namijenjenih za plaćanje transakcija čiji iznos nije unaprijed poznat.

1.15. S obzirom na ozbiljnost čestih prijevara, bilo bi iznimno važno da se za slučajeve u kojima postoji opravdana sumnja na prijevaru Prijedlogom uredbe predvidi mehanizam za povrat sredstava, ne dovodeći pritom u pitanje namiru.

1.16. EGSO želi naglasiti da je u Prijedlogu uredbe o platnim uslugama potrebno poboljšati odredbe kojima se na stroži način uređuje pouzdana autentifikacija klijenta.

1.17. Prijedlogom uredbe o otvorenim financijama ⁽⁴⁾ trebalo bi postići ravnotežu među potrebama različitih uključenih strana, a pritom ne izgubiti iz vida nužnost zaštite podataka klijenata. U svrhu pružanja boljih usluga trebalo bi predvidjeti odgovarajuće osposobljavanje za zaposlenike pružatelja platnih usluga. EGSO smatra da treba osigurati primjenu načela smanjenja količine podataka utvrđenog u Općoj uredbi o zaštiti podataka ⁽⁵⁾.

1.18. Popis kategorija podataka o klijentima iz članka 2. Prijedloga uredbe dovoljno je širok i opsežan, ali tako prikupljeni elementi i dalje podliježu riziku od zlorabe ili nezakonitog upletanja.

1.19. Prijedlog uredbe niti zabranjuje upotrebu osjetljivih osobnih podataka i relevantnih financijskih podataka niti na odgovarajući način ne osiguravaju ravnotežu i transparentnost.

1.20. Nadzorne ploče i portali trebali bi se izrađivati prema posebnim predlošcima, kako bi se potrošačima omogućilo da daju privolu u pogledu toga koji se njihovi podaci smiju dijeliti, s kojim subjektima i u koju svrhu.

2. Kontekst i utvrđivanje problema

2.1. Komisija je izrazila uvjerenje da je u području zakonodavstva o plaćanjima odluka o predstavljanju dvaju zasebnih instrumenata najprikladniji pristup jer je opravdano donijeti jednu direktivu kojom bi se reguliralo izdavanje odobrenja za rad i nadzor pružatelja platnih usluga, a drugu u području pružanja usluga elektroničkog novca s obzirom na to da te ovlasti zadržavaju tijela država članica, a Komisija ne predlaže njihov prijenos na razinu EU-a.

⁽¹⁾ COM(2023) 366 final.

⁽²⁾ COM(2023) 367 final.

⁽³⁾ SL C 146, 27.4.2023., str. 23.

⁽⁴⁾ COM(2023) 360 final.

⁽⁵⁾ Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (SL L 119, 4.5.2016., str. 1.).

2.2. Iako se može smatrati da su Drugom direktivom o platnim uslugama u velikoj mjeri ostvareni ciljevi koje je postavila, Komisija je ipak objavila procjenu njezinih učinaka i zaključila da su na tržištu platnog prometa u Europskoj uniji i dalje prisutna četiri velika problema.

2.3. Komisija je utvrdila sljedeće probleme: 1. potrošači su izloženi riziku od prijevare i nemaju povjerenja u platni sustav; 2. sektor otvorenog bankarstva ne funkcionira savršeno; 3. ovlasti i obveze nadzornih tijela u državama članicama EU-a nisu usklađene i 4. uvjeti tržišnog natjecanja za banke i nebankovne pružatelje platnih usluga nisu ujednačeni.

2.4. Komisija smatra da ta četiri problema utječu na tržište na sljedeći način: 1. korisnici (potrošači, trgovci i mala i srednja poduzeća) i dalje su izloženi rizicima od prijevare i imaju vrlo ograničen izbor u pogledu platnih usluga, s višim naknadama nego što je potrebno; 2. pružatelji usluga otvorenog bankarstva nailaze na prepreke kad nude osnovne usluge otvorenog bankarstva i otežane su im inovacije; 3. pružatelji platnih usluga nisu sigurni koje su njihove obveze, a nebankovni pružatelji platnih usluga u nepovoljnom su konkurentskom položaju u odnosu na banke; 4. komercijalne su operacije ekonomski neučinkovite, a troškovi su im visoki, što negativno utječe na konkurentnost Europske unije i 5. unutarnje tržište plaćanja je fragmentirano pa se mogu birati najpovoljniji pravni sustavi (poduzeća biraju državu članicu s najpovoljnijim pravnim okvirom).

2.5. Kad je riječ o Prijedlogu uredbe ⁽⁶⁾, Komisija je već od 2020. među prioritetne svoje strategije za digitalne financije i plaćanja uvrstila promicanje financijskog okruženja koje se temelji na podacima i najavila da namjerava podnijeti zakonodavni prijedlog kojim bi se uspostavio poboljšani okvir za pristup financijskim podacima.

2.6. Reguliranje pristupa financijskim podacima odnosi se na obradu podataka koja se provodi u kontekstu odnosa među poduzećima ili između poduzeća i klijenata (uključujući potrošače) na zahtjev – što je osnovni uvjet – klijenta u velikom broju financijskih usluga.

3. Analiza i opće napomene

3.1. Prijedlog direktive o platnim uslugama i uslugama elektroničkog novca ⁽⁷⁾

3.1.1. Kad je riječ o području primjene (članci 1. i 2. i uvodne izjave 13. i 68.), taj se prijedlog direktive u velikoj mjeri temelji na odjeljku II. Druge direktive o platnim uslugama – „Pružatelji platnih usluga” – koja se primjenjuje samo na institucije za platni promet.

3.1.2. Prijedlogom se ažuriraju i pojašnjavaju odredbe navedene Direktive u odnosu na institucije za platni promet uključivanjem nekadašnjih „institucija za elektronički novac” u potkategoriju „institucija za platni promet”, čime se stavlja izvan snage Druga direktiva o elektroničkom novcu ⁽⁸⁾.

3.1.3. Osim toga, Prijedlog direktive sadrži odredbe o uslugama podizanja gotova novca bez obveze kupnje koje pružaju trgovci ili neovisni pružatelji usluga bankomata i njime se izmjenjuje Direktiva o konačnosti namire ⁽⁹⁾.

3.1.4. EGSO pozdravlja uključivanje usluga elektroničkog novca u područje primjene Direktive (i Uredbe) jer se time jačaju zaštitne mjere za korisnike tih usluga i platnih usluga već obuhvaćenih Drugom direktivom o platnim uslugama.

3.1.5. Isto tako, pozitivna je i činjenica da su uključene i neovisne usluge bankomata.

3.1.6. Međutim, EGSO ističe da i dalje postoji znatan broj iznimaka, što znači da brojne usluge nisu obuhvaćene odgovarajućim i neophodnim regulatornim okvirom.

⁽⁶⁾ COM(2023) 360 final.

⁽⁷⁾ COM(2023) 366 final.

⁽⁸⁾ Direktiva 2009/110/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. rujna 2009. o osnivanju, obavljanju djelatnosti i bonitetnom nadzoru poslovanja institucija za elektronički novac te o izmjeni direktiva 2005/60/EZ i 2006/48/EZ i stavljanju izvan snage Direktive 2000/46/EZ (SL L 267, 10.10.2009., str. 7.).

⁽⁹⁾ Direktiva 98/26/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 19. svibnja 1998. o konačnosti namire u platnim sustavima i sustavima za namiru vrijednosnih papira (SL L 166, 11.6.1998., str. 45.).

3.1.7. U novoj je direktivi potrebno pojasniti jesu li digitalni novčanici, kao što su Apple Pay i Google Pay, obuhvaćeni njezinim područjem primjene jer se u velikoj mjeri upotrebljavaju u cijelom svijetu i dosta su popularni u Europskoj uniji. EGSO stoga smatra da bi i oni trebali biti obuhvaćeni.

3.1.8. S obzirom na mjesto koje te usluge već zauzimaju, EGSO smatra nerazboritim da će se takvi platni instrumenti ocijeniti tek u budućoj reviziji direktive, koju bi trebalo provesti pet godina nakon njezina stupanja na snagu.

3.1.9. Što se tiče nadzora institucija za platni promet koje obavljaju svoje djelatnosti na temelju prava poslovnog nastana ili slobode pružanja usluga iz članka 31. Prijedloga direktive, trebalo bi proširiti ulogu nadležnih tijela države članice domaćina i dodijeliti im veće ovlasti.

3.1.10. Naime, u brojnim slučajevima korisnici su obvezni pritužbe podnijeti tijelima države članice u kojoj se nalazi sjedište predmetne institucije za platni promet, odnosno u zemlji različitoj od zemlje u kojoj se nalaze.

3.1.11. U tom pogledu EGSO pozdravlja mogućnost da se na zahtjev države članice domaćina uspostavi središnja kontaktna točka na njezinu državnom području, iako predlaže da ta odredba bude obvezujuća, a ne samo fakultativna.

3.1.12. EGSO pozdravlja odredbu o uslugama podizanja gotova novca na maloprodajnim mjestima iz članka 37. Prijedloga direktive jer se njome odgovara na potrebe koje su nastale zbog postupnog smanjenja mogućnosti podizanja gotovine s bankomata ili u poslovnicama, kojih je sve manje.

3.1.13. Kad je riječ o klauzuli o preispitivanju iz članka 43. Prijedloga direktive, EGSO smatra da je razdoblje od pet godina prije provedbe preispitivanja prekomjerno jer se inovacije u području usluga brzo razvijaju i jer se očekuje pojava novih i sofisticiranijih pružatelja usluga, kao i novih vrsta prijevара, zbog čega je nužno češće ažurirati mjerodavni pravni i regulatorni okvir.

3.2. Prijedlog uredbe o platnim uslugama ⁽¹⁰⁾

3.2.1. Direktivama donesenima posljednjih godina u području platnih usluga uvedene su mjere sa snažnim pozitivnim učinkom, kao što su smanjenje ograničenja odgovornosti za klijente koji izvršavaju plaćanja na 50 EUR, osiguravanje osmotjednog prava na povrat u slučaju neodobrenih izravnih terećenja, zabrana dodatnih naknada za plaćanje kreditnom ili debitnom karticom te provedba zahtjeva u vezi s pouzdanom autentifikaciju klijenta.

3.2.2. Međutim, prijevare su i dalje velik problem jer su njihova meta sada klijenti, a ne više platni instrumenti ili kanali.

3.2.3. Stoga bi pravni i regulatorni okvir trebao pridonijeti suzbijanju te vrste napada na klijente i potrošače, među ostalim krađe osobnih podataka (*phishing*) ili krađe identiteta (*spoofing*) na internetu. Za uspješniju borbu protiv prijevара Komisija bi se trebala usredotočiti na njihovo sprečavanje i otkrivanje te se usmjeriti na počinitelje uvođenjem obveze provedbe mjera za sve aktere čije su usluge i sustavi izloženi prijetnjama od prijevара na internetu. Istodobno bi trebalo povećati razinu osviještenosti korisnika o potrebi zaštite vlastitih informacija i pristupnih podataka.

3.2.4. Kao što znamo, platitelji i klijenti često moraju davati sigurnosne podatke, primjerice lozinke i kôdove, ili plaćati s računā.

3.2.5. Iako te radnje u osnovi izvršavaju sami platitelji ili klijenti, to čine pod utjecajem kriminalaca koji su uspjeli stvoriti prave uvjete za zlorabu. Iako predmetnu radnju fizički izvrši osoba koja izvršava plaćanje, činjenica je da je sa subjektivnog stajališta radnja izvršena protivno njezinoj stvarnoj volji.

3.2.6. U tom je kontekstu zamjena Druge direktive o platnim uslugama Prijedlogom uredbe o platnim uslugama nedostatna jer ne sadrži odredbe o jačanju zaštite potrošača od tih prijevара nove vrste. Naime, nedostaje širok raspon odredbi, mjera i zahtjeva koje bi se primjenjivale na pružatelje platnih usluga i druge subjekte čije su usluge i sustavi izloženi prijevarama na internetu, kao što su pružatelji usluga elektroničke komunikacije i platforme društvenih mreža.

⁽¹⁰⁾ COM(2023) 367 final.

3.2.7. EGSO preporučuje sljedeće mjere: 1. jasno definiranje pojmova „krajnja nepažnja”, „odobrenje” i „sumnja na prijevaru/stvarna prijevara”; 2. primjenu sustava koji u takvim slučajevima prijave predviđa jasnu definiciju odgovornosti, krajnje nepažnje i nadzora, kao i pravo na trenutacan povrat iznosa skinutog s bankovnog računa; 3. uspostavu strogog okvira za raspodjelu odgovornosti između pružatelja platnih usluga, platitelja i primatelja plaćanja, koji bi uključivao i druge dionike u platnom lancu; 4. obvezu da svi pružatelji platnih usluga bolje prate transakcije, među ostalim i uvođenjem jasne odgovornosti svih sudionika u platnoj usluzi; 5. obvezu ulaganja u izradu alata za identifikaciju krivotvorenih internetskih stranica i brojeva IBAN-a koje koriste prevaranti; 6. uvođenje odredbe kojom se pružatelje platnih usluga obvezuje na to da se pridržavaju postupaka alternativnog rješavanja sporova kako bi se provela u djelo uvodna izjava 122.; 7. uspostavu pravnih sredstava koja bi pružateljima platnih usluga omogućila obustavu platnih usluga u slučaju sumnje na prijevaru, među ostalim blokiranjem određenih transakcija i 8. adekvatno osposobljavanje za zaposlenike pružatelja platnih usluga i korake za povećanje osviještenosti korisnika o pravilnoj upotrebi instrumenata za plaćanje, načinima otkrivanja prevaranata i o tome što učiniti u slučaju prijave.

3.2.8. Kad je riječ o beskontaktnim plaćanjima, Komisija je u svojoj strategiji za plaćanja malih vrijednosti navela da će ocijeniti mogućnost uvođenja funkcije kojom bi potrošači mogli definirati svoje preferencije u pogledu maksimalnih iznosa beskontaktnih plaćanja. EGSO poziva na uvođenje takvog rješenja.

3.2.9. Time bi se otklonile bojazni brojnih potrošača koji smatraju da je postojeća gornja granica od 50 EUR za beskontaktna plaćanja previsoka i koji bi je na svojim debitnim karticama željeli sniziti.

3.2.10. Kad je riječ o zahtjevima o informacijama koji se odnose na usluge podizanja gotova novca, EGSO iznimno cijeni činjenicu da se člankom 7. Prijedloga uredbe uvodi obveza prethodnog obavješćivanja korisnika o naknadama za podizanje.

3.2.11. Što se tiče prava i obveza povezanih s korištenjem platnih usluga, EGSO isto tako pozdravlja činjenicu da se člankom 28. Prijedloga uredbe predviđa da se zabrana povećanja naknada proširi na kreditne transfere i izravna terećenja u svim valutama Europske unije.

3.2.12. Isto tako, treba pozdraviti mjere kojima se osigurava da su transakcije koje su pokrenuli trgovci usklađene s postojećim odredbama o izravnim terećenjima s obzirom na to da podliježu istim pravilima o zaštiti potrošača.

3.2.13. Izmjene koje se uvode člankom 32. Prijedloga uredbe, kojima se institucijama za platni promet omogućuje pristup računu za plaćanje, razumne su i njima se uklanjaju nepotrebna ograničenja takvog pristupa.

3.2.14. Posebno je primjereno to što Prijedlog uredbe sadrži odredbe kojima se zahtijeva izrada nadzorne ploče s prikazom suglasnosti koje su korisnici dali u vezi s plaćanjima i što im se omogućuje da njima upravljaju. Međutim, EGSO smatra da bi zabrana upotrebe pristupa podacima o računu bez odgovarajuće identifikacije (tzv. *screen-scraping*) iz uvodne izjave 61. trebala biti navedena i u člancima o pristupu podacima o računu.

3.2.15. U tom kontekstu EGSO želi istaknuti da je neprihvatljivo da su potrošači prisiljeni davati svoje sigurnosne podatke na internetskim stranicama trećih strana. Njihovi osjetljivi podaci ne bi smjeli biti predmet obrade i mora im se zajamčiti da im se neće uskratiti pristup određenim proizvodima ili uslugama ako odbiju registraciju u otvorenom bankarskom okruženju.

3.2.16. EGSO pozdravlja činjenicu da se člankom 50. Prijedloga bankama i pružateljima platnih usluga uvodi obveza da bez naknade pružaju uslugu provjere IBAN-a, u skladu sa zahtjevima koji su već uključeni u Prijedlog uredbe o trenutanim plaćanjima. EGSO poziva na to da se u kontekstu ishoda provjere IBAN-a razmotri suodnos dvaju relevantnih prijedloga, odnosno Prijedloga direktive o trenutanim plaćanjima i Prijedloga uredbe o platnim uslugama. Osim toga, EGSO poziva na to da se razmotri primjena te usluge na grupirana plaćanja poduzeća.

3.2.17. Naime, navedena mjera odnosi se samo na jednu vrstu prijave, dok bi, kako je već navedeno, Prijedlog uredbe o platnim uslugama trebao sadržavati više mjera za sprečavanje prijave (čak i izvan okruženja platnih usluga) i potporu korisnicima koji su žrtve prijave. EGSO preporučuje da se razmotri način primjene tih mjera i izvan konteksta plaćanja.

3.2.18. EGSO ima vrlo pozitivno mišljenje o zabrani iz članka 51. prema kojoj pružatelji platnih usluga ne smiju jednostrano povećavati ograničenja potrošnje za platne instrumente.

3.2.19. Kad je riječ o neautoriziranim plaćanjima, unatoč nekim pozitivnim novinama ima prostora za poboljšanje relevantnih odredbi u normativnom dijelu Prijedloga uredbe o platnim uslugama kako bi se provedla u djelo uvodna izjava 79. EGSO stoga poziva Komisiju da dodatno razmotri je li potrebna uspostava odgovarajućeg mehanizma za lanac odgovornosti u cijelom okruženju platnih usluga koji bi uključivao i korisnike usluga.

3.2.20. Još uvijek nije jasno što je krajnja nepažnja i kako se dokazuje, pa pružatelji platnih usluga i dalje mogu potrošače smatrati odgovornima za prijevare kojih su zapravo žrtve.

3.2.21. Treba pozdraviti odredbe članka 61. o blokiranju novčanih sredstava namijenjenih plaćanju transakcija čiji iznos nije unaprijed poznat jer će se time smanjiti ili čak u potpunosti ukloniti pritužbe potrošača zbog nerazmjernih blokiranih iznosa ili kašnjenja u njihovu deblokiranju.

3.2.22. S obzirom na ozbiljnost čestih prijevara, bilo bi iznimno važno da se za slučajeve u kojima postoji opravdana sumnja na prijevaru Prijedlogom uredbe predvidi mehanizam za povrat sredstava, ne dovodeći pritom u pitanje namiru.

3.2.23. EGSO pozdravlja obvezu izvještavanja o prijevarama iz članka 82. i ističe važnu ulogu dodijeljenu Europskom nadzornom tijelu za bankarstvo (EBA).

3.2.24. Razmjena krivotvorenih brojeva IBAN-a i drugih podataka koji bi se mogli upotrijebiti za sprečavanje prijevara morala bi, u skladu s člankom 83., za pružatelje platnih usluga biti obavezna kako bi se buduće prijevare spriječile već pri prvom pokušaju (bez obzira na to jesu li počinjene ili spriječene), umjesto da se traži da ih prijave dva potrošača. EGSO poziva na to da se razmotri mogućnost primjene te obveze na druge dionike, uključujući tijela javne vlasti i policiju, kako bi se iskoristio učinak mreže. Brža razmjena podataka između pružateljâ platnih usluga i vlasti omogućit će brže otkrivanje prijevara i njihovo sprečavanje.

3.2.25. EGSO izrazito pozdravlja zahtjeve iz članka 84., koji se odnose na obvezu upozoravanja o novim oblicima prijevara s plaćanjima, no time se ni na koji način ne može umanjiti odgovornost pružatelja platnih usluga u vezi sa sprečavanjem takvih prijevara, teretom dokazivanja i zaštitom prava potrošača.

3.2.26. Isto tako, treba pozdraviti odredbe Prijedloga uredbe o platnim uslugama koje se odnose na uvođenje programa osposobljavanja za zaposlenike pružatelja platnih usluga.

3.2.27. EGSO pozdravlja odredbe iz Prijedloga uredbe o platnim uslugama kojima se uspostavlja stroži okvir za pouzdanu autentifikaciju klijenta kako bi se osiguralo da svi –i osobe s invaliditetom, starije osobe, osobe s nedostatnim digitalnim vještinama i osobe koje nemaju pristup digitalnim kanalima ili pametnim telefonima – imaju na raspolaganju barem jedno sredstvo koje im omogućuje takvu autentifikaciju.

3.2.28. Brojni potrošači žale se zbog toga što postupci za provedbu pouzdane autentifikacije obično iziskuju pristup rješenjima koja se temelje na aplikaciji.

3.2.29. Za mnoge od njih to znači nemogućnost upotrebe, posebno kad je riječ o kupnji na internetu koja se plaća karticama. EGSO preporučuje da se ocijeni koja bi adekvatna rješenja za provedbu pouzdane autentifikacije bila najprikladnija da se svima omogući upotreba, uzimajući pritom u obzir pitanja povezana s provedbom i izvršenjem drugih zakonodavnih akata, osobito Opće uredbe o zaštiti podataka i Europskog akta o pristupačnosti⁽¹⁾.

3.2.30. Treba pozdraviti rješenje iz članka 104., kojim EBA dobiva ovlasti za intervenciju u proizvode koje pružatelji platnih usluga stavljaju na raspolaganje.

⁽¹⁾ Direktiva (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. travnja 2019. o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (SL L 151, 7.6.2019., str. 70.).

3.2.31. Kako je navedeno i za Treću direktivu o platnim uslugama, rok za reviziju odredbi uredbe o platnim uslugama čini se pretjeranim.

3.2.32. EGSO preporučuje da zakonodavac razmotri produljenje roka primjene za još šest mjeseci kako bi se pružateljima platnih usluga omogućilo da se prilagode velikim tehničkim promjenama.

3.3. Prijedlog uredbe o okviru za pristup financijskim podacima (otvorene financije) ⁽¹²⁾

3.3.1. Prijedlogom se nastoje riješiti problemi utvrđeni u pogledu razmjene podataka tako što bi se potrošačima i poduzećima omogućio bolji pristup vlastitim financijskim podacima.

3.3.2. Tom će se inicijativom potrošačima i poduzećima omogućiti da iskoriste proizvode i usluge koji su osmišljeni kako bi zadovoljili njihove potrebe jer će se temeljiti na relevantnim podacima i jer se time izbjegavaju povezani rizici. EGSO smatra da bi pri razvoju tehnoloških rješenja već u fazi njihova definiranja trebalo uzeti u obzir pitanja pristupačnosti i upotrebe kako bi se izbjegli budući problemi.

3.3.3. Komisija tim prijedlogom uredbe nastoji poboljšati gospodarske rezultate korisnika financijskih usluga, bilo da je riječ o potrošačima ili poduzećima, poticanjem financijskog sektora Europske unije da provede svoju digitalnu transformaciju i usvoji modele poslovanja utemeljene na podacima.

3.3.4. Iako u potpunosti podržava taj cilj poticanja gospodarstva temeljenog na podacima, Odbor mora naglasiti potrebu za regulatornim okvirom kojim bi se utvrdila jasna pravila za razmjenu podataka, čime bi se osiguralo postizanje reciprociteta za sve uključene strane, i one izvan Europske unije. To je posebno važno kad je riječ o financijskim podacima jer oni sadrže osjetljive informacije, kako u vezi s pojedincima tako i poduzećima.

3.3.5. Prijedlogom uredbe mora se uspostaviti ravnoteža među potrebama raznih uključenih strana, a da se pritom ne izgubi iz vida nužnost zaštite podataka klijenata. U svrhu pružanja boljih usluga treba se pobrinuti za odgovarajuće osposobljavanje zaposlenika pružatelja platnih usluga. EGSO smatra da treba osigurati primjenu načela smanjenja količine podataka utvrđenog u Općoj uredbi o zaštiti podataka.

3.3.6. Popis kategorija podataka o klijentima iz članka 2. Prijedloga uredbe dovoljno je širok i opsežan, ali tako prikupljeni elementi i dalje podliježu riziku od zlorabe ili nezakonitog upletanja. Osim toga, EGSO ukazuje na mogućnost da uvjeti poslovanja vrlo reguliranih financijskih institucija i ostalih sudionika na tržištu nisu ravnopravni.

3.3.7. EGSO smatra da bi bilo važno da se EBA-i i Europskom nadzornom tijelu za osiguranje i strukovno mirovinsko osiguranje (EIOPA) u skladu s člankom 7. izričito povjeri izrada smjernica za obradu podataka potrošača za proizvode i usluge povezane s ocjenjivanjem kreditne sposobnosti i procjenom rizika potrošača, kao i za proizvode životnog i zdravstvenog osiguranja te osiguranja od bolesti.

3.3.8. Međutim, Prijedlog uredbe sadrži nedostatke u pogledu zabrane upotrebe osjetljivih osobnih podataka i relevantnih financijskih podataka i ne osigurava ravnotežu i transparentnost na odgovarajući način.

3.3.9. EGSO podržava odredbu iz članka 8. Prijedloga uredbe kojom se od vlasnika podataka zahtijeva da stave na raspolaganje nadzornu ploču kojom se klijentima omogućuje da donose vlastite odluke radi zaštite svojeg položaja.

3.3.10. Nadzorne ploče i portali trebali bi se izrađivati prema posebnim predlošcima kako bi se potrošačima omogućilo da daju privolu u pogledu toga koji se njihovi podaci smiju dijeliti, s kojim subjektima i u koju svrhu. Iznimno je važno da razumiju i shvate da je njihov pristanak od ključne važnosti.

3.3.11. Kako bi nadzorne ploče bile učinkovitije, EGSO smatra da je potrebno spriječiti vlasnike podataka da pribjegavaju restriktivnim praksama.

⁽¹²⁾ COM(2023) 360 final.

3.3.12. Kao i za preporuke o primjeni odredbi Prijedloga uredbe o platnim uslugama, EGSO preporučuje da zakonodavac razmotri šestomjesečno produljenje roka za primjenu tehničkih karakteristika iz Uredbe o okviru za pristup financijskim podacima (FIDA).

Bruxelles, 14. prosinca 2023.

Predsjednik
Europskog gospodarskog i socijalnog odbora
Oliver RÖPKE

PRILOG

Sljedeći su amandmani odbijeni tijekom rasprave premda su dobili barem četvrtinu glasova (pravilo 74. stavak 3. Poslovnika):

Točka 3.2.7.**Izmijeniti kako slijedi:**

Mišljenje Stručne skupine	Amandman
<p>EGSO preporučuje sljedeće mjere: 1. jasno definiranje pojmova „krajnja nepažnja”, „odobrenje” i „sumnja na prijevaru/stvarna prijevara”; 2. primjenu sustava koji u takvim slučajevima prijevare predviđa jasnu definiciju odgovornosti, krajnje nepažnje i nadzora, kao i pravo na trenutačan povrat iznosa skinutog s bankovnog računa; 3. uspostavu strogog okvira za raspodjelu odgovornosti između pružatelja platnih usluga, platitelja i primatelja plaćanja, koji bi uključivao i druge dionike u platnom lancu; 4. obvezu da svi pružatelji platnih usluga bolje prate transakcije, među ostalim i uvođenjem jasne odgovornosti svih sudionika u platnoj usluzi; 5. obvezu ulaganja u izradu alata za identifikaciju krivotvorenih internetskih stranica i brojeva IBAN-a koje koriste prevaranti; 6. uvođenje odredbe kojom se pružatelje platnih usluga obvezuje na to da se pridržavaju postupaka alternativnog rješavanja sporova kako bi se provela u djelo uvodna izjava 122.; 7. uspostavu pravnih sredstava koja bi pružateljima platnih usluga omogućila obustavu platnih usluga u slučaju sumnje na prijevaru, među ostalim blokiranjem određenih transakcija i 8. adekvatno osposobljavanje za zaposlenike pružatelja platnih usluga i korake za povećanje osviještenosti korisnika o pravilnoj upotrebi instrumenata za plaćanje, načinima otkrivanja prevaranata i o tome što učiniti u slučaju prijave.</p>	<p>EGSO preporučuje sljedeće mjere: 1. jasno definiranje pojmova „krajnja nepažnja”, „odobrenje” i „sumnja na prijevaru/stvarna prijevara”; 2. primjenu sustava koji u takvim slučajevima prijevare predviđa jasnu definiciju odgovornosti, krajnje nepažnje i nadzora, kao i pravo na povrat iznosa skinutog s bankovnog računa; 3. uspostavu strogog okvira za raspodjelu odgovornosti između pružatelja platnih usluga, platitelja i primatelja plaćanja, koji bi uključivao i druge dionike u platnom lancu; 4. obvezu da svi pružatelji platnih usluga bolje prate transakcije, među ostalim i uvođenjem jasne odgovornosti svih sudionika u platnoj usluzi; 5. obvezu ulaganja u izradu alata za identifikaciju krivotvorenih internetskih stranica i brojeva IBAN-a koje koriste prevaranti; 6. uvođenje odredbe kojom se pružatelje platnih usluga obvezuje na to da se pridržavaju postupaka alternativnog rješavanja sporova kako bi se provela u djelo uvodna izjava 122.; 7. uspostavu pravnih sredstava koja bi pružateljima platnih usluga omogućila obustavu platnih usluga u slučaju sumnje na prijevaru, među ostalim blokiranjem određenih transakcija i 8. adekvatno osposobljavanje za zaposlenike pružatelja platnih usluga i korake za povećanje osviještenosti korisnika o pravilnoj upotrebi instrumenata za plaćanje, načinima otkrivanja prevaranata i o tome što učiniti u slučaju prijave.</p>

Rezultat glasanja:

Za: 83

Protiv: 110

Suzdržani: 19

Točka 3.2.8.**Izmijeniti kako slijedi:**

Mišljenje Stručne skupine	Amandman
Kad je riječ o beskontaktnim plaćanjima, Komisija je u svojoj strategiji za plaćanja malih vrijednosti navela da će ocijeniti mogućnost uvođenja funkcije kojom bi potrošači mogli definirati svoje preferencije u pogledu maksimalnih iznosa beskontaktnih plaćanja. EGSO poziva na uvođenje takvog rješenja.	Kad je riječ o beskontaktnim plaćanjima, Komisija je u svojoj strategiji za plaćanja malih vrijednosti navela da će ocijeniti mogućnost uvođenja funkcije kojom bi potrošači mogli definirati svoje preferencije u pogledu maksimalnih iznosa beskontaktnih plaćanja. EGSO poziva na uvođenje takvog rješenja ako se ocjenom dokaže da je funkcija izvediva.

Rezultat glasanja:

Za: 73

Protiv: 126

Suzdržani: 17

Točka 3.2.20.**Izmijeniti kako slijedi:**

Mišljenje Stručne skupine	Amandman
Još uvijek nije jasno što je krajnja nepažnja i kako se dokazuje, pa pružatelji platnih usluga i dalje mogu potrošače smatrati odgovornima za prijevare kojih su oni zapravo žrtve.	Još uvijek nije jasno što je krajnja nepažnja i kako se dokazuje.

Rezultat glasanja:

Za: 68

Protiv: 136

Suzdržani: 17