

Közlemény fogyasztói és fizetési ügyekről tekintettel a COVID-19 járványra

1. Tekintettel a COVID-19 vírusnak az egész világon való elterjedése által okozott kivételes körülményekre, megfelelő intézkedések meghozatalára van szükség, amelyek hozzájárulnak a fogyasztók védelméhez és a pénzforgalmi szolgáltatások megfelelő működéséhez az EU-ban.
2. A COVID-19 járványra adott válasz részeként a kormányok és pénzügyi intézmények azonnali intézkedéseket tesznek, hogy mérsékeljék azt a káros rendszerszintű hatást, amelyet a COVID-19 gyakorolhat a polgárokra és a vállalatokra, főként a KKV-kra, a rövid távú likviditásra és az üzleti tevékenységek gyengülésére.
3. Ezen intézkedések középpontjában állnak az általános adósságmoratóriumok, állami intézkedésekből fakadó halasztott törlesztések, vagy hitelintézetek általi, teljes ágazatra kiterjedő kezdeményezések.
4. Ezért, a törvényes keretek között elrendelt moratóriumok által megszabott feltételek sérelme nélkül, az EBA:
 - felszólítja a pénzügyi intézményeket annak biztosítására, hogy a fogyasztó érdekében működjenek különösen, amikor a fogyasztási és jelzáloghitelre vonatkozó ideiglenes intézkedések alkalmazása vonatkozásában állnak kapcsolatban az ügyfelekkel;
 - emlékezteti a pénzügyi intézményeket, hogy az intézkedéseket az uniós joggal – például a jelzáloghitelről szóló irányelvvel (MCD irányelv) és a fogyasztói hitelmegállapodásokról szóló irányelvvel (CCD irányelv) – összhangban tegyék meg, különös tekintettel az információk – főképpen bármilyen potenciális díj és költség – maradéktalan nyilvánosságra hozatalának fontosságára, valamint a feltételek és kikötések átláthatóságára és világosságára;
 - felhívja a figyelmet a látszólag a fogyasztókra és a vállalkozásokra nehezedő nyomás enyhítésére szánt rendkívüli intézkedésekkel kapcsolatban speciálisan bevezetni tervezett bármely új és további díj, valamint termékek fogyasztók részére történő keresztértékesítése jogi és reputációs kockázatainak gondos megfontolására;
 - felszólítja az általános átmeneti intézkedéseket kínáló pénzügyi intézményeket annak tudomásul vételére, hogy mivel az ilyen intézkedések prudenciális szempontból nem vezetnek automatikusan a hitelek átminősítéséhez, az ideiglenes intézkedések elfogadásának nem kellene automatikusan negatív következménnyel járnia a fogyasztó hitelminősítésére nézve.

5. Ezenkívül, specifikusan a pénzforgalmi szolgáltatásokra hivatkozva az EBA:
- ösztönzi a fogyasztókat és kereskedőket, hogy tegyék meg a szükséges egészségügyi óvintézkedéseket, amikor eladási helyeken lévő, PIN-kódot kérő terminálokat biztosítanak vagy használnak az üzletben kapható áruk fizetésére, ideértve minden rendelkezésre álló fizetési mód, például érintésmentes vagy távoli fizetés figyelembevételét;
 - felszólítja a pénzforgalmi szolgáltatókat, hogy járuljanak hozzá a COVID-19 terjedését korlátozó intézkedésekhez, és ezen megfontolás alapján tegyék képessé a fogyasztókat arra, hogy fizikai kontaktus nélkül tudjanak fizetni, kihasználva az erős ügyfélhitelesítés alóli kivételt, amely az eladási helyen lehetséges az érintésmentes fizetések esetén az erős ügyfél-hitelesítésre, valamint a közös és biztonságos nyílt kommunikációs standardokra vonatkozó szabályozástechnikai standardok 11. cikke szerint. Abban az esetben, ha a pénzforgalmi szolgáltatók által a kivétel alkalmazására megállapított küszöbértékek a szabályozástechnikai standard által megengedett küszöb alatt vannak, az EBA ösztönzi a pénzforgalmi szolgáltatókat e limitek emelésére, ahol lehet, a tranzakciónkénti maximum 50 eurós küszöbig, ahogy azt a szabályozástechnikai standard megengedi;
 - megjegyzi, hogy amikor nőnek az interneten történő vásárlások, a fogyasztók úgy védhetik meg magukat a csalástól és más kockázatoktól, hogy követik az EBA kulcsfontosságú tippjeit, amelyeket az EBA és az illetékes nemzeti hatóságok tettek közzé pénzügyi termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatban, de amelyek alkalmazhatók egyéb vásárlásokra is.
6. Az EBA azzal is támogatni fogja a kibocsátó és elfogadó pénzforgalmi szolgáltatók erőfeszítéseit az ügyfeleikre való fókuszálásban, hogy megszünteti az illetékes nemzeti hatóságaik azon kötelezettségét, hogy 2020. március 31-ig jelentsék, hogy készen állnak-e az erős ügyfélhitelesítési követelmények teljesítésére az elektronikus kereskedelem kártyaalapú tranzakcióinál (EBA vélemény az erős ügyfél-hitelesítésre való átállásról, 1. és 2. táblázat, 3. feladat). Miközben az EBA véleményben meghatározott minden más követelmény változatlan marad, az EBA továbbra is figyelemmel fogja kísérni az eseményeket, és felméri, hogy szükséges-e további intézkedéseket tenni, és ha igen, milyeneket.