II

(Niet-wetgevingshandelingen)

VERORDENINGEN

GEDELEGEERDE VERORDENING (EU) 2021/1722 VAN DE COMMISSIE

van 18 juni 2021

tot aanvulling van Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad met betrekking tot technische reguleringsnormen tot vaststelling van het kader voor de samenwerking en de uitwisseling van informatie tussen de bevoegde autoriteiten van de lidstaat van herkomst en de lidstaat van ontvangst in de context van het toezicht op betalingsinstellingen en instellingen voor elektronisch geld die grensoverschrijdend betalingsdiensten aanbieden

(Voor de EER relevante tekst)

DE EUROPESE COMMISSIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie,

Gezien Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende betalingsdiensten in de interne markt, houdende wijziging van de Richtlijnen 2002/65/EG, 2009/110/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) nr. 1093/2010 en houdende intrekking van Richtlijn 2007/64/EG ([1]), en met name artikel 29, lid 7,

Overwegende hetgeen volgt:

(1) Overeenkomstig titel II van Richtlijn (EU) 2015/2366 heeft het kader voor de samenwerking en de uitwisseling van informatie tussen de bevoegde autoriteiten van de lidstaat van herkomst en de lidstaat van ontvangst tot doel de samenwerking tussen de bevoegde autoriteiten te versterken en een consistent en efficiënt toezicht op betalingsinstellingen die betalingsdiensten in andere lidstaten aanbieden, te waarborgen door de methoden, middelen en wijzen van samenwerking vast te stellen, met inbegrip van de omvang en de verwerking van de uit te wisselen informatie.

(2) Teneinde de communicatie en de uitwisseling van informatie met de bevoegde autoriteiten in andere lidstaten te vergemakkelijken, moeten de bevoegde autoriteiten centrale contactpunten aanwijzen. Zij moeten die contactpunten melden aan de Europese Bankautoriteit (EBA) en aan de bevoegde autoriteiten in andere lidstaten, zodat die autoriteiten in andere lidstaten weten tot wie zij hun verzoeken en kennisgevingen moeten richten. De bevoegde autoriteiten moeten tevens aangeven in welke talen zij correspondentie van bevoegde autoriteiten uit andere lidstaten kunnen ontvangen.

(3) Met het oog op een consistente en efficiënte samenwerking moeten er gestandaardiseerde formulieren worden ingevoerd en ter beschikking worden gesteld van de bevoegde autoriteiten, zodat zij gemakkelijker met elkaar kunnen communiceren bij het verzoeken om of meedelen van informatie. Die standaardformulieren moeten flexibel genoeg zijn om de bevoegde autoriteiten in staat te stellen op verzoek en op eigen initiatief de relevante toelichtingen en informatie te verstrekken die zij van essentieel belang achten. Het is wenselijk termijnen in te voeren om te voorkomen dat zich onnodige vertragingen voordoen bij het opvragen, uitwisselen en meedelen van informatie tussen bevoegde autoriteiten.

(4) Wanneer de bevoegde autoriteiten van de lidstaten van ontvangst voorschrijven dat de op hun grondgebied gevestigde betalingsinstellingen hun een periodiek verslag over de verrichte werkzaamheden zenden, moeten zij aan die betalingsinstellingen waarvan de statutaire zetel of het hoofdkantoor zich in een andere lidstaat bevindt, meedelen in welke taal en, in voorkomend geval, langs welke elektronische weg zij de verslagen kunnen indienen.

([1]) PB L 337 van 23.12.2015, blz. 35.

Opdat de EBA uitvoering kan geven aan haar mandaat om bij te dragen tot samenwerking en convergentie op het gebied van toezicht, zoals beoogd in Verordening (EU) nr. 1093/2010 van het Europees Parlement en de Raad ([2]) en met het oog op de consequente toepassing van Richtlijn (EU) 2015/2366, moeten de bevoegde autoriteiten van de lidstaat van ontvangst de EBA bovendien in kennis te stellen van hun besluit om voor te schrijven dat betalingsinstellingen die bijkantoren of agenten op hun grondgebied hebben, hun een periodiek verslag zenden.

(5) De inhoud en de vorm van de verslagen die bij de bevoegde autoriteiten van de lidstaat van ontvangst moeten worden ingediend door betalingsinstellingen met bijkantoren of agenten op hun grondgebied, moeten zodanig zijn dat de vergelijkbaarheid van de gerapporteerde gegevens en, voor zover mogelijk, de voorspelbaarheid van de gegevens gegarandeerd zijn.

(6) Ter bevordering van de samenwerking moet er een specifieke procedure worden vastgesteld voor gevallen waarin de bevoegde autoriteit van de lidstaat van herkomst voornemens is een inspectie ter plaatse te verrichten bij een agent of een bijkantoor van een betalingsinstelling die/dat zich op het grondgebied van een andere lidstaat bevindt. De bevoegde autoriteit van de lidstaat van ontvangst kan de bevoegde autoriteit van de lidstaat van herkomst ook verzoeken een inspectie ter plaatse te verrichten in het hoofdkantoor van een betalingsinstelling die in de lidstaat van herkomst is gevestigd. De bevoegde autoriteiten van de lidstaat van herkomst en van de lidstaat van ontvangst moeten een permanente dialoog aangaan om de verschillende fasen van een inspectie ter plaatse te coördineren.

(7) Overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), van Richtlijn 2009/110/EG van het Europees Parlement en de Raad ([3]) zijn instellingen voor elektronisch geld niet alleen tot de uitgifte van elektronisch geld gerechtigd, maar ook tot het aanbieden van betalingsdiensten. Voorts zijn, overeenkomstig artikel 3, lid 1, van die richtlijn, de procedures voor het toezicht op betalingsinstellingen die het recht tot vestiging en het recht tot het vrij verrichten van diensten uitoefenen, met inbegrip van de periodieke verslaglegging die van betalingsinstellingen wordt verlangd, van overeenkomstige toepassing op instellingen voor elektronisch geld. In artikel 3, lid 4, van Richtlijn 2009/110/EG is tevens vastgesteld dat de bepalingen voor het toezicht op betalingsinstellingen die het recht tot vestiging en het recht tot het vrij verrichten van diensten uitoefenen, van overeenkomstige toepassing zijn op instellingen voor elektronisch geld die in een andere lidstaat via natuurlijke personen of rechtspersonen die namens hen optreden elektronisch geld overmaken, met uitzondering van de aanwijzing van centrale contactpunten overeenkomstig artikel 29, lid 4, van Richtlijn (EU) 2015/2366. In artikel 3, lid 5, van Richtlijn 2009/110/EG is bepaald dat instellingen voor elektronisch geld geen elektronisch geld mogen uitgeven via agenten, maar wel betalingsdiensten via agenten mogen aanbieden mits aan de voorwaarden van artikel 19 van Richtlijn (EU) 2015/2366 is voldaan. De grensoverschrijdende samenwerking tussen bevoegde autoriteiten met betrekking tot instellingen voor elektronisch geld die bijkantoren, agenten of distributeurs op het grondgebied van een lidstaat van ontvangst hebben, moet worden vergemakkelijkt met betrekking tot de inhoud en de vorm van de in te dienen verslagen. Informatie ten behoeve van de controle op de naleving van de nationaalrechtelijke bepalingen ter omzetting van de titels III en IV van Richtlijn (EU) 2015/2366 mag echter alleen worden ingediend door instellingen voor elektronisch geld die betalingsdiensten aanbieden via bijkantoren of agenten die zijn gevestigd in de lidstaten van ontvangst.

(8) Deze verordening is gebaseerd op de ontwerpen van technische reguleringsnormen die de EBA aan de Commissie heeft voorgelegd.

(9) De EBA heeft openbare raadplegingen gehouden over de ontwerpen van technische reguleringsnormen waarop deze verordening is gebaseerd, heeft de mogelijke kosten en baten geanalyseerd en heeft het advies van de in overeenstemming met artikel 37 van Verordening (EU) nr. 1093/2010 opgerichte Stakeholdergroep bankwezen ingewonnen,

HEEFT DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

Artikel 1

Onderwerp en toepassingsgebied

1. Bij deze verordening wordt het kader vastgesteld voor de samenwerking en de uitwisseling van informatie tussen de bevoegde autoriteiten van de lidstaat van herkomst en de lidstaat van ontvangst overeenkomstig titel II van Richtlijn (EU) 2015/2366 en, ingeval het betalingsdienstenbedrijf wordt uitgeoefend uit hoofde van het recht tot vestiging, voor de controle op de naleving van de nationaalrechtelijke bepalingen ter omzetting van de titels III en IV van die richtlijn.

([2]) Verordening (EU) nr. 1093/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 tot oprichting van een Europese toezichthoudende autoriteit (Europese Bankautoriteit), tot wijziging van Besluit nr. 716/2009/EG en tot intrekking van Besluit 2009/78/EG van de Commissie (PB L 331 van 15.12.2010, blz. 12).

([3]) Richtlijn 2009/110/EG van het Europees Parlement en de Raad van 16 september 2009 betreffende de toegang tot, de uitoefening van en het prudentieel toezicht op de werkzaamheden van instellingen voor elektronisch geld, tot wijziging van de Richtlijnen 2005/60/EG en 2006/48/EG en tot intrekking van Richtlijn 2000/46/EG (PB L 267 van 10.10.2009, blz. 7).

2. Voorts worden bij deze verordening de middelen en wijzen, waaronder de frequentie, vastgesteld voor de periodieke verslaglegging die de bevoegde autoriteiten van de lidstaten van ontvangst overeenkomstig artikel 29, lid 2, eerste alinea, van Richtlijn (EU) 2015/2366 van betalingsinstellingen met agenten of bijkantoren op hun grondgebied kunnen verlangen met betrekking tot de werkzaamheden ter zake van betalingsdienstverlening die zij op hun grondgebied verrichten.

3. Deze verordening is ook van overeenkomstige toepassing op het kader voor de samenwerking en de uitwisseling van informatie tussen de bevoegde autoriteiten van de lidstaat van herkomst en van de lidstaat van ontvangst met betrekking tot de uitoefening, door instellingen voor elektronisch geld, op grond van artikel 111 van Richtlijn (EU) 2015/2366 van het recht tot vestiging of het recht tot het vrij verrichten van diensten, alsmede op de middelen en wijzen, waaronder de frequentie, voor de periodieke verslaglegging die de bevoegde autoriteiten van de lidstaten van ontvangst overeenkomstig artikel 29, lid 2, eerste alinea, van Richtlijn (EU) 2015/2366 van instellingen voor elektronisch geld met agenten, bijkantoren of distributeurs op hun grondgebied kunnen verlangen met betrekking tot de werkzaamheden ter zake van betalingsdienstverlening en werkzaamheden ter zake van elektronisch geld die zij op hun grondgebied verrichten.

Artikel 2

Centrale contactpunten

1. De bevoegde autoriteiten wijzen een centraal contactpunt aan voor het ontvangen en doorsturen van verzoeken om samenwerking en om uitwisseling van informatie overeenkomstig artikel 4. Het centrale contactpunt is een functionele mailbox.

2. Elke bevoegde autoriteit stelt informatie over de in lid 1 bedoelde centrale contactpunten ter beschikking van de andere bevoegde autoriteiten en van de Europese Bankautoriteit (EBA).

3. Op basis van de informatie die de bevoegde autoriteiten ontvangen, houdt de EBA een lijst bij van de in lid 1 bedoelde centrale contactpunten en stelt zij die lijst ter beschikking van de bevoegde autoriteiten.

4. De bevoegde autoriteiten delen actualiseringen van de informatie over de in lid 1 bedoelde centrale contactpunten mee aan de EBA en zijn als enige verantwoordelijk voor de geldigheid van de aan de EBA verstrekte informatie.

Artikel 3

Algemene vereisten

1. De verzoeken om informatie en de antwoorden daarop, die overeenkomstig deze verordening tussen de bevoegde autoriteiten worden uitgewisseld, worden schriftelijk ingediend in een taal die met betrekking tot financiële aangelegenheden gangbaar is, of in een andere taal van de Unie die door de bevoegde autoriteiten van de lidstaat van herkomst en de lidstaat van ontvangst wordt aanvaard.

Die verzoeken en de antwoorden daarop worden op beveiligde wijze langs elektronische weg verzonden, voor zover die methode door de bevoegde autoriteiten van de lidstaat van herkomst en de lidstaat van ontvangst wordt aanvaard.

2. Indien de verzoekende autoriteit objectieve redenen heeft die de urgentie van het verzoek rechtvaardigen, kan de verzoekende autoriteit het verzoek op een andere dan de in lid 1 bedoelde wijze doen, waaronder mondeling. Elk verzoek om samenwerking of om uitwisseling van informatie dat mondeling wordt gedaan, wordt vervolgens schriftelijk bevestigd overeenkomstig lid 1, tenzij de betrokken bevoegde autoriteiten anders overeenkomen.

3. Elke bevoegde autoriteit deelt de overeenkomstig lid 1 aanvaarde talen mee aan de EBA. De EBA neemt die informatie voor elke bevoegde autoriteit op in de in artikel 2, lid 2, bedoelde lijst van centrale contactpunten.

Artikel 4

Indiening van verzoeken om samenwerking of om uitwisseling van informatie

Verzoeken om samenwerking of om uitwisseling van informatie met een bevoegde autoriteit in een andere lidstaat worden ingediend bij het centrale contactpunt van de aangezochte autoriteit door het in bijlage I opgenomen formulier in te vullen. De verzoekende autoriteit kan bij het verzoek alle documenten of andere stukken voegen die zij ter ondersteuning van het verzoek noodzakelijk acht.

Artikel 5

Antwoord op een verzoek om samenwerking of om uitwisseling van informatie

1. Uiterlijk twintig werkdagen na ontvangst van een verzoek om samenwerking of om uitwisseling van informatie verstrekt de aangezochte autoriteit de volgende inlichtingen:

a) alle door de verzoekende autoriteit gespecificeerde relevante informatie;

b) op eigen initiatief, alle essentiële informatie.

De informatie wordt verstrekt aan de hand van het in bijlage II opgenomen formulier. Dit formulier wordt ingediend bij het centrale contactpunt van de verzoekende autoriteit.

2. De aangezochte autoriteit stelt de verzoekende autoriteit in kennis van elke verduidelijking die zij in verband met het ontvangen verzoek noodzakelijk acht.

3. Indien de aangezochte autoriteit de in lid 1 vastgestelde termijn wegens de complexiteit van het verzoek of de hoeveelheid opgevraagde informatie niet kan nakomen, stelt zij de verzoekende autoriteit onmiddellijk in kennis van de gegronde redenen die aan de vertraging ten grondslag liggen, en deelt zij haar mee op welke datum zij naar verwachting zal kunnen antwoorden.

4. Indien, in het geval zoals bedoeld in lid 3, de aangezochte autoriteit niet alle opgevraagde informatie binnen de in lid 1 vastgestelde termijn kan verstrekken, verstrekt zij de informatie waarover zij wel beschikt binnen de in dat lid vastgestelde termijn. Daartoe gebruikt zij het in bijlage II opgenomen formulier.

5. De aangezochte autoriteit verstrekt de ontbrekende informatie zodra deze beschikbaar wordt. De aangezochte autoriteit kan die informatie verstrekken op elke wijze, ook mondeling, die waarborgt dat de nodige maatregelen snel kunnen worden genomen.

6. Wanneer overeenkomstig artikel 27 van Richtlijn (EU) 2015/2366 een procedure voor de schikking van meningsverschillen tussen de bevoegde autoriteiten van verschillende lidstaten is ingeleid met betrekking tot een verzoek om samenwerking of om uitwisseling van informatie, zijn de leden 1 tot en met 4 van dit artikel niet van toepassing in afwachting dat uit hoofde van artikel 19 van Verordening (EU) nr. 1093/2010 een schikking wordt getroffen.

Artikel 6

Kennisgeving van het voornemen om een inspectie ter plaatse te verrichten in de lidstaat van ontvangst

Wanneer de bevoegde autoriteit van de lidstaat van herkomst voornemens is een inspectie ter plaatse te verrichten bij een agent of een bijkantoor van een betalingsinstelling die/dat zich op het grondgebied van een andere lidstaat bevindt, stelt zij de bevoegde autoriteit van de lidstaat van ontvangst daarvan in kennis door het in bijlage III opgenomen formulier in te vullen.

Artikel 7

Procedure voor een verzoek om een inspectie ter plaatse te verrichten

1. Wanneer de bevoegde autoriteit van de lidstaat van herkomst voornemens is het uitvoeren van een inspectie ter plaatse bij een agent of een bijkantoor van een betalingsinstelling die op zijn grondgebied is gevestigd, te delegeren aan de bevoegde autoriteiten van de lidstaat van ontvangst, zendt zij een met redenen omkleed verzoek toe aan de bevoegde autoriteit van de lidstaat van ontvangst. De bevoegde autoriteit van de lidstaat van herkomst kan een verzoek indienen om de inspectie gezamenlijk met de bevoegde autoriteit van de lidstaat van ontvangst te verrichten.

2. Indien de bevoegde autoriteit van de lidstaat van ontvangst wegens de complexiteit van het verzoek niet aan het verzoek kan voldoen, stelt zij de bevoegde autoriteit van de lidstaat van herkomst hiervan onmiddellijk in kennis, met opgave van de gegronde redenen die haar beletten aan het verzoek te voldoen.

3. De bevoegde autoriteiten van de lidstaat van herkomst en van de lidstaat van ontvangst gaan een permanente dialoog aan om de verschillende fasen van de inspectie ter plaatse te coördineren en komen vooraf het volgende overeen:

a) het onderwerp en de reikwijdte van de inspectie;

b) een toezichtprogramma waarin wordt vastgesteld op welke verschillende gebieden de inspectie gericht zal zijn;

c) de toewijzing van middelen en personeel;

d) tijdschema's voor de voltooiing van de inspectie;

e) verantwoordelijkheid voor eventuele handhavingsmaatregelen en voor het toezicht op de uitvoering van een eventueel risicobeperkingsplan dat naar aanleiding van de inspectie noodzakelijk wordt geacht.

4. De bevoegde autoriteit van de lidstaat van herkomst dient het verzoek in overeenkomstig artikel 4 en de aangezochte autoriteit antwoordt hierop overeenkomstig artikel 5.

5. Met het oog op een consistent en efficiënt toezicht op betalingsinstellingen die grensoverschrijdend betalingsdiensten aanbieden, kan de bevoegde autoriteit van de lidstaat van ontvangst, onder opgave van redenen, de bevoegde autoriteit van de lidstaat van herkomst verzoeken een inspectie ter plaatse te verrichten in het hoofdkantoor van een betalingsinstelling die in de lidstaat van herkomst is gevestigd en die in de lidstaat van ontvangst betalingsdiensten aanbiedt.

6. De bevoegde autoriteit van de lidstaat van ontvangst dient de in lid 5 bedoelde verzoeken in overeenkomstig artikel 4.

7. Wanneer overeenkomstig artikel 27 van Richtlijn (EU) 2015/2366 een procedure voor de schikking van meningsverschillen tussen de bevoegde autoriteiten van verschillende lidstaten is ingeleid met betrekking tot een verzoek om een inspectie ter plaatse te verrichten, zijn de leden 1 tot en met 4 van dit artikel niet van toepassing in afwachting dat uit hoofde van artikel 19 van Verordening (EU) nr. 1093/2010 een schikking wordt getroffen.

Artikel 8

Kennisgeving in geval van inbreuk of vermoedelijke inbreuk

1. Zodra de bevoegde autoriteiten van de lidstaat van herkomst en van de lidstaat van ontvangst kennis krijgen van inbreuken of vermoedelijke inbreuken door een agent of een bijkantoor van een betalingsinstelling, of wanneer deze inbreuken gebeurden bij het uitoefenen van het vrij verrichten van diensten, stellen zij elkaar daarvan onmiddellijk in kennis overeenkomstig artikel 4.

2. De kennisgevende bevoegde autoriteit verstrekt de in kennis gestelde bevoegde autoriteit alle onontbeerlijke informatie met betrekking tot de in lid 1 bedoelde inbreuken of vermoedelijke inbreuken, waaronder:

a) het soort inbreuk;

b) alle door de bevoegde autoriteit genomen maatregelen, zoals voorzorgsmaatregelen tegen de betalingsinstelling, sancties of intrekking van de vergunning.

De kennisgevende bevoegde autoriteit kan de in kennis gestelde bevoegde autoriteit alle andere informatie verstrekken die zij relevant acht voor de in kennis gestelde bevoegde autoriteit.

3. De in kennis gestelde bevoegde autoriteit kan de kennisgevende bevoegde autoriteit om alle andere informatie verzoeken die zij relevant acht voor het nemen van een besluit over passende maatregelen.

4. De bevoegde autoriteiten stellen elkaar hiervan in kennis door het in bijlage IV opgenomen formulier in te vullen. De kennisgevende autoriteit kan bij de mededeling alle documenten of andere dienstig geachte bewijsstukken voegen.

5. Indien de kennisgevende bevoegde autoriteit van oordeel is dat de informatie met spoed moet worden toegezonden, kan zij de andere bevoegde autoriteit daarvan in eerste instantie mondeling in kennis stellen, op voorwaarde dat de informatie vervolgens schriftelijk langs elektronische weg wordt vergezonden, tenzij de bevoegde autoriteiten anders overeenkomen.

Artikel 9

Verslaglegging voor informatieve of statistische doeleinden en om controle te houden op de naleving van de nationaalrechtelijke bepalingen ter omzetting van de titels III en IV van Richtlijn (EU) 2015/2366

1. Wanneer de bevoegde autoriteiten van lidstaten van ontvangst voorschrijven dat betalingsinstellingen die hun statutaire zetel of hoofdkantoor in een andere lidstaat hebben en bijkantoren of agenten in de lidstaat van ontvangst hebben, hun een periodiek verslag over hun werkzaamheden zenden, delen die bevoegde autoriteiten de betalingsinstellingen mee langs welke elektronische weg zij verslagen kunnen indienen en in welke talen het verslag kan worden ingediend.

2. De bevoegde autoriteiten van de lidstaat van ontvangst stellen de EBA in kennis van hun besluit om voor te schrijven dat betalingsinstellingen die bijkantoren of agenten op hun grondgebied hebben, hun een periodiek verslag zenden.

Artikel 10

Informatie en gegevens die voor informatieve of statistische doeleinden moeten worden gerapporteerd

1. Wanneer periodieke verslaglegging als bedoeld in artikel 9 wordt voorgeschreven voor informatieve of statistische doeleinden, bevatten de verslagen de volgende informatie:

a) de naam, het adres en, in voorkomend geval, het vergunningsnummer en het uniek identificatienummer van de betalingsinstelling in de lidstaat van herkomst overeenkomstig het in bijlage V opgenomen formulier;

b) de identiteit en de contactgegevens van de persoon die verantwoordelijk is voor de indiening van het verslag;

c) in voorkomend geval, de categorie van betalingsdiensten en elektronischgelddiensten die wordt aangeboden;

d) het aantal bedrijfsvestigingen dat wordt beschouwd als één bijkantoor in de zin van artikel 4, punt 39, van Richtlijn (EU) 2015/2366, de adressen ervan en het aantal werknemers;

e) het aantal tijdens de verslagperiode ingeschreven agenten en het totale aantal agenten, uitgesplitst naar het aantal dat uit hoofde van het recht tot het vrij verrichten van diensten werkzaam is en het aantal dat uit hoofde van het recht tot vestiging werkzaam is;

f) in voorkomend geval, het aantal tijdens de verslagperiode ingeschreven distributeurs van elektronisch geld en het totale aantal distributeurs, uitgesplitst naar het aantal dat uit hoofde van het recht tot het vrij verrichten van diensten werkzaam is en het aantal dat uit hoofde van het recht tot vestiging werkzaam is;

g) de namen en adressen van de tien grootste agenten en, in voorkomend geval, de tien grootste distributeurs in de lidstaat van ontvangst, naar transactievolume;

h) het totale volume van de door de betalingsinstelling tijdens de verslagperiode verrichte transacties, uitgesplitst naar categorie van betalingsdienst, distributiekanaal (bijkantoor, online, mobiel, geldautomaat, telefoon enz.) en agent/bijkantoor (het volume van transacties die de lidstaat van ontvangst binnenkomen en uitgaan, moet ook worden gespecificeerd);

i) de totale waarde van de door de betalingsinstelling tijdens de verslagperiode verrichte transacties, uitgesplitst naar:

   i) categorieën van betalingsdiensten;

   ii) distributiekanaal;

   iii) agent of bijkantoor;

   iv) transacties die de lidstaat van ontvangst binnenkomen en uitgaan;

j) voor instellingen voor elektronisch geld, de waarde van het in de lidstaat van ontvangst overgemaakte en terugbetaalde elektronisch geld;

k) het aantal betaalrekeningen, met inbegrip van rekeningen waarop elektronisch geld is opgeslagen, dat in de lidstaat van ontvangst tijdens de verslagperiode is geopend of geraadpleegd, en het totale aantal betaalrekeningen dat in de lidstaat van ontvangst wordt beheerd of aangehouden;

l) het aantal in de lidstaat van ontvangst tijdens de verslagperiode uitgegeven betaalinstrumenten op basis van een kaart, uitgesplitst naar categorie van betaalinstrument op basis van een kaart en met vermelding van het uitstaande aantal betaalinstrumenten op basis van een kaart dat in de lidstaat van ontvangst is uitgegeven;

m) in voorkomend geval, het aantal geldautomaten dat door de betalingsinstelling in de lidstaat van ontvangst wordt geëxploiteerd/beheerd, en opnemingen van contanten van betaalrekeningen en op een betaalrekening gedeponeerde contanten via deze geldautomaten die door de betalingsinstelling in de lidstaat van ontvangst worden geëxploiteerd/beheerd;

n) het aantal cliënten (raamovereenkomsten) en betalingsdienstgebruikers (eenmalige betalingstransacties) in de lidstaat van ontvangst dat tijdens de verslagperiode is geregistreerd en het totale aantal aan het einde van de periode;

o) het geaggregeerde aantal klachten betreffende de rechten en verplichtingen uit hoofde van de titels III en IV van Richtlijn (EU) 2015/2366 en klachten van cliënten in verband met beveiliging die tijdens de verslagperiode van betalingsdienstgebruikers in de lidstaat van ontvangst zijn ontvangen;

p) het volume frauduleuze betalingstransacties en de brutowaarde van frauduleuze betalingstransacties die tijdens de verslagperiode in de lidstaat van ontvangst zijn verricht, en

q) het aantal meldingen van verdachte transacties dat aan de financiële-inlichtingeneenheid in de lidstaat van ontvangst is gezonden.

2. Betalingsinstellingen rapporteren de waarden in de valuta van de lidstaat van ontvangst en wanneer zij valuta's moeten omrekenen, passen zij de gemiddelde referentiewisselkoers van de Europese Centrale Bank toe voor de toepasselijke verslagperiode.

3. Betalingsinstellingen rapporteren deze informatie aan de bevoegde autoriteit van de lidstaat van ontvangst aan de hand van de in bijlage V opgenomen templates. Betalingsinstellingen rapporteren deze informatie jaarlijks, voor het kalenderjaar, binnen twee maanden na het einde van elk kalenderjaar.

Artikel 11

Aanvullende informatie en gegevens die moeten worden gerapporteerd ten behoeve van de controle op de naleving van de nationaalrechtelijke bepalingen ter omzetting van de titels III en IV van Richtlijn (EU) 2015/2366

1. Wanneer de bevoegde autoriteit van de lidstaat van ontvangst periodieke verslaglegging voorschrijft met het oog op controle op de naleving van de nationaalrechtelijke bepalingen ter omzetting van de titels III en IV van Richtlijn (EU) 2015/2366, nemen alle betalingsinstellingen die uit hoofde van het recht tot vestiging via bijkantoren of agenten betalingsdiensten aanbieden op het grondgebied van die lidstaat, alle in artikel 10 bedoelde informatie op in hun verslagen, alsmede de volgende informatie:

a) in voorkomend geval, de naam en de contactgegevens van de verantwoordelijke(n) voor de werkzaamheden van de betalingsinstelling en van de interne toezichthouder, indien deze verschillend is, in de lidstaat van ontvangst;

b) in voorkomend geval, de naam en de contactgegevens van het centrale contactpunt overeenkomstig artikel 29, lid 4, van Richtlijn (EU) 2015/2366;

c) het aantal ontvangen klachten van betalingsdienstgebruikers in de lidstaat van ontvangst betreffende de rechten en verplichtingen uit hoofde van de titels III en IV van Richtlijn (EU) 2015/2366 en klachten van cliënten in verband met beveiliging tijdens de verslagperiode, uitgesplitst naar het aantal afgehandelde klachten en het aantal niet-afgehandelde klachten, en naar het aantal beantwoorde klachten en het aantal niet-beantwoorde klachten, per agent of bijkantoor;

d) een korte beschrijving van de bestaande procedure voor de behandeling en follow-up van klachten van cliënten;

e) wijzigingen van raamovereenkomsten tijdens de verslagperiode;

f) het aantal ernstige operationele en beveiligingsincidenten waardoor betalingsdienstgebruikers in de lidstaat van ontvangst tijdens de verslagperiode werden getroffen;

g) het geaggregeerde aantal verzoeken om terugbetaling dat tijdens de verslagperiode van betalingsdienstgebruikers is ontvangen voor niet-toegestane of onjuist uitgevoerde betalingstransacties en, in voorkomend geval, het geaggregeerde aantal verzoeken om terugbetaling dat tijdens de verslagperiode van betalingsdienstgebruikers en van rekeninghoudende betalingsdienstaanbieders is ontvangen voor verliezen die voortvloeien uit een of meer van de in artikel 5, leden 2 en 3, van Richtlijn (EU) 2015/2366 bedoelde aansprakelijkheden, uitgesplitst naar het aantal transacties dat op de betaalrekening is terugbetaald en het aantal dat niet is terugbetaald;

h) de totale waarde van de terugbetalingen aan betalingsdienstgebruikers tijdens de verslagperiode, uitgesplitst naar niet-toegestane en onjuist uitgevoerde betalingstransacties, en, in voorkomend geval, de totale waarde van de terugbetalingen aan betalingsdienstgebruikers en rekeninghoudende betalingsdienstaanbieders voor verliezen die voortvloeien uit de in artikel 5, leden 2 en 3, van Richtlijn (EU) 2015/2366 bedoelde aansprakelijkheden, uitgesplitst naar niet-toegestane en onjuist uitgevoerde betalingstransacties, naar niet-toegestane en frauduleuze toegang tot betaalrekeninginformatie en naar niet-toegestaan en frauduleus gebruik van dergelijke informatie;

i) een korte beschrijving van het bedrijfsmodel van de betalingsinstelling, met nadruk op de wijze waarop betalingsdiensten in de lidstaat van ontvangst worden aangeboden.

2. Betalingsinstellingen rapporteren de waarden in de valuta van de lidstaat van ontvangst en wanneer zij valuta's moeten omrekenen, passen zij de gemiddelde referentiewisselkoers van de Europese Centrale Bank toe voor de toepasselijke verslagperiode.

3. Betalingsinstellingen melden de in lid 1 bedoelde informatie aan de bevoegde autoriteit van de lidstaat van ontvangst in het in bijlage VI opgenomen formulier. Betalingsinstellingen rapporteren deze informatie jaarlijks, voor het kalenderjaar, binnen twee maanden na het einde van elk kalenderjaar.

Artikel 12

Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op de twintigste dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

Deze verordening is verbindend in al haar onderdelen en rechtstreeks toepasselijk in elke lidstaat.

Gedaan te Brussel, 18 juni 2021.

Voor de Commissie
De voorzitter
Ursula VON DER LEYEN

BIJLAGE I

Verzoek om samenwerking of om uitwisseling van informatie

Referentienummer:	**Datum:**
VAN:	**AAN:**
Lidstaat:	Lidstaat:
Bevoegde autoriteit:	Bevoegde autoriteit:
Adres:	Adres:
Naam:	Naam:
Telefoon:	Telefoon:
E-mail:	E-mail:

Geachte heer/mevrouw [*naam*],

Overeenkomstig artikel 29 van Richtlijn (EU) 2015/2366 betreffende betalingsdiensten in de interne markt wordt om uw medewerking verzocht met betrekking tot hieronder nader toegelichte aangelegenhe(i)d(en).

Ik zou graag een antwoord ontvangen op bovenstaand verzoek op [*vul indicatieve datum in voor het antwoord*]; indien dit niet mogelijk is, dank om aan te geven op welke datum u verwacht te kunnen antwoorden.

Soort verzoek

Vink aan wat van toepassing is:

Informatieverstrekking ☐

Inspectie ter plaatse ☐

Delegatie van inspectie ☐

Andere — licht hieronder nader toe ☐

Geef de voornaamste redenen voor het verzoek op:

……

……

……

……

Geef een gedetailleerde beschrijving van de gevraagde informatie:

……

……

……

……

Vermeld alle aanvullende informatie die van belang kan zijn en de betrokken autoriteit kan helpen snel een antwoord te geven:

……

……

……

……

ndien het verzoek dringend is, leg uit waarom het dringend is en waarom een korte termijn is vastgesteld:

……

……

……

……

Voeg eventuele verdere opmerkingen toe over de vertrouwelijkheid van de gegevens en over het gebruik dat u naar verwachting van de verstrekte informatie zult maken:

……

……

……

……

Hoogachtend,

[*handtekening*]

BIJLAGE II

Antwoord op een verzoek om samenwerking of om uitwisseling van informatie

Referentienummer:	**Datum:**
VAN:	**AAN:**
Lidstaat:	Lidstaat:
Bevoegde autoriteit:	Bevoegde autoriteit:
Adres:	Adres:
Naam:	Naam:
Telefoon:	Telefoon:
E-mail:	E-mail:

Geachte heer/mevrouw [*naam*],

Hieronder vindt u de informatie die is verzameld naar aanleiding van uw verzoek [*referentienummer*].

[Verstrek alle informatie die nodig is om aan het verzoek te voldoen en om het proces van samenwerking of informatie-uitwisseling te vergemakkelijken]

……

……

……

……

Indien u niet alle gevraagde informatie kunt verstrekken en/of de antwoordtermijn kunt respecteren, geef de redenen daarvoor op alsmede een schatting van de datum waarop u kunt antwoorden]

……

……

……

……

Verstrek naar beste vermogen andere essentiële informatie om het proces van samenwerking of informatie-uitwisseling in het kader van het verzoek verder te ondersteunen]

……

……

……

……

Voeg eventuele verdere opmerkingen toe over de vertrouwelijkheid van de gegevens en over het gebruik dat u naar verwachting van de verstrekte informatie zal maken]

……

……

……

.....

Hoogachtend,

[*handtekening*]

BIJLAGE III

Kennisgeving van het voornemen om een inspectie ter plaatse in de lidstaat van ontvangst te verrichten

Referentienummer:	**Datum:**
VAN:	**AAN:**
Lidstaat:	Lidstaat:
Bevoegde autoriteit:	Bevoegde autoriteit:
Adres:	Adres:
Naam:	Naam:
Telefoon:	Telefoon:
E-mail:	E-mail:

Geachte heer/mevrouw [*naam*],

Overeenkomstig artikel 29 van Richtlijn (EU) 2015/2366 betreffende betalingsdiensten in de interne markt ben ik voornemens een inspectie ter plaatse in uw land te verrichten, en wel zoals hieronder beschreven.

Informatie over de te inspecteren betalingsinstelling:

……

……

……

……

Informatie over de reikwijdte van en het plan voor de inspectie ter plaatse, indien mogelijk:

……

……

……

……

Geplande datums van de inspectie ter plaatse:

……

……

Hoogachtend,

[*handtekening*]

BIJLAGE IV

Kennisgeving van een inbreuk of vermoedelijke inbreuk

Referentienummer:	**Datum:**
VAN:	**AAN:**
Lidstaat:	Lidstaat:
Bevoegde autoriteit:	Bevoegde autoriteit:
Adres:	Adres:
Naam:	Naam:
Telefoon:	Telefoon:
E-mail:	E-mail:

Geachte heer/mevrouw [*naam*],

Overeenkomstig artikel 29 van Richtlijn (EU) 2015/2366 betreffende betalingsdiensten in de interne markt vindt u bijgaand informatie met betrekking tot [*een inbreuk/een vermoedelijke inbreuk*].

[Verstrek alle onontbeerlijke informatie over de inbreuk/vermoedelijke inbreuk, waaronder het soort inbreuk en alle door uw bevoegde autoriteit genomen maatregelen, met inbegrip van eventuele voorzorgsmaatregelen of sancties]

……

……

……

……

[Verstrek eventuele andere informatie over de inbreuk/vermoedelijke inbreuk die voor de in kennis gestelde bevoegde autoriteit van belang of nuttig kan zijn]

……

……

……

……

[Voeg eventuele verdere opmerkingen toe over de vertrouwelijkheid en het mogelijke gebruik van de verstrekte informatie]

……

……

……

……

Hoogachtend,

[*handtekening*]

BIJLAGE V

Formulier voor het rapporteren van gegevens voor informatieve en statistische doeleinden

Betalingsinstellingen die hun hoofdkantoor in een lidstaat hebben en die via agenten of bijkantoren betalingsdiensten aanbieden in een andere lidstaat, of instellingen voor elektronisch geld die via agenten, bijkantoren of distributeurs diensten aanbieden, moeten op verzoek van de bevoegde autoriteit van de lidstaat van ontvangst de volgende gegevens verstrekken, zodat deze autoriteit regelmatig informatie kan ontvangen over de werkzaamheden die in haar land worden verricht.

Tabel 1. Algemene informatie over de betalingsinstelling/instelling voor elektronisch geld

1)	Naam van de betalingsinstelling/instelling voor elektronisch geld	
2)	Soort instelling	☐ Betalingsinstelling ☐ instelling voor elektronisch geld
3)	Adres van het hoofdkantoor van de betalingsinstelling/instelling voor elektronisch geld	
4)	Uniek identificatienummer van de betalingsinstelling/instelling voor elektronisch geld in het formaat van de lidstaat van herkomst (voor zover van toepassing)	
5)	Legal Entity Identifier (LEI) van de betalingsinstelling/instelling voor elektronisch geld (voor zover beschikbaar)	
6)	Vergunningsnummer van de betalingsinstelling/instelling voor elektronisch geld in de lidstaat van herkomst (voor zover van toepassing)	
7)	Contactpersoon binnen de betalingsinstelling/instelling voor elektronisch geld (vermeld, voor zover beschikbaar, de contactgegevens van de aangewezen contactpersoon in de lidstaat van ontvangst)	Naam: Rol: E-mail: Telefoon:
8)	Aan te bieden betaaldiensten	☐ Diensten waarbij de mogelijkheid wordt geboden contanten op een betaalrekening te storten, alsmede alle verrichtingen die voor het beheren van een betaalrekening vereist zijn ☐ Diensten waarbij de mogelijkheid wordt geboden contanten van een betaalrekening op te nemen, alsmede alle verrichtingen die voor het beheren van een betaalrekening vereist zijn Uitvoering van betalingstransacties, met inbegrip van geldovermakingen, op een betaalrekening bij de betalingsdienstaanbieder van de gebruiker of bij een andere betalingsdienstaanbieder: Uitvoering van automatische afschrijvingen, met inbegrip van eenmalige automatische afschrijvingen ☐ Uitvoering van betalingstransacties met behulp van een betaalkaart of een soortgelijk apparaat ☐

		Uitvoering van overmakingen, met inbegrip van automatische betalingsopdrachten ☐ Uitvoering van betalingstransacties waarbij de geldmiddelen zijn gedekt door een kredietlijn die aan de betalingsdienstgebruiker wordt verleend: Uitvoering van automatische afschrijvingen, met inbegrip van eenmalige automatische afschrijvingen ☐ Uitvoering van betalingstransacties met behulp van een betaalkaart of een soortgelijk apparaat ☐ Uitvoering van overmakingen, met inbegrip van automatische betalingsopdrachten ☐ Met inbegrip van krediet overeenkomstig artikel 18, lid 4, van Richtlijn (EU) 2015/2366? ☐ Ja ☐ Neen ☐ Uitgifte van betaalinstrumenten ☐ Acceptatie van betalingstransacties Met inbegrip van krediet overeenkomstig artikel 18, lid 4, van Richtlijn (EU) 2015/2366? ☐ Ja ☐ Neen ☐ Geldtransfers ☐ Betalingsinitiatiediensten ☐ Rekeninginformatiediensten
9)	Aan te bieden elektronischgelddiensten (alleen voor instellingen voor elektronisch geld)	☐ Overmaking van elektronisch geld ☐ Terugbetaling van elektronisch geld
10)	Naam en adres van de 10 grootste agenten in de lidstaat van ontvangst, naar waarde van de transacties	Agent 1 Agent 2 … Agent 10
11)	Naam en adres van de 10 grootste distributeurs in de lidstaat van ontvangst, naar waarde van de overmaking/ terugbetaling van elektronisch geld	Distributeur 1 Distributeur 2 … Distributeur 10

Tabel 2. Bijkantoren

	Aantal
Totaal aantal bijkantoren en hun adressen, indien van toepassing	
Totaal aantal werknemers van de bijkantoren, indien van toepassing	

Tabel 3. Agenten

	Uit hoofde van het recht tot het vrij verrichten van diensten (vrijheid van dienstverrichting)	Uit hoofde van het recht tot vestiging (vrijheid van vestiging)
Aantal tijdens de verslagperiode ingeschreven agenten		
Totaal aantal agenten aan het eind van de verslagperiode		

Tabel 4. Cliënten/betalingsdienstgebruikers

	Geregistreerd tijdens de verslagperiode	Aan het eind van de verslagperiode
Aantal cliënten (raamovereenkomsten)		
Aantal betalingsdienstgebruikers (eenmalige betalingstransacties)		

Tabel 5. Betaalinstrumenten op basis van een kaart

	Aantal				
	Kredietkaarten	Revolverende kaarten	Debetkaarten	Prepaidkaarten	Andere (geef aan welke)
Uitgegeven tijdens de verslagperiode					
Uitstaand aan het eind van de periode					

	Kredietkaarten	Revolverende kaarten	Debetkaarten	Prepaidkaarten	Andere (geef aan welke)
Waarde van op kaarten gebaseerde betalingstransacties uitgevoerd via					

Tabel 6. Betaalrekeningen

	Betaalrekeningen
Geopend tijdens de verslagperiode	
Geraadpleegd tijdens de verslagperiode	
Totaal aantal betaalrekeningen dat in de lidstaat van ontvangst wordt beheerd/aangehouden	
Totaal aantal betaalrekeningen dat in de lidstaat van ontvangst is geraadpleegd	

Tabel 7. Geldautomaten

	Aantal	Bedrag
Aantal door de betalingsinstelling geëxploiteerde/beheerde geldautomaten		n.v.t.
Opnames van contanten		
Op betaalrekeningen gedeponeerde contanten		

Tabel 8. Klachten

	Agenten (vrijheid van dienstverrichting)	Agenten (vrijheid van vestiging)	Bijkantoren
Geaggregeerd aantal klachten van betalingsdienstgebruikers die tijdens de verslagperiode zijn ontvangen			

Tabel 9. Totaal frauduleuze transacties

	Volume	Brutowaarde
Totaal frauduleuze betalingstransacties		

Tabel 10. Meldingen aan de financiële-inlichtingeneenheid in de lidstaat van ontvangst

	Volume
Aantal aan de financiële-inlichtingeneenheid gezonden meldingen van verdachte transacties	

Tabel 11. Betalingstransacties die de lidstaat van ontvangst binnenkomen en uitgaan

	Volume								Waarde							
	Agenten (vrijheid van dienstverrichting)		Agenten (vrijheid van vestiging)		Bijkantoor		TOTAAL		Agenten (vrijheid van dienstverrichting)		Agenten (vrijheid van vestiging)		Bijkantoor		TOTAAL	
Betalingsdiensten als bedoeld in bijlage I bij Richtlijn (EU) 2015/2366	In	Uit	In	Uit	In	Uit	In	Uit	In	Uit	In	Uit	In	Uit	In	Uit
1																
2																
3a																
3b																
3c																
4a																
4b																
4c																
5 (uitgifte van betaalinstrumenten)																
5 (acceptatie van betalingstransacties)																
6																
7																

Tabel 12. Land van bestemming van betalingstransacties UIT (vermeld alleen landen die goed zijn voor > 10 % van de totale waarde)

	Agenten (vrijheid van vestiging)			**Agenten (vrijheid van vestiging)**			**Bijkantoor**		
Betalingsdiensten als bedoeld in bijlage I bij Richtlijn (EU) 2015/2366	Land 1	Land 2	…	Land 1	Land 2	…	Land 1	Land 2	…
1									
2									
3a									
3b									
3c									
4a									
4b									
4c									
5 (uitgifte van betaalinstrumenten)									
5 (acceptatie van betalingstransacties)									
6									
7									

Tabel 13. Land van herkomst van betalingstransacties IN (vermeld alleen landen die goed zijn voor > 10 % van de totale waarde)

	Agenten (vrijheid van vestiging)			**Agenten (vrijheid van vestiging)**			**Bijkantoor**		
Betalingsdiensten als bedoeld in bijlage I bij Richtlijn (EU) 2015/2366	Land 1	Land 2	…	Land 1	Land 2	…	Land 1	Land 2	…
1									
2									
3a									
3b									
3c									
4a									
4b									
4c									
5 (uitgifte van betaalinstrumenten)									
5 (acceptatie van betalingstransacties)									
6									
7									

Tabel 14. Betalingstransacties uitgesplitst naar distributiekanaal

	Volume						**Waarde**					
Betalingsdiensten als bedoeld in bijlage I bij Richtlijn (EU) 2015/2366	In persoon	Online	Mobiel	Geldauto-maat	Telefoon	Andere	In persoon	Online	Mobiel	Geldauto-maat	Telefoon	Andere
1												
2												
3a												
3b												
3c												
4a												
4b												
4c												
5 (uitgifte van betaalinstrumenten)												
5 (acceptatie van betalingstransacties)												
6												
7												

Tabel 15. Elektronischgelddiensten

	Bedrag
Tijdens de verslagperiode in de lidstaat van ontvangst overgemaakt elektronisch geld	
Tijdens de verslagperiode in de lidstaat van ontvangst terugbetaald elektronisch geld	

Tabel 16. Distributeurs van elektronisch geld

	Uit hoofde van het recht tot het vrij verrichten van diensten (vrijheid van dienstverrichting)	Uit hoofde van het recht tot vestiging (vrijheid van vestiging)
Aantal tijdens de verslagperiode ingeschreven distributeurs		
Totaal aantal distributeurs aan het eind van de verslagperiode		

BIJLAGE VI

Formulier voor het rapporteren van gegevens ten behoeve van de controle op de naleving van de nationaalrechtelijke bepalingen ter omzetting van de titels III en IV van Richtlijn (EU) 2015/2366

Betalingsinstellingen of instellingen voor elektronisch geld die hun hoofdkantoor in een lidstaat hebben en die uit hoofde van het recht tot vestiging via bijkantoren of agenten betalingsdiensten aanbieden in een andere lidstaat, moeten op verzoek van de bevoegde autoriteiten van de lidstaat van ontvangst de volgende aanvullende gegevens verstrekken, zodat deze autoriteiten de naleving van het nationale recht ter omzetting van de titels III en IV van Richtlijn (EU) 2015/2366 kunnen controleren.

Tabel 1: Algemene informatie over de betalingsinstelling/instelling voor elektronisch geld

1)	Verantwoordelijke(n) voor de werkzaamheden van de betalingsinstelling en/of de compliance officer (indien deze verschillend is) in de lidstaat van ontvangst, voor zover van toepassing	a. Naam vertegenwoordiger b. Adres c. Telefoonnummer d. E-mail:
2)	Centraal contactpunt, voor zover aangewezen en/of voorgeschreven overeenkomstig artikel 29, lid 4, van Richtlijn (EU) 2015/2366	a. Naam vertegenwoordiger b. Adres c. Telefoonnummer d. E-mail:
3)	Klachtenbehandeling	Beschikt u over een interne procedure voor de behandeling en follow-up van klachten van cliënten? ☐ Ja ☐ Neen Vermeld de contactgegevens van de verantwoordelijke(n) voor de behandeling van klachten: Naam: Adres: Telefoon: E-mail: Is deze procedure beschikbaar in de officiële taal van de lidstaat van ontvangst? ☐ Ja ☐ Neen Zo niet, vermeld de talen waarin de procedure voor klachten van cliënten beschikbaar is. Geef een korte beschrijving van uw interne procedure voor de behandeling van klachten van betalingsdienstgebruikers in de lidstaat van ontvangst (max. 300 woorden).
4)	Bedrijfsmodel	Is dit uw eerste verslag, waarin u een korte beschrijving van uw bedrijfsmodel geeft? ☐ Ja ☐ Neen Zo ja, geef een korte beschrijving van uw bedrijfsmodel, met de nadruk op de aangeboden producten en betalingsdiensten en de wijze waarop u agenten/distributeurs in de lidstaat van ontvangst tewerkstelt (max. 300 woorden). Zo niet, hebt u tijdens de verslagperiode belangrijke wijzigingen in uw bedrijfsmodel doorgevoerd? ☐ Ja ☐ Neen Zo ja, beschrijf de wijzigingen kort (max. 300 woorden).

Tabel 2. Gedetailleerde uitsplitsing van de klachten

	Agenten				**Bijkantoren**			
	Ontvangen	Afgehandeld	Niet afgehandeld	Niet beantwoord	Ontvangen	Afgehandeld	Niet afgehandeld	Niet beantwoord
Aantal ontvangen klachten van betalingsdienstgebruikers betreffende de rechten en verplichtingen uit hoofde van de titels III en IV van Richtlijn (EU) 2015/2366 en kwesties in verband met beveiliging tijdens de verslagperiode								

Tabel 3. Verzoeken om terugbetaling

	Agenten		**Bijkantoren**	
	Terugbetaald	Niet terugbetaald	Terugbetaald	Niet terugbetaald
Geaggregeerd aantal verzoeken om terugbetaling dat tijdens de verslagperiode is ontvangen van betalingsdienstgebruikers wegens niet-toegestane en/of onjuist uitgevoerde betalingstransacties				

	Betalingsdienstgebruikers		**Rekeninghoudende betalingsdienstaanbieders**	
	Terugbetaald	Niet terugbetaald	Terugbetaald	Niet terugbetaald
Geaggregeerd aantal verzoeken om terugbetaling dat tijdens de verslagperiode is ontvangen wegens verliezen die voortvloeien uit de in artikel 5, lid 2, van Richtlijn (EU) 2015/2366 bedoelde aansprakelijkheden				
Geaggregeerd aantal verzoeken om terugbetaling dat tijdens de verslagperiode is ontvangen wegens verliezen die voortvloeien uit de in artikel 5, lid 3, van Richtlijn (EU) 2015/2366 bedoelde aansprakelijkheden				

Tabel 4. Gedetailleerde uitsplitsing van de totale waarde van de verrichte terugbetalingen

	Agenten		**Bijkantoren**	
	Niet toegestaan	Onjuist uitgevoerd	Niet toegestaan	Onjuist uitgevoerd
Totale waarde van terugbetalingen aan betalingsdienstgebruikers voor niet-toegestane en/of onjuist uitgevoerde betalingstransacties tijdens de verslagperiode				
In voorkomend geval, de totale waarde van de terugbetalingen aan betalingsdienstgebruikers voor verliezen die voortvloeien uit de in artikel 5, lid 2, van Richtlijn (EU) 2015/2366 bedoelde aansprakelijkheden tijdens de verslagperiode				
In voorkomend geval, de totale waarde van de terugbetalingen aan rekeninghoudende betalingsdienstaanbieders voor verliezen die voortvloeien uit de in artikel 5, lid 2, van Richtlijn (EU) 2015/2366 bedoelde aansprakelijkheden tijdens de verslagperiode				

	Niet-toegestane toegang tot/niet-toegestaan gebruik van betaalrekeninginformatie	**Frauduleuze toegang tot/frauduleus gebruik van betaalrekeninginformatie**
In voorkomend geval, de totale waarde van de terugbetalingen aan betalingsdienstgebruikers voor verliezen die voortvloeien uit de in artikel 5, lid 3, van Richtlijn (EU) 2015/2366 bedoelde aansprakelijkheden tijdens de verslagperiode		
In voorkomend geval, de totale waarde van de terugbetalingen aan rekeninghoudende betalingsdienstaanbieders voor verliezen die voortvloeien uit de in artikel 5, lid 3, van Richtlijn (EU) 2015/2366 bedoelde aansprakelijkheden tijdens de verslagperiode		

Tabel 5. Operationele en beveiligingsincidenten

	Agenten	**Bijkantoren**
Aantal ernstige operationele en/of beveiligingsincidenten tijdens de verslagperiode		

Tabel 6. Wijzigingen van raamovereenkomsten tijdens de verslagperiode

Plaats een vinkje indien u tijdens de verslagperiode wijzigingen heeft doorgevoerd in de volgende voorwaarden van de raamovereenkomst voor de door u beheerde betaalrekeningen	☐ Kosten en vergoedingen ☐Rente/wisselkoersen ☐ Rechten van betalingsdienstgebruikers ☐ Verplichtingen van betalingsdienstgebruikers ☐ Betalingsinitiatieprocedure

Plaats een vinkje indien u tijdens de verslagperiode wijzigingen heeft doorgevoerd in de volgende voorwaarden van de raamovereenkomst voor door u uitgegeven kredietkaarten	☐ Kosten en vergoedingen ☐ Rente/wisselkoersen ☐ Uitgavenlimieten ☐ Rechten van betalingsdienstgebruikers ☐ Verplichtingen van betalingsdienstgebruikers ☐ Betalingsinitiatieprocedure
Plaats een vinkje indien u tijdens de verslagperiode wijzigingen heeft doorgevoerd in de volgende voorwaarden van de raamovereenkomst voor de door u uitgegeven debetkaarten	☐ Kosten en vergoedingen ☐ Wisselkoersen ☐ Uitgavenlimieten ☐ Rechten van betalingsdienstgebruikers ☐ Verplichtingen van betalingsdienstgebruikers ☐ Betalingsinitiatieprocedure
Plaats een vinkje indien u tijdens de verslagperiode wijzigingen heeft doorgevoerd in de volgende voorwaarden van andere raamovereenkomsten (geef aan welke) waarbij u partij bent	☐ Kosten en vergoedingen ☐ Rente/wisselkoersen ☐ Uitgavenlimieten ☐ Rechten van betalingsdienstgebruikers ☐ Verplichtingen van betalingsdienstgebruikers ☐ Betalingsinitiatieprocedure