

EBA/GL/2023/04

31 ta' Marzu 2023

Linji Gwida

dwar politiki u kontrolli biex tigi żgurata
gestjoni effettiva tar-riskji tal-ħasil tal-
flus u l-finanzjament tat-terroriżmu
(ML/TF) meta jingħata aċċess għal
servizzi finanzjarji

1. Obbligi ta' konformità u ta' rapportar

Status ta' dawn il-linji gwida

1. Dan id-dokument jinkludi Linji Gwida maħruġin skont l-Artikolu 16 tar-Regolament (UE) Nru 1093/2010¹. F'konformità mal-Artikolu 16(3) tar-Regolament (UE) Nru 1093/2010, l-awtoritajiet kompetenti u l-istituzzjonijiet finanzjarji u ta' kreditu għandhom jagħmlu kull sforz sabiex jikkonformaw mal-Linji Gwida.
2. Il-Linji Gwida jstabbilixxu l-fehma tal-EBA dwar prattiki supervizorji xierqa fi hdan is-Sistema Ewropea ta' Supervizjoni Finanzjarja jew dwar kif id-dritt tal-Unjoni għandu jiġi applikat f'qasam partikolari. L-awtoritajiet kompetenti kif definiti fl-Artikolu 4(2) tar-Regolament (UE) Nru 1093/2010 li għalihom japplikaw il-Linji Gwida għandhom jikkonformaw billi jinkorporawhom fil-prattiki tagħhom kif xieraq (eż. billi jemendaw il-qafas legali tagħhom jew il-proċessi supervizorji tagħhom), inkluż fejn il-Linji Gwida huma diretti primarjament lejn l-istituzzjonijiet.

Rekwiżiti ta' rapportar

3. Skont l-Artikolu 16(3) tar-Regolament (UE) Nru 1093/2010, l-awtoritajiet kompetenti jridu jinnotifikaw lill-EBA dwar jekk jikkonformawx jew jekk hux beħsiebhom jikkonformaw ma' dawn il-linji gwida, jew inkella bir-raġunijiet għan-nuqqas ta' konformità, sa 03.10.2023. Fin-nuqqas ta' kwalunkwe notifika sa din l-iskadenza, l-awtoritajiet kompetenti se jiġu kkunsidrati mill-EBA bħala mhux konformi. In-notifiki għandhom jintbagħtu billi tiġi sottomessa l-formola disponibbli fuq is-sit web tal-EBA bir-referenza "EBA/GL/2023/04". In-notifiki għandhom jiġu sottomessi minn persuni b'awtorità xierqa biex jirrapportaw il-konformità f'isem l-awtoritajiet kompetenti tagħhom. Kwalunkwe bidla fl-istat tal-konformità għandha tiġi rrapportata wkoll lill-EBA.
4. In-notifiki se jiġu ppubblikati fuq is-sit web tal-EBA, f'konformità mal-Artikolu 16(3).

¹ Ir-Regolament (UE) Nru 1093/2010 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-24 ta' Novembru 2010 li jstabbilixxi Awtorità Supervizorja Ewropea (Awtorità Bankarja Ewropea) u li jemenda d-Deċiżjoni Nru 716/2009/KE u jħassar id-Deċiżjoni tal-Kummissjoni 2009/78/KE (ĠU L 331, 15.12.2010, p. 12).

2. Suġġett, kamp ta' applikazzjoni u definizzjonijiet

Suġġett u kamp ta' applikazzjoni

5. Dawn il-Linji Gwida jikkomplimentaw il-Linji Gwida tal-EBA dwar il-fatturi tar-riskju ML/TF (EBA/GL/2021/02) u jispeċifikaw aktar il-politiki, il-proċeduri u l-kontrolli li l-istituzzjonijiet ta' kreditu u finanzjarji għandhom jstabbilixxu biex jimmitigaw u jiġġestixxu b'mod effettiv ir-riskji ML/TF skont l-Artikolu 8(3) tad-Direttiva (UE) 2015/849, inklużi l-miżuri għall-għoti ta' kont bażiku ta' pagament skont l-Artikolu 16 tad-Direttiva (UE) 2014/92.²

Destinatarji

6. Dawn il-Linji Gwida huma indirizzati lill-istituzzjonijiet ta' kreditu u finanzjarji kif definiti fl-Artikolu 3(1) u 3(2) tad-Direttiva (UE) 2015/849, li huma operatori tal-qasam finanzjarju kif definiti fl-Artikolu 4(1a) tar-Regolament (UE) Nru 1093/2010. Dawn il-Linji Gwida huma indirizzati wkoll lill-awtoritajiet kompetenti kif definiti fl-Artikolu 4(2) punt (iii) tar-Regolament (UE) Nru 1093/2010. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jużaw dawn il-linji gwida meta jivvalutaw l-adeqwatezza tal-politiki u l-proċeduri tal-valutazzjonijiet tar-riskju tal-istituzzjonijiet ta' kreditu u finanzjarji u tal-għieda kontra l-ħasil tal-flus u l-finanzjament tat-terroriżmu (AML/CFT).

Definizzjonijiet

7. Sakemm ma jkunx speċifikat mod ieħor, it-termini użati u definiti fid-Direttiva (UE) 2015/849 għandhom l-istess tifsira fil-Linji Gwida. Barra minn hekk, għall-finijiet ta' dawn il-Linji Gwida, għandhom japplikaw id-definizzjonijiet li ġejjin:

It-tneħħija tar-riskji

rifjut li wieħed jidhol f'relazzjonijiet ta' negozju jew deċiżjoni li jittterminahom ma' klijenti individwali jew kategoriji ta' klijenti assoċjati ma' riskju oġġla ta' ML/TF, jew li jirrifjuta li jwettaq tranżazzjonijiet b'riskju oġġla ta' ML/TF.

Riskju ta' ML/TF

il-probabbiltà u l-impatt li jseħħ ML/TF.

Fatturi ta' riskju ta' ML/TF

varjabbli li, jew waħedhom jew flimkien, jistgħu jżidu jew inaqqsu r-riskju ta' ML/TF.

² Id-Direttiva 2014/92/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-23 ta' Lulju 2014 dwar il-komparabbiltà tat-tariffi relatati mal-kontijiet tal-ħlas, il-bdil tal-kontijiet tal-ħlas u l-aċċess għal kontijiet tal-ħlas b'karatteristiċi bażiċi (ĠU L 257, 28.8.2014, p. 214-246)

Approċċ ibbażat fuq ir-riskju

tfisser approċċ li permezz tiegħu l-awtoritajiet kompetenti u l-istituzzjonijiet ta' kreditu u finanzjarji jidentifikaw, jivvalutaw u jifhmu r-riskji ta' ML/TF li għalihom huma esposti l-istituzzjonijiet u jieħdu miżuri ta' AML/CFT li huma proporzjonati ma' dawk ir-riskji.

Ġurisdizzjonijiet assoċjati ma' riskju oghla ta' ML/TF

tfisser pajjiżi li, abbażi ta' valutazzjoni tal-fatturi ta' riskju stabbiliti fit-Titolu I ta' dawn il-Linji Gwida, jipprezentaw riskju oghla ta' ML/TF. Din teskludi "pajjiżi terzi b'riskju għoli" identifikati bħala li għandhom nuqqasijiet strateġiċi fir-regim AML/CFT tagħhom, li huma ta' theddida sinifikanti għas-sistema finanzjarja tal-Unjoni (l-Artikolu 9 tad-Direttiva (UE) 2015/849).

3. Implimentazzjoni

Data ta' applikazzjoni

8. Il-Linji Gwida se japplikaw mid-03.11.2023.

Titolu 1: Dispożizzjonijiet generali

VALUTAZZJONIJIET TAR-RISKJU

9. L-istituzzjonijiet ta' kreditu u finanzjarji għandhom jistabbilixxu l-politiki, il-kontrolli u l-proċeduri tagħhom b'mod li jippermettilhom jidentifikaw fatturi ta' riskju rilevanti u jivvalutaw ir-riskji ta' ML/TF assoċjati ma' relazzjonijiet ta' negozju individwali f'konformità mal-Linji Gwida tal-EBA dwar il-fatturi ta' riskju ta' ML/TF.³ Bħala parti minn dan, l-istituzzjonijiet ta' kreditu u finanzjarji għandhom jagħmlu distinzjoni bejn ir-riskji assoċjati ma' kategorija partikolari ta' klijenti u r-riskji assoċjati ma' klijenti individwali li jappartjenu għal din il-kategorija.
10. L-istituzzjonijiet ta' kreditu u finanzjarji għandhom jiżguraw li l-implimentazzjoni ta' dawn il-politiki, il-proċeduri u l-kontrolli ma tirriżultax fir-rifjut jew fit-terminazzjoni ġenerali ta' relazzjonijiet ta' negozju ma' kategoriji sħaħ ta' klijenti li jkun vvalutaw bħala li jipprezentaw riskju oghla ta' ML/TF.

MIŻURI TA' CDD

³ Linji Gwida skont l-Artikoli 17 u 18(4) tad-Direttiva (UE) 2015/849 dwar id-diligenza dovuta tal-klijenti u l-fatturi li l-istituzzjonijiet ta' kreditu u finanzjarji għandhom jikkunsidraw meta jivvalutaw ir-riskju tal-ħasil tal-flus u l-finanzjament tat-terroriżmu assoċjat ma' relazzjonijiet ta' negozju individwali u tranzazzjonijiet okkażjonali ("Il-Linji Gwida dwar il-Fatturi tar-Riskju ta' ML/TF") EBA/GL/2021/02.

11. L-istituzzjonijiet ta' kreditu u finanzjarji għandhom jistabbilixxu politiki u proċeduri sensittivi għar-riskju biex jiżguraw li l-approċċ tagħhom għall-applikazzjoni ta' miżuri ta' diligenza dovuta tal-klijenti (CDD) ma jirriżultax fiċ-ċaħda bla bżonn tal-aċċess legittimu tal-klijenti għas-servizzi finanzjarji. Biex jikkonformaw mal-obbligi tagħhom skont l-Artikolu 14(4) tad-Direttiva (UE) 2015/849, l-istituzzjonijiet ta' kreditu u finanzjarji għandhom jistabbilixxu fil-politiki u l-proċeduri tagħhom il-kriterji li se jużaw biex jiddeterminaw kif se jiddeċiedu li relazzjoni ta' negozju tista' tiġi rrifjutata jew terminata jew li tranżazzjoni tista' tiġi miċhuda. Bħala parti minn dan, huma għandhom jistabbilixxu fil-politiki, il-proċeduri u l-kontrolli tagħhom l-għażliet kollha għall-mitigazzjoni ta' riskji oġġla ta' ML/TF li jikkunsidraw li japplikaw qabel ma jiddeċiedu li jirrifjutaw klijent għal raġunijiet ta' riskju ta' ML/TF. Dawn l-għażliet għandhom tal-anqas jinkludu l-aġġustament tal-livell u l-intensità ta' monitoraġġ u, fejn dan ikun permess skont il-liġi nazzjonali, l-applikazzjoni ta' restrizzjonijiet immirati għal prodotti jew servizzi. Il-politiki u l-proċeduri tal-istituzzjonijiet għandhom jistabbilixxu b'mod ċar f'liema sitwazzjonijiet l-applikazzjoni ta' dawn il-miżuri ta' mitigazzjoni tista' tkun xierqa.
12. Qabel ma jieħdu deċiżjoni li jirrifjutaw jew itemmu relazzjoni ta' negozju, l-istituzzjonijiet ta' kreditu u finanzjarji għandhom jissodisfaw lilhom infushom li jkunu qiesu u rrifjutaw il-miżuri ta' mitigazzjoni possibbli kollha li jistgħu jiġu applikati b'mod raġonevoli fil-każ partikolari, filwaqt li jqisu r-riskju ta' ML/TF assoċjat mar-relazzjoni ta' negozju eżistenti jew prospettiva.

RAPPORTAR U ŻAMMA TA' REKORDS

13. Għall-finijiet tal-obbligi ta' rapportar skont l-Artikolu 33 tad-Direttiva (UE) 2015/849, l-istituzzjonijiet ta' kreditu u finanzjarji għandhom jistabbilixxu fil-politiki u l-proċeduri tagħhom il-kriterji li se jintużaw biex jiġu ddeterminati r-raġunijiet raġonevoli li fuqhom jissuspettaw li qed iseħħ jew qed isir attentat ta' ML/TF.
14. L-istituzzjonijiet ta' kreditu u finanzjarji għandhom jiddokumentaw kwalunkwe deċiżjoni li jirrifjutaw jew itemmu relazzjoni ta' negozju u r-raġuni għal dan, u għandhom ikunu lesti li jagħmlu din id-dokumentazzjoni disponibbli għall-awtorità kompetenti tagħhom fuq talba.

DISPOŻIZZJONIJIET SPECIFIĊI GĦALL-INTERAZZJONI MAD-DIRETTIVA 2014/92/UE

15. Fir-rigward tad-dritt ta' aċċess għal kont ta' pagament b'karatteristiċi bażiċi skont l-Artikoli 16(2) u 17 tad-Direttiva 2014/92/EU, l-istituzzjonijiet ta' kreditu obbligati li joffru tali kontijiet bażiċi għandhom jistabbilixxu fil-politiki u l-proċeduri tal-ftuħ tal-kontijiet tagħhom kif jistgħu jaġġustaw ir-rekwiżiti tad-diligenza dovuta tal-klijenti tagħhom biex iqisu l-fatt li l-funzjonalitajiet limitati ta' kont ta' pagamenti bażiku jgħinu biex jiġi mmitigat ir-riskju li l-klijent jista' jabbuża minn dawn il-prodotti u servizzi għal skopijiet ta' kriminalità finanzjarja.
16. Meta jiżguraw aċċess nondiskriminatorju għal kont ta' pagament bażiku skont l-Artikolu 15 tad-Direttiva 2014/92/UE, l-istituzzjonijiet ta' kreditu għandhom jiżguraw li, meta jkunu fis-seħħ soluzzjonijiet on-boarding diġitali, dawn ikunu konformi wkoll ma' din id-Direttiva u ma' dawn

il-Linji Gwida u li s-soluzzjonijiet diġitali ma jipproduċux rifjuti awtomatizzati, li jmorru kontra d-Direttiva u dawn il-Linji Gwida.

17. Maż-żmien u aktar ma jikber il-fehim tagħhom tar-riskju ta' ML/TF assoċjat ma' relazzjonijiet ta' negozju individwali, l-istituzzjonijiet ta' kreditu għandhom jaġġornaw il-valutazzjoni tar-riskju individwali tal-klijent u jaġġustaw il-limitu tal-monitoraġġ u t-tip ta' prodotti u servizzi li għalihom dak il-klijent ikun eliġibbli.

Titolu 2: Aġġustament tal-intensità tal-miżuri ta' monitoraġġ

18. L-istituzzjonijiet ta' kreditu u finanzjarji għandhom jistabbilixxu fil-politiki u l-proċeduri tagħhom kif jaġġustaw il-livell u l-intensità tal-monitoraġġ b'mod li jkun proporzjonat mar-riskju ta' ML/TF assoċjat mal-klijent u f'konformità mal-profil tar-riskju tal-klijent, kif stabbilit fil-Linji Gwida tal-EBA dwar il-fatturi ta' riskju u b'mod partikolari fil-Linji Gwida 4.69 sa 4.75. Sabiex ir-riskju ta' ML/TF assoċjat ma' klijent jiġi ġestit b'mod effettiv, il-monitoraġġ għandu tal-anqas jinkludi l-passi li ġejjin:

- a. jistabbilixxi l-aspettattivi tal-imġiba tal-klijent, b'halma huma n-natura probabbli, l-ammont, is-sors u d-destinazzjoni tat-tranzazzjonijiet, b'tali mod li l-istituzzjoni tkun tista' tidentifika tranzazzjonijiet mhux tas-soltu.
- b. jiżgura li l-kont tal-klijent jiġi rivedut regolarment biex jifhem jekk il-bidliet fil-profil tar-riskju tal-klijent humiex ġustifikati.
- c. jiżgura li kwalunkwe bidla fl-informazzjoni ta' CDD miksuba preċedentement li tista' taffettwa l-valutazzjoni tal-istituzzjoni tar-riskju ta' ML/TF assoċjat mar-relazzjoni ta' negozju individwali tiġi kkunsidrata.

19. Il-politiki u l-proċeduri tal-istituzzjonijiet finanzjarji u ta' kreditu għandu jkun fihom gwida dwar it-trattament ta' applikazzjonijiet minn individwi li jista' jkollhom raġunijiet kredibbli u leġittimi biex ma jkunux jistgħu jipprovdu forom tradizzjonali ta' dokumenti tal-identità. Dawn għandhom jistabbilixxu mill-inqas:

- a. Il-passi li għandhom jittieħdu meta l-klijent ikun persuna li qed tfittex l-ażil skont il-Konvenzjoni ta' Ġinevra tat-28 ta' Lulju 1951 dwar l-Istatus tar-Refuġjati, il-Protokoll tagħha tal-31 ta' Jannar 1967 u trattati internazzjonali rilevanti oħra, u li ma tistax tipprovdi lill-istituzzjoni ta' kreditu u finanzjarja b'forma tradizzjonali ta' identifikazzjoni, b'hal passaporti jew karta tal-identità. Il-politiki u l-proċeduri tal-istituzzjonijiet għandhom jispeċifikaw liema dokumentazzjoni alternattiva u indipendenti tista' tiddependi fuqha biex tissodisfa l-obbligi ta' CDD tagħha, fejn ikun permess mil-liġi nazzjonali. Dawn id-dokumenti għandhom ikunu affidabbli biżżejjed, jiġifieri aġġornati, maħruġa minn awtorità nazzjonali jew lokali ufficjali u li jkun fihom, b'halu minimu, l-isem sħiħ u d-data tat-twelid tal-applikant.

- b. Il-passi li għandhom jittieħdu meta l-klijent ikun vulnerabbli u ma jkunx jista' jipprovdni forum tradizzjonali ta' identifikazzjoni jew indirizz, pereżempju minħabba li l-klijent ikun refuġjat skont il-Konvenzjoni ta' Ġinevra tal-1951 jew trattati internazzjonali rilevanti oħra, jew ma jkollux indirizz fiss. Il-politiki u l-proċeduri tal-istituzzjonijiet għandhom jispeċifikaw liema dokumentazzjoni alternattiva u indipendenti tista' tibbaża fuqha. Din id-dokumentazzjoni tista' tinkludi, fejn permess mil-liġi nazzjonali, dokumenti tal-identità skaduti u dokumenti pprovduti minn awtorità uffiċjali, bħal servizzi soċjali jew organizzazzjoni mingħajr skop ta' qligħ stabbilita sew li taħdem f'isem awtoritajiet uffiċjali (is-Salib l-Aħmar jew oħrajn), li tipprovdni wkoll assistenza lil dan il-klijent.
- c. Proċeduri simili jistgħu japplikaw ukoll għal individwi li ma jibbenefikawx minn permess ta' residenza, iżda li t-tkeċċija tagħhom hija impossibbli għal raġunijiet legali jew fattwali. F'sitwazzjonijiet bħal dawn, il-politiki u l-proċeduri tal-istituzzjonijiet ta' kreditu u finanzjarji għandhom iqisu ċ-ċertifikati jew id-dokumentazzjoni maħruġin minn awtorità uffiċjali jew minn organizzazzjoni li tipprovdni appoġġ jew assistenza legali lil dawk l-individwi f'isem awtorità uffiċjali, fejn dan ikun permess mil-liġi nazzjonali. Tali awtoritajiet jistgħu jinkludu dipartimenti tal-ħidma soċjali, ministeri għall-affarijiet interni u servizzi ta' migrazzjoni. Dawn id-dokumenti jistgħu jintużaw bħala prova li l-individwu ma jistax jiġi espuls jew imkeċċi skont il-liġi tal-UE.
- d. F'kazijiet fejn l-appoġġ għall-persuni msemmija fil-punti a., b. u c. jingħata fil-forma ta' kards imħallsa minn qabel u fejn il-kundizzjonijiet relatati mad-diligenza dovuta ssimplifikata jiġu ssodisfati kif stabbilit fil-Linji Gwida 4.41, 9.15, 10.18 tal-Linji Gwida tal-EBA dwar il-Fatturi tar-Riskju tal-ML/TF, il-politiki u l-proċeduri għandhom jindikaw li l-istituzzjonijiet ta' kreditu u finanzjarji jistgħu jipposponu l-applikazzjoni ta' miżuri ta' diligenza dovuta tal-klijenti inizjali għal data aktar tard.
- e. F'kazijiet fejn il-persuni msemmija fil-punti a., b. u c. japplikaw għal aċċess għal kont ta' pagament u jitqiesu li jipprezentaw riskji baxxi ta' ML/TF, il-politiki u l-proċeduri għandhom jindikaw liema forum alternattivi ta' ID l-istituzzjoni tista' taċċetta u l-għażliet għall-posponiment tal-applikazzjoni ta' CDD sñiħa sa wara l-istabbiliment tar-relazzjoni ta' negozju.

Titolu 3: Limitazzjoni mmirata u proporzjonata tal-aċċess għal prodotti jew servizzi

- 20. Il-politiki u l-proċeduri tal-istituzzjonijiet ta' kreditu u finanzjarji għandhom, fejn permess mil-liġi nazzjonali, jinkludu għażliet u kriterji dwar l-aġġustament tal-karatteristiċi ta' prodotti jew servizzi offruti lil klijent partikolari fuq bażi individwali u sensittiva għar-riskju. Dawn għandhom jinkludu l-għażliet li ġejjin:

- a. joffru kontijiet ta' pagament b'karatteristiċi bażiċi, fejn istituzzjoni ta' kreditu tkun obbligata toffri tali kontijiet skont it-traspożizzjoni nazzjonali tad-Direttiva 2014/92/UE; jew
 - b. jimponu restrizzjonijiet immirati fuq prodotti u servizzi finanzjarji, bħall-ammont, it-tip jew l-għadd ta' trasferimenti jew l-ammont ta' tranżazzjonijiet lejn u minn pajjiżi terzi, b'mod partikolari fejn dawn il-pajjiżi terzi jkunu assoċjati ma' riskju ogħla ta' ML/TF, fejn permess skont il-liġi nazzjonali.
21. Fir-rigward tar-riskji ta' ML/TF assoċjati ma' klienti li huma partikolarment vulnerabbli, bħal dawk il-persuni msemmija fil-paragrafu 19, l-istituzzjonijiet ta' kreditu u finanzjarji għandhom jiżguraw li l-kontrolli u l-proċeduri tagħhom jispeċifikaw li l-limitazzjonijiet possibbli tal-prodotti u s-servizzi stabbiliti fil-paragrafu 20 (b) jiġu applikati filwaqt li titqies is-sitwazzjoni personali tal-individwi, ir-riskji ta' ML/TF assoċjati magħhom u l-ħtiġijiet bażiċi finanzjarji tagħhom. F'dawk il-każijiet, il-proċeduri għandhom jinkludu l-valutazzjoni tal-għażliet li ġejjin biex potenzjalment jiġu mmitigati r-riskji assoċjati:
- a. l-ebda forniment ta' faċilitajiet ta' kreditu jew ta' overdraft;
 - b. limiti ta' fatturat fix-xahar (sakemm ir-raġunament għal fatturat akbar jew mhux limitat ma jkunx jista' jiġi spjegat u ġġustifikat);
 - c. limiti fuq l-ammont, it-tip u/jew l-għadd ta' trasferimenti (trasferimenti ulterjuri jew akbar huma possibbli fuq bażi ta' każ b'każ);
 - d. limiti fuq l-ammont ta' tranżazzjonijiet lil u minn pajjiżi terzi (filwaqt li jitqies l-effett kumulattiv ta' tranżazzjonijiet iżgħar frekwenti f'perjodu stabbilit ta' żmien), b'mod partikolari meta dawn il-pajjiżi terzi jkunu assoċjati ma' riskju ogħla ta' ML/TF;
 - e. limiti fuq id-daqs tad-depożiti;
 - f. limiti fuq il-pagamenti ta' partijiet terzi għal dawk magħmula mill-awtorità li tagħti l-appoġġ lil dawn il-klijenti;
 - g. limiti fuq pagamenti riċevuti minn partijiet terzi li l-istituzzjoni ma tkunx ivverifikat; u
 - h. il-projbizzjoni ta' għid ta' flus kontanti minn pajjiżi terzi.

Titolu 4: Informazzjoni dwar il-mekkanizmi tal-ilmenti

22. Il-politiki u l-proċedura tal-istituzzjonijiet ta' kreditu u finanzjarji għandhom jispeċifikaw li meta jikkomunikaw deċiżjoni li jirrifjutaw jew itemmu relazzjoni ta' negozju ma' klijent jew ma' klijent potenzjali, huma għandhom jagħtu parir lil dik il-persuna dwar id-dritt tagħhom li jikkuntattjaw lill-awtorità kompetenti rilevanti jew lil korp alternattiv għas-soluzzjoni tat-tilwim maħtur u għandhom jipprovdu d-dettalji ta' kuntatt rilevanti. L-istituzzjonijiet jistgħu jipprovdu wkoll lill-klijent bil-link tal-web b'suggerimenti tal-EBA dwar is-sottomissjoni ta' lmenti lill-korpi nazzjonali.⁴

⁴ <https://www.eba.europa.eu/consumer-corner/how-to-complain>
