
EBA/GL/2015/12

19.08.2015

Obecné pokyny Evropského orgánu pro bankovníctví

k prodlení a realizaci zástavy

Obsah

Oddíl 1 – Dodržování předpisů a oznamovací povinnost	3
Oddíl 2 – Předmět, oblast působnosti a definice	4
Oddíl 3 – Implementace	6
Oddíl 4 – Požadavky ohledně prodlení spotřebitele a realizace zástavy	7

Oddíl 1 – Dodržování předpisů a oznamovací povinnost

Status těchto obecných pokynů

1. Tento dokument obsahuje obecné pokyny vydané podle článku 16 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1093/2010¹. V souladu s čl. 16 odst. 3 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1093/2010 příslušné orgány a finanční instituce vynaloží veškeré úsilí, aby se těmito obecnými pokyny řídily.
2. Obecné pokyny formulují názor orgánu EBA na náležité postupy dohledu v rámci Evropského systému dohledu nad finančním trhem nebo na to, jak by unijní právní předpisy měly být uplatňovány v konkrétní oblasti. Příslušné orgány ve smyslu čl. 4 odst. 2 nařízení (EU) č. 1093/2010, na které se tyto obecné pokyny vztahují, by s nimi měly být v souladu a začlenit je do svých postupů (např. pozměněním právního rámce nebo dohledových postupů), včetně případů, kdy jsou obecné pokyny zaměřeny v první řadě na instituce.

Oznamovací povinnost

3. V souladu s čl. 16 odst. 3 nařízení (EU) č. 1093/2010 musí příslušné orgány do 19.10.2015 orgánu EBA oznámit, zda se těmito obecnými pokyny řídí nebo hodlají řídit, a v opačném případě uvést do tohoto data důvody, proč se jimi neřídí či nehodlají řídit. Neposkytnou-li příslušné orgány oznámení v této lhůtě, bude mít orgán EBA za to, že se těmito obecnými pokyny neřídí nebo nehodlají řídit. Oznámení by měla být zasílána na formuláři, který je k dispozici na internetových stránkách orgánu EBA, na adresu compliance@eba.europa.eu s označením „EBA/GL/2015/12“. Oznámení by měly předkládat osoby s příslušným oprávněním oznamovat, zda se jejich příslušné orgány těmito obecnými pokyny řídí nebo hodlají řídit. Jakoukoli změnu stavu dodržování pokynů je rovněž nutno oznámit orgánu EBA.
4. Oznámení budou zveřejněna na internetových stránkách orgánu EBA v souladu s čl. 16 odst. 3.

¹ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1093/2010 ze dne 24. listopadu 2010 o zřízení Evropského orgánu dohledu (Evropského orgánu pro bankovníctví), o změně rozhodnutí č. 716/2009/ES a o zrušení rozhodnutí Komise 2009/78/ES (Úř. věst. L 331, 15.12.2010, s. 12).

Oddíl 2 – Předmět, oblast působnosti a definice

Předmět a oblast působnosti

5. Tyto obecné pokyny poskytují další informace k požadavkům uvedeným v článku 28 směrnice 2014/17/EU², pokud jde o smlouvy o úvěru, na které se vztahuje článek 3 směrnice 2014/17/EU.

Určení

Subjekty, kterým jsou tyto obecné pokyny určeny

6. Obecné pokyny jsou určeny:
- příslušným orgánům podle čl. 4 odst. 2 nařízení (EU) č. 1093/2010 (příslušný orgán ve smyslu nařízení o zřízení orgánu EBA), které jsou rovněž příslušnými orgány podle čl. 4 odst. 22 směrnice 2014/17/EU. Použijí se v tom rozsahu, v jakém byly tyto orgány určeny jako příslušné k zajištění a vynucování dodržování ustanovení směrnice 2014/17/EU, ke kterým se tyto obecné pokyny vztahují; a
 - rovněž finančním institucím podle čl. 4 odst. 1 nařízení (EU) č. 1093/2010, které jsou věřiteli podle čl. 4 odst. 2 směrnice 2014/17/EU.

Subjekty, na které se vztahuje informační povinnost

7. Bez ohledu na to, zda je příslušný orgán ve smyslu nařízení o zřízení orgánu EBA subjektem, jemuž jsou tyto obecné pokyny podle odst. 6 písm. a) určeny, pokud členský stát určí podle článku 5 směrnice 2014/17/EU více než jeden orgán, který není příslušným orgánem ve smyslu nařízení o zřízení orgánu EBA, měl by orgán pro bankovníctví určený podle zmíněného článku, aniž jsou dotčeny vnitrostátní mechanismy přijaté podle čl. 5 odst. 3 uvedené směrnice:
- neprodleně informovat jiný určený orgán o těchto obecných pokynech a datu jejich použití;
 - písemně dotýčný orgán požádat, aby zvažil uplatnění těchto obecných pokynů;

² Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU ze dne 4. února 2014 o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení a o změně směrnic 2008/48/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010 (Úř. věst. L 60, 28.2.2014, s. 34).

- c. písemně dotyčný orgán požádat, aby do dvou měsíců od oznámení podle písmene a) informoval orgán EBA nebo příslušný orgán ve smyslu nařízení o zřízení orgánu EBA, zda tyto obecné pokyny uplatňuje nebo zamýšlí uplatňovat; a
- d. je-li to relevantní, neprodleně předat orgánu EBA informace, které obdrží podle písmene c).

Definice

8. Pojmy použité a vymezené směrnicí 2014/17/EU mají v těchto obecných pokynech stejný význam.

Externí zajištění služeb nebo činností (outsourcing)

9. V případě, kdy je činnost věřitele zcela nebo zčásti zajišťována třetími stranami nebo jiným způsobem prováděna jiným subjektem, měli by věřitelé zajistit, aby byly současně dodrženy požadavky stanovené obecnými pokyny Evropského výboru orgánů bankovního dohledu (CEBS) k outsourcingu.³ Jedná se zejména o obecný pokyn CEBS č. 2, který stanovuje, že „konečnou odpovědnost za řádné řízení rizik souvisejících s outsourcingem nebo s činnostmi zajišťovanými externě nese vrcholné vedení instituce, která outsourcing využívá“.

³ Viz CEBS (2006), *Obecné pokyny k outsourcingu*, na adrese <https://www.eba.europa.eu/documents/10180/104404/GL02OutsourcingGuidelines.pdf.pdf>

Oddíl 3 – Provádění

Datum použití

10. Tyto obecné pokyny se použijí od 21. března 2016, a to s výjimkou pokynů týkajících se informačních povinností uvedených v odstavci 7, které se použijí od [datum zveřejnění v úředních jazycích + 1 den].

Oddíl 4 – Požadavky ohledně prodlení a realizace zástavy

Obecný pokyn č. 1: Stanovení zásad a postupů

- 1.1 Věřitel by měl stanovit a průběžně aktualizovat postupy, jejichž účelem je co nejdříve odhalit spotřebitele, kteří začínají mít problémy se splácením.
- 1.2 Věřitel by měl stanovit a průběžně aktualizovat zásady a postupy umožňující účinné řešení situace a jednání se spotřebiteli, kteří mají problémy se splácením. Zásady jednání se spotřebiteli by měly zahrnovat i poskytování odpovídajících informací, například prostřednictvím webových stránek a tištěných materiálů, a podporu spotřebitelů, kteří mají problém se splácením.
- 1.3 Věřitel by měl pracovníkům jednajícím se spotřebiteli, kteří mají problémy se splácením, zajistit vhodné školení.

Obecný pokyn č. 2: Jednání se spotřebitelem

- 2.1 Má-li spotřebitel problémy se splácením, měl by věřitel v součinnosti se spotřebitelem zjistit, proč problémy vznikly a jaké odpovídající kroky je třeba ze strany věřitele učinit.
- 2.2 Při jakémkoli jednání se spotřebitelem v souvislosti s jeho problémy se splácením, by měl věřitel respektovat soukromí spotřebitele.
- 2.3 Věřitel i všichni zmocněnci jednající jeho jménem by měli být se spotřebitelem, který má problémy se splácením, v kontaktu a komunikovat s ním v rozsahu, který je úměrný informační povinnosti a není nepřiměřený.

Obecný pokyn č. 3: Poskytování informací a pomoci spotřebiteli

- 3.1 Věřitel by měl komunikovat jasně a srozumitelným jazykem.
- 3.2 Věřitel by měl spotřebitelům, kteří mají problémy se splácením, poskytovat podporu a alespoň informace týkající se:
 - a) počtu plateb, které buď nebyly uhrazeny vůbec, nebo byly uhrazeny jen zčásti;
 - b) celkové výše plateb v prodlení;
 - c) poplatků účtovaných spotřebiteli v důsledku plateb v prodlení;

d) významu spolupráce spotřebitele s věřitelem při řešení situace.

3.3 Pokud spotřebitelovy problémy se splácením přetrvávají, měl by věřitel spotřebiteli poskytnout informace týkající se:

- a) následků chybějících plateb (např. náklady, úroky z prodlení, možná ztráta majetku atd.); a
- b) dostupných státních/veřejných programů nebo podpory.

Obecný pokyn č. 4: Postup řešení

4.1 Při rozhodování o dalším postupu nebo o přijetí opatření týkajících se pomoci spotřebiteli by měl věřitel přihlídnout k individuální situaci spotřebitele, k jeho zájmům a právům a k jeho schopnosti dluh splácet. Opatření týkající se pomoci spotřebiteli mohou zahrnovat poskytnutí úlev spotřebiteli, a to v jedné nebo obou těchto formách:

1. celkové nebo částečné refinancování smlouvy o úvěru;
2. úprava předchozích podmínek smlouvy o úvěru, která může zahrnovat mimo jiné:
 - a) prodloužení doby splácení hypotečního úvěru;
 - b) změny druhu hypotečního úvěru (např. přechod z hypotéky, při které se splácí jistina i úroky, na hypotéku, při které se splácí pouze úroky);
 - c) odložení úhrady celé splátky nebo její části na určitou dobu;
 - d) změny úrokové sazby;
 - e) nabídky platebních prázdnin.

Obecný pokyn č. 5: Dokumentace jednání se spotřebitelem a uchování záznamů

5.1 Věřitel by měl zdokumentovat důvody, na jejichž základě se možnosti nabízené spotřebiteli v konkrétní situaci považují za vhodné, a měl by vytvářet a po přiměřenou dobu uchovávat odpovídající záznamy o jednání se spotřebitelem, který má problémy se splácením.