
EBA/GL/2015/12

19.08.2015

Smernice organa EBA

o zamudah pri plačilih in izvršbi

Kazalo

Razdelek 1 – Obveznosti glede skladnosti in poročanja	3
Razdelek 2 – Predmet urejanja, področje uporabe in opredelitev pojmov	4
Razdelek 3 – Izvajanje	6
Razdelek 4 – Zahteve v zvezi z zamudami pri plačilih in izvršbo	7

Razdelek 1 – Obveznosti glede skladnosti in poročanja

Vloga teh smernic

1. Dokument vsebuje smernice, izdane v skladu s členom 16 Uredbe (EU) št. 1093/2010¹. V skladu s členom 16(3) Uredbe (EU) št. 1093/2010 si morajo pristojni organi in finančne institucije na vsak način prizadevati za upoštevanje smernic.
2. V smernicah je predstavljeno stališče organa EBA o ustreznih nadzorniških praksah v Evropskem sistemu finančnega nadzora in o tem, kako bi bilo treba zakonodajo Unije uporabljati na določenem področju. Pristojni organi iz člena 4(2) Uredbe (EU) št. 1093/2010, za katere smernice veljajo, bi jih morali upoštevati tako, da jih ustrezno vključijo v svoje prakse (npr. s spremembo svojega pravnega okvira ali nadzorniških postopkov), tudi če so smernice namenjene predvsem institucijam.

Dolžnost poročanja

3. Pristojni organi morajo v skladu s členom 16(3) Uredbe (EU) št. 1093/2010 do 19.10.2015 organ EBA uradno obvestiti, ali ravnajo oziroma ali nameravajo ravnati v skladu s temi smernicami, ali pa mu sporočiti razloge za njihovo neupoštevanje. Če pristojni organi do tega roka ne bodo poslali uradnega obvestila, bo organ EBA štél, da jih ne upoštevajo. Uradna obvestila je treba poslati na obrazcu, ki je na voljo na spletni strani organa EBA, na elektronski naslov compliance@eba.europa.eu z navedbo sklica „EBA/GL/2015/12“. Predložiti jih morajo osebe, ki so pooblaščené za poročanje o skladnosti v imenu svojih pristojnih organov. Organu EBA je treba sporočiti tudi vsako spremembo stanja glede upoštevanja smernic.
4. Uradna obvestila bodo v skladu s členom 16(3) objavljena na spletni strani organa EBA.

¹ Uredba (EU) št. 1093/2010 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. novembra 2010 o ustanovitvi Evropskega nadzornega organa (Evropski bančni organ) in o spremembi Sklepa št. 716/2009/ES ter razveljavitvi Sklepa Komisije 2009/78/ES (UL L 331, 15.12.2010, str. 12).

Razdelek 2 – Predmet urejanja, področje uporabe in opredelitev pojmov

Predmet urejanja in področje uporabe

5. V teh smernicah so podrobneje pojasnjene zahteve iz člena 28 Direktive 2014/17/EU² v zvezi s kreditnimi pogodbami, ki spadajo v področje uporabe člena 3 Direktive 2014/17/EU.

Naslovniki

Naslovniki teh smernic

6. Te smernice so namenjene:
- pristojnim organom kot so opredeljeni v členu 4(2) Uredbe (EU) št. 1093/2010 (pristojni organ EBA), in so opredeljeni tudi s točko (22) člena 4 Direktive 2014/17/EU. Uporabljajo se, v kolikor so bili navedeni organi imenovani kot pristojni organi za zagotavljanje uporabe in izvajanja določb Direktive 2014/17/EU, na katere se nanašajo te smernice, in
 - tudi finančnim institucijam iz člena 4(1) Uredbe (EU) št. 1093/2010, ki so dajalci kredita v skladu s točko (2) člena 4 Direktive 2014/17/EU.

Naslovniki zahtev za informacije

7. Ne glede na to, ali je pristojni organ EBA naslovnik v skladu z odstavkom 6(a) ali ne, kadar država članica imenuje več kot en organ v skladu s členom 5 Direktive 2014/17/EU in eden od njih ni pristojni organ EBA, bi moral pristojni organ EBA, imenovan v skladu z navedenim členom, brez poseganja v nacionalne ureditve, sprejete v skladu s členom 5(3) direktive o hipotekarnih kreditih, izvesti naslednje:
- nemudoma obvestiti drug imenovani organ o teh smernicah in datumu njihovega začetka uporabe;
 - pisno pozvati zadevni organ, naj razmisli o uporabi smernic;
 - pisno pozvati zadevni organ, naj v dveh mesecih od prejema uradnega obvestila v skladu s pododstavkom (a) obvesti pristojni organ EBA ali organ EBA, ali uporablja oziroma namerava uporabljati te smernice, in

² Direktiva 2014/17/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 4. februarja 2014 o potrošniških kreditnih pogodbah za stanovanjske nepremičnine in spremembi direktiv 2008/48/ES in 2013/36/EU ter Uredbe (EU) št. 1093/2010 (UL L 60, 28.2.2014, str. 34).

- d. kadar je primerno, nemudoma posreduje organu EBA informacije, ki jih prejme v skladu s pododstavkom (c).

Opredelitev pojmov

8. Izrazi v teh smernicah imajo enak pomen kot izrazi, uporabljeni in opredeljeni v Direktivi 2014/17/EU.

Zunanje izvajanje

9. Kadar je dejavnost dajalca kredita v celoti ali delno oddana v zunanje izvajanje tretjim osebam ali jo izvaja drug subjekt na druge načine, bi morali dajalci kredita zagotoviti, da se pri tem upoštevajo zahteve, določene v Smernicah odbora CEBS o zunanjem izvajanju³. To zlasti vključuje smernico odbora CEBS št. 2, ki določa, da „ima končno odgovornost za ustrezno upravljanje tveganj, povezanih z zunanjim izvajanjem ali dejavnostmi, oddanimi v zunanje izvajanje, višje vodstvo institucije, ki odda dejavnosti v zunanje izvajanje“.

³ Glej CEBS (2006), *Smernice o zunanjem izvajanju*, <https://www.eba.europa.eu/documents/10180/104404/GL02OutsourcingGuidelines.pdf>.

Razdelek 3 – Izvajanje

Datum začetka uporabe

10. Te smernice se uporabljajo od 21. marca 2016, razen zahtev za informacije iz odstavka 7, ki se uporabljajo od [datum objave v uradnih jezikih + 1 dan].

Razdelek 4 – Zahteve v zvezi z zamudami pri plačilih in izvršbo

Smernica 1: Oblikovanje politik in postopkov

- 1.1 Dajalec kredita bi moral določiti in posodabljati postopke za čim hitrejše odkrivanje potrošnikov, ki imajo težave z odplačevanjem obrokov.
- 1.2 Dajalec kredita bi moral določiti in posodabljati politike in postopke za učinkovito obravnavo potrošnikov, ki imajo težave z odplačevanjem, in sodelovanje z njimi. Politika sodelovanja s potrošniki bi morala vključevati zagotavljanje ustreznih informacij s strani dajalca kredita, na primer na spletnih straneh in v pisnem gradivu, ter podporo za potrošnike, ki imajo težave z odplačevanjem obrokov.
- 1.3 Dajalec kredita bi moral zagotoviti ustrezno usposabljanje za osebje, ki dela s potrošniki v težavah zaradi odplačevanja obrokov.

Smernica 2: Sodelovanje s potrošnikom

- 2.1 Kadar ima potrošnik težave z odplačevanjem obrokov, bi moral dajalec kredita sodelovati z njim, da ugotovi, zakaj so nastale težave, in da sprejme ustrezne ukrepe.
- 2.2 Dajalec kredita bi moral pri vsakem stiku s potrošnikom v zvezi z njegovimi plačilnimi težavami spoštovati zaupnost podatkov, ki se nanašajo na potrošnika.
- 2.3 Dajalec kredita in posredniki, ki delujejo v njegovem imenu, bi morali ohraniti takšno raven stikov in komunikacije s potrošnikom v težavah zaradi odplačevanja obrokov, ki je sorazmerna z zahtevami za informacije in ni pretirana.

Smernica 3: Zagotavljanje informacij in pomoči potrošniku

- 3.1 Dajalec kredita bi moral komunicirati jasno in razumljivo.
- 3.2 Dajalec kredita bi moral zagotoviti pomoč in vsaj naslednje informacije potrošnikom, ki imajo težave zaradi odplačevanja obrokov:
 - a) število zamujenih ali delno plačanih obveznosti;
 - b) skupno vsoto neplačanih obveznosti;
 - c) nastale stroške, povezane z neplačanimi obveznostmi;

d) pomen sodelovanja potrošnika z dajalcem kredita za rešitev nastalega stanja.

3.3 Kadar težav potrošnika z odplačevanjem obveznosti ni mogoče odpraviti, bi moral dajalec kredita potrošniku zagotoviti naslednje informacije:

- a) informacije v zvezi s posledicami zamude poravnavanja obveznosti (npr. stroški, zamudne obresti, morebitna izguba premoženja itd.) in
- b) informacije o razpoložljivih državnih/javnih shemah ali podpori.

Smernica 4: Postopek reševanja

4.1 Dajalec kredita bi moral pri odločanju, katere korake ali ukrepe reševanja je treba sprejeti, upoštevati posamezne okoliščine potrošnika, njegove interese in pravice ter zmožnost vračila. Ukrepi reševanja lahko vključujejo eno ali obe od naslednjih ugodnosti za potrošnika:

1. celotno ali delno reprogramiranje kreditne pogodbe;
2. spremembo prejšnjih pogojev kreditne pogodbe, ki lahko med drugim vključuje:
 - a) podaljšanje časa trajanja hipotekarne kreditne pogodbe ;
 - b) spremembo vrste hipotekarne kreditne pogodbe (npr. sprememba vrste hipotekarne kreditne pogodbe iz kreditne pogodbe z odplačevanjem glavnice in obresti v kreditno pogodbo z odplačevanjem izključno obresti);
 - c) odložitev plačila celotnega obroka ali njegovega dela za določeno obdobje;
 - d) sprememba obrestne mere;
 - e) ponudba moratorija na odplačevanje.

Smernica 5: Dokumentacija poslovanja s potrošnikom in hramba evidenc

5.1 Dajalec kredita bi moral dokumentirati razloge, zaradi katerih so možnosti, ponujene potrošniku, primerne glede na njegove posamezne okoliščine, ter pripraviti primerno evidenco o poslovanju s potrošnikom, ki ima težave z odplačevanjem obrokov, in jih hraniti razumno časovno obdobje.