


EBA/GL/2015/12 (konsolideret
udgave)

1. juni 2015



EBA-retningslinjer

for restancer og tvangsauktion

	Anvendelsesdato
	21.3.2016
Ændret ved:	
 A1 EBA/GL/2024/10	22.10.2024

Afsnit 1 – Efterlevelsese- og indberetningsforpligtelser



Status for disse retningslinjer

1. Dette dokument indeholder retningslinjer, der er udstedt i henhold til artikel 16 i forordning (EU) nr. 1093/2010¹. I henhold til artikel 16, stk. 3, i forordning (EU) nr. 1093/2010 skal de kompetente myndigheder og finansielle institutioner bestræbe sig på at efterleve disse retningslinjer bedst muligt.
2. Retningslinjerne afspejler EBA's syn på passende tilsynspraksis inden for det europæiske finanstilsynssystem eller på, hvordan EU-retten bør anvendes inden for et bestemt område. De kompetente myndigheder, som er omhandlet i artikel 4, stk. 2, i forordning (EU) nr. 1093/2010, og som er omfattet af retningslinjerne, bør efterleve disse ved i fornødent omfang at indarbejde dem i deres praksis (f.eks. ved at ændre deres retlige rammer eller deres tilsynsprocesser), også hvor retningslinjerne primært er rettet mod institutioner.



Indberetningskrav

3. I henhold til artikel 16, stk. 3, i forordning (EU) nr. 1093/2010 skal de kompetente myndigheder senest den 21.10.2024 underrette EBA om, hvorvidt de efterlever eller agter at efterleve disse retningslinjer, eller begrunde en eventuel manglende efterlevelse. Hvis EBA ikke er blevet underrettet inden denne dato, anser EBA de kompetente myndigheder for ikke at efterleve retningslinjerne. Underretninger fremsendes ved hjælp af det skema, der er tilgængeligt på EBA's websted, til compliance@eba.europa.eu med referencen "EBA/GL/2024/10". Underretninger fremsendes af personer med behørig beføjelse til at indberette efterlevelse på vegne af deres kompetente myndigheder. Enhver ændring af status med hensyn til efterlevelse skal også meddeles EBA.



4. Underretninger offentliggøres på EBA's websted i henhold til artikel 16, stk. 3.

¹ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1093/2010 af 24. november 2010 om oprettelse af en europæisk tilsynsmyndighed (Den Europæiske Banktilsynsmyndighed), om ændring af afgørelse nr. 716/2009/EF og om ophævelse af Kommissionens afgørelse 2009/78/EF (EUT L 331 af 15.12.2010, s. 12-47).

Afsnit 2 – Genstand, anvendelsesområde og definitioner

Genstand og anvendelsesområde

5. I disse retningslinjer redegøres nærmere for kravene i artikel 28 i direktiv 2014/17/EU² i forbindelse med kreditaftaler som omhandlet i artikel 3 i direktiv 2014/17/EU.

Adressater

Adressater for disse retningslinjer

6. Disse retningslinjer er rettet til:

✓A1

- a. kompetente myndigheder som defineret i artikel 4, stk. 2, i forordning (EU) nr. 1093/2010 (EBA-myndighed), der ligeledes er de kompetente myndigheder som defineret i artikel 4, stk. 22, i direktiv 2014/17/EU

✓C

- b. finansielle institutioner som defineret i artikel 4, stk. 1, i forordning (EU) nr. 1093/2010, der er kreditgivere som defineret i artikel 4, stk. 2, i direktiv 2014/17/EU.

✓A1

Adressater for oplysningskrav (slettet)

7. (slettet)

✓C

Definitioner

8. De udtryk, der er anvendt og defineret i direktiv 2014/17/EU, har den samme betydning i retningslinjerne.

✓A1

² Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1093/2010 af 24. november 2010 om oprettelse af en europæisk tilsynsmyndighed (Den Europæiske Banktilsynsmyndighed), om ændring af afgørelse nr. 716/2009/EF og om ophævelse af Kommissionens afgørelse 2009/78/EF (EUT L 331 af 15.12.2010, s. 12).

Outsourcing (slettet)

9. (slettet)

Afsnit 3 – Gennemførelse

Anvendelsesdato

10. Disse retningslinjer finder anvendelse fra den 21. marts 2016. Oplysningskravene i afsnit 7 finder dog anvendelse fra [datoen for offentliggørelse på de officielle sprog + 1 dag].

Afsnit 4 – Krav vedrørende restancer og tvangsauktion

Retningslinje 1: Indførelse af strategier og procedurer

- 1.1 Kreditgiveren bør indføre og ajourføre procedurer til tidligst mulig påvisning af forbrugere, der er ved at komme i betalingsvanskeligheder.
- 1.2 Kreditgiveren bør indføre og ajourføre strategier og procedurer, der sikrer en effektiv håndtering af og et effektivt samarbejde med forbrugere i betalingsvanskeligheder. Som led i strategien for inddragelse af forbrugere bør kreditgiveren tilvejebringe tilstrækkelige oplysninger, f.eks. via websteder og skriftligt materiale, og yde støtte til forbrugere i betalingsvanskeligheder.
- 1.3 Kreditgiveren bør sikre passende uddannelse af personale, der har kontakt med forbrugere i betalingsvanskeligheder.

Retningslinje 2: Samarbejde med forbrugeren

- 2.1 Når en forbruger kommer i betalingsvanskeligheder, bør kreditgiveren samarbejde med forbrugeren om at fastslå, hvorfor vanskelighederne er opstået, og for at kreditgiveren kan træffe passende foranstaltninger.
- 2.2 Kreditgiveren bør ved enhver henvendelse til forbrugeren om dennes betalingsvanskeligheder respektere forbrugers privatliv.
- 2.3 Kreditgiverens og enhver af dennes repræsentanters kontakt og kommunikation med en forbruger i betalingsvanskeligheder bør stå i rimeligt forhold til oplysningskravene og ikke være overdreven.

Retningslinje 3: Tilvejebringelse af oplysninger og støtte til forbrugeren

- 3.1 Kreditgiveren bør kommunikere i et klart og forståeligt sprog.
- 3.2 Kreditgiveren bør yde støtte og som minimum give forbrugere i betalingsvanskeligheder oplysninger om følgende:
 - a) antallet af manglende eller delvise betalinger
 - b) det samlede forfaldne, ikkebetalte beløb

- c) gebyrer opkrævet i forbindelse med den manglende betaling
- d) vigtigheden af, at forbrugeren samarbejder med kreditgiveren om at løse problemet.

3.3 Hvis forbrugers betalingsvanskeligheder fortsætter, bør kreditgiveren give forbrugeren følgende oplysninger:

- a) oplysninger om følgerne af manglende betalinger (f.eks. omkostninger, morarente, risiko for tab af ejendom osv.)
- b) oplysninger om tilgængelige statslige/offentlige støtteordninger.



Retningslinje 4: Afviklingsprocedure

4.1 (slettet)

Retningslinje 5: Dokumentation for kontakt med forbrugeren og opbevaring af fortegnelser

5.1 Kreditgiveren bør dokumentere, hvorfor den eller de valgmuligheder, som forbrugeren tilbydes, er passende i forbrugers individuelle situation, og bør opbevare passende fortegnelser over sin kontakt med forbrugeren i betalingsvanskeligheder i et rimeligt tidsrum.

Retningslinje 6: Outsourcing

6.1 Hvis kreditgivers aktivitet er helt eller delvis outsourcet til tredjeparter, bør kreditgiver, som ikke er en af de finansielle institutioner, der er omhandlet i punkt 9-11 i EBA's retningslinjer for outsourcing (EBA/GL/2019/02), sikre sig, at de opfylder kravene i disse retningslinjer, herunder institutternes endelige ansvar vedrørende outsourcing³.

³ EBA's retningslinjer for outsourcing (EBA/GL/2019/02) [EBA BS 2019 xxx \(EBA-udkast til retningslinjer for outsourcing\).docx \(europa.eu\)](#) om ophævelse af Det Europæiske Banktilsynsudvalgs retningslinjer for outsourcing af 14. december 2004 med virkning fra 30. september 2019.