
EBA/GL/2015/12 (ενοποιημένη
έκδοση)

01.06.2015



Κατευθυντήριες γραμμές της ΕΑΤ

σχετικά με τις καθυστερήσεις και τις
κατασχέσεις

	Ημερομηνία εφαρμογής
	21.03.2016
Τροποποιήθηκε με τις ακόλουθες πράξεις:	
ΕΒΑ/GL/2024/10	22.10.2024

Ενότητα 1 - Συμμόρφωση και υποχρεώσεις υποβολής αναφορών



Καθεστώς των κατευθυντήριων γραμμών

1. Το παρόν έγγραφο περιέχει κατευθυντήριες γραμμές οι οποίες εκδίδονται βάσει του άρθρου 16 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010¹. Σύμφωνα με το άρθρο 16 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010, οι αρμόδιες αρχές και τα χρηματοοικονομικά ιδρύματα καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για να συμμορφωθούν με τις κατευθυντήριες γραμμές.
2. Οι κατευθυντήριες γραμμές παρουσιάζουν την άποψη της ΕΑΤ σχετικά με τις ενδεδειγμένες εποπτικές πρακτικές στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Συστήματος Χρηματοοικονομικής Εποπτείας ή σχετικά με τον τρόπο ορθής εφαρμογής της ενωσιακής νομοθεσίας σε συγκεκριμένο τομέα. Οι αρμόδιες αρχές, όπως ορίζονται στο άρθρο 4 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010, προς τις οποίες απευθύνονται οι κατευθυντήριες γραμμές, πρέπει να συμμορφωθούν ενσωματώνοντάς τες δεόντως στις πρακτικές τους (π.χ. τροποποιώντας το νομικό τους πλαίσιο ή τις εποπτικές διαδικασίες τους), συμπεριλαμβανομένων των σημείων στα οποία οι κατευθυντήριες γραμμές απευθύνονται κυρίως στα ιδρύματα.



Απαιτήσεις γνωστοποίησης

3. Σύμφωνα με το άρθρο 16 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010, οι αρμόδιες αρχές πρέπει να γνωστοποιήσουν στην ΕΑΤ αν συμμορφώνονται ή προτίθενται να συμμορφωθούν προς τις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές, ή άλλως να εκθέσουν τους λόγους μη συμμόρφωσης, έως τις 21.10.2024. Εάν η προθεσμία γνωστοποίησης παρέλθει άπρακτη, η ΕΑΤ θεωρεί ότι οι αρμόδιες αρχές δεν συμμορφώνονται. Οι γνωστοποιήσεις πρέπει να αποστέλλονται, με την υποβολή του εντύπου που διατίθεται στον δικτυακό τόπο της ΕΑΤ, στην ηλεκτρονική διεύθυνση compliance@eba.europa.eu με την επισήμανση «EBA/GL/2024/10». Οι γνωστοποιήσεις πρέπει να υποβάλλονται από πρόσωπα δεόντως εξουσιοδοτημένα να γνωστοποιούν τη συμμόρφωση εκ μέρους των αρμόδιων αρχών τους. Οποιαδήποτε μεταβολή στην κατάσταση συμμόρφωσης πρέπει επίσης να αναφέρεται στην ΕΑΤ.

¹ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Νοεμβρίου 2010, σχετικά με τη σύσταση Ευρωπαϊκής Εποπτικής Αρχής (Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών), την τροποποίηση της απόφασης αριθ. 716/2009/ΕΚ και την κατάργηση της απόφασης 2009/78/ΕΚ της Επιτροπής (ΕΕ L 331 της 15.12.2010, σ.12-47).

70

4. Οι γνωστοποιήσεις δημοσιεύονται στον δικτυακό τόπο της ΕΑΤ, σύμφωνα με το άρθρο 16 παράγραφος 3.

Ενότητα 2 - Αντικείμενο, πεδίο εφαρμογής και ορισμοί

Αντικείμενο και πεδίο εφαρμογής

5. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές παρέχουν περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με τις απαιτήσεις που προβλέπονται στο άρθρο 28 της οδηγίας 2014/17/ΕΕ² όσον αφορά τις συμβάσεις πίστωσης που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του άρθρου 3 της οδηγίας 2014/17/ΕΕ.

Αποδέκτες

Αποδέκτες των κατευθυντήριων γραμμών

6. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές απευθύνονται:

VA1

- α) στις αρμόδιες αρχές όπως ορίζονται στο άρθρο 4 σημείο 2 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 (αρχή ΕΑΤ), οι οποίες είναι επίσης αρμόδιες αρχές όπως ορίζονται στο σημείο 22 του άρθρου 4 της οδηγίας 2014/17/ΕΕ και

VC

- β) απευθύνονται επίσης στα χρηματοοικονομικά ιδρύματα, όπως ορίζονται στο άρθρο 4 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010, τα οποία είναι πιστωτικοί φορείς, όπως ορίζονται στο άρθρο 4 σημείο 2 της οδηγίας 2014/17/ΕΕ.

VA1

Αποδέκτες των απαιτήσεων παροχής πληροφοριών [διαγραφή]

7. [διαγραφή]

VC

² Οδηγία 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 4ης Φεβρουαρίου 2014, σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία και την τροποποίηση των οδηγιών 2008/48/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 (ΕΕ L 60 της 28.2.2014, σ. 34).

Ορισμοί

8. Οι όροι που χρησιμοποιούνται και καθορίζονται στην οδηγία 2014/17/ΕΕ έχουν την ίδια έννοια και στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές.

VA1

Εξωτερική ανάθεση [διαγραφή]

9. [διαγραφή]

Ενότητα 3 - Εφαρμογή

Ημερομηνία εφαρμογής

10. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές ισχύουν από τις 21 Μαρτίου 2016, εξαιρουμένων των απαιτήσεων πληροφόρησης που αναφέρονται στην παράγραφο 7 και οι οποίες ισχύουν από τις [ημερομηνία δημοσίευσης στις επίσημες γλώσσες + 1 ημέρα].

Ενότητα 4 - Απαιτήσεις σχετικά με τις καθυστερήσεις και τις κατασχέσεις

Κατευθυντήρια γραμμή 1: Θέσπιση πολιτικών και διαδικασιών

- 1.1 Ο πιστωτικός φορέας πρέπει να θεσπίσει, και να διατηρεί επικαιροποιημένες, διαδικασίες για τον εντοπισμό, το νωρίτερο δυνατό, των καταναλωτών που υπεισέρχονται σε δυσκολίες αποπληρωμής.
- 1.2 Ο πιστωτικός φορέας πρέπει να θεσπίσει και να διατηρεί επικαιροποιημένες, πολιτικές και διαδικασίες για τον αποτελεσματικό χειρισμό και την επικοινωνία με τους καταναλωτές που αντιμετωπίζουν δυσκολίες αποπληρωμής. Στην πολιτική επικοινωνίας με τους καταναλωτές πρέπει να περιλαμβάνεται η παροχή επαρκούς πληροφόρησης από τον πιστωτικό φορέα, για παράδειγμα μέσω ιστοτόπων και έντυπου υλικού, καθώς και η παροχή υποστήριξης στους καταναλωτές που αντιμετωπίζουν δυσκολίες αποπληρωμής.
- 1.3 Ο πιστωτικός φορέας πρέπει να παρέχει επαρκή κατάρτιση στο προσωπικό σχετικά με τον χειρισμό των καταναλωτών που αντιμετωπίζουν δυσκολίες αποπληρωμής.

Κατευθυντήρια γραμμή 2: Επικοινωνία με τον καταναλωτή

- 2.1 Όταν ένας καταναλωτής αντιμετωπίζει δυσκολίες αποπληρωμής, ο πιστωτικός φορέας πρέπει να συνεργαστεί με τον καταναλωτή προκειμένου να διαπιστωθεί γιατί ανέκυψαν οι δυσκολίες και να λάβει τα κατάλληλα μέτρα.
- 2.2 Οποιαδήποτε διάδραση του πιστωτικού φορέα με τον καταναλωτή όσον αφορά τις δυσκολίες αποπληρωμής που αντιμετωπίζει ο τελευταίος πρέπει να πραγματοποιείται με σεβασμό προς την ιδιωτική ζωή του καταναλωτή.
- 2.3 Ο πιστωτικός φορέας, καθώς και τυχόν τρίτοι που ενεργούν για λογαριασμό του, πρέπει να διατηρούν ένα επίπεδο επαφής και επικοινωνίας με τον καταναλωτή που αντιμετωπίζει δυσκολίες αποπληρωμής το οποίο είναι ανάλογο των απαιτήσεων πληροφόρησης και δεν είναι υπερβολικό.

Κατευθυντήρια γραμμή 3: Παροχή πληροφοριών και βοήθειας προς τους καταναλωτές

- 3.1 Ο πιστωτικός φορέας πρέπει να επικοινωνεί με σαφήνεια και σε απλή γλώσσα.
- 3.2 Ο πιστωτικός φορέας πρέπει να παρέχει υποστήριξη και, τουλάχιστον, τις ακόλουθες πληροφορίες στους καταναλωτές που αντιμετωπίζουν δυσκολίες αποπληρωμής:

- α) τον αριθμό των πληρωμών που είτε δεν καταβλήθηκαν είτε καταβλήθηκαν μόνον εν μέρει·
- β) το συνολικό άθροισμα των οφειλόμενων πληρωμών·
- γ) τις επιβαρύνσεις που απορρέουν από τις οφειλόμενες πληρωμές·
- δ) τη σπουδαιότητα της συνεργασίας του καταναλωτή με τον πιστωτικό φορέα προκειμένου να επιλυθεί η κατάσταση.

3.3 Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες εξακολουθούν να υφίστανται οι δυσκολίες αποπληρωμής του καταναλωτή, ο πιστωτικός φορέας πρέπει να παρέχει τις ακόλουθες πληροφορίες στον καταναλωτή:

- α) πληροφορίες σχετικά με τις επιπτώσεις της παράλειψης καταβολών (π.χ. έξοδα, επιτόκιο υπερημερίας, πιθανή απώλεια ιδιοκτησίας κ.λπ.)· και
- β) πληροφορίες σχετικά με τους διαθέσιμους κρατικούς/δημόσιους φορείς ή μέσα στήριξης.

✓ A1

Κατευθυντήρια γραμμή 4: Διαδικασία επίλυσης [διαγραφή]

4.1 [διαγραφή]

Κατευθυντήρια γραμμή 5: Τεκμηρίωση των επαφών και επικοινωνιών με τον καταναλωτή και διατήρηση αρχείων

5.1 Ο πιστωτικός φορέας πρέπει να τεκμηριώνει τους λόγους για τους οποίους η δυνατότητα ή οι δυνατότητες των μέτρων ρύθμισης που προσφέρονται στον καταναλωτή σύμφωνα με το άρθρο 28 παράγραφος 1 της οδηγίας για την ενυπόθηκη πίστη (ΟΕΠ) είναι κατάλληλες βάσει των ειδικών συνθηκών αυτού και πρέπει να δημιουργεί και να διατηρεί επαρκή αρχεία των επαφών και επικοινωνιών του με τον καταναλωτή που αντιμετωπίζει δυσκολίες αποπληρωμής για εύλογο χρονικό διάστημα.

Κατευθυντήρια γραμμή 6: Εξωτερική ανάθεση

6.1 Σε περιπτώσεις στις οποίες η δραστηριότητα του πιστωτικού φορέα ανατίθεται εξ ολοκλήρου ή εν μέρει σε τρίτους, οι πιστωτικοί φορείς, οι οποίοι δεν είναι κανένα από τα χρηματοοικονομικά ιδρύματα που αναφέρονται στις παραγράφους 9 έως 11 των κατευθυντήριων γραμμών της ΕΑΤ σχετικά με την εξωτερική ανάθεση δραστηριοτήτων (EBA/GL/2019/02), θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις που

καθορίζονται στις εν λόγω κατευθυντήριες γραμμές, συμπεριλαμβανομένης της τελικής ευθύνης των ιδρυμάτων κατά την εξωτερική ανάθεση δραστηριοτήτων.³

³ Κατευθυντήριες γραμμές της ΕΑΤ σχετικά με την εξωτερική ανάθεση δραστηριοτήτων (EBA/GL/2019/02) [EBA BS 2019 xxx \(Σχέδιο κατευθυντήριων γραμμών της ΕΑΤ σχετικά με την εξωτερική ανάθεση δραστηριοτήτων\).docx \(europa.eu\)](#), οι οποίες κατήργησαν τις κατευθυντήριες γραμμές της επιτροπής ευρωπαϊκών αρχών τραπεζικής εποπτείας (EEATE) σχετικά με την εξωτερική ανάθεση δραστηριοτήτων της 14ης Δεκεμβρίου 2004, με ισχύ από την 30ή Σεπτεμβρίου 2019.
