
EBA/GL/2015/12 (versión
consolidada)

1 de junio de 2015



Directrices de la ABE

sobre las demoras en los pagos y las ejecuciones hipotecarias

| | Fecha de aplicación |
|-------------------|---------------------|
| | 21.03.2016 |
| Modificado por: | |
| A1 EBA/GL/2024/10 | 22.10.2024 |

Sección 1 – Obligaciones de cumplimiento y de notificación



Rango jurídico de las presentes directrices

1. El presente documento contiene directrices emitidas en virtud del artículo 16 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010¹. De conformidad con el artículo 16, apartado 3, del Reglamento (UE) n.º 1093/2010, las autoridades competentes y las entidades financieras harán todo lo posible para atenerse a ellas.
2. En las directrices se expone el punto de vista de la ABE sobre las prácticas de supervisión más adecuadas en el marco del Sistema Europeo de Supervisión Financiera o sobre cómo debería aplicarse el Derecho de la Unión en un determinado ámbito. Las autoridades competentes definidas en el artículo 4, apartado 2, del Reglamento (UE) n.º 1093/2010 a las que sean de aplicación las directrices deberían cumplirlas incorporándolas a sus prácticas de la forma más apropiada (modificando, por ejemplo, su marco jurídico o sus procedimientos de supervisión), incluso en aquellos casos en los que las directrices vayan dirigidas principalmente a las entidades.



Requisitos de notificación

3. De conformidad con el artículo 16, apartado 3, del Reglamento (UE) n.º 1093/2010, las autoridades competentes deberán notificar a la ABE, a más tardar el 21.10.2024, si cumplen o se proponen cumplir estas directrices indicando, en caso negativo, los motivos para no cumplirlas. A falta de notificación en dicho plazo, la ABE considerará que las autoridades competentes no las cumplen. Las notificaciones se presentarán remitiendo el modelo que se encuentra disponible en el sitio web de la ABE a compliance@eba.europa.eu, con la referencia «EBA/GL/2024/10». Las notificaciones serán presentadas por personas debidamente facultadas para comunicar el cumplimiento en nombre de las respectivas autoridades competentes. Cualquier cambio en la situación de cumplimiento de las Directrices deberá notificarse igualmente a la ABE.



¹ Reglamento (UE) n.º 1093/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión (Autoridad Bancaria Europea), se modifica la Decisión n.º 716/2009/CE y se deroga la Decisión n.º 2009/78/CE de la Comisión (DO L 331 de 15.12.2010, p. 12-47).

4. Las notificaciones se publicarán en el sitio web de la ABE, tal y como contempla el artículo 16, apartado 3.

Sección 2 – Objeto, ámbito de aplicación y definiciones

Objeto y ámbito de aplicación

5. Las presentes directrices proporcionan información adicional sobre los requisitos establecidos en el artículo 28 de la Directiva 2014/17/UE² en relación con los contratos de crédito que quedan incluidos en el ámbito de aplicación del artículo 3 de la Directiva 2014/17/UE.

Destinatarios

Destinatarios de estas directrices

6. Estas directrices van dirigidas a:

VA1

- a. las autoridades competentes según la definición recogida en el artículo 4, apartado 2, del Reglamento (UE) n.º 1093/2010 (autoridad miembro de la ABE), que también son autoridades competentes según la definición del artículo 4, punto 22, de la Directiva 2014/17/UE, y

VC

- b. también van dirigidas a las entidades financieras según la definición recogida en el artículo 4, apartado 1, del Reglamento (UE) n.º 1093/2010, que son prestamistas según la definición del artículo 4, punto 2, de la Directiva 2014/17/UE.

VA1

Destinatarios de los requisitos de información [suprimido]

7. [Suprimido]

VC

² Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 (DO L 60 de 28.2.2014, p. 34).

Definiciones

8. Los términos utilizados y definidos en la Directiva 2014/17/UE tienen idéntico significado en estas directrices.

VA1

Externalización [suprimido]

9. [Suprimido]

Sección 3 – Aplicación

Fecha de aplicación

10. Las presentes directrices serán de aplicación a partir del 21 de marzo de 2016, excepto los requisitos de información referidos en el apartado 7, que serán de aplicación desde [fecha de publicación en los idiomas oficiales más 1 día].

Sección 4 - Requisitos relativos a las demoras en los pagos y las ejecuciones hipotecarias

Directriz 1: Establecimiento de políticas y procedimientos

- 1.1 El prestamista establecerá y mantendrá actualizados procedimientos para detectar, tan pronto como sea posible, aquellos consumidores que se encuentren en dificultades para atender los pagos.
- 1.2 El prestamista establecerá y mantendrá actualizadas políticas y procedimientos para la efectiva gestión y relación con los consumidores que se encuentren en dificultades para atender los pagos. Dichas políticas incluirán el suministro de información adecuada por parte del prestamista, por ejemplo, a través de sitios web y documentación escrita, así como la asistencia a los consumidores que se encuentren en dificultades para atender los pagos.
- 1.3 El prestamista proporcionará una formación adecuada al personal encargado de las relaciones con consumidores que se encuentren en dificultades para atender los pagos.

Directriz 2: Gestión de las relaciones con el consumidor

- 2.1 Cuando un consumidor se encuentre en dificultades para atender los pagos, el prestamista colaborará con él para establecer las causas de la aparición de dichas dificultades y para que el prestamista adopte las medidas adecuadas.
- 2.2 Cualquier actuación del prestamista respecto al consumidor en relación con sus dificultades para atender los pagos respetará el derecho a la privacidad del consumidor.
- 2.3 El prestamista, así como cualquier agente que actúe en su nombre, mantendrá un nivel de contacto y comunicación con el consumidor que se encuentre en dificultades para atender los pagos que sea proporcional a los deberes de información y no resulte excesivo.

Directriz 3: Suministro de información y asistencia al consumidor

- 3.1 El prestamista se comunicará con un lenguaje claro y sencillo.
- 3.2 El prestamista proporcionará asistencia y, al menos, la siguiente información a los consumidores que se encuentren en dificultades para atender los pagos:
 - a) el número de pagos no atendidos o atendidos solo parcialmente;

- b) el importe total de los pagos no atendidos;
- c) los gastos incurridos como consecuencia de los pagos no atendidos;
- d) la importancia de la cooperación del consumidor con el prestamista para resolver la situación.

3.3 En aquellos casos en los que persistan las dificultades del consumidor para atender los pagos, el prestamista proporcionará al consumidor la siguiente información:

- a) información relativa a las consecuencias de los pagos no atendidos (por ejemplo los costes, el tipo de interés de demora, la posible pérdida de bienes, etc.); e
- b) información sobre los programas o ayudas gubernamentales o públicas a su disposición.

YA1

Directriz 4: Proceso de decisión de medidas necesarias [suprimido]

4.1 [Suprimido]

Directriz 5: Documentación de las relaciones con el consumidor y conservación de registros

5.1 El prestamista documentará las razones por las que la posibilidad o posibilidades de medidas de reestructuración o refinanciación ofrecidas al consumidor de conformidad con el artículo 28, apartado 1, de la Directiva de créditos hipotecarios son adecuadas a sus circunstancias personales y creará y conservará los registros adecuados sobre sus relaciones con aquellos consumidores que se encuentren en dificultades para atender los pagos durante un periodo de tiempo razonable.

Directriz 6: Externalización

6.1 En los casos en que la actividad del prestamista se externalice total o parcialmente a terceros, los prestamistas que no sean ninguna de las entidades financieras a que se refieren los apartados 9 a 11 de las Directrices de la ABE sobre externalización (EBA/GL/2019/02) se asegurarán de que cumplen los requisitos establecidos en dichas Directrices, incluida la responsabilidad última de las entidades cuando externalizan³.

³ Directrices de la ABE sobre externalización ([EBA/GL/2019/02](#)) que derogaron las directrices del CSBE sobre externalización de 14 de diciembre de 2004 con efecto a partir del 30 de septiembre de 2019.