
EBA/GL/2015/12 (konsolidoitu
toisinto)

01.06.2015



EPV:n ohjeet

maksamattomista lainoista ja ulosmittauksesta

	Voimaantulopäivä
	21.3.2016
Muutettu seuraavilla:	
EBA/GL/2024/10	22.10.2024

1 jakso – Noudattamista ja ilmoittamista koskevat velvoitteet



Näiden ohjeiden asema

1. Tämä asiakirja sisältää ohjeita, jotka on annettu asetuksen (EU) N:o 1093/2010¹ 16 artiklan nojalla. Asetuksen (EU) N:o 1093/2010 16 artiklan 3 kohdan mukaan toimivaltaisten viranomaisten ja finanssilaitosten on kaikin tavoin pyrittävä noudattamaan ohjeita.
2. Ohjeissa esitetään Euroopan pankkiviranomaisen näkemys Euroopan finanssivalvojen järjestelmässä toteutettavista asianmukaisista valvontakäytännöistä tai siitä, miten unionin lainsäädäntöä on sovellettava tietyllä alalla. Asetuksen (EU) N:o 1093/2010 4 artiklan 2 kohdassa määriteltyjen toimivaltaisten viranomaisten, joihin näitä ohjeita sovelletaan, on noudatettava ohjeita sisällyttämällä ne tarpeen mukaan valvontakäytäntöihinsä (esim. muuttamalla lainsäädäntöään tai valvontamenettelyjään). Tämä koskee myös ohjeita, jotka on suunnattu ensisijaisesti laitoksille.



Raportointivaatimukset

3. Asetuksen (EU) N:o 1093/2010 16 artiklan 3 kohdan nojalla toimivaltaisten viranomaisten on ilmoitettava Euroopan pankkiviranomaiselle viimeistään 21.10.2024, noudattavatko ne tai aikovatko ne noudattaa näitä ohjeita, sekä syyt niiden noudattamatta jättämiseen. Jos ilmoitusta ei toimiteta tähän määräaikaan mennessä, Euroopan pankkiviranomainen katsoo, etteivät toimivaltaiset viranomaiset noudata ohjeita. Ilmoitukset lähetetään Euroopan pankkiviranomaisen verkkosivustolla olevalla lomakkeella sähköpostitse osoitteeseen compliance@eba.europa.eu. Viitteeksi merkitään ”EBA/GL/2024/10”. Ilmoituksen voi lähettää ainoastaan henkilö, jolla on asianmukaiset valtuudet ilmoittaa ohjeiden noudattamisesta toimivaltaisen viranomaisen puolesta. Myös ohjeiden noudattamista koskevista muutoksista on ilmoitettava EPV:lle.



4. Ilmoitukset julkaistaan Euroopan pankkiviranomaisen verkkosivustolla 16 artiklan 3 kohdan mukaisesti.

¹ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 1093/2010, annettu 24 päivänä marraskuuta 2010, Euroopan valvontaviranomaisen (Euroopan pankkiviranomainen) perustamisesta sekä päätöksen N:o 716/2009/EY muuttamisesta ja komission päätöksen 2009/78/EY kumoamisesta (EUVL L 331, 15.12.2010, s. 12).

2 jakso – Aihe, soveltamisala ja määritelmät

Aihe ja soveltamisala

5. Näissä ohjeissa täsmennetään direktiivin 2014/17/EU² 28 artiklassa asetettuja vaatimuksia, jotka koskevat direktiivin 2014/17/EU 3 artiklan soveltamisalaan kuuluvia luottosopimuksia.

Vastaanottajat

Näiden ohjeiden vastaanottajat

6. Ohjeet osoitetaan

✓A1

- a. asetuksen (EU) N:o 1093/2010 4 artiklan 2 kohdassa määritellyille toimivaltaisille viranomaisille (EPV-viranomainen), jotka ovat toimivaltaisia myös direktiivin 2014/17/EU 4 artiklan 22 alakohdan määritelmän nojalla; ja

✓C

- b. asetuksen (EU) N:o 1093/2010 4 artiklan 1 alakohdassa määritellyille finanssilaitoksille, jotka ovat direktiivin 2014/17/EU 4 artiklan 2 alakohdan määritelmän mukaisia luotonantajia.

✓A1

Tietovaatimusten osoittaminen [poistettu]

7. [deleted]

✓C

Määritelmät

8. Näihin ohjeisiin sisältyvillä termeillä tarkoitetaan samaa kuin direktiivissä 2014/17/EU käytetyillä ja määritellyillä termeillä.

² Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2014/17/EU, annettu 4 päivänä helmikuuta 2014, kuluttajille tarkoitetuista kiinteää asunto-omaisuutta koskevista luottosopimuksista ja direktiivien 2008/48/EY ja 2013/36/EU sekä asetuksen (EU) N:o 1093/2010 muuttamisesta (EUVL L 60, 28.2.2014, s. 34).



Ulkoistaminen [poistettu]

9. [deleted]

3 jakso – Täytäntöönpano

Täytäntöönpanopäivä

10. Näitä ohjeita sovelletaan 21.3.2016 alkaen. Edellä 7 kohdassa tarkoitettuja tiedonantovaatimuksia sovelletaan kuitenkin [virallisille kielille käännettyjen toisintojen julkaisupäivä + 1 päivä] alkaen.

4 jakso – Maksamattomia lainoja ja ulosmittausta koskevat vaatimukset

Ohje 1: Toimintaperiaatteiden ja menettelyjen laatiminen

- 1.1 Luotonantajan tulisi laatia menettelyt, joilla maksuvaikeuksissa olevat kuluttajat havaitaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, ja pidettävä menettelyt ajan tasalla.
- 1.2 Luotonantajan tulisi laatia toimintalinjat ja menettelyt maksuvaikeuksissa olevien kuluttajien asioiden tehokasta käsittelyä ja yhteydenpitoa varten. Yhteydenpitoa kuluttajiin koskeviin toimintalinjoihin tulisi sisältyä, että luotonantaja toimittaa maksuvaikeuksissa oleville kuluttajille tukea ja riittävästi tietoa esimerkiksi verkkosivustojen ja kirjallisen aineiston välityksellä.
- 1.3 Luotonantajan tulisi tarjota maksuvaikeuksissa olevien kuluttajien asioita hoitavalle henkilöstölle sopivaa koulutusta.

Ohje 2: Yhteydenpito kuluttajaan

- 2.1 Jos kuluttaja joutuu maksuvaikeuksiin, luotonantajan tulisi olla häneen yhteydessä selvittääkseen vaikeuksien syyn ja ryhtyäkseen asian vaatimiin toimenpiteisiin.
- 2.2 Luotonantajan ja maksuvaikeuksissa olevan kuluttajan välisessä kanssakäymisessä tulisi kunnioittaa kuluttajan yksityisyyttä.
- 2.3 Luotonantajan ja kaikkien sen lukuun toimivien henkilöiden tulisi pitää yhteyttä maksuvaikeuksissa olevaan kuluttajaan ainoastaan tiedonantovaatimusten edellyttämällä tavalla menemättä liiallisuuksiin.

Ohje 3: Tiedon ja avun tarjoaminen kuluttajalle

- 3.1 Luotonantajan tulisi käyttää viestinnässään selkeää ja helppotajuista kieltä.
- 3.2 Luotonantajan tulisi tarjota maksuvaikeuksissa oleville kuluttajille tukea ja vähintään seuraavat tiedot:
 - a) myöhästyneiden tai vain osittain suoritettujen maksujen määrä,
 - b) laiminlyötyjen maksujen kokonaismäärä,
 - c) maksulaiminlyönnistä perittävät kulut,

d) kuluttajan ja luotonantajan yhteistyön merkitys tilanteen ratkaisemiseksi.

3.3 Jos kuluttajan maksuvaikeudet jatkuvat pitkään, luotonantajan tulisi antaa kuluttajalle seuraavat tiedot:

- a) tiedot maksulaiminlyöntien seurauksista (esim. kustannukset, viivästyskorke, omaisuuden mahdollinen menettäminen jne.) ja
- b) tiedot tarjolla olevista julkisista tukijärjestelyistä.

✓ A1

Ohje 4: Maksuvaikeuksien selvittäminenprosessi [deleted]

4.1 [deleted]

Ohje 5: Luotonantajan ja kuluttajan välisen kanssakäymisen dokumentointi ja aineiston säilyttäminen

5.1 Luotonantajan tulisi dokumentoida syyt siihen, miksi kuluttajalle tarjottu vaihtoehto (vaihtoehdot) on hänen henkilökohtaisen tilanteensa kannalta tarkoituksenmukainen. Luotonantajan tulisi myös säilyttää maksuvaikeuksissa olevaa kuluttajaa koskeva aineisto kohtuullisen ajan.

Ohje 6: Ulkoistaminen

6.1 Jos luotonantajan toiminta on kokonaan tai osittain ulkoistettu kolmansille osapuolille, luotonantajien, jotka eivät ole ulkoistamista koskevien EPV:n ohjeiden (EBA/GL/2019/02) 9–11 kohdassa tarkoitettuja finanssilaitoksia, tulisi varmistaa, että ne täyttävät kyseisissä ohjeissa asetetut vaatimukset, mukaan luettuna laitosten lopullinen vastuu ulkoistamisesta.³

³ Ulkoistamista koskevat EPV:n ohjeet (EBA/GL/2019/02) [EBA BS 2019 xxx \(EBA Draft Guidelines on outsourcing arrangements\).docx \(europa.eu\)](#), joilla kumottiin 30. syyskuuta 2019 alkaen CEBS:n 14. joulukuuta 2004 annetut ulkoistamista koskevat ohjeet.