
EBA/GL/2015/12 (version consolidée)

01.06.2015



Orientations de l'ABE

sur les retards de paiement et la saisie

	Date de mise en œuvre
	21.03.2016
modifié par:	
A1 EBA/GL/2024/10	22.10.2024

Section 1 - Obligations de conformité et de déclaration



Statut de ces orientations

1. Le présent document contient des orientations émises en vertu de l'article 16 du règlement (UE) n° 1093/2010¹. Conformément à l'article 16, paragraphe 3, du règlement (UE) n° 1093/2010, les autorités compétentes et les établissements financiers mettent tout en œuvre pour respecter ces orientations.
2. Les orientations exposent l'avis de l'ABE sur des pratiques de surveillance appropriées au sein du système européen de surveillance financière ou sur les modalités d'application du droit de l'Union dans un domaine particulier. Les autorités compétentes, telles que définies à l'article 4, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 1093/2010, qui sont soumises aux orientations, doivent les respecter en les intégrant dans leurs pratiques, s'il y a lieu (par exemple en modifiant leur cadre juridique ou leurs processus de surveillance), y compris lorsque les orientations s'adressent principalement à des établissements.



Obligations de déclaration

3. Conformément à l'article 16, paragraphe 3, du règlement (UE) n° 1093/2010, les autorités compétentes doivent indiquer à l'ABE si elles respectent ou entendent respecter ces orientations, ou indiquer les raisons de leur non-respect, le cas échéant, pour le 21.10.2024. En l'absence d'une notification avant cette date, les autorités compétentes seront considérées par l'ABE comme n'ayant pas respecté les orientations. Les notifications sont à adresser à compliance@eba.europa.eu à l'aide du formulaire disponible sur le site internet de l'ABE et en indiquant en objet «EBA/GL/2024/10». Les notifications doivent être communiquées par des personnes dûment habilitées à rendre compte du respect de ces orientations au nom des autorités compétentes qu'elles représentent. Toute modification du statut de conformité avec les orientations est également à signaler à l'ABE.



¹ Règlement (UE) n° 1093/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 instituant une Autorité européenne de surveillance (l'Autorité bancaire européenne), modifiant la décision n° 716/2009/CE et abrogeant la décision 2009/78/CE de la Commission (JO L 331, 15.12.2010, p.12).

4. Les notifications seront publiées sur le site internet de l'ABE, conformément à l'article 16, paragraphe 3.

Section 2 — Objet, champ d'application et définitions

Objet et champ d'application

5. Les présentes orientations fournissent des précisions sur les exigences énoncées à l'article 28 de la directive 2014/17/UE² pour les contrats de crédit relevant du champ d'application de l'article 3 de la directive 2014/17/UE.

Destinataires

Destinataires des présentes orientations

6. Les orientations sont destinées:

VA1

- a. aux autorités compétentes, telles que définies à l'article 4, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 1093/2010 (autorité membre de l'ABE) qui sont également des autorités compétentes, telles que définies à l'article 4, point 22), de la directive 2014/17/UE; et

VC

- b. également aux établissements financiers, tels que définis à l'article 4, paragraphe 1, du règlement (UE) n° 1093/2010 qui sont des prêteurs, tels que définis à l'article 4, point 2), de la directive 2014/17/UE.

VA1

Destinataires des exigences d'information [supprimé]

7. [supprimé]

VC

² Directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel et modifiant les directives 2008/48/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010 (JO L 60, du 28.02.2014, p. 34).

Définitions

8. Les termes employés et définis dans la directive 2014/17/UE revêtent la même signification dans les orientations.

VA1

Sous-traitance [supprimé]

9. [supprimé]

Section 3 – Mise en œuvre

Date d'entrée en vigueur

10. Les présentes orientations entrent en vigueur à compter du 21 mars 2016, à l'exception des exigences d'informations visées au paragraphe 7, qui entrent en vigueur à compter du [date de publication dans les langues officielles + 1 jour].

Section 4 - Exigences concernant les retards de paiement et la saisie

Orientation 1: Mise en place de politiques et de procédures

- 1.1 Le prêteur devrait mettre en place et maintenir à jour des procédures visant à détecter, aussitôt que possible, les consommateurs faisant face à des difficultés de paiement.
- 1.2 Le prêteur devrait mettre en place et maintenir à jour des politiques et des procédures visant à traiter de manière efficace les consommateurs faisant face à des difficultés de paiement et à coopérer avec eux. La politique de coopération avec le consommateur devrait prévoir la fourniture d'informations adéquates de la part du prêteur, par exemple au moyen de sites internet et de documents écrits, et de soutien aux consommateurs faisant face à des difficultés de paiement.
- 1.3 Le prêteur devrait fournir une formation adéquate au personnel opérant avec des consommateurs faisant face à des difficultés de paiement.

Orientation 2: Coopération avec le consommateur

- 2.1 Lorsqu'un consommateur fait face à des difficultés de paiement, le prêteur devrait collaborer avec le consommateur afin de définir les causes des difficultés survenues et de prendre les mesures appropriées.
- 2.2 Toute interaction entre le prêteur et le consommateur concernant les difficultés de paiement de celui-ci devrait respecter la vie privée du consommateur.
- 2.3 Le prêteur, de même que tout agent agissant pour son compte, devrait maintenir un niveau de contact et de communication avec le consommateur faisant face à des difficultés de paiement qui soit proportionnel aux exigences d'informations et non excessif.

Orientation 3: Fourniture d'informations et d'aide au consommateur

- 3.1 Le prêteur devrait communiquer dans un langage clair et simple.
- 3.2 Le prêteur devrait fournir une assistance et, au minimum, les informations suivantes aux consommateurs faisant face à des difficultés de paiement:
 - a) le nombre de paiements non réglés ou réglés en partie seulement;
 - b) le montant total des paiements non réglés;

- c) les frais encourus en raison des paiements non réglés;
- d) l'importance de la coopération du consommateur avec le prêteur afin de régler le problème.

3.3 Si les difficultés de paiement auxquelles fait face le consommateur persistent, le prêteur devrait fournir au consommateur les informations suivantes:

- a) informations concernant les conséquences des paiements non réglés (par exemple, coûts, taux d'intérêt moratoire, risque de saisie de biens appartenant au consommateur, etc.); et
- b) informations concernant les mécanismes ou le soutien proposés par l'État/les services publics.

YA1

Orientation 4: Processus de règlement [supprimé]

4.1 [supprimé]

Orientation 5: Documentation des interactions avec le consommateur et conservation de dossiers

5.1 Le prêteur devrait documenter les raisons pour lesquelles la (les) possibilité(s) de mesures de renégociation proposée(s) au consommateur conformément à l'article 28, paragraphe 1, de la directive sur le crédit hypothécaire est (sont) appropriée(s) compte tenu de ses circonstances individuelles, et il devrait tenir et conserver un registre de ses interactions avec le consommateur en difficultés financières pendant une période raisonnable.

Orientation 6: Externalisation

6.1 Lorsque l'activité du prêteur est externalisée en tout ou en partie à des tiers, les prêteurs, qui ne sont pas l'un des établissements financiers visés aux paragraphes 9 à 11 des orientations de l'ABE relatives à l'externalisation (EBA/GL/2019/02), devraient s'assurer qu'ils respectent les exigences définies dans ces orientations, y compris la responsabilité finale qui incombe aux établissements financiers lorsqu'ils externalisent leurs activités.³

³ Orientations de l'ABE relatives à l'externalisation (EBA/GL/2019/02) [EBA BS 2019 xxx \(projet d'orientations de l'ABE relatives à l'externalisation\).docx \(europa.eu\)](#), qui ont abrogé les orientations du CECB sur l'externalisation du 14 décembre 2004 avec effet au 30 septembre 2019.