
EBA/GL/2015/12 (pročišćena verzija)

01.06.2015.



Smjernice EBA-e

o provođenju postupka naplate dospjelih neplaćenih obveza i ovršnog postupka

	Datum početka primjene
	21.03.2016.
Izmijenjene s:	
A1 EBA/GL/2024/10	22.10.2024.

Odjeljak 1. – Obveze usklađivanja i izvješćivanja



Status ovih smjernica

1. Ovaj dokument sadrži smjernice izdane na temelju članka 16. Uredbe (EU) br. 1093/2010¹. U skladu s člankom 16. stavkom 3. Uredbe (EU) br. 1093/2010 nadležna tijela i financijske institucije moraju ulagati napore da se usklade s ovim smjernicama.
2. Smjernice iznose EBA-ino stajalište o odgovarajućim nadzornim praksama unutar Europskog sustava financijskog nadzora ili o tome kako bi se pravo Unije trebalo primjenjivati u određenom području. Nadležna tijela određena člankom 4. stavkom 2. Uredbe (EU) br. 1093/2010 na koja se smjernice primjenjuju trebala bi se s njima uskladiti tako da ih na odgovarajući način uključe u svoje prakse (npr. izmjenama svojeg pravnog okvira ili nadzornih postupaka), uključujući i u slučajevima kada su smjernice prvenstveno upućene institucijama.



Zahtjevi za izvješćivanje

3. U skladu s člankom 16. stavkom 3. Uredbe (EU) br. 1093/2010 nadležna tijela moraju obavijestiti EBA-u o tome jesu li usklađena odnosno namjeravaju li se uskladiti s ovim smjernicama ili, u suprotnome, navesti razloge za neusklađenost do 21.10.2024. U slučaju izostanka obavijesti unutar tog roka, EBA će smatrati da nadležna tijela nisu usklađena s ovim smjernicama. Obavijesti treba dostavljati slanjem popunjenog obrasca koji se nalazi na mrežnom mjestu EBA-e na e-adresu compliance@eba.europa.eu s naznakom „EBA/GL/2024/10”. Obavijesti bi trebale slati osobe s odgovarajućim ovlastima za izvješćivanje o usklađenosti u ime svojih nadležnih tijela. Svaka se promjena statusa usklađenosti također mora prijaviti EBA-i.



4. Obavijesti će biti objavljene na EBA-inu mrežnom mjestu u skladu s člankom 16. stavkom 3.

¹ Uredba (EU) br. 1093/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o osnivanju europskog nadzornog tijela (Europskog nadzornog tijela za bankarstvo), kojom se izmjenjuje Odluka br. 716/2009/EZ i stavlja izvan snage Odluka Komisije 2009/78/EZ, (SL L 331, 15.12.2010., str. 12.).

Odjeljak 2. – Predmet, područje primjene i definicije

Predmet i područje primjene

5. Ovim se smjernicama pružaju dodatne pojedinosti o zahtjevima utvrđenim člankom 28. Direktive 2014/17/EU² u odnosu na ugovore o kreditu koji spadaju unutar područja primjene članka 3. Direktive 2014/17/EU.

Adresati

Adresati ovih smjernica

6. Ove su smjernice upućene:



- a. nadležnim tijelima kako su utvrđena u članku 4. stavku 2. Uredbe br. 1093/2010 (EBA-ino tijelo) i u točki 22. članka 4. Direktive 2014/17/EU i



- b. upućene su i financijskim institucijama kako su utvrđene u članku 4. stavku 1. Uredbe (EU) br. 1093/2010 koje su vjerovnici kako su utvrđeni u članku 4. stavku 2. Direktive 2014/17/EU.



Adresati zahtjeva u pogledu informacija [izbrisano]

7. [izbrisano]



Definicije

8. Pojmovi koji su upotrijebljeni i utvrđeni u Direktivi 2014/17/EU imaju isto značenje u smjernicama.

² Direktiva 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 4. veljače 2014. o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine i o izmjeni direktiva 2008/48/EZ i 2013/36/EU i Uredbe (EU) br. 1093/2010 (SL L 60, 28.2.2014., str. 34).



Eksternalizacija [izbrisano]

9. [izbrisano]

Odjeljak 3. – Primjena

Datum primjene

10. Ove se smjernice primjenjuju od 21. ožujka 2016., osim što se zahtjevi u pogledu informacija navedeni u stavku 7. primjenjuju od [dana objave na službenim jezicima + 1 dan].

Odjeljak 4. – Zahtjevi vezani uz provođenje postupka naplate dospjelih neplaćenih obveza i ovršnog postupka

Smjernica 1.: Uspostavljanje politika i procedura

- 1.1 Vjerovnik bi trebao uspostaviti i redovno ažurirati procedure za što ranije prepoznavanje potrošača s mogućim poteškoćama u plaćanju.
- 1.2 Vjerovnik bi trebao uspostaviti i redovito ažurirati politike i procedure za učinkovito postupanje i uspostavljanje kontakta s potrošačima koji imaju poteškoće u plaćanju. Politika odnosa s potrošačima trebala bi obuhvaćati pružanje odgovarajućih informacija od strane vjerovnika, primjerice putem web-stranice i pisanih materijala te podršku potrošačima koji imaju poteškoće u plaćanju.
- 1.3 Vjerovnik bi trebao osigurati odgovarajuće profesionalno osposobljavanje za osoblje koje sudjeluje u aktivnostima vezanim uz potrošače koji imaju poteškoće u plaćanju.

Smjernica 2.: Odnos s potrošačem

- 2.1 Kada se kod potrošača utvrdi mogućnost nastanka poteškoća u plaćanju, vjerovnik bi trebao zajednički s potrošačem utvrditi zašto je došlo do poteškoća kako bi vjerovnik poduzeo odgovarajuće daljnje korake.
- 2.2 U svim interakcijama vjerovnika i potrošača vezanim uz njegove/njezine poteškoće u plaćanju trebalo bi se poštivati privatnost potrošača.
- 2.3 Vjerovnik, kao i svi posrednici koji sudjeluju u postupku u ime vjerovnika, trebali bi održati razinu kontakta i komunikacije s potrošačem koji ima poteškoće u plaćanju koja je razmjerna zahtjevima u pogledu informacija i nije pretjerana.

Smjernica 3.: Pružanje informacija i podrške potrošaču

- 3.1 Vjerovnik bi trebao jasno komunicirati jednostavnim jezikom.
- 3.2 Vjerovnik bi trebao pružiti podršku i barem sljedeće informacije potrošaču koji ima poteškoće u plaćanju:
 - a) broj propuštenih ili djelomično izvršenih plaćanja;
 - b) ukupni iznos dospjelih neplaćenih obveza;

- c) troškovi nastali kao rezultat dospjelih neplaćenih obveza;
- d) važnost suradnje potrošača s vjerovnikom kako bi se razriješila situacija.

3.3 U slučajevima kada se poteškoće u plaćanju potrošača nastave, vjerovnik bi trebao pružiti sljedeće informacije potrošaču:

- a) informacije povezane s posljedicama neizvršavanja obveza plaćanja (npr. troškovi, zatezne kamate, mogući gubitak imovine itd.) i
- b) informacije o dostupnim vladinim/javnim oblicima pomoći ili podrške.



Smjernica 4.: Mjere oporavka [izbrisano]

4.1 [izbrisano]

Smjernica 5.: Dokumentiranje poslovanja s potrošačem i čuvanje zapisa

5.1 Vjerovnik bi trebao dokumentirati razloge zbog kojih su mogućnosti mjera za olakšavanje otplate ponuđene potrošaču u skladu s člankom 28. stavkom 1. Direktive o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine primjerene njegovim individualnim okolnostima te bi trebao pripremiti i čuvati odgovarajuću evidenciju o svojem poslovanju s potrošačem koji ima poteškoće s plaćanjem tijekom razumnog vremenskog razdoblja.

Smjernica 6.: Eksternalizacija

6.1 U slučajevima kada se djelatnost vjerovnika u cijelosti ili djelomično eksternalizira trećim stranama, vjerovnici koji nisu ni jedna od financijskih institucija navedenih u odjeljcima od 9. do 11. Smjernica EBA-e za eksternalizaciju (EBA/GL/2019/02) trebali bi osigurati usklađenost sa zahtjevima utvrđenima u tim smjernicama, uključujući krajnju odgovornost institucija pri eksternalizaciji³.

³ Smjernice EBA-e za eksternalizaciju (EBA/GL/2019/02) [EBA BS 2019 xxx \(EBA Draft Guidelines on outsourcing arrangements\).docx \(europa.eu\)](#) kojima su stavljene izvan snage smjernice CEBS-a o eksternalizaciji od 14. prosinca 2004. s učinkom od 30. rujna 2019.