
EBA/GL/2015/12 (versione
consolidata)

01.06.2015



Orientamenti ABE

su morosità e pignoramenti

	Data di applicazione
	21.03.2016
Modificato da:	
>A1 EBA/GL/2024/10	22.10.2024

Sezione 1 – Conformità e obblighi di comunicazione



Status giuridico degli orientamenti

1. Il presente documento contiene orientamenti emanati in applicazione dell'articolo 16 del regolamento (UE) n. 1093/2010¹. Conformemente all'articolo 16, paragrafo 3, del regolamento (UE) n. 1093/2010, le autorità competenti e gli enti finanziari compiono ogni sforzo per conformarsi agli orientamenti.
2. Gli orientamenti presentano la posizione dell'ABE in merito alle prassi di vigilanza adeguate all'interno del Sistema europeo di vigilanza finanziaria o alle modalità di applicazione del diritto dell'Unione in un particolare settore. Ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 2, del regolamento (UE) n. 1093/2010, le autorità competenti sono tenute a conformarsi a detti orientamenti integrandoli opportunamente nelle rispettive prassi di vigilanza (per esempio modificando il proprio quadro giuridico o le proprie procedure di vigilanza), anche quando gli orientamenti sono diretti principalmente agli enti.



Obblighi di comunicazione

3. In conformità dell'articolo 16, paragrafo 3, del regolamento (UE) n. 1093/2010, le autorità competenti devono notificare all'ABE entro il 21.10.2024 se sono conformi o intendono conformarsi ai presenti orientamenti; in alternativa sono tenute a indicare le ragioni della mancata conformità. Qualora entro il termine indicato non sia pervenuta alcuna notifica da parte delle autorità competenti, queste sono ritenute dall'ABE non conformi. Le notifiche dovrebbero essere inviate trasmettendo il modulo disponibile sul sito web dell'ABE all'indirizzo compliance@eba.europa.eu con il riferimento «EBA/GL/2024/10». Le notifiche dovrebbero essere trasmesse da persone debitamente autorizzate a segnalare la conformità per conto delle rispettive autorità competenti. Ogni eventuale variazione dello status di conformità deve essere altresì comunicata all'ABE.



4. Le comunicazioni sono pubblicate sul sito web dell'ABE ai sensi dell'articolo 16, paragrafo 3.

¹ Regolamento (UE) n. 1093/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, che istituisce l'Autorità europea di vigilanza (Autorità bancaria europea), modifica la decisione n. 716/2009/CE e abroga la decisione 2009/78/CE della Commissione (GU L 331 del 15.12.2010, pag. 12).

Sezione 2 – Oggetto, ambito d'applicazione e definizioni

Oggetto e ambito d'applicazione

5. I presenti orientamenti forniscono ulteriori dettagli sui requisiti di cui all'articolo 28 della direttiva 2014/17/UE² per quanto riguarda i contratti di credito che rientrano nell'ambito di applicazione dell'articolo 3 della direttiva 2014/17/UE.

Destinatari

Destinatari dei presenti orientamenti

6. I presenti orientamenti sono rivolti:

VA1

- a. alle autorità competenti quali definite all'articolo 4, paragrafo 2, del regolamento (UE) n. 1093/2010 (autorità ABE), che sono altresì le autorità competenti quali definite all'articolo 4, punto 22, della direttiva 2014/17/UE; e

VC

- b. agli enti finanziari definiti all'articolo 4, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 1093/2010, che sono i creditori ai sensi dell'articolo 4, punto 2, della direttiva 2014/17/UE.

VA1

Destinatari degli obblighi di informazione [soppresso]

7. [soppresso]

VC

Definizioni

8. I termini utilizzati e definiti nella direttiva 2014/17/UE assumono il medesimo significato nei presenti orientamenti.

² Direttiva 2014/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 4 febbraio 2014, in merito ai contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali e recante modifica delle direttive 2008/48/CE e 2013/36/UE e del regolamento (UE) n. 1093/2010 (GU L 60 del 28.2.2014, pag. 34).



Esternalizzazione [soppresso]

9. [soppresso]

Sezione 3 – Attuazione

Data di applicazione

10. I presenti orientamenti si applicano a decorrere dal 21 marzo 2016, mentre gli obblighi di informazione di cui al paragrafo 7 si applicano a partire dal [data di pubblicazione nelle lingue ufficiali + 1 giorno].

Sezione 4 – Requisiti riguardanti morosità e pignoramenti

Orientamento 1 - Adozione di politiche e procedure

- 1.1 Il creditore dovrebbe adottare e tenere aggiornate procedure volte a individuare, il prima possibile, i consumatori che si trovano in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento.
- 1.2 Il creditore dovrebbe adottare e tenere aggiornate politiche e procedure per gestire in maniera efficace i rapporti con i consumatori che si trovano in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento e interagire con gli stessi. La politica di interazione con i consumatori dovrebbe prevedere che il creditore fornisca informazioni adeguate, per esempio attraverso siti web e comunicazioni scritte, nonché supporto ai consumatori che si trovano in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento.
- 1.3 Il creditore dovrebbe assicurare una formazione adeguata del personale che si occupa dei consumatori che si trovano in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento.

Orientamento 2 - Interazione con il consumatore

- 2.1 Quando un consumatore si trova in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento, il creditore dovrebbe collaborare con il consumatore al fine di individuare i motivi alla base di tali difficoltà e adottare misure adeguate.
- 2.2 Ogni interazione con il consumatore relativa alle difficoltà di rispettare i termini di pagamento dovrebbe avvenire nel rispetto della riservatezza.
- 2.3 Il creditore e tutti i soggetti che agiscono per suo conto dovrebbero interagire con il consumatore che si trova in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento secondo modalità di comunicazione proporzionate agli obblighi di informazione e non eccessive.

Orientamento 3 - Trasmissione delle informazioni e assistenza al consumatore

- 3.1 Il creditore dovrebbe comunicare in modo chiaro e con un linguaggio comprensibile.
- 3.2 Il creditore dovrebbe fornire assistenza ai consumatori che si trovano in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento, comunicando almeno le seguenti informazioni:
 - a) il numero dei pagamenti omessi o parziali;
 - b) l'importo complessivo dei pagamenti omessi o parziali;

- c) gli oneri dovuti per i pagamenti omessi o parziali;
- d) l'importanza che il consumatore cooperi con il creditore per risolvere la situazione.

3.3 Nei casi in cui le difficoltà di rispettare i termini di pagamento da parte del consumatore persistano, il creditore dovrebbe fornire informazioni riguardanti:

- a) le conseguenze degli omessi pagamenti (per esempio costi, interessi di mora, possibile perdita della proprietà, ecc.); nonché
- b) le misure pubbliche di sostegno disponibili.



Orientamento 4 - Processo di risoluzione [soppresso]

4.1 [soppresso]

Orientamento 5 - Documentazione dei rapporti con il consumatore e conservazione di tale documentazione

5.1 Il creditore dovrebbe documentare le ragioni in base alle quali la o le possibili misure di tolleranza («forbearance») offerte al consumatore in conformità dell'articolo 28, paragrafo 1, della direttiva MCD sono appropriate in considerazione della situazione individuale di quest'ultimo; inoltre, dovrebbe predisporre e conservare per un periodo di tempo ragionevole adeguata documentazione dei rapporti intrattenuti con il consumatore in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento.

Orientamento 6 - Esternalizzazione

6.1 Nei casi in cui l'attività di un creditore sia in tutto o in parte esternalizzata a terze parti, i creditori diversi dagli enti finanziari di cui ai paragrafi da 9 a 11 degli orientamenti dell'ABE in materia di esternalizzazione (EBA/GL/2019/02) dovrebbero garantire di osservare i requisiti stabiliti in tali orientamenti, compreso quello relativo alla responsabilità ultima degli enti in caso di esternalizzazione ³.

³ Orientamenti dell'EBA in materia di esternalizzazione (EBA/GL/2019/02) [EBA BS 2019 xxx \(Orientamenti ABE in materia di esternalizzazione\).docx \(europa.eu\)](#) che hanno abrogato gli orientamenti del CEBS sull'esternalizzazione del 14 dicembre 2004 con effetto dal 30 settembre 2019.