

---

EBA/GL/2015/12 (versão  
consolidada)

---

01.06.2015

---



## Orientações da EBA

---

# relativas a pagamentos em atraso e execução hipotecária

	Data de aplicação
	21.03.2016
Com a redação que lhe foi dada por:	
A1 EBA/GL/2024/10	22.10.2024

# Secção 1 - Obrigações de cumprimento e comunicação

---



## Natureza das presentes Orientações

1. O presente documento contém orientações emitidas ao abrigo do artigo 16.º do Regulamento (UE) n.º 1093/2010<sup>1</sup>. Nos termos do artigo 16.º, n.º 3, do referido Regulamento, as autoridades competentes e as instituições financeiras devem desenvolver todos os esforços para dar cumprimento às Orientações.
2. As Orientações refletem a posição da EBA sobre práticas de supervisão adequadas no âmbito do Sistema Europeu de Supervisão Financeira ou sobre o modo como a legislação da União deve ser aplicada num domínio específico. As autoridades competentes, na aceção do artigo 4.º, n.º 2, do Regulamento (UE) n.º 1093/2010, às quais as presentes Orientações se aplicam devem dar cumprimento às mesmas, incorporando-as nas suas práticas de supervisão conforme for mais adequado (por exemplo, alterando o seu enquadramento jurídico ou os seus processos de supervisão), incluindo nos casos em que as orientações são aplicáveis, em primeira instância, a instituições.



## Requisitos de notificação

3. Nos termos do disposto no artigo 16.º, n.º 3, do Regulamento (UE) n.º 1093/2010, as autoridades competentes confirmam à EBA se dão ou tencionam dar cumprimento às presentes Orientações ou, caso contrário, indicam as razões para o não cumprimento até 21.10.2024. Na ausência de qualquer notificação até à referida data, a EBA considerará que as autoridades competentes em causa não cumprem as Orientações. As notificações efetuam-se mediante o envio do formulário disponível no sítio Web da EBA para o endereço [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu) com a referência «EBA/GL/2024/10». As notificações devem ser apresentadas por pessoas devidamente autorizadas para o efeito pelas respetivas autoridades competentes. Qualquer alteração no que respeita à situação de cumprimento deve igualmente ser comunicada à EBA.



---

<sup>1</sup> Regulamento (UE) n.º 1093/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, que cria uma Autoridade Europeia de Supervisão (Autoridade Bancária Europeia), altera a Decisão n.º 716/2009/CE e revoga a Decisão 2009/78/CE da Comissão (JO L 331, 15.12.2010, p.12).

4. As notificações serão publicadas no sítio Web da EBA, em conformidade com o disposto no artigo 16.º, n.º 3.

## Secção 2 - Objeto, âmbito de aplicação e definições

---

### Objeto e âmbito de aplicação

5. As presentes orientações apresentam mais detalhadamente os requisitos estabelecidos no artigo 28.º da Diretiva 2014/17/UE<sup>2</sup> relativa a contratos de crédito abrangidos pelo artigo 3.º da Diretiva 2014/17/UE.

### Destinatários

#### Destinatários das presentes Orientações

6. As orientações destinam-se a:

VA1

- a. autoridades competentes na aceção do artigo 4.º, n.º 2, do Regulamento (UE) n.º 1093/2010 (autoridade da EBA) que são igualmente autoridades competentes na aceção do artigo 4.º, ponto 22, da Diretiva 2014/17/UE; e

VC

- b. destinam-se igualmente a instituições financeiras, na aceção do artigo 4.º, n.º 1, do Regulamento (UE) n.º 1093/2010, que sejam mutuantes na aceção do artigo 4.º, n.º 2, da Diretiva 2014/17/UE.

VA1

#### Destinatários dos requisitos de informação [eliminado]

7. [eliminado]

VC

### Definições

8. Os termos utilizados e definidos na Diretiva 2014/17/UE têm o mesmo significado nas Orientações.

---

<sup>2</sup> Diretiva 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro de 2014, relativa a contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação e que altera as Diretivas 2008/48/CE e 2013/36/UE e o Regulamento (UE) n.º 1093/2010 (JO L 60, 28.02.2014, p.34).



## Externalização [eliminado]

9. [eliminado]

## Secção 3 - Entrada em vigor

---

### Data de aplicação

10. Estas orientações são aplicáveis a partir de 21 de março de 2016, com exceção dos requisitos de informação mencionados no n.º 7, que são aplicáveis a partir de [data de publicação nas línguas oficiais + 1 dia].

## Secção 4 - Requisitos relativos a pagamentos em atraso e execução hipotecária

---

### Orientação 1: Determinação de políticas e procedimentos

- 1.1 O mutuante deve estabelecer, e manter atualizados, procedimentos que permitam detetar, o mais rapidamente possível, os consumidores que apresentem dificuldades em proceder aos pagamentos.
- 1.2 O mutuante deve estabelecer, e manter atualizados, políticas e procedimentos que lhe permitam lidar e cooperar eficazmente com consumidores com dificuldades de pagamento. A política de cooperação com o consumidor deve incluir o fornecimento de informações adequadas por parte do mutuante, por exemplo, através de sítios Web e de documentação escrita, e a assistência ao consumidor com dificuldades de pagamento.
- 1.3 O mutuante deve garantir formação adequada ao pessoal que lida com consumidores com dificuldades de pagamento.

### Orientação 2: Cooperação com o consumidor

- 2.1 Quando o consumidor enfrenta dificuldades de pagamento, o mutuante deve trabalhar em conjunto com o consumidor para determinar o motivo das dificuldades, de modo a que o mutuante possa tomar as medidas adequadas.
- 2.2 Qualquer interação entre o mutuante e o consumidor relativamente às suas dificuldades de pagamento deve respeitar a privacidade do consumidor.
- 2.3 O mutuante, bem como qualquer agente a atuar em seu nome, deve manter um nível de contacto com o consumidor com dificuldades de pagamento que seja proporcional aos requisitos de informação e não excessivo.

### Orientação 3: Prestação de informações e assistência ao consumidor

- 3.1 O credor deve comunicar de forma clara e utilizar uma linguagem simples.
- 3.2 O mutuante deve prestar assistência e, pelo menos, fornecer as seguintes informações aos consumidores com dificuldades de pagamento:
  - a) o número de pagamentos em falta ou parcialmente pagos;

- b) o montante total dos pagamentos em atraso;
- c) os encargos resultantes do atraso no pagamento;
- d) a importância da cooperação do consumidor com o mutuante, no sentido de resolver a situação.

3.3 Nos casos em que persistam as dificuldades de pagamento por parte do consumidor, o mutuante deve prestar as seguintes informações ao consumidor:

- a) informações relativas às consequências da falta de pagamento (p. ex., custos, taxa dos juros de mora, possível perda do património, etc.); e
- b) informações relativas aos programas de apoio governamentais/públicos.

✓A1

## Orientação 4: Processo de resolução [eliminado]

4.1 [eliminado]

## Orientação 5: Documentação relativa às negociações com o consumidor e conservação dos registos

5.1 O mutuante deve documentar os motivos pelos quais a(s) possibilidade(s) de medidas de tolerância oferecidas ao consumidor, nos termos do n.º 1 do artigo 28.º da DCH, se adequam às suas circunstâncias individuais e deve elaborar e conservar registos adequados das suas negociações com o consumidor com dificuldades de pagamento durante um período de tempo razoável.

## Orientação 6: Subcontratação

6.1 Nos casos em que a atividade do mutuante esteja total ou parcialmente subcontratada a terceiros, os mutuantes, que não correspondam a nenhuma das instituições financeiras referidas nos pontos 9 a 11 das Orientações da EBA relativas à subcontratação (EBA/GL/2019/02), deverão garantir que estão a agir em conformidade com os requisitos estabelecidos naquelas Orientações, incluindo a responsabilidade final das instituições que procedem à subcontratação.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Orientações da EBA relativas à subcontratação (EBA/GL/2019/02) [EBA BS 2019 xxx \(Projeto de Orientações da EBA relativas à subcontratação\).docx \(europa.eu\)](#), que revogaram as orientações do CAESB relativas à subcontratação, de 14 de dezembro de 2004, com efeitos a partir de 30 de setembro de 2019.