

EBA/GL/2015/12 (konsolidované
znenie)

1. júna 2015



Usmernenia EBA

k nedoplatkom a zabaveniu

	Dátum začatia uplatňovania
	21. marca 2016
Zmenené a doplnené:	
A1 EBA/GL/2024/10	22. októbra 2024

Oddiel 1 – Povinnosť zhody (compliance) a ohlasovacia povinnosť



Štatút týchto usmernení

1. Tento dokument obsahuje usmernenia vydané podľa článku 16 nariadenia (EÚ) č. 1093/2010¹. Podľa článku 16 ods. 3 nariadenia č. 1093/2010 príslušné orgány a finančné inštitúcie vynaložia všetko úsilie na dodržanie týchto usmernení a odporúčaní.
2. Tieto usmernenia zahŕňajú názor EBA na príslušné postupy dohľadu v rámci Európskeho systému finančného dohľadu alebo na spôsob uplatňovania právnych predpisov Únie v konkrétnej oblasti. Príslušné orgány, ako sú vymedzené v článku 4 ods. 2 nariadenia (EÚ) č. 1093/2010, na ktoré sa tieto usmernenia vzťahujú, ich majú dodržiavať tak, že ich začlenia do svojich postupov dohľadu podľa potreby (napr. zmenou svojho právneho rámca alebo postupov dohľadu), a to aj v prípade, keď sú tieto usmernenia zamerané prevažne na banky.



Požiadavky na vykazovanie

3. Podľa článku 16 ods. 3 nariadenia (EÚ) č. 1093/2010 musia príslušné orgány do 21.10.2024 oznámiť EBA, či tieto usmernenia dodržiavajú alebo majú v úmysle dodržiavať, alebo musia uviesť dôvody ich nedodržania. Ak príslušné orgány v stanovenej lehote nedoručia žiadne oznámenie, bude EBA predpokladať, že príslušné orgány tieto usmernenia nedodržiavajú. Oznámenia sa majú zaslať prostredníctvom formulára dostupného na webovom sídle EBA na adresu: compliance@eba.europa.eu, s uvedením referenčného čísla „EBA/GL/2024/10“. Oznámenia majú predkladať osoby, ktoré majú náležité oprávnenie podávať v mene svojich príslušných orgánov správy o dodržiavaní usmernení. Akúkoľvek zmenu stavu dodržiavania usmernení je takisto potrebné oznámiť orgánu EBA.



4. Oznámenia budú uverejnené na webovej stránke EBA v súlade s článkom 16 ods. 3.

¹ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1093/2010 z 24. novembra 2010, ktorým sa zriaďuje Európsky orgán dohľadu (Európsky orgán pre bankovníctvo) a ktorým sa mení a dopĺňa rozhodnutie č. 716/2009/ES a zrušuje rozhodnutie Komisie 2009/78/ES (Ú. v. EÚ L 331, 15.12.2010. s. 12-47).

Oddiel 2 – Predmet úpravy, rozsah pôsobnosti a vymedzenie pojmov

Predmet úpravy a rozsah uplatňovania

5. V týchto usmerneniach sa uvádzajú bližšie podrobnosti o požiadavkách stanovených v článku 28 smernice 2014/17/EÚ² v súvislosti so zmluvami o úvere, na ktoré sa vzťahuje článok 3 smernice 2014/17/EÚ.

Určenie

Určenie týchto usmernení

6. Tieto usmernenia sú určené:

✓ A1

- a. príslušným orgánom, ako sú vymedzené v článku 4 ods. 2 nariadenia (EÚ) č. 1093/2010 (nariadenie o EBA), ktoré sú zároveň príslušnými orgánmi v súlade s článkom 4 bod 22 smernice 2014/17/EÚ a

✓ C

- b. sú tiež určené finančným inštitúciám, ako sú vymedzené v článku 4 ods. 1 nariadenia (EÚ) č. 1093/2010 (nariadenie o EBA), ktoré sú veriteľmi v súlade s vymedzením v bode 2 článku 4 smernice 2014/17/EÚ.

✓ A1

Určenie požiadaviek na informácie [vypúšťa sa]

7. [vypúšťa sa]

✓ C

Vymedzenie pojmov

8. Pojmy používané a vymedzené v smernici 2014/17/EÚ majú v týchto usmerneniach rovnaký význam.

² Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1093/2010 z 24. novembra 2010, ktorým sa zriaďuje Európsky orgán dohľadu (Európsky orgán pre bankovníctvo) a ktorým sa mení a dopĺňa rozhodnutie č. 716/2009/ES a zrušuje rozhodnutie Komisie 2009/78/ES (Ú. v. EÚ L 331, 15.12.2010, s. 12).



Zverenie výkonu činností [vypúšťa sa]

9. [vypúšťa sa]

Oddiel 3 – Vykonávanie

Dátum uplatnenia

10. Tieto usmernenia sa uplatňujú od 21. marca 2016 s výnimkou požiadaviek na informácie uvedených v odseku 7, ktoré sa uplatňujú od [dátum uverejnenia v úradných jazykoch + 1 deň].

Oddiel 4 – Požiadavky týkajúce sa nedoplatkov a zabavenia

Usmernenie č. 1: Stanovenie politík a postupov

- 1.1 Veriteľ má stanoviť a aktualizovať postupy v záujme čo najskoršieho zistenia začínajúcich platobných problémov spotrebiteľov.
- 1.2 Veriteľ má stanoviť a aktualizovať politiky a postupy v záujme účinného zaobchádzania so spotrebiteľmi s platobnými problémami a ich angažovania. V rámci politiky angažovanosti spotrebiteľov má veriteľ spotrebiteľom s platobnými problémami poskytovať dostatočné informácie, napríklad prostredníctvom webových stránok a písomných materiálov, a podporu.
- 1.3 Veriteľ má pre zamestnancov, ktorí pracujú so spotrebiteľmi s platobnými problémami, zabezpečiť primeranú odbornú prípravu.

Usmernenie č. 2: Angažovanie spotrebiteľa

- 2.1 Ak sa spotrebiteľ dostane do platobných problémov, veriteľ má v spolupráci so spotrebiteľom určiť dôvod vzniku týchto problémov a prijať príslušné opatrenia.
- 2.2 Akákoľvek komunikácia medzi veriteľom a spotrebiteľom v súvislosti s jeho platobnými problémami má rešpektovať súkromie spotrebiteľa.
- 2.3 Veriteľ a všetci zástupcovia konajúci v jeho mene majú kontakt a komunikáciu so spotrebiteľom s platobnými problémami zachovať na úrovni, ktorá zodpovedá požiadavkám na informácie, a neprekračovať ju v neprimeranej miere.

Usmernenie č. 3: Poskytovanie informácií a pomoci spotrebiteľovi

- 3.1 Veriteľ majú komunikovať jasne a zrozumiteľne.
- 3.2 Veriteľ majú spotrebiteľom s platobnými problémami poskytovať podporu a minimálne tieto informácie:
 - a) počet chýbajúcich alebo len čiastočne zaplatených splátok,
 - b) celková suma deficitu splátok,
 - c) poplatky vzniknuté v dôsledku deficitu splátok,
 - d) význam spolupráce spotrebiteľa s veriteľom pre vyriešenie situácie.

3.3 Ak platobné problémy spotrebiteľa pretrvávajú, veriteľ má spotrebiteľovi poskytnúť tieto informácie:

- a) informácie týkajúce sa následkov chýbajúcich splátok (napr. náklady, úroky z omeškania, možná strata majetku atď.); a
- b) informácie o dostupných štátnych/verejných programoch alebo podpore.

A1

Usmernenie č. 4: Postup riešenia [vypúšťa sa]

4.1 [vypúšťa sa]

Usmernenie č. 5: Dokumentácia rokovaní so spotrebiteľom a uchovávanie záznamov

5.1 „Veriteľ má dokumentovať dôvody, prečo sú možnosti opatrení úpravy podmienok splácania, ktoré boli ponúknuté spotrebiteľovi v súlade s článkom 28 ods. 1 smernice 2014/17/EÚ o zmluvách o úvere pre spotrebiteľov týkajúcich sa nehnuteľností určených na bývanie, v jeho individuálnej situácii vhodné, a má vyhotoviť a počas primeraného obdobia uchovávať náležité záznamy o svojich rokovaníach so spotrebiteľom, ktorý má problémy so splácaním.“

Usmernenie č. 6: Externé zabezpečovanie činností (outsourcing)

6.1 V prípadoch, keď je činnosť veriteľa úplne alebo čiastočne zverená tretím stranám, majú veritelia, ktorí nie sú ani jednou z finančných inštitúcií uvedených v odsekoch 9 až 11 Usmernení k outsourcingu (EBA/GL/2019/02), zabezpečiť, aby spĺňali požiadavky stanovené v uvedených usmerneniach vrátane konečnej zodpovednosti inštitúcií pri externe vykonávanej činnosti³.

³ Usmernenia EBA k outsourcingu (EBA/GL/2019/02) [EBA BS 2019 xxx \(návrh usmernení EBA k outsourcingu\).docx \(europa.eu\)](#), ktorými sa s účinnosťou od 14. septembra 2019 zrušili usmernenia Výboru európskych orgánov bankového dohľadu (CEBS) k zvereniu výkonu činností zo 14. decembra 2004.