


EBA/GL/2015/12 (konsolidirano
besedilo)

1. junij 2015



Smernice organa EBA

o zamudah pri plačilih in izvršbi

	Datum začetka uporabe
	21. 3. 2016
Spremenjene z:	
 A1 EBA/GL/2024/10	22. 10. 2024

Razdelek 1 – Obveznosti glede skladnosti in poročanja

70

Vloga teh smernic

1. Dokument vsebuje smernice, izdane v skladu s členom 16 Uredbe (EU) št. 1093/2010¹. V skladu s členom 16(3) Uredbe (EU) št. 1093/2010 si morajo pristojni organi in finančne institucije na vsak način prizadevati za upoštevanje smernic.
2. V smernicah je predstavljeno stališče organa EBA o ustreznih nadzorniških praksah v Evropskem sistemu finančnega nadzora in o tem, kako bi bilo treba zakonodajo Unije uporabljati na določenem področju. Pristojni organi iz člena 4(2) Uredbe (EU) št. 1093/2010, za katere smernice veljajo, bi jih morali upoštevati tako, da jih ustrezno vključijo v svoje prakse (npr. s spremembo svojega pravnega okvira ali nadzorniških postopkov), tudi če so smernice namenjene predvsem institucijam.

7A1

Zahteve glede poročanja

3. Pristojni organi morajo v skladu s členom 16(3) Uredbe (EU) št. 1093/2010 do 21.10.2024 organ EBA uradno obvestiti, ali ravnajo oziroma ali nameravajo ravnati v skladu s temi smernicami, ali pa mu sporočiti razloge za njihovo neupoštevanje. Če pristojni organi uradnega obvestila ne bodo poslali do tega roka, bo organ EBA štel, da smernic ne upoštevajo. Uradna obvestila je treba poslati na obrazcu, ki je na voljo na spletnem mestu organa EBA, na elektronski naslov compliance@eba.europa.eu z navedbo sklica „EBA/GL/2024/10“. Predložiti jih morajo osebe, ki so pooblaščenice za poročanje o skladnosti v imenu svojih pristojnih organov. Organu EBA je treba sporočiti tudi vsako spremembo stanja glede upoštevanja smernic.

70

4. Uradna obvestila bodo v skladu s členom 16(3) objavljena na spletni strani organa EBA.

¹ Uredba (EU) št. 1093/2010 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. novembra 2010 o ustanovitvi Evropskega nadzornega organa (Evropski bančni organ) in o spremembi Sklepa št. 716/2009/ES ter razveljavitvi Sklepa Komisije 2009/78/ES (UL L 331, 15.12.2010, str. 12–47).

Razdelek 2 – Predmet urejanja, področje uporabe in opredelitev pojmov

Predmet urejanja in področje uporabe

5. V teh smernicah so podrobneje pojasnjene zahteve iz člena 28 Direktive 2014/17/EU² v zvezi s kreditnimi pogodbami, ki spadajo v področje uporabe člena 3 Direktive 2014/17/EU.

Naslovniki

Naslovniki teh smernic

6. Te smernice so namenjene:

✓A1

- a. pristojnim organom, kot so opredeljeni v členu 4(2) Uredbe (EU) št. 1093/2010 (organ EBA), ki so tudi pristojni organi, kot so opredeljeni v točki (22) člena 4 Direktive 2014/17/EU, in

✓C

- b. tudi finančnim institucijam iz člena 4(1) Uredbe (EU) št. 1093/2010, ki so dajalci kredita v skladu s točko (2) člena 4 Direktive 2014/17/EU.

✓A1

Naslovniki zahtev za informacije [se črta]

7. [se črta]

✓C

Opredelitev pojmov

8. Izrazi v teh smernicah imajo enak pomen kot izrazi, uporabljeni in opredeljeni v Direktivi 2014/17/EU.

✓A1

² Direktiva 2014/17/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 4. februarja 2014 o potrošniških kreditnih pogodbah za stanovanjske nepremičnine in spremembi direktiv 2008/48/ES in 2013/36/EU ter Uredbe (EU) št. 1093/2010 (UL L 60, 28.2.2014, str. 34).

Zunanje izvajanje [se črta]

9. [se črta]

Razdelek 3 – Izvajanje

Datum začetka uporabe

10. Te smernice se uporabljajo od 21. marca 2016, razen zahtev za informacije iz odstavka 7, ki se uporabljajo od [datum objave v uradnih jezikih + 1 dan].

Razdelek 4 – Zahteve v zvezi z zamudami pri plačilih in izvršbo

Smernica 1: Oblikovanje politik in postopkov

- 1.1 Dajalec kredita bi moral določiti in posodabljati postopke za čim hitreje odkrivanje potrošnikov, ki imajo težave z odplačevanjem obrokov.
- 1.2 Dajalec kredita bi moral določiti in posodabljati politike in postopke za učinkovito obravnavo potrošnikov, ki imajo težave z odplačevanjem, in sodelovanje z njimi. Politika sodelovanja s potrošniki bi morala vključevati zagotavljanje ustreznih informacij s strani dajalca kredita, na primer na spletnih straneh in v pisnem gradivu, ter podporo za potrošnike, ki imajo težave z odplačevanjem obrokov.
- 1.3 Dajalec kredita bi moral zagotoviti ustrezno usposabljanje za osebje, ki dela s potrošniki v težavah zaradi odplačevanja obrokov.

Smernica 2: Sodelovanje s potrošnikom

- 2.1 Kadar ima potrošnik težave z odplačevanjem obrokov, bi moral dajalec kredita sodelovati z njim, da ugotovi, zakaj so nastale težave, in da sprejme ustrezne ukrepe.
- 2.2 Dajalec kredita bi moral pri vsakem stiku s potrošnikom v zvezi z njegovimi plačilnimi težavami spoštovati zaupnost podatkov, ki se nanašajo na potrošnika.
- 2.3 Dajalec kredita in posredniki, ki delujejo v njegovem imenu, bi morali ohraniti takšno raven stikov in komunikacije s potrošnikom v težavah zaradi odplačevanja obrokov, ki je sorazmerna z zahtevami za informacije in ni pretirana.

Smernica 3: Zagotavljanje informacij in pomoči potrošniku

- 3.1 Dajalec kredita bi moral komunicirati jasno in razumljivo.
- 3.2 Dajalec kredita bi moral zagotoviti pomoč in vsaj naslednje informacije potrošnikom, ki imajo težave zaradi odplačevanja obrokov:
 - a) število zamujenih ali delno plačanih obveznosti;
 - b) skupno vsoto neplačanih obveznosti;
 - c) nastale stroške, povezane z neplačanimi obveznostmi;

d) pomen sodelovanja potrošnika z dajalcem kredita za rešitev nastalega stanja.

3.3 Kadar težav potrošnika z odplačevanjem obveznosti ni mogoče odpraviti, bi moral dajalec kredita potrošniku zagotoviti naslednje informacije:

- a) informacije v zvezi s posledicami zamude poravnavanja obveznosti (npr. stroški, zamudne obresti, morebitna izguba premoženja itd.) in
- b) informacije o razpoložljivih državnih/javnih shemah ali podpori.

VA1

Smernica 4: Postopek reševanja [se črta]

4.1 [se črta]

Smernica 5: Dokumentacija poslovanja s potrošnikom in hramba evidenc

5.1 Dajalec kredita bi moral dokumentirati razloge, zaradi katerih so možnosti ukrepov prestrukturiranja, ponujene potrošniku v skladu s členom 28(1) direktive o stanovanjskih kreditih, primerne glede na njegove posamezne okoliščine, ter pripraviti primerno evidenco o poslovanju s potrošnikom, ki ima težave z odplačevanjem obrokov, in jo hraniti razumno časovno obdobje.

Smernica 6: Zunanje izvajanje

6.1 Kadar je dejavnost dajalca kredita v celoti ali delno oddana v zunanje izvajanje tretjim osebam, bi morali dajalci kredita, ki niso finančne institucije iz odstavkov 9 do 11 smernic organa EBA o zunanjem izvajanju (EBA/GL/2019/02), zagotoviti, da izpolnjujejo zahteve iz navedenih smernic, vključno s končno odgovornostjo institucij pri zunanjem izvajanju³.

³ Smernice organa EBA o zunanjem izvajanju (EBA/GL/2019/02) [EBA BS 2019 xxx \(Osnutek smernic organa EBA o zunanjem izvajanju\).docx \(europa.eu\)](#), s katerimi so bile z učinkom od 30. septembra 2019 razveljavljene smernice Odbora evropskih bančnih nadzornikov o zunanjem izvajanju z dne 14. decembra 2004.