

---

EBA/GL/2015/12

---

19.08.2015

---

# Orientations de l'ABE

---

## sur les retards de paiement et la saisie

# Table des matières

---

<b>Section 1 - Obligations de conformité et de reporting</b>	<b>3</b>
<b>Section 2 —- Objet, champ d'application et définitions</b>	<b>4</b>
<b>Section 3 -- Mise en œuvre</b>	<b>6</b>
<b>Section 1- Obligations de conformité et de reporting</b>	<b>3</b>
<b>Section 2 — Objet, champ d'application et définitions</b>	<b>4</b>
<b>Section 3 – Mise en œuvre</b>	<b>6</b>
<b>Section 4 - Exigences concernant les retards de paiement et la saisie</b>	<b>7</b>

# Section 1- Obligations de conformité et de reporting

---

## Statut de ces orientations

1. Le présent document contient des orientations émises en vertu de l'article 16 du règlement (UE) n° 1093/2010<sup>1</sup>. Conformément à l'article 16, paragraphe 3, du règlement (UE) n° 1093/2010, les autorités compétentes et les établissements financiers mettent tout en œuvre pour respecter ces orientations.
2. Les orientations exposent l'avis de l'ABE sur des pratiques de surveillance appropriées au sein du système européen de surveillance financière ou sur les modalités d'application du droit de l'Union dans un domaine particulier. Les autorités compétentes, telles que définies à l'article 4, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 1093/2010, qui sont soumises aux orientations, doivent les respecter en les intégrant dans leurs pratiques, s'il y a lieu (par exemple en modifiant leur cadre juridique ou leurs processus de surveillance), y compris lorsque les orientations s'adressent principalement à des établissements.

## Obligations de déclaration

3. Conformément à l'article 16, paragraphe 3, du règlement (UE) n° 1093/2010, les autorités compétentes doivent indiquer à l'ABE si elles respectent ou entendent respecter ces orientations, ou indiquer les raisons du non-respect des orientations, le cas échéant, avant le 19.10.2015. En l'absence d'une notification avant cette date, les autorités compétentes seront considérées par l'ABE comme n'ayant pas respecté les orientations. Les notifications sont à adresser à [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu) à l'aide du formulaire disponible sur le site internet de l'ABE et en indiquant en objet « EBA/GL/2015/12 ». Les notifications doivent être communiquées par des personnes dûment habilitées à rendre compte du respect des orientations au nom des autorités compétentes. Toute modification du statut de conformité avec les orientations doit être signalée à l'ABE.
4. Les notifications seront publiées sur le site internet de l'ABE, conformément à l'article 16, paragraphe 3.

---

<sup>1</sup> Règlement (UE) n° 1093/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 instituant une Autorité européenne de surveillance (l'Autorité bancaire européenne), modifiant la décision n° 716/2009/CE et abrogeant la décision 2009/78/CE de la Commission (JO L 331, 15.12.2010, p.12).

## Section 2 — Objet, champ d'application et définitions

---

### Objet et champ d'application

5. Les présentes orientations fournissent des précisions sur les exigences énoncées à l'article 28 de la directive 2014/17/UE<sup>2</sup> pour les contrats de crédit relevant du champ d'application de l'article 3 de la directive 2014/17/UE.

### Destinataires

#### Destinataires des présentes orientations

6. Les orientations sont destinées:
  - a. aux autorités compétentes, telles que définies à l'article 4, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 1093/2010 (autorité membre de l'ABE) qui sont également des autorités compétentes, telles que définies à l'article 4, point 22), de la directive 2014/17/UE. Elles sont applicables dans la mesure où ces autorités ont été désignées comme compétentes pour garantir l'application et l'exécution des dispositions de la directive 2014/17/UE auxquelles se rapportent les présentes orientations; et
  - b. également aux établissements financiers, tels que définis à l'article 4, paragraphe 1, du règlement (UE) n° 1093/2010 qui sont des prêteurs, tels que définis à l'article 4, point 2), de la directive 2014/17/UE.

#### Destinataires des exigences d'information

7. Indépendamment de la question de savoir si une autorité ABE est destinataire au titre du paragraphe 6) point a), si un État membre a désigné plus d'une autorité en vertu de l'article 5 de la directive 2014/17/UE et que l'une d'entre elles n'est pas une autorité membre de l'ABE, l'autorité membre de l'ABE désignée au titre de cet article, devrait, sans préjudice des dispositifs nationaux adoptés au titre de l'article 5, paragraphe 3, de la directive sur le crédit hypothécaire (DCH):
  - a. informer sans délai l'autre autorité désignée des présentes orientations et de leur date d'entrée en vigueur;

---

<sup>2</sup> Directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel et modifiant les directives 2008/48/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010 (JO L 60, du 28.02.2014, p. 34).

- b. demander par écrit à cette autorité d'envisager d'appliquer les orientations;
- c. demander par écrit à cette autorité d'informer soit l'ABE soit l'autorité membre de l'ABE, dans un délai de deux mois à compter de la notification au titre du point a), si elle a appliqué ou si elle a l'intention d'appliquer les présentes orientations; et
- d. transmettre sans délai à l'ABE les informations reçues au titre du point c), le cas échéant.

## Définitions

- 8. Les termes employés et définis dans la directive 2014/17/UE revêtent la même signification dans les orientations.

## Sous-traitance

- 9. Si l'activité du prêteur est sous-traitée à des tiers, en tout ou en partie, ou réalisée par une autre entité d'une autre manière, les prêteurs devraient veiller à ce que, ce faisant, ils respectent les exigences énoncées dans les orientations du CECB relatives à l'externalisation<sup>3</sup>. Cela inclut notamment l'orientation 2 du CECB, prévoyant que « la direction générale de l'établissement sous-traitant est responsable en dernier ressort de la bonne gestion des risques liés à la sous-traitance ou aux activités sous-traitées ».

---

<sup>3</sup> Voir CECB (2006), *Orientations relatives à l'externalisation*,  
<https://www.eba.europa.eu/documents/10180/104404/GL02OutsourcingGuidelines.pdf.pdf>

## Section 3 – Mise en œuvre

---

### Date d'entrée en vigueur

10. Les présentes orientations entrent en vigueur à compter du 21 mars 2016, à l'exception des exigences d'informations visées au paragraphe 7, qui entrent en vigueur à compter du [date de publication dans les langues officielles + 1 jour].

## Section 4 - Exigences concernant les retards de paiement et la saisie

---

### Orientation 1: Mise en place de politiques et de procédures

- 1.1 Le prêteur devrait mettre en place et maintenir à jour des procédures visant à détecter, aussitôt que possible, les consommateurs faisant face à des difficultés de paiement.
- 1.2 Le prêteur devrait mettre en place et maintenir à jour des politiques et des procédures visant à traiter de manière efficace les consommateurs faisant face à des difficultés de paiement et à coopérer avec eux. La politique de coopération avec le consommateur devrait prévoir la fourniture d'informations adéquates de la part du prêteur, par exemple au moyen de sites internet et de documents écrits, et de soutien aux consommateurs faisant face à des difficultés de paiement.
- 1.3 Le prêteur devrait fournir une formation adéquate au personnel opérant avec des consommateurs faisant face à des difficultés de paiement.

### Orientation 2: Coopération avec le consommateur

- 2.1 Lorsqu'un consommateur fait face à des difficultés de paiement, le prêteur devrait collaborer avec le consommateur afin de définir les causes des difficultés survenues et de prendre les mesures appropriées.
- 2.2 Toute interaction entre le prêteur et le consommateur concernant les difficultés de paiement de celui-ci devrait respecter la vie privée du consommateur.
- 2.3 Le prêteur, de même que tout agent agissant pour son compte, devrait maintenir un niveau de contact et de communication avec le consommateur faisant face à des difficultés de paiement qui soit proportionnel aux exigences d'informations et non excessif.

### Orientation 3: Fourniture d'informations et d'aide au consommateur

- 3.1 Le prêteur devrait communiquer dans un langage clair et simple.
- 3.2 Le prêteur devrait fournir une assistance et, au minimum, les informations suivantes aux consommateurs faisant face à des difficultés de paiement:
  - a) le nombre de paiements non réglés ou réglés en partie seulement;
  - b) le montant total des paiements non réglés;

- c) les frais encourus en raison des paiements non réglés;
- d) l'importance de la coopération du consommateur avec le prêteur afin de régler le problème.

3.3 Si les difficultés de paiement auxquelles fait face le consommateur persistent, le prêteur devrait fournir au consommateur les informations suivantes:

- a) informations concernant les conséquences des paiements non réglés (par exemple, coûts, taux d'intérêt moratoire, risque de saisie de biens appartenant au consommateur, etc.); et
- b) informations concernant les mécanismes ou le soutien proposés par l'État/les services publics.

## Orientation 4: Processus de règlement

4.1 Lorsqu'il décide des mesures à prendre ou de la tolérance dont il y a lieu de faire preuve, le prêteur devrait tenir compte des circonstances individuelles du consommateur, des intérêts et des droits du consommateur et de sa capacité à rembourser. Les mesures de tolérance peuvent inclure l'une des deux concessions suivantes, ou les deux, à l'égard du consommateur:

1. refinancer en tout ou en partie le contrat de crédit;
2. modifier les modalités et conditions antérieures d'un contrat de crédit, ce qui peut inclure entre autres :
  - a) de prolonger la durée du prêt hypothécaire;
  - b) de changer le type de prêt hypothécaire (par exemple, passer d'un prêt hypothécaire avec remboursement de capital et intérêts à un prêt hypothécaire avec remboursement des seuls intérêts);
  - c) de différer pendant une certaine période le paiement de la totalité ou d'une partie des versements du remboursement;
  - d) de changer le taux d'intérêt;
  - e) de proposer de suspendre le paiement pendant une période donnée.

## Orientation 5: Documentation des interactions avec le consommateur et conservation de dossiers

5.1 Le prêteur devrait documenter les raisons pour lesquelles l' (les) alternative(s) proposée(s) au consommateur est (sont) appropriée(s) compte tenu de ses circonstances individuelles, et il devrait veiller à établir et à conserver pendant une période raisonnable un dossier adéquat de ses interactions avec le consommateur faisant face à des difficultés de paiement.