
EBA/GL/2015/12

19.08.2015

Directrices de la ABE

sobre las demoras en los pagos y las ejecuciones hipotecarias

Índice

| | |
|---|----------|
| Sección 1 – Obligaciones de cumplimiento y de notificación | 3 |
| Sección 2 – Objeto, ámbito de aplicación y definiciones | 4 |
| Sección 3 – Aplicación | 6 |
| Sección 4 - Requisitos relativos a las demoras en los pagos y las ejecuciones hipotecarias | 7 |

Sección 1 – Obligaciones de cumplimiento y de notificación

Rango jurídico de las presentes directrices

1. El presente documento contiene directrices emitidas en virtud del artículo 16 del Reglamento (UE) nº 1093/2010¹. De conformidad con el artículo 16, apartado 3, del Reglamento (UE) nº 1093/2010, las autoridades competentes y las entidades financieras harán todo lo posible para atenerse a ellas.
2. En Las directrices se expone el punto de vista de la ABE sobre las prácticas de supervisión más adecuadas en el marco del Sistema Europeo de Supervisión Financiera o sobre cómo debería aplicarse el Derecho de la Unión en un determinado ámbito. Las autoridades competentes definidas en el artículo 4, apartado 2, del Reglamento (UE) nº 1093/2010 a las que sean de aplicación las directrices deberían cumplirlas incorporándolas a sus prácticas de la forma más apropiada (modificando, por ejemplo, su marco jurídico o sus procedimientos de supervisión), incluso en aquellos casos en los que las directrices vayan dirigidas principalmente a las entidades.

Requisitos de notificación

3. De conformidad con el artículo 16, apartado 3, del Reglamento (UE) nº 1093/2010, las autoridades competentes deberán notificar a la ABE, a más tardar el 19.10.2015, si cumplen o se proponen cumplir estas directrices indicando, en caso negativo, los motivos para no cumplirlas. A falta de notificación en dicho plazo, la ABE considerará que las autoridades competentes no las cumplen. Las notificaciones se presentarán remitiendo el modelo que se encuentra disponible en el sitio web de la ABE a compliance@eba.europa.eu, con la referencia «EBA/GL/2015/12». Las notificaciones serán presentadas por personas debidamente facultadas para comunicar el cumplimiento en nombre de las respectivas autoridades competentes. Cualquier cambio en la situación de cumplimiento de las directrices deberá notificarse igualmente a la ABE.
4. Las notificaciones se publicarán en el sitio web de la ABE, tal y como contempla el artículo 16, apartado 3.

¹ Reglamento (UE) nº 1093/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión (Autoridad Bancaria Europea), se modifica la Decisión nº 716/2009/CE y se deroga la Decisión nº 2009/78/CE de la Comisión, (DO L 331 de 15.12.2010, p. 12).

Sección 2 – Objeto, ámbito de aplicación y definiciones

Objeto y ámbito de aplicación

5. Las presentes directrices proporcionan información adicional sobre los requisitos establecidos en el artículo 28 de la Directiva 2014/17/UE² en relación con los contratos de crédito que quedan incluidos en el ámbito de aplicación del artículo 3 de la Directiva 2014/17/UE.

Destinatarios

Destinatarios de estas directrices

6. Estas directrices van dirigidas a:
 - a. las autoridades competentes según la definición recogida en el artículo 4, apartado 2, del Reglamento (UE) nº 1093/2010 (autoridad miembro de la ABE), que también son autoridades competentes según la definición del artículo 4, punto 22, de la Directiva 2014/17/UE. Las directrices son de aplicación en la medida en que dichas autoridades hayan sido designadas competentes para garantizar la aplicación y observancia de las disposiciones de la Directiva 2014/17/UE a que se refieren estas directrices; y
 - b. también van dirigidas a las entidades financieras según la definición recogida en el artículo 4, apartado 1, del Reglamento (UE) nº 1093/2010, que son prestamistas según la definición del artículo 4, punto 2, de la Directiva 2014/17/UE.

Destinatarios de los requisitos de información

7. Con independencia de si una autoridad miembro de la ABE es destinataria de conformidad con el apartado 6, letra a), cuando un Estado miembro haya designado a más de una autoridad de acuerdo con el artículo 5 de la Directiva 2014/17/UE y una de ellas no sea una autoridad miembro de la ABE, la autoridad miembro de la ABE designada de acuerdo con dicho artículo deberá, sin perjuicio de los mecanismos nacionales adoptados de acuerdo con el artículo 5, apartado 3, de la Directiva de créditos hipotecarios:
 - a. informar sin demora a la otra autoridad designada de la existencia de estas directrices y su fecha de aplicación;

² Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 (DO L 60 de 28.2.2014, p.34).

- b. solicitar por escrito a dicha autoridad que considere la aplicación de las directrices;
- c. solicitar por escrito a dicha autoridad que informe a la ABE o a la autoridad miembro de la ABE en el plazo de dos meses a partir de la notificación de la letra a) si aplica o tiene intención de aplicar estas directrices; y
- d. cuando corresponda, enviar sin demora a la ABE la información recibida de conformidad con la letra c).

Definiciones

- 8. Los términos utilizados y definidos en la Directiva 2014/17/UE tienen idéntico significado en estas directrices.

Externalización

- 9. En aquellos casos en que la actividad del prestamista se haya externalizado total o parcialmente a terceros o sea realizada por otra entidad de cualquier otra forma, los prestamistas garantizarán que, en dicho supuesto, cumplen los requisitos establecidos en las Directrices del CSBE sobre externalización³. Esto incluye, en particular, la Directriz 2 del CSBE, que establece que «la responsabilidad última de la adecuada gestión de los riesgos asociados con la externalización o las actividades externalizadas recae sobre la alta dirección de la entidad que externaliza».

³ Véase CSBE (2006), *Directrices sobre externalización*, en <https://www.eba.europa.eu/documents/10180/104404/GL02OutsourcingGuidelines.pdf.pdf>

Sección 3 – Aplicación

Fecha de aplicación

10. Las presentes directrices serán de aplicación a partir del 21 de marzo de 2016, excepto los requisitos de información referidos en el apartado 7, que serán de aplicación desde [fecha de publicación en los idiomas oficiales más 1 día].

Sección 4 - Requisitos relativos a las demoras en los pagos y las ejecuciones hipotecarias

Directriz 1: Establecimiento de políticas y procedimientos

- 1.1 El prestamista establecerá y mantendrá actualizados procedimientos para detectar, tan pronto como sea posible, aquellos consumidores que se encuentren en dificultades para atender los pagos.
- 1.2 El prestamista establecerá y mantendrá actualizadas políticas y procedimientos para la efectiva gestión y relación con los consumidores que se encuentren en dificultades para atender los pagos. Dichas políticas incluirán el suministro de información adecuada por parte del prestamista, por ejemplo, a través de sitios web y documentación escrita, así como la asistencia a los consumidores que se encuentren en dificultades para atender los pagos.
- 1.3 El prestamista proporcionará una formación adecuada al personal encargado de las relaciones con consumidores que se encuentren en dificultades para atender los pagos.

Directriz 2: Gestión de las relaciones con el consumidor

- 2.1 Cuando un consumidor se encuentre en dificultades para atender los pagos, el prestamista colaborará con él para establecer las causas de la aparición de dichas dificultades y para que el prestamista adopte las medidas adecuadas.
- 2.2 Cualquier actuación del prestamista respecto al consumidor en relación con sus dificultades para atender los pagos respetará el derecho a la privacidad del consumidor.
- 2.3 El prestamista, así como cualquier agente que actúe en su nombre, mantendrá un nivel de contacto y comunicación con el consumidor que se encuentre en dificultades para atender los pagos que sea proporcional a los deberes de información y no resulte excesivo.

Directriz 3: Suministro de información y asistencia al consumidor

- 3.1 El prestamista se comunicará con un lenguaje claro y sencillo.
- 3.2 El prestamista proporcionará asistencia y, al menos, la siguiente información a los consumidores que se encuentren en dificultades para atender los pagos:
 - a) el número de pagos no atendidos o atendidos solo parcialmente;

- b) el importe total de los pagos no atendidos;
- c) los gastos incurridos como consecuencia de los pagos no atendidos;
- d) la importancia de la cooperación del consumidor con el prestamista para resolver la situación.

3.3 En aquellos casos en los que persistan las dificultades del consumidor para atender los pagos, el prestamista proporcionará al consumidor la siguiente información:

- a) información relativa a las consecuencias de los pagos no atendidos (por ejemplo los costes, el tipo de interés de demora, la posible pérdida de bienes, etc.); e
- b) información sobre los programas o ayudas gubernamentales o públicas a su disposición.

Directriz 4: Proceso de decisión de medidas necesarias

4.1 El prestamista tendrá en cuenta las circunstancias individuales del consumidor, los intereses y derechos de este y su capacidad para hacer frente a la deuda contraída a la hora de decidir qué pasos o medidas adoptar para la reestructuración o refinanciación de la deuda. Las medidas podrán incluir una o las dos concesiones siguientes al consumidor:

1. una refinanciación total o parcial del contrato de crédito;
2. una modificación de las condiciones previas de un contrato de crédito, que podrá incluir, entre otras:
 - a) la ampliación de la duración del contrato de crédito;
 - b) el cambio en el tipo de contrato de crédito hipotecario (por ejemplo, el cambio de un contrato de crédito hipotecario que establezca el pago tanto de capital como de intereses a un contrato de crédito en el que se paguen solo intereses);
 - c) el aplazamiento de la totalidad o de parte de la cuota hipotecaria por un periodo de tiempo;
 - d) el cambio del tipo de interés;
 - e) el ofrecimiento de un periodo de carencia.

Directriz 5: Documentación de las relaciones con el consumidor y conservación de registros

5.1 El prestamista documentará las razones por las que la opción u opciones ofrecidas al consumidor son adecuadas a sus circunstancias personales y creará y conservará los registros



adecuados sobre sus relaciones con aquellos consumidores que se encuentren en dificultades para atender los pagos durante un periodo de tiempo razonable.