
EBA/GL/2015/12

19.08.2015

Wytyczne EUNB

dotyczące zaległości w spłacie i
egzekucji z nieruchomości

Treść

Część 1 - Zgodność z przepisami i obowiązki sprawozdawcze	3
Część 2- Przedmiot, zakres i definicje	4
Część 3 - Wdrożenie	6
Część 4 - Wymogi dotyczące zaległości w spłacie i egzekucji z nieruchomości	7

Część 1 - Zgodność z przepisami i obowiązki sprawozdawcze

Status niniejszych wytycznych

1. Niniejszy dokument zawiera wytyczne wydane zgodnie z art. 16 rozporządzenia (UE) nr 1093/2010¹. Zgodnie z art. 16 ust. 3 rozporządzenia (UE) nr 1093/2010 właściwe organy i instytucje finansowe dokładają wszelkich starań, aby zastosować się do tych wytycznych i zaleceń.
2. Wytyczne przedstawiają stanowisko EUNB w sprawie odpowiednich praktyk nadzoru w ramach Europejskiego Systemu Nadzoru Finansowego lub tego, jak należy stosować prawo europejskie w konkretnym obszarze. Właściwe organy określone w art. 4 ust. 2 rozporządzenia (UE) nr 1093/2010, do których wytyczne mają zastosowanie, powinny stosować się do wytycznych poprzez wprowadzenie ich odpowiednio do swoich praktyk (np. poprzez dostosowanie swoich ram prawnych lub procesów nadzorczych), również jeżeli wytyczne są skierowane przede wszystkim do instytucji.

Wymogi dotyczące sprawozdawczości

3. Zgodnie z art. 16 ust. 3 rozporządzenia (UE) nr 1093/2010 właściwe organy muszą poinformować EUNB, czy stosują się lub czy zamierzą zastosować się do niniejszych wytycznych lub danego zalecenia lub podają powody niestosowania się do dnia 19.10.2015. W przypadku braku informacji w tym terminie właściwe organy zostaną uznane przez EUNB za niestosujące się do niniejszych wytycznych. Informacje należy przekazać poprzez wysłanie formularza dostępnego na stronie internetowej EUNB na compliance@eba.europa.eu z dopiskiem „EBA/GL/2015/12”. Informacje przekazują osoby upoważnione do informowania o niestosowaniu się do wytycznych w imieniu właściwych organów. Wszelkie zmiany dotyczące stosowania się do wytycznych także należy zgłaszać do EUNB.
4. Zgodnie z art. 16 ust. 3 przekazywane informacje publikuje się na stronie internetowej EUNB.

¹ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1093/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. w sprawie ustanowienia Europejskiego Urzędu Nadzoru (Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego), zmiany decyzji nr 716/2009/WE oraz uchylecia decyzji Komisji 2009/78/WE (Dz.U. L 331 z 15.12.2010, s. 12).

Część 2- Przedmiot, zakres i definicje

Przedmiot i zakres stosowania

5. Niniejsze wytyczne uściślają wymogi określone w art. 28 dyrektywy 2014/17/UE² w odniesieniu do umów o kredyt, które wchodzą w zakres art. 3 dyrektywy 2014/17/UE.

Adresaci

Adresaci niniejszych wytycznych

6. Wytyczne skierowane są do:
- a. właściwych organów określonych w art. 4 ust. 2 rozporządzeniu (UE) nr 1093/2010 (organów EUNB), które są także organami właściwymi określonymi w art. 4 pkt 22 dyrektywy 2014/17/UE. Mają one zastosowanie w zakresie, w jakim te organy zostały wyznaczone jako właściwe do zapewnienia stosowania i egzekwowania tych przepisów dyrektywy 2014/17/UE, których niniejsze wytyczne dotyczą, a także
 - b. są skierowane do instytucji finansowych określonych w art. 4 ust. 1 rozporządzenia (UE) nr 1093/2010, które są kredytodawcami określonymi w art. 4 pkt 2 dyrektywy 2014/17/UE.

Adresaci wymogów informacyjnych

7. Niezależnie od tego, czy organ EUNB jest adresatem na mocy pkt 6 lit. a), czy też nie, kiedy państwo członkowskie wyznaczyło więcej niż jeden organ zgodnie z art. 5 dyrektywy 2014/17/UE i jeden z nich nie jest organem EUNB, organ EUNB wyznaczony na mocy tego artykułu powinien, bez uszczerbku dla innych uzgodnień przyjętych na mocy art. 5 ust. 3 dyrektywy w sprawie kredytów hipotecznych:
- a. niezwłocznie poinformować drugi wyznaczony organ o niniejszych wytycznych i dacie rozpoczęcia ich stosowania;
 - b. zwrócić się do tego organu na piśmie o rozważenie stosowania wytycznych;
 - c. zwrócić się do tego organu na piśmie o poinformowanie EUNB lub organu EUNB w terminie dwóch miesięcy od powiadomienia określonego w lit. a), czy stosuje on lub zamierza stosować niniejsze wytyczne oraz

² Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE z dnia 4 lutego 2014 r. w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomością mieszkalną i zmieniająca dyrektywy 2008/48/WE i 2013/36/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 (Dz.U. L 60 z 28.02.2010, s. 34).

- d. w stosownym przypadku niezwłocznie przekazać EUNB informację otrzymaną w ramach lit. c).

Definicje

8. Pojęcia stosowane i zdefiniowane w dyrektywie 2014/92/UE mają w niniejszych wytycznych takie samo znaczenie.

Outsourcing

9. W przypadkach, gdy działalność kredytodawcy jest częściowo lub w całości zlecona osobom trzecim lub prowadzona przez inny podmiot w inny sposób, kredytodawcy powinni zapewnić, że działając tak, spełniają wymogi określone w wytycznych CEBS dotyczących outsourcingu³. Dotyczy to w szczególności wytycznej 2 CEBS, która przewiduje, że „ostateczna odpowiedzialność za właściwe zarządzanie ryzykiem związanym z outsourcingiem lub zleconymi na zewnątrz działaniami należy do kadry kierowniczej wyższego szczebla”.

³ Zob. CEBS (2006), *Wytyczne dotyczące outsourcingu* na <https://www.eba.europa.eu/documents/10180/104404/GL02OutsourcingGuidelines.pdf.pdf>

Część 3 - Wdrożenie

Data rozpoczęcia stosowania

10. Niniejsze wytyczne stosuje się od dnia 21 marca 2016 r., za wyjątkiem wymogów informacyjnych, o których mowa w pkt 7, które stosuje się od [dnia publikacji w językach urzędowych + 1 dzień].

Część 4 - Wymogi dotyczące zaległości w spłacie i egzekucji z nieruchomości

Wytyczna 1: Tworzenie polityk i procedur

- 1.1 Kredytodawca powinien tworzyć i zapewnić aktualność procedur, aby jak najwcześniej identyfikować konsumentów zaczynających mieć problemy z płatnościami.
- 1.2 Kredytodawca powinien tworzyć i zapewnić aktualność polityk i procedur w celu skutecznego postępowania z konsumentami mającymi problem z płatnościami oraz angażowania ich. Polityka angażowania konsumenta powinna przewidywać przekazywanie przez kredytodawcę odpowiednich informacji, na przykład za pośrednictwem stron internetowych i materiałów pisemnych oraz wspieranie konsumentów borykających się z problemem z płatnościami.
- 1.3 Kredytodawca powinien zapewnić odpowiednie szkolenie dla personelu zajmującego się konsumentami borykającymi się z problemem z płatnościami.

Wytyczna 2: Angażowanie konsumenta

- 2.1 Kiedy konsument ma problem z płatnościami, kredytodawca powinien współpracować z nim, aby ustalić, dlaczego trudności się pojawiły i aby podjąć odpowiednie kroki.
- 2.2 Każdy kontakt kredytodawcy z konsumentem w związku z problemem z płatnościami powinien odbywać się z poszanowaniem prywatności konsumenta.
- 2.3 Kredytodawca oraz pośrednicy działający w imieniu kredytodawcy powinni utrzymywać poziom kontaktu i komunikacji z konsumentem mającym problem z płatnościami proporcjonalny do wymogów informacyjnych i nie nadmierny.

Wytyczna 3: Przekazywanie informacji i wsparcie dla konsumenta

- 3.1 Kredytodawca powinien wyrażać się jasno i posługiwać się prostym językiem.
- 3.2 Kredytodawca powinien udzielać wsparcia i przekazywać konsumentom mającym problem z płatnościami przynajmniej następujące informacje:
 - a) liczba płatności zaległych lub wpłaconych tylko w części;
 - b) całkowita kwota brakujących płatności;
 - c) opłaty nałożone z powodu brakujących płatności;

- d) istotność współpracy konsumenta z kredytodawcą dla rozwiązania problemu.

3.3 W przypadkach gdy problem konsumenta z płatnościami trwa, kredytodawca powinien przekazać konsumentowi następujące informacje:

- a) informację dotyczącą konsekwencji braku płatności (np. koszty, odsetki, możliwa utrata nieruchomości itd.) oraz
- b) informację o dostępnych programach rządowych/publicznych i wsparciu.

Wytyczna 4: Proces wyjścia z sytuacji problemowej

4.1 Decydując, jakie kroki wykonać lub środki wstrzymujące podjąć, kredytodawca powinien uwzględnić indywidualne okoliczności w jakich znajduje się konsument, interesy i prawa konsumenta oraz jego możliwości w zakresie spłaty. Środki wstrzymujące mogą obejmować jedno lub obydwa następujące ustępstwa wobec konsumenta:

1. całkowite lub częściowe refinansowanie umowy o kredyt;
2. modyfikacja wcześniejszych warunków umowy o kredyt, które mogą obejmować między innymi:
 - a) wydłużenie czasu spłacania kredytu hipotecznego;
 - b) zmiana rodzaju kredytu hipotecznego (taka jak zmiana rodzaju kredytu hipotecznego z kapitałowo-odsetkowego na tylko odsetkowy);
 - c) odroczenie spłaty wszystkich lub części rat na dany okres;
 - d) zmiana oprocentowania;
 - e) zaoferowanie wakacji kredytowych.

Wytyczna 5: Dokumentacja ustaleń z konsumentem i przechowywanie dokumentów

5.1 Kredytodawca powinien odnotować powody, dla których rozwiązania zaoferowane konsumentowi są odpowiednie dla jego indywidualnych okoliczności i powinien sporządzić oraz przechowywać przez racjonalny okres odpowiednie dokumenty dokumentację postępowania z konsumentem mającym problem z płatnościami.