

---

EBA/GL/2015/12

---

19.08.2015

---

## Smjernice EBA-e

---

o provođenju postupka naplate  
dospjelih neplaćenih obveza i ovršnog  
postupka

# Sadržaj

---

<b>Odjeljak 1. – Obveze usklađivanja i izvješćivanja</b>	<b>3</b>
<b>Odjeljak 2. – Predmet, područje primjene i definicije</b>	<b>4</b>
<b>Odjeljak 3. – Provedba</b>	<b>6</b>
<b>Odjeljak 4. – Zahtjevi povezani s dospjelim neplaćenim obvezama i ovršnim postupkom</b>	<b>7</b>

# Odjeljak 1. – Obveze usklađivanja i izvješćivanja

---

## Status ovih smjernica

1. Ovaj dokument sadrži smjernice izdane na temelju članka 16. Uredbe (EU) br. 1093/2010<sup>1</sup>. U skladu s člankom 16. stavkom 3. Uredbe (EU) br. 1093/2010 nadležna tijela i financijske institucije moraju ulagati napore da se usklade s ovim smjernicama.
2. Smjernice iznose EBA-ino stajalište o odgovarajućim nadzornim praksama unutar Europskog sustava financijskog nadzora ili o tome kako bi se pravo Unije trebalo primjenjivati u određenom području. Nadležna tijela određena člankom 4. stavkom 2. Uredbe (EU) br. 1093/2010 na koja se smjernice primjenjuju trebala bi se s njima uskladiti tako da ih na odgovarajući način uključe u svoje prakse (npr. izmjenama svojeg pravnog okvira ili nadzornih postupaka), uključujući i u slučajevima kada su smjernice prvenstveno upućene institucijama.

## Zahtjevi za izvješćivanje

3. U skladu s člankom 16. stavkom 3. Uredbe (EU) 1093/2010 nadležna tijela moraju obavijestiti EBA-u o tome jesu li usklađena ili se namjeravaju uskladiti s ovim smjernicama, odnosno o razlozima neusklađenosti do 19.10.2015. U slučaju izostanka takve obavijesti unutar ovog roka EBA će smatrati da nadležna tijela nisu usklađena. Obavijesti se dostavljaju slanjem ispunjenog obrasca koji se nalazi na internetskoj stranici EBA-e na adresu [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu) s uputom „EBA/GL/2015/12”. Obavijesti bi trebale slati osobe s odgovarajućom nadležnošću za izvješćivanje o usklađenosti u ime svojih nadležnih tijela. Svaka se promjena statusa usklađenosti također mora prijaviti EBA-i.
4. Obavijesti će biti objavljene na EBA-inoj internetskoj stranici u skladu s člankom 16. stavkom 3.

---

<sup>1</sup> Uredba (EU) br. 1093/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o osnivanju europskog nadzornog tijela (Europskog nadzornog tijela za bankarstvo), kojom se izmjenjuje Odluka br. 716/2009/EZ i stavlja izvan snage Odluka Komisije 2009/78/EZ, (SL L 331, 15.12.2010., str. 12.).

## Odjeljak 2. – Predmet, područje primjene i definicije

---

### Predmet i područje primjene

5. Ovim se smjernicama pružaju dodatne pojedinosti o zahtjevima utvrđenim člankom 28. Direktive 2014/17/EU<sup>2</sup> u odnosu na ugovore o kreditu koji spadaju unutar područja primjene članka 3. Direktive 2014/17/EU.

### Adresati

#### Adresati ovih smjernica

6. Ove su smjernice upućene:
  - a. nadležnim tijelima kako su utvrđena u članku 4. stavku 2. Uredbe (EU) br. 1093/2010 (EBA-ino tijelo) koja su i nadležna tijela kako su utvrđena u članku 4. stavku 22. Direktive 2014/17/EU. Primjenjuju se u mjeri u kojoj su ta tijela određena kao nadležna za osiguravanje primjene i provedbe odredaba Direktive 2014/17/EU na koje se ove smjernice odnose i
  - b. upućena su i financijskim institucijama kako su utvrđena u članku 4. stavku 1. Uredbe (EU) br. 1093/2010 koja su vjerovnici kako su utvrđeni u članku 4. stavku 2. Direktive 2014/17/EU.

#### Adresati zahtjeva u pogledu informacija

7. Bez obzira na to je li nadležno tijelo koje je član EBA-e adresat u stavku 6. točke (a), ako država članica odredi više od jednog tijela u skladu s člankom 5. Direktive 2014/17/EU, a jedan od njih nije član EBA-e, ono nadležno tijelo koje je član EBA-e određeno prema tom članku trebalo bi, ne dovodeći u pitanje nacionalne dogovore usvojene na temelju članka 5 točke 3. MCD:
  - a. obavijestiti bez odgode drugo imenovano tijelo o ovim smjernicama i datumu njihove primjene;
  - b. u pisanom obliku zatražiti od tog drugog nadležnog tijela da razmotri primjenu ovih smjernica;

---

<sup>2</sup> Direktiva 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 4. veljače 2014. o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine i o izmjeni direktiva 2008/48/EZ i 2013/36/EU i Uredbe (EU) br. 1093/2010 (SL L 60, 28. 2. 2014., str. 34).

- c. u pisanom obliku zatražiti od tog drugog nadležnog tijela da obavijesti EBA-u ili nadležno tijelo koje je član EBA-e u roku od dva mjeseca od obavijesti iz točke (a) da li primjenjuje ili namjerava primijeniti ove smjernice i
- d. gdje je to primjenjivo, bez odgode EBA-i proslijediti informacije primljene u skladu s točkom (c).

## Definicije

- 8. Pojmovi koji su upotrijebljeni i utvrđeni u Direktivi 2014/17/EU imaju isto značenje u smjernicama.

## Eksternalizacija

- 9. U slučajevima kada se djelatnost vjerovnika u cijelosti ili djelomično eksternaliziraju trećim stranama ili ih izvršava drugi subjekt na druge načine, vjerovnici bi trebali, pri tome, osigurati usklađenost sa zahtjevima utvrđenim u Smjernicama CEBS-a o eksternalizaciji<sup>3</sup>. To posebice uključuje CEBS-ovu Smjernicu 2. kojom se propisuje da „krajnju odgovornost za pravilno upravljanje rizicima povezanim s eksternalizacijom ili djelatnostima koje su eksternalizirane snosi više rukovodstvo institucije koja djelomično ili u cijelosti eksternalizira svoju djelatnost”.

---

<sup>3</sup> Vidjeti CEBS (2006), *Smjernica o eksternalizaciji*, na <https://www.eba.europa.eu/documents/10180/104404/GL02OutsourcingGuidelines.pdf.pdf>

## Odjeljak 3. – Primjena

---

### Datum primjene

10. Ove se smjernice primjenjuju od 21. ožujka 2016., osim što se zahtjevi u pogledu informacija navedeni u stavku 7. primjenjuju od [dana objave na službenim jezicima + 1 dan].

# Odjeljak 4. – Zahtjevi vezani uz provođenje postupka naplate dospjelih neplaćenih obveza i ovršnog postupka

---

## Smjernica 1.: Uspostavljanje politika i procedura

- 1.1 Vjerovnik bi trebao uspostaviti i redovno ažurirati procedure za što ranije prepoznavanje potrošača s mogućim poteškoćama u plaćanju.
- 1.2 Vjerovnik bi trebao uspostaviti i redovito ažurirati politike i procedure za učinkovito postupanje i uspostavljanje kontakta s potrošačima koji imaju poteškoće u plaćanju. Politika odnosa s potrošačima trebala bi obuhvaćati pružanje odgovarajućih informacija od strane vjerovnika, primjerice putem web-stranice i pisanih materijala te podršku potrošačima koji imaju poteškoće u plaćanju.
- 1.3 Vjerovnik bi trebao osigurati odgovarajuće profesionalno osposobljavanje za osoblje koje sudjeluje u aktivnostima vezanim uz potrošače koji imaju poteškoće u plaćanju.

## Smjernica 2.: Odnos s potrošačem

- 2.1 Kada se kod potrošača utvrdi mogućnost nastanka poteškoća u plaćanju, vjerovnik bi trebao zajednički s potrošačem utvrditi zašto je došlo do poteškoća kako bi vjerovnik poduzeo odgovarajuće daljnje korake.
- 2.2 U svim interakcijama vjerovnika i potrošača vezanim uz njegove/njezine poteškoće u plaćanju trebalo bi se poštivati privatnost potrošača.
- 2.3 Vjerovnik, kao i svi posrednici koji sudjeluju u postupku u ime vjerovnika, trebali bi održati razinu kontakta i komunikacije s potrošačem koji ima poteškoće u plaćanju koja je razmjerna zahtjevima u pogledu informacija i nije pretjerana.

## Smjernica 3.: Pružanje informacija i podrške potrošaču

- 3.1 Vjerovnik bi trebao jasno komunicirati jednostavnim jezikom.
- 3.2 Vjerovnik bi trebao pružiti podršku i barem sljedeće informacije potrošaču koji ima poteškoće u plaćanju:
  - a) broj propuštenih ili djelomično izvršenih plaćanja;
  - b) ukupni iznos dospjelih neplaćenih obveza;

- c) troškovi nastali kao rezultat dospjelih neplaćenih obveza;
- d) važnost suradnje potrošača s vjerovnikom kako bi se razriješila situacija.

3.3 U slučajevima kada se poteškoće u plaćanju potrošača nastave, vjerovnik bi trebao pružiti sljedeće informacije potrošaču:

- a) informacije povezane s posljedicama neizvršavanja obveza plaćanja (npr. troškovi, zatezne kamate, mogući gubitak imovine itd.) i
- b) informacije o dostupnim vladinim/javnim oblicima pomoći ili podrške.

## Smjernica 4.: Mjere oporavka

4.1 Vjerovnik bi trebao uzeti u obzir individualne okolnosti potrošača, potrošačeve interese i prava te njegovu/njezinu sposobnost daljnje otplate pri odlučivanju o daljnjim koracima ili mjerama za olakšavanje otplate. Mjere za olakšavanje otplate mogu uključivati jedan ili oba niže navedena ustupka potrošaču:

1. ukupno ili djelomično refinanciranje ugovora o kreditu;
2. izmjena prethodnih uvjeta ugovora u kreditu koja može uključivati među ostalim:
  - a) produljenje roka otplate kredita/osiguranja na stambenoj nekretnini;
  - b) promjena vrste osiguranja na nekretnini (primjerice, zamjena fiducija hipotekom itd.);
  - c) odgoda plaćanja cijelog ili dijela obroka za određeno razdoblje;
  - d) promjena kamatne stope;
  - e) ponuda privremenog prekida otplate.

## Smjernica 5.: Dokumentiranje svih faza provedenog postupka i komunikacije s potrošačem te zadržavanje zapisa

5.1 Vjerovnik bi trebao dokumentirati razloge zašto su određene opcije ponuđene potrošaču prikladne za njegove/njezine individualne okolnosti i trebao bi osmisлити i zadržati u razumnom roku odgovarajuće zapise svih ostvarenih kontakata, predloženih opcija i dogovora postignutih s potrošačem koji ima poteškoće u plaćanju.