
EBA/GL/2015/12

19.08.2015

Orientamenti ABE

su morosità e pignoramenti

Indice

| | |
|------------------------------------------------------------------|----------|
| Sezione 1 – Conformità e obblighi di comunicazione | 3 |
| Sezione 2 – Oggetto, ambito d’applicazione e definizioni | 4 |
| Sezione 3 – Attuazione | 6 |
| Sezione 4 – Requisiti riguardanti morosità e pignoramenti | 7 |

Sezione 1 – Conformità e obblighi di comunicazione

Status giuridico degli orientamenti

1. Il presente documento contiene orientamenti emanati in applicazione dell'articolo 16 del regolamento (UE) n.1093/2010¹. Conformemente all'articolo 16, paragrafo 3, del regolamento (UE) n. 1093/2010, le autorità competenti e gli enti finanziari compiono ogni sforzo per conformarsi agli orientamenti.
2. Gli orientamenti presentano la posizione dell'ABE in merito alle prassi di vigilanza adeguate all'interno del Sistema europeo di vigilanza finanziaria o alle modalità di applicazione del diritto dell'Unione in un particolare settore. Ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 2, del regolamento (UE) n. 1093/2010, le autorità competenti sono tenute a conformarsi a detti orientamenti integrandoli opportunamente nelle rispettive prassi di vigilanza (per esempio modificando il proprio quadro giuridico o le proprie procedure di vigilanza), anche quando gli orientamenti sono diretti principalmente agli enti.

Obblighi di comunicazione

3. Ai sensi dell'articolo 16, paragrafo 3, del regolamento (UE) n.1093/2010, le autorità competenti devono comunicare all'ABE entro 19.10.2015 se sono conformi o se intendono conformarsi agli orientamenti in questione; in alternativa sono tenute a indicare le ragioni della mancata conformità. Qualora entro il termine indicato non sia pervenuta alcuna comunicazione da parte delle autorità competenti, queste sono ritenute dall'ABE non conformi. Le notifiche dovrebbero essere inviate trasmettendo il modulo disponibile sul sito web dell'ABE all'indirizzo compliance@eba.europa.eu con il riferimento "ABE/GL/2015/12" da persone debitamente autorizzate a segnalare la conformità per conto delle rispettive autorità competenti. Ogni eventuale variazione dello status di conformità deve essere altresì comunicata all'ABE.
4. Le comunicazioni sono pubblicate sul sito web dell'ABE ai sensi dell'articolo 16, paragrafo 3.

¹ Regolamento (UE) n. 1093/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, che istituisce l'Autorità europea di vigilanza (Autorità bancaria europea), modifica la decisione n. 716/2009/CE e abroga la decisione 2009/78/CE della Commissione (GU L 331 del 15.12.2010, pag. 12).

Sezione 2 – Oggetto, ambito d'applicazione e definizioni

Oggetto e ambito d'applicazione

5. I presenti orientamenti forniscono ulteriori dettagli sui requisiti di cui all'articolo 28 della direttiva 2014/17/UE² per quanto riguarda i contratti di credito che rientrano nell'ambito di applicazione dell'articolo 3 della direttiva 2014/17/UE.

Destinatari

Destinatari dei presenti orientamenti

6. I presenti orientamenti sono rivolti:
- a. alle autorità competenti definite all'articolo 4, paragrafo 2, del regolamento (UE) n. 1093/2010 (autorità ABE), che sono anche le autorità competenti definite all'articolo 4, punto 22, della direttiva 2014/17/UE. Gli orientamenti si applicano nella misura in cui tali autorità sono state designate come competenti a garantire l'applicazione e l'attuazione delle disposizioni della direttiva 2014/17/UE, alla quale i presenti orientamenti fanno riferimento; e
 - b. agli enti finanziari definiti all'articolo 4, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 1093/2010, che sono i creditori ai sensi dell'articolo 4, punto 2, della direttiva 2014/17/UE.

Destinatari degli obblighi di informazione

7. Indipendentemente dal fatto che il paragrafo 6, lettera a), si riferisca a un'autorità rappresentata presso l'ABE o meno, qualora uno Stato membro abbia designato più di un'autorità a norma dell'articolo 5 della direttiva 2014/17/UE e una di esse non sia un'autorità rappresentata presso l'ABE, l'autorità che partecipa all'ABE e che è designata ai sensi di tale articolo dovrebbe, fatte salve le disposizioni nazionali adottate conformemente all'articolo 5, paragrafo 3, della direttiva sul credito ipotecario:
- a. informare senza indugio l'altra autorità designata in merito ai presenti orientamenti e alla relativa data di applicazione;

² Direttiva 2014/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 4 febbraio 2014, in merito ai contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali e recante modifica delle direttive 2008/48/CE e 2013/36/UE e del regolamento (UE) n. 1093/2010 (GU L 60 del 28.2.2014, pag. 34).

- b. invitare per iscritto tale autorità a prendere in considerazione l'applicazione dei presenti orientamenti;
- c. invitare per iscritto tale autorità a informare l'ABE o l'autorità rappresentata presso l'ABE entro due mesi dalla notifica di cui alla lettera a) se applica o intende applicare i presenti orientamenti; e
- d. se del caso, trasmettere senza indugio all'ABE le informazioni ricevute ai sensi della lettera c).

Definizioni

8. I termini utilizzati e definiti nella direttiva 2014/17/UE assumono il medesimo significato nei presenti orientamenti.

Esternalizzazione

9. Nel caso in cui l'attività del creditore sia in tutto o in parte esternalizzata a terze parti o svolta da un altro soggetto secondo altre modalità, i creditori dovrebbero garantire che tali soggetti terzi, nello svolgimento dell'attività, osservino i requisiti stabiliti negli orientamenti CEBS in materia di esternalizzazione³. Ciò include, in particolare, l'orientamento 2 del CEBS, secondo cui la responsabilità ultima della corretta gestione dei rischi connessi all'esternalizzazione o alle attività esternalizzate spetta all'alta dirigenza dell'ente che esternalizza l'attività.

³ Cfr. CEBS (2006), *Guidelines on outsourcing*, all'indirizzo <https://www.eba.europa.eu/documents/10180/104404/GL02OutsourcingGuidelines.pdf.pdf>

Sezione 3 – Attuazione

Data di applicazione

10. I presenti orientamenti si applicano a decorrere dal 21 marzo 2016, mentre gli obblighi di informazione di cui al paragrafo 7 si applicano a partire dal [data di pubblicazione nelle lingue ufficiali + 1 giorno].

Sezione 4 – Requisiti riguardanti morosità e pignoramenti

Orientamento 1 - Adozione di politiche e procedure

- 1.1 Il creditore dovrebbe adottare e tenere aggiornate procedure volte a individuare, il prima possibile, i consumatori che si trovano in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento.
- 1.2 Il creditore dovrebbe adottare e tenere aggiornate politiche e procedure per gestire in maniera efficace i rapporti con i consumatori che si trovano in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento e interagire con gli stessi. La politica di interazione con i consumatori dovrebbe prevedere che il creditore fornisca informazioni adeguate, per esempio attraverso siti web e comunicazioni scritte, nonché supporto ai consumatori che si trovano in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento.
- 1.3 Il creditore dovrebbe assicurare una formazione adeguata del personale che si occupa dei consumatori che si trovano in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento.

Orientamento 2 - Interazione con il consumatore

- 2.1 Quando un consumatore si trova in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento, il creditore dovrebbe collaborare con il consumatore al fine di individuare i motivi alla base di tali difficoltà e adottare misure adeguate.
- 2.2 Ogni interazione con il consumatore relativa alle difficoltà di rispettare i termini di pagamento dovrebbe avvenire nel rispetto della riservatezza.
- 2.3 Il creditore e tutti i soggetti che agiscono per suo conto dovrebbero interagire con il consumatore che si trova in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento secondo modalità di comunicazione proporzionate agli obblighi di informazione e non eccessive.

Orientamento 3 - Trasmissione delle informazioni e assistenza al consumatore

- 3.1 Il creditore dovrebbe comunicare in modo chiaro e con un linguaggio comprensibile.
- 3.2 Il creditore dovrebbe fornire assistenza ai consumatori che si trovano in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento, comunicando almeno le seguenti informazioni:
 - a) il numero dei pagamenti omessi o parziali;
 - b) l'importo complessivo dei pagamenti omessi o parziali;

- c) gli oneri dovuti per i pagamenti omessi o parziali;
- d) l'importanza che il consumatore cooperi con il creditore per risolvere la situazione.

3.3 Nei casi in cui le difficoltà di rispettare i termini di pagamento da parte del consumatore persistano, il creditore dovrebbe fornire informazioni riguardanti:

- a) le conseguenze degli omessi pagamenti (per esempio costi, interessi di mora, possibile perdita della proprietà, ecc.); nonché
- b) le misure pubbliche di sostegno disponibili.

Orientamento 4 - Processo di risoluzione

4.1 Il creditore dovrebbe tenere conto delle circostanze personali del consumatore, degli interessi e dei diritti di quest'ultimo e della sua capacità di rimborso quando decide quali iniziative assumere o quali misure di tolleranza (forbearance) adottare. Le misure di tolleranza (forbearance) possono comprendere una o entrambe le seguenti agevolazioni al consumatore:

1. un rifinanziamento totale o parziale del contratto di credito;
2. una modifica dei precedenti termini e condizioni del contratto di credito, che possono includere, fra l'altro:
 - a) l'estensione della durata del credito ipotecario;
 - b) la modifica della tipologia del credito ipotecario, per esempio passando da un credito ipotecario che prevede il rimborso di capitale e interessi (capital and interest mortgage) a uno che prevede, per un arco temporale predefinito, solo il rimborso degli interessi (interest-only mortgage);
 - c) il differimento totale o parziale del pagamento delle rate da rimborsare;
 - d) la modifica del tasso di interesse;
 - e) la sospensione temporanea dei pagamenti.

Orientamento 5 - Documentazione dei rapporti con il consumatore e conservazione di tale documentazione

5.1 Il creditore dovrebbe documentare le ragioni in base alle quali l'opzione o le opzioni offerte al consumatore sono appropriate in considerazione delle circostanze individuali di quest'ultimo e dovrebbe predisporre e conservare per un periodo di tempo ragionevole adeguata

documentazione dei rapporti intrattenuti con il consumatore in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento.