
EBA/GL/2015/12

19.08.2015

Orientações da EBA

relativas a pagamentos em atraso e
execução hipotecária

Índice

Secção 1 - Obrigações de cumprimento e comunicação	3
Secção 2 - Objeto, âmbito de aplicação e definições	4
Secção 3 - Entrada em vigor	6
Secção 4 - Requisitos relativos a pagamentos em atraso e execução hipotecária	7

Secção 1 - Obrigações de cumprimento e comunicação

Natureza das presentes Orientações

1. O presente documento contém orientações emitidas ao abrigo do artigo 16.º do Regulamento (UE) n.º 1093/2010¹. Nos termos do artigo 16.º, n.º 3, do referido Regulamento, as autoridades competentes e as instituições financeiras devem desenvolver todos os esforços para dar cumprimento às Orientações.
2. As Orientações refletem a posição da EBA sobre práticas de supervisão adequadas no âmbito do Sistema Europeu de Supervisão Financeira ou sobre o modo como a legislação da União deve ser aplicada num domínio específico. As autoridades competentes, na aceção do artigo 4.º, n.º 2, do Regulamento (UE) n.º 1093/2010, às quais as presentes Orientações se aplicam devem dar cumprimento às mesmas, incorporando-as nas suas práticas de supervisão conforme for mais adequado (por exemplo, alterando o seu enquadramento jurídico ou os seus processos de supervisão), incluindo nos casos em que as orientações são aplicáveis, em primeira instância, a instituições.

Requisitos de notificação

3. Nos termos do disposto no artigo 16.º, n.º 3, do Regulamento (UE) n.º 1093/2010, as autoridades competentes confirmam à EBA se dão ou tencionam dar cumprimento às presentes Orientações, ou, caso contrário, indicam as razões para o não cumprimento até 19.10.2015. Na ausência de qualquer notificação até à referida data, a EBA considerará que as autoridades competentes em causa não cumprem as Orientações. As notificações efetuam-se mediante o envio do modelo disponível no sítio Web da EBA para o endereço compliance@eba.europa.eu com a referência «EBA/GL/2015/12». As notificações devem ser apresentadas por pessoas devidamente autorizadas para o efeito pelas respetivas autoridades competentes. Qualquer alteração no que respeita à situação de cumprimento deve igualmente ser comunicada à EBA.
4. As notificações serão publicadas no sítio Web da EBA, em conformidade com o disposto no artigo 16.º, n.º 3.

¹ Regulamento (UE) n.º 1093/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, que cria uma Autoridade Europeia de Supervisão (Autoridade Bancária Europeia), altera a Decisão n.º 716/2009/CE e revoga a Decisão 2009/78/CE da Comissão (JO L 331, 15.12.2010, p.12).

Secção 2 - Objeto, âmbito de aplicação e definições

Objeto e âmbito de aplicação

5. As presentes orientações apresentam mais detalhadamente os requisitos estabelecidos no artigo 28.º da Diretiva 2014/17/UE² relativa a contratos de crédito abrangidos pelo artigo 3.º da Diretiva 2014/17/UE.

Destinatários

Destinatários das presentes Orientações

6. As orientações destinam-se a:
 - a. autoridades competentes, na aceção do artigo 4.º, n.º 2, do Regulamento (UE) n.º 1093/2010 (autoridade da EBA), que são igualmente autoridades competentes, na aceção do artigo 4.º, n.º 22, da Diretiva 2014/17/UE. São aplicáveis na medida em que essas autoridades tenham sido consideradas como competentes para assegurar a aplicação e execução das disposições da Diretiva 2014/17/UE às quais dizem respeito as presentes orientações; e
 - b. destinam-se igualmente a instituições financeiras, na aceção do artigo 4.º, n.º 1, do Regulamento (UE) n.º 1093/2010, que sejam mutuantes na aceção do artigo 4.º, n.º 2, da Diretiva 2014/17/UE.

Destinatários dos requisitos de informação

7. Quer uma autoridade da EBA seja abordada ao abrigo da alínea a) do n.º 6 quer não, nos casos em que o Estado-Membro tenha designado mais do que uma autoridade nos termos do artigo 5.º da Diretiva 2014/17/UE e uma delas não seja uma autoridade da EBA, a autoridade da EBA designada ao abrigo desse artigo deverá, sem prejuízo das disposições nacionais adotadas nos termos do artigo 5.º, n.º 3, da Diretiva Crédito Hipotecário:
 - a. informar imediatamente a outra autoridade designada acerca destas orientações e respetiva data de aplicação;

² Diretiva 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro de 2014, relativa a contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação e que altera as Diretivas 2008/48/CE e 2013/36/UE e o Regulamento (UE) n.º 1093/2010 (JO L 60, 28.02.2014, p.34).

- b. solicitar a essa autoridade, por escrito, que considere a possibilidade de aplicar as orientações;
- c. solicitar a essa autoridade, por escrito, que informe a EBA ou a autoridade da EBA no prazo de dois meses a contar da data de notificação, de acordo com a alínea a), sobre se aplica ou tenciona aplicar as presentes orientações; e
- d. se aplicável, reencaminhar imediatamente para a EBA as informações recebidas ao abrigo da alínea c).

Definições

- 8. Os termos utilizados e definidos na Diretiva 2014/17/UE têm o mesmo significado nas Orientações.

Externalização

- 9. Nos casos em que a atividade do mutuante esteja total ou parcialmente externalizada a terceiros, ou seja levada a cabo de forma diferente por outra entidade, os mutuantes deverão garantir que, ao fazê-lo, estão a agir em conformidade com os requisitos definidos nas Orientações do CAESB relativas à externalização.³ Entre estes inclui-se, nomeadamente, a Orientação 2 do CAESB, que prevê que «a responsabilidade pela adequada gestão dos riscos associados à externalização ou às atividades externalizadas recai, em última análise, sobre a direção da instituição que procede à externalização».

³ Consultar CAESB (2006), *Guidelines on Outsourcing*, em <https://www.eba.europa.eu/documents/10180/104404/GL02OutsourcingGuidelines.pdf.pdf>

Secção 3 - Entrada em vigor

Data de aplicação

10. Estas orientações são aplicáveis a partir de 21 de março de 2016, com exceção dos requisitos de informação mencionados no n.º 7, que são aplicáveis a partir de [data de publicação nas línguas oficiais + 1 dia].

Secção 4 - Requisitos relativos a pagamentos em atraso e execução hipotecária

Orientação 1: Determinação de políticas e procedimentos

- 1.1 O mutuante deve estabelecer, e manter atualizados, procedimentos que permitam detetar, o mais rapidamente possível, os consumidores que apresentem dificuldades em proceder aos pagamentos.
- 1.2 O mutuante deve estabelecer, e manter atualizados, políticas e procedimentos que lhe permitam lidar e cooperar eficazmente com consumidores com dificuldades de pagamento. A política de cooperação com o consumidor deve incluir o fornecimento de informações adequadas por parte do mutuante, por exemplo, através de sítios Web e de documentação escrita, e a assistência ao consumidor com dificuldades de pagamento.
- 1.3 O mutuante deve garantir formação adequada ao pessoal que lida com consumidores com dificuldades de pagamento.

Orientação 2: Cooperação com o consumidor

- 2.1 Quando o consumidor enfrenta dificuldades de pagamento, o mutuante deve trabalhar em conjunto com o consumidor para determinar o motivo das dificuldades, de modo a que o mutuante possa tomar as medidas adequadas.
- 2.2 Qualquer interação entre o mutuante e o consumidor relativamente às suas dificuldades de pagamento deve respeitar a privacidade do consumidor.
- 2.3 O mutuante, bem como qualquer agente a atuar em seu nome, deve manter um nível de contacto com o consumidor com dificuldades de pagamento que seja proporcional aos requisitos de informação e não excessivo.

Orientação 3: Prestação de informações e assistência ao consumidor

- 3.1 O credor deve comunicar de forma clara e utilizar uma linguagem simples.
- 3.2 O mutuante deve prestar assistência e, pelo menos, fornecer as seguintes informações aos consumidores com dificuldades de pagamento:
 - a) o número de pagamentos em falta ou parcialmente pagos;

- b) o montante total dos pagamentos em atraso;
- c) os encargos resultantes do atraso no pagamento;
- d) a importância da cooperação do consumidor com o mutuante, no sentido de resolver a situação.

3.3 Nos casos em que persistam as dificuldades de pagamento por parte do consumidor, o mutuante deve prestar as seguintes informações ao consumidor:

- a) informações relativas às consequências da falta de pagamento (p. ex., custos, taxa dos juros de mora, possível perda do património, etc.); e
- b) informações relativas aos programas de apoio governamentais/públicos.

Orientação 4: Processo de resolução

4.1 O mutuante deve tomar em consideração as circunstâncias individuais do consumidor, os interesses e direitos do consumidor e a sua possibilidade de reembolso, ao ponderar quais as providências ou medidas de tolerância a adotar. As medidas de tolerância devem incluir uma ou ambas as seguintes concessões ao consumidor:

1. o refinanciamento total ou parcial do contrato de crédito;
2. uma alteração dos termos e condições anteriores do contrato de crédito, que poderão incluir, entre outros:
 - a) a extensão do termo da hipoteca;
 - b) a alteração do tipo de hipoteca (p. ex., alterar o tipo de hipoteca que abranja o capital e juros para uma hipoteca que abranja apenas os juros);
 - c) o adiamento do pagamento da totalidade ou de parte do reembolso da prestação para um determinado período;
 - d) a alteração da taxa de juro;
 - e) a suspensão temporária do pagamento de prestações (*payment holiday*).

Orientação 5: Documentação relativa às negociações com o consumidor e conservação dos registos

5.1 O mutuante deve documentar os motivos pelos quais a(s) opção(ões) oferecida(s) ao consumidor se adequa(m) às suas circunstâncias individuais e deve manter e conservar registos das suas negociações com o consumidor com dificuldades de pagamento durante um período de tempo razoável.