
EBA/GL/2015/12

19.08.2015

EBA-retningslinjer

for restancer og tvangsauktion

Indholdsfortegnelse

Afsnit 1 – Efterlevels- og indberetningsforpligtelser	3
Afsnit 2 – Genstand, anvendelsesområde og definitioner	4
Afsnit 3 – Gennemførelse	6
Afsnit 4 – Krav vedrørende restancer og tvangsauktion	7

Afsnit 1 – Efterlevelsesh- og indberetningsforpligtelser

Status for disse retningslinjer

2. Dette dokument indeholder retningslinjer, der er udstedt i henhold til artikel 16 i forordning (EU) nr. 1093/2010¹. I henhold til artikel 16, stk. 3, i forordning (EU) nr. 1093/2010 skal de kompetente myndigheder og finansielle institutioner bestræbe sig på at efterleve disse retningslinjer bedst muligt.
3. Retningslinjerne afspejler EBA's syn på passende tilsynspraksis inden for det europæiske finanstilsynssystem eller på, hvordan EU-retten bør anvendes inden for et bestemt område. De kompetente myndigheder, som er omhandlet i artikel 4, stk. 2, i forordning (EU) nr. 1093/2010, og som er omfattet af retningslinjerne, bør efterleve disse ved i fornødent omfang at indarbejde dem i deres praksis (f.eks. ved at ændre deres retlige rammer eller deres tilsynsprocesser), også hvor retningslinjerne primært er rettet mod institutioner.

Indberetningskrav

4. I henhold til artikel 16, stk. 3, i forordning (EU) nr. 1093/2010 skal de kompetente myndigheder senest den 19.10.2015 underrette EBA om, hvorvidt de efterlever eller agter at efterleve disse retningslinjer, eller begrunde en eventuel manglende efterlevelse. Hvis EBA ikke er blevet underrettet inden denne dato, anser EBA de kompetente myndigheder for ikke at efterleve retningslinjerne. Underretninger fremsendes ved hjælp af det skema, der er tilgængeligt på EBA's websted, til compliance@eba.europa.eu med referencen "EBA/GL/2015/12". Underretninger fremsendes af personer med behørig beføjelse til at indberette efterlevelse på vegne af deres kompetente myndigheder. Enhver ændring af status med hensyn til efterlevelse skal også meddeles EBA.

Underretninger offentliggøres på EBA's websted i henhold til artikel 16, stk. 3.

¹ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1093/2010 af 24. november 2010 om oprettelse af en europæisk tilsynsmyndighed (Den Europæiske Banktilsynsmyndighed), om ændring af afgørelse nr. 716/2009/EF og om ophævelse af Kommissionens afgørelse 2009/78/EF (EUT L 331 af 15.12.2010, s. 12).

Afsnit 2 – Genstand, anvendelsesområde og definitioner

Genstand og anvendelsesområde

5. I disse retningslinjer redegøres nærmere for kravene i artikel 28 i direktiv 2014/17/EU² i forbindelse med kreditaftaler som omhandlet i artikel 3 i direktiv 2014/17/EU.

Adressater

Adressater for disse retningslinjer

6. Disse retningslinjer er rettet til:
- kompetente myndigheder som defineret i artikel 4, stk. 2, i forordning (EU) nr. 1093/2010 (EBA-myndighed), der ligeledes er de kompetente myndigheder som defineret i artikel 4, stk. 22, i direktiv 2014/17/EU. De finder anvendelse, i det omfang de pågældende myndigheder er blevet udpeget som kompetente med hensyn til at sikre gennemførelsen og håndhævelsen af de bestemmelser i direktiv 2014/17/EU, som disse retningslinjer vedrører
 - finansielle institutioner som defineret i artikel 4, stk. 1, i forordning (EU) nr. 1093/2010, der er kreditgivere som defineret i artikel 4, stk. 2, i direktiv 2014/17/EU.

Adressater for oplysningskrav

7. Uanset om en EBA-myndighed er adresseret i henhold til punkt 6, litra a), eller ej, skal EBA-myndigheden udpeget i henhold til artikel 5 i direktiv 2014/17/EU, når en medlemsstat har udpeget flere myndigheder i henhold til denne artikel, og en af disse myndigheder ikke er en EBA-myndighed, uden at dette berører nationale ordninger vedtaget i henhold artikel 5, stk. 3, i realkreditdirektivet:
- straks give den anden udpegede myndighed meddelelse om disse retningslinjer og deres anvendelsesdato
 - skriftligt anmode den pågældende myndighed om at overveje at anvende retningslinjerne

² Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/17/EU af 4. februar 2014 om forbrugerkreditaftaler i forbindelse med fast ejendom til beboelse og om ændring af direktiv 2008/48/EF og 2013/36/EU og forordning (EU) nr. 1093/2010 (EUT L 60 af 28.2.2014, s. 34).

- c. skriftligt anmode den pågældende myndighed om at meddele EBA eller EBA-myndigheden senest to måneder efter meddelelsen i litra a), om den anvender eller agter at anvende disse retningslinjer
- d. straks fremsende eventuelle oplysninger modtaget i henhold til litra c) til EBA.

Definitioner

8. De udtryk, der er anvendt og defineret i direktiv 2014/17/EU, har den samme betydning i retningslinjerne.

Outsourcing

9. Hvis kreditgiverens aktivitet er helt eller delvis outsourcet til tredjeparter eller på anden måde udøves af en anden enhed, bør kreditgivere sikre sig, at de i denne forbindelse opfylder kravene i CEBS' retningslinjer for outsourcing³. Det gælder især CEBS-retningslinje 2, hvor det hedder, at det endelige ansvar for en forsvarlig forvaltning af risiciene forbundet med outsourcing eller de outsourcete aktiviteter ligger hos den outsourcende institutions øverste ledelse.

³ Jf. CEBS (2006), *Guidelines on outsourcing*, på adressen:
<https://www.eba.europa.eu/documents/10180/104404/GL02OutsourcingGuidelines.pdf.pdf>

Afsnit 3 – Gennemførelse

Anvendelsesdato

10. Disse retningslinjer finder anvendelse fra den 21. marts 2016. Oplysningskravene i afsnit 7 finder dog anvendelse fra [datoen for offentliggørelse på de officielle sprog + 1 dag].

Afsnit 4 – Krav vedrørende restancer og tvangsauktion

Retningslinje 1: Indførelse af strategier og procedurer

- 1.1 Kreditgiveren bør indføre og ajourføre procedurer til tidligst mulig påvisning af forbrugere, der er ved at komme i betalingsvanskeligheder.
- 1.2 Kreditgiveren bør indføre og ajourføre strategier og procedurer, der sikrer en effektiv håndtering af og et effektivt samarbejde med forbrugere i betalingsvanskeligheder. Som led i strategien for inddragelse af forbrugere bør kreditgiveren tilvejebringe tilstrækkelige oplysninger, f.eks. via websteder og skriftligt materiale, og yde støtte til forbrugere i betalingsvanskeligheder.
- 1.3 Kreditgiveren bør sikre passende uddannelse af personale, der har kontakt med forbrugere i betalingsvanskeligheder.

Retningslinje 2: Samarbejde med forbrugeren

- 2.1 Når en forbruger kommer i betalingsvanskeligheder, bør kreditgiveren samarbejde med forbrugeren om at fastslå, hvorfor vanskelighederne er opstået, og for at kreditgiveren kan træffe passende foranstaltninger.
- 2.2 Kreditgiveren bør ved enhver henvendelse til forbrugeren om dennes betalingsvanskeligheder respektere forbrugersens privatliv.
- 2.3 Kreditgiverens og enhver af dennes repræsentanters kontakt og kommunikation med en forbruger i betalingsvanskeligheder bør stå i rimeligt forhold til oplysningskravene og ikke være overdreven.

Retningslinje 3: Tilvejebringelse af oplysninger og støtte til forbrugeren

- 3.1 Kreditgiveren bør kommunikere i et klart og forståeligt sprog.
- 3.2 Kreditgiveren bør yde støtte og som minimum give forbrugere i betalingsvanskeligheder oplysninger om følgende:
 - a) antallet af manglende eller delvise betalinger
 - b) det samlede forfaldne, ikkebetalte beløb

- c) gebyrer opkrævet i forbindelse med den manglende betaling
- d) vigtigheden af, at forbrugeren samarbejder med kreditgiveren om at løse problemet.

3.3 Hvis forbrugers betalingsvanskeligheder fortsætter, bør kreditgiveren give forbrugeren følgende oplysninger:

- a) oplysninger om følgerne af manglende betalinger (f.eks. omkostninger, morarente, risiko for tab af ejendom osv.)
- b) oplysninger om tilgængelige statslige/offentlige støtteordninger.

Retningslinje 4: Afviklingsprocedure

4.1 Kreditgiveren bør tage hensyn til forbrugers individuelle situation, forbrugers interesser og rettigheder og forbrugers tilbagebetalingsevne, når det besluttes, hvilke skridt eller henstandsforanstaltninger der skal træffes. Henstandsforanstaltninger kan omfatte den ene eller begge nedenstående indrømmelser over for forbrugeren:

1. fuldstændig eller delvis refinansiering af en kreditaftale
2. ændring af en kreditaftales hidtidige vilkår og betingelser, der bl.a. kan omfatte:
 - a) forlængelse af løbetiden for lånet med pant i fast ejendom
 - b) ændring af typen af lån med pant i fast ejendom (f.eks. ændring af lånet fra et lån med betaling af hovedstol og renter til et lån, hvor der kun betales renter)
 - c) udskydning af betaling af hele eller en del af afdragsbetalingen i en periode
 - d) ændring af rentesatsen
 - e) tilbud om en afdragsfri periode.

Retningslinje 5: Dokumentation for kontakt med forbrugeren og opbevaring af fortegnelser

5.1 Kreditgiveren bør dokumentere, hvorfor den eller de valgmuligheder, som forbrugeren tilbydes, er passende i forbrugers individuelle situation, og bør opbevare passende fortegnelser over sin kontakt med forbrugeren i betalingsvanskeligheder i et rimeligt tidsrum.