
EBA/GL/2015/12

19.08.2015

EPV:n ohjeet

maksamattomista lainoista ja ulosmittauksesta

Sisältö

1 jakso – Noudattamista ja ilmoittamista koskevat velvoitteet	3
2 jakso – Aihe, soveltamisala ja määritelmät	4
3 jakso – Täytäntöönpano	6
4 jakso – Maksamattomia lainoja ja ulosmittausta koskevat vaatimukset	7

1 jakso – Noudattamista ja ilmoittamista koskevat velvoitteet

Näiden ohjeiden asema

1. Tämä asiakirja sisältää ohjeita, jotka on annettu asetuksen (EU) N:o 1093/2010¹ 16 artiklan nojalla. Asetuksen (EU) N:o 1093/2010 16 artiklan 3 kohdan mukaan toimivaltaisten viranomaisten ja finanssilaitosten on kaikin tavoin pyrittävä noudattamaan ohjeita.
2. Ohjeissa esitetään Euroopan pankkiviranomaisen näkemys Euroopan finanssivalvojen järjestelmässä toteutettavista asianmukaisista valvontakäytännöistä tai siitä, miten unionin lainsäädäntöä on sovellettava tietyllä alalla. Asetuksen (EU) N:o 1093/2010 4 artiklan 2 kohdassa määriteltyjen toimivaltaisten viranomaisten, joihin näitä ohjeita sovelletaan, on noudatettava ohjeita sisällyttämällä ne tarpeen mukaan valvontakäytäntöihinsä (esim. muuttamalla lainsäädäntöään tai valvontamenettelyjään). Tämä koskee myös ohjeita, jotka on suunnattu ensisijaisesti laitoksille.

Raportointivaatimukset

3. Asetuksen (EU) N:o 1093/2010 16 artiklan 3 kohdan nojalla toimivaltaisten viranomaisten on ilmoitettava Euroopan pankkiviranomaiselle viimeistään 19.10.2015, noudattavatko ne tai aikovatko ne noudattaa näitä ohjeita, sekä syyt niiden noudattamatta jättämiseen. Jos ilmoitusta ei toimiteta tähän määräaikaan mennessä, Euroopan pankkiviranomainen katsoo, etteivät toimivaltaiset viranomaiset noudata ohjeita. Ilmoitukset lähetetään Euroopan pankkiviranomaisen verkkosivustolla olevalla lomakkeella sähköpostitse osoitteeseen compliance@eba.europa.eu. Viitteeksi merkitään "EBA/GL/2015/12". Ilmoituksen voi lähettää ainoastaan henkilö, jolla on asianmukaiset valtuudet ilmoittaa ohjeiden tai suositusten noudattamisesta toimivaltaisen viranomaisen puolesta. Myös ohjeiden noudattamisen osalta tehtävistä muutoksista on ilmoitettava Euroopan pankkiviranomaiselle.
4. Ilmoitukset julkaistaan Euroopan pankkiviranomaisen verkkosivustolla 16 artiklan 3 kohdan mukaisesti.

¹ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) N:o 1093/2010, annettu 24 päivänä marraskuuta 2010, Euroopan valvontaviranomaisen (Euroopan pankkiviranomainen) perustamisesta sekä päätöksen N:o 716/2009/EY muuttamisesta ja komission päätöksen 2009/78/EY kumoamisesta (EUVL L 331, 15.12.2010, s. 12).

2 jakso – Aihe, soveltamisala ja määritelmät

Aihe ja soveltamisala

5. Näissä ohjeissa täsmennetään direktiivin 2014/17/EU² 28 artiklassa asetettuja vaatimuksia, jotka koskevat direktiivin 2014/17/EU 3 artiklan soveltamisalaan kuuluvia luottosopimuksia.

Vastaanottajat

Näiden ohjeiden vastaanottajat

6. Ohjeet osoitetaan
 - a. asetuksen (EU) N:o 1093/2010 4 artiklan 2 kohdassa määritellyille toimivaltaisille viranomaisille (EPV-viranomainen), jotka ovat toimivaltaisia myös direktiivin 2014/17/EU 4 artiklan 22 alakohdan määritelmän nojalla; ohjeita sovelletaan sikäli kuin kyseiset viranomaiset on nimetty toimivaltaisiksi varmistamaan näissä ohjeissa tarkoitettujen direktiivin 2014/17/EU säännösten soveltamisen ja täytäntöönpanon; ja
 - b. asetuksen (EU) N:o 1093/2010 4 artiklan 1 alakohdassa määritellyille finanssilaitoksille, jotka ovat direktiivin 2014/17/EU 4 artiklan 2 alakohdan määritelmän mukaisia luotonantajia.

Tiedonantovaatimusten osoittaminen

7. Riippumatta siitä, koskeeko 6 kohdan a alakohta EPV-viranomaista silloin, kun jäsenvaltio on nimennyt direktiivin 2014/17/EU 5 artiklan mukaisesti useamman kuin yhden viranomaisen, joista yksi ei ole EPV-viranomainen, kyseisen artiklan nojalla nimetyn EPV-viranomaisen tulisi direktiivin 5 artiklan 3 kohdan nojalla laadittuja kansallisia järjestelyjä haittaamatta
 - a. ilmoittaa näistä ohjeista ja niiden soveltamispäivämäärästä viipymättä toiselle nimetylle viranomaiselle;
 - b. pyytää kirjallisesti kyseistä viranomaista harkitsemaan ohjeiden noudattamista;

² Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2014/17/EU, annettu 4 päivänä helmikuuta 2014, kuluttajille tarkoitetuista kiinteää asunto-omaisuutta koskevista luottosopimuksista ja direktiivien 2008/48/EY ja 2013/36/EU sekä asetuksen (EU) N:o 1093/2010 muuttamisesta (EUVL L 60, 28.2.2014, s. 34).

- c. pyytää kirjallisesti kyseistä viranomaista ilmoittamaan joko EPV:lle tai EPV-viranomaiselle kahden kuukauden kuluessa a alakohdassa tarkoitetusta ilmoituksesta, soveltaako tai aikooko tämä soveltaa ohjeita; ja
- d. tarvittaessa toimittaa EPV:lle c alakohdan nojalla saadut tiedot viipymättä.

Määritelmät

8. Näihin ohjeisiin sisältyvillä termeillä tarkoitetaan samaa kuin direktiivissä 2014/17/EU käytetyillä ja määritellyillä termeillä.

Ulkoistaminen

9. Jos luotonantajan toiminta on kokonaan tai osittain ulkoistettu kolmansille osapuolille tai sen toteuttamisesta vastaa jokin toinen yhteisö muulla tavoin, luotonantajien tulisi varmistaa, että nämä noudattavat ulkoistamisesta annetuissa CEBS:n ohjeissa (Guidelines on outsourcing)³ asetettuja vaatimuksia. Tämä koskee erityisesti CEBS:n ohjetta 2, jossa määrätään, että ulkoistamiseen tai ulkoistettuihin toimintoihin liittyvien riskien asianmukaisesta hallinnasta vastaa viime kädessä ulkoistavan laitoksen ylin johto.

³ Ks. CEBS (2006), *Guidelines on outsourcing*, (ulkoistamista koskevat ohjeet) osoitteessa <https://www.eba.europa.eu/documents/10180/104404/GL02OutsourcingGuidelines.pdf.pdf>

3 jakso – Täytäntöönpano

Täytäntöönpanopäivä

10. Näitä ohjeita sovelletaan 21.3.2016 alkaen. Edellä 7 kohdassa tarkoitettuja tiedonantovaatimuksia sovelletaan kuitenkin [virallisille kielille käännettyjen toisintojen julkaisupäivä + 1 päivä] alkaen.

4 jakso – Maksamattomia lainoja ja ulosmittausta koskevat vaatimukset

Ohje 1: Toimintaperiaatteiden ja menettelyjen laatiminen

- 1.1 Luotonantajan tulisi laatia menettelyt, joilla maksuvaikeuksissa olevat kuluttajat havaitaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, ja pidettävä menettelyt ajan tasalla.
- 1.2 Luotonantajan tulisi laatia toimintalinjat ja menettelyt maksuvaikeuksissa olevien kuluttajien asioiden tehokasta käsittelyä ja yhteydenpitoa varten. Yhteydenpitoa kuluttajiin koskeviin toimintalinjoihin tulisi sisältyä, että luotonantaja toimittaa maksuvaikeuksissa oleville kuluttajille tukea ja riittävästi tietoa esimerkiksi verkkosivustojen ja kirjallisen aineiston välityksellä.
- 1.3 Luotonantajan tulisi tarjota maksuvaikeuksissa olevien kuluttajien asioita hoitavalle henkilöstölle sopivaa koulutusta.

Ohje 2: Yhteydenpito kuluttajaan

- 2.1 Jos kuluttaja joutuu maksuvaikeuksiin, luotonantajan tulisi olla häneen yhteydessä selvittääkseen vaikeuksien syyn ja ryhtyäkseen asian vaatimiin toimenpiteisiin.
- 2.2 Luotonantajan ja maksuvaikeuksissa olevan kuluttajan välisessä kanssakäymisessä tulisi kunnioittaa kuluttajan yksityisyyttä.
- 2.3 Luotonantajan ja kaikkien sen lukuun toimivien henkilöiden tulisi pitää yhteyttä maksuvaikeuksissa olevaan kuluttajaan ainoastaan tiedonantovaatimusten edellyttämällä tavalla menemättä liiallisuuksiin.

Ohje 3: Tiedon ja avun tarjoaminen kuluttajalle

- 3.1 Luotonantajan tulisi käyttää viestinnässään selkeää ja helppotajuista kieltä.
- 3.2 Luotonantajan tulisi tarjota maksuvaikeuksissa oleville kuluttajille tukea ja vähintään seuraavat tiedot:
 - a) myöhästyneiden tai vain osittain suoritettujen maksujen määrä,
 - b) laiminlyötyjen maksujen kokonaismäärä,
 - c) maksulaiminlyönnistä perittävät kulut,

- d) kuluttajan ja luotonantajan yhteistyön merkitys tilanteen ratkaisemiseksi.

3.3 Jos kuluttajan maksuvaikeudet jatkuvat pitkään, luotonantajan tulisi antaa kuluttajalle seuraavat tiedot:

- a) tiedot maksulaiminlyöntien seurauksista (esim. kustannukset, viivästyskorko, omaisuuden mahdollinen menettäminen jne.) ja
- b) tiedot tarjolla olevista julkisista tukijärjestelyistä.

Ohje 4: Maksuvaikeuksien selvittämisprosessi

4.1 Tehdessään päätöstä toimiin tai lainanhoitajoustoihin ryhtymisestä luotonantajan tulisi ottaa huomioon kuluttajan henkilökohtainen tilanne, hänen etunsa ja oikeutensa sekä hänen kykynsä maksaa luotto takaisin. Lainanhoitajoustoihin voivat kuulua yksi tai molemmat seuraavista kuluttajalle tehdyistä myönnytyksistä:

1. luottosopimuksen täydellinen tai osittainen uudelleenjärjestely;
2. luottosopimuksen aiempien ehtojen muuttaminen esimerkiksi seuraavilla tavoilla:
 - a) kiinnitysluoton voimassaoloajan pidentäminen,
 - b) kiinnitysluottotyyppin muuttaminen (esim. muuttamalla kiinnitysluotto pääoma- ja korkosidonnaisesta kiinnitysluotosta pelkäksi korkosidonnaiseksi kiinnitysluotoksi),
 - c) takaisinmaksuerän lykkääminen osittain tai kokonaan,
 - d) koron muuttaminen,
 - e) lyhennysvapaan tarjoaminen.

Ohje 5: Luotonantajan ja kuluttajan välisen kanssakäymisen dokumentointi ja aineiston säilyttäminen

5.1 Luotonantajan tulisi dokumentoida syyt siihen, miksi kuluttajalle tarjottu vaihtoehto (vaihtoehdot) on hänen henkilökohtaisen tilanteensa kannalta tarkoituksenmukainen. Luotonantajan tulisi myös säilyttää maksuvaikeuksissa olevaa kuluttajaa koskeva aineisto kohtuullisen ajan.