



EBA/GL/2015/12 (konsolidovaná
verze)

1. června 2015



Obecné pokyny Evropského orgánu pro bankovníctví

k prodlení a realizaci zástavy

	Datum použitelnosti
	21. března 2016
ve znění:	
 EBA/GL/2024/10	22. října 2024

Oddíl 1 – Dodržování předpisů a oznamovací povinnost



Status těchto obecných pokynů

1. Tento dokument obsahuje obecné pokyny vydané podle článku 16 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1093/2010¹. V souladu s čl. 16 odst. 3 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1093/2010 příslušné orgány a finanční instituce vynaloží veškeré úsilí, aby se těmito obecnými pokyny řídily.
2. Obecné pokyny formulují názor orgánu EBA na náležité postupy dohledu v rámci Evropského systému dohledu nad finančním trhem nebo na to, jak by unijní právní předpisy měly být uplatňovány v konkrétní oblasti. Příslušné orgány ve smyslu čl. 4 odst. 2 nařízení (EU) č. 1093/2010, na které se tyto obecné pokyny vztahují, by s nimi měly být v souladu a začlenit je do svých postupů (např. pozměněním právního rámce nebo dohledových postupů), včetně případů, kdy jsou obecné pokyny zaměřeny v první řadě na instituce.



Oznamovací povinnost

3. V souladu s čl. 16 odst. 3 nařízení (EU) č. 1093/2010 musí příslušné orgány do 21.10.2024 orgánu EBA oznámit, zda se těmito obecnými pokyny řídí nebo hodlají řídit, a v opačném případě uvést do tohoto data důvody, proč se jimi neřídí či nehodlají řídit. Neposkytnou-li příslušné orgány oznámení v této lhůtě, bude mít orgán EBA za to, že se těmito obecnými pokyny neřídí nebo nehodlají řídit. Oznámení by měla být zaslána na formuláři, který je k dispozici na internetových stránkách orgánu EBA, na adresu compliance@eba.europa.eu s označením „EBA/GL/2024/10“. Oznámení by měly předložit osoby s příslušným oprávněním oznamovat, zda se jejich příslušné orgány těmito obecnými pokyny řídí nebo hodlají řídit. Jakoukoli změnu stavu dodržování obecných pokynů je rovněž nutno oznámit orgánu EBA.



4. Oznámení budou zveřejněna na internetových stránkách orgánu EBA v souladu s čl. 16 odst. 3.

¹ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1093/2010 ze dne 24. listopadu 2010 o zřízení Evropského orgánu dohledu (Evropského orgánu pro bankovníctví), o změně rozhodnutí č. 716/2009/ES a o zrušení rozhodnutí Komise 2009/78/ES (Úř. věst. L 331, 15.12.2010, s. 12).

Oddíl 2 – Předmět, oblast působnosti a definice

Předmět a oblast působnosti

5. Tyto obecné pokyny poskytují další informace k požadavkům uvedeným v článku 28 směrnice 2014/17/EU², pokud jde o smlouvy o úvěru, na které se vztahuje článek 3 směrnice 2014/17/EU.

Určení

Subjekty, kterým jsou tyto obecné pokyny určeny

6. Obecné pokyny jsou určeny:

✓ A1

- a. příslušným orgánům podle čl. 4 odst. 2 nařízení (EU) č. 1093/2010 (nařízení o orgánu EBA), které jsou rovněž příslušnými orgány podle čl. 4 odst. 22 směrnice 2014/17/EU; a

✓ C

- b. rovněž finančním institucím podle čl. 4 odst. 1 nařízení (EU) č. 1093/2010, které jsou věřiteli podle čl. 4 odst. 2 směrnice 2014/17/EU.

✓ A1

Subjekty, na které se vztahuje informační povinnost [zrušeno]

7. [zrušeno]

✓ C

Definice

8. Pojmy použité a vymezené směrnicí 2014/17/EU mají v těchto obecných pokynech stejný význam.

✓ A1

² Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU ze dne 4. února 2014 o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení a o změně směrnic 2008/48/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010 (Úř. věst. L 60, 28.2.2014, s. 34).

Externí zajištění služeb nebo činností (outsourcing) [zrušeno]

9. [zrušeno]

Oddíl 3 - Provádění

Datum použití

10. Tyto obecné pokyny se použijí od 21. března 2016, a to s výjimkou pokynů týkajících se informačních povinností uvedených v odstavci 7, které se použijí od [datum zveřejnění v úředních jazycích + 1 den].

Oddíl 4 – Požadavky ohledně prodlení a realizace zástavy

Obecný pokyn č. 1: Stanovení zásad a postupů

- 1.1 Věřitel by měl stanovit a průběžně aktualizovat postupy, jejichž účelem je co nejdříve odhalit spotřebitele, kteří začínají mít problémy se splácením.
- 1.2 Věřitel by měl stanovit a průběžně aktualizovat zásady a postupy umožňující účinné řešení situace a jednání se spotřebiteli, kteří mají problémy se splácením. Zásady jednání se spotřebiteli by měly zahrnovat i poskytování odpovídajících informací, například prostřednictvím webových stránek a tištěných materiálů, a podporu spotřebitelů, kteří mají problém se splácením.
- 1.3 Věřitel by měl pracovníkům jednajícím se spotřebiteli, kteří mají problémy se splácením, zajistit vhodné školení.

Obecný pokyn č. 2: Jednání se spotřebitelem

- 2.1 Má-li spotřebitel problémy se splácením, měl by věřitel v součinnosti se spotřebitelem zjistit, proč problémy vznikly a jaké odpovídající kroky je třeba ze strany věřitele učinit.
- 2.2 Při jakémkoli jednání se spotřebitelem v souvislosti s jeho problémy se splácením, by měl věřitel respektovat soukromí spotřebitele.
- 2.3 Věřitel i všichni zmocněnci jednající jeho jménem by měli být se spotřebitelem, který má problémy se splácením, v kontaktu a komunikovat s ním v rozsahu, který je úměrný informační povinnosti a není nepřiměřený.

Obecný pokyn č. 3: Poskytování informací a pomoci spotřebiteli

- 3.1 Věřitel by měl komunikovat jasně a srozumitelným jazykem.
- 3.2 Věřitel by měl spotřebitelům, kteří mají problémy se splácením, poskytovat podporu a alespoň informace týkající se:
 - a) počtu plateb, které buď nebyly uhrazeny vůbec, nebo byly uhrazeny jen zčásti;
 - b) celkové výše plateb v prodlení;
 - c) poplatků účtovaných spotřebiteli v důsledku plateb v prodlení;

d) významu spolupráce spotřebitele s věřitelem při řešení situace.

3.3 Pokud spotřebitelovy problémy se splácením přetrvávají, měl by věřitel spotřebiteli poskytnout informace týkající se:

- a) následků chybějících plateb (např. náklady, úroky z prodlení, možná ztráta majetku atd.);
a
- b) dostupných státních/veřejných programů nebo podpory.

VA1

Obecný pokyn č. 4: Postup řešení [zrušeno]

4.1 [zrušeno]

Obecný pokyn č. 5: Dokumentace jednání se spotřebitelem a uchovávání záznamů

5.1 Věřitel by měl zdokumentovat důvody, na jejichž základě se možnost(i) opatření shovívavosti nabízené spotřebiteli v souladu s čl. 28 odst. 1 směrnice 2014/17/EU považují v konkrétní situaci za vhodné, a měl by vytvářet a po přiměřenou dobu uchovávat odpovídající záznamy o jednání se spotřebitelem, který má problémy se splácením.

Obecný pokyn č. 6: Externí zajištění služeb nebo činností (outsourcing)

6.1 V případě, kdy je činnost věřitele zcela nebo zčásti zajišťována třetími stranami, měli by věřitelé, kteří nejsou žádnou z finančních institucí uvedených v odstavcích 9 až 11 obecných pokynů orgánu EBA k outsourcingu (EBA/GL/2019/02), zajistit, že splňují požadavky stanovené v uvedených obecných pokynech, včetně konečné odpovědnosti institucí při outsourcingu.³

³ Obecné pokyny orgánu EBA k outsourcingu (EBA/GL/2019/02) [EBA BS 2019 \(Obecné pokyny k outsourcingu\).docx \(europa.eu\)](#), které s účinkem od 30. září 2019 zrušily obecné pokyny CEBS o outsourcingu ze dne 14. prosince 2004