
EBA/GL/2015/12

19.08.2015

EBA:s riktlinjer

om försenad betalning och utmätning

Innehåll

Avdelning 1 – Efterlevnad och rapporteringsskyldigheter	3
Avdelning 2 – Syfte, tillämpningsområde och definitioner	4
Avdelning 3 – Genomförande	6
Avdelning 4 – Krav i fråga om försenad betalning och utmätning	7

Avdelning 1 – Efterlevnad och rapporteringsskyldigheter

Riktlinjernas status

1. Detta dokument innehåller riktlinjer som har utfärdats enligt artikel 16 i förordning (EU) nr 1093/2010¹. I enlighet med artikel 16.3 i förordning (EU) nr 1093/2010 måste behöriga myndigheter och finansinstituten med alla tillgängliga medel försöka följa riktlinjerna.
2. Av riktlinjerna framgår Europeiska bankmyndighetens (EBA) syn på lämplig tillsynspraxis inom det europeiska systemet för finansiell tillsyn eller på hur unionslagstiftningen ska tillämpas inom ett särskilt område. Behöriga myndigheter enligt definitionen i artikel 4.2 i förordning (EU) nr 1093/2010 som berörs av riktlinjerna ska följa dem genom att på lämpligt sätt införliva dem i sin praxis (till exempel genom att ändra sina rättsliga ramar eller tillsynsrutiner), även när riktlinjerna i första hand riktas till finansinstitut.

Rapporteringskrav

3. Enligt artikel 16.3 i förordning (EU) nr 1093/2010 måste de behöriga myndigheterna meddela EBA om de följer eller avser att följa dessa riktlinjer, alternativt ange skälen till att de inte gör det, senast den 19.10.2015. Om någon sådan anmälan inte inkommer inom denna tidsfrist kommer EBA att anse att de behöriga myndigheterna inte följer riktlinjerna. Anmälningar ska lämnas på det formulär som tillhandahållas på EBA:s webbplats till compliance@eba.europa.eu med hänvisningen "EBA/GL/2015/12". Anmälningar ska inges av personer som har befogenhet att rapportera om hur reglerna efterlevs på de behöriga myndigheternas vägnar. Alla förändringar i graden av efterlevnad måste rapporteras till EBA.
4. Anmälningarna kommer att offentliggöras på EBA:s webbplats i enlighet med artikel 16.3.

¹ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1093/2010 av den 24 november 2010 om inrättande av en europeisk tillsynsmyndighet (Europeiska bankmyndigheten), om ändring av beslut nr 716/2009/EG och om upphävande av kommissionens beslut 2009/78/EG (EUT L 331, 15.12.2010, s. 12).

Avdelning 2 – Syfte, tillämpningsområde och definitioner

Syfte och tillämpningsområde

5. Dessa riktlinjer ger närmare anvisningar om de krav som fastställs i artikel 28 i direktiv 2014/17/EU² när det gäller konsumentkreditavtal som omfattas av artikel 3 i direktiv 2014/17/EU.

Adressater

Riktlinjernas adressater

6. Dessa riktlinjer riktar sig till följande adressater:
- a. Behöriga myndigheter enligt definitionen i artikel 4.2 i förordning (EU) 1093/2010 (EBA-myndigheter) som också är behöriga myndigheter enligt definitionen i artikel 4.22 i direktiv 2014/17/EU. Riktlinjerna är tillämpliga i den utsträckning som dessa myndigheter har getts behörighet att se till att de bestämmelser i direktiv 2014/17/EU som dessa riktlinjer sammanhänger med tillämpas och genomförs.
 - b. De riktar sig också till finansinstitut enligt definitionen i artikel 4.1 i förordning (EU) 1093/2010 som är kreditgivare enligt definitionen i artikel 4.2 i direktiv 2014/17/EU.

Informationskravens adressater

7. Oberoende av om någon EBA-myndighet uppfyller kraven i punkt 6 a eller inte bör den EBA-myndighet som har utsetts i enlighet med artikel 5 i direktiv 2014/17/EU, om en medlemsstat har utsett fler än en myndighet i enlighet med denna artikel och en av dessa inte är en EBA-myndighet, utan att det inverkar på de nationella arrangemang som görs i enlighet med artikel 5.3 i direktiv 2014/17/EU
- a. utan dröjsmål informera den andra utsedda myndigheten om dessa riktlinjer och när de träder i kraft,
 - b. skriftligen uppmana denna myndighet att tillämpa riktlinjerna,

² Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/17/EU av den 4 februari 2014 om konsumentkreditavtal som avser bostadsfastighet och om ändring av direktiven 2008/48/EG och 2013/36/EU och förordning (EU) nr 1093/2010 (EUT L 60, 28.2.2014, s. 34).

- c. skriftligen uppmana denna myndighet att senast två månader efter delgivningen enligt punkt a informera antingen EBA eller EBA-myndigheten om huruvida den tillämpar eller avser att tillämpa dessa riktlinjer och
- d. i tillämpliga fall utan dröjsmål vidarebefordra den information som erhålls enligt punkt c ovan till EBA.

Definitioner

- 8. Termer som används och definieras i direktiv 2014/17/EG har samma betydelse när de används i riktlinjerna.

Uppdragsavtal

- 9. När en kreditgivares verksamhet helt eller delvis har utkontrakterats till tredje part eller på annat sätt utförs av en annan enhet bör kreditgivaren se till att kraven i CEBS riktlinjer om uppdragsavtal³ uppfylls. Detta gäller särskilt CEBS riktlinje 2, enligt vilken uppdragsgivarens högsta ledning har det yttersta ansvaret för att riskerna med uppdragsavtalet och den verksamhet som läggs ut på entreprenad hanteras på rätt sätt.

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

Avdelning 3 – Genomförande

Ikraftträdande

10. Dessa riktlinjer gäller från och med den 21 mars 2016, med undantag för informationskraven i punkt 7, som träder i kraft [datumet för publicering på de officiella språken + 1 dag].

Avdelning 4 – Krav i fråga om försenad betalning och utmätning

Riktlinje 1: Fastställande av policyer och metoder

- 1.1 Kreditgivaren bör fastställa metoder för att så tidigt som möjligt upptäcka att konsumenters betalningsförmåga försämras, och hålla dessa metoder uppdaterade.
- 1.2 Kreditgivaren bör fastställa policyer och metoder för att effektivt hantera och samverka med konsumenter med försämrade betalningsförmåga, och hålla dessa policyer och metoder uppdaterade. Konsumentpolicyerna bör inbegripa att kreditgivaren lämnar relevant information, till exempel på webbplatser och i skriftligt material, samt tillhandahåller stöd till konsumenter som har försämrade betalningsförmåga.
- 1.3 Kreditgivaren bör tillhandahålla lämplig utbildning för personal som kommer i kontakt med konsumenter som har försämrade betalningsförmåga.

Riktlinje 2: Samverkan med konsumenten

- 2.1 När en konsument får försämrade betalningsförmåga bör kreditgivaren samarbeta med konsumenten för att fastställa varför svårigheterna har uppstått och kunna vidta lämpliga åtgärder.
- 2.2 Vid alla kontakter med konsumenten om den försämrade betalningsförmågan bör kreditgivaren visa respekt för konsumentens personliga integritet.
- 2.3 Kontakterna och kommunikationen mellan kreditgivaren och eventuella ombud som agerar på uppdrag av denna å ena sidan och en konsument med försämrade betalningsförmåga å den andra bör stå i proportion till informationsbehovet och inte ha överdriven omfattning.

Riktlinje 3: Information och hjälp till konsumenten

- 3.1 Kreditgivaren bör kommunicera tydligt och använda ett enkelt språk.
- 3.2 Kreditgivaren bör tillhandahålla stöd och minst lämna följande information till konsumenter som har försämrade betalningsförmåga:
 - a) Antal uteblivna eller bara delvis fullgjorda betalningar.
 - b) Totalt utestående obetalt belopp.
 - c) Påförda avgifter till följd av betalningsförsummelsen.

- d) Vikten av att konsumenten samarbetar med kreditgivaren för att lösa problemen.

3.3 Om betalningssvårigheterna består bör kreditgivaren lämna följande information till konsumenten:

- a) Information om konsekvenserna av uteblivna betalningar (till exempel kostnader, dröjsmålsränta, risk att förlora tillgångar).
- b) Information om tillgängligt stöd från offentliga organ.

Riktlinje 4: Problemlösning

4.1 Inför beslutet om åtgärder eller anståndsörfaranden bör kreditgivaren ta hänsyn till konsumentens personliga omständigheter, intressen, rättigheter och återbetalningsförmåga. Anståndsörfarandena kan bestå av att konsumenten erbjuds en av följande lösningar, eller båda:

1. Total eller partiell refinansiering av ett kreditavtal.
2. Ändring av villkoren i ett befintligt kreditavtal, till exempel genom att
 - a) förlänga ett låns löptid,
 - b) ändra betalningsvillkoren för lånet (till exempel att erbjuda ett amorteringsfritt lån i stället för ett lån med amortering),
 - c) ge partiellt eller fullständigt anstånd med amorteringen under en period,
 - d) ändra räntesatsen eller
 - e) erbjuda en betalningsfri period.

Riktlinje 5: Dokumentation av kontakterna med konsumenten och lagring av uppgifter

5.1 Kreditgivaren bör dokumentera skälen till att det eller de alternativ som konsumenten med försämrade betalningsförmåga erbjuds är lämpliga mot bakgrund av dennes personliga omständigheter, samt föra anteckningar om sina mellanhavanden med konsumenten och spara dem under en skälig tidsperiod.