

## Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς τους Δανειολήπτες με οικονομικές δυσχέρειες

Σε εφαρμογή των διατάξεων του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών του ν. 4224/2013, όπως αυτός αναθεωρήθηκε (ο «**Κώδικας Δεοντολογίας**») και λαμβάνοντας υπόψη:

I) τον ορισμό του «**συνεργάσιμου δανειολήπτη**» όπως ορίζεται από το Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους του Ν. 4389/2016, σύμφωνα με τον οποίο:

«Ένας δανειολήπτης είναι συνεργάσιμος έναντι των δανειστών του όταν:

α) παρέχει πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας στους δανειστές ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό τους (π.χ. αριθμούς σταθερού, κινητού τηλεφώνου και τηλεομοιοτυπίας, ηλεκτρονική διεύθυνση, διεύθυνση κατοικίας και εργασίας) και προβαίνει σε ορισμό συγγενικού ή φιλικού προσώπου ως αντίκλητου επικοινωνίας για κάθε περίπτωση που ο ίδιος δεν είναι διαθέσιμος

β) είναι διαθέσιμος σε επικοινωνία με τον δανειστή ή με όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό αυτού και ανταποκρίνεται με ειλικρίνεια και σαφήνεια, σε κλήσεις και επιστολές του δανειστή ή όποιου ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του, αυτοπροσώπως είτε δια του αντικλήτου του, με κάθε πρόσφορο τρόπο, εντός 15 εργασίμων ημερών

γ) προβαίνει αυτοπροσώπως είτε δια του αντικλήτου του σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών προς τον δανειστή ή προς όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του, αναφορικά με την τρέχουσα οικονομική του κατάσταση, εντός 15 εργασίμων ημερών από την ημέρα μεταβολής της ή εντός 15 εργασίμων ημερών από την ημέρα που θα ζητηθούν ανάλογες πληροφορίες από το δανειστή ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του

δ) προβαίνει αυτοπροσώπως είτε δια του αντικλήτου του σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών προς τον δανειστή ή με όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του, οι οποίες θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στην μελλοντική οικονομική του κατάσταση, εντός 15 εργασίμων ημερών από την ημέρα που θα περιέλθουν σε γνώση του (πχ πλήρωση προϋποθέσεων λήψης επιδόματος, εμφάνιση νέων περιουσιακών στοιχείων που θα περιέλθουν στην κυριότητά του [κληρονομιά κλπ], απώλεια κυριότητας περιουσιακών στοιχείων, ανακοινώσεις απόλυσης, καταγγελίες μισθώσεων, εξαγορά ασφαλιστικών προϊόντων, κέρδη οποιασδήποτε μορφής κλπ) και

ε) συναινεί σε διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης αναδιάρθρωσης με το δανειστή ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4224/2013».

και

II) την έννοια των «**ευλόγων δαπανών διαβίωσης**» ως εκάστοτε εκτιμώνται από το Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους του Ν. 4389/2016,

η Τράπεζα έχει θεσπίσει την κάτωθι περιγραφόμενη **Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων** (εφεξής **ΔΕΚ**), η οποία τίθεται σε εφαρμογή από την 31/12/2014, εφαρμόζεται για το χειρισμό (α) δανειοληπτών φυσικών προσώπων (συμπεριλαμβανομένων των επαγγελματιών) και (β) δανειοληπτών – νομικών προσώπων, ο ετήσιος κύκλος εργασιών των οποίων κατά τα τελευταία 3 φορολογικά έτη δεν υπερέβη κατά μέσο όρο το ποσό του 1.000.000 Ευρώ, που παρουσιάζουν καθυστερήσεις, καθώς και σε περιπτώσεις με ενδείξεις πιθανής καθυστέρησης.

Η Τράπεζα δεν υποχρεούται να εφαρμόζει τη ΔΕΚ στις ακόλουθες περιπτώσεις: α) απαιτήσεις από δανειακές συμβάσεις που έχουν ήδη καταγγελλεί πριν από την 01.01.2015, β) απαιτήσεις έναντι δανειοληπτών που έχουν υποβάλει αίτηση υπαγωγής στο Ν. 3869/2010, για την οποία έχει ορισθεί δικάσιμος και γ) απαιτήσεις έναντι δανειοληπτών κατά των οποίων τρίτοι πιστωτές έχουν κινήσει δικαστικές ενέργειες για την εξασφάλιση χρεών τους ή δανειοληπτών που έχουν ήδη τεθεί σε καθεστώς εκκαθάρισης.

Στην πολιτική της Τράπεζας δεν εντάσσεται το ενδεχόμενο της ανάθεσης σε τρίτους της υλοποίησης οποιουδήποτε σταδίου της ΔΕΚ για λογαριασμό της Τράπεζας .

Η ΔΕΚ της Τράπεζας αποτελείται από τα εξής 5 στάδια:

#### **Στάδιο 1º: Επικοινωνία με τον Δανειολήπτη**

Σύμφωνα με την πολιτική επικοινωνίας της Τράπεζας, τα επιτρεπτά μέσα επικοινωνίας της Τράπεζας με τον δανειολήπτη είναι η συστημένη επιστολή και η αποστολή ηλεκτρονικού μηνύματος.

Στο πλαίσιο της ΔΕΚ, τα στάδια επικοινωνία της Τράπεζας με τον δανειολήπτη είναι τα εξής:

- I. Σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης καταβολής δόσης εν όλω ή εν μέρει, η Τράπεζα επικοινωνεί με τον δανειολήπτη με σκοπό τη διερεύνηση των αιτιών της καθυστέρησης. Εφόσον το ζητήσει ο δανειολήπτης αποστέλλεται ηλεκτρονικά το Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς τους Δανειολήπτες με οικονομικές δυσχέρειες (εφεξής το «Ενημερωτικό Φυλλάδιο») και γνωστοποιείται στο δανειολήπτη το Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας για την υποδοχή ερωτημάτων, την παροχή οδηγιών, την παραλαβή δηλώσεων, εγγράφων και δικαιολογητικών και εν γένει τη διεξαγωγή της σχετικής επικοινωνίας. Μη ανταπόκριση του δανειολήπτη σε αυτό το στάδιο δεν συνεπάγεται τον χαρακτηρισμό του ως μη συνεργάσιμου.
- II. Σε περίπτωση καθυστέρησης που υπερβαίνει τις 60 ημερολογιακές ημέρες, η Τράπεζα εντός των επόμενων 30 ημερολογιακών ημερών, εκτός αν εν τω μεταξύ καταβληθεί ολοσχερώς η οφειλόμενη δόση, αποστέλλει υποχρεωτικά στο δανειολήπτη, στην τελευταία γνωστή στην Τράπεζα διεύθυνση αυτού, αποκλειστικά **γραπτή επιστολή** στην οποία περιλαμβάνονται μεταξύ άλλων τα εξής:
  - η ημερομηνία κατά την οποία η οφειλή περιήλθε σε καθυστέρηση
  - ο αριθμός και το συνολικό ύψος των ληξιπρόθεσμων δόσεων, το άληκτο υπόλοιπο και το επιτόκιο υπερημερίας.

- ενημέρωση για την ένταξη του δανειολήπτη στη ΔΕΚ και την υποχρέωσή του να συμπληρώσει την Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση (για φυσικά πρόσωπα/επαγγελματίες) ή το τυποποιημένο έντυπο υποβολής οικονομικής κατάστασης πληροφόρησης (για νομικά πρόσωπα)
- το Ενημερωτικό Φυλλάδιο και το Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας
- η **Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση** (εφεξής Τ.Ο.Κ.) (σε περίπτωση που ο δανειολήπτης είναι φυσικό πρόσωπο) ή το **τυποποιημένο έντυπο υποβολής οικονομικής κατάστασης πληροφόρησης** και τα στοιχεία και δικαιολογητικά τα οποία, κατά κανόνα, ζητούνται από την Τράπεζα για την αξιολόγηση της βιωσιμότητας νομικού προσώπου (σε περίπτωση που ο δανειολήπτης είναι νομικό πρόσωπο).
- ενημέρωση ότι η επικοινωνία στο πλαίσιο της ΔΕΚ μπορεί να γίνεται και ηλεκτρονικά στην τελευταία ηλεκτρονική διεύθυνση που ο δανειολήπτης έχει δηλώσει, εκτός αν προσέλθει στο Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας, ζητήσει και παραλάβει το σχετικό πληροφοριακό υλικό σε έγχαρτη μορφή.

Σε περίπτωση νέας καθυστέρησης για το ίδιο δάνειο, η εν λόγω επιστολή δεν είναι αναγκαίο να αποσταλεί εκ νέου σε έγχαρτη μορφή εκτός αν έχει παρέλθει έτος από την τελευταία αποστολή της.

### III. (Μόνο για φυσικά πρόσωπα/επαγγελματίες)

Σε περίπτωση που:

- (α) παρέλθει η προβλεπόμενη στον ορισμό του «συνεργάσιμου δανειολήπτη» προθεσμία από την παραλαβή από το δανειολήπτη της ως άνω υποχρεωτικής γραπτής επιστολής χωρίς ανταπόκριση του δανειολήπτη, ήτοι υποβολής από αυτόν της Τ.Ο.Κ., και
- (β) πρόκειται για δανειολήπτη του οποίου ο αποχαρακτηρισμός ως συνεργάσιμου μπορεί να έχει συνέπεια τον εκπλειστηριασμό της κύριας κατοικίας του με νομικές διαδικασίες που θα μπορούσε να κινήσει η Τράπεζα για την επιδίωξη είσπραξης των απαιτήσεων της ανεξαρτήτως αν το ακίνητο έχει προσημειωθεί προς εξασφάλιση των απαιτήσεων αυτών,

τότε η Τράπεζα του αποστέλλει υποχρεωτικά εντός 30 ημερολογιακών ημερών από το πέρας των παραπάνω προθεσμιών **δεύτερη επιστολή** που τον προειδοποιεί για την προοπτική και τις συνέπειες του χαρακτηρισμού του ως μη συνεργάσιμου, στην οποία θα περιλαμβάνονται μεταξύ άλλων τα εξής:

- Ενέργειες στις οποίες θα μπορούσε να προβεί ο δανειολήπτης προς αποφυγή του χαρακτηρισμού του ως μη συνεργάσιμου και σχετική προθεσμία,
- Μέτρα τα οποία μπορεί να λάβει η Τράπεζα εφόσον ο δανειολήπτης χαρακτηριστεί ως μη συνεργάσιμος,
- Ενημέρωση ως προς τη δυνατότητα του δανειολήπτη να έχει συμβουλευτική συνδρομή από κρατικούς φορείς ή τρίτους της δικής του επιλογής,

- Ενημέρωση ως προς το αν μετά τη ρευστοποίηση το τυχόν υπόλοιπο του δανείου σε καθυστέρηση θα εξακολουθεί να αποτελεί εκτοκίζόμενη απαίτηση της Τράπεζας προσδιορίζοντας το ύψος του επιτοκίου και τον τρόπο εκτοκισμού.

### **Στάδιο 2º: Συγκέντρωση Οικονομικών και άλλων Πληροφοριών**

Η Τράπεζα παραλαμβάνει συμπληρωμένη την Τ.Ο.Κ. από δανειολήπτες- φυσικά πρόσωπα ή το τυποποιημένο έντυπο υποβολής οικονομικής κατάστασης πληροφόρησης από δανειολήπτες- νομικά πρόσωπα και εκδίδει σχετική απόδειξη παραλαβής. Προαιρετικά μπορεί η Τράπεζα να ζητήσει υποστηρικτικά στοιχεία για την επιβεβαίωση των υποβληθέντων πληροφοριών όπως ενδεικτικά φορολογική δήλωση σε περίπτωση που ο δανειολήπτης είναι φυσικό πρόσωπο, και φορολογική δήλωση ή/και ισολογισμό σε περίπτωση νομικού προσώπου. Τα υποστηρικτικά αυτά στοιχεία θα πρέπει να προσκομίζονται από τον δανειολήπτη εντός προθεσμίας καθοριζόμενης ευλόγως κάθε φορά από την Τράπεζα.

Η πληροφόρηση φυλάσσεται και σε ηλεκτρονική μορφή τηρουμένων των σχετικών διατάξεων της νομοθεσίας.

Γνωστοποιείται ότι η Τράπεζα δύναται να ζητήσει πρόσθετα στοιχεία και πληροφορίες αναφορικά με τα οικονομικά δεδομένα του δανειολήπτη από άλλες πηγές προκειμένου να αξιολογήσει την καταλληλότητα εναλλακτικών λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης υπό την επιφύλαξη τήρησης των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας.

### **Στάδιο 3º: Αξιολόγηση Οικονομικών Στοιχείων**

- I. Για δανειολήπτες – φυσικά πρόσωπα αξιολογούνται από την Τράπεζα τα ακόλουθα:
  - Περιουσιακή κατάσταση
  - Τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής (λαμβάνοντας υπόψη το συνολικό ύψος και τη φύση των χρεών του δανειολήπτη προς την Τράπεζα, προς άλλα πιστωτικά ιδρύματα, φορολογικές ή άλλες δημόσιες αρχές ή ασφαλιστικούς φορείς)
  - Ιστορικό οικονομικής συμπεριφοράς
  - Μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής των οφειλών μέχρι τη λήξη της περιόδου ρύθμισης, λαμβάνοντας υποχρεωτικά υπόψη (α) το ελάχιστο επίπεδο των «ευλόγων δαπανών διαβίωσης» και (β) παραμέτρους που θα μπορούσαν να επηρεάσουν ουσιωδώς την ικανότητα αποπληρωμής (ενδεικτικά την ηλικία, το επάγγελμα, την οικογενειακή κατάσταση και την υγεία του δανειολήπτη).

Η Τράπεζα προβαίνει σε εκτίμηση της εμπορικής αξίας τυχόν εμπραγμάτων εξασφαλίσεων (ή άλλων περιουσιακών στοιχείων που θα μπορούσαν με τη συναίνεση του δανειολήπτη να αποτελέσουν πρόσθετη εξασφάλιση) τηρώντας τις απαιτήσεις της ισχύουσας νομοθεσίας και γνωστοποιεί γραπτώς στον δανειολήπτη την εκτιμώμενη αξία μαζί με την παρουσίαση των προτεινόμενων λύσεων που περιγράφεται κατωτέρω. Σε κάθε περίπτωση η Τράπεζα αναθέτει σε εξωτερικό εκτιμητή την αξιολόγηση της εμπράγματης εξασφάλισης.

- II. Για δανειολήπτες – νομικά πρόσωπα, η Τράπεζα αξιολογεί την εισπραξιμότητα των απαιτήσεων με βάση την τρέχουσα οικονομική κατάσταση και τις προοπτικές του δανειολήπτη και των εταίρων της επιχείρησης αξιοποιώντας, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα στοιχεία:
- Ισολογισμοί τριών τελευταίων χρήσεων και ενδιάμεσες οικονομικές καταστάσεις με πρωτότυπες υπογραφές και σφραγίδα της επιχείρησης
  - Κατάσταση τραπεζικών δανείων και ελεύθερων τραπεζικών γραμμών πίστωσης και καλύψεις που έχουν παρασχεθεί από τράπεζα
  - Το επιχειρηματικό σχέδιο/ σχέδιο αναδιοργάνωσης το οποίο θα περιλαμβάνει τα ακόλουθα:
    - α) Μηνιαίο πίνακα ταμειακών ροών για το επόμενο έτος,
    - β) Προϋπολογιστικές οικονομικές καταστάσεις, δηλαδή ισολογισμό, αποτελέσματα χρήσης, πίνακα ταμειακών ροών, πίνακα ιδίων κεφαλαίων (ο οποίος θα συμπεριλαμβάνει την ίδια συμμετοχή βασικών μετόχων στο χρηματοδοτικό πλάνο για όλα τα έτη έως την λήξη του επιχειρηματικού σχεδίου),
    - γ) Παραδοχές πάνω στις οποίες στηρίχτηκε το επιχειρηματικό πλάνο όπως προοπτικές ανάπτυξης του κλάδου, πιθανοί παράγοντες κινδύνου/επιπτώσεις/μέτρα αποφυγής, ανάλυση βασικών στοιχείων ισολογισμού. Η αποτίμηση των περιουσιακών στοιχείων του νομικού προσώπου γίνεται από ανεξάρτητο εκτιμητή της αποδοχής της Τράπεζας.
  - Στοιχεία από τα οποία να προκύπτει εάν ο δανειολήπτης συναινεί (α) να υποβληθεί η επιχείρηση σε έλεγχο της οικονομικής της κατάστασης από ανεξάρτητο ορκωτό ελεγκτή (στην περίπτωση που η Τράπεζα το θεωρήσει αναγκαίο) και (β) να επιδιωχθεί κοινό σχέδιο αναδιάρθρωσης των οφειλών του από ιδρύματα κοινούς πιστωτές.

Η Τράπεζα υποχρεωτικά εντάσσει στο Στάδιο 3 της ΔΕΚ δανειολήπτη, εφόσον αυτός προσέλθει και υποβάλει με δική του πρωτοβουλία την απαιτούμενη, κατά τον Κώδικα Δεοντολογίας, πληροφόρηση για την αξιολόγηση της ικανότητας αποπληρωμής των οφειλών του, ανεξαρτήτως αν α) η δανειακή του σύμβαση έχει ήδη καταγγελθεί πριν από την 01.01.2015 ή β) έχει υποβάλει αίτηση υπαγωγής στο Ν. 3869/2010, για την οποία έχει ορισθεί δικάσιμος.

#### **Στάδιο 4<sup>ο</sup>: Πρόταση των Κατάλληλων Λύσεων στο Δανειολήπτη**

Η καταλληλότητα των λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης κρίνεται κατά περίπτωση επί τη βάση, μεταξύ άλλων, των κριτηρίων του 3<sup>ου</sup> σταδίου της ΔΕΚ ως περιγράφεται παραπάνω, λαμβάνοντας υπόψη τη συνολική οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη (ήτοι εισοδήματα, ρευστοποιήσιμα περιουσιακά στοιχεία, λοιπές οφειλές και εναπομένον εισόδημα για την κάλυψη του ελαχίστου επιπέδου «ευλόγων δαπανών διαβίωσης» εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο) και την ανάγκη συμμόρφωσης της Τράπεζας με τις ισχύουσες εποπτικές απαιτήσεις.

Για την αξιολόγηση της καταλληλότητας κάθε λύσης η Τράπεζα μεταξύ άλλων επιλέγει τους πιθανούς τύπους ρύθμισης για κάθε υπό-χαρτοφυλάκιο και αξιολογεί τις οικονομικές επιπτώσεις κάθε τύπου ρύθμισης για την Τράπεζα λαμβάνοντας υπόψη την εκτίμηση της καθαρής παρούσας αξίας (NPV) και των απαιτούμενων προβλέψεων

βάσει συγκεκριμένης μεθοδολογίας στην οποία ενσωματώνονται συντηρητικές και αξιόπιστες παραδοχές (IME tool).

Η Τράπεζα αξιολογεί την μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα κάθε τύπου ρύθμισης καθώς και την ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη με βάση ιστορικά στοιχεία και ρεαλιστικές παραδοχές για μελλοντικές εξελίξεις, τα προβλεπόμενα έσοδα/ έξοδα του δανειολήπτη και τα ελεύθερα επιβαρύνσεων περιουσιακά του στοιχεία.

Εντός γνωστοποιούμενου και ευλόγου χρόνου μετά τη λήψη των οικονομικών και άλλων πληροφοριών και την αξιολόγησή τους, η Τράπεζα παρέχει στο συνεργάσιμο δανειολήπτη **εγγράφως** πρόταση μίας ή περισσότερων εναλλακτικών λύσεων ρύθμισης και, αν καμία εξ αυτών δεν συμφωνηθεί, λύσεων οριστικής διευθέτησης με το «**Τυποποιημένο Έγγραφο Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης**» και εκδίδει σχετική απόδειξη παραλαβής. Ο χρόνος παράδοσης της πρότασης δεν δύναται να υπερβαίνει τους 4 μήνες από την παραλαβή από την Τράπεζα της Τ.Ο.Κ. (για φυσικά πρόσωπα) ή του τυποποιημένου εντύπου υποβολής οικονομικής κατάστασης πληροφόρησης (για νομικά πρόσωπα).

Το Τυποποιημένο Έγγραφο Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης περιλαμβάνει μεταξύ άλλων τα εξής:

- Τους όρους της/των προτεινόμενης/ων λύσης/ων με τρόπο ώστε να καθίσταται εφικτή η μεταξύ τους σύγκριση καθώς και η σύγκριση με την τρέχουσα επιβάρυνση
- Επισήμανση ότι η αξιολόγηση της καταλληλότητας της/των προτεινόμενης/ων λύσης/ων είναι συνάρτηση του ύψους της οφειλής, του είδους και του ύψους των εξασφαλίσεων, σε σχέση με την ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη (για φυσικά πρόσωπα) ή την οικονομική κατάσταση της επιχείρησης και τις προοπτικές της (για νομικά πρόσωπα)
- (μόνο για φυσικά πρόσωπα/επαγγελματίες) Αποτίμηση του προτεινόμενου σχεδίου διευθέτησης της οφειλής (ή της τυχόν υποβληθείσας αντιπρότασης από το δανειολήπτη) σε παρούσα αξία και, σε περίπτωση πρότασης λύσης οριστικής διευθέτησης που περιλαμβάνει διάθεση της κύριας κατοικίας του δανειολήπτη, πρόσφατη εκτίμηση της αξίας ρευστοποίησης του αντίστοιχου ακινήτου και σαφή παράθεση των όρων αποπληρωμής τυχόν υπολοίπου οφειλής μετά τη διάθεση της κύριας κατοικίας
- Ενημέρωση για τα επόμενα βήματα της Τράπεζας ή και τις έννομες συνέπειες κάθε περίπτωσης
- Ενημέρωση της δυνατότητας του δανειολήπτη **είτε** να συναινέσει στην προτεινόμενη ή σε μία από τις προτεινόμενες λύσεις **είτε** να αντιπροτείνει γραπτώς ζητώντας αν το επιθυμεί τη διαμεσολάβηση τρίτου φορέα της επιλογής του **είτε** να δηλώσει γραπτώς ότι αρνείται να συναινέσει σε οποιαδήποτε πρόταση εντός της προβλεπόμενης στον ορισμό του συνεργάσιμου δανειολήπτη προθεσμίας

Επισημαίνεται ότι σε περίπτωση που **(α)** παρέλθει η προβλεπόμενη στον ορισμό του συνεργάσιμου δανειολήπτη προθεσμία χωρίς ο δανειολήπτης να προβεί σε μία εκ των ανωτέρω ενεργειών και **(β)** πρόκειται για δανειολήπτη του οποίου ο αποχαρακτηρισμός ως συνεργάσιμου μπορεί να έχει συνέπεια τον εκπλειστηριασμό κύριας κατοικίας του με νομικές διαδικασίες που θα μπορούσε να κινήσει η Τράπεζα για την επιδίωξη είσπραξης των απαιτήσεων της ανεξαρτήτως αν το ακίνητο έχει προσημειωθεί προς εξασφάλιση των

απαιτήσεων αυτών, τότε η Τράπεζα του αποστέλλει υποχρεωτικά εντός 30 ημερολογιακών ημερών **επιστολή** που τον προειδοποιεί για την προοπτική και τις συνέπειες του χαρακτηρισμού του ως μη συνεργάσιμου, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα ως άνω στο Στάδιο 1 (III).

Σε περίπτωση υποβολής αντιπρότασης από τον δανειολήπτη, η Τράπεζα υποχρεούται να προβεί σε αξιολόγηση της εν λόγω αντιπρότασης και, εντός 2 μηνών από την παραλαβή αυτής **είτε** να συναινέσει **είτε** να απαντήσει εγγράφως ότι την απορρίπτει και ότι παραμένει ενεργός η αρχική του πρόταση, με τη βασική σχετική τεκμηρίωση, **είτε** να υποβάλει νέα πρόταση, η οποία είναι και η τελική.

Οι **λύσεις ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης** οι οποίες προσφέρονται από την Τράπεζα και η έγκριση των οποίων σε κάθε περίπτωση είναι στη διακριτική ευχέρεια της Τράπεζας, είναι οι εξής:

Λύσεις ρύθμισης – βραχυπρόθεσμες (διάρκεια <2 ετών)

- 1) **Τόκοι μόνο:** κατά τη διάρκεια καθορισμένης βραχυπρόθεσμης περιόδου καταβάλλονται μόνο τόκοι.
- 2) **Μειωμένες δόσεις:** κατά τη διάρκεια καθορισμένης βραχυπρόθεσμης περιόδου μειώνεται το ποσό των δόσεων αποπληρωμής.
- 3) **Περίοδος χάριτος:** κατά τη διάρκεια καθορισμένης βραχυπρόθεσμης περιόδου παρέχεται στο δανειολήπτη αναστολή πληρωμών.
- 4) **Αναβολή πληρωμής δόσης/δόσεων:** συμβατικά συμφωνείται η μεταφορά χρονικά μίας ή περισσότερων δόσεων του δανείου.
- 5) **Τακτοποίηση ληξιπρόθεσμου υπολοίπου** μέσω συμφωνίας ρευστοποίησης περιουσιακών στοιχείων και διατήρηση της απαίτησης για το άληκτο υπόλοιπο.
- 6) **Κεφαλαιοποίηση ληξιπρόθεσμων οφειλών** και αναπροσαρμογή του προγράμματος αποπληρωμής του οφειλόμενου υπολοίπου.

Λύσεις ρύθμισης – μακροπρόθεσμες (διάρκεια >2 ετών)

- 1) **Μόνιμη μείωση του επιτοκίου** ή του συμβατικού περιθωρίου.
- 2) **Αλλαγή τύπου επιτοκίου** (από κυμαινόμενο σε σταθερό ή αντίστροφα).
- 3) **Παράταση διάρκειας** αποπληρωμής του δανείου.
- 4) **Διαχωρισμός της** οφειλής του δανειολήπτη σε δύο τμήματα: i) το τμήμα του δανείου, το οποίο ο δανειολήπτης εκτιμάται ότι μπορεί να αποπληρώνει, με βάση την υφιστάμενη και την εκτιμώμενη μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής του, και ii) το υπόλοιπο τμήμα του δανείου, το οποίο τακτοποιείται μεταγενέστερα, με ρευστοποίηση περιουσίας ή άλλου είδους διευθέτηση, η οποία συμφωνείται εξ αρχής από τα δύο μέρη
- 5) **Μερική διαγραφή χρεών.**
- 6) **Πρόσθετη εξασφάλιση** στο πλαίσιο μιας ευρύτερης, ευνοϊκότερης για τον δανειολήπτη ρύθμισης.
- 7) **Λειτουργική αναδιάρθρωση** επιχείρησης (σε συνδυασμό με τις υπόλοιπες ρυθμίσεις).
- 8) **Συμφωνίες ανταλλαγής χρέους με μετοχικό κεφάλαιο** (debt/equity swaps).

### Λύσεις οριστικής διευθέτησης

- 1) **Μεταβίβαση/Πώληση του δανείου/Αναπροσαρμοσμένο υπόλοιπο:** μεταβίβαση του δανείου σε άλλο ΠΙ, πιστωτή ή χρηματοδοτικό σχήμα.
- 2) **Διαχείριση σε εκκαθάριση** στο πλαίσιο της πτωχευτικής διαδικασίας.
- 3) **Ρευστοποίηση εξασφαλίσεων** κατόπιν καταγγελίας της δανειακής σύμβασης.
- 4) **Δικαστικές/Νομικές ενέργειες** έναντι των περιουσιακών στοιχείων του δανειολήπτη για την κάλυψη των απαιτήσεων της Τράπεζας στην περίπτωση απουσίας ή εξάντλησης των εξασφαλίσεων.

Η Τράπεζα εξετάζει ενιαία λύση ρύθμισης για όλες τις οφειλές του δανειολήπτη προς αυτή αν το θεωρήσει σκόπιμο ή αν ο δανειολήπτης υποβάλει σχετικό αίτημα.

Επισημαίνεται ότι σε περίπτωση μη επίτευξης συμφωνίας η Τράπεζα δύναται να ενεργοποιήσει νομική/δικαστική διαδικασία και υφίσταται η πιθανότητα να παραμείνει ο δανειολήπτης υπόχρεος για τυχόν υφιστάμενο ανεξόφλητο υπόλοιπο, το οποίο θα συνεχίσει να εκτοκίζεται με επιτόκιο υπερημερίας για το οποίο η Τράπεζα θα ενημερώσει τον δανειολήπτη, ανεξάρτητα από τη ρευστοποίηση τυχόν εμπραγμάτων εξασφαλίσεων ή τη δέσμευση άλλων περιουσιακών στοιχείων.

### **Στάδιο 5<sup>ο</sup>: Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων (εφεξής Δ.Ε.Ε.)**

Κάθε δανειολήπτης που κατηγοριοποιήθηκε ως μη συνεργάσιμος έχει το δικαίωμα να υποβάλει στην Τράπεζα ένσταση επί της διαδικασίας που οδήγησε στον χαρακτηρισμό του ως μη συνεργάσιμου εντός προθεσμίας 15 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή από αυτόν της σχετικής γνωστοποίησης της Τράπεζας. Ο δανειολήπτης μπορεί να προσφύγει στο στάδιο αυτό μία φορά μετά από κάθε εφαρμογή της ΔΕΚ.

Η Τράπεζα παρέχει ηλεκτρονικά καθώς και στο Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας τυποποιημένα Έγγραφα Ενστάσεων τα οποία κατατίθενται από τον δανειολήπτη στο ως άνω Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας. Το προσωπικό της ΔΕΕ οφείλει να βεβαιώνει την παραλαβή των Εγγράφων Ενστάσεων και να τα διαβιβάζει αμελλητί στην Επιτροπή Ενστάσεων. Παράλληλα η Τράπεζα ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο δανειολήπτη σχετικά με τυχόν απαιτούμενα δικαιολογητικά για την εξέταση της ένστασης και τις προθεσμίες για την υποβολή τους. Η Επιτροπή Ενστάσεων αποφασίζει το αργότερο μέσα σε 3 μήνες από την υποβολή της ένστασης και η απόφαση αυτή γνωστοποιείται γραπτώς στον δανειολήπτη μαζί με την δέουσα αιτιολόγηση. Σε περίπτωση που η ένσταση γίνει δεκτή, η Τράπεζα γνωστοποιεί τις διορθωτικές ενέργειες στις οποίες προτίθεται να προβεί ή τυχόν αναθεωρημένη λύση και το στάδιο στο οποίο παραπέμπεται εκ νέου η συγκεκριμένη περίπτωση.

### **Μη-συνεργάσιμοι δανειολήπτες**

Στην περίπτωση που ένας δανειολήπτης κατηγοριοποιηθεί ως μη-συνεργάσιμος:

- (Α) Εάν πρόκειται για δανειολήπτη – φυσικό πρόσωπο του οποίου ο αποχαρακτηρισμός ως συνεργάσιμου μπορεί να έχει συνέπεια τον εκπλειστηριασμό της κύριας κατοικίας του η Τράπεζα οφείλει να τον ενημερώσει για το γεγονός αυτό εντός 15 ημερολογιακών ημερών και να γνωστοποιήσει τουλάχιστον τα εξής:



- Το γεγονός και τους λόγους της εν λόγω κατηγοριοποίησης
- Τις λεπτομέρειες αναφορικά με το χρονοδιάγραμμα με βάση το οποίο προτίθεται να κινηθεί η Τράπεζα
- Τον κίνδυνο εκποίησης τυχόν εξασφαλίσεων που έχουν παρασχεθεί από τους εγγυητές
- Αν ο δανειολήπτης και τυχόν εγγυητές θα εξακολουθούν να είναι υπόχρεοι για τυχόν εναπομένον υπόλοιπο μετά την ενδεχόμενη εκποίηση εξασφαλίσεων καθώς και τον τρόπο και το επιτόκιο εκτοκισμού
- Το ότι ο αποχαρακτηρισμός του δανειολήπτη ως συνεργάσιμου μπορεί να έχει ως συνέπεια τον αποκλεισμό του από ειδικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας (Ν.3869/2010 και Ν. 4354/2015).

Η ως άνω ενημέρωση διενεργείται με **γραπτή επιστολή** στην τελευταία γνωστή στην Τράπεζα διεύθυνση του δανειολήπτη εκτός εάν ο συγκεκριμένος δανειολήπτης έχει ενημερωθεί για το γεγονός ότι η επικοινωνία μπορεί να γίνεται και ηλεκτρονικά στην τελευταία ηλεκτρονική διεύθυνση που ο ίδιος έχει δηλώσει, εκτός αν προσέλθει στο Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας, ζητήσει και παραλάβει το σχετικό πληροφοριακό υλικό σε έγχαρτη μορφή.

(B) Εάν πρόκειται για δανειολήπτη – νομικό πρόσωπο, η Τράπεζα τον ενημερώνει για το γεγονός αυτό και τους λόγους της εν λόγω κατηγοριοποίησης με την τυχόν καταγγελία της σύμβασης ή νωρίτερα.

Μετά την ως άνω ενημέρωση, δύναται η Τράπεζα να προβεί στην ρευστοποίηση των εξασφαλίσεων που έχει παράσχει ο δανειολήπτης καθώς και τυχόν εγγυητές. Τυχόν υπόλοιπο του δανείου σε καθυστέρηση μετά την προαναφερθείσα ρευστοποίηση δύναται να εξακολουθεί να αποτελεί εκτοκιζόμενη απαίτηση της Τράπεζας έναντι του δανειολήπτη και των εγγυητών και θα εκτοκίζεται με επιτόκιο υπερημερίας για το οποίο θα ενημερώνεται ο δανειολήπτης και τυχόν εγγυητής από την Τράπεζα. Επίσης, υπό την επιφύλαξη της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας, υφίσταται το ενδεχόμενο παύσης της ισχύος τυχόν προβλεπόμενων στη σύμβαση ανώτατων ορίων χρεώσεων ή και προσαυξήσεων.

Σε κάθε περίπτωση, επισημαίνεται η σημασία της συνεργασίας κάθε δανειολήπτη με την Τράπεζα προς το σκοπό εξεύρεσης κατάλληλης λύσης καθώς η Τράπεζα δύναται σε αυτή την περίπτωση ενδεικτικά να απέχει από δικαστικές ενέργειες που συνεπάγεται η κατηγοριοποίηση ενός δανειολήπτη ως μη-συνεργάσιμου ή να εξετάσει πιθανές λύσεις ελάφρυνσης χρέους σύμφωνα με το ως άνω 4<sup>ο</sup> Στάδιο της ΔΕΚ.

### **Επιπρόσθετες σχετικές πληροφορίες**

- Η Τράπεζα έχει θεσπίσει και υιοθετεί ξεχωριστή πολιτική χειρισμού δανειοληπτών με ειδικά προβλήματα υγείας και δανειοληπτών σε ιδιαίτερη οικονομική δυσχέρεια, ήτοι εισόδημα μικρότερο από το ελάχιστο επίπεδο των «ευλόγων δαπανών διαβίωσης» και απουσία ρευστοποιήσιμων περιουσιακών στοιχείων δικών του, της συζύγου του ή των τέκνων του, πλην της κατοικίας στην οποία ο δανειολήπτης διαμένει και η αντικειμενική αξία της οποίας δεν υπερβαίνει το ποσό των 140.000 Ευρώ.

- Η έναρξη εφαρμογής της ΔΕΚ γνωστοποιείται ταυτοχρόνως σε τυχόν εγγυητές, αναφορικά με τους οποίους εφαρμόζονται οι διαδικασίες που εφαρμόζονται στον πρωτοφειλέτη της σχετικής απαίτησης.
- Στοιχεία που σχετίζονται με τις καθυστερούμενες καταβολές του δανειολήπτη διαβιβάζονται από την Τράπεζα στα εκάστοτε αρμόδια όργανα τηρουμένων των σχετικών διατάξεων της νομοθεσίας.
- Επίσης, για τυχόν παροχή συμβουλευτικής συνδρομής δύνανται οι δανειολήπτες να αποταθούν στους κρατικούς ή άλλους φορείς που εξουσιοδοτούνται προς το σκοπό αυτό δυνάμει της ισχύουσας νομοθεσίας, όπως αυτοί εκάστοτε ανακοινώνονται. Ενδεικτικά, αναφέρονται οι ακόλουθοι:
  - (α) ο Μεσολαβητής Τραπεζικών Επενδυτικών Υπηρεσιών,
  - (β) οι Πιστοποιημένες Πρωτοβάθμιες Ενώσεις Καταναλωτών, και
  - (γ) οι Πιστοποιημένες Δευτεροβάθμιες Ενώσεις Καταναλωτών.