



**ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ**  
**ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ**

**ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ  
ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ**

Συνεδρίαση 195/29.7.2016

Θέμα 1: Αναθεώρηση του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013

---

Η ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ, αφού έλαβε υπόψη:

- α) το άρθρο 55Α του Καταστατικού της Τράπεζας της Ελλάδος,
- β) την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής 1/20.12.2012 «Ανασύσταση Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων και ανάθεση αρμοδιότητας» (ΦΕΚ Β' 3410), όπως ισχύει μετά την τροποποίησή της με την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής 40/30.5.2014 «Τροποποίηση των Πράξεων Εκτελεστικής Επιτροπής 1/20.12.2012, 4/8.1.2013 και 6/8.1.2013» (ΦΕΚ Β' 1567),
- γ) την υπ' αριθμ. 116/1/25.8.2014 απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων «Θέσπιση του Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4224/20113» (ΦΕΚ Β' 2289), όπως αυτή τροποποιήθηκε με τις υπ' αριθμ. 129/2/16.2.2015 και 148/10/5.10.2015 αποφάσεις της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων (ΦΕΚ Β' 486 και Β' 2219),
- δ) το ν. 4224/2013 (ΦΕΚ Α' 288) και ιδίως το άρθρο 1, παρ. 2 και 4 αυτού, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 12 του ν.4281/2014 (ΦΕΚ Α' 160) και το άρθρο 98 του ν. 4389/2016 (ΦΕΚ Α' 94),
- ε) το ν. 4354/2015 (ΦΕΚ Α' 176), όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 70 και το άρθρο 73 του ν. 4389/2016,
- στ) τον ορισμό του «συνεργάσιμου δανειολήπτη», όπως ορίζεται από το Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους, σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 73 του ν. 4389/2016,



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

- ζ) τις «εύλογες δαπάνες διαβίωσης», όπως εκτιμώνται από το Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους, σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 73 του ν. 4389/2016,
- η) το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν προκύπτει δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού,

#### **Α Π Ο Φ Α Σ Ι Ζ Ε Ι** τα εξής:

Να θεσπίσει τον ακόλουθο Κώδικα Δεοντολογίας (στο εξής Κώδικας), κατ' εφαρμογή της παρ. 2 του άρθρου 1 του ν. 4224/2013, ο οποίος διαρθρώνεται σε κεφάλαια ως εξής:

#### ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ

##### ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ, ΟΡΙΣΜΟΙ, ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

Α. Πεδίο εφαρμογής και εξαιρέσεις

A1. Πεδίο εφαρμογής

A2. Εξαιρέσεις

Β. Ορισμοί

Γ. Γενικές αρχές

Δ. Στρατηγική, πολιτικές, διαδικασίες και οργανωτικές δομές ιδρυμάτων

Ε. Πολιτική και Διαδικασίες Επικοινωνίας

ΣΤ. Χειρισμός μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη

Διαδικασία εξέτασης ενστάσεων

#### ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

##### ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ (Δ.Ε.Κ.) ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΕΝΑΝΤΙ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ

Α. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ (Δ.Ε.Κ.) ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ, ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ

1. Στάδιο 1: Επικοινωνία με τον δανειολήπτη

2. Στάδιο 2: Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών από τον δανειολήπτη

3. Στάδιο 3: Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων

4. Στάδιο 4: Πρόταση κατάλληλης λύσης



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ  
ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

5. Στάδιο 5: Διαδικασία εξέτασης ενστάσεων

Β. Χειρισμός δανειοληπτών που εντάσσονται σε κοινωνικά ευπαθείς ομάδες

#### ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

#### ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ (Δ.Ε.Κ.) ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΕΝΑΝΤΙ ΠΟΛΥ ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

1. Στάδιο 1: Επικοινωνία με τον δανειολήπτη
2. Στάδιο 2: Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών από τον δανειολήπτη
3. Στάδιο 3: Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων
4. Στάδιο 4: Πρόταση κατάλληλης λύσης
5. Στάδιο 5: Διαδικασία εξέτασης ενστάσεων

#### ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ

#### ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΟΥ ΕΦΑΡΜΟΖΟΝΤΑΙ ΕΠΙ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ- ΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΜΠΙΠΤΟΥΝ ΣΤΟ ΤΡΙΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

#### ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ

#### ΕΓΓΥΗΤΗΣ

#### ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ

#### ΠΟΛΛΑΠΛΟΙ ΠΙΣΤΩΤΕΣ

#### ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΒΔΟΜΟ

#### ΕΠΙΔΕΙΞΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ, ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

#### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

#### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

#### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ  
ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ  
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ

## ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ, ΟΡΙΣΜΟΙ, ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

### A. Πεδίο εφαρμογής και εξαιρέσεις

#### A1. Πεδίο εφαρμογής

Οι διατάξεις του Κώδικα εφαρμόζονται από κάθε εποπτευόμενο ίδρυμα, το οποίο παρέχει πιστώσεις οποιασδήποτε μορφής στην Ελλάδα δυνάμει των σημείων 1 και 22 της παρ. 1 του άρθρου 3, της παρ. 2 του άρθρου 9 και των άρθρων 34, 36, 38, 41 και 43 του Ν. 4261/2014, συμπεριλαμβάνοντας τα υποκαταστήματα αλλοδαπών πιστωτικών ιδρυμάτων, τα χρηματοδοτικά ιδρύματα, κατά την έννοια του σημείου 22 της παρ. 1 του άρθρου 3 του ν. 4261/2014 και τις Εταιρείες του άρθρου 1 του ν. 4354/2015, όπως ισχύει. Οι υποχρεώσεις που εισάγει ο παρών Κώδικας δεν θίγουν την υποχρέωση συμμόρφωσης του ιδρύματος προς λοιπές διατάξεις της νομοθεσίας ο έλεγχος εφαρμογής της οποίας ανήκει στη δικαιοδοσία άλλων αρχών, κατά περίπτωση (όπως ενδεικτικά οι διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας του καταναλωτή, περί προστασίας της ιδιωτικής ζωής, του τραπεζικού απορρήτου, της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών και οι εν γένει αποβλέπουσες στη διασφάλιση του σεβασμού της προσωπικότητας και της οικονομικής ελευθερίας των οφειλετών κατά την έννοια του αρ. 2 του Ν. 3758/2009).

Προς τον σκοπό εξεύρεσης λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης οι διατάξεις του παρόντος Κώδικα εφαρμόζονται και σε δάνεια που έχουν χορηγηθεί με εγγύηση του ελληνικού Δημοσίου, με την επιφύλαξη, ως προς την εν τέλει υλοποίηση τυχόν εξευρεθείσας λύσης, της συναίνεσης του Δημοσίου όπου αυτή απαιτείται από τη σύμβαση εγγυήσεως.

#### A2. Εξαιρέσεις

1. Από την εφαρμογή του Κώδικα εξαιρούνται:

α) απαιτήσεις από συμβάσεις που έχουν ήδη καταγγελθεί πριν από την 1.1.2015,



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

β) απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη που έχει υποβάλει αίτηση υπαγωγής στο νόμο 3869/2010, για την οποία έχει ορισθεί δικάσιμος,

γ) απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη, κατά του οποίου τρίτοι πιστωτές έχουν κινήσει δικαστικές ενέργειες για την εξασφάλιση προς αυτούς χρεών ή έχει ήδη τεθεί σε καθεστώς εκκαθάρισης, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

2. Η κατά την ανωτέρω παράγραφο εξαίρεση από την εφαρμογή του Κώδικα δεν εμποδίζει το ίδρυμα να εφαρμόσει τη διαδικασία επίλυσης καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.) του δεύτερου ή τρίτου κεφαλαίου, αναλόγως της περιπτώσεως, με πρωτοβουλία δική του. Επίσης, το ίδρυμα υποχρεούται να εντάξει στο Στάδιο 3 της Δ.Ε.Κ δανειολήπτη, εφόσον αυτός προσέλθει και υποβάλει με δική του πρωτοβουλία την απαιτούμενη, κατά τον παρόντα Κώδικα, πληροφόρηση για την αξιολόγηση της ικανότητας αποπληρωμής των οφειλών του, ανεξαρτήτως αν υπάγεται στις παραπάνω εξαιρούμενες περιπτώσεις των παρ. α) και β). Το δικαίωμα αυτό του δανειολήπτη κάθε ίδρυμα προβάλλει στην οικεία για την εφαρμογή του Κώδικα ιστοσελίδα του.

#### **B. Ορισμοί**

Για τους σκοπούς εφαρμογής του Κώδικα υιοθετούνται οι έννοιες του «συνεργάσιμου δανειολήπτη» και των «ευλόγων δαπανών διαβίωσης», όπως εκάστοτε ορίζονται από το Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους του ν. 4389/2016.

1. Ως «**δάνειο**» νοείται κάθε οφειλή που απορρέει από πιστοδότηση οποιαδήποτε μορφής έναντι ιδρύματος που εφαρμόζει τον Κώδικα.
2. Ως «**πολύ μικρή επιχείρηση**» νοείται η επιχείρηση-νομικό πρόσωπο, της οποίας ο ετήσιος κύκλος εργασιών κατά τα τελευταία τρία φορολογικά έτη δεν υπερέβη κατά μέσο όρο το ποσό του ενός εκατομμυρίου ευρώ (€ 1.000.000).
3. Ως «**λύση ρύθμισης**» νοείται η τροποποίηση της σύμβασης με νέους όρους εξυπηρέτησης της οφειλής ως αποτέλεσμα των δυσχερειών που αντιμετωπίζει ο δανειολήπτης, στο πλαίσιο της οποίας δεν αποκλείεται και αναδιαπραγμάτευση της συνολικής οφειλής (βλ. ενδεικτικούς τύπους στα Τμήματα I και II του Παραρτήματος II της παρούσας).



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

4. Ως «λύση οριστικής διευθέτησης» νοείται η συμφωνία ιδρύματος και δανειολήπτη, κατόπιν διερεύνησης και αποκλεισμού, κατ' ακολουθία των προβλεπόμενων στο Στάδιο 4 ενεργειών της Δ.Ε.Κ., λύσης ρύθμισης, για την οριστική εξόφληση των οφειλών με όρους, που μπορεί να περιλαμβάνουν μεταβολή της κυριότητας των εξασφαλίσεων ή άλλων περιουσιακών στοιχείων του δανειολήπτη, με τη συναίνεσή του (βλ. ενδεικτικούς τύπους στο Τμήμα ΙΙΙ του Παραρτήματος ΙΙ της παρούσας).

#### Γ. Γενικές αρχές

1. Με τον Κώδικα θεσπίζονται οι γενικές αρχές συμπεριφοράς και υιοθετούνται βέλτιστες πρακτικές, οι οποίες έχουν ως στόχο την ενίσχυση του κλίματος εμπιστοσύνης, την αμοιβαία δέσμευση και την ανταλλαγή μεταξύ δανειολήπτη και ιδρύματος της αναγκαίας πληροφόρησης, προκειμένου κάθε πλευρά να είναι σε θέση να σταθμίσει τα οφέλη ή τις συνέπειες εναλλακτικών λύσεων εξυπηρέτησης (λύσεις ρύθμισης) ή οριστικού διακανονισμού (λύσεις οριστικής διευθέτησης) των δανείων σε καθυστέρηση με τελικό σκοπό, την επιλογή της καταλληλότερης λύσης, κατόπιν της ανά περίπτωση αξιολόγησης.

Η Τράπεζα της Ελλάδος έχει παράσχει με την ΠΕΕ 42/30.05.2014 κατευθυντήριες οδηγίες στα εποπτευόμενα από αυτή πιστωτικά ιδρύματα για το σχεδιασμό και αξιολόγηση βιώσιμων τύπων ρύθμισης, παρέχοντας ενδεικτικούς τύπους, σύμφωνα με τις οποίες πρέπει να λαμβάνουν υπόψη την τρέχουσα και την, επί τη βάση συντηρητικών και αξιόπιστων παραδοχών, εκτιμώμενη μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής κάθε δανειολήπτη φυσικού ή νομικού προσώπου μέχρι το πέρας του νέου προγράμματος αποπληρωμής, ώστε η ρύθμιση να μη χρησιμοποιείται για να συγκαλύψει απλώς τα πραγματικά επίπεδα κινδύνων των συγκεκριμένων ανοιγμάτων, οδηγώντας έτσι σε μεγαλύτερη υπερχρέωση του δανειολήπτη και αυξάνοντας τις πιθανές ζημίες για την τράπεζα. Για το λόγο αυτό ως «κατάλληλη λύση», για τους σκοπούς του Κώδικα, θεωρείται εκείνη που διασφαλίζει τη συμμόρφωση της τράπεζας με τις εποπτικές της υποχρεώσεις, λαμβάνοντας όμως παράλληλα υπόψη τη συνολική οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη (ήτοι εισοδήματα, ρευστοποιήσιμα περιουσιακά στοιχεία – λοιπές οφειλές και εναπομένον



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

εισόδημα για την κάλυψη του ελαχίστου επιπέδου «εύλογων δαπανών διαβίωσης», εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο). Εάν, παρά το ότι αμφότερες οι συνθήκες τηρούνται, τα μέρη δεν συμφωνήσουν τελικώς σε κοινά αποδεκτή λύση, τότε η διαφωνία τους μπορεί να επιλύεται εξωδικαστικά μέσω του Συνηγόρου του Καταναλωτή ή άλλων φορέων με αντικείμενο τη διαμεσολάβηση, καταχωρισμένων στο μητρώο του άρθρου 18 της ΥΑ 70330οικ/09.07.2015 (ΦΕΚ Β' 1421) ή στο μητρώο των διαπιστευμένων διαμεσολαβητών του άρθρου 7 του 3898/2010 (ΦΕΚ Α' 211/16.12.2010) ή από τα αρμόδια δικαστήρια.

2.(α) Η «γραπτή» ειδοποίηση στο πλαίσιο του παρόντος Κώδικα διενεργείται με συστημένη επιστολή ή με ισοδύναμου τύπου ταχυδρομική επιστολή ή αυτοπρόσωπη παράδοση στον ίδιο τον δανειολήπτη ή σε εξουσιοδοτημένο από αυτόν εκπρόσωπο, ή σε ηλεκτρονική μορφή, εφόσον διασφαλίζονται με ισοδύναμο τρόπο η επιβεβαίωση αποστολής, παραλαβής, τήρησης αρχείου και εμπιστευτικότητας. Η 1<sup>η</sup> υποχρεωτική ειδοποίηση παρέχεται αποκλειστικά σε έγχαρτη μορφή. Ομοίως, σε έγχαρτη μορφή παρέχεται εκείνη που αφορά στον αποχαρακτηρισμό δανειολήπτη ως «συνεργάσιμου» εκτός αν συντρέχει η περίπτωση vi) της υποπαρ. (γγ) της παρ. (α) του Σταδίου 1 του δεύτερου κεφαλαίου ή η περ. ζζ) της παρ. (γ) του Σταδίου 1 του τρίτου κεφαλαίου.

(β) Το ίδρυμα είναι υποχρεωμένο να αποδεικνύει την αποστολή της γραπτής ειδοποίησης της παρ. (α) στην τελευταία γνωστή σε αυτό διεύθυνση του δανειολήπτη. Σε περίπτωση άρνησης παραλαβής ή απουσίας του δανειολήπτη, κατά την ημέρα επίδοσης της συστημένης επιστολής, η παραλαβή της τεκμαίρεται κατά την ημερομηνία της αποδεδειγμένης επιστροφής της μη παραληφθείσας ειδοποίησης στον αποστολέα.

(γ) Αφετηρία των προθεσμιών που συναρτώνται με τη διατήρηση του χαρακτηρισμού δανειολήπτη ως «συνεργάσιμου» είναι η εκάστοτε ημερομηνία παραλαβής εκ μέρους του της κλήσεώς του από την τράπεζα για παροχή στοιχείων.

3. Κάθε πρόταση για ρύθμιση ή οριστική διευθέτηση οφειλής που υποβάλλεται στον δανειολήπτη είναι γραπτή και περιέχει τουλάχιστον τους όρους που απαιτείται να περιέχει η πρόταση που υποβάλλεται στο Στάδιο 4 της Δ.Ε.Κ..



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ  
ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

#### **Δ. Στρατηγική, πολιτικές, διαδικασίες και οργανωτικές δομές ιδρυμάτων**

Κάθε ίδρυμα που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του Κώδικα, οφείλει:

(α) Να θεσπίσει λεπτομερώς καταγεγραμμένη **Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (στο εξής Δ.Ε.Κ.)**, με κατηγοριοποίηση δανείων και δανειοληπτών, κατάλληλη για την πιστή τήρηση του παρόντος Κώδικα, στην οποία εντάσσεται απαραίτητως και λεπτομερώς καταγεγραμμένη **Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων (στο εξής Δ.Ε.Ε.)**, σύμφωνα με την περίπτωση (ε) κατωτέρω.

(β) Να διασφαλίζει ότι η Δ.Ε.Κ. επιτρέπει χειρισμό κάθε μεμονωμένης περίπτωσης δανειολήπτη, αξιοποιώντας κάθε διαθέσιμη πληροφόρηση.

(γ) Να λαμβάνει όλα τα απαιτούμενα μέτρα για τη διασφάλιση των κανόνων διαφάνειας και κατάλληλης και έγκαιρης ενημέρωσης του δανειολήπτη.

(δ) Να συστήσει **Επιτροπή Ενστάσεων** συγκροτούμενη από τουλάχιστον τρία ανώτερα στελέχη. Η Επιτροπή Ενστάσεων θα πρέπει να υποστηρίζεται από επαρκείς πόρους (υποδομή και προσωπικό). Τα μέλη της Επιτροπής είναι ανεξάρτητα από τις λειτουργίες χορήγησης, έγκρισης και ελέγχου πιστοδοτήσεων. Τουλάχιστον ένα μέλος της Επιτροπής Ενστάσεων είναι ανεξάρτητο και από τη λειτουργία Διαχείρισης Καθυστερήσεων του ιδρύματος ή επιλέγεται από πρόσωπα (επαγγελματίες με σχετική εξειδίκευση) μη ανήκοντα στο προσωπικό του ιδρύματος. Σε κάθε περίπτωση που η Επιτροπή Ενστάσεων εξετάζει συγκεκριμένη ένσταση, για την οποία μέλος της θεωρεί ότι υπάρχει σύγκρουση συμφερόντων μεταξύ αυτού και του δανειολήπτη ή αυτού και του ιδρύματος, οφείλει να το δηλώσει εγγράφως και να ζητήσει να αντικατασταθεί ή να απέχει από τη λήψη απόφασης επί της συγκεκριμένης ένστασης.

(ε) Να καθορίζει με σαφήνεια τη Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων (**Δ.Ε.Ε.**) επί της διαδικασίας που τυχόν οδήγησε στο χαρακτηρισμό του δανειολήπτη ως «μη συνεργάσιμο» και να την γνωστοποιεί, δεόντως, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα, σε αυτόν, διασφαλίζοντας επιπροσθέτως σε κάθε δανειολήπτη που καλύπτεται από τον Κώδικα:





## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

(αα) άμεση και εύκολη πρόσβαση σε προκαθορισμένα σημεία επικοινωνίας με το προσωπικό που είναι επιφορτισμένο να εμπλέκεται στη «Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων»,

(ββ) τυποποιημένα Έγγραφα Ενστάσεων,

(γγ) τη βεβαίωση παραλαβής των ενστάσεων και την διαβίβασή τους αμελλητί στην Επιτροπή Ενστάσεων και

(δδ) την προηγούμενη ενημέρωση για τυχόν απαιτούμενα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την εξέταση της ένστασης, και τις προθεσμίες για την υποβολή – εξέταση των ενστάσεων.

Η απόφαση της Επιτροπής Ενστάσεων δεν δύναται να υπερβεί τους τρεις (3) μήνες από την υποβολή της ένστασης εκ μέρους του δανειολήπτη, παρέχεται γραπτώς και είναι δεόντως αιτιολογημένη.

Εφόσον η ένσταση γίνει αποδεκτή, το ίδρυμα γνωστοποιεί τις διορθωτικές ενέργειες, στις οποίες προτίθεται να προβεί, ή την τυχόν αναθεωρημένη λύση και το στάδιο του παρόντος Κώδικα στο οποίο «παραπέμπεται» εκ νέου η περίπτωση του δανείου του (π.χ. επαναφορά στο Στάδιο 3 ή επανάληψη του Σταδίου 4).

Το προσωπικό που απασχολείται στη Δ.Ε.Ε. θα πρέπει να εντάσσεται οργανικά στη Λειτουργία Διαχείρισης Καθυστερήσεων, υποκείμενο στις απαιτήσεις ανεξαρτησίας που θέτει η ΠΕΕ 42/30.5.2014.

(στ) Να απασχολεί στη Δ.Ε.Κ. προσωπικό, με κατάλληλη κατάρτιση, δεξιότητες και επικοινωνιακές ικανότητες για να χειρίζεται αποτελεσματικά περιπτώσεις που εμπίπτουν στον Κώδικα, σε επαρκή αριθμό και καταλλήλως κατανοητό ανά γεωγραφική περιοχή, λαμβάνοντας υπόψη τον αριθμό των εξυπηρετούμενων πελατών. Προς το σκοπό αυτό, το ίδρυμα σχεδιάζει κατάλληλα προγράμματα εκπαίδευσης/επιμόρφωσης.

(ζ) Στελέχη του ιδρύματος που ανήκουν στη λειτουργία της διαχείρισης καθυστερήσεων συμμετέχουν ως εκπρόσωποι του ιδρύματος σε επιδίωξη εξωδικαστικής επίλυσης που τυχόν αιτείται δανειολήπτης, κατά τα προβλεπόμενα



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

στην ισχύουσα νομοθεσία, στο πλαίσιο της οποίας μπορεί να επανεξετάζεται και η τυχόν απορριπτική απόφαση της Επιτροπής Ενστάσεων.

(η) Να τηρεί πλήρες αρχείο, για την επίδειξη συμμόρφωσης, κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο έβδομο κεφάλαιο.

#### **Ε. Πολιτική και Διαδικασίες Επικοινωνίας**

1. Κάθε ίδρυμα προβαίνει, κατ' ελάχιστον, στα εξής:

(α) Θεσπίζει λεπτομερώς καταγεγραμμένες πολιτικές και διαδικασίες επικοινωνίας για τις περιπτώσεις που καλύπτει ο Κώδικας, με την επιφύλαξη των ειδικώς προβλεπόμενων στο ν. 3758/2009, όπως ισχύει, για την ενημέρωση των οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις.

(β) Τυποποιεί στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό το περιεχόμενο της σχετικής επικοινωνίας, επιδιώκοντας να είναι αυτό σαφές, διαφωτιστικό, ακριβές και εύληπτο.

(γ) Προσαρμόζει τη συχνότητα και το περιεχόμενο της επικοινωνίας, αναλόγως του χρόνου καθυστέρησης και της κατηγορίας του δανειολήπτη (φυσικό/νομικό πρόσωπο), τηρώντας σε κάθε περίπτωση τα όρια προθεσμιών που προβλέπονται, κατά περίπτωση στον παρόντα Κώδικα.

(δ) Διασφαλίζει ότι η επικοινωνία διεξάγεται με ειλικρίνεια και πνεύμα καλής συνεργασίας, ενθαρρύνοντας τη νέα επικοινωνία σε αναζήτηση εξεύρεσης κατάλληλης λύσης.

(ε) Διασφαλίζει ότι η επικοινωνία με τον δανειολήπτη γίνεται σε κατάλληλες ώρες, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά, λαμβάνοντας υπόψη και τις σχετικές διατάξεις της νομοθεσίας.

(στ) Τηρεί τις αρχές προστασίας των προσωπικών δεδομένων του δανειολήπτη-φυσικού προσώπου και τις αρχές της εμπιστευτικότητας, συμφώνως προς τις σχετικές διατάξεις της νομοθεσίας και τις αποφάσεις των αρμόδιων, κατά περίπτωση αρχών.

(ζ) Αναγγέλει στον δανειολήπτη την τυχόν μεταβίβαση της απαίτησης, όπως ο ν.4354/2015 ορίζει, και τηρεί στην ιστοσελίδα που προορίζεται για την εφαρμογή του



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

Κώδικα επικαιροποιημένο κατάλογο με επωνυμίες, ταχυδρομικές και ηλεκτρονικές διευθύνσεις των συνεργαζόμενων με το ίδρυμα Εταιρειών Διαχείρισης ή λοιπών τρίτων στους οποίους έχει τυχόν ανατεθεί η υλοποίηση οποιουδήποτε Σταδίου της Δ.Ε.Κ. για λογαριασμό του ιδρύματος.

(η) Μεριμνά για την κατάλληλη εκπαίδευση των αρμόδιων υπαλλήλων ή προσώπων που διαμεσολαβούν/ενεργούν κατ' εντολή και για λογαριασμό του ιδρύματος, προκειμένου να διασφαλιστεί επικοινωνία σε υψηλό επαγγελματικό επίπεδο.

(θ) Διαθέτει ειδικά σημεία επικοινωνίας για την υποδοχή ερωτημάτων, παροχή οδηγιών, την παραλαβή δηλώσεων, εγγράφων και δικαιολογητικών καθώς και για τη διεξαγωγή της επικοινωνίας, ειδικά για τις ανάγκες εφαρμογής του παρόντος Κώδικα.

(ι) Παρέχει ενημερωτικό υλικό σε έντυπη και σε ηλεκτρονική μορφή σε διακριτή ενότητα στο διαδικτυακό τόπο του ιδρύματος, ειδικά για τα δάνεια σε καθυστέρηση, εύκολα προσβάσιμη, διαμορφωμένη σε περιβάλλον «φιλικό» προς τον δανειολήπτη, συμπεριλαμβανομένου και του Ενημερωτικού Φυλλαδίου της παρ. 2 κατωτέρω.

(ια) Ακολουθεί διαδικασία και απαιτεί δικαιολογητικά για τον έλεγχο της νομιμοποίησης τυχόν εξουσιοδοτημένων από τον δανειολήπτη προσώπων, όμοια με αυτά που έχει υιοθετήσει και ζητά, αντιστοίχως, για τις λοιπές παρεχόμενες υπηρεσίες και συναλλαγές του με πελάτες.

(ιβ) Υποχρεούται να παραλαμβάνει κάθε έγγραφο που προσκομίζει ο δανειολήπτης χορηγώντας του ταυτόχρονα σχετικό αποδεικτικό παραλαβής και επικυρώνοντας το αντίγραφο σε περίπτωση που το δικαιολογητικό υποβάλλεται από το δανειολήπτη εις διπλούν.

(ιγ) Ανακοινώνει στη σχετική για την εφαρμογή του Κώδικα ιστοσελίδα του, τυχόν πρόσθετα της «**Τυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασης**» (Τ.Ο.Κ.) στοιχεία των οποίων, κατά κανόνα, απαιτεί την υποβολή από τους δανειολήπτες καθώς και τα δικαιολογητικά για την επαλήθευση της σχετικής πληροφόρησης.

2. Κάθε ίδρυμα διαθέτει «**Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς τους Δανειολήπτες με οικονομικές δυσχέρειες**», σε απλή γλώσσα. Το ανωτέρω Ενημερωτικό Φυλλάδιο



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

είναι διαθέσιμο τόσο σε έντυπη μορφή (απαραιτήτως στα καταστήματα του ιδρύματος) όσο και σε ηλεκτρονική μορφή στο διαδικτυακό τόπο του ιδρύματος. Το ανωτέρω Ενημερωτικό Φυλλάδιο περιλαμβάνει τουλάχιστον τα εξής:

(α) Τις έννοιες του συνεργάσιμου δανειολήπτη και των «εύλογων δαπανών διαβίωσης», καθώς και γενική περιγραφή των οικονομικών και νομικών επιπτώσεων της μη συνεργασίας και ιδίως τον κίνδυνο αποκλεισμού του μη συνεργάσιμου δανειολήπτη από ειδικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας (ν. 3869/2010 και ν. 4354/2015) και τυχόν πλεονεκτημάτων των οποίων ο δανειολήπτης μπορεί να τύχει αν συνεργασθεί στην εξεύρεση κατάλληλης λύσης (όπως η αποχή του ιδρύματος από δικαστικές ενέργειες, πιθανή εξέταση ελάφρυνσης χρέους κλπ).

(β) Περιγραφή της **Δ.Ε.Κ.**

(γ) Συνοπτική περιγραφή των λύσεων ρύθμισης ή και οριστικής διευθέτησης που προσφέρονται από το ίδρυμα στους δανειολήπτες και των **γενικών** κριτηρίων και παραμέτρων της μεθοδολογίας επί τη βάσει των οποίων αξιολογείται, κατά περίπτωση, η καταλληλότητα των λύσεων.

(δ) Πληροφόρηση σχετικά με τους φορείς, στους οποίους διαβιβάζονται τα στοιχεία που σχετίζονται με τις καθυστερούμενες καταβολές του δανειολήπτη.

(ε) Γνωστοποίηση περί των, κατά νόμο, εξουσιοδοτημένων κρατικών ή άλλων φορέων (με τις ταχυδρομικές και ηλεκτρονικές διευθύνσεις) για παροχή συμβουλευτικής συνδρομής.

(στ) Συνοπτική περιγραφή της πολιτικής και των διαδικασιών επικοινωνίας του ιδρύματος.

(ζ) Περιγραφή της **Δ.Ε.Ε.** με αναφορά στο δικαίωμα του δανειολήπτη να υποβάλει ένσταση επί της διαδικασίας, σύμφωνα με την περίπτωση (ε) της ενότητας Δ του παρόντος Κεφαλαίου, συμπεριλαμβανομένης της διαδικασίας και του χρονικού πλαισίου για την υποβολή της ένστασης.

(η) Ενημέρωση σχετικά με τυχόν συνέπειες μη επίτευξης συμφωνίας και ειδικότερα για το ενδεχόμενο ενεργοποίησης από το ίδρυμα νομικής/δικαστικής διαδικασίας και για την πιθανότητα να παραμείνει ο δανειολήπτης υπόχρεος για τυχόν υφιστάμενο



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

ανεξόφλητο υπόλοιπο, το οποίο θα συνεχίσει να εκτοκίζεται (ενημερώνοντας για τον τρόπο διαμόρφωσης του επιτοκίου), ανεξάρτητα από τη ρευστοποίηση τυχόν εμπράγματων εξασφαλίσεων ή τη δέσμευση άλλων περιουσιακών στοιχείων, στην περίπτωση που δεν επιτευχθεί συμφωνία για λύση ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης.

(θ) Γνωστοποίηση του δικαιώματος του ιδρύματος να ζητήσει πρόσθετα στοιχεία και πληροφορίες από άλλες πηγές πλην του δανειολήπτη, σύμφωνα με το Στάδιο 2 του Δευτέρου και Τρίτου Κεφαλαίου, κατά περίπτωση, υπό την επιφύλαξη τήρησης των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας, περί προστασίας προσωπικών δεδομένων.

3. Κάθε ίδρυμα οφείλει να διαθέτει τόσο σε κάθε κατάστημά του (σε έντυπη μορφή) όσο και στο διαδικτυακό τόπο του (σε ηλεκτρονική μορφή) την «**Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση**» (Τ.Ο.Κ.) που προβλέπεται στο Στάδιο 2 του Δευτέρου Κεφαλαίου κατωτέρω, η οποία περιέχει επισήμανση για τα ακόλουθα:

(α) τη δυνατότητα να προσφερθεί καθοδήγηση για τη συμπλήρωσή της μέσω του «**Ειδικού Σημείου Επικοινωνίας**» που οφείλει να διαθέτει το ίδρυμα,

(β) εξουσιοδοτημένους κρατικούς ή άλλους φορείς, στους οποίους θα μπορούσε να αποταθεί για συμβουλευτική υποστήριξη,

(γ) την υποχρέωση συμπλήρωσης της «**Τυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασης**» (Τ.Ο.Κ.) με πλήρη ειλικρίνεια, εντός της προβλεπόμενης στον ορισμό του «συνεργάσιμου δανειολήπτη» προθεσμίας από την παραλαβή εκ μέρους του δανειολήπτη της 1<sup>ης</sup> υποχρεωτικής γραπτής ειδοποίησης του Σταδίου 1 της Δ.Ε.Κ.,

(δ) την υποχρέωσή του να γνωστοποιεί ουσιώδεις μελλοντικές μεταβολές της οικονομικής του κατάστασης εντός της προβλεπόμενης στον ορισμό του «συνεργάσιμου δανειολήπτη» προθεσμίας.

4. Για την εξόφληση τυχόν εναπομένουσας οφειλής κατόπιν της τυχόν ρευστοποίησης της κατοικίας το ίδρυμα θεσπίζει κατάλληλη πολιτική και διαδικασίες για να τηρεί το άρθρο 28 της Οδηγίας 2014/17/ΕΕ, όπως εξηγείται και στο σημείο 27 του προοιμίου της και ενσωματώνεται στην ελληνική νομοθεσία.



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ  
ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

#### **ΣΤ. Χειρισμός μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη**

1. Μετά την τυχόν κατηγοριοποίηση ως μη συνεργάσιμου ενός δανειολήπτη
  - α) του δεύτερου κεφαλαίου, του οποίου ο αποχαρακτηρισμός ως συνεργάσιμου μπορεί να έχει συνέπεια τον εκπλειστηριασμό της κύριας κατοικίας του, το ίδρυμα οφείλει να τον ενημερώσει για το γεγονός αυτό εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών σε έγχαρτη μορφή και να γνωστοποιήσει, κατ' ελάχιστον, τα εξής:
    - (αα) Το γεγονός ότι έχει κατηγοριοποιηθεί ως μη συνεργάσιμος και τον/τους ειδικότερο/-ους λόγους για την κατηγοριοποίηση αυτή.
    - (ββ) Τις λεπτομέρειες αναφορικά με το χρονοδιάγραμμα, με βάση το οποίο το ίδρυμα προτίθεται να κινηθεί στο μέλλον (π.χ. διαδικασία ρευστοποίησης).
    - (γγ) Τον κίνδυνο εκποίησης από το ίδρυμα τυχόν εξασφαλίσεων που έχουν παρασχεθεί από τους εγγυητές.
    - (δδ) 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 που αυτό θα εκτοκίζεται.
    - (εε) 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).
  - β) του τρίτου κεφαλαίου, ακολουθεί ενημέρωσή του για το γεγονός της κατηγοριοποίησής του ως μη συνεργάσιμου και τον/τους ειδικότερο/-ους λόγους για την κατηγοριοποίηση αυτή με την τυχόν καταγγελία της σύμβασης ή νωρίτερα.

#### **Διαδικασία εξέτασης ενστάσεων**

2. Ο δανειολήπτης δικαιούται να υποβάλει ένσταση μετά την κατηγοριοποίησή του ως μη συνεργάσιμου ακολουθώντας τη διαδικασία που το ίδρυμα του έχει συστήσει, σύμφωνα με την παρ. (ε) της ενότητας Δ.



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ  
ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

Ο δανειολήπτης μπορεί να προσφύγει στο στάδιο αυτό μία φορά μετά από κάθε εφαρμογή της Δ.Ε.Κ..

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

#### ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ (Δ.Ε.Κ.) ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΕΝΑΝΤΙ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ

##### Α. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ (Δ.Ε.Κ.) ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ, ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ

Κάθε ίδρυμα εφαρμόζει τα ακόλουθα στάδια κατά το χειρισμό των δανειοληπτών με οφειλές που παρουσιάζουν καθυστερήσεις, καθώς και σε περιπτώσεις με ενδείξεις πιθανής καθυστέρησης:

Στάδιο 1: Επικοινωνία με τον δανειολήπτη.

Στάδιο 2: Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών.

Στάδιο 3: Αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων.

Στάδιο 4: Πρόταση των κατάλληλων λύσεων στον δανειολήπτη.

Στάδιο 5: Διαδικασία εξέτασης ενστάσεων.

##### 1. Στάδιο 1: Επικοινωνία με τον δανειολήπτη

###### (α) Επικοινωνία που αφορά δάνειο σε αρχική καθυστέρηση

###### Προαιρετική επικοινωνία

(αα) Σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης καταβολής δόσης, εν όλω ή εν μέρει, σύμφωνα με το προσυμφωνημένο χρονοδιάγραμμα αποπληρωμής, το ίδρυμα **δύναται** να προβεί στις πιο κάτω ενέργειες:

Επιχειρεί επικοινωνία με τον δανειολήπτη συμβουλευτικού χαρακτήρα με επίκεντρο τη διερεύνηση των αιτιών που ανέκυψαν και μπορεί να οδηγήσουν σε καθυστερήσεις, ώστε να του δοθεί η δυνατότητα να εξετάσει έγκαιρα την ένταξη του



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

στη ΔΕΚ για διερεύνηση τυχόν εναλλακτικών λύσεων. Συνέχιση της επικοινωνίας στα επόμενα στάδια της ΔΕΚ, γίνεται εφόσον συναινέσει ο δανειολήπτης. Μη ανταπόκριση σε αυτό το στάδιο, δεν συνεπάγεται την απώλεια του χαρακτηρισμού του ως «συνεργάσιμου».

Η επικοινωνία σε αυτό το στάδιο είναι σκόπιμο να συνοδεύεται με αποστολή του «**Ενημερωτικού Φυλλαδίου**» της ενότητας Ε.2 του Πρώτου Κεφαλαίου και καθορισμό του «**Ειδικού Σημείου Επικοινωνίας**» για τις περαιτέρω επαφές.

#### 1<sup>η</sup> Υποχρεωτική ειδοποίηση

(ββ) Αν η καθυστέρηση υπερβεί τις εξήντα (60) ημερολογιακές ημέρες το ίδρυμα οφείλει να αποστείλει γραπτή ειδοποίηση στον δανειολήπτη εντός των επόμενων τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών, εκτός αν εν τω μεταξύ καταβληθεί ολοσχερώς η οφειλόμενη δόση. Σε περίπτωση νέας καθυστέρησης για το ίδιο δάνειο δεν είναι υποχρεωτική η επανάληψη της αποστολής της 1<sup>ης</sup> γραπτής ειδοποίησης σε έγχαρτη μορφή, εκτός αν έχει παρέλθει έτος από την τελευταία αποστολή της.

(γγ) Η γραπτή ειδοποίηση περιλαμβάνει τουλάχιστον:

- (i) την ημερομηνία κατά την οποία η οφειλή περιήλθε σε καθυστέρηση,
- (ii) τον αριθμό και το συνολικό ύψος των δόσεων (περιλαμβανομένων και των τμηματικών καταβολών) που είναι ληξιπρόθεσμες, το άληκτο υπόλοιπο της οφειλής, καθώς και το επιτόκιο με το οποίο εκτοκίζεται το μη ενήμερο τμήμα της οφειλής,
- (iii) ενημέρωση για την ένταξη του δανειολήπτη στη Δ.Ε.Κ και την υποχρέωσή του να συμπληρώσει την Τ.Ο.Κ,
- (iv) το «**Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς τους Δανειολήπτες με οικονομικές δυσχέρειες**» και το «**Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας**» του ιδρύματος για τη διενέργεια των επαφών με τον δανειολήπτη και την παροχή διευκρινίσεων σε αυτόν, με τα πλήρη στοιχεία των αρμόδιων υπαλλήλων ή των τυχόν





## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

εξουσιοδοτημένων να ενεργούν για λογαριασμό του ιδρύματος προσώπων εφόσον τούτο δεν έχει ήδη αποσταλεί,

(v) την «**Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση**» (Τ.Ο.Κ.) στην οποία επισυνάπτεται ο κατάλογος με τα απαιτούμενα σχετικά υποστηρικτικά δικαιολογητικά,

(vi) ενημέρωση ότι η επικοινωνία στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ. 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.

(δδ) Η γραπτή ειδοποίηση μπορεί να συνοδεύεται με τηλεφωνική κλήση για τον προγραμματισμό κατ' ιδίαν συνάντησης, στην οποία και θα συμφωνηθεί η επόμενη ημερομηνία επικοινωνίας για τη στενή παρακολούθηση της κατάστασης.

#### **(β) 2<sup>η</sup> ειδοποίηση**

Αν εκπνεύσει η προβλεπόμενη στον ορισμό του «συνεργάσιμου δανειολήπτη» προθεσμία χωρίς ο δανειολήπτης:

(αα) να ανταποκριθεί, δηλαδή να υποβάλει την Τ.Ο.Κ. ή

(ββ) να προβεί σε μία εκ των ενεργειών της παρ. (δ) του Σταδίου 4,

το ίδρυμα οφείλει να του αποστείλει εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από το πέρας των παραπάνω προθεσμιών, **δεύτερη επιστολή** που προειδοποιεί τον δανειολήπτη για την προοπτική και τις συνέπειες του χαρακτηρισμού του ως μη συνεργάσιμου. Στην προειδοποιητική αυτή επιστολή περιλαμβάνονται οι εξής πληροφορίες:

(αα) συγκεκριμένες ενέργειες στις οποίες ο δανειολήπτης θα μπορούσε να προβεί και την σχετική προθεσμία που δεν μπορεί να είναι συντομότερη της προβλεπόμενης στον ορισμό του «συνεργάσιμου δανειολήπτη», για να αποφύγει τον αποχαρακτηρισμό του ως «συνεργάσιμου» και την επισήμανση ότι, εφόσον



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

δεν τις πραγματοποιήσει, θα κατηγοριοποιηθεί ως μη συνεργάσιμος χωρίς άλλη ειδοποίηση.

(ββ) Τα μέτρα που μπορεί να λάβει το ίδρυμα ως αποτέλεσμα του χαρακτηρισμού του δανειολήπτη ως μη συνεργάσιμου.

(γγ) Την ενημέρωση της δυνατότητας του δανειολήπτη να έχει συμβουλευτική συνδρομή από κρατικούς φορείς ή τρίτους της δικής του επιλογής.

(δδ) Αν μετά την ρευστοποίηση, το τυχόν υπόλοιπο του δανείου σε καθυστέρηση θα εξακολουθεί να αποτελεί εκτοκίζόμενη απαίτηση του ιδρύματος, προσδιορίζοντας το ύψος του επιτοκίου και τον τρόπο εκτοκισμού.

Η 2<sup>η</sup> αυτή ειδοποίηση της παρούσας παραγράφου (β) παρέχεται υποχρεωτικά μόνο σε περιπτώσεις δανειοληπτών, των οποίων ο αποχαρακτηρισμός ως συνεργάσιμων μπορεί να έχει συνέπεια τον εκπλειστηριασμό της κύριας κατοικίας του δανειολήπτη με νομικές διαδικασίες που θα μπορούσε να κινήσει το ίδρυμα, για την επιδίωξη είσπραξης των απαιτήσεων του ανεξαρτήτως αν το ακίνητο έχει προσημειωθεί προς εξασφάλιση των απαιτήσεων αυτών.

#### **Ενημέρωση δανειολήπτη για την κατηγοριοποίησή του ως μη συνεργάσιμου**

Το ίδρυμα ακολουθεί τη διαδικασία της υποπαρ. α της παρ. 1 της ενότητας ΣΤ του πρώτου Κεφαλαίου.

#### **2. Στάδιο 2: Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών από τον δανειολήπτη**

(α) Το ίδρυμα οφείλει να παραλαμβάνει, με απόδειξη παραλαβής, τη συμπληρωμένη από τους δανειολήπτες **«Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση»** του Παραρτήματος Ι.

(β) Το ίδρυμα δύναται να απαιτεί από τον δανειολήπτη να παρέχει υποστηρικτικά στοιχεία/δικαιολογητικά, αναγκαία, για την επιβεβαίωση των πληροφοριών που υποβλήθηκαν, καθορίζοντας προθεσμία προσκόμισης αυτών όχι μικρότερη της προβλεπόμενης στον ορισμό του συνεργάσιμου δανειολήπτη και ανάλογη του



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

χρόνου που απαιτείται για την έκδοση ή τη διαθεσιμότητά τους, οπότε οι προθεσμίες που τίθενται στον παρόντα Κώδικα παρατείνονται αναλόγως.

(γ) Κάθε ίδρυμα μεριμνά για την και από άλλες πηγές συλλογή επαρκούς, πλήρους και ακριβούς πληροφόρησης για τα οικονομικά δεδομένα του δανειολήπτη, πέραν της ως άνω Κατάστασης, ιδίως δε εκείνη που παρέχεται από οντότητες με σκοπό την τήρηση και παρακολούθηση περιουσιακών στοιχείων και στοιχείων οικονομικής συμπεριφοράς προκειμένου να αξιολογεί την καταλληλότητα εναλλακτικών λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης.

(δ) Η πληροφόρηση φυλάσσεται από το ίδρυμα και σε ηλεκτρονική μορφή, τηρουμένων των σχετικών διατάξεων της νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων.

### 3. Στάδιο 3: Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων

(α) Κάθε ίδρυμα αξιοποιεί την πληροφόρηση που παρέχεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Στάδιο 2, ώστε να εκτιμώνται, κατά το δυνατόν, κατ' ελάχιστον, τα εξής:

(αα) η περιουσιακή κατάσταση του δανειολήπτη,

(ββ) η τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη, λαμβάνοντας υπόψη σε κάθε περίπτωση το συνολικό ύψος και τη φύση των χρεών του δανειολήπτη περιλαμβανομένων τυχόν οφειλών του έναντι άλλων ιδρυμάτων ή φορολογικών ή άλλων δημοσίων αρχών ή ασφαλιστικών φορέων,

(γγ) το ιστορικό οικονομικής συμπεριφοράς του δανειολήπτη και

(δδ) η μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής των οφειλών εκ μέρους του δανειολήπτη μέχρι τη λήξη της περιόδου ρύθμισης.

(β) Η εκτίμηση υπό στοιχείο (δδ) πραγματοποιείται, λαμβάνοντας υποχρεωτικώς υπόψη:

i) το ελάχιστο επίπεδο των «εύλογων δαπανών διαβίωσης» και



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

ii) τις παραμέτρους που περιγράφονται στο Κεφάλαιο Α.2 της ΠΕΕ/ΤΕ 54/2015 (ηλικία, επάγγελμα, οικογενειακή κατάσταση, υγεία κλπ) ώστε κατά την εκτίμηση της ικανότητας αποπληρωμής να λαμβάνονται υπόψη παράγοντες υγείας, κοινωνικοί κλπ, που θα μπορούσαν να επηρεάσουν ουσιαστικά την ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη.

(γ) Κάθε ίδρυμα προβαίνει σε εκτίμηση της εμπορικής αξίας [Π.Δ. 59/2016 (ΦΕΚ Α'95/27.5.2016)] τυχόν εμπράγματης εξασφάλισης (ή άλλων περιουσιακών στοιχείων του δανειολήπτη που θα μπορούσαν με τη συναίνεσή του να αποτελέσουν πρόσθετη/-ες εξασφάλιση/-εις), τηρώντας τις απαιτήσεις του άρθρου 19 της Οδηγίας 2014/17/ΕΕ, όπως ενσωματώνονται στην ελληνική νομοθεσία. Κάθε μία από τις εκτιμώμενες αξίες γνωστοποιείται γραπτώς στον δανειολήπτη, ταυτοχρόνως με την παρουσίαση της προτεινόμενης λύσης ρύθμισης/οριστικής διευθέτησης που περιλαμβάνει τα σχετικά περιουσιακά στοιχεία.

(δ) Κάθε ίδρυμα οφείλει να διενεργεί την αξιολόγησή του, με βάση τόσο ιστορικά στοιχεία όσο και ρεαλιστικές παραδοχές για μελλοντικές εξελίξεις. Για το σκοπό αυτό, το ίδρυμα οφείλει να εξηγεί στον δανειολήπτη τα πλεονεκτήματα και την αναγκαιότητα να παραμείνει συνεργάσιμος.

(ε) Κάθε ίδρυμα καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια για να συνεργαστεί με τον δανειολήπτη καθ' όλη τη διαδικασία αξιολόγησης, προκειμένου να προσδιορίσει την ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη, με στόχο να καταλήξουν σε μια κατάλληλη λύση.

#### **4. Στάδιο 4: Πρόταση κατάλληλης λύσης**

(α) Μετά την ανωτέρω αξιολόγηση κάθε ίδρυμα παρέχει, χωρίς αυτό να θεωρείται νέα υπηρεσία προς τον δανειολήπτη (άρθρο 12 του νόμου 4281/2014) που θεωρείται συνεργάσιμος, πρόταση μιας ή περισσότερων εναλλακτικών λύσεων ρύθμισης και αν καμία εξ αυτών δεν συμφωνηθεί, λύση/-εις οριστικής διευθέτησης (βλ. σχετικούς ενδεικτικούς τύπους στο Παράρτημα ΙΙ της παρούσας). Η εκπλήρωση της παρούσας



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

υποχρέωσης του ιδρύματος δεν μπορεί να συναρτάται από απαίτηση προηγούμενης εξόφλησης τυχόν οφειλών του δανειολήπτη προς λοιπούς πιστωτές.

(β) Για την αξιολόγηση της καταλληλότητας κάθε λύσης, λαμβάνονται υπόψη, σε κάθε περίπτωση, η ανάγκη συμμόρφωσης του ιδρύματος προς τις ισχύουσες εποπτικές απαιτήσεις, καθώς και οι ειδικότερες για τη διαχείριση των καθυστερήσεων διατάξεις προληπτικής εποπτείας που έχει θεσπίσει η Τράπεζα της Ελλάδος για τη διαχείριση των απαιτήσεων σε καθυστέρηση (ΠΕΕ 42/2014, όπως ισχύει) ή άλλη αρμόδια, κατά περίπτωση αρχή για την προληπτική εποπτεία του ιδρύματος. Η αξιολόγηση βασίζεται επίσης σε καθορισμένα και διαφανή κριτήρια και διαδικασίες που το ίδρυμα διαθέτει με βάση τις εν λόγω διατάξεις προληπτικής εποπτείας, λαμβάνοντας υπόψη το ελάχιστο επίπεδο των «ευλόγων δαπανών» διαβίωσης που προσήκει στην περίπτωση του δανειολήπτη.

(γ) Κάθε ίδρυμα παρέχει με απόδειξη παραλαβής στον συνεργάσιμο δανειολήπτη εντός γνωστοποιούμενου σε αυτόν και ευλόγου μετά τη λήψη των οικονομικών και άλλων πληροφοριών και την αξιολόγησή τους χρόνου, όπως προβλέπεται στο Στάδιο 2, την προτεινόμενη ή τις εναλλακτικά προτεινόμενες σε αυτόν λύσεις ρύθμισης και, αν καμία εξ αυτών δεν συμφωνηθεί, τις λύσεις οριστικής διευθέτησης (βλ. ενδεικτικούς τύπους στο Παράρτημα II της παρούσας σε συνδυασμό με τους σχετικούς ορισμούς του Πρώτου Κεφαλαίου του παρόντος Κώδικα) με το **«Τυποποιημένο Έγγραφο Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης»**. Ο χρόνος παράδοσης από το ίδρυμα της πρότασης δεν υπερβαίνει τους τέσσερις (4) μήνες, με χρονική αφετηρία την παραλαβή της Τ.Ο.Κ.

(δ) Εντός της προβλεπόμενης στον ορισμό του «συνεργάσιμου δανειολήπτη» προθεσμίας, ο δανειολήπτης προβαίνει σε μία εκ των παρακάτω ενεργειών:

(αα) παρέχει τη συναίνεσή του στην προτεινόμενη ή σε μία από τις προτεινόμενες λύσεις ή

(ββ) αντιπροτείνει γραπτώς ζητώντας αν το επιθυμεί τη διαμεσολάβηση τρίτου φορέα της επιλογής του ή

(γγ) δηλώνει γραπτώς ότι αρνείται να συναινέσει σε οποιαδήποτε πρόταση.



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ  
ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

(ε) Το «**Τυποποιημένο Έγγραφο Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης**» περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα εξής:

(αα) περιγραφή των όρων της/των προτεινόμενης/-ων λύσης/-ων (επιτόκιο, περίοδος εκτοκισμού, διάρκεια, τυχόν περίοδο χάριτος, ύψος και χρονοδιάγραμμα καταβολής δόσεων, αξία τυχόν επαναγοράς περιουσιακού στοιχείου σε περίπτωση χρηματοδοτικής μίσθωσης τυχόν ελάφρυνση της οφειλής από καταλογισθέντες τόκους κ.λ.π.) με τρόπο που καθιστά εφικτή τη μεταξύ τους σύγκριση καθώς και τη σύγκριση με την τρέχουσα επιβάρυνση (αναλυόμενη κατά κεφάλαιο, τόκους και έξοδα), τηρουμένων των κανόνων διαφάνειας και ενημέρωσης της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002, όπως ισχύει, ιδίως σε σχέση με τη μελλοντική μεταβολή του επιτοκίου,

(ββ) την ένδειξη ότι αυτό συντάσσεται στο πλαίσιο των διατάξεων του Κώδικα,

(γγ) επισήμανση για το ότι η αξιολόγηση της καταλληλότητας της 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, όπως αυτή αξιολογήθηκε στο Στάδιο 3 της Δ.Ε.Κ., με βάση ιδίως τα στοιχεία που συγκεντρώθηκαν στο Στάδιο 2,

(δδ) αποτίμηση του προτεινόμενου σχεδίου διευθέτησης της οφειλής ή της τυχόν υποβληθείσας από το δανειολήπτη αντιπρότασης σε παρούσα αξία και πρόσφατη εκτίμηση της αξίας ρευστοποίησης του αντίστοιχου ακινήτου (ΠΔ 59/2016) τηρώντας τις απαιτήσεις του άρθρου 19 της Οδηγίας 2014/17/ΕΕ, όπως ενσωματώνονται στην ελληνική νομοθεσία, στην περίπτωση που αποκλειστεί η κατάλληλη λύση ρύθμισης και αντί αυτής προτείνεται λύση οριστικής διευθέτησης που περιλαμβάνει διάθεση της κύριας κατοικίας του δανειολήπτη καθώς και σαφή παράθεση των όρων αποπληρωμής τυχόν υπολοίπου οφειλής μετά τη διάθεση της κύριας κατοικίας,

(εε) ενημέρωση για το δικαίωμα του δανειολήπτη να ζητήσει ή να δεχθεί συμβουλή ανεξάρτητου κρατικού φορέα ή άλλου επιλογής του για την υποβοήθησή του στη λήψη απόφασης, ή στην υποβολή αντιπρότασης, εάν αυτός το κρίνει απαραίτητο,



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

- (ζζ) ενημέρωση για τη δυνατότητα του δανειολήπτη να προβεί εντός της προβλεπόμενης στον ορισμό του «συνεργάσιμου δανειολήπτη» προθεσμίας σε μία εκ των αναφερόμενων στην ως άνω περίπτωση (δ) ενεργειών,
- (ηη) ενημέρωση για τα επόμενα βήματα του ιδρύματος ή και τις έννομες συνέπειες, σε κάθε μία εκ των περιπτώσεων ανωτέρω (όπως ιδίως το χρονικό διάστημα μετά το οποίο μπορεί να κινηθούν οι διαδικασίες ρευστοποίησης εξασφαλίσεων),
- (θθ) επισήμανση για την υποχρέωση του δανειολήπτη να ενημερώσει έγκαιρα το ίδρυμα σε περίπτωση που η οικονομική κατάστασή του βάσει της οποίας αξιολογήθηκε η προτεινόμενη λύση, μεταβληθεί.
- (στ) Κάθε ίδρυμα εξετάζει ενιαία λύση ρύθμισης για όλες τις οφειλές του δανειολήπτη προς αυτό, ανεξαρτήτως της προέλευσής τους από μία ή περισσότερες δανειακές συμβάσεις του ίδιου ή διαφορετικού τύπου, αν το θεωρεί σκόπιμο ή αν ο δανειολήπτης αιτείται τούτο.
- (ζ) Σε περίπτωση υποβολής αντιπρότασης από τον δανειολήπτη, το ίδρυμα υποχρεούται να προβεί σε αξιολόγηση της εν λόγω αντιπρότασης και, εντός δύο (2) μηνών από την παραλαβή της:
- (αα) είτε να συναινέσει με την αντιπρόταση
  - (ββ) είτε να απαντήσει εγγράφως ότι την απορρίπτει και ότι παραμένει ενεργός η αρχική του πρόταση, με τη βασική σχετική τεκμηρίωση
  - (γγ) είτε να υποβάλει νέα πρόταση, η οποία είναι και η τελική.
- (η) Κατά την παρουσίαση της προτεινόμενης ή των εναλλακτικά προτεινόμενων λύσεων, κάθε ίδρυμα είναι δεκτικό σε σχόλια και ερωτήματα από τους δανειολήπτες παρέχοντας όσο το δυνατόν πιο τυποποιημένη και εύληπτη πληροφόρηση στον δανειολήπτη, προκειμένου αυτός να κατανοήσει την πρόταση ή και τις διαφορές τόσο μεταξύ των εναλλακτικά προτεινόμενων λύσεων, σε περίπτωση που υφίστανται περισσότερες από μία, όσο και μεταξύ των υφιστάμενων και νέων όρων αποπληρωμής των οφειλών.



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ  
ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

#### 5. Στάδιο 5: Διαδικασία εξέτασης ενστάσεων

Το στάδιο αυτό αποτελεί στάδιο της Δ.Ε.Κ., το οποίο μπορεί να ενεργοποιείται μετά την κατηγοριοποίηση ενός δανειολήπτη ως μη συνεργάσιμου κατά τα προβλεπόμενα στην παρ. 2 της ενότητας ΣΤ του πρώτου κεφαλαίου.

#### Β. Χειρισμός δανειοληπτών που εντάσσονται σε κοινωνικά ευπαθείς ομάδες

1.α) Το ίδρυμα οφείλει να υιοθετήσει πολιτική χειρισμού δανειοληπτών με ειδικά προβλήματα υγείας (όπως όρασης, ακοής, βαριάς ή μακροχρόνιας ασθένειας, νοητικών προβλημάτων) που αιτιολογούν εναλλακτικούς τρόπους επικοινωνίας, ενσωματώνοντας στην πόλιτική του σχετικά κριτήρια.

β) Στο πλαίσιο αυτό, το ίδρυμα που κατά το Στάδιο 1 ή 2 της Δ.Ε.Κ. λαμβάνει τη σχετική πληροφόρηση και τεκμηρίωση από δανειολήπτη οφείλει να προσαρμόζει αναλόγως τον τρόπο επικοινωνίας μαζί του.

2. Σε συνεργάσιμο δανειολήπτη για τον οποίο τεκμηριώνεται ιδιαίτερη οικονομική δυσχέρεια, ήτοι εισόδημα μικρότερο από το ελάχιστο επίπεδο των «ευλόγων δαπανών διαβίωσης» και απουσία ρευστοποιήσιμων περιουσιακών στοιχείων δικών του, της συζύγου ή των τέκνων του, πλην της κατοικίας, στην οποία ο δανειολήπτης διαμένει και η αντικειμενική αξία της οποίας δεν υπερβαίνει το ποσό των ευρώ εκατόν σαράντα χιλιάδων (140.000), το ίδρυμα προτείνει, στο αντίστοιχο στάδιο της Δ.Ε.Κ.:

α) λύση μακροχρόνιας ρύθμισης. Για το χρονοδιάγραμμα και το ύψος των καταβλητέων δόσεων, λαμβάνονται υπόψη όλοι οι προφανείς παράγοντες που μπορεί ευλόγως να επηρεάσουν την ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη (όπως τυχόν υψηλό ποσοστό αναπηρίας)

ή, αν έχει εξεταστεί αλλά έχει αποκλειστεί τέτοια λύση ως μη «κατάλληλη»

β) πρόταση οριστικής διευθέτησης, συνεκτιμώντας για την επιλογή της και στην περίπτωση αυτή τα ειδικά χαρακτηριστικά του δανειολήπτη και ιδίως αν παράλληλα





## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

με την οικονομική δυσχέρεια συντρέχουν προβλήματα υγείας. Σε περίπτωση που η σχετική λύση οριστικής διευθέτησης περιλαμβάνει εκποίηση της κατοικίας με εκτιμώμενη, από πιστοποιημένο εκτιμητή, τιμή ρευστοποίησης μικρότερη της οφειλής, η λύση προβλέπει διευκόλυνση αποπληρωμής της εναπομένουσας οφειλής, κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 28 της Οδηγίας 2014/17/ΕΕ, όπως εξηγείται και στο σημείο 27 του προοιμίου της και ενσωματώνεται στην ελληνική νομοθεσία.

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

#### ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ (Δ.Ε.Κ.) ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΕΝΑΝΤΙ ΠΟΛΥ ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Κάθε ίδρυμα εφαρμόζει τα ακόλουθα στάδια κατά το χειρισμό των δανειοληπτών του παρόντος κεφαλαίου με οφειλές που παρουσιάζουν καθυστερήσεις ή που υφίστανται ενδείξεις πιθανής καθυστέρησης:

Στάδιο 1: Επικοινωνία με τον δανειολήπτη.

Στάδιο 2: Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών.

Στάδιο 3: Αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων.

Στάδιο 4: Πρόταση των κατάλληλων λύσεων στον δανειολήπτη.

Στάδιο 5: Διαδικασία εξέτασης ενστάσεων.

#### 1. Στάδιο 1: Επικοινωνία με τον δανειολήπτη

##### Προαιρετική επικοινωνία

(α) Σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης καταβολής δόσης, εν όλω ή εν μέρει, σύμφωνα με το προσυμφωνημένο χρονοδιάγραμμα αποπληρωμής, το ίδρυμα **δύναται** να προβεί στις πιο κάτω ενέργειες:

Επιχειρεί επικοινωνία με τον δανειολήπτη συμβουλευτικού χαρακτήρα με επίκεντρο τη διερεύνηση των αιτιών που ανέκυψαν και μπορεί να οδηγήσουν σε



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

καθυστερήσεις, ώστε να του δοθεί η δυνατότητα να εξετάσει έγκαιρα την ένταξη του στη ΔΕΚ για διερεύνηση τυχόν εναλλακτικών λύσεων. Συνέχιση της επικοινωνίας στα επόμενα στάδια της Δ.Ε.Κ., γίνεται εφόσον συναινέσει ο δανειολήπτης. Μη ανταπόκριση σε αυτό το στάδιο δεν συνεπάγεται τον αποχαρακτηρισμό του δανειολήπτη ως «συνεργάσιμου».

Η επικοινωνία σε αυτό το στάδιο είναι σκόπιμο να συνοδεύεται με αποστολή του «**Ενημερωτικού Φυλλαδίου**» της ενότητας Ε.2 του Πρώτου Κεφαλαίου και καθορισμό του «**Ειδικού Σημείου Επικοινωνίας**» για τις περαιτέρω επαφές.

#### **Υποχρεωτική Ειδοποίηση**

(β) Αν η καθυστέρηση υπερβεί τις εξήντα (60) ημερολογιακές ημέρες το ίδρυμα οφείλει να αποστείλει γραπτή ειδοποίηση στον δανειολήπτη εντός των επόμενων τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών εκτός αν εν τω μεταξύ καταβληθεί ολοσχερώς η οφειλόμενη δόση. Σε περίπτωση νέας καθυστέρησης για το ίδιο δάνειο δεν είναι υποχρεωτική η επανάληψη της αποστολής της γραπτής ειδοποίησης σε έγχαρτη μορφή εκτός αν έχει παρέλθει έτος από την τελευταία αποστολή της.

(γ) Η γραπτή ειδοποίηση περιλαμβάνει τουλάχιστον:

(αα) την ημερομηνία κατά την οποία η οφειλή περιήλθε σε καθυστέρηση,

(ββ) τον αριθμό και το συνολικό ύψος των δόσεων (περιλαμβανομένων και των τμηματικών καταβολών) που είναι ληξιπρόθεσμες, το άληκτο υπόλοιπο της οφειλής, καθώς και το επιτόκιο με το οποίο εκτοκίζεται το μη ενήμερο τμήμα της οφειλής,

(γγ) ενημέρωση για την ένταξη του δανειολήπτη στη Δ.Ε.Κ. και την υποχρέωσή του να συμπληρώσει την συγκεκριμένη για νομικά πρόσωπα απαιτούμενη οικονομική πληροφόρηση,

(δδ) Το «**Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς τους Δανειολήπτες με οικονομικές δυσχέρειες**» και το «**Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας**» του ιδρύματος για τη διενέργεια των επαφών με τον δανειολήπτη και την παροχή διευκρινίσεων σε αυτόν, με τα πλήρη στοιχεία των αρμόδιων υπαλλήλων ή των τυχόν



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

εξουσιοδοτημένων να ενεργούν για λογαριασμό του ιδρύματος προσώπων, εφόσον τούτο δεν έχει ήδη αποσταλεί.

(εε) τυποποιημένο έντυπο υποβολής οικονομικής κατάστασης πληροφόρησης και την ηλεκτρονική διεύθυνση όπου επίσης αναφέρονται τα στοιχεία και δικαιολογητικά, τα οποία, κατά κανόνα, ζητούνται από το ίδρυμα για την αξιολόγηση της βιωσιμότητας του νομικού προσώπου, σύμφωνα με τη μεθοδολογία που το ίδρυμα ακολουθεί για την αξιολόγηση αυτή, λαμβάνοντας υπόψη τις κατευθυντήριες οδηγίες προληπτικής εποπτείας που έχει θεσπίσει η Τράπεζα της Ελλάδος (απόφαση ΠΕΕ 42/30.05.2014) για τη διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου και ειδικότερα των απαιτήσεων σε καθυστέρηση ή άλλη αρμόδια, κατά περίπτωση αρχή για την προληπτική εποπτεία του ιδρύματος. Από τα στοιχεία που καλείται να υποβάλει ο δανειολήπτης θα πρέπει επίσης να προκύπτει αν αυτός συναινεί (i) να υποβληθεί η επιχείρηση σε έλεγχο της οικονομικής της κατάστασης από ανεξάρτητο ορκωτό ελεγκτή, στην περίπτωση που το ίδρυμα το θεωρήσει αναγκαίο και (ii) να επιδιωχθεί κοινό σχέδιο αναδιάρθρωσης των οφειλών του από ιδρύματα κοινούς πιστωτές

(ζζ) ενημέρωση ότι η επικοινωνία στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ. μπορεί να γίνεται και ηλεκτρονικά στην τελευταία ηλεκτρονική διεύθυνση που ο δανειολήπτης έχει δηλώσει εκτός αν προσέλθει στο «ειδικό σημείο» ζητήσει και παραλάβει το σχετικό πληροφοριακό υλικό σε έγχαρτη μορφή.

(δ) Η γραπτή ειδοποίηση μπορεί να συνοδεύεται με τηλεφωνική κλήση για τον προγραμματισμό κατ' ιδίαν συνάντησης, στην οποία και θα συμφωνηθεί η επόμενη ημερομηνία επικοινωνίας για τη στενή παρακολούθηση της κατάστασης.

#### **2. Στάδιο 2: Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών από τον δανειολήπτη**

(α) Το ίδρυμα οφείλει να παραλαμβάνει, με απόδειξη παραλαβής, την οικονομική κατάσταση πληροφόρησης που υποβάλλεται από την επιχείρηση, ώστε να ακολουθήσει η αξιολόγηση του Σταδίου 3.



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

(β) Το ίδρυμα δύναται να απαιτεί από τον δανειολήπτη να παρέχει υποστηρικτικά στοιχεία/δικαιολογητικά, αναγκαία, για την επιβεβαίωση των πληροφοριών που υποβλήθηκαν, καθορίζοντας προθεσμία προσκόμισης αυτών όχι μικρότερη της προβλεπόμενης στον ορισμό του «συνεργάσιμου δανειολήπτη» και ανάλογη του χρόνου που απαιτείται για την έκδοση ή τη διαθεσιμότητά τους, οπότε οι προθεσμίες που τίθενται στον παρόντα Κώδικα παρατείνονται αναλόγως.

(γ) Κάθε ίδρυμα μεριμνά για την και από άλλες πηγές συλλογή επαρκούς, πλήρους και ακριβούς πληροφόρησης για τα οικονομικά δεδομένα του δανειολήπτη, πέραν της ως άνω κατάστασης, ιδίως δε εκείνη που παρέχεται από φορείς με σκοπό την τήρηση και παρακολούθηση περιουσιακών στοιχείων και στοιχείων οικονομικής συμπεριφοράς προκειμένου να αξιολογεί την καταλληλότητα εναλλακτικών λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης.

(δ) Η πληροφόρηση θα φυλάσσεται από το ίδρυμα και σε ηλεκτρονική μορφή, τηρουμένων των σχετικών διατάξεων της νομοθεσίας περί εμπιστευτικότητας.

### 3. Στάδιο 3: Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων

Κάθε ίδρυμα αξιοποιεί τα υποβληθέντα από τον δανειολήπτη οικονομικά στοιχεία και κάθε διαθέσιμη από άλλες πηγές πληροφόρηση ώστε να αξιολογείται, κατά το δυνατόν, η εισπραξιμότητα των απαιτήσεων με βάση την τρέχουσα οικονομική κατάσταση και τις προοπτικές του δανειολήπτη και των εταίρων της επιχείρησης. Για τη διαδικασία αυτή, ακολουθούνται οι κατευθυντήριες οδηγίες για τη διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου, όπως εξειδικεύονται από την ΤτΕ (ΠΕΕ 42/2014, όπως ισχύει) ή άλλη, κατά περίπτωση, αρμόδια αρχή για την προληπτική εποπτεία του ιδρύματος.

#### **Ενημέρωση δανειολήπτη για την κατηγοριοποίησή του ως μη συνεργάσιμου**

Το ίδρυμα ενημερώνει δανειολήπτη του παρόντος κεφαλαίου για το γεγονός ότι έχει κατηγοριοποιηθεί ως μη συνεργάσιμος, κατά τα προβλεπόμενα στην υποπαρ. β της παρ. 1 της ενότητας ΣΤ του πρώτου Κεφαλαίου.



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ  
ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

#### 4. Στάδιο 4: Πρόταση κατάλληλης λύσης

(α) Μετά την ανωτέρω αξιολόγηση κάθε ίδρυμα παρέχει, χωρίς αυτό να θεωρείται νέα υπηρεσία προς τον δανειολήπτη (άρθρο 12, ν. 4281/2014), που θεωρείται συνεργάσιμος, πρόταση μιας ή περισσότερων εναλλακτικών λύσεων ρύθμισης και αν δεν υπάρξει σχετική συμφωνία, λύση/εις οριστικής διευθέτησης (βλ. σχετικούς ενδεικτικούς τύπους στο Παράρτημα II της παρούσας). Η εκπλήρωση της παρούσας υποχρέωσης του ιδρύματος δεν μπορεί να συναρτάται από απαίτηση προηγούμενης εξόφλησης τυχόν οφειλών του δανειολήπτη προς λοιπούς πιστωτές.

(β) Για την αξιολόγηση της καταλληλότητας κάθε λύσης, λαμβάνονται υπόψη, σε κάθε περίπτωση, η ανάγκη συμμόρφωσης του ιδρύματος προς τις ισχύουσες εποπτικές απαιτήσεις, καθώς και οι ειδικότερες για τη διαχείριση των καθυστερήσεων διατάξεις προληπτικής εποπτείας που έχει θεσπίσει η Τράπεζα της Ελλάδος για τη διαχείριση των απαιτήσεων σε καθυστέρηση (ΠΕΕ 42/2014, όπως ισχύει) ή άλλη αρμόδια, κατά περίπτωση αρχή για την προληπτική εποπτεία του ιδρύματος. Η αξιολόγηση βασίζεται επίσης σε καθορισμένα και διαφανή κριτήρια και διαδικασίες που το ίδρυμα διαθέτει με βάση τις εν λόγω διατάξεις προληπτικής εποπτείας.

(γ) Κάθε ίδρυμα παρέχει με απόδειξη παραλαβής στον συνεργάσιμο δανειολήπτη εντός γνωστοποιούμενου σε αυτόν και ευλόγου μετά τη λήψη των οικονομικών και άλλων πληροφοριών και την αξιολόγησή τους χρόνου, όπως προβλέπεται στο Στάδιο 2, την προτεινόμενη ή τις εναλλακτικά προτεινόμενες σε αυτόν λύσεις ρύθμισης και αν καμία εξ αυτών δεν συμφωνηθεί, τις λύσεις οριστικής διευθέτησης (βλ. ενδεικτικούς τύπους στο Παράρτημα II της παρούσας σε συνδυασμό με τους σχετικούς ορισμούς του Πρώτου Κεφαλαίου του παρόντος Κώδικα) με το **«Τυποποιημένο Έγγραφο Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης»**. Ο χρόνος παράδοσης από το ίδρυμα της πρότασης δεν υπερβαίνει τους τέσσερις (4) μήνες, με χρονική αφετηρία την παραλαβή της πληροφόρησης του Σταδίου 2.



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ  
ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

(δ) Εντός της προβλεπόμενης στον ορισμό του «συνεργάσιμου δανειολήπτη» προθεσμίας, ο δανειολήπτης προβαίνει σε μία εκ των παρακάτω ενεργειών:

(αα) παρέχει τη συναίνεσή του στην προτεινόμενη ή σε μία από τις προτεινόμενες λύσεις ή

(ββ) αντιπροτείνει γραπτώς ζητώντας αν το επιθυμεί τη διαμεσολάβηση τρίτου φορέα της επιλογής του ή

(γγ) δηλώνει γραπτώς ότι αρνείται να συναινέσει σε οποιαδήποτε πρόταση.

(ε) Το «**Τυποποιημένο Έγγραφο Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης**» περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα εξής

(αα) Περιγραφή των όρων της/των προτεινόμενης/-ων λύσης/-ων (π.χ. επιτόκιο, περίοδος εκτοκισμού, ύψος και χρονοδιάγραμμα καταβολής δόσεων, διάρκεια, τυχόν περίοδο χάριτος, αξία τυχόν επαναγοράς περιουσιακού στοιχείου σε περίπτωση χρηματοδοτικής μίσθωσης, τυχόν ελάφρυνση της οφειλής από καταλογισθέντες τόκους κ.λ.π.), με τρόπο ώστε να είναι εφικτή η μεταξύ τους σύγκριση καθώς και η σύγκριση με την τρέχουσα επιβάρυνση (αναλυόμενη κατά κεφάλαιο, τόκους, έξοδα), τηρουμένων των κανόνων διαφάνειας και ενημέρωσης της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002, όπως ισχύει, ιδίως σε σχέση με τη μελλοντική μεταβολή του επιτοκίου.

(ββ) Την ένδειξη ότι αυτό συντάσσεται στο πλαίσιο των διατάξεων του Κώδικα.

(γγ) Επισήμανση για το ότι η αξιολόγηση της καταλληλότητας της προτεινόμενης/-ων λύσεων είναι συνάρτηση του ύψους της οφειλής, του είδους και του ύψους των εξασφαλίσεων, σε σχέση με την οικονομική κατάσταση της επιχείρησης και τις προοπτικές της, όπως αξιολογήθηκαν στο Στάδιο 3 της Δ.Ε.Κ., ιδίως με τα στοιχεία που συγκεντρώθηκαν στο Στάδιο 2.

(δδ) Ενημέρωση για το δικαίωμα του δανειολήπτη να ζητήσει ή να αποδεχτεί συμβουλή ανεξάρτητου κρατικού φορέα ή άλλου της επιλογής του για την υποβοήθηση του στη λήψη απόφασης, ή στην υποβολή αντιπρότασης, εάν αυτός το κρίνει απαραίτητο.



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

(εε) Ενημέρωση για τη δυνατότητα του δανειολήπτη να προβεί εντός της προβλεπόμενης στον ορισμό του «συνεργάσιμου δανειολήπτη» προθεσμίας, σε μία εκ των αναφερομένων στην ανωτέρω περίπτωση (δ) ενεργειών.

(ζζ) Ενημέρωση για τα επόμενα βήματα του ιδρύματος ή και τις έννομες συνέπειες, σε κάθε μία εκ των περιπτώσεων ανωτέρω (όπως λ.χ. το χρονικό διάστημα μετά το οποίο μπορεί να κινηθούν οι διαδικασίες ρευστοποίησης εξασφαλίσεων).

(ηη) Επισήμανση για τη σημασία της έγκαιρης ενημέρωσης του ιδρύματος σε περίπτωση που υπάρξουν γεγονότα ή συμφωνίες που προβλέπεται ευλόγως να επηρεάσουν σημαντικά την οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη.

(στ) Κάθε ίδρυμα εξετάζει ενιαία λύση ρύθμισης για όλες τις οφειλές του δανειολήπτη προς αυτό, ανεξαρτήτως της προέλευσής τους από μία ή περισσότερες δανειακές συμβάσεις του ίδιου ή διαφορετικού τύπου, αν το θεωρεί σκόπιμο ή αν ο δανειολήπτης αιτείται τούτο.

(ζ) Σε περίπτωση υποβολής αντιπρότασης από τον δανειολήπτη, το ίδρυμα υποχρεούται να προβεί σε αξιολόγηση της εν λόγω αντιπρότασης και, εντός δύο (2) μηνών από την παραλαβή της:

(αα) είτε να συναινέσει με την αντιπρόταση

(ββ) είτε να απαντήσει εγγράφως ότι την απορρίπτει και ότι παραμένει ενεργός η αρχική του πρόταση, με τη βασική σχετική τεκμηρίωση

(γγ) είτε να υποβάλει νέα πρόταση, η οποία είναι και η τελική.

(η) Κατά την παρουσίαση της προτεινόμενης ή των εναλλακτικά προτεινόμενων λύσεων, κάθε ίδρυμα είναι δεκτικό σε σχόλια και ερωτήματα από τους δανειολήπτες παρέχοντας όσο το δυνατόν πιο τυποποιημένη και εύληπτη πληροφόρηση στον δανειολήπτη, προκειμένου αυτός να κατανοήσει την πρόταση ή και τις διαφορές τόσο μεταξύ των εναλλακτικά προτεινόμενων λύσεων, σε περίπτωση που υφίστανται περισσότερες από μία, όσο και μεταξύ των υφιστάμενων και νέων όρων αποπληρωμής των οφειλών.



## **ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ**

### **ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ**

**ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ  
ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ**

#### **5. Στάδιο 5: Διαδικασία εξέτασης ενστάσεων**

Το στάδιο αυτό αποτελεί στάδιο της Δ.Ε.Κ., το οποίο μπορεί να ενεργοποιείται μετά την κατηγοριοποίηση ενός δανειολήπτη ως μη συνεργάσιμου, κατά τα προβλεπόμενα στην παρ. 2 της ενότητας ΣΤ του πρώτου κεφαλαίου.

#### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ**

##### **ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΟΥ ΕΦΑΡΜΟΖΟΝΤΑΙ ΕΠΙ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ- ΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΜΠΙΠΤΟΥΝ ΣΤΟ ΤΡΙΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

1. Στις περιπτώσεις δανειοληπτών νομικών προσώπων που δεν εμπίπτουν στο Τρίτο Κεφάλαιο, από τις διατάξεις της παρούσας απόφασης εφαρμόζονται υποχρεωτικώς εκείνες που περιλαμβάνονται στην Ενότητα Γ' του Πρώτου Κεφαλαίου.

2. Στις εν λόγω περιπτώσεις δανειοληπτών ως καταλληλότερη διαδικασία για την εξωδικαστική διαπραγμάτευση και επιδίωξη επίλυσης των σχετικών καθυστερήσεων θεωρείται σκόπιμο, λόγω των πιο σύνθετων απαιτήσεων διαπραγμάτευσης με συμφέροντα περισσότερων του ενός, κατά κανόνα, πιστωτών να ακολουθούνται τα αντιστοίχως προβλεπόμενα στην οικεία νομοθεσία (νόμος 4307/2014 ή το άρθρο 99 επ. του ν. 3588/2007 (ΦΕΚ Α'153), όπως ισχύουν).

#### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ**

##### **ΕΓΓΥΗΤΗΣ**

1. Για σκοπούς του Κώδικα, κάθε διάταξη που εφαρμόζεται επί δανειολήπτη με οφειλές σε καθυστέρηση νοείται ότι εφαρμόζεται, αντιστοίχως, και επί του/των εγγυητή/-ών.





## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

2. Για τα φυσικά πρόσωπα-εγγυητές σε απαιτήσεις έναντι φυσικών προσώπων, συμπεριλαμβανομένων των επαγγελματιών, εφαρμόζονται οι διατάξεις του Δεύτερου Κεφαλαίου. Εξαιρέσεις που ισχύουν για τον πρωτοφειλέτη εφαρμόζονται και για τον εγγυητή, εφόσον ευθύνεται ως πρωτοφειλέτης (παραίτηση του δικαιώματος διζήσεως).
3. Για φυσικό πρόσωπο-εγγυητή απαιτήσεων νομικού προσώπου εφαρμόζονται οι διατάξεις του Τρίτου Κεφαλαίου της παρούσας ή του Τέταρτου κεφαλαίου, αναλόγως του μεγέθους της επιχείρησης, εφόσον το φυσικό πρόσωπο-εγγυητής ευθύνεται ως πρωτοφειλέτης (παραίτηση του δικαιώματος διζήσεως).
4. Η έναρξη εφαρμογής της Δ.Ε.Κ. γνωστοποιείται ταυτοχρόνως στον πρωτοφειλέτη και στον εγγυητή.

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ

#### ΠΟΛΛΑΠΛΟΙ ΠΙΣΤΩΤΕΣ

1. Σε περιπτώσεις κοινών πιστωτών, τα ιδρύματα συστήνεται να επιδιώκουν την εξεύρεση κοινά αποδεκτής λύσης υιοθετώντας τις βέλτιστες πρακτικές του Παραρτήματος III.
2. Στο πλαίσιο αυτό, στην περίπτωση που από τα υποβληθέντα εκ μέρους του δανειολήπτη στοιχεία, κατά το Στάδιο 2, προκύπτει παρουσία και άλλων ιδρυμάτων-πιστωτών με απαιτήσεις ληξιπρόθεσμες ή μη προς το δανειολήπτη ενδείκνυται να ακολουθούνται τα εξής βήματα:
  - (α) Το ίδρυμα προς το οποίο υφίσταται το υψηλότερο ύψος οφειλής σε καθυστέρηση ζητά τη συναίνεση του δανειολήπτη προκειμένου να επιδιώξει την από κοινού επίλυση του συνόλου των οφειλών με τα εμπλεκόμενα ιδρύματα, ορίζοντας ενδεχομένως ανεξάρτητο σύμβουλο/διαμεσολαβητή τον οποίο θα προτείνει ο δανειολήπτης ή το ίδρυμα.



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

(β) Αν παρασχεθεί η συναίνεση και τα λοιπά ιδρύματα ανταποκριθούν, συμφωνείται μεταξύ τους περίοδος αποχής από δικαστικές ενέργειες, κατά την οποία αξιολογούνται από κοινού ή από τον ως άνω διαμεσολαβητή οι προοπτικές του δανειολήπτη να καλύψει τις οφειλές του, με βάση τη σχετική πληροφόρηση που ο δανειολήπτης έχει θέσει στη διάθεση όλων των ιδρυμάτων, συμφώνως με τα Στάδια 2 και 3 του Κώδικα.

3. Σε περίπτωση μη ανταπόκρισης όλων των ιδρυμάτων-πιστωτών ή μη συμφωνίας αυτών σε κοινή λύση ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης ή ύπαρξης σημαντικών οφειλών του δανειολήπτη έναντι επίσης πιστωτών που δεν περιλαμβάνονται στο πεδίο εφαρμογής του Κώδικα, το ίδρυμα που είχε την πρωτοβουλία εξετάζει ενδεχόμενο υπαγωγής της περιπτώσεως στο ν. 4307/2014 ή του ν. 3588/2007, όπως εκάστοτε ισχύουν.

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΒΔΟΜΟ

#### ΕΠΙΔΕΙΞΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ, ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

1. Κάθε ίδρυμα οφείλει να είναι σε θέση να αποδεικνύει στην Τράπεζα της Ελλάδος ότι έχει θεσπίσει σύστημα και διαδικασίες εφαρμογής του παρόντος Κώδικα καθώς και εσωτερικές διαδικασίες ελέγχου της εφαρμογής αυτού και της εν γένει ισχύουσας νομοθεσίας, ώστε να διασφαλίζεται η σύννομη και συνεπής αντιμετώπιση των δανειοληπτών σε κάθε στάδιο της διαδικασίας. Για το σκοπό αυτό κάθε ίδρυμα:

(α) Τηρεί πλήρες αρχείο για ελάχιστη περίοδο έξι (6) ετών από την ημερομηνία που κάθε στοιχείο περιήλθε στην κατοχή του και όλα τα στοιχεία κάθε δανειολήπτη για τουλάχιστον έξι (6) έτη μετά τη λήξη της συνεργασίας του με αυτόν. Στο αρχείο αυτό περιλαμβάνονται τα δικαιολογητικά που τεκμηριώνουν (αα) την επιδίωξη λύσης, σύμφωνα με την Δ.Ε.Κ ή (ββ) τους λόγους που εμπόδισαν την επιδίωξη λύσης με αυτή τη διαδικασία.

(β) Διασφαλίζει την προσβασιμότητα, την ποιότητα, την πληρότητα και την εγκυρότητα όλων των σχετικών στοιχείων.



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

(γ) Ολοκληρώνει τα στάδια του Κώδικα πριν εκκινήσει διαδικασίες αναγκαστικής εκτέλεσης με «συνεργάσιμο» δανειολήπτη

δ) Μέχρι τέλος Οκτωβρίου 2016 θα υποβάλει στην Τράπεζα της Ελλάδος, την πολιτική και καταγεγραμμένες διαδικασίες που θέσπισε και υιοθετεί για τη συμμόρφωση προς την ενότητα Β του δεύτερου κεφαλαίου.

2. Η Τράπεζα της Ελλάδος παρακολουθεί και ελέγχει (α) τον τρόπο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας και (β) την πλήρη και αποτελεσματική θέσπιση συστημάτων, απαιτεί τα απαραίτητα κατά την κρίση της διορθωτικά μέτρα και επιβάλλει τις κατά το άρθρο 55Α του Καταστατικού της κυρώσεις: α) σε περίπτωση συστηματικής μη εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας και β) στις περιπτώσεις διαπίστωσης αδυναμιών των συστημάτων.

3. Στο πλαίσιο της ανωτέρω νομοθετικής της εξουσιοδότησης, η Τράπεζα της Ελλάδος αποδέχεται καταγγελίες, τις οποίες διερευνά αποκλειστικώς προς τον σκοπό αξιολόγησης του βαθμού συμμόρφωσης των ιδρυμάτων προς τις ενέργειες που απαιτεί ο παρών Κώδικας, χωρίς όμως να επιλαμβάνεται εξατομικευμένων διαφορών που προκύπτουν μεταξύ δανειστών και οφειλετών οι οποίες προκύπτουν από την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας είτε αυτές αφορούν την ουσία της ρύθμισης είτε τη διαδικασία που ακολουθήθηκε για την επιδίωξή της.

4. Η Τράπεζα της Ελλάδος απαιτεί για την παρακολούθηση εφαρμογής του Κώδικα τακτική υποβολή στοιχείων από τα ιδρύματα, όπως εξειδικεύεται σε χωριστή απόφασή της και διατηρεί το δικαίωμα να ζητά και εκτάκτως οποιοδήποτε σχετικό στοιχείο ή πληροφορία για την επίτευξη των σκοπών της εποπτείας, καθώς και να προβαίνει σε επιτόπιους ελέγχους.

5. Οι διατάξεις της παρούσας που τροποποιούν το περιεχόμενο και την προθεσμία αποστολής των υποχρεωτικών τυποποιημένων εντύπων (Ενημερωτικό φυλλάδιο, Τ.Ο.Κ. – Προτάσεις Ρύθμισης/Οριστικής Διευθέτησης) εφαρμόζονται από 1η Οκτωβρίου 2016 και εφεξής, το αργότερο.

6. Για ενέργειες/διαδικασίες Δ.Ε.Κ. που δεν έχουν ολοκληρωθεί μέχρι τη θέση σε ισχύ της παρούσας, εφαρμόζονται για την ολοκλήρωσή τους οι όροι και προϋποθέσεις της παρούσας.



**ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ**  
**ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ**

**ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ  
ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ**

7. Από τη θέση σε ισχύ της παρούσας απόφασης, καταργείται η απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων 116/1/25.8.2014 (ΦΕΚ Β' 2289), όπως ισχύει υπό την επιφύλαξη του άρθρου 99 του ν. 4389/2016. Στο πλαίσιο αυτό, ως μέγιστη προθεσμία ανταπόκρισης του «συνεργάσιμου» δανειολήπτη παραμένει αυτή των 15 εργασίμων ημερών που περιλαμβάνεται στον οικείο ορισμό μέχρι τυχόν αντικατάστασής του με νέα απόφαση του ΚΥΣΔΙΧ.

8. Εξουσιοδοτείται η Διεύθυνση Εποπτείας Πιστωτικού Συστήματος να παρέχει διευκρινίσεις και οδηγίες για την εφαρμογή της παρούσας.

Τα Παραρτήματα I, II και III αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της παρούσας.



**ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ**  
**ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ**

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ  
ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι**

**ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ (Τ.Ο.Κ.)**  
για χρήση στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ.  
που προβλέπεται από τον ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ του Ν. 4224/2013

**ΜΕΡΟΣ Α: ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ**

	Ιδιότητα		
	ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗΣ <input type="checkbox"/>		
	ΕΓΓΥΗΤΗΣ <input type="checkbox"/>		
	<b>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ</b>		
A1α	Στοιχεία σύμβασης (αριθμός, ημερομ/νία κ.λ.π.) <sup>(1)</sup>		
A1β	Αριθμός λογαριασμού εξυπηρέτησης <sup>(1)</sup>		
A1γ	Όνοματεπώνυμο		
A1δ	Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας/Διαβατηρίου		
A1ε	ΑΦΜ		
	<b>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ</b>		
	<b>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΙΔΙΟΥ</b>		
A2α	Ταχυδρομική διεύθυνση κύριας κατοικίας		
A2β	Άλλη επιθυμητή ταχυδρομική διεύθυνση <sup>(2)</sup>		
A2γ	Αριθμός Τηλεφώνου Επικοινωνίας		
A2δ	Άλλος Αριθμός Τηλεφώνου επικοινωνίας <sup>(2)</sup>		
A2ε	Προσωπική Ηλεκτρονική Διεύθυνση <sup>(2)</sup>		
A2στ	Επικοινωνία μέσω αντικλήτου (στην περίπτωση που επιλέγετε αυτόν τον τρόπο, συμπληρώνετε τουλάχιστον ένα από τα παρακάτω πεδία A3γ έως A3ε)	ΝΑΙ ΟΧΙ	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<b>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΤΙΚΛΗΤΟΥ (εφόσον ορίζεται)</b>		
A3α	Όνοματεπώνυμο/Επωνυμία και όνομα εκπροσώπου)		
A3β	Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας/Διαβατηρίου ΑΦΜ		
A3γ	Ταχυδρομική διεύθυνση επικοινωνίας		
A3δ	Αριθμός Τηλεφώνου Επικοινωνίας		
A3ε	Ηλεκτρονική Διεύθυνση <sup>(2)</sup>		
	<b>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗΣ/ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ</b>		
A4	Οικογενειακή κατάσταση		
A5	Ημερομηνία Γέννησης		
A6	Αριθμός τέκνων/οικονομικά εξαρτώμενων μελών		
A7α	Τρέχουσα επαγγελματική κατάσταση (σημειώσατε ΝΑΙ αν εργάζεστε/ΟΧΙ εάν δεν εργάζεστε/ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΣ, εάν λαμβάνετε σύνταξη)	ΝΑΙ ΟΧΙ ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A7β	Κλάδος/επιχείρηση/ειδικότητα απασχόλησης (π.χ. εκπαιδευτικός, πολιτικός μηχανικός, ξεναγός, διοικητικός υπάλληλος στον κλάδο τηλεπικοινωνιών)		
A7γ	Σχέση εργασίας (Μισθωτός/αυτοαπασχολούμενος κ.ο.κ.)		
A7δ	Έτη/μήνες στην τρέχουσα επαγγελματική κατάσταση		
A7ε	Προηγούμενη απασχόληση (εφόσον δεν εργάζεστε)		
	<b>ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ (3)</b>		



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ  
ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

(1): Συμπληρώνεται από ίδρυμα σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας στον δανειολήπτη/εγγυητή
(2): Προαιρετική συμπλήρωση
3) αναφέρονται ιδιαίτερα χαρακτηριστικά ζητήματα που μπορεί να εντάξουν το δανειολήπτη σε κοινωνικά ευπαθείς ομάδες
Τόπος υπογραφής :
Ημερομηνία υπογραφής :
Υπογραφή :
Ονοματεπώνυμο :



# ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

## ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ  
ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ (Τ.Ο.Κ.)

για χρήση στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ.

που προβλέπεται από τον ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ του Ν. 4224/2013

Μέρος Β: ΜΗΝΙΑΙΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ

		ιδίου		συζύγου (2)	
		Στοιχεία τελευταίου έτους	Εκτιμώμενες Μεταβολές	Στοιχεία Τελευταίου έτους	Εκτιμώμενες Μεταβολές
B1	Αποδοχές από εργασία ή σύνταξη (προ φόρων, ασφαλιστικών εισφορών)				
B2	Καθαρές Αποδοχές (μετά τους φόρους και εισφορές σε ασφαλιστικά ταμεία )				
B3	ΕΠΙΔΟΜΑΤΑ από φορείς δημοσίου τομέα/κοινωνικούς φορείς				
B4	Επιδόματα Διατροφής				
B5α	Εισόδημα από Ακίνητα χωρίς βάρη από εμπράγματα εξασφαλίσεις				
B5β	Εισόδημα από ακίνητα με βάρη από εμπράγματα εξασφαλίσεις (π.χ. έχει εγγραφεί προσημείωση από ίδρυμα)				
B6	Εισόδημα από Περιουσιακά Στοιχεία εκτός από Ακίνητα (π.χ. τόκοι καταθέσεων, μερίσματα)				
	ΛΟΙΠΑ Εισοδήματα				
B	Σύνολο Εισοδήματος				
(2): Προαιρετική συμπλήρωση					



# ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

## ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ  
ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ (Τ.Ο.Κ.) για χρήση στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ. που προβλέπεται από τον ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ του Ν. 4224/2013								
Μέρος Γ: ΑΚΙΝΗΤΗ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑ								
Ακίνητα (Είδος /χρήση: κατοικί α, εξοχικό , Κατοικί α μισθωμ ένη, εμπορ ική χρήση)	Αντικει μενική αξία	Εμπορικ ή αξία (1)	Τοποθεσί α (Νομός Δήμος, Οδός)	Έκτασ η	Έτος κτήσης	Τρόπος κτήσης (δωρεά, κληρονομιά, αγορά, γονική παροχή)	Είδος κυριότητ α	Ύπαρξη βάρους (προσημείω ση, υποθήκη, δέσμευση)

(1): Προαιρετική συμπλήρωση





# ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

## ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ  
ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ (Τ.Ο.Κ.) για χρήση στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ. που προβλέπεται από τον ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ του Ν. 4224/2013							
Μέρος Δ: ΛΟΙΠΑ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ							
	Είδος Περιουσιακού Στοιχείου	Αξία σε ευρώ	Αριθμός λογαριασμο ύ	Είδος (προθεσμιακ ή, ταμ/ριου κλπ)	Όνομα ιδρύματο ς	ΕΤΟΣ ΑΠΟΚΤΗΣΗ Σ	Ελεύθερ ο Βαρών (ΝΑΙ/ΟΧ I)
Δ 1	Καταθέσεις						
Δ 2	Αυτοκίνητο(-α) Ι.Χ						
Δ 3	Ασφάλεια ζωής						
Δ 4	Μετοχές/τίτλοι (1)						
Δ 5	Άλλο (2)						
Δ.	Σύνολο						
(1): Διευκρινίστε							
(2): Διευκρινίστε							



# ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

## ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ  
ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ (Τ.Ο.Κ.) για χρήση στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ. που προβλέπεται από τον ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ του Ν. 4224/2013						
Μέρος Ε: ΛΟΙΠΑ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ						
	Είδος οφειλής	Ύψος ληξιπρόθεσμη ς οφειλής	Ύψος άληκτου μέρους οφειλής	Ημερομηνία Λήξης οφειλής	Ύψος μηνιαίας καταβλητέας δόσης	Είδος Εξασφάλισης
Ελληνικό Δημόσιο						
Ασφαλιστικ ά Ταμεία						
Ιδιωτική Ασφάλιση						
Τράπεζες						
Λοιποί ιδιώτες						



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ  
ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ ΕΝΔΕΚΤΙΚΟΙ ΤΥΠΟΙ ΛΥΣΕΩΝ

Στο Παράρτημα αυτό αναφέρονται ενδεικτικά οι πλέον συνήθεις στη διεθνή πρακτική τύποι ρυθμίσεων και οριστικών διευθετήσεων για δανειολήπτη, ο οποίος βρίσκεται σε δυσχερή οικονομική κατάσταση και αδυνατεί να ανταποκριθεί στους υφιστάμενους όρους της πιστοδότησης. Σκοπός του παρόντος δεν είναι η εξαντλητική παράθεση όλων των δυνατών τύπων ρυθμίσεων και διευθετήσεων, αλλά η επιδίωξη μιας ελάχιστης τυποποίησης εκείνων που τυγχάνουν ευρείας εφαρμογής, για σκοπούς συγκρισιμότητας, διαφάνειας και καλύτερης παρακολούθησης της αποτελεσματικότητάς τους, ανά ίδρυμα και σε επίπεδο συστήματος.

#### **Τμήμα Ι – Τύποι βραχυπρόθεσμων ρυθμίσεων**

Ως βραχυπρόθεσμοι τύποι ρυθμίσεων θεωρούνται οι τύποι ρύθμισης με διάρκεια μικρότερη των δύο ετών που αφορούν σε περιπτώσεις όπου οι δυσκολίες αποπληρωμής κρίνονται, βάσιμα, προσωρινές.

**(α) Κεφαλαιοποίηση Ληξιπρόθεσμων Οφειλών (“Arrears Capitalization”):** Η κεφαλαιοποίηση των ληξιπρόθεσμων οφειλών και η αναπροσαρμογή του προγράμματος αποπληρωμής του οφειλόμενου υπολοίπου.

**(β) Τακτοποίηση Ληξιπρόθεσμων Οφειλών (“Arrears Repayment Plan”):** Συμφωνία αποπληρωμής των ληξιπρόθεσμων οφειλών με προκαθορισμένο χρονοδιάγραμμα.

**(γ) Μειωμένη Δόση Μεγαλύτερη των Οφειλόμενων Τόκων (“Reduced Payment above IO):** Μείωση της τοκοχρεωλυτικής δόσης αποπληρωμής σε επίπεδο που υπερβαίνει αυτό που αντιστοιχεί σε αποπληρωμή μόνο τόκων για καθορισμένη βραχυπρόθεσμη περίοδο.

**(δ) Καταβολή μόνο Τόκων (“Interest Only”):** Κατά τη διάρκεια καθορισμένης βραχυπρόθεσμης περιόδου καταβάλλονται μόνο τόκοι.

**(ε) Μειωμένη Δόση Μικρότερη των Οφειλόμενων Τόκων (“Reduced Payment Below Interest Only”):** Μείωση της τοκοχρεωλυτικής δόσης αποπληρωμής σε επίπεδο μικρότερο από αυτό που αντιστοιχεί σε αποπληρωμή μόνο τόκων για



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

καθορισμένη βραχυπρόθεσμη περίοδο. Οι ανεξόφλητοι τόκοι κεφαλαιοποιούνται ή διευθετούνται.

**(στ) Περίοδος Χάριτος (“Grace Period”):** Αναστολή πληρωμών για προκαθορισμένη περίοδο. Οι τόκοι κεφαλαιοποιούνται ή διευθετούνται.

#### **Τμήμα II – Τύποι μακροπρόθεσμων ρυθμίσεων**

Κατατάσσονται οι τύποι ρύθμισης με διάρκεια μεγαλύτερη των δύο (2) ετών, με στόχο τη μείωση της τοκοχρεωλυτικής δόσης ή/και της δανειακής επιβάρυνσης, λαμβάνοντας υπόψη συντηρητικές παραδοχές για την εκτιμώμενη μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη μέχρι τη λήξη του προγράμματος αποπληρωμής.

**(α) Μείωση Επιτοκίου (“Interest Rate Reduction”):** Μείωση του επιτοκίου ή του επιτοκιακού περιθωρίου.

**(β) Παράταση Διάρκειας (“Loan Term Extension”):** Επιμήκυνση της διάρκειας αποπληρωμής του δανείου (δηλαδή μετάθεση της συμβατικής ημερομηνίας καταβολής της τελευταίας δόσης του δανείου).

**(γ) Διαχωρισμός Οφειλής (“Split Balance”):** Διαχωρισμός της οφειλής του δανειολήπτη σε δύο τμήματα (“tranches”):

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 δυο μέρη.

**(δ) Μερική Διαγραφή Οφειλής (“Partial Debt Forgiveness/ Write Down”):** Οριστική διαγραφή μέρους της συνολικής απαίτησης του ιδρύματος, ώστε η εναπομένουσα οφειλή να διαμορφωθεί σε ύψος που εκτιμάται ότι είναι δυνατό να εξυπηρετηθεί ομαλά.

**(ε) Λειτουργική Αναδιάρθρωση Επιχείρησης (“Operational Restructuring”):** Αναδιοργάνωση της επιχείρησής, ώστε να καταστεί βιώσιμη και ικανή για την ομαλή εξυπηρέτηση των οφειλών της. Η αναδιοργάνωση μπορεί να περιλαμβάνει ενέργειες όπως η αλλαγή διοίκησης, η πώληση περιουσιακών στοιχείων, ο περιορισμός του



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

κόστους, ο εταιρικός μετασχηματισμός, η ανανέωση πιστωτικών ορίων ή/και η παροχή νέων δανείων.

**(στ) Συμφωνία Ανταλλαγής Χρέους με Μετοχικό Κεφάλαιο (“Debt/equity Swap”):** Μετατροπή μέρους της οφειλής σε μετοχικό κεφάλαιο, ώστε η εναπομένουσα οφειλή να διαμορφωθεί σε ύψος που εκτιμάται ότι είναι δυνατό να εξυπηρετηθεί ομαλά.

#### **Τμήμα ΙΙΙ – Λύσεις Οριστικής Διευθέτησης**

Ως λύση οριστικής διευθέτησης ορίζεται οποιαδήποτε μεταβολή του είδους της συμβατικής σχέσης μεταξύ και δανειολήπτη ή ο τερματισμός αυτής, με στόχο την οριστική τακτοποίηση της απαίτησης του ιδρύματος έναντι του δανειολήπτη. Η λύση αυτή μπορεί να συνδυάζεται με παράδοση (εθελοντική) της εμπράγματης εξασφάλισης στο ίδρυμα προς μείωση του συνόλου της απαίτησης ή ακόμα και με οικειοθελή ρευστοποίηση των εξασφαλίσεων προς τακτοποίηση της απαίτησης. Παρατίθενται ενδεικτικά λύσεις που προσφέρονται στο πλαίσιο των διεθνών πρακτικών, η υιοθέτηση εκάστης εξ αυτών, όμως, εξετάζεται κάθε φορά σε σχέση με τις προβλέψεις του ελληνικού δικαίου:

**(α) Λοιπές Εξωδικαστικές Ενέργειες (“Other Out - of Court Settlements”):** Οι εξωδικαστικές ενέργειες που δεν εμπίπτουν σε κάποια από τις παρακάτω κατηγορίες.

**(β) Εθελοντική Παράδοση Ενυπόθηκου Ακινήτου (“Voluntary Surrender”):** Ο δανειολήπτης, ο οποίος δεν μπορεί να ανταποκριθεί στους όρους αποπληρωμής ενυπόθηκου δανείου, παραχωρεί οικειοθελώς (δηλαδή χωρίς να απαιτηθεί η προσφυγή σε δικαστικές ενέργειες από πλευράς του ιδρύματος) την κυριότητα του υπέγγυου ακινήτου στο ίδρυμα. Στη σχετική συμφωνία διατυπώνεται σαφώς ο τρόπος διευθέτησης του τυχόν υπολοίπου. Η εν λόγω λύση μπορεί να αφορά οικιστικό ακίνητο ή επαγγελματική στέγη.

**(γ) Μετατροπή σε Ενοικίαση/Χρηματοδοτική Μίσθωση (“Mortgage to Rent/ Lease”):** Ο δανειολήπτης μεταβιβάζει την κυριότητα του ακινήτου στο ίδρυμα υπογράφοντας σύμβαση ενοικίασης/χρηματοδοτικής μίσθωσης, η οποία του εξασφαλίζει τη δυνατότητα μίσθωσης του ακινήτου για ορισμένη ελάχιστη χρονική περίοδο. Η εν λόγω λύση μπορεί να αφορά οικιστικό ακίνητο ή επαγγελματική στέγη.



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ  
ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

**(δ) Εθελοντική Εκποίηση Ενυπόθηκου Ακινήτου (“Voluntary Sale of Property”):** Ο δανειολήπτης προβαίνει οικειοθελώς σε πώλησή του υπέγγυου ακινήτου σε τρίτο με τη σύμφωνη γνώμη του ιδρύματος. Στην περίπτωση που το τίμημα της πώλησης υπολείπεται του συνόλου της οφειλής, το ίδρυμα προβαίνει σε διαγραφή της εναπομένουσας οφειλής. Η εν λόγω λύση μπορεί να αφορά οικιστικό ακίνητο ή επαγγελματική στέγη.

**(ε) Διακανονισμός Απαιτήσεων (“Settlement of Loans”):** Εξωδικαστική συμφωνία κατά την οποία το ίδρυμα λαμβάνει είτε εφάπαξ καταβολή σε μετρητά (ή ισοδύναμα μετρητών) είτε σειρά προκαθορισμένων τμηματικών καταβολών. Στο πλαίσιο του διακανονισμού το ίδρυμα ενδέχεται να προβαίνει σε μερική διαγραφή της απαίτησης.

**(στ) Υπερθεματιστής σε πλειστηριασμό (“Auction–Collateral Repossession”):** Το ίδρυμα υπερθεματίζει στον πλειστηριασμό αποκτώντας την κυριότητα του ενυπόθηκου ακινήτου ή άλλης εμπράγματης εξασφάλισης στο πλαίσιο ευρύτερης συμφωνίας οριστικής διευθέτησης της οφειλής με τη συναίνεση του δανειολήπτη.

**(ζ) Ολική Διαγραφή Οφειλής (“Full Debt Write -off”):** Το ίδρυμα αποφασίζει τη διαγραφή του συνόλου της οφειλής εφόσον δεν υπάρχουν ρευστοποιήσιμα στοιχεία και δεν αναμένεται περαιτέρω ανάκτηση.



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ  
ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

#### **Προσέγγιση της International Association Of Restructuring, Insolvency & Bankruptcy Professionals (INSOL) σε Περιπτώσεις Πολλαπλών Πιστωτών**

**Πρώτη αρχή:** Όταν ο δανειολήπτης αντιμετωπίζει οικονομικές δυσκολίες, όλοι οι εμπλεκόμενοι πιστωτές θα πρέπει να είναι διατεθειμένοι να συνεργαστούν μεταξύ τους, ούτως ώστε να υπάρξει επαρκής χρόνος ("περίοδος αναστολής", "standstill period") προκειμένου να ληφθούν και να αξιολογηθούν πληροφορίες για την οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη, καθώς και για την προετοιμασία και την αξιολόγηση προτάσεων για την διευθέτηση των απαιτήσεών τους έναντι του δανειολήπτη.

**Δεύτερη αρχή:** Κατά τη διάρκεια της περιόδου αναστολής, όλοι οι εμπλεκόμενοι πιστωτές συμφωνούν να απέχουν από τη λήψη οποιωνδήποτε μέτρων που έχουν σκοπό τη μείωση της απαίτησής τους προς τον δανειολήπτη.

**Τρίτη αρχή:** Κατά τη διάρκεια της περιόδου αναστολής, ο δανειολήπτης δεσμεύεται να μην προβεί σε οποιαδήποτε ενέργεια που θα μπορούσε να επηρεάσει αρνητικά τις απαιτήσεις των εμπλεκόμενων πιστωτών σε σχέση με την κατάσταση κατά την ημερομηνία έναρξης της περιόδου αναστολής.

**Τέταρτη αρχή:** Τα συμφέροντα των εμπλεκόμενων πιστωτών εξυπηρετούνται καλύτερα, όταν συντονίζονται ως προς τον τρόπο με τον οποίο χειρίζονται τον δανειολήπτη. Ο συντονισμός αυτός είναι δυνατόν να διευκολύνεται, όταν συστήνονται συντονιστικές επιτροπές με εκπροσώπους των εμπλεκόμενων πιστωτών λαμβάνοντας υποστήριξη και επαγγελματιών συμβούλων.

**Πέμπτη αρχή:** Καθ' όλη τη διάρκεια της περιόδου αναστολής, οι πιστωτές πρέπει να καλέσουν τον δανειολήπτη να παρέχει και να επιτρέπει στους εμπλεκόμενους πιστωτές ή/και επαγγελματίες συμβούλους τους λογική και έγκαιρη πρόσβαση σε όλες τις σχετικές πληροφορίες που αφορούν την οικονομική του κατάσταση, ώστε να καθίσταται δυνατή η καλύτερη αξιολόγησή της για την εξέταση βιώσιμων προτάσεων διευθέτησης των απαιτήσεων των εμπλεκόμενων πιστωτών.

**Έκτη αρχή:** Οι προτάσεις για την διευθέτηση των απαιτήσεων των εμπλεκόμενων πιστωτών έναντι του δανειολήπτη θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη την ισχύουσα νομοθεσία ως προς την ιεράρχηση των απαιτήσεων.



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ  
ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

**Έβδομη αρχή:** Οι πληροφορίες που συλλέγονται για τους σκοπούς της παρούσας διαδικασίας καθώς και τυχόν προτάσεις για την επίλυση των οφειλών, θα πρέπει να είναι διαθέσιμες σε όλους τους εμπλεκόμενους πιστωτές, οι οποίοι θα πρέπει να τις χειρίζονται ως εμπιστευτικές, εκτός εάν αφορούν πληροφορίες ήδη δημόσια διαθέσιμες.

**Όγδοη αρχή:** Εάν έχει χορηγηθεί πρόσθετη χρηματοδότηση κατά τη διάρκεια της περιόδου αναστολής στο πλαίσιο τύπου ρύθμισης είναι εύλογο να εξοφλείται κατά προτεραιότητα σε σχέση με τις λοιπές απαιτήσεις των εμπλεκόμενων πιστωτών.

Η παρούσα να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως και να αναρτηθεί στον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας της Ελλάδος.

Η ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ

ΤΑ ΜΕΛΗ

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ  
Ιωάννης Στουρνάρας

Ακριβές αντίγραφο,  
Αθήνα, 2/8/16

Η Γραμματέας

[υπογεγραμμένο]

Μ. Παλληκάρη