

392/1/31.5.2021

Αναθέωση του Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4224/2013 - Κατάργηση της υπ' αρ. 195/1/ 29.7.2016 απόφασης της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων (Β' 2376)

Αριθμ. απόφ. 392/1/ 31.5.2021

(ΦΕΚ Β' 2411/07-06-2021)

ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

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» (Β' 3410), όπως ισχύει μετά την τροποποίησή της με την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής (ΠΕΕ) 52/2.10.2015 «Σύνθεση και αρμοδιότητες της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων και της Επιτροπής Μέτρων Εξυγίανσης της Τράπεζας της Ελλάδος» (Β' 2312) και την ΠΕΕ 165/1/17.12.2019 «Τροποποίηση της Πράξης Εκτελεστικής Επιτροπής 52/2.10.2015» (Β' 4730),
- γ) τον ν. 4224/2013 «Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους, Ελληνικό Επενδυτικό Ταμείο Αξιοποίησης Περιουσίας του Δημοσίου και άλλες επείγουσες διατάξεις» (Α' 288) και ιδίως τις παρ. 2 και 4 του άρθρου 1 αυτού,
- δ) τον ν. 4389/2016 «Επείγουσες διατάξεις για την εφαρμογή της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και άλλες διατάξεις» (Α' 94) και ιδίως το στοιχείο ιε. της παρ. 2 του άρθρου 79, το στοιχείο β. της παρ. 2 του άρθρου 93 και την παρ. 1 του άρθρου 93Α αυτού,
- ε) τον ν. 4354/2015 «Διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων δανείων, μισθολογικές ρυθμίσεις και άλλες επείγουσες διατάξεις εφαρμογής της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων» (Α' 176) και ιδίως (i) την παρ. 22 του άρθρου 1, (ii) το στοιχείο β της παρ. 2 του άρθρου 2 και (iii) την παρ. 2 του άρθρου 3,

- στ) τον ν. 4438/2016 «Εναρμόνιση της νομοθεσίας με την Οδηγία 2014/14/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 4ης Φεβρουαρίου 2014 σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία και την τροποποίηση των Οδηγιών 2008/48/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ και του Κανονισμού (ΕΕ) υπ' αρ. 1093/2010, και άλλες διατάξεις αρμοδιότητας του Υπουργείου Οικονομικών» (Α' 220) και ιδίως την παρ. 1 του άρθρου 27 αυτού,
- ζ) τον ν. 4701/2020 «Πλαίσιο χορήγησης μικροχρηματοδοτήσεων, ρυθμίσεις χρηματοπιστωτικού τομέα και άλλες διατάξεις» (Α' 128) και ιδίως την παρ. 3 του άρθρου 21 αυτού,
- η) τον ν. 4738/2020 «Ρύθμιση οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας και άλλες διατάξεις» (Α' 207),
- θ) τον ορισμό του «συνεργάσιμου δανειολήπτη», όπως εκάστοτε ορίζεται από το Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους, σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 73 και την παρ. 2 του άρθρου 99 του ν. 4389/2016 «Επείγουσες διατάξεις για την εφαρμογή της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και άλλες διατάξεις» (Α' 94),
- ι) τις «εύλογες δαπάνες διαβίωσης», όπως εκάστοτε εκτιμώνται από το Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους, σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 73 του ν. 4389/2016 «Επείγουσες διατάξεις για την εφαρμογή της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και άλλες διατάξεις» (Α' 94),
- ια) τις Κατευθυντήριες Γραμμές της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών σχετικά με τις καθυστερήσεις και τις κατασχέσεις (EBA/GL/2015/12, 19.08.2015) και τη Γνώμη της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών για τις καλές πρακτικές στο πλαίσιο της αξιολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας στην ενυπόθηκη πίστη και στο πλαίσιο των καθυστερήσεων και κατασχέσεων, περιλαμβανομένων των αναμενόμενων δυσκολιών αποπληρωμής στην ενυπόθηκη πίστη (Opinion of the European Banking Authority on good practices for mortgage creditworthiness assessments and arrears and foreclosure, including expected mortgage payment difficulties, EBA/Op/2015/09, 01 June 2015),
- ιβ) τις Κατευθυντήριες Γραμμές της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών σχετικά με τις νομοθετικές και μη νομοθετικές στάσεις πληρωμών δανείων που εφαρμόζονται εξαιτίας της κρίσης του COVID-19 (EBA/GL/2020/02, 2 Απριλίου 2020),

ιγ) το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν προκύπτει δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού,

αποφασίζει:

Να αναθεωρήσει εκ νέου τον Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4224/2013 (στο εξής: Κώδικας), όπως αυτός είχε αναθεωρηθεί με την καταργούμενη διά της παρούσας υπ' αρ. 195 /1/29.07.2016 απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων (στο εξής: ΕΠΑΘ), ως εξής:

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ:

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

ΕΝΟΤΗΤΑ

A. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

ΕΝΟΤΗΤΑ

B. ΟΡΙΣΜΟΙ

ΕΝΟΤΗΤΑ

Γ. ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ/ΑΝΑΣΤΟΛΗ

ΕΝΟΤΗΤΑ

A. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

ΕΝΟΤΗΤΑ

B.

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ, ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ, ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΔΟΜΕΣ

ΕΝΟΤΗΤΑ

Γ.

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΕΝΟΤΗΤΑ

A: Στάδιο 1: Επικοινωνία με τον δανειολήπτη

ΕΝΟΤΗΤΑ

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

ΕΝΟΤΗΤΑ

Γ: Στάδιο 3: Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων

ΕΝΟΤΗΤΑ

Δ: Στάδιο 4: Πρόταση κατάλληλης λύσης

ΕΝΟΤΗΤΑ

Ε: Στάδιο 5: Διαδικασία εξέτασης ενστάσεων

ΕΝΟΤΗΤΑ

ΣΤ: Χειρισμός μη συνεργάσιμου δανειολήπτη

ΕΝΟΤΗΤΑ

A: ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

1. Οι διατάξεις της παρούσας εφαρμόζονται από τα ιδρύματα, όπως αυτά ορίζονται στην παρ. Β.2. κατωτέρω, όταν αυτά:

(α) χορηγούν δάνεια ή παρέχουν πιστώσεις, οποιασδήποτε μορφής, ή ασκούν τη δραστηριότητα της χρηματοδοτικής μίσθωσης στην Ελλάδα σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 2 του άρθρου 9, των περιπτ. β) και γ) του άρθρου 11 και των άρθρων 34, 36, 38, 41,43 και 153 του ν. 4261/2014, ή

(β) χορηγούν μικροχρηματοδοτήσεις σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 4701/2020, ή

(γ) διαχειρίζονται απαιτήσεις από δάνεια ή πιστώσεις που χορηγούνται ή έχουν χορηγηθεί από πιστωτικά ή χρηματοδοτικά ιδρύματα, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 1 του άρθρου 1 του ν. 4354/2015.

2. Προς το 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.

3. Οι προθεσμίες που εισάγει ο παρών Κώδικας για κάθε ίδρυμα, οι οποίες εκκινούν από την εκάστοτε ημερομηνία οφειλής καταβολής ποσού εκ μέρους δανειολήπτη, λαμβάνουν υπόψη, εκτός από το συμφωνημένο πρόγραμμα καταβολών, και τυχόν αναστολή υποχρέωσης δανειολήπτη για την καταβολή ποσού (α) δυνάμει διάταξης νόμου ή (β) δυνάμει μεταβολής του συμφωνημένου προγράμματος στο πλαίσιο μέτρων με χαρακτήρα γενικής εφαρμογής, τα οποία πληρούν τα κριτήρια των Κατευθυντήριων Γραμμών της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών σχετικά με τις νομοθετικές και μη νομοθετικές στάσεις πληρωμών δανείων που εφαρμόζονται εξαιτίας της κρίσης του COVID-19 (EBA/GL/2020/02, 2 Απριλίου 2020).

4. Οι υποχρεώσεις που εισάγει ο παρών Κώδικας δεν θίγουν την υποχρέωση συμμόρφωσης του ιδρύματος προς λοιπές διατάξεις της νομοθεσίας, ο έλεγχος εφαρμογής των οποίων ανήκει στη δικαιοδοσία άλλων κατά περίπτωση αρχών (όπως, ενδεικτικά, οι διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας του καταναλωτή, περί προστασίας της ιδιωτικής ζωής, περί προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα), όπως επίσης δεν θίγουν την εφαρμογή του τραπεζικού και επαγγελματικού απορρήτου, της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών και των εν γένει διατάξεων που αποβλέπουν στη διασφάλιση του σεβασμού της προσωπικότητας και της οικονομικής ελευθερίας των οφειλετών).

ΕΝΟΤΗΤΑ

B: ΟΡΙΣΜΟΙ

Για τους σκοπούς εφαρμογής του Κώδικα:

B.1. Υιοθετούνται οι έννοιες του «συνεργάσιμου δανειολήπτη» και των «ευλόγων δαπανών διαβίωσης», όπως εκάστοτε ορίζονται/εκτιμώνται από το Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους του ν. 4389/2016.

B.2. Ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

1. «Ίδρυμα»:

(α) πιστωτικό ίδρυμα, κατά την έννοια της περ. 1 της παρ. 1 του άρθρου 3 του ν. 4261/2014, με έδρα στην Ελλάδα,

(β) υποκατάστημα στην Ελλάδα πιστωτικού ιδρύματος με έδρα εκτός Ελλάδος,

(γ) πιστωτικό ίδρυμα με έδρα σε χώρα του ΕΟΧ που ασκεί δραστηριότητα στην Ελλάδα σύμφωνα με την ενότητα Α ανωτέρω, δυνάμει του άρθρου 38 του ν. 4261/ 2014,

(δ) εταιρεία παροχής πιστώσεων, κατά την έννοια της παρ. 4 του άρθρου 153 του ν. 4261/2014,

(ε) εταιρεία πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων, κατά την έννοια της παρ. 2 του άρθρου 4 του ν. 1905/ 1990 (Α' 147),

(στ) εταιρεία χρηματοδοτικής μίσθωσης, κατά την έννοια της περ. α) της παρ. 1 του άρθρου 2 του ν. 1665/1986 (Α' 194),

(ζ) υποκατάστημα στην Ελλάδα χρηματοδοτικού ιδρύματος, κατά την έννοια του στοιχείου 22 της παρ. 1 του άρθρου 3 του ν. 4261/2014, με έδρα εκτός Ελλάδος, που ασκεί δραστηριότητα στην Ελλάδα σύμφωνα με την ενότητα Α ανωτέρω,¹

(η) χρηματοδοτικό ίδρυμα με έδρα σε χώρα του ΕΟΧ που ασκεί δραστηριότητα στην Ελλάδα, σύμφωνα με την ενότητα Α ανωτέρω, με τη μορφή παροχής υπηρεσιών, δυνάμει του άρθρου 41 του ν. 4261/2014.²

(θ) εταιρεία διαχείρισης απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις, κατά την έννοια της περ. αα) της παρ. 1.α. του άρθρου 1 του ν. 4354/2015 και υποκατάστημα της περ. ββ) της παρ. 1.α. του άρθρου 1 του ν. 4354/2015,

¹Τροποποίηση 197/3/21.12.202121.12.2021

²Τροποποίηση 197/3/21.12.202121.12.2021

(ι) πιστωτικός φορέας, κατά την έννοια της περ. 2) του άρθρου 3 του ν. 4438/2016, και

(ια) ίδρυμα μικροχρηματοδοτήσεων, κατά την έννοια της περ. β) του άρθρου 2 του ν. 4701/2020.

2. «Δάνειο»: κάθε οφειλή που απορρέει από πιστοδότηση οποιαδήποτε μορφής έναντι του ιδρύματος.

3. «Πολύ μικρή επιχείρηση»: 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).

4. «Λύση ρύθμισης»: 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 Ι και ΙΙ του Παραρτήματος ΙΙ της παρούσας).

5. «Λύση οριστικής διευθέτησης»: η συμφωνία ιδρύματος και δανειολήπτη, κατόπιν διερεύνησης και αποκλεισμού 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).

6. «Σταθερό μέσο»: κάθε μέσο που επιτρέπει στο δανειολήπτη να αποθηκεύει πληροφορίες απευθυνόμενες προσωπικά σε αυτόν, κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική αναδρομή επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι παρεχόμενες πληροφορίες και το οποίο επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών.

7. «Γραπτή επικοινωνία»: η επικοινωνία που διενεργείται με συστημένη επιστολή ή με ισοδύναμο τύπου ταχυδρομική επιστολή, ή αυτοπρόσωπη παράδοση στον ίδιο τον δανειολήπτη ή σε εξουσιοδοτημένο από αυτόν εκπρόσωπο, ή, εφόσον έχει δηλωθεί από τον δανειολήπτη και επιβεβαιωθεί διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, με άλλο «σταθερό μέσο», εφόσον διασφαλίζονται με ισοδύναμο τρόπο η επιβεβαίωση αποστολής, παραλαβής, η τήρηση αρχείου και η προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

ΕΝΟΤΗΤΑ

Γ: ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ/ΑΝΑΣΤΟΛΗ

Γ.1. Από την εφαρμογή της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.) του Τρίτου Κεφαλαίου εξαιρούνται:

- α) Απαιτήσεις από συμβάσεις που έχουν ήδη καταγγελθεί πριν από την 1.1.2015.
- β) Απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη που δεν υπερβαίνουν κανένα από τα κατωτέρω υπό στοιχεία (αα) και (ββ) όρια:

(αα) το ποσό των χιλίων (1.000) ευρώ, στην περίπτωση απαιτήσεων έναντι δανειοληπτών φυσικών προσώπων, υπολογιζόμενο ως το άθροισμα των οφειλών του δανειολήπτη προς τον δικαιούχο της απαίτησης ή³

(ββ) το ποσό των πέντε χιλιάδων (5.000) ευρώ, σε περιπτώσεις δανειοληπτών νομικών προσώπων πολύ μικρών επιχειρήσεων, υπολογιζόμενο ως το άθροισμα των οφειλών του δανειολήπτη προς τον δικαιούχο της απαίτησης.⁴

- γ) Απαιτήσεις έναντι νομικών προσώπων που δεν αποτελούν «πολύ μικρές επιχειρήσεις».

Γ.2. Το ίδρυμα δεν υποχρεούται να εκκινήσει ή δύναται να αναστείλει ή αναστέλλει, ως νόμος ορίζει, την ήδη εκκινήθεισα Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.): (α) Όταν ο δανειολήπτης έχει υποβάλει αίτηση για εξωδικαστική ρύθμιση οφειλής σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 8 του ν. 4738/2020 ή όταν το ίδρυμα έχει κοινοποιήσει στον οφειλέτη πρόσκληση για εξωδικαστική αναδιάρθρωση οφειλής σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 8 του ν. 4738/2020 και για το χρονικό διάστημα έως την για οποιοδήποτε λόγο περάτωση της διαδικασίας ως άκαρπης.

(β) Όταν έχει υπογραφεί σύμβαση αναδιάρθρωσης οφειλών, η οποία δεν τελεί υπό την αίρεση συναίνεσης του Δημοσίου ή Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης, και το ίδρυμα είναι καταλαμβανόμενος πιστωτής ή παράγονται για το ίδρυμα αποτελέσματα δυνάμει της παρ. 2 του άρθρου 5 του ν. 4738/2020.

³Τροποποίηση 197/3/21.12.202121.12.2021

⁴Τροποποίηση 197/3/21.12.202121.12.2021

(γ) Όταν ο δανειολήπτης ή το ίδρυμα ή άλλος πιστωτής έχει υποβάλει αίτηση για επικύρωση συμφωνίας εξυγίανσης του δανειολήπτη και εφόσον επικυρωθεί ή συναφθεί σύμφωνα με το άρθρο 41 του ν. 4738/2020 ή την παρ. 5 του άρθρου 103 του ν. 3588/2007, ως η παρ. 1.α) του άρθρου 265 του ν. 4738/2020 ορίζει, και είναι δεσμευτική για το ίδρυμα.

(δ) Όταν ο δανειολήπτης ή το ίδρυμα ή άλλος πιστωτής έχει υποβάλει αίτηση για κήρυξη του δανειολήπτη σε πτώχευση και για το χρονικό διάστημα έως την τυχόν απόρριψή της.

(ε) Όταν ο δανειολήπτης έχει υποβάλει αίτηση για υπαγωγή σε διαδικασία του ν. 3588/2007 ή του ν. 3869/2010 ή του ν. 4605/2019 ή του ν. 4469/2017, η οποία εκκρεμεί, ή εκκρεμεί η έκδοση δικαστικής απόφασης ή η ίδια η διαδικασία, ή όταν ο οφειλέτης έχει υπαχθεί στη διαδικασία του άρθρου 68 του ν. 4307/2014, η οποία εκκρεμεί.

(στ) Όταν συντρέχει η περ. ε) της παρ. 3 του άρθρου 7 του ν. 4738/2020.

(ζ) Όταν ο δανειολήπτης-νομικό πρόσωπο έχει τεθεί σε εκκαθάριση.

(η) Απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη, κατά του οποίου τρίτοι πιστωτές έχουν κινήσει δικαστικές ενέργειες για την εξασφάλιση προς αυτούς χρεών.

Γ.3. 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, εκτός εάν συντρέχει μία εκ των παραπάνω περιπτώσεων της Ενότητας Γ.2. Κάθε ίδρυμα προβάλλει στην οικεία για την εφαρμογή του Κώδικα ιστοσελίδα του το δικαίωμα αυτό του δανειολήπτη, καθώς και τους ως άνω περιορισμούς.

Γ.4. Σε περίπτωση επανεκκίνησης της Δ.Ε.Κ. μετά από αναστολή της σύμφωνα με την ενότητα Γ.2 ανωτέρω, η Δ.Ε.Κ. συνεχίζεται από το στάδιο στο οποίο βρισκόταν πριν την αναστολή της, με κατάλληλη προσαρμογή των υπό αξιολόγηση στοιχείων και ενδεχομένως της προτεινόμενης λύσης, εφόσον εν τω μεταξύ έχουν προκύψει σημαντικές μεταβολές που δύναται να επηρεάσουν την αξιολόγηση της μακροπρόθεσμης βιωσιμότητας της προτεινόμενης λύσης.

Γ.5. Μετά την για οποιοδήποτε λόγο περάτωση της διαδικασίας εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών ως άκαρπης, το ίδρυμα εκκινεί τη Δ.Ε.Κ. ή την συνεχίζει από το στάδιο στο οποίο βρισκόταν πριν την αναστολή της:

(α) είτε κατόπιν δικών του ενεργειών

(β) είτε κατόπιν υποβολής αίτησης του οφειλέτη, ως νόμος ορίζει.

Εάν έχει διενεργηθεί από το ίδρυμα αξιολόγηση της μακροπρόθεσμης βιωσιμότητας της λύσης κατά τα προβλεπόμενα στο Κεφάλαιο Ε.1 της ΠΕΕ 175/2/29.7.2020 «Υιοθέτηση των κατευθυντήριων γραμμών της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών σχετικά με τη διαχείριση μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων και υπό ρύθμιση ανοιγμάτων (EBA/GL/2018/06) Κατάργηση της Πράξης Εκτελεστικής Επιτροπής 42/30.5.2014 “Πλαίσιο εποπτικών υποχρεώσεων για τη διαχείριση των ανοιγμάτων σε καθυστέρηση και των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων” (B’ 1582)» (B’ 3550), το στάδιο αυτό δεν επαναλαμβάνεται.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ, ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΝΟΤΗΤΑ

Α: ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Α.1. (α) 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. (β) Η Τράπεζα της Ελλάδος έχει παράσχει με την ΠΕΕ 175/2/29.7.2020 κατευθυντήριες οδηγίες στα εποπτευόμενα πιστωτικά και χρηματοδοτικά ιδρύματα για τον σχεδιασμό και αξιολόγηση βιώσιμων τύπων ρύθμισης, στόχος των οποίων είναι η επιστροφή του δανειολήπτη σε βιώσιμο καθεστώς εξυπηρέτησης και αποπληρωμής του δανείου, λαμβάνοντας υπόψη το οφειλόμενο ποσό, ελαχιστοποιώντας τις αναμενόμενες ζημίες και διασφαλίζοντας τη συμμόρφωση με τις ισχύουσες απαιτήσεις προστασίας των καταναλωτών. Με την ίδια Πράξη παρασχέθηκαν ενδεικτικοί τύποι λύσεων, οι οποίες προκύπτουν αφού ληφθεί υπόψη η επί τη βάσει ρεαλιστικών εκτιμήσεων, ικανότητα αποπληρωμής κάθε δανειολήπτη φυσικού ή νομικού προσώπου. Για το λόγο αυτόν, ως «κατάλληλη λύση» για

τους σκοπούς του Κώδικα, θεωρείται εκείνη που διασφαλίζει τη συμμόρφωση του εποπτευόμενου ιδρύματος με τις εποπτικές του υποχρεώσεις, λαμβάνοντας όμως παράλληλα υπόψη τη συνολική οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη (ήτοι εισοδήματα, ρευστοποιήσιμα περιουσιακά στοιχεία λοιπές οφειλές και το εναπομένον εισόδημα για την κάλυψη του ελαχίστου επιπέδου «εύλογων δαπανών διαβίωσης», εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο).

(γ) Εάν, παρά το ότι αμφοτέρες οι συνθήκες τηρούνται, τα μέρη δεν συμφωνήσουν τελικώς σε κοινά αποδεκτή λύση, τότε η διαφωνία τους μπορεί να επιλύεται με αξιοποίηση μηχανισμών εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή διαδικασιών διαμεσολάβησης ή διαδικασιών εξωδικαστικής/δικαστικής αναδιάρθρωσης οφειλών, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην εθνική και ενωσιακή νομοθεσία, ή από τα αρμόδια δικαστήρια.

A.2. (α) Όπου στον παρόντα Κώδικα προβλέπεται «γραπτή επικοινωνία», η εξατομικευμένη αποστολή και παραλαβή των συνοδευτικών αυτής εγγράφων διενεργείται επίσης με «γραπτή επικοινωνία».

(β) Το ίδρυμα είναι υποχρεωμένο να αποδεικνύει την αποστολή κάθε «γραπτής επικοινωνίας» στην τελευταία γνωστή σε αυτό διεύθυνση του δανειολήπτη (ταχυδρομική ή ηλεκτρονική). Σε περίπτωση αποστολής μέσω έγχαρτης επιστολής και εφόσον ο δανειολήπτης αρνηθεί να την παραλάβει ή απουσιάζει, κατά την ημέρα επίδοσης, η παραλαβή της τεκμαίρεται κατά την ημερομηνία της αποδεδειγμένης επιστροφής της μη παραληφθείσας ειδοποίησης στον αποστολέα.

(γ) Ομοίως, το ίδρυμα οφείλει να παραλαμβάνει από τον δανειολήπτη τα υποχρεωτικώς προβλεπόμενα από τον παρόντα Κώδικα έγγραφα και στοιχεία με ισοδύναμους προς την ως άνω περίπτωση (α) τρόπους.

(δ) 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 το ίδρυμα για παροχή στοιχείων.

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

ΕΝΟΤΗΤΑ

B: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ, ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ, ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΔΟΜΕΣ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ

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 (στ) 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 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 κατανεμημένο ανά ειδικό σημείο επικοινωνίας, λαμβάνοντας υπόψη τον αριθμό των εξυπηρετούμενων πελατών. Προς το σκοπό αυτό, το ίδρυμα σχεδιάζει κατάλληλα προγράμματα εκπαίδευσης/επιμόρφωσης.

(ε) 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 τυχόν υφιστάμενες 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.

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

(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 έκδοση της απόφασης της Επιτροπής Ενστάσεων, η οποία δεν δύναται να υπερβεί τους δύο (2) μήνες από την υποβολή της ένστασης, κοινοποιείται με «γραπτή επικοινωνία» 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 ενιστάμενου δανειολήπτη (π.χ. επαναφορά στο Στάδιο 3 ή επανάληψη του Σταδίου 4).

Το προσωπικό που απασχολείται στη Δ.Ε.Ε. εντάσσεται οργανικά σε Μονάδα Διαχείρισης Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (ΜΔ ΜΕΑ), υποκείμενο στις απαιτήσεις ανεξαρτησίας που θέτει η ΠΕΕ 175/2/29.7.2020.

(ζ) Στελέχη του ιδρύματος που ανήκουν στη Μονάδα Διαχείρισης Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (ΜΔ ΜΕΑ) συμμετέχουν ως εκπρόσωποι του ιδρύματος σε επιδίωξη εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών που τυχόν αιτείται δανειολήπτης, κατά τα προβλεπόμενα 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 στο Έκτο Κεφάλαιο.

(θ) Για την εξόφληση τυχόν εναπομένουσας οφειλής, κατόπιν τυχόν διαδικασιών αναγκαστικής εκτέλεσης προς ικανοποίηση απαίτησης που απορρέει από σύμβαση πίστωσης υπαγόμενης στο πεδίο εφαρμογής του ν. 4438/2016, το ίδρυμα θεσπίζει κατάλληλη πολιτική και διαδικασίες με σκοπό την τήρηση των διατάξεων της παρ. 4 του άρθρου 27 του ως άνω νόμου.

(ι) 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, του/της συζύγου ή των τέκνων του, πλην της κατοικίας, στην οποία ο δανειολήπτης διαμένει και η αντικειμενική αξία της οποίας δεν υπερβαίνει το οριζόμενο, σύμφωνα στο άρθρο 3 του ν. 4472/2017 «Συνταξιοδοτικές διατάξεις Δημοσίου και τροποποίηση διατάξεων του ν. 4387/2016, μέτρα εφαρμογής των δημοσιονομικών στόχων και μεταρρυθμίσεων, μέτρα κοινωνικής στήριξης και εργασιακές ρυθμίσεις, Μεσοπρόθεσμο Πλάνο Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2018-2021 και λοιπές διατάξεις» (Α' 74), ποσό το ίδρυμα προτείνει στο αντίστοιχο στάδιο της Δ.Ε.Κ.:

(αα) είτε λύση μακροχρόνιας ρύθμισης του Τμήματος ΙΙ του Παραρτήματος ΙΙ του παρόντος Κώδικα, για το χρονοδιάγραμμα και το ύψος των καταβλητέων δόσεων της οποίας λαμβάνονται υπόψη όλοι οι προφανείς παράγοντες που μπορεί ευλόγως να επηρεάσουν την ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη (όπως τυχόν υψηλό ποσοστό αναπηρίας)

(ββ) είτε, αν έχει εξεταστεί αλλά έχει αποκλειστεί τέτοια λύση ως μη «κατάλληλη», πρόταση οριστικής διευθέτησης, συνεκτιμώντας για την επιλογή της και στην περίπτωση αυτή τα ειδικά χαρακτηριστικά του δανειολήπτη και ιδίως αν παράλληλα 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 στην παρ. 4 του άρθρου 27 του ν. 4438/2016.

ΕΝΟΤΗΤΑ

Γ: ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

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 στον ν. 3758/2009 «Εταιρείες Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις» (Α' 68), όπως ισχύει.

(β) Τυποποιεί στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό το περιεχόμενο της σχετικής επικοινωνίας, επιδιώκοντας να είναι 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 δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του δανειολήπτη φυσικού προσώπου, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις της νομοθεσίας και τις αποφάσεις των αρμόδιων, κατά περίπτωση, αρχών.

(ζ) 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.

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

(θ) Παρέχει ενημερωτικό υλικό σε έντυπη και σε ηλεκτρονική μορφή, περιλαμβανομένου και του Ενημερωτικού Φυλλαδίου της παρ. 2 κατωτέρω.

(ι) 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.

(ια) Τηρεί στο διαδικτυακό του τόπο διακριτή ενότητα, ειδικά για τα δάνεια σε καθυστέρηση, εύκολα προσβάσιμη και διαμορφωμένη σε περιβάλλον «φιλικό» προς τον δανειολήπτη. Στην ενότητα αυτή αναρτάται σε ηλεκτρονική μορφή και με τρόπο ώστε να είναι δυνατή η αποθήκευση σε «σταθερό μέσο» από τον δανειολήπτη, ενημερωτικό υλικό, και ιδίως:

(αα) Το Ενημερωτικό Φυλλάδιο της παρ. 2 κατωτέρω.

(ββ) Η «Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση» (Τ.Ο.Κ.) του Παραρτήματος Ι.

(γγ) Τα τυποποιημένα, σύμφωνα με την περ. (ββ) της παρ. (στ) της Ενότητας Β του παρόντος Κεφαλαίου, Έγγραφα Ενστάσεων.

(δδ) Κατάλογο με 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.

(εε) Κατάλογο με τα «Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας» της περίπτωσης (η) ανωτέρω.

(ζζ) Διακριτή υποενότητα με την επισήμανση «Μη συνεργάσιμος δανειολήπτης», όπου περιλαμβάνονται κατ' ελάχιστον οι εξής πληροφορίες:

(i) Ο ορισμός του «συνεργάσιμου δανειολήπτη».

(ii) Ενέργειες στις οποίες ο δανειολήπτης οφείλει να προβαίνει και τις σχετικές προθεσμίες, που δεν μπορεί να είναι συντομότερες της προβλεπόμενης στον ορισμό του «συνεργάσιμου δανειολήπτη», για να αποφύγει τον αποχαρακτηρισμό του ως «συνεργάσιμου» και την επισήμανση ότι, εφόσον δεν τις πραγματοποιήσει, θα κατηγοριοποιηθεί ως μη συνεργάσιμος.

(iii) Τα μέτρα που μπορεί να λαμβάνει το ίδρυμα ως αποτέλεσμα του χαρακτηρισμού του δανειολήπτη ως μη «συνεργάσιμου».

(iv) Η δυνατότητα του δανειολήπτη να έχει συμβουλευτική συνδρομή και ενημέρωση από δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς ή τρίτους της δικής του επιλογής και, ιδίως τους αναφερόμενους στα άρθρα 3 και 4 του ν. 4738/2020

«Ρύθμιση οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας και άλλες διατάξεις.» (Α' 207).

(ν) Η ενημέρωση για τις περιπτώσεις κατά τις οποίες, μετά την ρευστοποίηση εμπράγματων εξασφαλίσεων του δανειολήπτη, το τυχόν υπόλοιπο του δανείου σε καθυστέρηση εξακολουθεί να αποτελεί εκτοκιζόμενη απαίτηση του ιδρύματος, καθώς και τον τρόπο προσδιορισμού του ύψους του επιτοκίου και εκτοκισμού.

(ηη) Επικαιροποιημένος κατάλογος με τις επωνυμίες, ταχυδρομικές και ηλεκτρονικές διευθύνσεις των συνεργαζόμενων με το ίδρυμα Εταιρειών Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις ή λοιπών τρίτων στους οποίους έχει τυχόν ανατεθεί η υλοποίηση οποιουδήποτε Σταδίου της Δ.Ε.Κ. για λογαριασμό του ιδρύματος.

(θθ) Επικαιροποιημένος κατάλογος που περιλαμβάνει τις υποχρεωτικές εκ του νόμου ή/και δυνάμει αποφάσεων Αρχών ενημερώσεις των δανειοληπτών διά του Τύπου ή/και διά της ανάρτησης στο διαδικτυακό τόπο των υπόχρεων ιδρυμάτων, σε περίπτωση μεταβίβασης/ τιτλοποίησης/ανάθεσης διαχείρισης, με παραπομπή στο περιεχόμενο αυτών, με τρόπο ώστε ο δανειολήπτης να μπορεί να διαπιστώσει την ύπαρξη συναλλακτικής σχέσης μεταξύ του ιδίου και του εκδοχέα ή του αναλαμβάνοντος τη διαχείριση της απαίτησης.

2. Κάθε ίδρυμα διαθέτει «Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς τους Δανειολήπτες με οικονομικές δυσχέρειες» σε απλή γλώσσα. Το ανωτέρω Ενημερωτικό Φυλλάδιο περιλαμβάνει τουλάχιστον τα εξής:

(α) Τις έννοιες του «συνεργάσιμου δανειολήπτη» και των «εύλογων δαπανών διαβίωσης».

(β) Την 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 βάση 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 και ενημέρωσης (ιδίως τον ιστότοπο της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους).

(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 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 των μηχανισμών εξωδικαστικής ή δικαστικής ρύθμισης οφειλών ή επικύρωσης συμφωνίας εξυγίανσης ή κήρυξης σε πτώχευση και τυχόν πλεονεκτημάτων, των οποίων ο δανειολήπτης μπορεί να τύχει αν συνεργασθεί στην εξεύρεση κατάλληλης λύσης, από το ίδρυμα και για την πιθανότητα να παραμείνει ο δανειολήπτης υπόχρεος για τυχόν υφιστάμενο ανεξόφλητο υπόλοιπο, το οποίο θα συνεχίσει να εκτοκίζεται (παρέχοντας ενημέρωση 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 πέραν του δανειολήπτη, σύμφωνα με το Στάδιο 2 του Τρίτου Κεφαλαίου, υπό την επιφύλαξη τήρησης των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

3. Η προβλεπόμενη στο Τρίτο Κεφάλαιο «Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση» (Τ.Ο.Κ.) 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) τους εξουσιοδοτημένους δημόσιους ή άλλους φορείς, στους οποίους θα μπορούσε να αποταθεί για συμβουλευτική υποστήριξη,

(γ) την υποχρέωση συμπλήρωσης της «Τυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασης» (Τ.Ο.Κ.) του Παραρτήματος Ι με πλήρη ειλικρίνεια, εντός της

προβλεπόμενης στον ορισμό του «συνεργάσιμου δανειολήπτη» προθεσμίας από την παραλαβή εκ μέρους του δανειολήπτη της Ειδοποίησης του Σταδίου 1 της Δ.Ε.Κ.,

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

4. (α) Το ίδρυμα οφείλει να υιοθετήσει πολιτική επικοινωνίας δανειοληπτών φυσικών προσώπων με ειδικά προβλήματα υγείας (όπως όρασης, ακοής, βαριάς ή μακροχρόνιας ασθένειας, νοητικών προβλημάτων) που αιτιολογούν εναλλακτικούς τρόπους επικοινωνίας.

(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.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ (Δ.Ε.Κ.) ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΕΝΑΝΤΙ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΥ ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Κάθε ίδρυμα εφαρμόζει τα ακόλουθα στάδια κατά το χειρισμό των δανειοληπτών (φυσικών προσώπων και πολύ μικρών επιχειρήσεων) με οφειλές που παρουσιάζουν καθυστέρηση, καθώς και σε περιπτώσεις με ενδείξεις πιθανής καθυστέρησης.

ΕΝΟΤΗΤΑ

A: ΣΤΑΔΙΟ 1: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ

(α) Επικοινωνία που αφορά δάνειο σε αρχική καθυστέρηση

Αρχική επικοινωνία: Σε περίπτωση καθυστέρησης καταβολής, εν όλω ή εν μέρει, σύμφωνα με το συμφωνημένο πρόγραμμα καταβολών, το ίδρυμα προβαίνει στις πιο κάτω ενέργειες:

Επιχειρεί επικοινωνία συμβουλευτικού χαρακτήρα με τον δανειολήπτη, με επίκεντρο τη διερεύνηση των αιτιών που ανέκυψαν και μπορεί να οδηγήσουν σε καθυστερήσεις, ώστε να του δοθεί η δυνατότητα να εξετάσει έγκαιρα την ένταξή του στη Δ.Ε.Κ. για διερεύνηση τυχόν εναλλακτικών λύσεων,

τηρουμένων των υποχρεώσεων που προβλέπονται σύμφωνα με την παρ. 4 της Ενότητας Γ της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 «Ενημέρωση των συναλλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα για τους όρους που διέπουν τις συναλλαγές τους» (Α' 277), όπως ισχύει, και τις διατάξεις του ν. 3758/2009 «Εταιρείες Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις» (Α' 68). Η επικοινωνία σε αυτό το στάδιο είναι σκόπιμο να συνοδεύεται με αποστολή του «Ενημερωτικού Φυλλαδίου» της ενότητας Γ.2 του Πρώτου Κεφαλαίου και καθορισμό του «Ειδικού Σημείου Επικοινωνίας» για τις περαιτέρω επαφές.

Η μη ανταπόκριση του δανειολήπτη στην επικοινωνία της παρούσας παραγράφου δεν συνεπάγεται την απώλεια του χαρακτηρισμού του ως «συνεργάσιμου».

(β) Ειδοποίηση

(αα) Αν η καθυστέρηση καταβολής υπερβεί τις τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες, το ίδρυμα αποστέλλει Ειδοποίηση με «γραπτή επικοινωνία» στον δανειολήπτη εντός των επόμενων δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών, εκτός αν εν τω μεταξύ πραγματοποιηθεί πλήρης καταβολή της οφειλής σε καθυστέρηση. Σε περίπτωση νέας καθυστέρησης καταβολής για το ίδιο δάνειο δεν είναι υποχρεωτική η επανάληψη της αποστολής της Ειδοποίησης, εκτός εάν έχει παρέλθει έτος από την τελευταία αποστολή της.

(ββ) Η 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 «Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση» (Τ.Ο.Κ.) του Παραρτήματος Ι, εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο
 - το τυποποιημένο έντυπο οικονομικής πληροφόρησης, εφόσον πρόκειται για νομικό πρόσωπο πολύ μικρή επιχείρηση,

(iv) εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο, 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.

(γγ) Η Ειδοποίηση συνοδεύεται από:

(i) το «Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς τους Δανειολήπτες με οικονομικές δυσχέρειες» και την αναφορά στο «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 εξουσιοδοτημένων να ενεργούν για λογαριασμό του ιδρύματος προσώπων εφόσον τούτο δεν έχει ήδη αποσταλεί, και

(ii) εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο, την «Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση» (Τ.Ο.Κ.) του Παραρτήματος Ι και την ηλεκτρονική διεύθυνση όπου διατίθεται ο κατάλογος με τα απαιτούμενα σχετικά υποστηρικτικά δικαιολογητικά, ή

(iii) εφόσον πρόκειται για νομικό πρόσωπο πολύ μικρή επιχείρηση, τυποποιημένο έντυπο οικονομικής πληροφόρησης και αναφορά στην 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 έχουν θεσπιστεί από την Τράπεζα της Ελλάδος για τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής 175/2/29.7.2020) ή από άλλη αρμόδια, κατά περίπτωση, αρχή για την προληπτική εποπτεία του ιδρύματος ή στο πλαίσιο του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1024/2013 του Συμβουλίου (ΕΕ L 287 της 29.10.2013, σ. 63). Από τα στοιχεία που καλείται να υποβάλει ο δανειολήπτης θα πρέπει επίσης να προκύπτει αν αυτός συναινεί να υποβληθεί η επιχείρηση σε έλεγχο της οικονομικής της κατάστασης από ανεξάρτητο ορκωτό ελεγκτή λογιστή, στην περίπτωση που το ίδρυμα το θεωρήσει αναγκαίο.

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

ΕΝΟΤΗΤΑ

Β: ΣΤΑΔΙΟ 2: Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών από τον δανειολήπτη

(α) Το ίδρυμα παραλαμβάνει, με απόδειξη παραλαβής, από τους δανειολήπτες:

(i) την συμπληρωμένη «Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση» (Τ.Ο.Κ.) του Παραρτήματος Ι, εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο, ή

(ii) το συμπληρωμένο τυποποιημένο έντυπο οικονομικής πληροφόρησης, εφόσον πρόκειται για νομικό πρόσωπο πολύ μικρή επιχείρηση.

(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) Το ίδρυμα προσαρμόζει, ενημερώνοντας σχετικά τον δανειολήπτη, τις απαιτήσεις

(i) συμπλήρωσης της Τ.Ο.Κ. ή του τυποποιημένου από το ίδρυμα εντύπου οικονομικής πληροφόρησης, κατά περίπτωση, και (ii) παροχής υποστηρικτικών εγγράφων/ δικαιολογητικών, εφόσον τα απαιτούμενα στοιχεία είναι προσβάσιμα για το ίδρυμα μέσω ψηφιακών υποδομών της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους.

(δ) Κάθε ίδρυμα μεριμνά για την συλλογή και από άλλες πηγές επαρκούς, πλήρους και ακριβούς πληροφόρησης για τα οικονομικά δεδομένα του δανειολήπτη, πέραν της ως άνω Κατάστασης, ιδίως δε εκείνης 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.

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

ΕΝΟΤΗΤΑ

Γ: ΣΤΑΔΙΟ 3: Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων

(Α) Εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο:

(α) Κάθε ίδρυμα αξιοποιεί την πληροφόρηση που παρέχεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Στάδιο 2, ώστε να εκτιμώνται, 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 οφειλών 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) ανωτέρω πραγματοποιείται, λαμβάνοντας υποχρεωτικώς υπόψη:

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

ii) τις παραμέτρους που περιγράφονται στο Κεφάλαιο Α.2 της ΠΕΕ 54/15.12.2015 «Διαδικασία και κριτήρια προσδιορισμού της μέγιστης ικανότητας αποπληρωμής του οφειλέτη και του ποσού που θα ελάμβαναν οι πιστωτές σε περίπτωση αναγκαστικής εκτέλεσης στο πλαίσιο της διαδικασίας της παρ. 2 του άρθρου 9 ν. 3869/2010» (Β' 2740) (ηλικία, επάγγελμα, οικογενειακή κατάσταση, υγεία κ.λπ.) ώστε κατά την εκτίμηση της ικανότητας αποπληρωμής να λαμβάνονται υπόψη παράγοντες υγείας, κοινωνικοί κ.λπ., που θα μπορούσαν να επηρεάσουν ουσιωδώς την ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη. (γ) Κάθε ίδρυμα προβαίνει σε εκτίμηση της εμπορικής αξίας [π.δ. 59/2016 «Τρόπος προσδιορισμού της εμπορικής αξίας του ακινήτου που κατάσχεται σύμφωνα με τον Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας και καθορισμός του αρμοδίου οργάνου προσδιορισμού της αξίας» (Α' 95)] 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 18 του ν. 4438/2016. 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.

(Β) Εφόσον πρόκειται για νομικό πρόσωπο πολύ μικρή επιχείρηση:

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 των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων, όπως εξειδικεύονται από την ΤτΕ (ΠΕΕ 175/2/2020) ή από άλλη, κατά περίπτωση, αρμόδια αρχή για την προληπτική εποπτεία του ιδρύματος ή στο πλαίσιο του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1024/2013 του Συμβουλίου (ΕΕ L 287 της 29.10.2013, σ. 63).

ΕΝΟΤΗΤΑ

Δ: ΣΤΑΔΙΟ 4: Πρόταση κατάλληλης λύσης

(α) Μετά την ανωτέρω αξιολόγηση κάθε ίδρυμα παρέχει, χωρίς αυτό να θεωρείται νέα υπηρεσία προς τον δανειολήπτη (εδάφιο τρίτο και τέταρτο της παρ. 2 του άρθρου 1 του ν. 4224/2013) που θεωρείται συνεργάσιμος, πρόταση μιας ή περισσότερων εναλλακτικών λύσεων ρύθμισης και, αν καμία εξ αυτών δεν συμφωνηθεί, λύση/εις οριστικής διευθέτησης (βλ. σχετικούς ενδεικτικά αναφερόμενους τύπους στο Παράρτημα ΙΙ της παρούσας). Στο «Τυποποιημένο Έγγραφο Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης» που παραδίδεται εντός της αναφερόμενης στο στοιχείο (γ) κατωτέρω προθεσμίας περιέχεται ευδιάκριτη επισήμανση ότι η πρόταση εκ μέρους του ιδρύματος λύσης οριστικής διευθέτησης ισχύει και ενεργοποιείται μόνο εφόσον δεν

συμφωνηθεί με το δανειολήπτη προταθείσα εκ μέρους του ιδρύματος λύση ρύθμισης ή αντιπρόταση εκ μέρους του δανειολήπτη για λύση ρύθμισης.

Η εκπλήρωση της παρούσας υποχρέωσης του ιδρύματος δεν μπορεί να συναρτάται από απαίτηση για προηγούμενη εξόφληση 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 έχουν θεσπιστεί από την Τράπεζα της Ελλάδος για τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (ΠΕΕ 175/2/29.7.2020) ή από άλλη αρμόδια, κατά περίπτωση, αρχή για την προληπτική εποπτεία του ιδρύματος, ή στο πλαίσιο του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) υπ' αρ. 1024/ 2013 του Συμβουλίου (ΕΕ L 287 της 29.10.2013, σ. 63). 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, σε περίπτωση δανειολήπτη φυσικού προσώπου, το ελάχιστο επίπεδο των «ευλόγων δαπανών» διαβίωσης που προσήκει στην περίπτωσή του.

(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, το «Τυποποιημένο Έγγραφο Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης». Ο χρόνος παράδοσης από το ίδρυμα της πρότασης δεν υπερβαίνει τους δύο (2) μήνες, με χρονική αφετηρία την ημερομηνία παραλαβής (i) της Τ.Ο.Κ., σε περίπτωση δανειολήπτη φυσικού προσώπου, ή (ii) του συμπληρωμένου τυποποιημένου εντύπου οικονομικής πληροφόρησης, σε περίπτωση δανειολήπτη νομικού προσώπου πολύ μικρής επιχείρησης.

(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 από τις παρασχεθείσες προτάσεις.

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

(αα) περιγραφή των όρων της/των προτεινόμενης/-ων λύσης/-εων (επιτόκιο, περίοδος εκτοκισμού, διάρκεια, τυχόν περίοδο χάριτος, ύψος και πρόγραμμα καταβολών), λοιπές επιβαρύνσεις και έξοδα, αξία τυχόν επαναγοράς περιουσιακού στοιχείου σε περίπτωση χρηματοδοτικής μίσθωσης, τυχόν ελάφρυνση της οφειλής από καταλογισθέντες τόκους κ.λπ.) και άλλα καταλλήλως προσαρμοσμένα σε σχέση με τον προτεινόμενο τύπο λύσης στοιχεία, 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, λαμβάνοντας υπόψη, εφόσον συντρέχει περίπτωση, και την διάταξη της παρ. 7 του άρθρου 3 του ν. 4354/2015, όπως ισχύει, (ββ) την ένδειξη ότι αυτό συντάσσεται στο πλαίσιο των διατάξεων του παρόντος 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:

(i) την ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη φυσικού προσώπου, ή

(ii) την οικονομική κατάσταση της επιχείρησης και τις προοπτικές της, σε περίπτωση νομικού προσώπου πολύ μικρής επιχείρησης, όπως τα στοιχεία αυτά αξιολογήθηκαν στο Στάδιο 3 της Δ.Ε.Κ., με βάση ιδίως τα στοιχεία που συγκεντρώθηκαν στο Στάδιο 2,

(δδ) σε περίπτωση δανειολήπτη φυσικού προσώπου, 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 από πιστοποιημένο εκτιμητή, με βάση τα πρότυπα εκτίμησης της υποπαραγράφου Γ.2 του ν. 4152/2013 «Επείγοντα μέτρα εφαρμογής των ν. 4046/2012, 4093/2012 και 4127/2013» (Α' 107), 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,

(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:

(i) για την υποχρέωση του δανειολήπτη φυσικού προσώπου να ενημερώσει έγκαιρα το ίδρυμα σε περίπτωση που η οικονομική κατάστασή του βάσει της οποίας αξιολογήθηκε η προτεινόμενη λύση, μεταβληθεί ή

(ii) για τη σημασία της έγκαιρης (εκ μέρους του δανειολήπτη νομικού προσώπου πολύ μικρής επιχείρησης) 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 ενός (1)

μηνός από την παραλαβή της:

(αα) είτε να συναινέσει με την αντιπρόταση

(ββ) είτε να απαντήσει με «γραπτή επικοινωνία» 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) Διευκρινίζεται ότι, εφόσον συντρέξει μία εκ των περιπτώσεων (ββ) ή (γγ) ανωτέρω, ο δανειολήπτης προβαίνει, εντός της προβλεπόμενης στον ορισμό του «συνεργάσιμου δανειολήπτη» προθεσμίας, σε μία εκ των παρακάτω ενεργειών:

(αα) παρέχει τη συναίνεσή του στην νέα ή την αρχική πρόταση ή

(ββ) δηλώνει γραπτώς ότι αρνείται να συναινέσει στην νέα πρόταση.

(θ) 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 του.

ΕΝΟΤΗΤΑ

Ε. Στάδιο 5: Διαδικασία εξέτασης ενστάσεων (Δ.Ε.Ε.)

Το στάδιο αυτό, όπως προβλέπεται στην παρ. (στ) της Ενότητας Β του Κεφαλαίου Δευτέρου, αποτελεί στάδιο της Δ.Ε.Κ., το οποίο μπορεί να ενεργοποιείται μετά την κατηγοριοποίηση ενός δανειολήπτη ως μη συνεργάσιμου.

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

Διευκρινίζεται ότι η ένσταση δύναται να υποβάλλεται επί της διαδικασίας που τυχόν οδήγησε στο χαρακτηρισμό του δανειολήπτη ως μη συνεργάσιμου. Ένσταση δεν δύναται να υποβάλλεται επί του περιεχομένου της πρότασης ή αντιπρότασης, η διαπραγμάτευση επί του οποίου διενεργείται μέσω των προβλεπόμενων στην Ενότητα Δ. ανωτέρω.

ΕΝΟΤΗΤΑ

ΣΤ. ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΜΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΜΟΥ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ

(α) Μετά την τυχόν κατηγοριοποίηση ως μη συνεργάσιμου ενός δανειολήπτη φυσικού προσώπου, 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 με

«γραπτή επικοινωνία» και να του 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 σχετικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας.

(στστ) Το δικαίωμα του δανειολήπτη να υποβάλει ένσταση μετά την κατηγοριοποίηση του ως μη συνεργάσιμου ακολουθώντας τη διαδικασία που το ίδρυμα έχει συστήσει, σύμφωνα με την παρ. (στ) της ενότητας Β του ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ ΔΕΥΤΕΡΟΥ.

(β) Μετά την τυχόν κατηγοριοποίηση ως μη συνεργάσιμου ενός δανειολήπτη νομικού προσώπου πολύ μικρής επιχείρησης, ακολουθεί ενημέρωση 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 από αυτήν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ

ΕΓΓΥΗΤΗΣ

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

2. Για τα φυσικά πρόσωπα-εγγυητές σε απαιτήσεις έναντι φυσικών προσώπων εφαρμόζονται οι διατάξεις του Τρίτου Κεφαλαίου ως άνω που αφορούν τα

φυσικά πρόσωπα. Εξαιρέσεις που ισχύουν για τον πρωτοφειλέτη εφαρμόζονται και για τον εγγυητή, εφόσον ευθύνεται ως πρωτοφειλέτης (παραίτηση από την ένσταση διζήσεως).

3. Για φυσικό πρόσωπο-εγγυητή απαιτήσεων νομικού προσώπου πολύ μικρής επιχείρησης εφαρμόζονται οι διατάξεις του Τρίτου Κεφαλαίου ως άνω που αφορούν τα νομικά πρόσωπα πολύ μικρές επιχειρήσεις, εφόσον το φυσικό πρόσωποεγγυητής ευθύνεται ως πρωτοφειλέτης (παραίτηση από την ένσταση διζήσεως).

4. Η έναρξη εφαρμογής της Δ.Ε.Κ. γνωστοποιείται ταυτοχρόνως στον πρωτοφειλέτη και στον εγγυητή.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ

ΠΟΛΛΑΠΛΟΙ ΠΙΣΤΩΤΕΣ

Λαμβάνοντας υπόψη και τη δυνατότητα αξιοποίησης του εξωδικαστικού μηχανισμού που προβλέπεται στον ν. 4738/2020, όπως εκάστοτε ισχύει, τα ιδρύματα συστήνεται να επιδιώκουν την εξεύρεση κοινά αποδεκτής λύσης υιοθετώντας τις βέλτιστες πρακτικές του Παραρτήματος III (INSOL International, STATEMENT OF PRINCIPLES FOR A GLOBAL APPROACH TO MULTICREDITOR WORKOUTS II, όπως αναδημοσιεύθηκαν τον Απρίλιο 2017).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ

ΕΠΙΔΕΙΞΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ, ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

1. Κάθε ίδρυμα οφείλει να αποδεικνύει ανά πάσα στιγμή 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.

(γ) Ολοκληρώνει τα στάδια του Κώδικα (όπου η εφαρμογή τους είναι υποχρεωτική) πριν εκκινήσει διαδικασίες αναγκαστικής εκτέλεσης με «συνεργάσιμο» δανειολήπτη.

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 55 Α 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. (α) Οι διατάξεις των Υποενοτήτων Γ.2 έως και Γ.5 της Ενότητας Γ: ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ/ΑΝΑΣΤΟΛΗ του ΠΡΩΤΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ εφαρμόζονται από τη δημοσίευση στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

(β) Οι λοιπές διατάξεις της παρούσας εφαρμόζονται από την 1η Σεπτεμβρίου 2021.

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.

7. Από τη θέση σε ισχύ της παρούσας απόφασης, καταργείται η υπ' αρ. 195 /1/29.07.2016 απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών

Θεμάτων. Στο πλαίσιο αυτό, ως μέγιστη προθεσμία ανταπόκρισης του «συνεργάσιμου» δανειολήπτη παραμένει αυτή των 15 εργασίμων ημερών που περιλαμβάνεται στον οικείο ορισμό, όπως αυτός είχε περιληφθεί στην υπ' αρ. 116/1/25.8.2014 απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων (Β' 2289), μέχρι τυχόν αντικατάστασής του με νέα απόφαση του ΚΥΣΔΙΧ ή άλλη διάταξη νόμου ή κανονιστικής πράξης.

8. Παραπομπές στην υπ' αρ. 195 /1/29.07.2016 απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων νοούνται ως παραπομπές στην παρούσα απόφαση.

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

10. Τα Παραρτήματα Ι, ΙΙ και ΙΙΙ αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της παρούσας.

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

Ο Πρόεδρος

ΙΩΑΝΝΗΣ ΣΤΟΥΡΝΑΡΑΣ