

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ (Δ.Ε.Κ.)

Στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας, η Τράπεζα Σαντεράτ Ιράν θέσπισε συγκεκριμένη “Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων” (Δ.Ε.Κ.).

Γενική ορολογία, που χρησιμοποιείται στην παρούσα Διαδικασία:

- **Πελάτης - Δανειολήπτης** – συμβαλλόμενος στις πιστωτικές σχέσεις, που λαμβάνει χρήματα από τον δανειοδότη (σε μορφή χρηματοδότησης) σύμφωνα με τους όρους και προϋποθέσεις που αναγράφονται στην σύμβαση χρηματοδότησης, είτε ο εγγυητής, ο οποίος αναλαμβάνει τις ίδιες με τον πελάτη υποχρεώσεις.
- **Δανειοδότης** – Χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, το οποίο λειτουργεί κατόπιν αδείας και υπό τον έλεγχο της Τράπεζας της Ελλάδος.

- **Δάνειο - κάθε οφειλή που απορρέει από πιστοδότηση οποιαδήποτε μορφής έναντι ιδρύματος που εφαρμόζει τον Κώδικα Δεοντολογίας του ν.4224/2013.**

- **Σύμβαση χρηματοδότησης** – γραπτή συμφωνία των συμβαλλομένων για παροχή χρημάτων υπό την μορφή τραπεζικής χρηματοδότησης, καταρτισμένη σύμφωνα με τους νόμους του Ελληνικού Κράτους.

- **Χρηματοδότηση** – παροχή χρημάτων σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα, σύμφωνα με τους όρους που αναγράφονται στην σύμβαση χρηματοδότησης.

Προβληματικό δάνειο – είναι ένα δάνειο που παρουσιάζει καθυστερήσεις στις πληρωμές, έχουν παραβιαστεί οι όροι της σύμβασης, για το οποίο υπάρχουν πληροφορίες σχετικά το γεγονός ότι ο πελάτης αντιμετωπίζει προβλήματα με την **επιχειρηματική** του δραστηριότητα, είτε εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο προβλήματα αποπληρωμής λόγω αδυναμίας ή άλλης αιτίας, τα οποία μπορεί να

- οδηγήσουν στην μείωση/ανεπάρκεια φερεγγυότητας του πελάτη.

- **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)

- **Συνεργάσιμος δανειολήπτης** – ένας δανειολήπτης είναι συνεργάσιμος έναντι των δανειστών του όταν:

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

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

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

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

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

- **Εύλογες δαπάνες διαβίωσης** - Οι «εύλογες δαπάνες διαβίωσης» είναι ένας αντικειμενικός τρόπος προσδιορισμού των δαπανών που απαιτούνται για την κάλυψη των βασικών αναγκών των νοικοκυριών.

Ο προσδιορισμός των εύλογων δαπανών διαβίωσης συμβάλλει στην οικοδόμηση ενός πνεύματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης και διαφάνειας μεταξύ των δανειοληπτών και των πιστωτικών ιδρυμάτων. Οι εύλογες δαπάνες διαβίωσης μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως ένα κοινό αποδεκτό σημείο αναφοράς για την αξιολόγηση της δυνατότητας εξυπηρέτησης των δανειακών υποχρεώσεων του οφειλέτη, σύμφωνα με την τρέχουσα οικονομική του κατάσταση.

Στις εύλογες δαπάνες διαβίωσης περιλαμβάνονται οι δαπάνες για τα αγαθά και τις υπηρεσίες που καταναλώνονται από τα νοικοκυριά.

Οι δαπάνες διαβίωσης ταξινομούνται σε τέσσερις βασικές ομάδες ανάλογα με το πόσο απαραίτητες είναι για τη διαβίωση ενός νοικοκυριού. Συγκεκριμένα οι ομάδες αυτές είναι:

1η ομάδα: αφορά τις πιο βασικές δαπάνες για τη διαβίωση του νοικοκυριού. Στην πρώτη ομάδα περιλαμβάνονται οι δαπάνες για διατροφή, ένδυση και υπόδηση, λειτουργικά έξοδα κατοικίας, μετακίνηση, επισκευή και

συντήρηση επίπλων και οικιακού εξοπλισμού, είδη οικιακής κατανάλωσης και ατομικής φροντίδας, ενημέρωση και μόρφωση, υπηρεσίες τηλεφωνίας και ταχυδρομείων, αγαθά και υπηρεσίες υγείας, υπηρεσίες εκπαίδευσης, υπηρεσίες κοινωνικής προστασίας και οικονομικές υπηρεσίες.

2η ομάδα: περιλαμβάνει επιπλέον δαπάνες εστίασης

3η ομάδα: περιλαμβάνει επιπλέον διαρκή αγαθά και συσκευές

4η ομάδα: περιλαμβάνει επιπλέον δαπάνες για κατανάλωση αλκοολούχων ποτών και καπνού, αεροπορικές μετακινήσεις, τουριστικές υπηρεσίες και υπηρεσίες αναψυχής, πολιτισμού και αθλητισμού.

Στον υπολογισμό των εύλογων δαπανών διαβίωσης λαμβάνονται υπόψη επίσης έξοδα που σχετίζονται με κοινωνικές υπηρεσίες που παρέχονται από το κράτος (δηλαδή εθνικού συστήματος υγείας, δημόσια σχολεία κλπ.) και εξαιρούνται εναλλακτικές επιλογές που παρέχονται από τον ιδιωτικό τομέα, καθώς και αγορές πολυτελείας. Στις ανωτέρω επί μέρους δαπάνες δεν περιλαμβάνεται το τυχόν ενοίκιο, ούτε λαμβάνονται υπ' όψιν τυχόν περιουσιακά στοιχεία. Συνεπώς, το ενοίκιο για την κύρια κατοικία που καλύπτει τις εύλογες ανάγκες της οικογενείας προσαυξάνει τις εύλογες δαπάνες, ενώ τυχόν πρόσθετα περιουσιακά στοιχεία προσαυξάνουν τις δυνατότητες αποπληρωμής.

Ο υπολογισμός των εύλογων δαπανών διαβίωσης θα γίνεται από εμπειρογνώμονες του υπουργείου Ανάπτυξης και Οικονομικών και θα στηρίζεται στα στοιχεία της Έρευνας Οικογενειακών Προϋπολογισμών που διενεργείται κάθε χρόνο από την Ελληνική Στατιστική Αρχή. Η έρευνα αυτή συγκεντρώνει αναλυτικές πληροφορίες από αντιπροσωπευτικό δείγμα νοικοκυριών της χώρας ανεξάρτητα από το αν έχουν δάνειο ή όχι, σχετικά με τις δαπάνες διαβίωσής τους.

• **Κατάλληλη Λύση** - 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 – λουπές οφειλές και εναπομένον εισόδημα για την κάλυψη του ελαχίστου επιπέδου «εύλογων δαπανών διαβίωσης»), εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο) και δεν χρησιμοποιείται για συγκάλυψη των πραγματικών κινδύνων. 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 ή από τα αρμόδια δικαστήρια.

• **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.

Λύση οριστικής διευθέτησης - 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.

Η Δ.Ε.Κ. αφορά σε Δανειολήπτες:

- Φυσικά Πρόσωπα (ιδιώτες/ελεύθερους επαγγελματίες/ατομικές επιχειρήσεις)
- Νομικά Πρόσωπα (πολύ μικρές επιχειρήσεις, δηλαδή επιχειρήσεις – νομικά πρόσωπα των οποίων ο ετήσιος κύκλος εργασιών κατά τα τελευταία τρία (3) φορολογικά έτη δεν υπερέρη κατά μέσο όρο το ποσό του Ευρώ 1.000.000)

Ισχύει για όλους τους ενεχομένους στην οφειλή (συνοφειλέτες/εγγυητές).

Η δυνατότητα υπαγωγής στον Κώδικα αφορά σε κάθε μορφής οφειλή (συμπεριλαμβανομένων και των οφειλών από κατάπτωση εγγυητικών επιστολών), ανεξαρτήτως ποσού, η σύμβαση της οποίας δεν έχει καταγγελθεί. Από την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας ν 4224/2013 επίσης εξαιρούνται απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη που έχει υποβάλει αίτηση υπαγωγής στο ν.3869/2010, για την οποία έχει ορισθεί δικάσιμος, καθώς 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. Επίσης η Τράπεζα υποχρεούται να εντάξει στο Στάδιο 3 της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.) δανειολήπτη, εφόσον αυτός προσέλθει και υποβάλει με δική του πρωτοβουλία την απαιτούμενη, κατά τον Κώδικα, πληροφόρηση για την αξιολόγηση της ικανότητας αποπληρωμής των οφειλών του, ανεξαρτήτως αν υπάγεται στις παραπάνω εξαιρούμενες περιπτώσεις.

Η Δ.Ε.Κ. εφαρμόζεται μία (1) φορά για κάθε οφειλή και περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

ΣΤΑΔΙΟ 1 – Επικοινωνία με το δανειολήπτη

α. Δάνειο σε αρχική καθυστέρηση (1-59 ημέρες). Η ειδοποίηση του δανειολήπτη στο στάδιο αυτό είναι προαιρετική. Μπορούμε να επικοινωνήσουμε προφορικά με τον δανειολήπτη για τη διερεύνηση των αιτιών της καθυστέρησης, έτσι ώστε να εξετασθούν έγκαιρα εναλλακτικές λύσεις.

β. Δάνειο σε καθυστέρηση άνω των 60 ημερών. Ο φάκελος ανατίθεται στο Υπεύθυνο Διαχείρισης Πιστοδοτήσεων, ο οποίος αφού τον αναλάβει, αναλύει τα δεδομένα, θέτει σε εφαρμογή τον Κώδικα Δεοντολογίας του ν.4224/2013 και επιδιώκει την άμεση επικοινωνία με τον πελάτη. Άμεση αποστολή γραπτής ειδοποίησης στον δανειολήπτη εντός των επόμενων 30 ημερολογιακών ημερών.

Η γραπτή ειδοποίηση περιλαμβάνει τα εξής:

- (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 στο πλαίσιο της διαδικασίας επίλυσης καθυστερήσεων.
- (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 για την υποδοχή ερωτημάτων, παροχή οδηγιών, καθώς και την παραλαβή δηλώσεων, εγγράφων και δικαιολογητικών, με τα πλήρη στοιχεία των αρμόδιων υπαλλήλων ή των τυχόν εξουσιοδοτημένων να ενεργούν για λογαριασμό της Τράπεζας προσώπων.
- (v) Αίτηση της τράπεζας για συμπλήρωση και παράδοση της «Τυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασης» που παραθέτεται στο τέλος του κανονισμού, εφόσον ο δανειολήπτης είναι φυσικό πρόσωπο ή του «Τυποποιημένου Έντυπου Υποβολής Πληροφόρησης για Επιχειρήσεις» εφόσον ο δανειολήπτης είναι νομικό πρόσωπο.
- (vi) Ενημέρωση ότι η επικοινωνία στο πλαίσιο της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων 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.
- (vii) Πρόσκληση για ανταπόκριση εντός 15 ημερών

Η γραπτή ειδοποίηση πρέπει να γίνεται με συστημένη «επί αποδείξει» επιστολή ή με ισοδύναμο 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^η 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 όπου ο δανειολήπτης έχει δηλώσει ότι η επικοινωνία επιθυμεί να γίνεται ηλεκτρονικά.

Η Τράπεζα είναι υποχρεωμένη να αποδεικνύει την αποστολή της γραπτής ειδοποίησης 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.

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.

Σε περίπτωση μη ανταπόκρισης, αν ο οφειλέτης είναι νομικό πρόσωπο, κατηγοριοποιείται ως μη συνεργάσιμος, χωρίς κάποια άλλη ενέργεια. Αν είναι φυσικό πρόσωπο, αποστέλλεται εντός 30 ημερολογιακών ημερών από τη λήξη της ταχθείσας προθεσμίας, προειδοποιητική επιστολή για την προοπτική και τις συνέπειες του χαρακτηρισμού του δανειολήπτη ως μη συνεργάσιμου και η οποία περιλαμβάνει τις εξής πληροφορίες:

- (α) ενδεχόμενες ενέργειες στις οποίες ο δανειολήπτης θα μπορούσε, να προβεί και την σχετική προθεσμία, για να αποφύγει αυτή την εξέλιξη και την επισήμανση ότι εφόσον δεν τις πραγματοποιήσει θα κατηγοριοποιηθεί ως μη συνεργάσιμος χωρίς άλλη ειδοποίηση.
- (β) Τα μέτρα που μπορεί να λάβει το ίδρυμα ως αποτέλεσμα του χαρακτηρισμού του δανειολήπτη ως μη συνεργάσιμου.
- (γ) Την ενημέρωση της δυνατότητας του δανειολήπτη να έχει συμβουλευτική, νομική ή οικονομική υποστήριξη από δημόσιους φορείς που λειτουργούν για τους σκοπούς εφαρμογής του Ν. 4224/2013 ή άλλων σχετικών διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας.
- (δ) Αν μετά την ρευστοποίηση το τυχόν υπόλοιπο του δανείου σε καθυστέρηση θα εξακολουθεί να αποτελεί εκτοκίζόμενη απαίτηση του ιδρύματος.

Η παραπάνω προειδοποιητική επιστολή αποστέλλεται μόνο εάν ο αποχαρακτηρισμός του δανειολήπτη ως συνεργάσιμου μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα τον πλειστηριασμό της μοναδικής του κατοικίας. Σε αντίθετη περίπτωση, η προειδοποιητική επιστολή μπορεί να παραληφθεί και ο δανειολήπτης κατηγοριοποιείται ως μη συνεργάσιμος άνευ ετέρου.

Αν ο δανειολήπτης δεν ανταποκριθεί στην προειδοποιητική επιστολή, η Τράπεζα του γνωστοποιεί με συστημένη νέα επιστολή, εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από το πέρας των παραπάνω προθεσμιών:

- Ότι ταξινομήθηκε ως «μη συνεργάσιμος»
- Τις διαδικασίες που θα ακολουθήσουν και το χρονοδιάγραμμα αυτών
- Ότι κινδυνεύουν να εκποιηθούν οι τυχόν εξασφαλίσεις
- Το επιτόκιο των οφειλόμενων μέχρι την ολοσχερή εξόφληση

Μετά την αποστολή της ως άνω επιστολής ολοκληρώνεται η διαδικασία του Κώδικα Δεοντολογίας και η τράπεζα μπορεί να καταγγείλει τη δανειακή σύμβαση και να προχωρήσει σε δικαστικές ενέργειες.

ΣΤΑΔΙΟ 2- Λήψη οικονομικών και άλλων πληροφοριών από το δανειολήπτη

Παραλαμβάνουμε με απόδειξη παραλαβής τη συμπληρωμένη από τους δανειολήπτες-φυσικά πρόσωπα «Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση» ή το «Τυποποιημένο Έντυπο Υποβολής Πληροφόρησης για Επιχειρήσεις» που υποβάλλεται από δανειολήπτη-νομικό πρόσωπο.

Η τράπεζα μπορεί να ζητήσει επιπλέον στοιχεία και δικαιολογητικά.

Η πληροφόρηση θα φυλάσσεται και σε ηλεκτρονική μορφή για περίοδο 6 ετών από την εξόφληση ή την ρύθμιση ή την καταγγελία.

Η Τράπεζα τηρεί τις αρχές προστασίας των προσωπικών δεδομένων του δανειολήπτη-φυσικού προσώπου και τις αρχές της εμπιστευτικότητας, συμφώνως προς τις σχετικές διατάξεις της νομοθεσίας.

ΣΤΑΔΙΟ 3 - Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων

Στη συνέχεια αξιοποιούμε τα υποβληθέντα από τον δανειολήπτη (είτε φυσικό είτε νομικό πρόσωπο) οικονομικά στοιχεία ώστε να αξιολογούνται κατ' ελάχιστον, τα εξής:

- α) η οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη,
 - β) το συνολικό ύψος και τη φύση των χρεών του δανειολήπτη περιλαμβανομένων τυχόν οφειλών του έναντι άλλων ιδρυμάτων,
 - γ) η τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη,
 - δ) το ιστορικό οικονομικής συμπεριφοράς του δανειολήπτη και,
 - ε) η προβλεπόμενη ικανότητα αποπληρωμής των οφειλών εκ μέρους του δανειολήπτη.
- στ)την αξία των τυχόν εξασφαλίσεων

Η εκτίμηση υπό στοιχείο ε) πραγματοποιείται, λαμβάνοντας υποχρεωτικώς υπόψη και το επίπεδο των «εύλογων δαπανών διαβίωσης», εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο.

Στην περίπτωση που ο δανειολήπτης αποτελεί επιχείρηση (ανεξάρτητα από τη νομική μορφή αυτής) αξιολογούνται συμπληρωματικά, επιπροσθέτως, τα εξής τουλάχιστον:

- α) το υποβαλλόμενο επιχειρηματικό σχέδιο ή σχέδιο αναδιάρθρωσης της επιχείρησης ή του ομίλου,
- β) η ίδια συμμετοχή των βασικών μετόχων στο χρηματοδοτικό πλάνο του επενδυτικού σχεδίου,
- γ) οι προοπτικές ανάπτυξης του κλάδου της επιχείρησης,
- δ) οι όποιες εκτιμώμενες μελλοντικές ταμειακές ροές, οι οποίες συνηγορούν υπέρ της εκτίμησης ότι υφίσταται δυνατότητα εξυπηρέτησης του ανεπληρωμένου χρέους,
- ε) οι παράγοντες κινδύνου του επιχειρηματικού σχεδίου, οι ενδεχόμενες επιπτώσεις στη δυνατότητα αποπληρωμής και τα πιθανά μέτρα αποφυγής αυτών των κινδύνων και των επιπτώσεών τους.

ΣΤΑΔΙΟ 4 – Πρόταση των κατάλληλων λύσεων

Αφού ολοκληρωθεί η αξιολόγηση, η Τράπεζα θα σας ενημερώσει προφορικά, αλλά και εγγράφως, για τη λύση που κρίθηκε ως καταλληλότερη για εσάς. Παραδίδεται στον οφειλέτη και τους λοιπούς συνεχομένους το «Εγγραφο Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης», έναντι αποδείξεως παραλαβής, που ο οφειλέτης πρέπει να υπογράψει.

Ο χρόνος παράδοσης από το ίδρυμα της πρότασης δεν υπερβαίνει τους τέσσερις (4) μήνες, με χρονική αφετηρία την παραλαβή της «Τυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασης», εφόσον ο δανειολήπτης είναι φυσικό πρόσωπο ή του «Τυποποιημένου Έντυπου Υποβολής Πληροφόρησης για Επιχειρήσεις» εφόσον ο δανειολήπτης είναι νομικό πρόσωπο.

Η Τράπεζα εξετάζει ενιαία λύση ρύθμισης για όλες τις οφειλές του δανειολήπτη προς αυτή, 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.

Οι πιθανές προτεινόμενες λύσεις μπορούν να κατηγοριοποιηθούν ως εξής:

- i) Τροποποίηση της υφισταμένης συμβάσεως δανείου/πιστώσεως,
- ii) Αναδιάρθρωση υφισταμένου δανεισμού,
- iii) Οριστική διευθέτηση, που συνίσταται στην οριστική εξόφληση των οφειλών, με εφάπαξ καταβολή ή άλλη ισοδύναμο αποτελέσματος μεταβίβαση ή και ρευστοποίηση περιουσίας.

Η Τράπεζα καταβάλλει προσπάθεια να διατυπώνει περισσότερες της μίας προτεινόμενες λύσεις, ώστε ο οφειλέτης να έχει δυνατότητες επιλογής. Παρά ταύτα, γίνεται κατανοητό ότι αυτό δεν είναι πάντα εφικτό. Εάν προτείνεται ως κατάλληλη μόνο η λύση οριστικής διευθέτησεως, η Τράπεζα θα αναφέρει στο ως άνω Τυποποιημένο Έντυπο τους λόγους, για τους οποίους δεν προτείνεται λύση ρυθμίσεως.

Σε περίπτωση συνοφειλετών ή/και εγγυητών, η πρόταση προς τον οφειλέτη διατυπώνεται και προς τον συνοφειλέτη ή/και τον εγγυητή, οι οποίοι έχουν τα ίδια δικαιώματα και υποχρεώσεις με τον οφειλέτη. Μη προσέλευση όλων των συνεχομένων ή μη αποδοχή της ίδιας λύσεως από όλους παρέχει στην Τράπεζα το δικαίωμα να αρνηθεί τη συμφωνία λύσεως και να κατατάξει όλους τους συνεχομένους ως μη συνεργάσιμους. Μετά από την παρουσίαση της προτεινόμενης λύσεως, θα πρέπει να ανταποκριθείτε εγγράφως εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών, προκειμένου είτε να συναινέσετε είτε να αντιπροτείνετε ή να αρνηθείτε την πρότασή μας.

1.Αποδοχή μίας από τις προτεινόμενες λύσεις

Εφόσον ο οφειλέτης (συνοφειλέτης ή/και εγγυητής) αποδέχεται μία από τις προτεινόμενες λύσεις, πρέπει να το δηλώσει είτε αμέσως μετά από την ολοκλήρωση της προαναφερθείσης παρουσιάσεως, είτε μετά από αυτήν,

εντός της ανωτέρω αποκλειστικής προθεσμίας από την παραλαβή του ως άνω Εγγράφου Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης, με επίσκεψή του στην Τράπεζα και να προχωρήσει με την υπογραφή της σχετικής συμβάσεως ρυθμίσεως της οφειλής του. Μη εμπρόθεσμη ανταπόκριση του οφειλέτη καθιστά αυτόν μη συνεργάσιμο και εφαρμόζονται τα προαναφερόμενα.

2. Αντιπρόταση λύσεως

Εάν ο οφειλέτης (συνοφειλέτης ή εγγυητής) δεν αποδέχεται μεν καμία από τις προτεινόμενες λύσεις, αλλά έχει διαμορφώσει άλλη πρόταση, μπορεί να την αντιπροτείνει στην Τράπεζα, εντός της ανωτέρω προθεσμίας.

Η αντιπρόταση υποβάλλεται μόνο εγγράφως, στην Τράπεζα, έναντι αποδείξεως παραλαβής που εκδίδεται από την Τράπεζα και χορηγείται στον οφειλέτη.

Η αντιπροτεινόμενη λύση πρέπει να είναι:

- σαφής ως προς το περιεχόμενό της,
- επαρκώς αιτιολογημένη και να συνοδεύεται από όλα τα δικαιολογητικά και έγγραφα που αποδεικνύουν τους ισχυρισμούς, στους οποίους η αντιπρόταση βασίζεται,
- εύλογη, όσον αφορά στο χρόνο αποπληρωμής και το συνολικό ποσό που θα καταβληθεί,
- να συμφωνούν εγγράφως σε αυτή όλοι οι συνενεχόμενοι στην υπό ρύθμιση οφειλή, όπως και κάθε τυχόν προτεινόμενος εγγυητής.

Η Τράπεζα αναλαμβάνει την υποχρέωση να εξετάσει και αξιολογήσει την αντιπρόταση, ο δε οφειλέτης υποχρεούται να προσκομίσει τα πρόσθετα έγγραφα που ενδεχομένως του ζητηθούν και γενικότερα να συνεργασθεί με την Τράπεζα, χωρίς καθυστερήσεις, για την ολοκλήρωση της αξιολογήσεως.

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα, εντός δύο (2) μηνών από την παραλαβή της αντιπρότασης:

α) είτε να αποδεχθεί την αντιπρόταση του οφειλέτη. Η απόφαση αυτή γνωστοποιείται στον οφειλέτη με απλή επιστολή. Με την ίδια γνωστοποίηση καλείται ο οφειλέτης να προσέλθει στην Τράπεζα εντός δεκαπέντε (15) ημερών, για να υπογράψει τη σχετική σύμβαση ρυθμίσεως.

Μη εμπρόθεσμη ανταπόκριση του οφειλέτη καθιστά αυτόν μη συνεργάσιμο.

β) είτε να απαντήσει εγγράφως ότι απορρίπτει την αντιπρόταση του οφειλέτη και ότι παραμένει ενεργός η αρχική του πρόταση, με τη βασική σχετική τεκμηρίωση.

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

Στην περίπτωση αυτή, η Τράπεζα καλεί τον οφειλέτη στην Τράπεζα για παρουσίαση της νέας προτεινόμενης λύσεως.

3. Άρνηση οποιασδήποτε λύσεως

Ο οφειλέτης μπορεί είτε να δηλώσει ρητά με έγγραφο, που απευθύνει στην Τράπεζα, ή καταθέτει σε αυτήν, ότι δεν αποδέχεται τις προτεινόμενες λύσεις, εντός της προθεσμίας των δεκαπέντε (15) εργασιμών ημερών, είτε να αφήσει να παρέλθει άπρακτη η προθεσμία αυτή, οπότε η μη αποδοχή συνάγεται. Στην περίπτωση αυτή, ο οφειλέτης κατηγοριοποιείται μη συνεργάσιμος και δεν αποστέλλεται επιστολή σε περίπτωση νομικού προσώπου. Σε περίπτωση φυσικού προσώπου αποστέλλεται σχετική επιστολή μόνο αν η κατηγοριοποίησή του σε μη συνεργάσιμο μπορεί να οδηγήσει σε απώλεια της μοναδικής του κατοικίας.

ΣΤΑΔΙΟ 5 – Διαδικασία εξέτασης ενστάσεων

Εάν είστε Φυσικό Πρόσωπο κι έχετε λάβει έγγραφο ενημέρωση από την Τράπεζα είτε ότι πρόκειται να χαρακτηριστείτε είτε ότι έχετε ήδη χαρακτηριστεί ως Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης με συνέπεια να χάσετε τη μοναδική σας κατοικία, μπορείτε να υποβάλετε –όχι να αποστείλετε– ένσταση στο Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας του Καταστήματος της Τραπέζης, στο οποίο υποβάλατε την “Κατάσταση Προσωπικών Οικονομικών Στοιχείων” κατά τα ανωτέρω, επί της διαδικασίας που ακολουθήθηκε για την ως άνω κατηγοριοποίηση, εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή της σχετικής γνωστοποίησεως ή εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της πρότασης λύσης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης των οφειλών σας .

Για τον ανωτέρω σκοπό, εάν επιθυμείτε, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το τυποποιημένο «Έντυπο Υποβολής Ένστασης» της Τραπέζης, το οποίο μπορείτε να αναζητήσετε στο Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας της Τραπέζης.

Η δυνατότητα υποβολής ενστάσεως παρέχεται μόνο μία φορά. Σε περίπτωση που υποβάλετε ένσταση, η Τράπεζα θα σας ενημερώσει για την απόφαση της αρμόδιας Επιτροπής Ενστάσεων εντός τριμήνου από την ημερομηνία υποβολής της είτε από την ημερομηνία υποβολής τυχόν συμπληρωματικών στοιχείων που ζητήθηκαν από την Τράπεζα. Η απόφαση της Επιτροπής Ενστάσεων παρέχεται γραπτώς και είναι δεόντως αιτιολογημένη.

Εφόσον η ένσταση γίνει αποδεκτή, η Επιτροπή Ενστάσεων γνωστοποιεί τις διορθωτικές ενέργειες στις οποίες προτίθεται να προβεί, ή την τυχόν αναθεωρημένη λύση και την αναπομπή της υπόθεσης στο κατά περίπτωση στάδιο της Δ.Ε.Κ.