



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ

ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Αθήνα, 5.12.2014.

### ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ

**Θέμα: Διευκρινίσεις σχετικά με την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013 (απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων 116/1/25.8.2013)**

Με την παρούσα εγκύκλιο απαντώνται ερωτήματα που έχουν τεθεί από πιστωτικά, χρηματοδοτικά ιδρύματα και οργανώσεις καταναλωτών για το ως άνω θέμα. Η εγκύκλιος θα αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Τράπεζας της Ελλάδος (ΤτΕ) και θα επικαιροποιείται, ώστε να καλύπτει συχνά ερωτήματα που τυχόν ανακύπτουν κατά την εφαρμογή του Κώδικα.

#### **I. «Πεδίο εφαρμογής» (Κεφ. Α)**

Οι διατάξεις του Κώδικα εφαρμόζονται από τα υπόχρεα ιδρύματα ανεξάρτητα από το δικαίωμα της χώρας, στο οποίο υπάγεται η σύμβαση.

#### **II. «Ορισμοί» (Κεφ. Β)**

##### **Περιπτώσεις δανείων που περιλαμβάνονται στον Κώδικα**

**Δάνεια που έχουν χορηγηθεί με την εγγύηση του Ελληνικού Δημοσίου** δεν εξαιρούνται από την εφαρμογή του Κώδικα. Η διατήρηση, όμως, της εγγύησης του Ελληνικού Δημοσίου και μετά τη ρύθμιση του δανείου εναπόκειται στο Ελληνικό Δημόσιο, ως εγγυητή, να την αποφασίσει. Ειδικότερα, οι διατάξεις του άρθρου 1 του ν. 4224/2013 δεν εξαιρούν από το πεδίο εφαρμογής του Κώδικα τα δάνεια που έχουν χορηγηθεί με την εγγύηση του Ελληνικού Δημοσίου. Εντούτοις, κατά τη διαμόρφωση της πρότασης που θα διατυπώνει ένα ίδρυμα, σύμφωνα με το Στάδιο 4 του Κώδικα, θα πρέπει, ευλόγως, να λαμβάνει υπ' όψιν τη δυνατότητα ή μη της ανανέωσης ή υποκατάστασης της



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

εγγύησης του Ελληνικού Δημοσίου, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη νομοθεσία.

Σχετικώς, διευκρινίζεται επίσης ότι η ενημέρωση του Ελληνικού Δημοσίου από τα ιδρύματα, ως εγγυητή οφειλής που περιέρχεται σε καθυστέρηση, καθορίζεται από τις σχετικές ειδικές διατάξεις της νομοθεσίας και όχι από τον Κώδικα.

**Δάνεια, τα οποία έχουν χορηγηθεί από τα υπόχρεα ιδρύματα προς υπαλλήλους τους,** δεν εξαιρούνται από την εφαρμογή του Κώδικα.

**Δάνεια που έχουν καταγγεληθεί** ή για τα οποία ήδη έχει ορισθεί δικάσιμος στο πλαίσιο του ν. 3869/2010, εξαιρούνται από την εφαρμογή του Κώδικα, χωρίς τούτο να περιορίζει το ίδρυμα να επανεξετάσει τη δυνατότητα ρύθμισης με βάση το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

**Δάνεια με ενδείξεις πιθανής καθυστέρησης:** Ανήκει στη διακριτική ευχέρεια του ιδρύματος να εντάξει στη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.) του Κώδικα δανειολήπτη, ο οποίος το ζητά επικαλούμενος οικονομικές δυσχέρειες, παρά το γεγονός ότι δεν έχει ακόμη εμφανίσει καθυστέρηση στις καταβολές του.

Στην έννοια του «δανείου» περιλαμβάνονται και οι **οφειλές από κατάπτωση εγγυητικών επιστολών**, για τις οποίες, επίσης, θα μπορούσε να διερευνηθεί λύση ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης αναλόγως της περιπτώσεως.

### **III. «Στρατηγική, πολιτικές, διαδικασίες & οργανωτικές δομές ιδρυμάτων» (Κεφ. Δ)**

#### **Επιτροπή Ενστάσεων**

Η ανεξαρτησία της Επιτροπής Ενστάσεων αξιολογείται με κριτήριο το βαθμό εμπλοκής των μελών της στα στάδια που προηγήθηκαν της Ένστασης, δηλαδή κατά την έγκριση της πιστοδότησης ή την εξέταση της υπό κρίση ρύθμισης. Υπό αυτή την έννοια δεν αποκλείεται εξ αρχής η συμμετοχή στην Επιτροπή Ενστάσεων μελών του Διοικητικού Συμβουλίου που εκ της ιδιότητάς τους συμμετέχουν στη διαμόρφωση - έγκριση της γενικής πολιτικής πιστοδοτήσεων, υπό την προϋπόθεση, όμως, να μην εμπλέκονται, λόγω παράλληλων καθηκόντων τους στο ίδρυμα και στην



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

εκτέλεση της πολιτικής πιστοδοτήσεων, μέσω της εκ μέρους τους έγκρισης αιτημάτων χορηγήσεων ή ρυθμίσεων.

Η συμμετοχή στελεχών της κανονιστικής συμμόρφωσης ή του εσωτερικού ελέγχου στην Επιτροπή Ενστάσεων δεν θα ήταν ασυμβίβαστη. Τούτο θα ήταν αποδεκτό, επειδή έργο της Επιτροπής είναι να κρίνει με τη δέουσα ανεξαρτησία αν τηρήθηκαν οι απαιτήσεις του Κώδικα, όπως έχουν ενσωματωθεί στις καταγεγραμμένες διαδικασίες του ιδρύματος, την πληρότητα και αποτελεσματικότητα των οποίων ελέγχουν, ούτως ή άλλως, τα εν λόγω όργανα.

#### **IV. «Πολιτική και Διαδικασίες Επικοινωνίας» (Κεφ. Ε)**

##### **Τρόπος ειδοποίησης του οφειλέτη**

Ο Κώδικας δεν περιορίζει ως προς τα μέσα επικοινωνίας που μπορεί να χρησιμοποιούνται (συστημένη ή ιδιόχειρη επίδοση επιστολής ή αποστολή ηλεκτρονικού μηνύματος), αναλόγως της πρόσβασης και του βαθμού εξοικείωσης του δανειολήπτη σε νέες τεχνολογίες, αρκεί να μπορεί να τεκμηριωθεί από το ίδρυμα και από το δανειολήπτη η αποστολή και παραλαβή των απαιτούμενων στοιχείων και να διασφαλίζεται η δυνατότητα τήρησης αρχείου και εμπιστευτικότητας (στην περίπτωση, λόγου χάριν, αποστολής μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου απαιτείται απόδειξη ανάγνωσης του μηνύματος). Για την επιλογή του ενδεδειγμένου, κατά περίπτωση, μέσου επικοινωνίας, τα ιδρύματα θα λαμβάνουν υπόψη τους τα στοιχεία που επιτρέπουν να συναχθεί ο βαθμός εξοικείωσης του δανειολήπτη με το επιλεγμένο μέσο επικοινωνίας, με βάση την εμπειρία της συναλλακτικής τους σχέσης, καθώς και τη δυνατότητα ανάκτησης και διατήρησης της πληροφόρησης που το εναλλακτικό μέσο προσφέρει στο δανειολήπτη.

Το ίδρυμα μπορεί να επιλέξει συνδυασμό των μέσων επικοινωνίας: δηλαδή, να στείλει με συστημένη επιστολή την ειδοποίηση του Σταδίου 1 μαζί με την εξατομικευμένη πληροφόρηση σε σχέση με την οφειλή καλώντας με την ίδια επιστολή το δανειολήπτη να παραλάβει ιδιοχείρως τα σχετικά έντυπα φυλλάδια και την Τυποποιημένη Κατάσταση Οικονομικής Πληροφόρησης στο «ειδικό σημείο επικοινωνίας» για να υπαχθεί στη Δ.Ε.Κ.. Στην περίπτωση αυτή, για σκοπούς ανταπόκρισης του δανειολήπτη στις απαιτήσεις του Κώδικα, η προθεσμία αρχίζει



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

από την ημερομηνία της - με απόδειξη - παραλαβής εκ μέρους του των πιο πάνω εντύπων.

Ο Κώδικας δεν θίγει την ισχύ διατάξεων της νομοθεσίας που ρυθμίζουν θέματα επικοινωνίας μεταξύ ιδρυμάτων και δανειοληπτών.

#### **Περιεχόμενο ειδοποιήσεων/ενημερωτικού φυλλαδίου**

Σκοπός των ειδοποιήσεων είναι να αντιλαμβάνεται ο δανειολήπτης, με τον κατά το δυνατόν πιο άμεσο τρόπο, τα βασικά βήματα και κριτήρια των διαδικασιών του Κώδικα, ώστε να κινητοποιηθεί έγκαιρα, απευθυνόμενος στο «ειδικό σημείο επικοινωνίας» του ιδρύματος.

Το ενημερωτικό φυλλάδιο που αποστέλλεται με την ειδοποίηση καθυστέρησης, πρέπει να καλύπτει συνοπτικά όλα τα αντικείμενα πληροφόρησης που προβλέπει ο Κώδικας, να είναι διατυπωμένο σε απλή γλώσσα με βαθμό ανάλυσης και τρόπο παρουσίασης των περιγραφόμενων διαδικασιών τέτοιο, ώστε να είναι ευχερώς αναγνώσιμο και εύκολα κατανοητό.

Εφόσον κρίνεται σκόπιμη η παροχή αναλυτικότερης περιγραφής των διαδικασιών του ιδρύματος, αυτή παρέχεται επίσης τυποποιημένη και είναι μονίμως διαθέσιμη (δωρεάν για τους ενδιαφερόμενους) σε κάθε κατάσταση και σε εμφανή θέση στο «ειδικό σημείο επικοινωνίας» και στην ηλεκτρονική διεύθυνση, στα οποία παραπέμπει το αποστέλλόμενο ενημερωτικό φυλλάδιο. Η σύσταση για αναλυτικότερη ενημέρωση του δανειολήπτη, εφόσον αυτός το επιθυμεί, περιέχεται στο σώμα του αποστέλλόμενου φυλλαδίου.

#### **Αλληλεπίδραση του Κώδικα με τις υποχρεώσεις ενημέρωσης της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002, όπως ισχύει**

Αν το ίδρυμα επιλέξει να μην προβεί σε προαιρετική, βάσει του Κώδικα, ειδοποίηση με το σχετικό συνοδευτικό υλικό, αποστέλλει την ενημέρωση που προβλέπεται προς οφειλότες και εγγυητές με βάση την ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 (Κεφ. Γ, παρ. 2β και 4), λόγω της περιέλευσης της οφειλής σε υπερημερία. Γενικότερα, η οφειλόμενη βάσει της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 ενημέρωση προς οφειλότες και εγγυητές ισχύει παράλληλα και θα θεωρείται ότι έχει εκπληρωθεί μόνο εάν έχει καλυφθεί, έστω και στο πλαίσιο του Κώδικα, το ίδιο έγκαιρα και αναλυτικά.



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

#### **Ενημέρωση για ανάθεση εργασιών σε τρίτους**

Το ίδρυμα οφείλει να περιλαμβάνει στο αποσπελλόμενο ενημερωτικό φυλλάδιο, **χωρίς να απαιτείται εξατομικευμένη ενημέρωση**, την πληροφορία περί του αν εντάσσεται στην πολιτική του το ενδεχόμενο της ανάθεσης σε τρίτους της διεκπεραίωσης των ενεργειών εκείνων που είναι απαραίτητες για τη συμμόρφωση του ιδρύματος προς τον Κώδικα (π.χ. υποχρεώσεις επικοινωνίας προβλεπόμενες από τον Κώδικα). Στην πιο πάνω περίπτωση, εντός του ενημερωτικού φυλλαδίου, αναγράφονται επίσης: (α) η ηλεκτρονική διεύθυνση του ιδρύματος, όπου περιλαμβάνονται τα ονόματα των πιο πάνω τρίτων, κατά περίπτωση ανάθεσης έργου και (β) ότι στο «ειδικό σημείο επικοινωνίας» μπορεί να παρέχονται περισσότερες πληροφορίες.

Η ενημέρωση για την ανάθεση σε τρίτους λοιπών υποστηρικτικών εργασιών (πχ. νομικές συμβουλές) δεν είναι υποχρεωτική, εάν οι τρίτοι δεν έχουν απ' ευθείας επικοινωνία με το δανειολήπτη εξ ονόματος του ιδρύματος.

#### **V. «Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.)» (Κεφ. ΣΤ)**

##### **Δυνητική επανάληψη Δ.Ε.Κ.**

Γενικώς, η επανάληψη σταδίου της Δ.Ε.Κ. είναι δυνητική για το ίδρυμα. Ειδικότερα, η **μη τήρηση από δανειολήπτη όρου ρύθμισης** συμφωνηθείσας στο πλαίσιο του Κώδικα δεν υποχρεώνει αλλά ούτε εμποδίζει το ίδρυμα σε επανάληψη της Δ.Ε.Κ..

Σε περίπτωση που στη σύμβαση προβλέπεται ήδη διαδικασία επίλυσης καθυστερήσεων, αυτή μπορεί να ακολουθείται, προσαρμοζόμενη ωστόσο, στο μέτρο που απαιτείται, προκειμένου να επιτυγχάνεται πλήρης συμμόρφωση προς τον Κώδικα.

##### **Επικοινωνία με το δανειολήπτη (Στάδιο 1 της Δ.Ε.Κ.)**

###### **• Συχνότητα ειδοποίησης οφειλέτη με πολλά δάνεια**

Το ίδρυμα έχει υποχρέωση να ενημερώσει και να παράσχει την απαιτούμενη από τον Κώδικα πληροφόρηση σε δανειολήπτη, εφόσον δάνειό του σημειώσει καθυστέρηση πέραν των 30 ημερών.



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Ανήκει στη διακριτική ευχέρεια του ιδρύματος να προτείνει ρύθμιση για το σύνολο των απαιτήσεων του έναντι του οφειλέτη, συμπεριλαμβάνοντας και δάνεια που τυχόν έχουν καταγγεληθεί ή είναι ακόμη ενήμερα.

Εάν τελικώς δεν επιλεγεί η συνολική ρύθμιση των απαιτήσεων του ίδιου δανειολήπτη, επειδή το ίδρυμα επέλεξε να χειριστεί κάθε δάνειο ως μεμονωμένη περίπτωση, τούτο θα συνεπάγεται την αποστολή χωριστών ειδοποιήσεων για κάθε τυχόν μελλοντική καθυστέρηση διαφορετικού δανείου που δεν συμπεριλήφθηκε στην αρχική ρύθμιση. Σε τυχόν επόμενες τέτοιες ειδοποιήσεις, ωστόσο, δεν είναι απαραίτητο να αποστέλλεται ξανά η γενικού περιεχομένου πληροφόρηση ή και η Τυποποιημένη Κατάσταση Οικονομικής Πληροφόρησης, εφόσον θα έχουν ήδη αποσταλεί για άλλο δάνειο, στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα, εκτός εάν εν τω μεταξύ έχει υπάρξει μεταβολή στο περιεχόμενό τους.

• **Επικοινωνία με τον δανειολήπτη πριν τις 30 ημέρες καθυστέρησης (Στάδιο 1(α)(αα) της Δ.Ε.Κ.)**

Η ειδοποίηση που προβλέπεται, σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης καταβολής δόσης, είναι προαιρετική στο πλαίσιο του Κώδικα, αν δεν έχουν παρέλθει 30 ημέρες καθυστέρησης.

Η ειδοποίηση αυτή έχει προληπτικό χαρακτήρα, με στόχο να προγραμματισθεί κατ' ιδίαν συνάντηση μεταξύ ιδρύματος και δανειολήπτη και περαιτέρω επικοινωνία μεταξύ αυτών, με σκοπό την στενή παρακολούθηση της κατάστασης. Στο στάδιο αυτό, οι διατάξεις του Κώδικα δεν προβλέπουν την υποχρεωτική υποβολή οικονομικής πληροφόρησης, χωρίς βεβαίως να την αποκλείουν αν προσφερθεί ο δανειολήπτης να τη παράσχει.

• **Επικοινωνία μετά τις 30 ημέρες καθυστέρησης (Στάδιο 1.(α) και 1.(γ) της Δ.Ε.Κ.)**

Η επικοινωνία αυτή είναι υποχρεωτική, εκτός εάν προηγήθηκε η προαιρετική ειδοποίηση και ενεργοποιήθηκε το επόμενο στάδιο της Δ.Ε.Κ., λόγω της ανταπόκρισης του δανειολήπτη.

Αν ο δανειολήπτης εξοφλήσει ολοσχερώς τη ληξιπρόθεσμη οφειλή κατόπιν της ειδοποίησης του σταδίου αυτού, δεν εφαρμόζονται τα επόμενα στάδια της Δ.Ε.Κ.

Αν προκύψει νέα καθυστέρηση για το ίδιο δάνειο, δεν είναι υποχρεωτική η - με τη νέα ειδοποίηση από το ίδρυμα - επανάληψη της αποστολής της γενικής



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

πληροφόρησης, καθώς αυτή είναι, ούτως ή άλλως, διαθέσιμη στο «ειδικό σημείο επικοινωνίας» και στο διαδικτυακό τόπο του ιδρύματος. Τα επόμενα στάδια της Δ.Ε.Κ που δεν είχαν ολοκληρωθεί την προηγούμενη φορά παραμένουν, εντούτοις, υποχρεωτικά.

• **Επικοινωνία μετά την πρώτη υποχρεωτική ειδοποίηση του Σταδίου 1 (Στάδιο 1(β) της Δ.Ε.Κ.)**

Η δεύτερη αυτή επικοινωνία αφορά μόνο περιπτώσεις δανειοληπτών, των οποίων ο αποχαρακτηρισμός ως συνεργάσιμων μπορεί να έχει ως συνέπεια τον εκπλειστηριασμό της μοναδικής κατοικίας τους. Για το λόγο αυτό, εξ αντικειμένου, μπορεί να αφορά μόνο φυσικά πρόσωπα (περιλαμβανομένων στην έννοια αυτή για τους σκοπούς του Κώδικα των ατομικών επιχειρήσεων και επαγγελματιών), οφειλέτες ή εγγυητές.

**VI. Συγκέντρωση και αξιολόγηση οικονομικών και άλλων πληροφοριών από τον δανειολήπτη (Στάδια 2 και 3 της Δ.Ε.Κ.)**

• **Υπόχρεοι υποβολής Τυποποιημένης Κατάστασης Οικονομικής Πληροφόρησης**

Η Τυποποιημένη Κατάσταση Οικονομικής Πληροφόρησης υποβάλλεται μόνο από φυσικά πρόσωπα. Τα νομικά πρόσωπα καλύπτουν τα πεδία πληροφόρησης που απαιτούνται με βάση τον Κώδικα στη μορφή και στην έκταση που καθορίζει το ίδιο το ίδρυμα.

Το ίδρυμα καθιστά γνωστά, κατά την αποστολή της Τυποποιημένης Κατάστασης Οικονομικής Πληροφόρησης, τα πεδία των οποίων τη συμπλήρωση θεωρεί προαιρετική, είτε επειδή ήδη διαθέτει τη σχετική πληροφόρηση λόγω της συναλλακτικής του σχέσης με το δανειολήπτη (όπως ο αριθμός σύμβασης δανείου) είτε επειδή αυτή δεν είναι αναγκαία βάσει της μεθοδολογίας αξιολόγησης που το ίδρυμα ακολουθεί.

Κατά τον καθορισμό του εύρους της πληροφόρησης που κάθε ίδρυμα ζητά, με σκοπό την εκτίμηση της οικονομικής κατάστασης του δανειολήπτη και της διερεύνησης κατάλληλης γι' αυτόν λύσης, λαμβάνει υπόψη, σε κάθε περίπτωση, τις κατευθυντήριες οδηγίες της Π.Ε.Ε. 42/2014 που έχουν καθορισθεί για σκοπούς εποπτείας της φερεγγυότητας, ρευστότητας και



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

γενικότερα της εύρυθμης λειτουργίας του ιδρύματος ή τις διατάξεις άλλου ισοδύναμου πλαισίου, εφόσον πρόκειται για ίδρυμα με έδρα σε άλλο κράτος-μέλος της Ε.Ε..

Οι δανειολήπτες, κατά τη συμπλήρωση της Τυποποιημένης Κατάστασης Οικονομικής Πληροφόρησης, αναφέρουν πέραν από την ταχυδρομική και την τυχόν ηλεκτρονική διεύθυνση που διαθέτουν οι ίδιοι και τα πρόσωπα που ενδεχομένως λειτουργούν ως αντίκλητοι αυτών, για τη διεξαγωγή κάθε σταδίου επικοινωνίας τους με το ίδρυμα.

#### ♦ **Συχνότητα υποβολής Τυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασης**

Εάν οφειλέτης υπέβαλε την Τυποποιημένη Κατάσταση Οικονομικής Πληροφόρησης άπαξ, στο πλαίσιο του Κώδικα, δεν απαιτείται νέα υποβολή, σε περίπτωση που ειδοποιηθεί για καθυστέρηση τυχόν δανείου του που δεν συμπεριλήφθηκε στην αρχική ρύθμιση.

Ενημέρωση της Τυποποιημένης Κατάστασης Οικονομικής Πληροφόρησης από το δανειολήπτη απαιτείται σε κάθε περίπτωση μεταβολής στοιχείων, σύμφωνα και με τον ορισμό του «συνεργάσιμου δανειολήπτη».

#### ♦ **Προθεσμίες για τους δανειολήπτες**

Οι προθεσμίες που παρέχονται προς δανειολήπτες, στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα, ξεκινούν από την ημερομηνία παραλαβής εκ μέρους τους του συνόλου των σχετικών, κατά περίπτωση, εγγράφων.

#### ♦ **Εύλογες δαπάνες διαβίωσης**

Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 1 του Ν. 4224/2013, το επίπεδο και η μεθοδολογία εκτίμησης των «εύλογων δαπανών διαβίωσης» καθορίζονται με απόφαση του Κυβερνητικού Συμβουλίου Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους και όχι με απόφαση της Τράπεζας της Ελλάδος.

Σε κάθε περίπτωση, η επίτευξη συμφωνίας απαιτεί αμοιβαία συναίνεση για οποιοδήποτε τύπο ρύθμισης τα δύο μέρη κρίνουν κατάλληλο, στο πλαίσιο ελεύθερης διαπραγμάτευσης των όρων, ειδάλλως το ίδρυμα θα πρέπει να αναφέρει τα κριτήρια βάσει των οποίων αποκλείστηκε η δυνατότητα κατάλληλης ρύθμισης με βάση τις «εύλογες δαπάνες διαβίωσης».







## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

---

#### **VII. Πρόταση κατάλληλης λύσης (Στάδιο 4 της Δ.Ε.Κ.)**

Συμπληρωματικά με όσα αποσαφηνίζονται πιο πάνω, διευκρινίζεται επίσης ότι οι αναφερόμενοι στο Παράρτημα 2 του Κώδικα τύποι λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης είναι ενδεικτικοί. Κάθε ίδρυμα διαμορφώνει τους τύπους λύσεων που μπορεί να προτείνει τηρώντας τις εποπτικές απαιτήσεις για σκοπούς κεφαλαιακής επάρκειας, στις οποίες αυτό υπάγεται.

#### **VIII. Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων (Στάδιο 5 της Δ.Ε.Κ.)**

Η Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων αποσκοπεί στον έλεγχο τήρησης των διαδικασιών του Κώδικα (πληρότητα στοιχείων, εμπρόθεσμη υποβολή, κ.λ.π.).

Η διαδικασία αυτή δεν μπορεί να αφορά αντιρρήσεις του δανειολήπτη για τις πολιτικές και τις μεθοδολογίες που το ίδρυμα γνωστοποιεί ότι εφαρμόζει στο πλαίσιο του Κώδικα. Ένσταση μπορεί όμως να υποβάλλεται για τη μη τήρηση αυτών των διαδικασιών και μεθοδολογιών εκ μέρους του ιδρύματος, εφόσον τούτο έχει συνέπεια, τελικώς, το χειρισμό του δανειολήπτη ως μη συνεργάσιμου. Εάν αυτά έχουν τηρηθεί, δεν μπορεί να υπάρξει ένσταση επί της ουσίας της αξιολόγησης.

Η εξέταση ενστάσεων είναι υποχρεωτική μόνο για τις περιπτώσεις που ο δανειολήπτης πρόκειται να παύσει ή έπαυσε να χαρακτηρίζεται ως συνεργάσιμος και, ταυτόχρονα, συμβαίνει το γεγονός αυτό να έχει ως κίνδυνο να καταλήξει να χάσει τη μοναδική του κατοικία. Συνεπώς, η διαδικασία αυτή αφορά υποχρεωτικά μόνο φυσικά πρόσωπα (περιλαμβανομένων στην έννοια αυτή για τους σκοπούς του Κώδικα, και των ατομικών επιχειρήσεων και των επαγγελματιών), οφειλέτες ή εγγυητές που μπορεί να υπαχθούν στην ενότητα Z του Κώδικα. Στις λοιπές περιπτώσεις, η εξέταση ενστάσεων είναι προαιρετική για το ίδρυμα.

Η ένσταση μπορεί να υποβληθεί είτε μετά την προειδοποίηση της παρ. Z.1 για την επικείμενη κατηγοριοποίηση του δανειολήπτη ως μη συνεργάσιμου



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

είτε μετά την ειδοποίηση της παρ. Ζ.2 για την κατηγοριοποίηση αυτή, μέσα σε εύλογη προθεσμία που έχει καθορίσει το ίδρυμα ως μέρος της Δ.Ε.Ε..

#### **ΙΧ. «Χειρισμός μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη» (Κεφ. Ζ)**

Η ενότητα Ζ εφαρμόζεται όταν δανειολήπτης που πρόκειται να χαρακτηριστεί ως μη συνεργάσιμος, βάσει του ορισμού του Κυβερνητικού Συμβουλίου του ν. 4224/2013, κινδυνεύει ως συνέπεια του χαρακτηρισμού αυτού να χάσει τη μοναδική του κατοικία.

Για το λόγο αυτό η συγκεκριμένη ενότητα μπορεί, εξ αντικειμένου, να εφαρμόζεται μόνο σε φυσικά πρόσωπα (περιλαμβανομένων στην έννοια αυτή για τους σκοπούς του Κώδικα και των ατομικών επιχειρήσεων και των επαγγελματιών), οφειλέτες ή εγγυητές.

#### **Χ. «Πολλαπλοί Πιστωτές» (Κεφ. Η)**

Ο Κώδικας ενθαρρύνει τη συνεργασία των ιδρυμάτων, μεταξύ τους και με το δανειολήπτη, για την επίλυση των σε καθυστέρηση οφειλών του προς αυτά, εφόσον ο ίδιος ο δανειολήπτης το ζητά ή συγκατατίθεται, παρέχοντας με ειλικρίνεια σε όλα τα ιδρύματα τα στοιχεία που απαιτούνται. Εφόσον το πλήθος των περιπτώσεων που εμπίπτουν σε αυτή την κατηγορία υπαγορεύσει πρωτόκολλο συνεργασίας μεταξύ των ιδρυμάτων για τον καθορισμό της διαδικασίας που θα τηρείται εκ μέρους τους, κατά τον χειρισμό τέτοιων περιπτώσεων, τούτο θα ήταν σκόπιμο να δημοσιοποιείται για σκοπούς διαφάνειας και ενημέρωσης των δανειοληπτών.

#### **ΧΙ. «Δάνειο που υπάγεται σε ευνοϊκό νομικό καθεστώς» (Κεφ. Θ)**

Σε περίπτωση που συμφωνηθεί ρύθμιση με βάση το ν. 4307/2014 (ΦΕΚ Α' 246) παύει η εφαρμογή του Κώδικα.

#### **ΧΙΙ. «Εγγυητής» (Κεφ. Ι)**



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ειδοποίηση και ενημέρωση των εγγυητών γίνεται ταυτόχρονα με εκείνη του οφειλέτη, ώστε να μπορεί να συζητηθεί από κοινού η δυνατότητα συμφωνίας εναλλακτικού τρόπου ρύθμισης. Εάν ο οφειλέτης εντούτοις δεν ανταποκριθεί ή δεν συμφωνήσει, η Δ.Ε.Κ. μπορεί να συνεχιστεί με τον εγγυητή. Αν ο εγγυητής είναι φυσικό πρόσωπο και η μη εκπλήρωση των υποχρεώσεων του μπορεί να έχει ως συνέπεια να χάσει τη μοναδική του κατοικία, το ίδρυμα του απευθύνει τις πρόσθετες ειδοποιήσεις, οι οποίες προβλέπονται στον Κώδικα ειδικά για τις περιπτώσεις αυτές.

### **XIII. «Επίδειξη Συμμόρφωσης» (Κεφ. ΙΑ)**

#### **Τήρηση αρχείου**

Το αρχείο που τηρούν τα ιδρύματα πρέπει να είναι ευχερώς προσβάσιμο και ανακτήσιμο, τόσο για την παρακολούθηση της τήρησης των προθεσμιών πριν την εκπνοή τους, όσο και για τον εκ των υστέρων έλεγχο των απαιτήσεων του Κώδικα είτε από τα όργανα εσωτερικού ελέγχου της τράπεζας είτε από τις Αρχές που δικαιούνται πρόσβαση σε αυτό. Στο πλαίσιο αυτό, τα ιδρύματα διαθέτουν μηχανογραφικά συστήματα ικανά να διασφαλίζουν τα ανωτέρω για την περίοδο της εξαετίας, με χρόνο έναρξης τη λήξη της συνεργασίας με τον οφειλέτη (λόγω εξόφλησης, οριστικής διευθέτησης της οφειλής ή καταγγελίας της σύμβασης).

#### **Εφαρμογή Πράξης Εκτελεστικής Επιτροπής (ΠΕΕ) 42/2014**

Η ΠΕΕ 42/2014 αφορά τη διαχείριση των καθυστερήσεων μέσα από το πρίσμα της εποπτικής αρμοδιότητας της ΤτΕ για σκοπούς κεφαλαιακής επάρκειας. Για το λόγο αυτό, οι παραπομπές του Κώδικα στην ΠΕΕ 42/2014 αφορούν τα ιδρύματα που υπάγονται στην εποπτική αρμοδιότητα της Τράπεζας της Ελλάδος και στο πεδίο εφαρμογής της Πράξης αυτής. Στην περίπτωση ιδρυμάτων που έχουν έδρα σε άλλο κράτος –μέλος της Ε.Ε., υπαγόμενα στην εποπτεία της αρμόδιας αρχής της χώρας καταγωγής, η αξιολόγηση της «κατάλληλης» λύσης θα διενεργείται, όσον αφορά μεν τις εποπτικές υποχρεώσεις του ιδρύματος, με βάση το κανονιστικό πλαίσιο της χώρας έδρας, όσον αφορά δε την οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη, θα λαμβάνονται υπόψη οι «εύλογες δαπάνες διαβίωσης», όπως καθορίζονται



## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

από το Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους του ν. 4224/2013.

#### **Χρεώσεις**

Η δυνατότητα και το είδος των χρεώσεων που τα ιδρύματα μπορούν να επιβάλλουν δεν προβλέπεται από τον Κώδικα αλλά απευθείας από τη νομοθεσία.

#### **Δάνεια με ενδείξεις μελλοντικής καθυστέρησης**

Η ΤτΕ θεωρώντας προαιρετική την υπαγωγή στον Κώδικα των δανείων με ενδείξεις πιθανής μελλοντικής καθυστέρησης, θα αξιολογεί την ανταπόκριση των ιδρυμάτων σε σχετικά αιτήματα δανειοληπτών, αποκλειστικά μέσα από το πρίσμα των εποπτικών απαιτήσεων της ΠΕΕ 42/2014 που αφορούν στην ύπαρξη διαδικασιών και συστημάτων έγκαιρης και ενεργού παρακολούθησης και χειρισμού των καθυστερήσεων.

#### **Εκπαίδευση**

Η κατάλληλη και διαρκής εκπαίδευση του εμπλεκόμενου προσωπικού αποτελεί κρίσιμη παράμετρο της αποτελεσματικής λειτουργίας του Κώδικα. Το περιεχόμενο της ως άνω εκπαίδευσης θεωρείται σκόπιμο να καλύπτει τουλάχιστον τις παρακάτω περιοχές:

- Άριστη γνώση των απαιτήσεων του Κώδικα, περιλαμβανομένων των διαδικασιών και μεθοδολογιών που περιγράφονται στα σχετικά φυλλάδια του ιδρύματος, του ρόλου των εμπλεκόμενων οργάνων διοίκησης καθώς και του τρόπου λειτουργίας των προσφερόμενων από το ίδρυμα τύπων ρύθμισης και οριστικής διευθέτησης
- Βασικές γνώσεις επί των νομοθετικών διατάξεων που διέπουν τη διευθέτηση οφειλών σε καθυστέρηση.
- Επικοινωνιακές δεξιότητες.

#### **Τυποποίηση**

Κατά την άσκηση ελέγχου επί των διαδικασιών και των συστημάτων που διαθέτουν τα ιδρύματα, η ΤτΕ αναμένει τη μέγιστη δυνατή τυποποίηση της μορφής και του περιεχομένου της πληροφόρησης που το ίδρυμα απαιτεί από τον δανειολήπτη, στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα.



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

**XIV. Παράρτημα 1**

1. Τα ποσά που αφορούν φόρο εισοδήματος συμπληρώνονται στο πεδίο Γ.1.β.
2. Φόροι ή τέλη που εισπράττονται μέσω λογαριασμών φορέων του πεδίου Γ.3 συμπληρώνονται στην κατηγορία Γ.3 και όχι στο πεδίο Γ.1.α [για το οποίο σημειώνονται τα εξής: (α) συμπληρώνονται φόροι όπως ο ΕΝΦΙΑ και (β) εκ παραδρομής αναφέρεται (αφαιρετικά) η κατηγορία Γ2 αντί της κατηγορίας Γ3]. Η διάκριση αυτή εξυπηρετεί αποκλειστικά και μόνο την ευχερή συμπλήρωση του πίνακα ή τυχόν προσκόμιση δικαιολογητικών και, ως εκ τούτου, μπορεί να παραλειφθεί, εφόσον διασφαλίζεται η ορθή πληροφόρηση και αποφεύγεται διπλός υπολογισμός του ίδιου ποσού.
3. Στο πεδίο Γ2 συμπληρώνονται δαπάνες που συνδέονται αποκλειστικά με τη στέγαση του δανειολήπτη - και της οικογένειάς του - [π.χ. ενοίκιο, δαπάνες εξυπηρέτησης δανείου (ανάλογα με το εάν διαμένει σε ιδιόκτητη οικία ή όχι), δαπάνες επισκευής / συντήρησης της οικίας κ.λ.π.].
4. Στο πεδίο Γ.4 συμπληρώνονται, ενδεικτικά, οι δαπάνες διατροφής, ένδυσης / υπόδησης, μετακίνησης, αγοράς ειδών ατομικής υγιεινής και συνήθους οικιακής κατανάλωσης κ.λ.π.. Δεν συμπληρώνονται στοιχεία που συμπεριλαμβάνονται σε άλλο πεδίο.
5. Στο πεδίο Γ9 συμπληρώνονται δαπάνες (πλην φόρων) για άλλα ακίνητα περιουσιακά στοιχεία πέραν αυτών που συμπληρώνονται στο Γ2.
6. Τα πεδία Α.1.α, Α.1.β και Α.1.γ μπορούν να προσυμπληρώνονται από το ίδρυμα. Σε διαφορετική περίπτωση μπορούν να αναφέρονται στη γραπτή ειδοποίηση ή, εφόσον, ο δανειολήπτης παραλάβει την Τυποποιημένη Κατάσταση Οικονομικής Πληροφόρησης ταχυδρομικά ή από το Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας, το ίδρυμα παρέχει τα σχετικά στοιχεία προκειμένου να ταυτοποιηθεί η σύμβαση που συνδέεται με την ένταξη του δανειολήπτη στη Δ.Ε.Κ..
7. Εφόσον υπάρχει ισχυρή ένδειξη ή πρόθεση του δανειολήπτη για μεταβολή (είτε αύξηση είτε μείωση) στο μέλλον των ποσών που





## ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

### ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

---

συμπληρώνονται στην Τυποποιημένη Κατάσταση Οικονομικής Πληροφόρησης, σκόπιμο είναι να ενημερώνει το ίδρυμα, συμπληρώνοντας παραπλήσια στο αντίστοιχο πεδίο το εκτιμώμενο μελλοντικό ποσό.

Ο Διευθυντής

Σπύρος Γ. Ζάρκος