

## **Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ) με βάση τον Κώδικα Δεοντολογίας του Νόμου 4224/2013.**

Σύμφωνα με τις διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας του νόμου 4224/2013 που θέσπισε η Τράπεζα της Ελλάδος, όπως αυτές εφαρμόζονται από κάθε Πιστωτικό Ίδρυμα που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του, η εταιρεία του Ομίλου μας FCA Bank G.m.b.H , ως Ελληνικό Υποκατάστημα της αντίστοιχης Αυστριακής Τράπεζας στην Αθήνα με κύρια δραστηριότητα την χορήγηση καταναλωτικών δανείων για την αγορά αυτοκινήτων, εφαρμόζει την ακόλουθη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων για δανειολήπτες που παρουσιάζουν καθυστερήσεις στο πλαίσιο αποπληρωμής των οφειλών τους.

Η διαδικασία αποτελείται από τα ακόλουθα πέντε στάδια :

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

#### **α) Επικοινωνία που αφορά δάνειο με ενδείξεις πιθανής καθυστέρησης**

Σε περίπτωση που υπάρχουν βάσιμες εκτιμήσεις για την μη εμπρόθεσμη καταβολή μέρους ή του συνόλου της δόσης όπως αυτή ορίζεται στο προσυμφωνημένο χρονοδιάγραμμα αποπληρωμής που περιλαμβάνεται στη σύμβαση του πελάτη, η Τράπεζα προβαίνει άμεσα στις ακόλουθες ενέργειες:

- Επιχειρεί επικοινωνία με τον δανειολήπτη συμβουλευτικού χαρακτήρα με σκοπό την διερεύνηση των αιτιών που οδήγησαν στην μη εμπρόθεσμη καταβολή των δόσεων, προκειμένου να εξεταστούν εγκαίρως εναλλακτικές λύσεις , οι οποίες θα λαμβάνουν υπόψη την τρέχουσα καθώς και την εκτιμώμενη, βάσει αξιόπιστων παραδοχών, μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής κάθε δανειολήπτη.
- Εφόσον ο δανειολήπτης συναινεί, η Τράπεζα μπορεί να συνεχίσει την τηλεφωνική επικοινωνία. Διαφορετικά η επικοινωνία θα γίνεται σε έγγραφη μορφή όπου θα περιλαμβάνεται και η αποστολή «Ενημερωτικού Φυλλαδίου».

## **β) Επικοινωνία με δανειολήπτη σε αρχική καθυστέρηση**

- Αν η καθυστέρηση τμήματος ή του συνόλου της δόσης υπερβεί τις τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες, η Τράπεζα οφείλει να αποστείλει γραπτή ειδοποίηση στον δανειολήπτη εντός των επόμενων δέκα πέντε (15) ημερολογιακών ημερών , η οποία περιλαμβάνει τουλάχιστον τις ακόλουθες πληροφορίες :
- 1) Την ημερομηνία κατά την οποία η οφειλή περιήλθε σε καθυστέρηση.
  - 2) Τον αριθμό και το συνολικό ύψος των δόσεων (περιλαμβανομένων και των τμηματικών καταβολών) που είναι ληξιπρόθεσμες, καθώς και το άληκτο υπόλοιπο της οφειλής.
  - 3) Ενημέρωση για την ένταξη του δανειολήπτη στα πλαίσια της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων.

Μαζί με την εν λόγω επιστολή, ο δανειολήπτης θα παραλαμβάνει και όλα τα απαραίτητα έγγραφα που πρέπει να συμπληρώσει σε περίπτωση που επιθυμεί να ενταχθεί στην Δ.Ε.Κ. Τα τυποποιημένα αυτά έντυπα που προβλέπονται από τις διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας , όπως για παράδειγμα το “Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς τους Δανειολήπτες με οικονομικές δυσχέρειες», η “Τυποποιημένη Κατάσταση Οικονομικής Πληροφόρησης» για δανειολήπτες φυσικά πρόσωπα ή αντίστοιχα η «Οικονομική Κατάσταση Πληροφόρησης» για δανειολήπτες νομικά πρόσωπα, διατίθενται σε έντυπη μορφή (στα σημεία επικοινωνίας), καθώς και σε ηλεκτρονική μορφή στον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας. Παράλληλα ο δανειολήπτης ενημερώνεται για την προθεσμία των δέκα πέντε (15) ημερών, από την αποστολή της ως άνω επιστολής, που έχει στην διάθεσή του προκειμένου να αποστείλει στην Τράπεζα όλες τις πληροφορίες που του ζητήθηκαν.

## **γ) Επικοινωνία μετά τις αρχικές καθυστερήσεις**

- Εφόσον ο δανειολήπτης δεν ανταποκριθεί στην επιστολή καθυστέρησης (όπως αυτή περιγράφεται ανωτέρω) μέσα στην προθεσμία των δέκα πέντε (15) ημερών, ή αν η καθυστέρηση υπερβεί τις ενενήντα (90) ημερολογιακές ημέρες (ή τις τρεις μηνιαίες δόσεις), τότε η διαδικασία επίλυσης της καθυστέρησης δεν συνεχίζεται.

Στην περίπτωση αυτή ο δανειολήπτης ενημερώνεται με προειδοποιητική επιστολή ότι πρόκειται να χαρακτηριστεί ως «μη συνεργάσιμος», αναφέροντας όλες τις ένομες συνέπειες που προκύπτουν, καθώς και τα μέτρα που μπορεί να λάβει η Τράπεζα ως αποτέλεσμα του χαρακτηρισμού αυτού.

Ο χαρακτηρισμός του δανειολήπτη ως «συνεργάσιμου» και «μη συνεργάσιμου» αντίστοιχα, ορίζονται από το Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους του ν. 4224/2013. «Συνεργάσιμος» είναι ο δανειολήπτης που παρέχει πλήρεις και επικαιροποιημένες πληροφορίες στους δανειστές του αναφορικά με τα στοιχεία επικοινωνίας του, καθώς και με στοιχεία σχετικά με την τρέχουσα ή την εκτιμώμενη μελλοντική οικονομική του κατάσταση. Επιπλέον, «συνεργάσιμος» θεωρείται ο δανειολήπτης που προβαίνει σε ορισμό άλλου προσώπου ως αντικλήτου επικοινωνίας σε περίπτωση που ο ίδιος δεν είναι διαθέσιμος, ανταποκρίνεται στις τηλεφωνικές κλήσεις, τις επιστολές ή την αποστολή Ενημερωτικού Φυλλαδίου από την Τράπεζα εντός δέκα πέντε (15) εργάσιμων ημερών και τέλος συναινεί στην εξεύρεση εναλλακτικής πρότασης για την εξυπηρέτηση της οφειλής.

- Σε περίπτωση τακτοποίησης της ληξιπρόθεσμης οφειλής και εκ νέου καθυστέρηση, θα αποστέλλεται στον δανειολήπτη ειδοποίηση μόνο σχετική με την καθυστέρηση και όχι η γενική πληροφόρηση για την διαδικασία ένταξης στην Δ.Ε.Κ.

**δ) Επικοινωνία με δανειολήπτη σε καθυστέρηση ήδη κατά τη θέση σε ισχύ του Κώδικα Δεοντολογίας.**

- Αν η καθυστέρηση υπερβαίνει ήδη τις τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες κατά τη θέση σε ισχύ του Κώδικα, η Τράπεζα στέλνει γραπτή ειδοποίηση στον δανειολήπτη, όπως αυτή έχει καταγραφεί στο Στάδιο 1. β, ενημερώνοντάς τον για την προθεσμία των δέκα πέντε (15) εργάσιμων ημερών που έχει προκειμένου να ενταχθεί στο επόμενο στάδιο της διαδικασίας, που αφορά την συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών από τον δανειολήπτη, όπως αυτό καταγράφεται παρακάτω.
- Σε περίπτωση μη ανταπόκρισης εντός δέκα πέντε (15) ημερών του δανειολήπτη, η Τράπεζα θα αποστέλλει προειδοποιητική επιστολή με την οποία τελευταίος θα ενημερώνεται ότι πρόκειται να χαρακτηριστεί ως «μη συνεργάσιμος», αναφέροντας όλες τις συνέπειες αυτής της ενέργειας.

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

α) Η Τράπεζα οφείλει να παραλαμβάνει, με απόδειξη παραλαβής, τα συμπληρωμένα έντυπα της «Τυποποιημένης Κατάστασης Οικονομικής Πληροφόρησης» από τους δανειολήπτες- φυσικά πρόσωπα ή την «Οικονομική Κατάσταση Πληροφόρησης» που υποβάλλεται από δανειολήπτες- νομικά πρόσωπα.

β) Επιπροσθέτως, η Τράπεζα έχει την δυνατότητα να απαιτεί από τους δανειολήπτες να της παρέχουν επιπλέον στοιχεία/δικαιολογητικά, προκειμένου να επιβεβαιώσει τις πληροφορίες που έχουν υποβληθεί σε αυτήν, καθορίζοντας την προθεσμία προσκόμισης των, η οποία θα είναι ανάλογη του χρόνου που απαιτείται για την έκδοση και την διαθεσιμότητά τους.

γ) Η Τράπεζα προκειμένου να αξιολογήσει την καταλληλότητα εναλλακτικών λύσεων ρύθμισης, μπορεί να αντλήσει πληροφόρηση για τα οικονομικά δεδομένα του δανειολήπτη και από άλλες πηγές. Η πληροφόρηση θα φυλάσσεται από την Τράπεζα και σε ηλεκτρονική μορφή, τηρουμένων των σχετικών διατάξεων της νομοθεσίας.

## **Στάδιο 3. Αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων.**

Η Τράπεζα χρησιμοποιεί τα υποβληθέντα από τον δανειολήπτη οικονομικά στοιχεία καθώς και κάθε διαθέσιμη από άλλες πηγές πληροφόρηση ώστε να αξιολογήσει για κάθε κατηγορία δανειολήπτη (φυσικό ή νομικό πρόσωπο):

α) Την οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη

β) Το συνολικό ύψος και τη φύση των χρεών του, περιλαμβανομένων τυχόν οφειλών από άλλες Τράπεζες

γ) Την τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής του

δ) Την προβλεπόμενη ικανότητα αποπληρωμής των οφειλών του. Η εκτίμηση της εν λόγω ικανότητας γίνεται λαμβάνοντας υπόψη το επίπεδο των «εύλογων δαπανών διαβίωσης» του δανειολήπτη, εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο, όπως αυτές ορίζονται από το Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους του ν. 4224/2013.

Στην περίπτωση που ο δανειολήπτης είναι νομικό πρόσωπο, εκτός των προαναφερθέντων, η Τράπεζα θα αξιολογεί συμπληρωματικά το υποβαλλόμενο επιχειρηματικό σχέδιο αναδιάρθρωσης της επιχείρησης, τις προοπτικές ανάπτυξης του κλάδου, καθώς και την ίδια συμμετοχή των βασικών μετόχων στο χρηματοδοτικό πλάνο του επενδυτικού σχεδίου.

#### **Στάδιο 4. Πρόταση λύσης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης**

Μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης η Τράπεζα θα προτείνει σε όσους δανειολήπτες εμπíπτουν στον παρόντα Κώδικα, μία ή περισσότερες εναλλακτικές λύσεις ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης. Η αξιολόγηση της καταλληλότητας κάθε λύσης βασίζεται σε καθορισμένα από τις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας (ΠΕΕ 42/2014) και διαφανή κριτήρια και διαδικασίες.

Η παρουσίαση της πρότασης στον δανειολήπτη γίνεται μέσω του «Τυποποιημένου Εγγράφου Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης» με σαφή και κατανοητό τρόπο. Ο δανειολήπτης μέσω του εγγράφου αυτού ενημερώνεται για τις δυνατότητες που έχει να προβεί μέσα σε χρονικό διάστημα όχι μεγαλύτερο των δέκα πέντε (15) εργάσιμων ημερών:

- α) να συναινέσει εγγράφως στην προτεινόμενη λύση ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης
- β) να δηλώσει γραπτώς ότι αρνείται να συναινέσει σε οποιαδήποτε πρόταση της Τράπεζας
- γ) να καταθέσει εγγράφως αντιπρόταση

Στην περίπτωση που ο δανειολήπτης δεν ανταποκριθεί στην προβλεπόμενη προθεσμία των δέκα πέντε (15) εργάσιμων ημερών ή αρνείται στην διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης από την Τράπεζα, ο δανειολήπτης χαρακτηρίζεται ως «μη συνεργάσιμος» και ενημερώνεται για τις έννομες συνέπειες που προκύπτουν, καθώς και τα μέτρα που μπορεί να λάβει η Τράπεζα ως αποτέλεσμα του χαρακτηρισμού του δανειολήπτη ως «μη συνεργάσιμου».

#### **Στάδιο 5. Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων. Ισχύει μόνο για φυσικά πρόσωπα.**

Ένσταση μπορεί να υποβληθεί είτε μετά την προειδοποίηση για την επικείμενη κατηγοριοποίηση του δανειολήπτη ως «μη συνεργάσιμου», είτε μετά την ειδοποίηση για

την κατηγοριοποίηση αυτή, μέσα σε χρονικό διάστημα 10 ημερολογιακών ημερών. Σημειώνεται ότι ο δανειολήπτης έχει δικαίωμα να προσφύγει στην Διαδικασία αυτή, μία φορά.

Η Τράπεζα οφείλει να γνωστοποιεί δεόντως και με σαφήνεια την Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων σε κάθε δανειολήπτη.

Συγκεκριμένα ο δανειολήπτης μπορεί να ενημερώνεται άμεσα για τον τρόπο υποβολής ενστάσεων είτε από το εμπλεκόμενο προσωπικό που είναι επιφορτισμένο με την διαδικασία αυτή, είτε μέσω διαδικτύου από το αναρτημένο υλικό που υπάρχει για την υποβολή ενστάσεων «Τυποποιημένα Έγγραφα Ενστάσεων».

Η υποβολή της ένστασης βεβαιώνεται ότι παραλήφθηκε από την Τράπεζα, η οποία στην συνέχεια ενημερώνει τον δανειολήπτη για τυχόν απαιτούμενα δικαιολογητικά που χρειάζονται για την εξέταση της ένστασης.

Η απόφαση της Επιτροπής Ενστάσεων αναφορικά με την ένσταση δεν μπορεί να υπερβεί τους τρεις (3) μήνες, παρέχεται γραπτώς και πρέπει να είναι δεόντως αιτιολογημένη.