

Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς τους Δανειολήπτες με Οικονομικές Δυσχέρειες

του ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ
του Ν. 4224/2013

**ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ
(Loan Management Unit)**

Εισαγωγή

Το παρόν έντυπο αποσκοπεί στην παροχή πληροφόρησης και διευκρινίσεων προς τον δανειολήπτη σχετικά με την έννοια του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013, τις προϋποθέσεις υπαγωγής του στην σχετική διαδικασία, τα δικαιώματα του δανειολήπτη που υπάγεται σε αυτόν καθώς και στις συνέπειες που επιφέρει η μη υπαγωγή ή η απώλεια των προϋποθέσεων που απαιτούνται για την ένταξη του δανειολήπτη στον Κώδικα.

Για οποιοσδήποτε τυχόν περαιτέρω πληροφορίες ή διευκρινίσεις ή υποβολή ερωτημάτων/παροχή οδηγιών και εν γένει αναλυτικότερη ενημέρωση σχετικά με τα επιχειρηματικά δάνεια, μπορείτε επιπλέον να απευθυνθείτε: α) στο Τμήμα Διαχείρισης Επιχειρηματικών Δανείων της Τράπεζας (LMU), Λ. Μεσογείων αρ. 109-111, τηλ. +210 69.60.000, με τον/την υπεύθυνο/η λογαριασμού σας, β) στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.hsbc.gr, γ) στα καταστήματα της Τράπεζας.

01

ΤΙ ΕΙΝΑΙ Ο ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Ο Κώδικας Δεοντολογίας προβλέπει και θεσπίζει την υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών και την ανταλλαγή μεταξύ δανειολήπτη και Τράπεζας 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 των οποίων η σύμβαση δεν έχει καταγγελθεί, με τελικό σκοπό την επιλογή της καταλληλότερης, κατά περίπτωση, λύσης.

02

ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΟΦΕΙΛΕΣ ΑΦΟΡΑ

Η δυνατότητα υπαγωγής στον Κώδικα αφορά σε κάθε μορφή οφειλή (συμπεριλαμβανομένων και των οφειλών από κατάπτωση εγγυητικών επιστολών), ανεξαρτήτως ποσού, η σύμβαση της οποίας δεν έχει καταγγελθεί. Ανήκει στην διακριτική ευχέρεια της Τράπεζας να εντάξει στην Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων του Κώδικα (βλ. παρακάτω παρ. 7) δανειολήπτη, ο οποίος το ζητά επικαλούμενος οικονομικές δυσχέρειες, παρά το γεγονός ότι δεν έχει ακόμη εμφανίσει καθυστέρηση στις καταβολές του.

03

ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΑΦΟΡΑ

Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δανειολήπτη ή εγγυητή, λιανικής ή επιχειρηματικής τραπεζικής, ο οποίος πληροί τις προϋποθέσεις του Κώδικα, όπως περιγράφονται παρακάτω. Συνεπώς όπου στο παρόν γίνεται αναφορά στον δανειολήπτη, νοείται και ο εγγυητής. Σημειώνεται ότι σε περίπτωση που συμφωνηθεί ρύθμιση με βάση τον Ν. 4307/2014 (ΦΕΚ Α' 246) παύει η εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας.

04

ΕΝΑΡΞΗ ΙΣΧΥΟΣ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

Η εφαρμογή των διατάξεων του Κώδικα Δεοντολογίας ξεκινά από 01.01.2015

05

ΤΟ ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΤΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΜΟΥ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ

- α.** παρέχει πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας στους δανειστές ή σε 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 κυριότητα του [κληρονομιά κ.λπ.], απώλεια κυριότητας περιουσιακών στοιχείων, ανακοινώσεις απόλυσης, καταγγελίες μισθώσεων, εξαγορά ασφαλιστικών προϊόντων, κέρδη οποιασδήποτε μορφής κ.λπ.) 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

06

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΤΟΥ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ ΣΤΟΝ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Υπό την προϋπόθεση ότι πρόκειται για συνεργάσιμο δανειολήπτη κατά την έννοια του Κώδικα, και αφού η Τράπεζα συγκεντρώσει και αξιολογήσει τα οικονομικά στοιχεία που απαιτούνται (βλέπετε Στάδια Β και Γ παρακάτω), προτείνει στον δανειολήπτη είτε νέους όρους εξυπηρέτησης της οφειλής («λύση ρύθμισης») είτε συμφωνία για την οριστική εξόφληση της οφειλής με όρους που μπορεί να περιλαμβάνουν μεταβολή της κυριότητας των εξασφαλίσεων ή άλλων περιουσιακών στοιχείων του δανειολήπτη, με τη συναίνεσή του («λύση οριστικής διευθέτησης»).

Προκειμένου για την ένταξη φυσικών προσώπων στις διατάξεις του Κώδικα, θα ληφθεί επιπλέον υπόψη το κριτήριο των «ευλόγων δαπανών διαβίωσης» σύμφωνα με την μεθοδολογία για τον ορισμό των «ευλόγων δαπανών διαβίωσης» (όπως αποφασίστηκε από το Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού χρέους του Ν. 4224/2013) κατά την οποία το μηνιαίο σύνολο των δαπανών αυτών θα λειτουργεί ως σημείο αναφοράς, ώστε να αξιολογείται η δυνατότητα κάθε οφειλέτη να εξυπηρετεί τις δανειακές του υποχρεώσεις, με βάση το εισόδημά του και αφού καλύπτει τις ανάγκες διαβίωσής του. Κάθε νοικοκυριό αντιμετωπίζεται ως μια ξεχωριστή περίπτωση με διαφορετικές ανάγκες. Γι' αυτό και ο προσδιορισμός των εύλογων δαπανών, θα γίνεται σε εξατομικευμένη βάση, με χρήση ειδικών συντελεστών στάθμισης ανάλογα με τη σύνθεση του νοικοκυριού.

Ο υπολογισμός των εύλογων δαπανών διαβίωσης θα διεξάγεται 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. Τα αγαθά και οι υπηρεσίες που καταναλώνουν τα νοικοκυριά ταξινομούνται σε ομάδες ανάλογα με το βαθμό που είναι απαραίτητα για τη διαβίωση.

Οι πληροφορίες αυτές θα αξιοποιούνται σε συνδυασμό με άλλα στοιχεία ώστε να αξιολογηθεί η οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη, το συνολικό ύψος και η φύση των χρεών του δανειολήπτη, η τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη, το ιστορικό οικονομικής συμπεριφοράς του δανειολήπτη και η προβλεπόμενη και αναμενόμενη ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη λαμβάνοντας υπόψη το επίπεδο των εύλογων δαπανών διαβίωσης.

Μετά από αυτή την αξιολόγηση, η τράπεζα θα είναι υποχρεωμένη να προχωρήσει σε ρύθμιση προσαρμοσμένη στα χαρακτηριστικά του δανειολήπτη, ώστε να συνεχίσει να εξυπηρετεί το δάνειό του.

07

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Στα πλαίσια του Κώδικα, η Τράπεζα έχει θεσπίσει Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.) σύμφωνα με την οποία εφαρμόζονται τα ακόλουθα στάδια για τον χειρισμό δανειοληπτών που παρουσιάζουν καθυστερήσεις, καθώς και όσων παρουσιάζουν ενδείξεις πιθανής καθυστέρησης:

Στάδιο Α - Επικοινωνία με τον Δανειολήπτη

1. Η επικοινωνία της Τράπεζας με τον δανειολήπτη ξεκινά σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης καταβολής της οφειλής του, εν όλω ή εν μέρει, σύμφωνα με το συμφωνημένο χρονοδιάγραμμα αποπληρωμής. Η επικοινωνία αυτή έχει συμβουλευτικό χαρακτήρα και προσβλέπει στην διερεύνηση των αιτιών που οδήγησαν τον δανειολήπτη σε καθυστέρηση καθώς και στην έγκαιρη εξεύρεση τυχόν εναλλακτικών λύσεων. Αν η καθυστέρηση εκ μέρους του δανειολήπτη υπερβεί τις τριάντα (30) ημέρες, η Τράπεζα αποστέλλει στον δανειολήπτη εντός των επομένων δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών έγγραφη επιστολή με την οποία ο δανειολήπτης θα ενημερώνεται για το ύψος της οφειλής (συμπεριλαμβανομένου του αριθμού και συνολικού ύψους δόσεων που είναι ληξιπρόθεσμες, ληξιπρόθεσμα ποσά τόκων, άληκτο υπόλοιπο οφειλής, και το επιτόκιο με το οποίο εκτοκίζεται το μη ενήμερο τμήμα της οφειλής, την ημερομηνία κατά την οποία η οφειλή κατέστη ληξιπρόθεσμη), την ενημέρωσή του για την δυνατότητα ένταξής του στην διαδικασία Δ.Ε.Κ, και θα λαμβάνει μαζί με την ανωτέρω επιστολή το έντυπο «Τυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασης» (ΤΥ.Κ.Ο.Π.) (εφόσον ο δανειολήπτης είναι φυσικό πρόσωπο), το έντυπο υποβολής πληροφόρησης με τα στοιχεία που ζητούνται για την αξιολόγηση της βιωσιμότητας του δανειολήπτη (σε περίπτωση που πρόκειται για νομικό πρόσωπο), το παρόν «Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς τους Δανειολήπτες με οικονομικές δυσχέρειες» και θα του υποδεικνύεται το «Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας» με την Τράπεζα, αρμόδιο για τη διενέργεια επαφών με τον δανειολήπτη με τα πλήρη στοιχεία των αρμόδιων υπαλλήλων ή των τυχόν εξουσιοδοτημένων να ενεργούν για λογαριασμό της Τράπεζας προσώπων. Σε κάθε περίπτωση, το «Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας» της Τράπεζας για τα επιχειρηματικά δάνεια είναι το Τμήμα Διαχείρισης Επιχειρηματικών Δανείων (Loan Management Unit – L.M.U.), Λ. Μεσογείων αρ. 109-111, 4ος όροφος.
2. Σε περίπτωση που ο δανειολήπτης δεν ανταποκριθεί στην παραπάνω επιστολή εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την αποστολή της σε αυτόν ή σε περίπτωση που ο δανειολήπτης δεν ανταποκριθεί στην πρόταση ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης της Τράπεζας εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την αποστολή της μη παρέχοντας:
 - είτε την έγγραφη δήλωση συναίνεσής του στην πρόταση της Διεύθυνσης
 - είτε την έγγραφη δήλωση μη συναίνεσής του στην πρόταση της Διεύθυνσης
 - είτε την έγγραφη αντιπρότασή του στην πρόταση της Διεύθυνσης

η Τράπεζα οφείλει να αποστείλει στον δανειολήπτη με το πέρας των παραπάνω προθεσμιών προειδοποιητική επιστολή, με την οποία θα ενημερώνεται για την προοπτική και τις συνέπειες του χαρακτηρισμού του ως μη συνεργάσιμου, τις ενδεχόμενες ενέργειες στις οποίες ο δανειολήπτης θα μπορούσε να προβεί για να αποφύγει το ενδεχόμενο να κατηγοριοποιηθεί ως μη συνεργάσιμος, τα μέτρα που μπορεί να λάβει η Τράπεζα ως αποτέλεσμα του χαρακτηρισμού του ως μη συνεργάσιμου, την ενημέρωση της δυνατότητας του δανειολήπτη να έχει συμβουλευτική, νομική ή οικονομική υποστήριξη από τους σχετικούς φορείς (βλέπετε αναλυτικά παράγραφο 10), καθώς και για το γεγονός ότι μετά την ρευστοποίηση το τυχόν υπόλοιπο του δανείου σε καθυστέρηση θα συνεχίζει να αποτελεί εκτοκιζόμενη απαίτηση της Τράπεζας.

Στάδιο Β - Διαδικασία Συγκέντρωσης Οικονομικών Στοιχείων

Η Τράπεζα αφού παραλάβει από τον δανειολήπτη, με απόδειξη παραλαβής:

- α) την συμπληρωμένη από τον δανειολήπτη (ή εγγυητή) «Τυποποιημένη Κατάσταση Οικονομικής Πληροφόρησης» εφόσον ο δανειολήπτης είναι φυσικό πρόσωπο,
- β) την οικονομική κατάσταση πληροφόρησης νομίμως υπογεγραμμένη εφόσον ο δανειολήπτης είναι νομικό πρόσωπο, καθώς και τα υποστηρικτικά στοιχεία/ δικαιολογητικά τα οποία κρίνονται αναγκαία για την επιβεβαίωση των πληροφοριών που υποβλήθηκαν (ενδεικτικά -και όχι περιοριστικά- υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986 για την αλήθεια και ορθότητα των υποβαλλόμενων προς αξιολόγηση οικονομικών και λοιπών στοιχείων του δανειολήπτη, νομίμως υπογεγραμμένη), όπως και τα οικονομικά στοιχεία του Σταδίου Γ παρακάτω, εντός δέκα πέντε (15) εργασίμων ημερών από την ημέρα που αυτά ζητήθηκαν από τον δανειολήπτη, προχωρά στο επόμενο στάδιο, δηλαδή της αξιολόγησης των οικονομικών στοιχείων του δανειολήπτη. Για τον σκοπό αυτόν η Τράπεζα δύναται να ζητά πρόσθετα στοιχεία και πληροφορίες από άλλες πηγές, πλην του δανειολήπτη, τηρώντας τις πρόνοιες της σχετικής νομοθεσίας με την προηγούμενη παροχή της συναίνεσης και αποδοχής του δανειολήπτη για την επεξεργασία και ανταλλαγή δεδομένων του προσωπικού χαρακτήρα, όπως ενδεικτικά τα δεδομένα που αφορούν στην Λευκή Λίστα του Τειρεσία.

Οι δανειολήπτες θα πρέπει επίσης να αναφέρουν πέρα από την ταχυδρομική, και την τυχόν ηλεκτρονική διεύθυνση που διαθέτει ο ίδιος και τα πρόσωπα που λειτουργούν ως αντίκλιτοι αυτών, για τη διεξαγωγή κάθε σταδίου επικοινωνίας με την Τράπεζα.

Στάδιο Γ - Αξιολόγηση Οικονομικών Στοιχείων

Προκειμένου να προβεί σε πρόταση λύσης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης προς τον δανειολήπτη, η Τράπεζα θα αξιολογήσει κατ' ελάχιστον τα εξής (διευκρινίζεται ότι η παρακάτω λίστα δεν είναι εξαντλητική):

I. προκειμένου για φυσικά πρόσωπα (δανειολήπτες ή εγγυητές):

- την οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη (ενδεικτικά E2, E3, E9)
- το συνολικό ύψος και την φύση των χρεών του δανειολήπτη περιλαμβανομένων τυχόν οφειλών του έναντι άλλων ιδρυμάτων
- την τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη
- το ιστορικό οικονομικής συμπεριφοράς του δανειολήπτη
- την προβλεπόμενη ικανότητα αποπληρωμής των οφειλών του δανειολήπτη – εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο λαμβάνεται υποχρεωτικά υπ' όψιν το επίπεδο των «εύλογων δαπανών διαβίωσης»,

II. προκειμένου για νομικά πρόσωπα (δανειολήπτες ή εγγυητές):

- την οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη (ενδεικτικά πρόσφατες δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις ή ισοζύγια)
- το συνολικό ύψος και την φύση των χρεών του δανειολήπτη περιλαμβανομένων τυχόν οφειλών του έναντι άλλων ιδρυμάτων
- την τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη
- το ιστορικό οικονομικής συμπεριφοράς του δανειολήπτη
- την προβλεπόμενη ικανότητα αποπληρωμής των οφειλών του δανειολήπτη
- το υποβαλλόμενο επιχειρηματικό σχέδιο ή σχέδιο αναδιάρθρωσης της επιχείρησης ή του ομίλου
- την ιδία συμμετοχή των βασικών μετόχων στο χρηματοδοτικό πλάνο του επενδυτικού σχεδίου
- τις προοπτικές ανάπτυξης του κλάδου της επιχείρησης
- τις συνεκτιμώμενες μελλοντικές ταμειακές ροές
- τους παράγοντες κινδύνου του επιχειρηματικού σχεδίου
- υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986 για την αλήθεια και ορθότητα των υποβαλλόμενων προς αξιολόγηση οικονομικών και λοιπών στοιχείων του δανειολήπτη ή εγγυητή, νομίμως υπογεγραμμένη.

Στάδιο Δ - Πρόταση κατάλληλης Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης

Αφού συγκεντρωθούν και αξιολογηθούν σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας, τα οικονομικά δεδομένα και κάθε στοιχείο που αφορά στην οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη που θεωρείται συνεργάσιμος σύμφωνα με τα παραπάνω, και εφόσον η Τράπεζα αποφασίσει ότι δύναται να προχωρήσει σε πρόταση λύσης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης, παρουσιάζει στον συνεργάσιμο δανειολήπτη την προτεινόμενη ή τις εναλλακτικά προτεινόμενες σε αυτόν λύσεις ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης με το «Τυποποιημένο Έγγραφο Πρότασης Λύσεων ή Οριστικής Διευθέτησης», το οποίο αποστέλλεται εγγράφως στον δανειολήπτη, εντός χρονικού διαστήματος έξι (6) μηνών από τη λήψη και αξιολόγηση των οικονομικών και άλλων στοιχείων του δανειολήπτη φυσικού ή νομικού προσώπου.

Ο δανειολήπτης οφείλει εντός 15 εργάσιμων ημερών από την αποστολή του Τυποποιημένου Εγγράφου Πρότασης Λύσεων ή Οριστικής Διευθέτησης να επιλέξει α) είτε να παράσχει την συναίνεσή του στην προτεινόμενη/ες λύση/εις από την Τράπεζα λύση β) είτε να αντιπροτείνει εγγράφως γ) είτε να δηλώσει γραπτώς την άρνηση της συναίνεσής του επί της προτεινόμενης/ων λύσης/ων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης εκ μέρους της Τράπεζας.

Εφόσον ο δανειολήπτης δεν ανταποκριθεί, η Τράπεζα οφείλει να του απευθύνει έγγραφη προειδοποίηση για το ενδεχόμενο να κατηγοριοποιηθεί ως μη συνεργάσιμος δανειολήπτης και να του προτείνει τις ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβεί ο δανειολήπτης προκειμένου να μην απολέσει την ιδιότητα του συνεργάσιμου δανειολήπτη, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω.

Στάδιο Ε- Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων

Σε περίπτωση που ο δανειολήπτης θελήσει να υποβάλει ένσταση σε σχέση

- α) με τον χαρακτηρισμό του ως μη συνεργάσιμου ή
- β) την πρόταση ρύθμισης που του γνωστοποιήθηκε από την Τράπεζα,

η Τράπεζα έχει θεσπίσει πενταμελή Επιτροπή Ενστάσεων, η οποία καθίσταται αρμόδια να αποφασίζει επί των παραπάνω ενστάσεων του δανειολήπτη. Σύμφωνα με την προκειμένη διαδικασία προκειμένου για την υποβολή ένστασης:

- Οι δανειολήπτες δύνανται να προμηθευτούν τα τυποποιημένα Έγγραφα Ενστάσεων από τα καταστήματα της HSBC στην Ελλάδα και από το Internet Banking.
- Οι δανειολήπτες επιχειρηματικών δανείων μπορούν να υποβάλλουν συμπληρωμένα τα τυποποιημένα Έγγραφα Ενστάσεων στο Τμήμα Διαχείρισης Επιχειρηματικών Δανείων (Loan Management Unit – L.M.U.), Λ. Μεσογείων αρ. 109-111, 4ος όροφος, λαμβάνοντας βεβαίωση παραλαβής τους από την Τράπεζα.
- Η Τράπεζα μπορεί να ενημερώνει γραπτά ή τηλεφωνικά τον δανειολήπτη για τυχόν απαιτούμενα δικαιολογητικά για την εξέταση της ένστασης. Η αποστολή των δικαιολογητικών από τον δανειολήπτη, θα πρέπει να πραγματοποιείται εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την ενημέρωσή του.

Η έγγραφη απόφαση της Επιτροπής Ενστάσεων δεν δύναται να υπερβεί τους τρεις (3) μήνες από την υποβολή της ένστασης κατά τον τρόπο που ορίζεται στην παρούσα και είναι αιτιολογημένη.

Ο δανειολήπτης μπορεί να προσφύγει στη Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων μόνο μία φορά.

Εφόσον η ένσταση γίνει αποδεκτή, η Τράπεζα γνωστοποιεί εγγράφως στον ενιστάμενο τις διορθωτικές ενέργειες, στις οποίες προτίθεται να προβεί ή την τυχόν αναθεωρημένη προτεινόμενη λύση, άλλως του γνωστοποιεί εγγράφως την αιτιολογημένη απορριπτική απόφαση σύμφωνα με τα ανωτέρω.

Σημειώνεται ότι η εξέταση ενστάσεων είναι υποχρεωτική από την Επιτροπή Ενστάσεων 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. Στις λοιπές περιπτώσεις η εξέταση των ενστάσεων είναι προαιρετική για την Τράπεζα.

Η ένσταση μπορεί να υποβληθεί είτε μετά την προειδοποιητική επιστολή της παραγράφου 3 του Σταδίου Δ της παρούσας για την επικείμενη κατηγοριοποίηση του δανειολήπτη ως μη συνεργάσιμου («εφόσον ο δανειολήπτης δεν ανταποκριθεί, η Τράπεζα οφείλει να του απευθύνει έγγραφη προειδοποίηση για το ενδεχόμενο να κατηγοριοποιηθεί ως μη συνεργάσιμος δανειολήπτης και να του προτείνει τις ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβεί ο δανειολήπτης προκειμένου να μην απολέσει την ιδιότητα του συνεργάσιμου δανειολήπτη.») είτε μετά την ειδοποίηση για την κατηγοριοποίηση αυτή, όπως αναφέρεται παρακάτω στην παράγραφο 11 της παρούσας. Και στις δύο περιπτώσεις ο δανειολήπτης, εφόσον το επιθυμεί, οφείλει να υποβάλλει την ένστασή του εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την λήψη της αντίστοιχης επιστολής.

08

ΤΥΠΟΙ ΡΥΘΜΙΣΕΩΝ

Η Τράπεζα για τη διευκόλυνση των δανειοληπτών που βρίσκονται σε δυσχερή οικονομική κατάσταση σύμφωνα με τις διατάξεις του Κώδικα δύνата να αξιολογήσει την δυνατότητα εφαρμογής των παρακάτω ρυθμίσεων, λαμβάνοντας την περίπτωση του κάθε δανειολήπτη ξεχωριστά.

α. Ενδεικτικές Βραχυπρόθεσμες Λύσεις:

- α. Τόκοι μόνο ("Interest Only"): Κατά τη διάρκεια καθορισμένης βραχυπρόθεσμης περιόδου, καταβάλλονται μόνο τόκοι.
- β. Μειωμένες δόσεις ("Reduced Payment"): Μειώνεται το ποσό των τοκοχρεωλυτικών δόσεων αποπληρωμής (το νέο ποσό δόσης ενδέχεται να είναι μεγαλύτερο ή μικρότερο από το ποσό δόσης το οποίο θα αντιστοικούσε σε ρύθμιση μόνο τόκων) για καθορισμένη βραχυπρόθεσμη περίοδο
- γ. Τακτοποίηση Καθυστερούμενου Υπολοίπου ("Arrears Settlement"): τακτοποίηση του ληξιπρόθεσμου υπολοίπου, συνήθως μέσω συμφωνίας ρευστοποίησης περιουσιακών στοιχείων και διατήρηση της απαίτησης για το άληκτο υπόλοιπο.
- δ. Κεφαλαιοποίηση ληξιπρόθεσμων οφειλών ("Arrears Capitalization"): Η κεφαλαιοποίηση των ληξιπρόθεσμων οφειλών και αναπροσαρμογή του προγράμματος αποπληρωμής του οφειλόμενου υπολοίπου.
- ε. Αναστολή καταβολών (Grace Period): κατά τη διάρκεια καθορισμένης βραχυπρόθεσμης περιόδου, αναστέλλεται η υποχρέωση καταβολής τόκων και κεφαλαίου
- z. Αναβολή Πληρωμής Δόσης/Δόσεων ("Skip Payments") : παρέχεται συμβατικά η δυνατότητα στον δανειολήπτη να μεταφέρει χρονικά μία ή περισσότερες δόσεις του δανείου

β. Ενδεικτικές Μακροπρόθεσμες Λύσεις:

- α. Μόνιμη μείωση του επιτοκίου ή του συμβατικού περιθωρίου ("Interest Rate Reduction"): Μόνιμη μείωση του επιτοκίου ή του επιτοκιακού περιθωρίου
- β. Αλλαγή Τύπου Επιτοκίου ("Interest Rate Type Change"): Αλλαγή του τύπου επιτοκίου, από κυμαινόμενο σε σταθερό ή αντίστροφα.
- γ. Παράταση της διάρκειας ("Loan Term Extension"): Παράταση της διάρκειας αποπληρωμής του δανείου (δηλαδή της ημερομηνίας της τελευταίας συμβατικής καταβολής δόσης του δανείου).
- δ. Μερική διαγραφή χρεών ("Partial Debt Forgiveness / Write Down"): Αυτή η επιλογή προβλέπει την οριστική διαγραφή μέρους της συνολικής απαίτησης του ΠΙ, ώστε να διαμορφωθεί σε ύψος, που εκτιμάται ότι είναι δυνατό να εξυπηρετηθεί ομαλά
- ε. Πρόσθετη εξασφάλιση ("Additional Collateralization"): Όταν λαμβάνονται πρόσθετες εξασφαλίσεις από το δανειολήπτη, στο πλαίσιο μιας ευρύτερης, ευνοϊκότερης για τον δανειολήπτη, ρύθμισης.

- z. Λειτουργική αναδιάρθρωση επιχείρησης (Operational Restructuring) : απαντάται ως επιλογή λύσης σε περιπτώσεις κοινοπρακτικού δανεισμού
- π. Συμφωνίες Ανταλλαγής Χρέους με Μετοχικό Κεφάλαιο (Debt/ Equity Swaps) απαντάται ως επιλογή λύσης σε περιπτώσεις κοινοπρακτικού δανεισμού

γ. Ενδεικτικοί Τύποι Οριστικής Διευθέτησης:

- α. Διαχείριση σε εκκαθάριση: Ορίζεται η κατάσταση στην οποία η απαίτηση της Τράπεζας αντιμετωπίζεται στο πλαίσιο της πτωχευτικής διαδικασίας.
- β. Ρευστοποίηση Εξασφαλίσεων: Ορίζεται η κατάσταση στην οποία η Τράπεζα, έχοντας καταγγείλει τη δανειακή σύμβαση, εκκινεί διαδικασίες ρευστοποίησης των εξασφαλίσεων για την ικανοποίηση της απαίτησής του.
- γ. Δικαστικές/Νομικές Ενέργειες: Ορίζονται οι ενέργειες οριστικής διευθέτησης που μπορεί να λαμβάνονται σε περίπτωση απουσίας ή εξάντλησης των εξασφαλίσεων και αφορούν την εκκίνηση δικαστικών ενεργειών έναντι περιουσιακών στοιχείων του δανειολήπτη για την κάλυψη των απαιτήσεων του ΠΙ
- δ. Μεταβίβαση/Πώληση του Δανείου/Αναπροσαρμοσμένο Υπόλοιπο (Outright Sale/Disposal)

Σημειώνεται ότι οι τύποι των βραχυπρόθεσμων λύσεων μπορεί να ισχύσουν και ως τύποι μακροπρόθεσμων λύσεων, και το αντίστροφο, μετά από ειδική αξιολόγηση κάθε περίπτωσης (on an ad hoc basis).

δ. Κριτήρια Αξιολόγησης Προσφερόμενης Ρύθμισης

Για την αξιολόγηση της καταλληλότερης λύσης/ρύθμισης λαμβάνονται υπόψη τα παρακάτω στοιχεία (η απαρίθμηση είναι ενδεικτική):

- τα πρόσφατα οικονομικά στοιχεία που υποβάλλονται στην Τράπεζα από τον δανειολήπτη
- η αξιολόγηση της τυχόν εμπράγματης εξασφάλισης, ειδικότερα η εκτίμηση της εμπορικής/αντικειμενικής αξίας του προσημειωμένου/υποθηκευμένου υπέρ της Τράπεζας ακινήτου ή/και η αποτίμηση της αξίας του δεσμευμένου υπέρ της Τράπεζας χαρτοφυλακίου
- τυχόν ρυθμίσεις του δανειολήπτη ή εγγυητή με άλλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα ή με το Δημόσιο ή/και τα Ασφαλιστικά Ταμεία, /Οργανισμούς ή/και νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου
- τυχόν υποβολή αίτησης του δανειολήπτη ή εγγυητή για την υπαγωγή του σε διαδικασία που αφορά σε αφερέγγυους ή μειωμένης οικονομικής θέσεως υποχρέους σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία

09

ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ

Η Τράπεζα θα διαβιβάζει τα στοιχεία του δανειολήπτη, τα οποία σχετίζονται με καθυστερούμενες καταβολές, σε ηλεκτρονικό ή μη αρχείο δεδομένων, σε οποιονδήποτε συνεργαζόμενο με αυτήν φορέα επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων και στοιχείων, τηρώντας τις πρόνοιες της σχετικής νομοθεσίας

10

ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ ΑΠΟ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ

Κάθε ενδιαφερόμενος δανειολήπτης δύναται να αναζητήσει την παροχή συμβουλευτικής συνδρομής σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας από εξουσιοδοτημένους φορείς στα πλαίσια του Ν. 4224/2013 και της λοιπής σχετικής κείμενης νομοθεσίας. Ενδεικτικά τέτοιοι φορείς είναι:

- Ο Συνήγορος του Πολίτη (Χατζηγιάννη Μέξη 5 Τ.Κ. 115 28, Αθήνα, τηλ. Επικοινωνίας 213 1306600, ηλεκτρονική διεύθυνση www.synigoros.gr)
- Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, Λ. Αλεξάνδρας 144 ΤΚ. 11471 Αθήνα, τηλ. επικοινωνίας 210 6460862, ηλεκτρονική διεύθυνση www.synigoroskatanaloti.gr
- Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, Πλατεία Κάνιγγος ΤΚ. 10181 Αθήνα, τηλ. επικοινωνίας 1520, ηλεκτρονική διεύθυνση www.efpolis.gr
- το Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών. Βασ. Ηρακλείου 32 ΤΚ 54624 Θεσσαλονίκη, τηλ. επικοινωνίας 2310 233333, 2310 269449, ηλεκτρονική διεύθυνση www.kerka.org
- το Ινστιτούτο Καταναλωτών, 3ης Σεπτεμβρίου 13 Αθήνα 104 32, τηλέφωνο επικοινωνίας 210 36.32.443, ηλεκτρονική διεύθυνση www.inka.gr
- οι κατά τόπους Ενώσεις Καταναλωτών και Δανειοληπτών

11

ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ

Εφόσον ένας δανειολήπτης κατηγοριοποιηθεί ως μη συνεργάσιμος η Τράπεζα θα του γνωστοποιήσει εγγράφως το γεγονός αυτό και τους λόγους για την ταξινόμησή του ως μη συνεργάσιμου, καθώς και τη δυνατότητα ενεργοποίησης κάθε νομικής/δικαστικής διαδικασίας για την ικανοποίηση των απαιτήσεών της, το χρονοδιάγραμμα που θα ακολουθήσει η Τράπεζα στο μέλλον (π.χ. διαδικασία ρευστοποίησης), όπως επίσης και να τον ενημερώσει για τον κίνδυνο εκποίησης τυχόν εξασφαλίσεων των εγγυητών, και τέλος για το γεγονός ότι ο δανειολήπτης και τυχόν εγγυητές θα εξακολουθήσουν να παραμένουν υπόχρεοι για τυχόν εναπομένον υπόλοιπο μετά την ενδεχόμενη εκποίηση εξασφαλίσεων, και για τον τρόπο και το επιτόκιο που αυτό θα εκτοκίζεται. Τέλος, η Τράπεζα θα ενημερώνει τον δανειολήπτη και για το ενδεχόμενο τυχόν ανώτατα όρια χρεώσεων ή και προσαυξήσεων, προβλεπόμενα στη σύμβαση, να παύσουν να ισχύουν, υπό την επιφύλαξη της κείμενης νομοθεσίας.