

## Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.)

Κατά το χειρισμό οφειλών που παρουσιάζουν καθυστέρηση ή ενδείξεις πιθανής καθυστέρησης, η Τράπεζα εφαρμόζει τη Δ.Ε.Κ., η οποία περιγράφει λεπτομερώς τις ενέργειες που πρόκειται να πραγματοποιηθούν όταν διαπιστωθούν ενδείξεις πιθανής καθυστέρησης του δανείου / πίστωσης, προκειμένου να επιτευχθεί η βέλτιστη επίλυση τόσο για την Τράπεζα όσο και για τον δανειολήπτη. Η διαδικασία περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα κρίσιμα στάδια:

- Στάδιο 1: Επικοινωνία με το δανειολήπτη
- Στάδιο 2: Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών από τον δανειολήπτη
- Στάδιο 3: Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων
- Στάδιο 4: Πρόταση κατάλληλης λύσης
- Στάδιο 5: Διαδικασία εξέτασης ενστάσεων (Δ.Ε.Ε.)

### Οφέλη της Δ.Ε.Κ.:

Η στενή συνεργασία μεταξύ της Τράπεζας και του δανειολήπτη επιτρέπει και στα δύο μέρη να επιτύχουν άμεσα μία βέλτιστη λύση, μέσα σε ένα πλαίσιο αμοιβαίας κατανόησης και ειλικρινούς ανταλλαγής πληροφοριών.

Η κάθε περίπτωση εξετάζεται ξεχωριστά παρέχοντας τη δυνατότητα σχεδιασμού εξατομικευμένων λύσεων, λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες της κάθε μεμονωμένης περίπτωσης.

### Στάδια της Δ.Ε.Κ.:

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

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο «οικοδόμησης σχέσεων» με τον δανειολήπτη, εντοπίζει εκ των προτέρων ενδείξεις πιθανής καθυστέρησης του δανείου ή άλλα προβλήματα και επικοινωνεί μαζί του προκειμένου να διερευνήσει τα αίτια και να σχεδιάσει ένα εξατομικευμένο σχέδιο δράσης. Όλες οι ενέργειες επικοινωνίας με τον δανειολήπτη τεκμηριώνονται επαρκώς και αναλαμβάνονται κατά κύριο λόγο από το αρμόδιο στέλεχος ή την Μονάδα / Διεύθυνση της Τράπεζας που διαχειρίζεται το λογαριασμό του.

Συγκεκριμένα:

(Α) Επικοινωνία που αφορά δάνειο σε αρχική καθυστέρηση:

Σε περίπτωση καθυστέρησης καταβολής, εν όλω ή εν μέρει, σύμφωνα με το συμφωνημένο πρόγραμμα καταβολών, η Τράπεζα πρωτίστως επιχειρεί επικοινωνία συμβουλευτικού χαρακτήρα με το 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. Η μη ανταπόκριση του δανειολήπτη σε αυτό το στάδιο αρχικής επικοινωνίας δεν συνεπάγεται την απώλεια του χαρακτηρισμού του ως «συνεργάσιμου δανειολήπτη».

(B) Έγγραφο Ειδοποίησης:

Σε περίπτωση που η καθυστέρηση καταβολής υπερβεί τις τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες, η Τράπεζα 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. Η Ειδοποίηση ενημερώνει πρωτίστως τον δανειολήπτη για την υπαγωγή του στη Δ.Ε.Κ. και του παρέχει συγκεκριμένες λεπτομέρειες σχετικά με τις καθυστερημένες πληρωμές και τα έγγραφα που πρέπει να συμπληρώσει.

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

Στο πλαίσιο αμοιβαίας κατανόησης, η Τράπεζα επιδιώκει τη συνεργασία με τον δανειολήπτη και συγκεντρώνει όλα τα οικονομικά στοιχεία και άλλες πληροφορίες που απαιτούνται για την επικείμενη αξιολόγηση. Στο πλαίσιο αυτό, σε περίπτωση φυσικού προσώπου / ελεύθερου επαγγελματία, ο δανειολήπτης πρέπει να υποβάλει στην Τράπεζα την «Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση για Ιδιώτες» (Τ.Ο.Κ.) της ενότητας 14, δεόντως και επακριβώς συμπληρωμένη. Σε περίπτωση νομικού προσώπου - πολύ μικρής επιχείρησης, ο δανειολήπτης πρέπει να υποβάλει στην Τράπεζα το «Μη Τυποποιημένο Έντυπο Οικονομικής Πληροφόρησης για Επιχειρήσεις» της ενότητας 13, δεόντως και επακριβώς συμπληρωμένο. Η Τράπεζα δύναται να απαιτεί από τον δανειολήπτη να παρέχει οποιοδήποτε υποστηρικτικό στοιχείο / δικαιολογητικό είναι αναγκαίο 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 λοιπές προθεσμίες που ορίζονται στο παρόν

Ενημερωτικό Φυλλάδιο παρατείνονται αναλόγως. Πέραν των ανωτέρω, η Τράπεζα διασφαλίζει τη συλλογή πληροφοριών που είναι επαρκείς, πλήρεις και ακριβείς για τα οικονομικά στοιχεία του δανειολήπτη από άλλες αξιόπιστες πηγές. Όλα τα υποστηρικτικά αποδεικτικά στοιχεία υπόκεινται στις αρχές εμπιστευτικότητας και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

### **3. Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων**

Η Τράπεζα, προκειμένου να προχωρήσει στη βέλτιστη τροποποίηση του δανείου σε καθυστέρηση, αξιολογεί τα υποβληθέντα από το δανειολήπτη στοιχεία και μπορεί να επικοινωνήσει μαζί του για να ζητήσει την υποβολή πρόσθετων πληροφοριών ή δικαιολογητικών, όπου κρίνεται απαραίτητο. Η σχετική αξιολόγηση ενσωματώνει, μεταξύ άλλων, τους ακόλουθους παράγοντες:

- Την τρέχουσα οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη (λαμβάνοντας υπόψη πρόσφατες οικονομικές καταστάσεις, ισοζύγια κ.λπ.),
- Το συνολικό ύψος και τη φύση των οφειλών του δανειολήπτη προς τρίτους (π.χ. άλλα Πιστωτικά Ιδρύματα, φορολογικές ή άλλες δημόσιες αρχές ή ασφαλιστικούς φορείς),
- Την τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη,
- Το ιστορικό οικονομικής συμπεριφοράς του δανειολήπτη,
- Τη μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής των οφειλών εκ μέρους του δανειολήπτη μέχρι τη λήξη της περιόδου ρύθμισης,
- Την εμπορική αξία τυχόν εμπράγματων εξασφαλίσεων (ή τυχόν άλλων περιουσιακών στοιχείων τα οποία μπορούν να παρασχεθούν ως πρόσθετες εμπράγματες εξασφαλίσεις),
- Το προτεινόμενο επιχειρηματικό σχέδιο ή σχέδιο αναδιάρθρωσης (ατομικό ή ομαδικό),
- Το ύψος των Ιδίων Κεφαλαίων στο προτεινόμενο σχέδιο αναδιάρθρωσης,
- Τις προβλέψεις της αγοράς,
- Τις προβλεπόμενες ταμειακές ροές,
- Τους προβλεπόμενους επιχειρηματικούς κινδύνους.

### **4. Πρόταση κατάλληλης λύσης**

Ανάλογα με τους λόγους και τη μορφή της μη εξυπηρέτησης του δανείου (προσωρινούς ή διαρθρωτικούς) και λαμβάνοντας υπόψη την ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη, η Τράπεζα παρέχει στο δανειολήπτη εγγράφως (με απόδειξη παραλαβής), εντός δύο (2) μηνών από τη λήψη των οικονομικών και άλλων πληροφοριών, όπως προβλέπεται στο Στάδιο 2, πρόταση μίας ή περισσότερων κατάλληλων λύσεων ρύθμισης, καθώς και λύση/εις οριστικής διευθέτησης, μέσω του Τυποποιημένου Εγγράφου Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης. Η πρόταση εκ μέρους της Τράπεζας λύσης οριστικής διευθέτησης ισχύει και ενεργοποιείται μόνο εφόσον δεν συμφωνηθεί με τον δανειολήπτη προταθείσα εκ μέρους της Τράπεζας λύση ρύθμισης ή αντιπρόταση εκ μέρους του δανειολήπτη για λύση ρύθμισης.

Προκειμένου να επιτευχθεί συναίνεση και να διευθετηθεί εκ των προτέρων το πρόβλημα χωρίς την εφαρμογή αυστηρών διαρθρωτικών μέτρων, η Τράπεζα επιδιώκει στενή συνεργασία με τον δανειολήπτη με σκοπό την επίτευξη βέλτιστης και βιώσιμης λύσης. Σε αυτή την προσπάθεια, η Τράπεζα έχει σχεδιάσει ένα ευρύ φάσμα λύσεων ρύθμισης, βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων, δίνοντάς της τη δυνατότητα να ενεργεί με ευελιξία και επιμέλεια για την αντιμετώπιση σύνθετων καταστάσεων.

#### **5. Διαδικασία εξέτασης ενστάσεων (Δ.Ε.Ε.)**

Η Τράπεζα έχει συστήσει Επιτροπή Ενστάσεων η οποία αξιολογεί τις ενδεχόμενες ενστάσεις που υποβάλλουν οι δανειολήπτες μετά τον χαρακτηρισμό τους ως «Μη Συνεργάσιμων». Με τη λήψη γραπτής ειδοποίησης από την Τράπεζα ότι έχει χαρακτηριστεί ως «Μη Συνεργάσιμος», ο δανειολήπτης έχει τη δυνατότητα εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από τη λήψη της σχετικής ειδοποίησης, να υποβάλει ένσταση για την κατάταξη αυτή στα Προκαθορισμένα Σημεία Επικοινωνίας, χρησιμοποιώντας τα τυποποιημένα Έγγραφα Ενστάσεων, συνοδευόμενα από τυχόν συμπληρωματικό υποστηρικτικό υλικό. Ένσταση μπορεί να υποβληθεί μόνο μία φορά μετά από κάθε εφαρμογή της Δ.Ε.Κ.. Η Τράπεζα ενημερώνει τον δανειολήπτη για την απόφαση της Επιτροπής Ενστάσεων με γραπτή επικοινωνία εντός δύο μηνών από την ημερομηνία υποβολής της ένστασης.