

**Συχνές Ερωτήσεις για τον  
Κώδικα Δεοντολογίας  
του Ν.4224/2013**

- 1) Ποιός είναι ο σκοπός του Κώδικα Δεοντολογίας;
- 2) Ποιοι υπάγονται στον Κώδικα Δεοντολογίας;
- 3) Τι απαιτείται από τους δανειολήπτες που υπάγονται στον Κώδικα Δεοντολογίας;
- 4) Σε ποιο βαθμό ο Κώδικας Δεοντολογίας διασφαλίζει ενιαία αντιμετώπιση όλων των δανειοληπτών σε καθυστέρηση;
- 5) Τί είναι η Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ);
- 6) Μετά από ποια χρονική στιγμή μία οφειλή υπάγεται στη Δ.Ε.Κ;
- 7) Πρακτικά, τι «σημαίνει» ο Κώδικας Δεοντολογίας για τον δανειολήπτη που δεν έχει ληξιπρόθεσμη οφειλή αλλά αντιμετωπίζει οικονομικές δυσκολίες;
- 8) Δάνεια που δεν εξυπηρετούνται εδώ και καιρό υπάγονται στον Κώδικα Δεοντολογίας;
- 9) Αν ο δανειολήπτης δεν συμφωνεί με την πρόταση εναλλακτικής ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης της Τράπεζας/Χρηματοδοτικού Ιδρύματος, τι επιλογές έχει;
- 10) Τί είναι η Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων (Δ.Ε.Ε);
- 11) Πότε χαρακτηρίζεται ένας δανειολήπτης ως «Μη Συνεργάσιμος»;
- 12) Ποιες οι νομικές συνέπειες του χαρακτηρισμού του δανειολήπτη ως «Μη Συνεργάσιμου»;
- 13) Μπορεί να ζητήσει ο δανειολήπτης παρέμβαση ανεξάρτητου φορέα στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ;
- 14) Είμαι εγγυητής σε δανεισμό τρίτου. Υπάγομαι στον Κώδικα Δεοντολογίας;

### **1) Ποιός είναι ο σκοπός του Κώδικα Δεοντολογίας;**

Ο Κώδικας Δεοντολογίας θεσπίστηκε κατ' εφαρμογή της παρ. 2 του άρθρου 1 του Ν.4224/2013 με σκοπό τη διασφάλιση της έγκαιρης & με σαφήνεια ενημέρωσης των δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες, αναφορικά με τη δυνατότητα ένταξής τους στη διαδικασία ρύθμισης των δανείων τους.

Με τον Κώδικα Δεοντολογίας θεσπίζονται οι γενικές αρχές συμπεριφοράς και υιοθετούνται βέλτιστες πρακτικές, οι οποίες έχουν ως στόχο την ενίσχυση του κλίματος εμπιστοσύνης, την αμοιβαία δέσμευση και την ανταλλαγή μεταξύ δανειολήπτη και Τράπεζας/Χρηματοδοτικού ιδρύματος 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.

Σε αυτό το κλίμα, οι Τράπεζες/τα Χρηματοδοτικά ιδρύματα καλούνται να ενημερώσουν τους δανειολήπτες, με σαφήνεια για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, καθόλα τα στάδια της διαδικασίας εξεύρεσης λύσης, είτε πρόκειται για ρύθμιση είτε για οριστική διευθέτηση των καθυστερημένων οφειλών τους.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας δεν εφαρμόζεται για δάνεια των οποίων η σύμβαση έχει ήδη καταγγελθεί, έως τις 31/12/2014.

### **2) Ποιοι υπάγονται στον Κώδικα Δεοντολογίας;**

Ο Κώδικας Δεοντολογίας ισχύει για όλους τους ενεχόμενους, πρωτοφειλέτες, συν-οφειλέτες και εγγυητές, συμπεριλαμβανομένων τυχόν τρίτων προσώπων που έχουν παράσχει προσημείωση υποθήκης στη μοναδική κατοικία τους(εφεξής δανειολήπτες), φυσικά και νομικά πρόσωπα που έχουν συνάψει σύμβαση με την Τράπεζα/το Χρηματοδοτικό Ίδρυμα για τα ακόλουθα προϊόντα:

- Καταναλωτικά Δάνεια
- Στεγαστικά Δάνεια
- Πιστωτικές Κάρτες
- Δάνεια Εταιρειών
- Δάνεια Ατομικών Επιχειρήσεων και Ελεύθερων Επαγγελματιών
- Leasing
- Factoring

### **3) Τι απαιτείται από τους δανειολήπτες που υπάγονται στον Κώδικα Δεοντολογίας;**

Επιπρόσθετα των υποχρεώσεων των δανειοληπτών που απορρέουν από τις συμβάσεις, ο Κώδικας Δεοντολογίας κατ' ελάχιστον απαιτεί:

- (α) τα πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας τους,
- (β) τη συνεργασία τους με την Τράπεζα/το Χρηματοδοτικό Ίδρυμα για την εξεύρεση μίας αμοιβαία αποδεκτής λύσης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης,
- (γ) την έγκαιρη & πλήρη παροχή πληροφοριών για την τρέχουσα ή και μελλοντική οικονομική τους κατάσταση, η επεξεργασία των οποίων θα επιτρέψει τον προσδιορισμό εναλλακτικών προτάσεων ρύθμισης.

Η μη ανταπόκριση των δανειοληπτών συνεπάγεται τον χαρακτηρισμό τους ως «Μη Συνεργάσιμων», και κατά συνέπεια την άσκηση, από μέρους της Τράπεζας/του Χρηματοδοτικού Ιδρύματος, των νομίμων δικαιωμάτων της/του, χωρίς περαιτέρω προειδοποίηση.

**4) Σε ποιο βαθμό ο Κώδικας Δεοντολογίας διασφαλίζει ενιαία αντιμετώπιση όλων των δανειοληπτών σε καθυστέρηση;**

Βάσει του Κώδικα Δεοντολογίας, οι Τράπεζες/τα Χρηματοδοτικά Ιδρύματα υποχρεούνται να θεσπίσουν και να τηρούν Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ), διασφαλίζοντας την ενιαία αντιμετώπιση των δανειοληπτών με ληξιπρόθεσμες οφειλές ή/και με ένδειξη πιθανής μελλοντικής καθυστέρησης.

**5) Τί είναι η Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ);**

Μέσω της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων οριοθετείται η διαχείριση δανειοληπτών με καθυστερημένες οφειλές, αλλά και δανειοληπτών με ένδειξη πιθανής μελλοντικής καθυστέρησης. Η Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων αποτελείται από πέντε (5) στάδια:

**Στάδιο 1:** Επικοινωνία με το δανειολήπτη

**Στάδιο 2:** Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών από τον δανειολήπτη

**Στάδιο 3:** Αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων

**Στάδιο 4:** Πρόταση κατάλληλης λύσης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης στον δανειολήπτη

**Στάδιο 5:** Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων (Δ.Ε.Ε)

**6) Μετά από ποια χρονική στιγμή μία οφειλή υπάγεται στη Δ.Ε.Κ;**

Με την παρέλευση 30 ημερολογιακών ημερών από τη μη έγκαιρη καταβολή οφειλής, αυτή υπάγεται στην Δ.Ε.Κ. και η Τράπεζα/το Χρηματοδοτικό Ίδρυμα αποστέλλει γραπτή ειδοποίηση στο δανειολήπτη, με την οποία τον ενημερώνει για:

- Την ένταξη του στη Δ.Ε.Κ
- Τα στοιχεία της ληξιπρόθεσμης οφειλής του
- Την ανάγκη υποβολής των οικονομικών στοιχείων του για την εξεύρεση εναλλακτικής λύσης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης.

Η γραπτή ειδοποίηση αποστέλλεται εντός 15 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία που η οφειλή περιήλθε σε καθυστέρηση 30 ημερολογιακών ημερών και με δεδομένο ότι ο δανειολήπτης δεν έχει προβεί στο ενδιάμεσο σε ολική καταβολή της οφειλής του, δεν βρίσκεται ήδη σε διαδικασία ρύθμισης με την Τράπεζα/το Χρηματοδοτικό Ίδρυμα ή για το δάνειό του δεν έχει ορισθεί δικάσιμος στο πλαίσιο του ν.3869/2010.

**7) Πρακτικά, τι «σημαίνει» ο Κώδικας Δεοντολογίας για τον δανειολήπτη που δεν έχει ληξιπρόθεσμη οφειλή αλλά αντιμετωπίζει οικονομικές δυσκολίες;**

Αν ο δανειολήπτης αντιμετωπίζει οικονομικές δυσκολίες και έχει βάσιμες εκτιμήσεις ότι θα εισέλθει σε κατάσταση καθυστέρησης στο άμεσο μέλλον, μπορεί να απευθυνθεί στην Τράπεζα/στο Χρηματοδοτικό Ίδρυμα και να υποβάλει το σύνολο των ζητούμενων οικονομικών στοιχείων του για ένταξη του στη Δ.Ε.Κ.

Αλλά και από την πλευρά της/του η Τράπεζα/το Χρηματοδοτικό Ίδρυμα αν υπάρχουν βάσιμες εκτιμήσεις ότι ο δανειολήπτης αντιμετωπίζει οικονομικές δυσκολίες ή πρόκειται να αντιμετωπίσει στο μέλλον, δύναται να πραγματοποιηθεί επικοινωνία συμβουλευτικού χαρακτήρα μαζί του, ώστε να εξεταστούν τυχόν εναλλακτικές λύσεις.

**8) Δάνεια που δεν εξυπηρετούνται εδώ και καιρό υπάγονται στον Κώδικα Δεοντολογίας;**

Αν το δάνειο βρίσκεται σε καθυστέρηση μεγαλύτερη των 30 ημερολογιακών ημερών και δεν έχει καταγγελθεί η σύμβασή του, κατά τη θέση σε ισχύ του Κώδικα (31/12/2014), η Τράπεζα/το Χρηματοδοτικό Ίδρυμα αποστέλλει στον δανειολήπτη γραπτή ειδοποίηση, όχι αργότερα από 6 μήνες από την ισχύ του Κώδικα, προσφέροντάς του τη δυνατότητα να ενταχθεί στο Στάδιο 2 της Δ.Ε.Κ (Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών).

Σε περίπτωση μη απόκρισής του και εφόσον διακυβεύεται ο εκπλειστηριασμός της μοναδικής κατοικίας του, η Τράπεζα/το Χρηματοδοτικό Ίδρυμα του αποστέλλει νέα επιστολή «Προειδοποιητική», ενημερώνοντάς τον για το ενδεχόμενο χαρακτηρισμού του ως «Μη Συνεργάσιμου» αν εξακολουθήσει να μην συνεργάζεται με την Τράπεζα/Χρηματοδοτικό Ίδρυμα στην εξεύρεση μιας αμοιβαία αποδεκτής λύσης ρύθμισης της οφειλής του, καθώς και για τις νομικές συνέπειες που επιφέρει ο εν λόγω χαρακτηρισμός.

Στον Κώδικα δεν υπάγονται δάνεια που στις 31/12/2014 έχουν ήδη καταγγελθεί.

**9) Αν ο δανειολήπτης δεν συμφωνεί με την πρόταση εναλλακτικής ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης της Τράπεζας/του Χρηματοδοτικού Ιδρύματος, τι επιλογές έχει;**

Εντός 15 εργάσιμων ημερών από την παρουσίαση της εναλλακτικής πρότασης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης, ο δανειολήπτης μπορεί εγγράφως να αντιπροτείνει ή και να αρνηθεί να συναινέσει σε οποιαδήποτε πρόταση.

Σε περίπτωση άρνησης, η Τράπεζα/το Χρηματοδοτικό Ίδρυμα είναι υποχρεωμένη/ο βάσει Κώδικα να προβεί σε χαρακτηρισμό του δανειολήπτη ως «Μη Συνεργάσιμου» και να δρομολογήσει όλες τις κατά νόμο ενέργειες.

#### **10) Τί είναι η Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων (Δ.Ε.Ε);**

Πρόκειται για το διαδικαστικό πλαίσιο υποβολής ένστασης από δανειολήπτες φυσικά πρόσωπα που διαφωνούν: α) με την επικείμενη κατηγοριοποίησή τους (σε συνέχεια της σχετικής προειδοποίησης της Τράπεζας/του Χρηματοδοτικού Ιδρύματος) ή (β) με την κατηγοριοποίησή τους ως «Μη Συνεργάσιμων». Ενδεικτικά, το διαδικαστικό πλαίσιο αφορά σε:

- Σύσταση επιτροπής για την επιδίκαση των ενστάσεων
- Υιοθέτηση τυποποιημένων εντύπων υποβολής ένστασης
- Καθορισμό χρονικών ορίων υποβολής και αξιολόγησης ένστασης

Κάθε δανειολήπτης μπορεί να προσφύγει στη Δ.Ε.Ε μόνο μία φορά.

#### **11) Πότε χαρακτηρίζεται ένας δανειολήπτης ως «Μη Συνεργάσιμος»**

Ο δανειολήπτης χαρακτηρίζεται ως μη συνεργάσιμος όταν:

- ✓ Δεν παρέχει πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας στην Τράπεζα/στο Χρηματοδοτικό Ίδρυμα ή σε όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό της/του (π.χ. αριθμούς σταθερού, κινητού τηλεφώνου και τηλεομοιοτυπίας, ηλεκτρονική διεύθυνση, διεύθυνση κατοικίας και εργασίας) και δεν προβαίνει σε ορισμό συγγενικού ή φιλικού προσώπου, ως αντικλήτου επικοινωνίας για κάθε περίπτωση που ο ίδιος δεν είναι διαθέσιμος,
- ✓ Δεν είναι διαθέσιμος σε επικοινωνία με την Τράπεζα/το Χρηματοδοτικό Ίδρυμα ή με όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό αυτής/αυτού και δεν ανταποκρίνεται με ειλικρίνεια και σαφήνεια, σε κλήσεις και επιστολές της Τράπεζας/του Χρηματοδοτικού Ιδρύματος ή όποιου ενεργεί νομίμως για λογαριασμό της/του, αυτοπροσώπως είτε δια του αντικλήτου του, με κάθε πρόσφορο τρόπο, εντός 15 εργάσιμων ημερών,
- ✓ Δεν προβαίνει αυτοπροσώπως είτε δια του αντικλήτου του σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών προς την Τράπεζα/το Χρηματοδοτικό Ίδρυμα ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό της/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 την Τράπεζα/Χρηματοδοτικό Ίδρυμα ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό της/του,
- ✓ Δεν προβαίνει αυτοπροσώπως είτε δια του αντικλήτου του, σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών, προς την Τράπεζα/το Χρηματοδοτικό Ίδρυμα ή όποιον ενεργεί για λογαριασμό της/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 οποιαδήποτε μορφής κλπ),

- ✓ Δεν συναινεί σε διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης αναδιάρθρωσης με την Τράπεζα/το Χρηματοδοτικό Ίδρυμα ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό της/του, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2014.

Σε περίπτωση που χαρακτηριστεί ο δανειολήπτης ως μη συνεργάσιμος, και εφόσον είναι φυσικό πρόσωπο του οποίου διακυβεύεται ο εκπλειστηριασμός της μοναδικής κατοικίας του, ενημερώνεται από την Τράπεζα/το Χρηματοδοτικό Ίδρυμα εγγράφως, εντός 15 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία χαρακτηρισμού του.

**12) Ποιες οι νομικές συνέπειες του χαρακτηρισμού του δανειολήπτη ως «Μη Συνεργάσιμου»;**

Οι νομικές συνέπειες και επιπτώσεις του χαρακτηρισμού ενός δανειολήπτη ως «Μη Συνεργάσιμου», είναι η θέση σε κίνηση από την Τράπεζα/το Χρηματοδοτικό Ίδρυμα των νόμιμων ενεργειών για την ικανοποίηση των απαιτήσεών της/του (π.χ. καταγγελία, έκδοση διαταγής πληρωμής, λήψη ασφαλιστικών μέτρων, αναγκαστική κατάσχεση της κινητής ή ακίνητης περιουσίας, συμπεριλαμβανομένου του ακινήτου που αποτελεί τη μοναδική κατοικία, όπως επίσης και των απαιτήσεων κατά τρίτων, εκποίηση τυχόν εξασφαλίσεων που έχουν παρασχεθεί από εγγυητές & τρίτα πρόσωπα).

**13) Μπορεί να ζητήσει ο δανειολήπτης παρέμβαση ανεξάρτητου φορέα στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ;**

Ο δανειολήπτης μπορεί να ζητήσει συμβουλευτική υποστήριξη από ανεξάρτητο φορέα για τη λήψη απόφασης επί των προτεινόμενων εναλλακτικών λύσεων ρύθμισης ή και αντιπρότασης, εάν αυτός το κρίνει απαραίτητο.

*Παρακαλούμε επισκεφθείτε την ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.hba.gr>, όπου παρέχονται αναλυτικές πληροφορίες επί των φορέων.*

**14) Είμαι εγγυητής σε δανεισμό τρίτου. Υπάγομαι στον Κώδικα Δεοντολογίας?**

Κάθε διάταξη του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013 που αφορά δανειολήπτες, αφορά και τους εγγυητές, οι οποίοι βάσει δανειακής σύμβασης υποκαθιστούν τους δανειολήπτες στις υποχρεώσεις τους καθ' όλη τη διάρκεια της.