

**Ενημερωτικό Φυλλάδιο**

**για τους Δανειολήπτες - Φυσικά Πρόσωπα (Ιδιώτες / Ελεύθεροι Επαγγελματίες / Ατομικές Επιχειρήσεις) με οικονομικές δυσχέρειες**

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

- I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ
  - II. Ο ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΜΟΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗΣ
  - III. ΟΙ ΕΥΛΟΓΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ ΔΙΑΒΙΩΣΗΣ
  - IV. Η ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΔΟΣΕΩΝ
  - V. Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ
    - 1) Η τρέχουσα επικοινωνία
    - 2) Η τυποποιημένη επικοινωνία
  - VI. Η ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΤΟΥ ΟΦΕΙΛΕΤΗ
  - VII. Η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΩΝ ΤΟΥ ΟΦΕΙΛΕΤΗ
  - VIII. Η ΠΡΟΤΑΣΗ ΛΥΣΕΩΣ
  - IX. ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΟΦΕΙΛΕΤΗ
    - 1) Αποδοχή προταθείσης λύσεως
    - 2) Αντιπρόταση λύσεως
    - 3) Άρνηση λύσεως
  - X. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΣ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ
    - 1) Η Επιτροπή Ενστάσεων
    - 2) Η υποβολή ενστάσεως
    - 3) Η απόφαση επί της ενστάσεως
  - XI. ΦΟΡΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΔΡΟΜΗ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ
  - XII. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
  - XIII. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ
-

## I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η “ZIRAAT BANKASI AS.” (στο εξής η “Ziraat Bank” ή “η Τράπεζα”), έχοντας υπ’ όψιν τις επιπτώσεις της δυσμενούς οικονομικής συγκυρίας, στην οποία έχει περιέλθει η χώρα και του κοινωνικού αντικτύπου αυτών, επιθυμεί να συμβάλει στη διευκόλυνση των Δανειοληπτών - Πελατών της που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες και επομένως αναζητά τρόπους για την ανάκτηση των κεφαλαίων που έχει δανείσει, εντός των ορίων των πραγματικών δυνατοτήτων των Δανειοληπτών.

Για την αποτελεσματική διαχείριση των οφειλών, είναι απαραίτητη, από μεν την πλευρά της Τραπέζης, η συστηματική επικοινωνία με τους Δανειολήπτες-Πελάτες της για την αναζήτηση τυχόν εναλλακτικών τρόπων ή λύσεων εξυπηρέτησεως των οφειλών και από την πλευρά των τελευταίων, η συστηματική, ειλικρινής και πλήρης ενημέρωση της Τραπέζης για τις πραγματικές οικονομικές τους δυνατότητες.

Στο παρόν Ενημερωτικό Φυλλάδιο, αποτυπώνονται η πολιτική και οι διαδικασίες επικοινωνίας της Ziraat Bank με τους Δανειολήπτες-Πελάτες της – Φυσικά Πρόσωπα (ιδιώτες / Ελεύθεροι Επαγγελματίες / Ατομικές Επιχειρήσεις), στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013 που εξέδωσε η Τράπεζα της Ελλάδος (ΦΕΚ, τ.Β, 2289/27.8.2014-εφεξής Κώδικας Δεοντολογίας) για τη διαχείριση των οφειλών σε καθυστέρηση των ως άνω φυσικών προσώπων, από οποιαδήποτε αιτία, απορροευσών από σύμβαση που δεν έχει καταγγελθεί. Διευκρινίζεται ότι, δάνεια που έχουν καταγγελθεί ή για τα οποία ήδη έχει ορισθεί δικάσιμος, στο πλαίσιο του Ν. 3869/2010, εξαιρούνται από την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας. Επίσης, στο παρόν Ενημερωτικό Φυλλάδιο αναφέρονται αφενός, τα μέτρα που λαμβάνει η Τράπεζα για την εξώδικη διευθέτηση των σχετικών απαιτήσεών της έναντι των Δανειοληπτών – φυσικών προσώπων και την ανάκτηση των κεφαλαίων που έχει δανείσει, εντός των ορίων των πραγματικών δυνατοτήτων των Πελατών της, και αφετέρου, οι υποχρεώσεις αυτών και τα αποτελέσματα της εκπληρώσεως ή τυχόν αθετήσεώς τους, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας.

## II. Ο ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΜΟΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗΣ

Σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας, ένας Δανειολήπτης είναι συνεργάσιμος έναντι των δανειστών του όταν:

α) παρέχει **πλήρη και επικαιροποιημένα** στοιχεία επικοινωνίας στους δανειστές (π.χ. αριθμούς σταθερού, κινητού τηλεφώνου ή τηλεομοιοτυπίας, ηλεκτρονική διεύθυνση,

ταχυδρομική διεύθυνση κατοικίας και εργασίας) και προβαίνει σε ορισμό αντικλήτου επικοινωνίας για κάθε περίπτωση που ο ίδιος δεν είναι διαθέσιμος,

β) είναι **διαθέσιμος για επικοινωνία με τον δανειστή** και ανταποκρίνεται με ειλικρίνεια και σαφήνεια, σε κλήσεις και επιστολές του, αυτοπροσώπως, με κάθε πρόσφορο τρόπο, εντός δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών,

γ) προβαίνει σε **πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών, προς τον δανειστή, αναφορικά με την τρέχουσα οικονομική του κατάσταση**, εντός δεκαπέντε

(15) εργασίμων ημερών από την ημέρα μεταβολής της ή εντός δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών από την ημέρα που θα ζητηθούν ανάλογες πληροφορίες από αυτόν,

δ) προβαίνει σε **πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών**, προς τον δανειστή,

οι οποίες θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στη μελλοντική οικονομική του κατάσταση, εντός δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών από την ημέρα που θα περιέλθουν σε γνώση του (π.χ. πλήρωση προϋποθέσεων λήψεως επιδόματος, εμφάνιση νέων περιουσιακών στοιχείων που θα περιέλθουν στην κυριότητά του [κληρονομιά κ.λπ.], απώλεια κυριότητας περιουσιακών στοιχείων, ανακοινώσεις απολύσεως, καταγγελίες μισθώσεων, εξαγορά ασφαλιστικών προϊόντων, κέρδη οποιασδήποτε μορφής κ.λπ.) και

ε) **συναινεί σε διερεύνηση εναλλακτικών προτάσεων** ρυθμίσεως ή αναδιαρθρώσεως με τον δανειστή.

Οι ανωτέρω προϋποθέσεις πρέπει να πληρούνται στο σύνολό τους.

Στην έννοια του δανειστή καθώς και του Δανειολήπτη περιλαμβάνεται και όποιο φυσικό ή νομικό πρόσωπο ενεργεί νομίμως για λογαριασμό τους, αντίστοιχα.

### **III. ΟΙ ΕΥΛΟΓΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ ΔΙΑΒΙΩΣΗΣ**

Κατά την αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων του Δανειολήπτη, η Τράπεζα λαμβάνει υπ' όψιν, σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας, μεταξύ άλλων πηγών πληροφορήσεως, και το επίπεδο των **“εύλογων δαπανών διαβίωσης”**.

Ο υπολογισμός των “ευλόγων δαπανών διαβίωσης” στηρίζεται στα στοιχεία της στατιστικής **Έρευνας Οικογενειακών Προϋπολογισμών (ΕΟΠ)** που διενεργείται κάθε χρόνο από την Ελληνική Στατιστική Αρχή (η σχετική μεθοδολογία και το ενημερωτικό σημείωμα είναι διαθέσιμα στις ακόλουθες ηλεκτρονικές διευθύνσεις:

<http://www.efpolis.gr/el/component/remository/?func=fileinfo&id=315>,

<http://www.hba.gr>).

Οι πιο βασικές δαπάνες για τη διαβίωση του νοικοκυριού **περιλαμβάνονται στην 1<sup>η</sup> ομάδα των “εύλογων δαπανών διαβίωσης”**, όπως αυτή καθορίζεται με βάση την επίσημη μεθοδολογία προσδιορισμού τους και πιο συγκεκριμένα, περιλαμβάνει τις κατωτέρω δαπάνες:

- διατροφής
- ενδύσεως και υποδήσεως
- ηλεκτρικού, τηλεφωνίας, περιλαμβανομένης της κινητής, υδρεύσεως, θερμάνσεως και συντηρήσεως και επισκευής της κατοικίας
- κινήσεως, συντηρήσεως, επισκευής και ασφαλίσεως ιδιωτικών μεταφορικών μέσων
- χρήσεως αστικών και υπεραστικών μέσων μαζικής μεταφοράς
- επισκευής και συντηρήσεως διαρκών οικιακών συσκευών
- συνήθους οικιακής καταναλώσεως (όπως υλικά καθαρισμού κ.λπ.)
- αγαθών και υπηρεσιών ατομικής καθαριότητας και καλλωπισμού και λοιπών προσωπικών ειδών
- κατοικιδίων ζώων
- υπηρεσιών τηλεφωνίας και ταχυδρομείου
- ενημερώσεως και μορφώσεως
- ειδών και υπηρεσιών υγείας
- υπηρεσιών εκπαιδεύσεως (περιλαμβανομένων των φροντιστηρίων)
- κοινωνικής προστασίας (όπως γηροκομεία, παιδικοί σταθμοί κ.λπ.),
- για την παροχή οικονομικού χαρακτήρα υπηρεσιών (όπως αμοιβές δικηγόρων, συμβολαιογράφων, φοροτεχνικών κ.λπ.).

Στις ανωτέρω επί μέρους δαπάνες δεν περιλαμβάνεται το τυχόν ενοίκιο, ούτε λαμβάνονται υπ' όψιν τυχόν περιουσιακά στοιχεία. Συνεπώς, το ενοίκιο για την κύρια κατοικία που καλύπτει τις εύλογες ανάγκες της οικογενείας προσαυξάνει τις εύλογες δαπάνες, ενώ τυχόν πρόσθετα περιουσιακά στοιχεία προσαυξάνουν τις δυνατότητες αποπληρωμής.

Η Τράπεζα λαμβάνει υπ' όψιν τις “εύλογες δαπάνες διαβίωσης” του Δανειολήπτη, σε εξατομικευμένη βάση, κατά την αξιολόγηση της δυνατότητας αποπληρωμής. Συγκεκριμένα, στην Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση, ο Δανειολήπτης θα δηλώνει στοιχεία για τις δαπάνες διαβίωσης του νοικοκυριού, τα οποία θα συσχετίζονται με τις “εύλογες δαπάνες διαβίωσης”. 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 υπ' όψιν το επίπεδο των "εύλογων δαπανών διαβίωσης".

Κατ' ακολουθία, οι εύλογες δαπάνες διαβίωσης δεν τέθηκαν για να προσδιορίσουν τα όρια της αδυναμίας πληρωμής, αλλά ως ένα, κοινώς αποδεκτό, κριτήριο για τον ακριβέστερο προσδιορισμό της δυνατότητας αποπληρωμής. Οφειλέτες των οποίων τα εισοδήματα υπερβαίνουν το εκάστοτε ύψος των "εύλογων δαπανών διαβίωσης" μπορούν να καταβάλουν υψηλότερες δόσεις για την αποπληρωμή των οφειλών τους, από αυτούς των οποίων τα εισοδήματα βρίσκονται στο ως άνω ύψος.

#### **IV. Η ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΔΟΣΕΩΝ**

Όπως ήδη αναφέρθηκε, η μη εμπρόθεσμη καταβολή οφειλής έχει δυσμενείς συνέπειες τόσο στον δανειστή, ο οποίος πρέπει να αναπληρώσει τα κεφάλαια που δεν του αποδόθηκαν, όπως είχε συμφωνηθεί, όσο και στον οφειλέτη, ο οποίος αθέτησε την υποχρέωση που είχε αναλάβει.

Ο οφειλέτης που αθετεί την υποχρέωσή του καθίσταται υπερήμερος και επιβαρύνεται με το επιτόκιο υπερημερίας, που είναι πάντα μεγαλύτερο από αυτό που ίσχυε σύμφωνα με τη σύμβαση του δανείου του ή της πιστώσεως (σήμερα, έως + 2,5 μονάδες). Το αυξημένο δε, αυτό επιτόκιο εφαρμόζεται στο σύνολο του σε καθυστέρηση χρεωστικού υπολοίπου, δηλαδή, εκτός του κεφαλαίου, στους σε καθυστέρηση τόκους και σε τυχόν έξοδα και λοιπές επιβαρύνσεις. Επιβαρύνεται επίσης, με τα έξοδα του δανειστή για τις εξώδικες και δικαστικές προσπάθειες για την ανάκτηση των χρημάτων του, αλλά και με πρόσθετους τόκους επιδικίας, εάν προχωρήσουν δικαστικές ενέργειες που μπορεί να ανέλθουν σε 3%, επιπλέον του επιτοκίου υπερημερίας (άρθρο 346 ΑΚ). Η Τράπεζα δικαιούται να προβεί σε ενέργειες για την αναγκαστική είσπραξη των απαιτήσεών της, περίπτωση κατά την οποία, ενδέχεται ο οφειλέτης να παραμείνει υπόχρεος για τυχόν ανεξόφλητο υπόλοιπο, το οποίο θα συνεχίσει να εκτοκίζεται κατά τα ανωτέρω, ανεξάρτητα από τη ρευστοποίηση τυχόν εμπραγμάτων εξασφαλίσεων ή τη δέσμευση άλλων περιουσιακών στοιχείων του οφειλέτη.

Πέραν δε, των άμεσων οικονομικών επιπτώσεων, η ασυνέπεια έχει αρνητική επίπτωση στην συναλλακτική συμπεριφορά του οφειλέτη και τη φερεγγυότητά του, υπονομεύοντας τις μελλοντικές του συναλλαγές.

Είναι επομένως προφανές ότι κάθε οφειλέτης πρέπει να λαμβάνει κάθε δυνατή μέριμνα για να ανταποκρίνεται με συνέπεια στις υποχρεώσεις που έχει αναλάβει. Εάν δε, αυτός προβλέπει βάσιμα ότι, για οποιονδήποτε λόγο (π.χ. σοβαρή μείωση εισοδημάτων, ανεργία κ.λπ.), είναι πιθανή η εκ μέρους του αδυναμία προσηκούσης εκπληρώσεως των οικονομικών του υποχρεώσεων, πρέπει, χωρίς καθυστέρηση, να απευθυνθεί στην Τράπεζα, να γνωστοποιήσει τις πραγματικές του οικονομικές δυνατότητες και να αναζητήσει, σε συνεργασία με τα Στελέχη της, βιώσιμη λύση.

Η Ziraat Bank είναι πρόθυμη να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των Πελατών της και να παρέχει λύσεις και συμβουλές, στο μέτρο του δυνατού, για την αντιμετώπιση και διευθέτηση των δανειακών χρεών των Πελατών της.

## **V. Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ**

### **1. Η τρέχουσα επικοινωνία**

Η Ziraat Bank επικοινωνεί συστηματικά με τους Πελάτες της με τους περιοδικούς αναλυτικούς λογαριασμούς που τους αποστέλλει είτε φυσικά είτε ηλεκτρονικά, εφόσον έχουν επιλέξει την ηλεκτρονική ενημέρωσή τους και επικοινωνία. Οι λογαριασμοί αυτοί εκδίδονται ανά προϊόν, ανά μήνα ή τρίμηνο, ανάλογα με τα χαρακτηριστικά του, και περιλαμβάνουν πλήρη ενημέρωση τόσο για τη συνολική οφειλή, όσο και το εκάστοτε προς καταβολή ποσό της επόμενης δόσεως και την ημερομηνία καταβολής. Επίσης, σε περίπτωση καθυστέρησης, ειδοποιείται, μέσω αυτών, ο οφειλέτης τόσο για το σε καθυστέρηση ποσό και τους εντεύθεν τόκους υπερημερίας, όσο και για τις συνέπειες της καθυστέρησης.

Ακόμη, η Τράπεζα, σε περίπτωση καθυστέρησης εκ μέρους των Δανειοληπτών στην εξόφληση, μίας ή περισσότερων δόσεων, επιχειρεί να επικοινωνήσει μαζί τους τηλεφωνικά (ή και ηλεκτρονικά, εάν έχουν δηλώσει ηλεκτρονική διεύθυνση επικοινωνίας), για να τους υπενθυμίσει την υποχρέωσή τους, επισημαίνοντας τις συνέπειες της εκ μέρους τους

καθυστερήσεως και να τους καλέσει είτε να την εξοφλήσουν, ώστε να καταστεί η οφειλή τους ενήμερη, είτε, εάν συντρέχει περίπτωση μονιμότερου χαρακτήρα οικονομικής δυσκολίας, να κληθούν οι Δανειολήπτες για τη διερεύνηση υπάρξεως τυχόν εναλλακτικών λύσεων.

Οι ανωτέρω επικοινωνίες γίνονται από εξειδικευμένα Στελέχη της Τραπέζης ή εταιριών ενημερώσεως οφειλετών, που έχουν νόμιμα συσταθεί και λειτουργούν, σύμφωνα με τις διατάξεις του σχετικού Ν.3758/2009 και του Ν.2472/1997 για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Τέλος, η Τράπεζα έχει οργανώσει Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας με τους Πελάτες της σε όλα τα Καταστήματα του Δικτύου της, στα οποία απασχολούνται κατάλληλα εκπαιδευμένα Στελέχη. Στα Σημεία αυτά μπορεί να απευθύνεται κάθε Δανειολήπτης της Τραπέζης για να αναζητήσει διευκρινίσεις ή/και να ζητήσει συνδρομή για την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας και την πιθανή εξεύρεση λύσεως, σε περίπτωση αντιμετώπισεως οικονομικών δυσχερειών.

## **2. Η τυποποιημένη επικοινωνία**

Πέραν των προαναφερθέντων, η Ziraat Bank, για την αποτελεσματικότερη ενημέρωση των Δανειοληπτών Πελατών της που έχουν περιέλθει σε υπερημερία πληρωμής δόσεως, τόκων κ.λπ., άνω των τριάντα ημερών, κατ' εφαρμογή των διατάξεων του Κώδικα Δεοντολογίας, αποστέλλει σε αυτούς, τους συνοφειλέτες και τους εγγυητές τους<sup>1</sup>, τις ακόλουθες επιστολές, με συστημένο ταχυδρομείο:

### **α) 1<sup>η</sup> τυποποιημένη επιστολή: Καθυστέρηση άνω των τριάντα (30) ημερών**

Σε περίπτωση καθυστέρησης στην προσήκουσα εξόφληση μίας δόσεως και εν γένει οφειλής δανείου ή πιστώσεως, άνω των τριάντα (30) ημερών, η Τράπεζα αποστέλλει, κατά τα προαναφερθέντα, στον υπερήμερο οφειλέτη επιστολή με την οποία:

- τον ενημερώνει για τα στοιχεία της οφειλής, την ημερομηνία κατά την οποία η οφειλή περιήλθε σε καθυστέρηση, όπως και ότι λόγω της καθυστέρησης έχει ενταχθεί στη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων της Τραπέζης,
- τον προσκαλεί να αναζητήσει το παρόν Ενημερωτικό Φυλλάδιο και την Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση, που προβλέπεται από τον

---

<sup>1</sup> Όπου στη συνέχεια αναφέρεται «οφειλέτης», νοείται και ο τυχόν συνοφειλέτης ή/και εγγυητής.

- προαναφερθέντα Κώδικα<sup>2</sup>, είτε στην ιστοσελίδα της Τραπέζης ([www.ziraatbank.com](http://www.ziraatbank.com)) είτε σε οποιοδήποτε Κατάστημα αυτής,
- τον καλεί να συμπληρώσει με πληρότητα και ακρίβεια τα υποχρεωτικά τουλάχιστον πεδία της ως άνω Τυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασης και να την προσκομίσουν, μαζί με τα απαραίτητα έγγραφα και δικαιολογητικά, στο Κατάστημα συνεργασίας της Ziraat Bank.
  - τον καλεί να καταβάλλει στην Τράπεζα τα ληξιπρόθεσμα ποσά μέχρι την εξεύρεση λύσεως, για να περιορίσει τις εις βάρος του επιβαρύνσεις,
  - του γνωστοποιεί ότι μπορεί, εφόσον επιθυμεί, να απευθυνθεί στο Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας και στα αρμόδια Στελέχη του Καταστήματος της Ziraat Bank, με το οποίο συνεργάζεται, για να ζητήσει συνδρομή για την ορθή συμπλήρωση της Τυποποιημένης Οικονομικής Καταστάσεως,
  - τον πληροφορεί ότι οφείλει να παραδώσει -και όχι να αποστείλει- την ως άνω Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση συμπληρωμένη στο ως άνω Κατάστημα συνεργασίας, εντός δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών, το αργότερο, και να παραλάβει σχετική απόδειξη παραλαβής της από την Τράπεζα,
  - τον πληροφορεί αφενός, ότι υποχρεούται να ενημερώνει την Τράπεζα για κάθε μεταβολή των στοιχείων επικοινωνίας του, όπως και για κάθε μεταβολή της περιουσιακής του καταστάσεως, ιδίως εάν αυτή μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την οικονομική του κατάσταση και τις δυνατότητές του, εντός ανωτάτης προθεσμίας δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών από την επέλευση μεταβολής και αφετέρου, ότι τα ως άνω στοιχεία, όπως εκάστοτε θα γνωστοποιούνται επικαιροποιημένα στην Τράπεζα, θα αποτελούν τη βάση για την εφεξής εκτίμηση των οικονομικών του δυνατοτήτων, αναφορικά με το σύνολο των συμβατικών του σχέσεων με την Τράπεζα.

Πέραν της ως άνω επιστολής, η Τράπεζα επιχειρεί να επικοινωνήσει με τον οφειλέτη και τηλεφωνικώς, για να του επισημάνει τις αμέσως ανωτέρω υποχρεώσεις του και τα χρονικά όρια για την εκπλήρωσή τους και να τον καλέσει να επισκεφθεί το Κατάστημα της Ziraat Bank, με το οποίο συνεργάζεται.

Σε περίπτωση νέας καθυστέρησης, από τον ίδιο οφειλέτη, στην προσήκουσα εξόφληση δόσεως ή εν γένει οφειλής είτε του ίδιου δανείου ή πιστώσεως, είτε άλλου, που του έχει

---

<sup>2</sup> Η Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση, με σημειωμένα τα πεδία αυτής που κατ' ελάχιστον πρέπει να συμπληρώνονται, όπως και τα δικαιολογητικά που πρέπει να τη συνοδεύουν, είναι αναρτημένα στην ιστοσελίδα της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών: [www.hba.gr](http://www.hba.gr)



χορηγηθεί από την Τράπεζα, η τελευταία αποστέλλει στον οφειλέτη νέα, απλή επιστολή, με την οποία αναφέρεται στην προηγούμενη επιστολή της και το περιεχόμενό αυτής.

**β) 2<sup>η</sup> τυποποιημένη επιστολή: Μη εμπρόθεσμη ανταπόκριση εκ μέρους του οφειλέτη**

Σε περίπτωση που ο οφειλέτης δεν ανταποκριθεί εντός δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών από την αποστολή της ως άνω 1<sup>η</sup> τυποποιημένης επιστολής στα οριζόμενα σε αυτή και επομένως, δεν υποβάλει, για οποιονδήποτε λόγο, στην Τράπεζα την Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση συμπληρωμένη με πληρότητα και ακρίβεια κατά τα ανωτέρω, μαζί με τα έγγραφα και δικαιολογητικά που πρέπει να τη συνοδεύουν και η οφειλή του παραμένει ληξιπρόθεσμη, η Τράπεζα τού απευθύνει, με συστημένο ταχυδρομείο, **προειδοποιητική επιστολή** με την οποία:

- καλεί και πάλι τον οφειλέτη να υποβάλει την Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση συμπληρωμένη με πληρότητα και ακρίβεια κατά τα προαναφερθέντα στην παράγραφο (α), εντός αποκλειστικής προθεσμίας δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών από την αποστολή της προειδοποιητικής επιστολής, καθώς και να καταβάλει στην Τράπεζα, εντός της ίδιας προθεσμίας, τα ληξιπρόθεσμα ποσά μέχρι την εξεύρεση λύσεως,
- ενημερώνει τον οφειλέτη για τη δυνατότητα να ζητήσει συνδρομή από την Τράπεζα, απευθυνόμενος στο Κατάστημα της Ziraat Bank, με το οποίο συνεργάζεται ή από τους φορείς του Κεφαλαίου ΧΙ του παρόντος,
- γνωστοποιεί στον οφειλέτη ότι, εάν και πάλι δεν ανταποκριθεί προσηκόντως, θα κατηγοριοποιηθεί ως «μη συνεργάσιμος» και η Τράπεζα μπορεί να προχωρήσει στην καταγγελία της συμβάσεως και σε δικαστικές ενέργειες για την αναγκαστική είσπραξη των οφειλομένων, ακόμη και με ρευστοποίηση της περιουσίας του, μετά την οποία τυχόν υπόλοιπο του δανείου θα εξακολουθεί να αποτελεί εκτοκισζόμενη απαίτηση της Τραπέζης.

Όμοια επιστολή αποστέλλεται και στους τυχόν συνοφειλέτες και εγγυητές που δεν ανταποκρίθηκαν κατά τα προαναφερθέντα.

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να μην απευθύνει την ως άνω επιστολή εάν ο οφειλέτης, συνοφειλέτης ή εγγυητής δεν διαθέτει ιδιόκτητη κύρια, μοναδική, κατοικία.

**γ) 3<sup>η</sup> τυποποιημένη επιστολή: Κατηγοριοποίηση του οφειλέτη ως μη συνεργάσιμου**

Εάν ο οφειλέτης δεν ανταποκριθεί προσηκόντως ούτε στην ως άνω δεύτερη επιστολή, και επομένως, η οφειλή του παραμένει ληξιπρόθεσμη, τότε, η Τράπεζα απευθύνει σε αυτόν, με συστημένο ταχυδρομείο, νέα επιστολή, με την οποία τον ενημερώνει:

- ότι, λόγω της μη (προσηκούσης) ανταποκρίσεώς του στις υποχρεώσεις του και στις επανειλημμένες ειδοποιήσεις και προσκλήσεις της Τραπέζης, έχει κατηγοριοποιηθεί ως μη συνεργάσιμος,
- ότι κατόπιν αυτού, εάν δεν εξοφλήσει άμεσα την ήδη ληξιπρόθεσμη οφειλή του, η Τράπεζα θα προχωρήσει σε καταγγελία της συμβάσεως, με την οποία χορήγησε το δάνειο ή την πίστωση, όπως και των τυχόν άλλων ομοίων συμβάσεών του με αυτή, για να περιορίσει τον πιστωτικό της κίνδυνο, καθώς και στη λήψη δικαστικών μέτρων (έκδοση διαταγής προς πληρωμή), όπως και μέτρων αναγκαστικής εκτελέσεως (κατάσχεση κινητής και ακίνητης περιουσίας) και αναγκαστικής ρευστοποίησης ή εκποιήσεως τυχόν παρασχεθισών εξασφαλίσεων και εν γένει περιουσιακών στοιχείων των συνενεχομένων μέσω πλειστηριασμού,
- ότι, εάν μετά την ως άνω ρευστοποίηση δεν εξοφληθούν πλήρως οι απαιτήσεις της Τραπέζης κατά κεφάλαιο, τόκους (συμβατικούς, υπερημερίας, επιδικίας και ανατοκισμού) και έξοδα, ο οφειλέτης, συνοφειλέτης και εγγυητής θα συνεχίσουν να ευθύνονται έναντι της Τραπέζης.

Και στην περίπτωση αυτή, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να μην απευθύνει την ως άνω επιστολή εάν ο οφειλέτης, συνοφειλέτης ή εγγυητής δεν διαθέτει ιδιόκτητη κύρια, μοναδική, κατοικία.

## **VI. Η ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΤΟΥ ΟΦΕΙΛΕΤΗ**

Όπως προαναφέρθηκε, ο οφειλέτης, συνοφειλέτης ή/και εγγυητής υποχρεούται, έκαστος χωριστά, να ανταποκριθεί θετικά στις ανωτέρω ενημερώσεις και προσκλήσεις της Τραπέζης, εντός των ως άνω προθεσμιών.

Θετική ανταπόκριση υπάρχει, όταν καθένας από τους ως άνω υπόχρεους:

- υποβάλει στην Τράπεζα την Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση συμπληρωμένη με ακρίβεια, τουλάχιστον κατά το υποχρεωτικό μέρος αυτής, μαζί με τα έγγραφα και δικαιολογητικά που πρέπει να τη συνοδεύουν,
- συνεργάζεται με τα Στελέχη της Τραπέζης καλόπιστα και χωρίς καθυστερήσεις για την εξεύρεση της κατάλληλης λύσεως για την εξόφληση της οφειλής,
- μέχρι την εξεύρεση λύσεως, συνεχίζει τις καταβολές στην Τράπεζα, έναντι της οφειλής του, στο μέτρο των δυνατοτήτων του,

- ενημερώνει την Τράπεζα για κάθε μεταβολή της οικονομικής του καταστάσεως και των δυνατοτήτων τόσο του ίδιου, όσο και των τυχόν λοιπών συνενεχομένων, χωρίς καθυστέρηση και πάντως, εντός δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών,
- ενημερώνει την Τράπεζα για την τυχόν δυνατότητα παροχής πρόσθετων εξασφαλίσεων.

Σε περίπτωση που κάποια από τις ανωτέρω υποχρεώσεις δεν πληρούται ή παύει να πληρούται, δεν τίθεται θέμα θετικής ανταποκρίσεως του οφειλέτη, συνοφειλέτη ή/και εγγυητή και αυτός κατηγοριοποιείται μη συνεργάσιμος κατά τα αναφερθέντα ανωτέρω (παρ. V, 2, γ).

Η συνέπεια αυτή επέρχεται ιδίως εάν ο υπόχρεος παραλείψει να περιλάβει στην Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση κάποιο στοιχείο της περιουσίας ή των εισοδημάτων

του που γνώριζε (π.χ. καταθέσεις στο εσωτερικό ή εξωτερικό, εισόδημα από αδήλωτη εργασία κ.λπ.). Στην περίπτωση μάλιστα αυτή, τίθεται θέμα και δόλου εκ μέρους του αποκρύψαντος, με τις εντεύθεν επιβαρυντικές, κατά νόμο, συνέπειες.

## **VII. Η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΩΝ ΤΟΥ ΟΦΕΙΛΕΤΗ**

Η Ziraat Bank, με σκοπό την εξεύρεση της καταλληλότερης και πλέον βιώσιμης λύσεως για την αποπληρωμή των υποχρεώσεων του οφειλέτη, αξιολογεί την οικονομική και περιουσιακή του κατάσταση. Προς τούτο, διατηρεί το δικαίωμα να ζητά από τον οφειλέτη πρόσθετες διευκρινίσεις ή και έγγραφα, τα οποία αυτός υποχρεούται να προσκομίζει εντός δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών. Για την ως άνω αξιολόγηση λαμβάνονται υπ' όψιν:

- τα οικονομικά και περιουσιακά στοιχεία που προσκόμισε ο οφειλέτης,
- δεδομένα οικονομικής συμπεριφοράς του οφειλέτη που είτε η Τράπεζα διαθέτει από τη συνεργασία της με αυτόν είτε συλλέγει από βάσεις δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς, όπως η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ<sup>3</sup>,
- τα χαρακτηριστικά και η αξία των τυχόν περιουσιακών στοιχείων του οφειλέτη,
- η οικογενειακή κατάσταση του οφειλέτη,
- τα τρέχοντα εισοδήματα του οφειλέτη,
- οι εύλογες δαπάνες διαβίωσης, όπως εκάστοτε ορίζονται,
- το συνολικό ύψος των οφειλών του.

---

<sup>3</sup> ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΕ, (ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ), οδός Αλαμάνας 2, 151 25 Μαρούσι, τηλ.: 210 367 6700, [www.TIRESIAS.gr](http://www.TIRESIAS.gr)

Με τον ίδιο τρόπο, αξιολογείται η οικονομική κατάσταση και δυνατότητες των τυχόν συνοφειλετών ή/και εγγυητών.

Καθ' όλη τη διάρκεια της αξιολογήσεως, ο οφειλέτης, συνοφειλέτης ή/και εγγυητής οφείλουν να συνεργάζονται με τα αρμόδια Στελέχη της Τραπέζης καλόπιστα, με σκοπό τη διευκόλυνση και επιτάχυνση της σχετικής διαδικασίας. Τυχόν άρνηση συνεργασίας ή μη έγκαιρη ανταπόκριση του οφειλέτη, συνοφειλέτη ή εγγυητή, καθιστά αυτόν μη συνεργάσιμο και εφαρμόζονται τα αναφερόμενα στο Κεφ. V, 2, γ ανωτέρω.

## VIII. Η ΠΡΟΤΑΣΗ ΛΥΣΕΩΣ

Η Τράπεζα, μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας αξιολογήσεως και εκτιμήσεως των οικονομικών δυνατοτήτων του οφειλέτη, του συνοφειλέτη και του εγγυητή, διαμορφώνει τις προτάσεις της για τη ρύθμιση αποπληρωμής της οφειλής. Προς τούτο, λαμβάνονται ιδιαίτέρως υπ' όψιν οι εποπτικές υποχρεώσεις της Τραπεζής, όπως ορίζονται από το εκάστοτε σε ισχύ νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Οι λύσεις μπορούν να κατηγοριοποιηθούν ως εξής:

- Τροποποίηση της υφισταμένης συμβάσεως δανείου / πιστώσεως,
- Αναδιάρθρωση υφισταμένου δανεισμού,
- Οριστική διευθέτηση, που συνίσταται στην οριστική εξόφληση των οφειλών, με εφάπαξ καταβολή ή άλλη ισοδύναμου αποτελέσματος μεταβίβαση ή και ρευστοποίηση περιουσίας.

Τα γενικά χαρακτηριστικά των λύσεων, που μπορεί να προσφερθούν, αποτυπώνονται στο Παράρτημα του παρόντος.

Κάθε λύση που προτείνεται από την Τράπεζα είναι εξατομικευμένη και ουδέποτε μπορεί η ισχύς της να επεκταθεί σε άλλες οφειλές του ίδιου οφειλέτη, εφόσον δεν επιλέχθηκε η συνολική ρύθμιση αυτών, ούτε σε άλλους οφειλέτες, ακόμη και εάν οι οφειλές τους έχουν όμοια χαρακτηριστικά.

Στην απόδειξη παραλαβής της Τυποποιημένης Οικονομικής Καταστάσεως, εκτός των άλλων, σημειώνονται τα χρονικά όρια, εντός των οποίων η Τράπεζα δεσμεύεται να προτείνει στον οφειλέτη τις κατά ανωτέρω λύσεις. Αφετηρία για τον υπολογισμό των χρονικών ορίων αυτών είναι είτε η ημερομηνία της ως άνω αποδείξεως παραλαβής είτε ο χρόνος υποβολής των τυχόν συμπληρωματικών στοιχείων, που τυχόν ζητήθηκαν.

Η Τράπεζα καλεί τον οφειλέτη να προσέλθει, μαζί με τους τυχόν συνοφειλέτες ή/και εγγυητές, στο Κατάστημα, στο οποίο υπέβαλαν τα στοιχεία τους μέσω της Τυποποιημένης Οικονομικής Καταστάσεως και τα σχετικά με αυτήν έγγραφα και δικαιολογητικά, εντός του προαναφερθέντος χρονικού διαστήματος, για να γίνει παρουσίαση σε αυτούς των προτεινόμενων λύσεων.

Ο οφειλέτης πρέπει να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια να ανταποκριθεί στην ως άνω πρόσκληση μαζί με όλους τους συνενεχομένους στη συγκεκριμένη οφειλή.

Κατά την παρουσίαση, επεξηγούνται στον οφειλέτη και τους λοιπούς συνενεχομένους οι προτεινόμενες λύσεις και παρέχονται οι τυχόν απαραίτητες διευκρινίσεις, ώστε αυτοί να σχηματίσουν σαφή αντίληψη των λύσεων και των μεταξύ τους διαφορών.

Μετά την ολοκλήρωση της παρουσιάσεως παραδίδεται στον οφειλέτη και τους λοιπούς συνενεχομένους το Τυποποιημένο Έντυπο Πρότασης Λύσεων, έναντι αποδείξεως παραλαβής, που ο οφειλέτης πρέπει να υπογράψει.

Στο ως άνω Τυποποιημένο Έντυπο Πρότασης Λύσεων:

- περιγράφονται οι λύσεις και οι όροι καθεμίας,
- αναφέρονται περιληπτικά τα κριτήρια αξιολογήσεως,
- επεξηγούνται περιληπτικά οι επιπτώσεις κάθε λύσεως,
- υπενθυμίζεται το δικαίωμα του οφειλέτη να ζητήσει συνδρομή ή συμβουλή από φορέα του Κεφαλαίου ΧΙ κατωτέρω και
- γνωστοποιείται στον οφειλέτη ότι πρέπει, εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών, εναλλακτικά:
  - να αποδεχθεί μία από τις προτεινόμενες λύσεις,
  - να αντιπροτείνει εγγράφως λύση,
  - να δηλώσει εγγράφως ότι αρνείται οποιαδήποτε λύση.

Η Τράπεζα καταβάλλει προσπάθεια να διατυπώνει περισσότερες της μίας προτεινόμενες λύσεις, ώστε ο οφειλέτης να έχει δυνατότητες επιλογής. Παρά ταύτα, γίνεται κατανοητό ότι αυτό δεν είναι πάντα εφικτό. Εάν προτείνεται ως κατάλληλη μόνο η λύση οριστικής διευθετήσεως, η Τράπεζα θα αναφέρει στο ως άνω Τυποποιημένο Έντυπο τους λόγους, για τους οποίους δεν προτείνεται λύση ρυθμίσεως.

Σε περίπτωση συνοφειλετών ή/και εγγυητών, η πρόταση προς τον οφειλέτη διατυπώνεται και προς τον συνοφειλέτη ή/και τον εγγυητή, οι οποίοι καλούνται στην κατά τα προαναφερθέντα παρουσίασή της και οι οποίοι έχουν τα ίδια δικαιώματα και υποχρεώσεις με τον οφειλέτη.

Μη προσέλευση όλων των συνενεχομένων ή μη αποδοχή της ίδιας λύσεως από όλους παρέχει στην Τράπεζα το δικαίωμα να αρνηθεί τη συμφωνία λύσεως και να κατατάξει όλους τους συνενεχομένους ως μη συνεργάσιμους, κατά τα αναφερόμενα στην παρ.2, γ του Κεφ. V ανωτέρω.

## **ΙΧ. ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΟΦΕΙΛΕΤΗ**

Όπως προαναφέρθηκε, ο οφειλέτης, αφού παραλάβει το Τυποποιημένο Έντυπο Πρότασης Λύσεων, που τον αφορά, πρέπει, εντός αποκλειστικής προθεσμίας δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών, να προβεί σε μία από τις ακόλουθες ενέργειες:

### **1. Αποδοχή μίας από τις προτεινόμενες λύσεις**

Εφόσον ο οφειλέτης (συνοφειλέτης ή/και εγγυητής) αποδέχεται μία από τις προτεινόμενες λύσεις, πρέπει να το δηλώσει είτε αμέσως μετά από την ολοκλήρωση της προαναφερθείσης παρουσιάσεως, είτε μετά από αυτήν, εντός της ανωτέρω αποκλειστικής προθεσμίας από την παραλαβή του ως άνω Τυποποιημένου Εντύπου Πρότασης Λύσεων, με επίσκεψή του στο Κατάστημα της Ziraat Bank, στο οποίο έγινε η παρουσίαση και να προχωρήσει με την υπογραφή της σχετικής συμβάσεως ρυθμίσεως της οφειλής του.

Μη εμπρόθεσμη ανταπόκριση του οφειλέτη καθιστά αυτόν μη συνεργάσιμο και εφαρμόζονται τα αναφερόμενα στην παρ. 2, γ του Κεφ. V ανωτέρω.

### **2. Αντιπρόταση λύσεως**

Εάν ο οφειλέτης (συνοφειλέτης ή εγγυητής) δεν αποδέχεται μεν καμία από τις προτεινόμενες λύσεις, αλλά έχει διαμορφώσει άλλη πρόταση, μπορεί να την αντιπροτείνει στην Τράπεζα, εντός της ανωτέρω προθεσμίας.

Η αντιπρόταση υποβάλλεται μόνο εγγράφως, στο Κατάστημα της Ziraat Bank, στο οποίο του έγινε η παρουσίαση των προταθέντων από την Τράπεζα λύσεων, έναντι αποδείξεως παραλαβής που εκδίδεται από την Τράπεζα και χορηγείται στον οφειλέτη.

Η αντιπροτεινόμενη λύση πρέπει να είναι:

- σαφής ως προς το περιεχόμενό της,
- επαρκώς αιτιολογημένη και να συνοδεύεται από όλα τα δικαιολογητικά και έγγραφα που αποδεικνύουν τους ισχυρισμούς, στους οποίους η αντιπρόταση βασίζεται,
- εύλογη, όσον αφορά στο χρόνο αποπληρωμής και το συνολικό ποσό που θα καταβληθεί,
- να συμφωνούν εγγράφως σε αυτή όλοι οι συνενεχόμενοι στην υπό ρύθμιση οφειλή, όπως και κάθε τυχόν προτεινόμενος εγγυητής.

Η Τράπεζα αναλαμβάνει την υποχρέωση να εξετάσει και αξιολογήσει την αντιπρόταση, ο δε οφειλέτης υποχρεούται να προσκομίσει τα πρόσθετα έγγραφα που ενδεχομένως του

ζητηθούν και γενικότερα να συνεργασθεί με την Τράπεζα, χωρίς καθυστερήσεις, για την ολοκλήρωση της αξιολογήσεως.

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα:

α) να αποδεχθεί την αντιπρόταση του οφειλέτη.

Η απόφαση αυτή γνωστοποιείται στον οφειλέτη με απλή επιστολή. Με την ίδια γνωστοποίηση καλείται ο οφειλέτης να προσέλθει στο Κατάστημα της Ziraat Bank, στο οποίο έγινε η κατά τα ανωτέρω παρουσίαση, εντός δεκαπέντε (15) ημερών, για να υπογράψει τη σχετική σύμβαση ρυθμίσεως.

Μη εμπρόθεσμη ανταπόκριση του οφειλέτη καθιστά αυτόν μη συνεργάσιμο και εφαρμόζονται τα αναφερόμενα στην παρ.2,γ του Κεφ. V ανωτέρω.

β) Να προσαρμόσει την αντιπροτεινόμενη λύση σε νέα.

Στην περίπτωση αυτή, η Τράπεζα καλεί τον οφειλέτη στο Κατάστημα, στο οποίο έγινε η παρουσίαση των αρχικών προτάσεων της Τραπέζης, για παρουσίαση της νέας προτεινόμενης λύσεως, οπότε εφαρμόζονται ανάλογα τα αναφερόμενα στην προηγούμενη παρ.1 του παρόντος Κεφαλαίου.

Κατόπιν αυτού, ο οφειλέτης δεν δικαιούται να αντιπροτείνει εκ νέου, δικαιούται όμως να επιλέξει μεταξύ του συνόλου των λύσεων, των αρχικών και της ανωτέρω αναπροσαρμοσμένης λύσεως, εκτός εάν η Τράπεζα, βάσει των νέων στοιχείων που προσκόμισε ο οφειλέτης, απέρριψε κάποια από αυτές.

γ) Να αρνηθεί την αντιπρόταση του οφειλέτη.

Στην περίπτωση αυτή, η Τράπεζα γνωστοποιεί στον οφειλέτη την απόφασή της να μην αποδεχθεί την αντιπρόταση που αυτός της υπέβαλε και τον καλεί είτε να επιλέξει μία από τις αρχικά προταθείσες λύσεις, είτε, σε περίπτωση που έχει προταθεί μία λύση, να προσέλθει στο Κατάστημα της Τραπέζης, στο οποίο έγινε η κατά τα ανωτέρω παρουσίαση, για να υπογράψει τη σχετική σύμβαση ρυθμίσεως, εφαρμοζομένων αναλόγως των αναφερομένων στην παρ.1 ανωτέρω του παρόντος Κεφαλαίου.

### **3. Άρνηση οποιασδήποτε λύσεως**

Ο οφειλέτης μπορεί είτε να δηλώσει ρητά με έγγραφο, που απευθύνει στην Τράπεζα, ή καταθέτει στο προαναφερόμενο Κατάστημα αυτής, ότι δεν αποδέχεται τις προτεινόμενες λύσεις, εντός της προθεσμίας των δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών, είτε να αφήσει να παρέλθει άπρακτη η προθεσμία αυτή, οπότε η μη αποδοχή συνάγεται. Στην περίπτωση αυτή, ο οφειλέτης κατηγοριοποιείται μη συνεργάσιμος, κατά τα αναφερόμενα στην παρ.2,γ του Κεφ. V ανωτέρω.



## **X. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

### **1. Η Επιτροπή Ενστάσεων**

Στην Ziraat Bank λειτουργεί Επιτροπή Ενστάσεων, η οποία συγκροτείται από τρία ανώτερα Στελέχη της Τραπέζης, τα οποία δεν απασχολούνται στις λειτουργίες εγκρίσεως, χορηγήσεως και ελέγχου των πιστοδοτήσεων αυτής, και ένα εξ αυτών δεν απασχολείται στη διαχείριση των καθυστερήσεων προς Φυσικά Πρόσωπα και μικρές επιχειρήσεις.

Τα μέλη της Επιτροπής Ενστάσεων, με τους αναπληρωτές τους, ορίζονται με απόφαση της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τραπέζης. Με την ίδια απόφαση ορίζεται και ο Πρόεδρος της Επιτροπής, ο οποίος τη συγκαλεί σε συνεδρίαση και συντονίζει τις εργασίες της.

Η Επιτροπή Ενστάσεων είναι αρμόδια για την εξέταση των ενστάσεων που υποβάλλουν οφειλέτες κατ' εφαρμογή του προαναφερθέντος Κώδικα Δεοντολογίας. Για την εκπλήρωση των καθηκόντων της αυτών, η Επιτροπή Ενστάσεων υποστηρίζεται από κατάλληλα εκπαιδευμένο και επαρκές, κατά τις περιστάσεις, Προσωπικό και συνεπικουρείται από τις κατά περίπτωση αρμόδιες υπηρεσίες της Τραπέζης.

### **2. Η υποβολή της ενστάσεως**

Η ένσταση μπορεί να υποβάλλεται μόνο για τη μη τήρηση εκ μέρους της Τραπέζης των διαδικασιών που προβλέπονται στο πλαίσιο του Κώδικα, εφόσον τούτο έχει ως συνέπεια τον χειρισμό του οφειλέτη ως μη συνεργάσιμου και όχι επί της ουσίας της αξιολογήσεως και κατηγοριοποιήσεως του οφειλέτη.

Ένσταση κατά προτάσεως λύσεως της Τραπέζης δεν χωρεί, δεδομένης της δυνατότητας του οφειλέτη να αντιπροτείνει λύση (βλ. ανωτέρω. Κεφ.ΙΧ, παρ.2). Συνεπώς, ένσταση που αφορά μόνο σε προταθείσα λύση ή κατά το μέρος που αφορά σε τέτοια λύση, δεν εξετάζεται.

Η ένσταση υποβάλλεται –δεν αποστέλλεται- από τον οφειλέτη, ο οποίος έχει λάβει έγγραφη ενημέρωση από την Ziraat Bank είτε ότι πρόκειται να κατηγοριοποιηθεί είτε ότι έχει ήδη κατηγοριοποιηθεί ως μη συνεργάσιμος, και ενδέχεται ως αποτέλεσμα αυτής της κατηγοριοποίησης να απολέσει τη μοναδική του κατοικία. Η ένσταση υποβάλλεται εγγράφως, στο Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας του Καταστήματος της Ziraat Bank, στο οποίο ο ενιστάμενος υπέβαλε την Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση κατά τα ανωτέρω (Κεφ. V, παρ.2,α), εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών μετά την ανωτέρω γνωστοποίηση σχετικά με την ως άνω κατηγοριοποίηση. Προς τούτο, η Τράπεζα διαθέτει στα ως άνω Σημεία των

Καταστημάτων της, Τυποποιημένα Έντυπα Ενστάσεων, για τη διευκόλυνση των οφειλετών που επιθυμούν να υποβάλουν ένσταση.

Η χρήση των εντύπων αυτών δεν είναι υποχρεωτική. Σε κάθε περίπτωση όμως, κάθε ένσταση πρέπει να είναι σαφής και τεκμηριωμένη.

Προς τούτο, πρέπει αφενός, να αναγράφεται με σαφήνεια και ακρίβεια στο έγγραφο της ενστάσεως, ποιο σημείο ή τμήμα της διαδικασίας, όπως αυτή περιγράφεται στον Κώδικα Δεοντολογίας και στο παρόν Ενημερωτικό Φυλλάδιο, δεν τηρήθηκε και αφετέρου, να συνυποβάλλονται όλα τα στοιχεία και έγγραφα που αποδεικνύουν τους ισχυρισμούς και τα επιχειρήματα του ενιστάμενου οφειλέτη.

Με την υποβολή της ενστάσεως, κατά τα προαναφερθέντα, εκδίδεται απόδειξη παραλαβής που υπογράφεται και από τον ενιστάμενο οφειλέτη και παραδίδεται σε αυτόν.

Η Επιτροπή Ενστάσεων, για την εξέταση ενστάσεως, δικαιούται να ζητά από τον ενιστάμενο την προσκόμιση πρόσθετων στοιχείων ή/και δικαιολογητικών, για τη θεμελίωση των ισχυρισμών του. Το σχετικό αίτημα αποστέλλεται, με απλό ταχυδρομείο, στον ενιστάμενο και αυτός οφείλει να απαντήσει, εντός δεκαπέντε (15) ημερών, το αργότερο.

### **3. Η απόφαση επί της ενστάσεως**

Η Επιτροπή Ενστάσεων έχει την υποχρέωση να απαντά στις ενστάσεις για τις περιπτώσεις που ο οφειλέτης χαρακτηρίστηκε ως μη συνεργάσιμος και, ταυτοχρόνως, το γεγονός αυτό έχει ως κίνδυνο να καταλήξει να χάσει τη μοναδική του κατοικία.

Η Επιτροπή Ενστάσεων υποχρεούται να εξετάζει τις κατά τα προαναφερθέντα ενστάσεις, εντός τριών (3) μηνών, κατ' ανώτατο όριο, από την υποβολή τους, εκτός εάν ζητηθούν από τον ενιστάμενο πρόσθετα στοιχεία ή/και έγγραφα, οπότε η ως άνω προθεσμία αρχίζει από την ημερομηνία της υποβολής τους, σύμφωνα με όσα ορίζονται και στον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013.

Η Επιτροπή Ενστάσεων εκδίδει την απόφασή της, εντός της προθεσμίας της ως άνω παραγράφου. Η απόφαση πρέπει να είναι έγγραφη και επαρκώς αιτιολογημένη και κοινοποιείται στον οφειλέτη, που υπέβαλε την ένσταση, με απλή επιστολή.

Η

Εάν με την απόφαση η ένσταση γίνεται δεκτή, η Τράπεζα επαναλαμβάνει τη διαδικασία από το σημείο, στο οποίο σημειώθηκε η παρατυπία.

Μετά από την, κατά τα ανωτέρω, απόφαση, δεν επιτρέπεται νεώτερη ένσταση από τον ίδιο οφειλέτη.

## **XI. ΦΟΡΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ**

Κάθε οφειλέτης της Τραπέζης μπορεί να ζητήσει συνδρομή και πρόσθετες πληροφορίες για την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας:

- i. στα Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας των Καταστημάτων της Τραπέζης, κατά τις ημέρες και ώρες λειτουργίας αυτών,
- ii. στους φορείς που εκάστοτε θα ορίζονται, ειδικά για τον σκοπό αυτό, κατ' εφαρμογή του αρ. 1 παρ. 1 (iv) του Ν. 4224/2013 ή άλλων σχετικών διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας.

## **XII. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**

Η υποβολή οικονομικών στοιχείων και δικαιολογητικών από οποιονδήποτε των ενεχομένων, κατά τα προαναφερθέντα, συνεπάγεται αυτοδίκαια την προς την Τράπεζα παροχή συγκαταθέσεως και εξουσιοδοτήσεως αφενός, να εξακριβώσει την ακρίβεια και πληρότητα των ως άνω στοιχείων και αφετέρου, να αναζητήσει πρόσθετα δεδομένα για την περιουσιακή και οικονομική κατάσταση των ανωτέρω από σχετικά αρχεία, περιλαμβανομένων των αρχείων της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ ([www.tiresias.gr](http://www.tiresias.gr) - τηλ.: 210 367 6700).

Τυχόν άρνηση του υποκειμένου των ως άνω δεδομένων για την επεξεργασία τους συνιστά μη ανταπόκριση στις υποχρεώσεις του Κεφ. ΙΙ του παρόντος, με αποτέλεσμα την αυτοδίκαιη κατηγοριοποίηση του αρνούμενου οφειλέτη ως μη συνεργάσιμου.

### **XIII. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**

#### **Τύποι ρυθμίσεων και οριστικών λύσεων ληξιπρόθεσμων οφειλών για τους Δανειολήπτες - Φυσικά Πρόσωπα (Ιδιώτες / Ελεύθεροι Επαγγελματίες / Ατομικές Επιχειρήσεις)**

Στο Παράρτημα αυτό αναφέρονται ενδεικτικά αφενός, οι τύποι ρυθμίσεων των ληξιπρόθεσμων οφειλών κατά κατηγορίες με βάση τη χρονική διάρκεια της ρυθμίσεως, το αποτέλεσμα αυτής και τον βαθμό συμπράξεως του οφειλέτη και αφετέρου, οι τύποι οριστικών λύσεων.

Η απαρίθμηση των τύπων ρυθμίσεων και οριστικών λύσεων δεν είναι εξαντλητική, με την έννοια ότι η Τράπεζα επιφυλάσσεται να προτείνει ή εξετάσει και άλλους τρόπους αντιμετώπισης των οικονομικών δυσκολιών των Πελατών της ή συνδυασμό αυτών, με γνώμονα τη διευκόλυνση του οφειλέτη να αντεπεξέλθει στις οικονομικές υποχρεώσεις που έχει ήδη αναλάβει. Προϋπόθεση όμως, σε κάθε περίπτωση, είναι η βιωσιμότητα της λύσεως.

Η Τράπεζα καθορίζει τον τύπο ρυθμίσεως ή συνδυασμό αυτών, που σε κάθε περίπτωση προσφέρει, αφού αξιολογήσει την περιουσιακή κατάσταση και τις οικονομικές δυνατότητες του οφειλέτη, τις τυχόν υπάρχουσες ή προσφερόμενες εξασφαλίσεις, την προηγούμενη οικονομική και συναλλακτική του συμπεριφορά και τις κεφαλαιακές και εποπτικές υποχρεώσεις της.

Στο πλαίσιο αυτό, καθίσταται σαφές αφενός, ότι λαμβάνονται υπ' όψιν οι τυχόν προτάσεις των οφειλετών, οι οποίες όμως ουδέποτε δεσμεύουν την Τράπεζα και αφετέρου, ότι η διαμόρφωση μίας προτάσεως από αυτήν, δεν τη δεσμεύει για οποιαδήποτε άλλη οφειλή, του ίδιου ή άλλου οφειλέτη, ακόμη και με όμοια χαρακτηριστικά.

Με τη ρύθμιση, η οφειλή θεωρείται ενήμερη και παύει ο εκτοκισμός των ληξιπρόθεσμων οφειλών με επιτόκιο υπερημερίας, ενώ απομακρύνεται το ενδεχόμενο δικαστικών ενεργειών και πράξεων αναγκαστικής εκτελέσεως.

Ρητά σημειώνεται ότι η μη τήρηση από τον οφειλέτη ρυθμίσεως που έχει συμφωνηθεί, συνεπάγεται την ευθύνη του τελευταίου έναντι της Τραπέζης, ως εάν δεν είχε συμφωνηθεί η ρύθμιση.

## **A. Βραχυπρόθεσμες ρυθμίσεις**

Μία ρύθμιση θεωρείται βραχυπρόθεσμη εφόσον η διάρκειά της δεν υπερβαίνει τα δύο έτη.

### **1) Περίοδος χάριτος με τοκοπληρωμή**

Συμφωνείται περίοδος χάριτος, σε μήνες, κατά τη διάρκεια της οποίας ο οφειλέτης καταβάλλει μόνο τόκους.

### **2) Περίοδος μειωμένων δόσεων**

Συμφωνείται περίοδος, κατά την οποία ο οφειλέτης καταβάλλει δόσεις μικρότερου ύψους από τις, προ της ρυθμίσεως, οφειλόμενες. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με τη συμφωνία της χρονικής μεταθέσεως της εξοφλήσεως της διαφοράς κ.λπ.

### **3) Περίοδος χάριτος**

Συμφωνείται περίοδος χάριτος σε μήνες, κατά τη διάρκεια της οποίας αναστέλλονται οι καταβολές δόσεων, το συνολικό ποσό των οποίων είτε θα προστεθεί στο λοιπό οφειλόμενο ποσό και θα εξοφληθεί μαζί με αυτό είτε θα εξοφληθεί με εφάπαξ καταβολή,

ή η εξόφληση των δόσεων που ανεστάλησαν, θα μετατεθεί χρονικά.

### **4) Κεφαλαιοποίηση ληξιπρόθεσμων οφειλών**

Συμφωνείται η προσθήκη του συνολικού ποσού των ληξιπρόθεσμων οφειλών στο ενήμερο οφειλόμενο ποσό και η αναπροσαρμογή του ύψους των οφειλομένων δόσεων.

## **B. Βραχυπρόθεσμες ρυθμίσεις με τη σύμπραξη του οφειλέτη**

Μετά από πρόταση του οφειλέτη και αποδοχή της Τραπέζης, μπορεί να συμφωνηθεί η μεταβίβαση στην Τράπεζα περιουσιακών στοιχείων του οφειλέτη σε εξόφληση της ληξιπρόθεσμης οφειλής του, μετά από την οποία η κατά τα λοιπά ενήμερη οφειλή του εξοφλείται κατά τα προ της ρυθμίσεως συμφωνηθέντα. Στην περίπτωση αυτή, το σύνολο των εξόδων της μεταβιβάσεως αναλαμβάνονται από τον οφειλέτη.

## **Γ. Μακροπρόθεσμες ρυθμίσεις**

Μακροπρόθεσμη θεωρείται η ρύθμιση εφόσον έχει διάρκεια άνω των δύο ετών.

### **1) Μείωση συμβατικού επιτοκίου**

Συμφωνείται η εφεξής μείωση του συμβατικού επιτοκίου της χορηγήσεως.

## **2) Αλλαγή του τύπου του συμβατικού επιτοκίου**

Συμφωνείται η εφεξής αλλαγή του τύπου του συμβατικού επιτοκίου από κυμαινόμενο σε σταθερό ή αντιστρόφως ή η αλλαγή του επιτοκιακού δείκτη (λ.χ. euribor) για τη διακύμανσή του.

## **3) Παράταση της διάρκειας του δανείου**

Συμφωνείται η παράταση της συμβατικής διάρκειας αποπληρωμής του δανείου.

## **4) Διαχωρισμός του ποσού της οφειλής**

Συμφωνείται ο διαχωρισμός του συνολικού ποσού της οφειλής σε τμήματα, για καθένα από τα οποία συμφωνείται διαφορετικός τρόπος αποπληρωμής ή εξοφλήσεως, όπως π.χ. τοκοχρεολυτικές δόσεις για το πρώτο τμήμα, έντοκη ή άτοκη περίοδος χάριτος για το δεύτερο τμήμα και διαγραφή του τρίτου υπό τον όρο της πλήρους τηρήσεως της ρυθμίσεως.

## **. Οριστικές λύσεις**

Οριστική θεωρείται κάθε είδους μεταβολή της συμβάσεως δανείου ή πιστώσεως ή λύσεως αυτής, με στόχο την οριστική τακτοποίηση της απαιτήσεως της Τραπέζης.

### **1) Μεταβίβαση περιουσιακών στοιχείων του οφειλέτη**

Μετά από πρόταση του οφειλέτη και αποδοχή της Τραπέζης, αυτός μεταβιβάζει στην Τράπεζα (ή τρίτον) περιουσιακά του στοιχεία, στην έννοια των οποίων εμπίπτει και το τυχόν βεβαρημένο, για την εξασφάλιση του δανείου ή της πιστώσεως, ακινήτου. Το τίμημα φέρεται σε εξόφληση της οφειλής και οφειλέτης και Τράπεζα συμφωνούν τον τρόπο εξοφλήσεως του τυχόν ανεξόφλητου υπολοίπου. Τα έξοδα της μεταβίβασεως αναλαμβάνονται από τον οφειλέτη.

### **2) Πώληση και ενοικίαση**

Μετά από πρόταση του οφειλέτη και αποδοχή της Τραπέζης, αυτός μεταβιβάζει την κυριότητα ακινήτου του στην Τράπεζα (ή τρίτο), με τον οποίο συνάπτει σύμβαση μισθώσεως, απλής ή χρηματοδοτικής, ώστε να μπορεί να το χρησιμοποιεί για το χρονικό διάστημα που θα συμφωνηθεί. Το τίμημα της πωλήσεως φέρεται σε εξόφληση της οφειλής και, εάν υπάρχει ανεξόφλητο υπόλοιπο, συμφωνείται ο τρόπος εξοφλήσεως του (μαζί με τα μισθώματα, με εφάπαξ καταβολή κ.λπ.). Τα έξοδα της μεταβίβασεως αναλαμβάνονται από τον οφειλέτη.

### **3) Μεταβίβαση της έννομης σχέσεως ή εκχώρηση της απαιτήσεως**

Μετά από πρόταση του οφειλέτη, συμφωνείται η μεταβίβαση της συμβάσεως δανείου ή πιστώσεως ή η εκχώρηση της οφειλής σε άλλο πιστωτικό ή χρηματοδοτικό ίδρυμα ή τρίτο. Με τον τρόπο αυτό, ο οφειλέτης μπορεί να συγκεντρώσει το σύνολο των οφειλών του σε έναν φορέα.

### **4) Πτωχευτική εκκαθάριση**

Εφόσον οι πιθανότητες εξευρέσεως βιώσιμης λύσεως είναι περιορισμένες, η Τράπεζα αποφασίζει, με ή χωρίς τη σύμπραξη του οφειλέτη, την επιδίωξη της ρευστοποιήσεως της απαιτήσεως, στο πλαίσιο του Πτωχευτικού Κώδικα και των συναφών διατάξεων.

### **5) Καταγγελία της συμβάσεως**

Εφόσον δεν βρίσκεται βιώσιμη λύση, η Τράπεζα καταγγέλλει τη σύμβαση δανείου ή πιστώσεως και διατηρεί το δικαίωμα να ξεκινήσει δικαστικές ενέργειες κατά του οφειλέτη και των λοιπών ενεχομένων, και στην αναγκαστική εκτέλεση σε βάρος περιουσιακών τους στοιχείων.