



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα 10 Οκτωβρίου 2014
Αριθ. Πρωτ. :22219

ΠΡΟΣ:

1. ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους
Πλ. Κάνιγγος
101 81 Αθήνα

2. ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
Διεύθυνση Εποπτείας
Πιστωτικού Συστήματος
Ελ. Βενιζέλου 21
102 50 Αθήνα

3. ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ
Αμερικής 21Α
106 72 Αθήνα

ΘΕΜΑ: Κώδικας Δεοντολογίας για τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων ιδιωτικών οφειλών, όπως προβλέπεται από το Ν. 4224/2013.

Σύμφωνα με το ν.4224/2013 (άρθρο 1 παρ.3) η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της διαμεσολαβεί μεταξύ δανειστών και οφειλετών, με σκοπό τη ρύθμιση των μη εξυπηρετούμενων δανείων, ιδίως αναφορικά με θέματα που άπτονται της εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών”. Λόγω της επικείμενης εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας, το αργότερο μέχρι 31.12.2014 και του έργου διαμεσολάβησης που αναλαμβάνει η Αρχή μας στη ρύθμιση των μη εξυπηρετούμενων δανείων, θέτουμε υπόψη σας τα ακόλουθα:

Ο διαμεσολαβητικός ρόλος μας καθορίζεται από τον ιδρυτικό της νόμο (ν. 3297/2005, όπως ισχύει) και διέπεται από τις αρχές του θεσμού της διαμεσολάβησης όπως αυτές ορίζονται στην ευρωπαϊκή νομοθεσία.

Κατά συνέπεια η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνηγός του Καταναλωτή” επιλαμβάνεται μόνο αιτημάτων διαμεσολάβησης και όχι ερωτημάτων που αφορούν στην παροχή συμβουλευτικής συνδρομής και νομικής ή οικονομικής υποστήριξης για την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας.

Για την απλούστερη και ταχύτερη ενημέρωση των δανειοληπτών, για την αποφυγή αντιφατικής πληροφόρησης αλλά και τον πιο παραγωγικό και αποτελεσματικό χειρισμό των υποθέσεων από τους εμπλεκόμενους φορείς, θεωρούμε αναγκαίο να υπάρξει εναρμόνιση των διαδικασιών και των πληροφοριακών εντύπων.

Πιο συγκεκριμένα:

1. Τα πληροφοριακά έντυπα που θα λαμβάνουν οι ενδιαφερόμενοι από τα Πιστωτικά Ιδρύματα (Π.Ι.) πρέπει να είναι κοινά, ώστε να αποφεύγεται οποιαδήποτε σύγχυση σε σχέση με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των εμπλεκόμενων μερών καθώς και τις από τον Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών (Κ.Δ.Τ.) προβλεπόμενες διαδικασίες. Όλοι πρέπει να έχουν την ίδια ακριβώς ενημέρωση για όλα.
2. Το υποδείγματα των εγγράφων, όπως π.χ η τυποποιημένη κατάσταση οικονομικής πληροφόρησης (ΤΥ.Κ.Ο.Π.) που μπορεί να ζητούν τα Π.Ι. κατά την αξιολόγηση του δανειολήπτη πρέπει επίσης να είναι κοινά και να αναφέρουν με σαφήνεια τα από τον δανειολήπτη προσκομιζόμενα έγγραφα.
3. Το τμήμα του Π.Ι. που επικοινωνεί με τον δανειολήπτη πρέπει να διατηρεί υποχρεωτικά πρωτόκολλο – μητρώο εισερχομένων και εξερχομένων εγγράφων και κλήσεων, προκειμένου να διασφαλίζεται η τήρηση των προβλεπόμενων προθεσμιών, ενώ η σχετική αλληλογραφία πρέπει να είναι αποκλειστικά και μόνο συστημένη.

4. Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας που προβλέπεται από τον Κ.Δ.Τ. πρέπει να αναστέλλονται οι τηλεφωνικές οχλήσεις προς τους δανειολήπτες, εφόσον κρίνονται ως “συνεργάσιμοι”.

5. Τα κριτήρια αξιολόγησης τα οποία πρέπει να πληρούνται για το χαρακτηρισμό μιας λύσης ως “κατάλληλης” ή ενός δανειολήπτη ως “βιώσιμου” πρέπει να είναι ενιαία για όλα τα Π.Ι. και να βασίζονται σε αρχές και παραδοχές κοινά αποδεκτές, όπως:

- το προσδόκιμο ζωής ή ειδικότερες περιπτώσεις προβλημάτων υγείας,
- τις μελλοντικές μεταβολές στα επιτόκια και τις ισοτιμίες (βραχυχρόνια και μακροχρόνια τάση),
- την ύπαρξη διάδοχης κατάστασης (αφορά κυρίως επιχειρήσεις),
- τη δυνατότητα ανεύρεσης απασχόλησης/εργασίας μέσα σε ένα συγκεκριμένο χρονικό πλαίσιο,
- οι εκτιμήσεις για την πορεία της εθνικής οικονομίας, αλλά και έκαστου οικονομικού κλάδου,
- η παρούσα αξία της πρότασης ρύθμισης δεν πρέπει να υπερβαίνει την παρούσα αξία του ρυθμιζόμενου δανείου,
- ομαδοποίηση συναφών απλοποιημένων περιπτώσεων και κοινή αντιμετώπιση τους (πχ. συνταξιούχος προχωρημένης ηλικίας άνευ περιουσίας),
- μεταφορά οφειλών μεταξύ των Π.Ι. στις περιπτώσεις κατά τις οποίες μικρού ύψους δάνεια δύνανται να μεταφερθούν και να ενοποιηθούν με ενυπόθηκα.

6. Ειδικότερα σε λύσεις οριστικής διευθέτησης πρέπει:

- να θεσπιστούν συγκεκριμένες κοινές διαδικασίες εκτίμησης ακινήτων,
- να προσμετράται το κόστος νομικών ενεργειών και ρευστοποίησης περιουσίας (bankruptcy cost) κατά την αξιολόγηση των εναλλακτικών ρυθμίσεων.

7. Κοινές πρέπει να είναι και οι σχετικές προθεσμίες που θα προβλεφθούν, καθώς και ο χρόνος έναρξής τους, ο οποίος πρέπει να ξεκινά από την ημερομηνία λήψης κι

όχι αποστολής της επιστολής του Π.Ι. από τον οφειλέτη.

8. Σημαντικός αριθμός φυσικών και νομικών προσώπων έχει οφειλές έναντι περισσότερων του ενός Π.Ι. Επειδή ενδεχομένως άλλα από τα δάνεια του ιδίου οφειλέτη να έχουν καταγγελθεί και άλλα όχι θα πρέπει να διευκρινιστούν οι διαδικασίες που θα ακολουθούν τα Π.Ι. στο πλαίσιο της εφαρμογής του Κ.Δ.Τ. στις παραπάνω περιπτώσεις.

Η ύπαρξη και εφαρμογή ξεκάθαρων κανόνων, ενιαίας ενημέρωσης και διαδικασιών θα διευκολύνει, κατά την άποψή μας, τόσο τους δανειολήπτες και τα Πιστωτικά Ιδρύματα όσο και το έργο διαμεσολάβησης της Ανεξάρτητης Αρχής “Συνήγορος του Καταναλωτή” για την εξωδικαστική επίλυση των υποθέσεων μεταξύ των μερών εφόσον διαπιστωθεί διαφωνία και δεν συμφωνηθεί κοινά αποδεκτή λύση όπως προβλέπεται στον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013.

Παραμένουμε στην διαθεσή σας για οποιαδήποτε διευκρίνηση και σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για τη συνεργασία.

Με εκτίμηση

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

Κοινοποίηση:

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Νίκης 5-7
Τ.Κ.101 80
Αθήνα

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

κ.Σερβίας 10
Τ.Κ 105 62
Αθήνα

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ, ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΑΚΑΙΩΜΑΤΩΝ

Λεωφ.Μεσογείων 96
Τ.Κ 115 27
Αθήνα