

ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΧΕΙΡΙΣΜΟ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΥΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ

Μέρος Ι

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ:

Τα ΑΠΙ οφείλουν να εφαρμόζουν τις πρόνοιες του Κώδικα Συμπεριφοράς για το Χειρισμό Δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν Οικονομικές Δυσκολίες (εφεξής ο «Κώδικας») στα εξής πρόσωπα:

(α) Φυσικά πρόσωπα που έλαβαν χορηγήσεις από το ΑΠΙ με συνολικό υπόλοιπο χορηγήσεων (περιλαμβανομένων των χορηγήσεων συνδεδεμένων προσώπων αυτών) μέχρι ενός εκατομμυρίου ευρώ (€1.000.000):

Νοείται ότι το εν λόγω πεδίο εφαρμογής περιλαμβάνει τους εγγυητές του δανειολήπτη καθώς και τρίτα φυσικά πρόσωπα που παρέχουν εξασφαλίσεις εις όφελος του ΑΠΙ για το δανειολήπτη.

(β) Πολύ μικρές και μικρές επιχειρήσεις ως αυτές ορίζονται στη Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής της 6ης Μαΐου 2003 σχετικά με τον ορισμό των πολύ μικρών, των μικρών και των μεσαίων επιχειρήσεων (2003/361/ΕΚ) που έλαβαν χορηγήσεις από το ΑΠΙ με συνολικό υπόλοιπο χορηγήσεων (περιλαμβανομένων των χορηγήσεων συνδεδεμένων προσώπων αυτών) μέχρι ενός εκατομμυρίου ευρώ (€1.000.000).

Τα ακόλουθα πρόσωπα δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Κώδικα:

- (α) πρόσωπα για τα οποία έχει γίνει αίτηση εκκαθάρισης από άλλο πιστωτή
- (β) πρόσωπα για τα οποία έχει διοριστεί παραλήπτης ή διαχειριστής από άλλο πιστωτή και
- (γ) πρόσωπα για τα οποία έχει εκδοθεί διάταγμα διάλυσης.

Η αποτελεσματική διαχείριση των καθυστερήσεων των βιώσιμων δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες (εφεξής «οι δανειολήπτες») αποτελεί βασικό στοιχείο της διαχείρισης κινδύνων του ΑΠΙ, ιδιαίτερα σε ένα δυσχερές περιβάλλον. Ο στόχος της διαχείρισης καθυστερήσεων είναι η μείωση του πιστωτικού κινδύνου και η αποφυγή της περαιτέρω επιδείνωσης της οικονομικής κατάστασης του δανειολήπτη, με απώτερο στόχο την αποκατάσταση, όπου είναι δυνατόν, της ικανότητας του δανειολήπτη να ανταποκρίνεται στις πιστοληπτικές του υποχρεώσεις.

Ενόψει της πιο πάνω αρχής, τα ΑΠΙ οφείλουν να διαχειρίζονται αποτελεσματικά και επαρκώς τις περιπτώσεις που παρουσιάζουν καθυστερήσεις και προ-καθυστερήσεις (pre-arrears) και να προβαίνουν σε αναδιάρθρωση των χορηγήσεων δανειοληπτών, στη βάση εθελούσιων αναδιρθρώσεων και διευθετήσεων, με βάση τις συνθήκες της αγοράς, όπου είναι εφικτό.

Ο Κώδικας έχει ως στόχο να παρέχει στα ΑΠΙ κατεύθυνση ως προς την προσέγγιση που πρέπει να ακολουθούν ούτως ώστε να λάβουν τα αναγκαία μέτρα για την ανάπτυξη και εφαρμογή βιώσιμων μέτρων αναδιάρθρωσης σύμφωνα με την ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη. Ο βασικός στόχος είναι η εξυπηρέτηση των χορηγήσεων από τους δανειολήπτες, η δίκαιη μεταχείριση των δανειοληπτών από τα ΑΠΙ, να ελαχιστοποιηθεί το ύψος των κατασχέσεων (reposessions), προκειμένου να επιτευχθεί ο κοινωνικός στόχος

παραμονής των δανειοληπτών στην κατοικία τους και της βιωσιμότητας των επιχειρήσεων και, συνεπώς, της στήριξης της κυπριακής οικονομίας στην ολότητά της.

2. ΣΤΟΧΟΙ:

Σκοπός του Κώδικα είναι η ενδυνάμωση του επιπέδου συνεργασίας μεταξύ των ΑΠΙ και των δανειοληπτών, προκειμένου να επιτευχθούν τα ακόλουθα:

- ένα υγιές χαρτοφυλάκιο για το ΑΠΙ
- να καταστούν εξυπηρετούμενες οι χορηγήσεις από τους δανειολήπτες με την επίτευξη βιώσιμων λύσεων αναδιάρθρωσης
- η διατήρηση και ανάπτυξη των επιχειρήσεων και της οικονομίας
- η διατήρηση της περιουσίας. Και
- η ελαχιστοποίηση των κατασχέσεων και εκποιήσεων.

Οι κύριοι στόχοι του Κώδικα είναι:

- να καθοδηγήσει την επικοινωνία και τη συναλλαγή μεταξύ των ΑΠΙ και των δανειοληπτών προς την επίτευξη αμοιβαίας κατανόησης και συνεργασίας
- να ενθαρρύνει τη συνεργασία μεταξύ των ΑΠΙ και των δανειοληπτών για να καταστεί αποτελεσματική η διαχείριση των καθυστερήσεων
- να καθορίσει τις υποχρεώσεις και τις ευθύνες των ΑΠΙ κατά τη διαχείριση καθυστερήσεων και κατά τη διαδικασία αναδιάρθρωσης
- να διασφαλίσει ότι τα ΑΠΙ παρέχουν επαρκή ενημέρωση και πλήρη επεξήγηση στους δανειολήπτες σε σχέση με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους όσον αφορά τις καθυστερήσεις και την αναδιάρθρωση και
- να διευκολύνει τη διαδικασία επίλυσης των δυσκολιών που αντιμετωπίζουν οι δανειολήπτες στην εκπλήρωση των συμβατικών τους οικονομικών υποχρεώσεων μέσω της εφαρμογής ικανοποιητικών και βιώσιμων λύσεων αναδιάρθρωσης, όπου αυτό είναι δυνατό.

3. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ:

Τα ΑΠΙ οφείλουν να συμμορφώνονται προς τις ακόλουθες γενικές υποχρεώσεις και ευθύνες αναφορικά με τη διαχείριση καθυστερήσεων και την αναδιάρθρωση χορηγήσεων. Οφείλουν να:

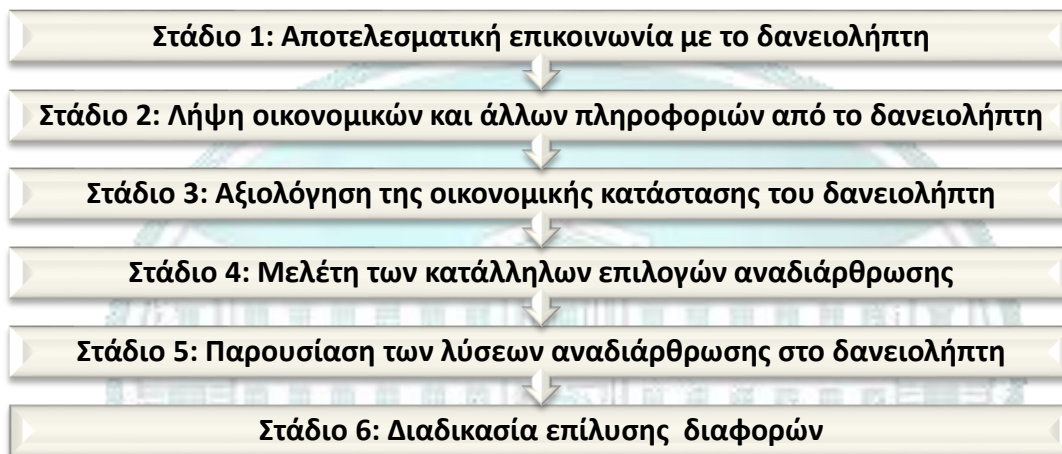
- (α) συμμορφώνονται πλήρως με τους γενικούς στόχους που περιγράφονται στο σημείο 2 πιο πάνω
- (β) εφαρμόζουν τις αρχές αυτές σε συνδυασμό με συνετές τραπεζικές πρακτικές και σε συμμόρφωση με όλες τις σχετικές νομοθεσίες και κανονισμούς της Δημοκρατίας που τις διέπουν
- (γ) συμπεριφέρονται με επαγγελματικό, δίκαιο, διαφανή και συνετό τρόπο προς τους δανειολήπτες
- (δ) διασφαλίζουν ότι οι δανειολήπτες κατανοούν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους και ότι επίσης ενημερώνονται, για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των ΑΠΙ, όπως αυτά απορρέουν από τη συμβατική τους σχέση (το Μέρος ΙΙ παρέχει κατεύθυνση επί

- τούτου προς τα ΑΠΙ καθώς και σχετικό κατάλογο των υποχρεώσεων και δικαιωμάτων των δανειοληπτών που πρέπει να καθορίζονται σαφώς στη συμφωνία)
- (ε) παρέχουν πλήρεις και ακριβείς πληροφορίες στο δανειολήπτη όσον αφορά τόσο τη περίπτωση του όσο και τις γενικές διαδικασίες που ακολουθούνται από το ΑΠΙ
 - (στ) ανταποκρίνονται με προληπτικό και έγκαιρο τρόπο σε καταστάσεις προ-καθυστερήσεων και καθυστερήσεων
 - (ζ) εξετάζουν κάθε περίπτωση ανεξάρτητα και καθορίζουν λύσεις βασισμένες στις συγκεκριμένες ιδιαιτερότητες (case-by-case treatment)
 - (η) αποφεύγουν την υπερβολική πίεση και να ενεργούν αντικειμενικά προς το καλύτερο συμφέρον του δανειολήπτη
 - (θ) εφαρμόζουν κατάλληλα μέτρα για την αποφυγή μεροληψίας ή σύγκρουσης συμφερόντων στη διαπραγμάτευση με το δανειολήπτη
 - (ι) παρέχουν στο δανειολήπτη αληθείς και ακριβείς επεξηγήσεις αναφορικά με το εύρος των διαθέσιμων λύσεων και των αντίστοιχων επιπτώσεων τους
 - (ια) επικοινωνούν με σαφήνεια και διασφαλίζουν ότι το μήνυμα είναι προσαρμοσμένο στο κοινό στο οποίο απευθύνεται
 - (ιβ) βεβαιώνονται ότι ο δανειολήπτης κατανοεί και αποδέχεται όλους τους προτεινόμενους όρους και προϋποθέσεις
 - (ιγ) σέβονται το δικαίωμα της ιδιωτικής ζωής του δανειολήπτη
 - (ιδ) προσπαθούν για την ανάπτυξη βιώσιμων λύσεων για τη διαχείριση των καθυστερήσεων
 - (ιε) ενημερώνουν το δανειολήπτη για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του όταν παρουσιάζονται καθυστερήσεις
 - (ιστ) τεκμηριώνουν με ακρίβεια όλες τις αποφάσεις και να τις διαβιβάζουν με σαφήνεια στους δανειολήπτες
 - (ιζ) εφαρμόζουν όλα τα απαραίτητα λειτουργικά και υπηρεσιακά εργαλεία, διαδικασίες και μηχανισμούς ελέγχου για να διασφαλίζεται η συμμόρφωση με τον παρόντα Κώδικα
 - (ιη) επιβάλλει στο δανειολήπτη μόνο εξουσιοδοτημένα κόστη και, εν πάση περίπτωση, όχι μεγαλύτερα από αυτά που προκύπτουν ως αποτέλεσμα των καθυστερήσεων ή/και της αναδιάρθρωσης
 - (ιθ) παρέχει κατάλληλη επιμόρφωση στα μέλη του προσωπικού για την αποτελεσματική διαχείριση των καθυστερήσεων, προ-καθυστερήσεων και για το χειρισμό των δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες
 - (κ) διασφαλίζουν ότι όλα τα μέλη του προσωπικού είναι ενημερωμένα και συμμορφώνονται με τις σχετικές πολιτικές και διαδικασίες
 - (κα) διασφαλίζουν ότι κάθε τρίτο μέρος, προσληφθέντες σύμβουλοι και πάροχοι υπηρεσιών (outsourced services) σέβονται δεόντως τις πρόνοιες του παρόντος Κώδικα

- (κβ) ενεργούν προληπτικά και να λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα για την αποτελεσματική και αποδοτική αντιμετώπιση των μη συνεργάσιμων δανειοληπτών και των μη βιώσιμων χορηγήσεων
- (κγ) ενεργούν προληπτικά για κάθε κλάδο της οικονομίας, όπου είναι εφαρμόσιμο, για την επίλυση προβλημάτων αναφορικά με καθυστερήσεις του κλάδου και
- (κδ) επιλαμβάνονται καταγγελίες για να αντιμετωπιστούν περιπτώσεις ακατάλληλης συμπεριφοράς έγκαιρα και με αντικειμενικό τρόπο.

4. ΓΕΝΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΗΣ:

Τα ΑΠΙ οφείλουν να εφαρμόζουν τα ακόλουθα στάδια, κατά το χειρισμό δανειοληπτών που παρουσιάζουν καθυστερήσεις καθώς και σε περιπτώσεις προ-καθυστερήσεων:



5. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ:

(1) Γενικές αρχές επικοινωνίας με το δανειολήπτη:

Τα ΑΠΙ, κατ' ελάχιστο, οφείλουν να:

- i. εφαρμόζουν τυποποιημένα και ομοιόμορφη επικοινωνιακή προσέγγιση, με βάση θεσπισμένες και ενήμερες πολιτικές και διαδικασίες
- ii. αναπτύσσουν προκαθορισμένα μηνύματα τα οποία να είναι σχετικά, σαφή, ενημερωτικά, και προσαρμοσμένα για το κοινό στο οποίο απευθύνονται, ανάλογα με το στάδιο των καθυστερήσεων
- iii. διασφαλίζουν ότι όλη η επικοινωνία με το δανειολήπτη πραγματοποιείται έγκαιρα και με προληπτικό τρόπο
- iv. διασφαλίζουν ότι η επικοινωνία διεξάγεται με ευγένεια και τον κατάλληλο τρόπο
- v. συμπεριφέρονται στο δανειολήπτη με πνεύμα συνεργασίας και σύμπραξης προσκαλώντας τον να συζητήσουν περαιτέρω τηλεφωνικώς ή σε κατ' ιδίαν συνάντηση

- vi. διατηρούν τη συχνότητα της επικοινωνίας εντός λογικού ορίου, αναλόγως της περίπτωσης, και όχι υπερβολικό, σύμφωνα με την εγκεκριμένη πολιτική του ΑΠΙ·
- vii. επικοινωνούν με το δανειολήπτη σε λογικές ώρες και κατά προτίμηση σε εργάσιμες ώρες, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά·
- viii. διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με τις αρχές της εμπιστευτικότητας και των προσωπικών δεδομένων του δανειολήπτη·
- ix. ενημερώνουν το δανειολήπτη, εγγράφως, για το διορισμό οποιωνδήποτε μεσαζόντων (intermediaries) ή τρίτων προσώπων που εκπροσωπούν το ΑΠΙ και να τον ενημερώνουν για τους όρους εντολής τους·
- x. παρέχουν την κατάλληλη εκπαίδευση στους αρμόδιους λειτουργούς για να διασφαλιστεί ότι η επικοινωνία με τους δανειολήπτες διατηρείται σε υψηλό επαγγελματικό επίπεδο·
- xi. παρέχουν στους δανειολήπτες ειδικά σημεία επικοινωνίας που προσφέρουν εξειδικευμένες πληροφορίες αναφορικά με αναδιρθρώσεις χορηγήσεων·
- xii. παρέχουν όλες τις σχετικές πληροφορίες τόσο στο δανειολήπτη όσο και στο προσωπικό, όπως:
 - ειδική ενότητα στο διαδικτυακό τους τόπο για τις αναδιρθρώσεις χορηγήσεων, εύκολα και άμεσα προσβάσιμη που να παρέχει όλες τις σχετικές πληροφορίες αναφορικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των δανειοληπτών καθώς και των διαδικασιών που εφαρμόζει το ΑΠΙ όταν παρουσιάζονται καθυστερήσεις στις χορηγήσεις, καθώς και για περιπτώσεις προ-καθυστερήσεων,
 - έντυπο ενημερωτικό υλικό, και
 - στήριξη προς σχετικές πρωτοβουλίες του χρηματοοικονομικού τομέα που στοχεύουν στην ενημέρωση του κοινού σε θέματα αναδιάρθρωσης χορηγήσεων καθώς και στη σημασία της λήψης προληπτικών ενεργειών·
- xiii. ενημερώνουν το δανειολήπτη, μέσω έντυπου ενημερωτικού υλικού που πρέπει να είναι διαθέσιμο σε όλα τα καταστήματα του ΑΠΙ καθώς και αναρτημένο σε ειδική ενότητα στο διαδικτυακό του τόπο, για τη διαδικασία διαμεσολάβησης βάσει των διατάξεων του Μέρους VIA των περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμων του 2010 και 2014, ως εκάστοτε τροποποιούνται ή αντικαθίστανται· και
- xiv. ενημερώνουν το δανειολήπτη για το δικαίωμά του για υποβολή ένστασης στην Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών καθώς και για τη διαδικασία υποβολής της ένστασης.

(2) Στάδια επικοινωνίας:

Τα στάδια επικοινωνίας με το δανειολήπτη έχουν ως εξής:

(α) Επικοινωνία προ-καθυστερήσεων

Προ-καθυστέρηση ορίζεται ως η κατάσταση κατά την οποία το ΑΠΙ προβλέπει ότι υπάρχει σημαντικός κίνδυνος ο δανειολήπτης να αντιμετωπίσει οικονομικές δυσκολίες και να παρουσιάσει καθυστερήσεις βραχυπρόθεσμα έως μεσοπρόθεσμα (λόγω π.χ. αλλαγής στις συνθήκες απασχόλησης, μείωσης των μισθών, προβλημάτων στον κλάδο της οικονομίας στον οποίο δραστηριοποιείται, κλπ). Τα ΑΠΙ δύναται να λάβουν γνώση της κατάστασης είτε από τον ίδιο τον δανειολήπτη είτε ως αποτέλεσμα ίδιας αξιολόγησης και ελέγχων.

Λόγω του ότι δεν έχουν προκύψει πραγματικές καθυστερήσεις, η επικοινωνία με το δανειολήπτη στο στάδιο των προ-καθυστερήσεων πρέπει να είναι συμβουλευτικού χαρακτήρα και να επικεντρώνεται στον εντοπισμό σχετικών προληπτικών μέτρων. Η επικοινωνία πρέπει να είναι τηλεφωνική ή με κατ' ιδίαν συνάντηση, όπως κρίνεται κατάλληλο.

Συνέχιση της επικοινωνίας, μέσω τηλεφώνου ή σε κατ' ιδίαν συνάντηση, πρέπει να γίνεται μόνο εάν ο δανειολήπτης είναι δεκτικός σε βοήθεια προκειμένου να υπάρχει σεβασμός προς τα δικαιώματα του δανειολήπτη καθώς και για μια σωστή συνεργασία στο μέλλον. Σε αντίθετη περίπτωση, η συνέχιση της επικοινωνίας δύναται να είναι σε έγγραφη μορφή.

(β) Επικοινωνία λόγω παρουσίας των πρώτων καθυστερήσεων:

Πρώτες καθυστερήσεις συμβαίνουν όταν ο δανειολήπτης δεν έχει προβεί σε πλήρη αποπληρωμή ή έχει προβεί σε μερική αποπληρωμή έναντι της χορήγησης, μέχρι 30 ημέρες μετά την ημερομηνία του συμβατικού προγράμματος αποπληρωμής.

Η επικοινωνία με το δανειολήπτη για τις πρώτες καθυστερήσεις, πρέπει να γίνεται τηλεφωνικώς, εντός των πρώτων 20 ημερών, ακολουθώντας παρόμοιες αρχές όπως αυτές στο στάδιο προ-καθυστερήσεων και, πρέπει να είναι διακριτική και συμβουλευτικού χαρακτήρα. Ο δανειολήπτης μπορεί επίσης να προσκληθεί σε κατ' ιδίαν συνάντηση. Είναι σημαντικό η επικοινωνία να διενεργείται αμέσως μόλις παρουσιαστούν οι καθυστερήσεις ή παρατηρηθούν οποιεσδήποτε προειδοποιητικές ενδείξεις.

Όταν οι καθυστερήσεις φθάσουν τις 31 ημέρες και ο δανειολήπτης δεν ανταποκρίνεται σε οποιαδήποτε προφορική διευθέτηση, το ΑΠΙ οφείλει να ειδοποιήσει, γραπτώς, επί τούτου τόσο το δανειολήπτη όσο και τυχόν εγγυητές του, εκτός εάν οι συμβατικές υποχρεώσεις εμποδίζουν την παροχή ορισμένων πληροφοριών στους εγγυητές.

Περιεχόμενο ειδοποίησης:

Το περιεχόμενο της εν λόγω ειδοποίησης περιλαμβάνει, τουλάχιστον, τις ακόλουθες πληροφορίες:

- πληροφορίες σχετικά με τις καθυστερήσεις, συμπεριλαμβανομένης της ημερομηνίας έναρξης των καθυστερήσεων και το έλλειμμα πληρωμών μέχρι την καθορισμένη ημερομηνία,
- τα στοιχεία των πιθανών τελών, επιβαρύνσεων ή/και προστίμων/τόκων που σχετίζονται με τις καθυστερήσεις όπως αυτά αναφέρονται στην πολιτική του ΑΠΙ που δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα του,
- τις υποχρεώσεις και οφειλές του δανειολήπτη, καθώς και τις πιθανές επιπτώσεις από τις καθυστερήσεις (δηλαδή επιπλέον κόστη, τις επιπτώσεις στην πιστοληπτική διαβάθμιση του δανειολήπτη, την ενημέρωση αναφορικά με τις καθυστερήσεις στο Κεντρικό Μητρώο Πιστώσεων (Central Credit Registry), την πιθανότητα εκποίησης εξασφαλίσεων, κλπ),
- τη σημασία της συνεργασίας μεταξύ του δανειολήπτη και του ΑΠΙ και πρόσκληση για διευθέτηση συνάντησης για επαναξιολόγηση της οικονομικής κατάστασης του δανειολήπτη και της πιθανής αναδιάρθρωσης των χορηγήσεων του δανειολήπτη,

- πλήρη στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου υπαλλήλου με τον οποίο ο δανειολήπτης δύναται να επικοινωνήσει,
- την ύπαρξη έντυπου ενημερωτικού υλικού σε όλα τα καταστήματα του ΑΠΙ καθώς και το σύνδεσμο στο διαδικτυακό τόπο του ΑΠΙ που είναι αναρτημένο αναφορικά με τη διαδικασία διαμεσολάβησης βάσει των διατάξεων του Μέρους VIA των περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμων του 2010 και 2014, ως εκάστοτε τροποποιούνται ή αντικαθίστανται, και
- σε περίπτωση φυσικών προσώπων, να γίνεται αναφορά για διάθεση του έντυπου «Κατάσταση Προσωπικών Οικονομικών Στοιχείων» του Μέρους III του Κώδικα στα καταστήματα του ΑΠΙ και παραπομπή στο σύνδεσμο της ιστοσελίδας του ΑΠΙ όπου είναι αναρτημένο το εν λόγω έντυπο καθώς και να δίνεται πληροφόρηση ότι με την έγκυρη συμπλήρωση και έγκαιρη υποβολή του έντυπου προς το ΑΠΙ, η αξιολόγηση για σκοπούς αναδιάρθρωσης θα ολοκληρωθεί το συντομότερο δυνατό.

Η γραπτή ειδοποίηση πρέπει να συνοδεύεται με τηλεφώνημα για επιβεβαίωση λήψης της ειδοποίησης και για υπενθύμιση του δανειολήπτη σε σχέση με τις υποχρεώσεις του, για διερεύνηση σχετικά με την αναμενόμενη πληρωμή, και για τον προγραμματισμό κατ' ιδίαν συνάντησης, εάν κριθεί αναγκαίο.

Το ΑΠΙ οφείλει να συμφωνήσει με το δανειολήπτη για την επόμενη ημερομηνία επικοινωνίας για τη στενή παρακολούθηση της κατάστασης.

(γ) Επικοινωνία λόγω παρουσίας καθυστερήσεων μέσου βαθμού

Όταν οι καθυστερήσεις φτάσουν τις 60 ημέρες και δεν έχει γίνει ή δεν είναι σε εξέλιξη κάποια διευθέτηση ρύθμισης, το ΑΠΙ οφείλει να αποστείλει νέα έγγραφη ειδοποίηση στο δανειολήπτη και τους εγγυητές του, η οποία πρέπει να αναφέρει τουλάχιστον τα εξής:

- επικαιροποιημένες πληροφορίες για τις καθυστερήσεις,
- τυχόν ισχύοντα τέλη, χρεώσεις και πρόστιμο/τόκους, όποια είναι σχετικά,
- τις νομικές υποχρεώσεις του δανειολήπτη για συμμόρφωσή του με τις συμβατικές υποχρεώσεις αναφορικά με τις χορηγήσεις του,
- το δικαίωμα του ΑΠΙ να κινήσει νομικές διαδικασίες σε περίπτωση συνέχισης της μη συμμόρφωσης,
- εκτίμηση των πιθανών εξόδων του δανειολήπτη αναφορικά με τις πιο πάνω διαδικασίες,
- την ύπαρξη έντυπου ενημερωτικού υλικού σε όλα τα καταστήματα του ΑΠΙ καθώς και το σύνδεσμο στο διαδικτυακό τόπο του ΑΠΙ που είναι αναρτημένο αναφορικά με τη διαδικασία διαμεσολάβησης βάσει των διατάξεων του Μέρους VIA των περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμων του 2010 και 2014, ως εκάστοτε τροποποιούνται ή αντικαθίστανται, και
- κλήση από το ΑΠΙ προς το δανειολήπτη για να επικοινωνήσει με το ίδιο εντός 30 ημερών από την ημερομηνία της επιστολής αυτής, είτε για διευθέτηση των καθυστερήσεων στις χορηγήσεις του είτε για να υποβάλει τα οικονομικά στοιχεία και

πληροφορίες εντός εύλογης και αναλόγως της φύσης των οικονομικών στοιχείων χρονικής περιόδου ως καθορίζεται στην παράγραφο 6, προκειμένου το ΑΠΙ να προβεί σε επαναξιολόγηση της οικονομικής του κατάστασης και να εξεύρει, εάν είναι δυνατόν, βιώσιμη λύση αναδιάρθρωσης, λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες των συνθηκών του δανειολήπτη.

(δ) Επικοινωνία λόγω σοβαρών καθυστερήσεων

(1) Τηρούμενων των διατάξεων του σημείου 5(2)(δ)(2), όταν οι καθυστερήσεις φθάσουν τις 90 ημέρες ή έχουν ξεπεράσει κατά την ημερομηνία έναρξης ισχύος της παρούσας Οδηγίας τις 90 ημέρες και δεν έχει γίνει ή δεν είναι σε εξέλιξη κάποια διευθέτηση ρύθμισης, το ΑΠΙ οφείλει να αποστείλει προειδοποιητική επιστολή στο δανειολήπτη και ένα αντίγραφο στους εγγυητές στην οποία περιλαμβάνονται, τουλάχιστον, τα εξής:

- όλες τις πληροφορίες και ενέργειες που περιλαμβάνονται στην έγγραφη ειδοποίηση που αναφέρεται στο σημείο 5(2)(γ),
- ενημέρωση του δανειολήπτη ότι εάν δεν ενεργήσει σύμφωνα με την εν λόγω επιστολή εντός 30 ημερών από την ημερομηνία της επιστολής αυτής, θα ταξινομηθεί ως μη συνεργάσιμος, και
- περιγραφή των επιπτώσεων ταξινόμησης του δανειολήπτη σε μη συνεργάσιμο, περιλαμβανομένης της πιθανότητας έναρξης νομικών διαδικασιών από το ΑΠΙ και της πιθανότητας ο δανειολήπτης να μην εμπίπτει πλέον στο πεδίο εφαρμογής του Κώδικα.

(2) "Μη συνεργάσιμος δανειολήπτης":

Ένας δανειολήπτης ορίζεται ως μη συνεργάσιμος όταν -

(α) ισχύει οποιαδήποτε από τις προϋποθέσεις (i) έως (iv):

- (i) ο δανειολήπτης δεν αποκαλύπτει πλήρως και με ειλικρίνεια προς το ΑΠΙ σχετικές και σημαντικές πληροφορίες οι οποίες θα επηρέαζαν σε σημαντικό βαθμό την αξιολόγηση της ικανότητας αποπληρωμής του δανειολήπτη, ή
- (ii) ο δανειολήπτης δεν παρέχει τις σχετικές πληροφορίες ή/και έγγραφα που έχουν ζητηθεί από το ΑΠΙ για την αξιολόγηση της οικονομικής του κατάστασης εντός, καθορισμένου χρονικού περιθωρίου, σύμφωνα με την παράγραφο 6, ή
- (iii) η διάρκεια επικοινωνίας ΑΠΙ και δανειολήπτη μετά την πρώτη ενημέρωση του ίδιου επί της απόφασης του ΑΠΙ για προτεινόμενη λύση/προτεινόμενες λύσεις αναδιάρθρωσης υπερβεί τις 14 ημέρες, σύμφωνα με τις πρόνοιες της παραγράφου 8(1)(γ), λόγω δικής του υπαιτιότητας, ή
- (iv) έχουν παρέλθει 90 ημέρες κατά τις οποίες ο δανειολήπτης:
 - δεν έχει εκπληρώσει στο ακέραιο τις συμβατικές του αποπληρωμές και δεν έχει προχωρήσει σε οποιαδήποτε διευθέτηση ρύθμισης, όπως προνοείται στον Κώδικα, ή
 - αποτυγχάνει να ανταποκριθεί στο νέο συμβατικό χρονοδιάγραμμα αποπληρωμής, όπως προβλέπεται από τη λύση αναδιάρθρωσης που έχει συμφωνηθεί με βάση τον Κώδικα, και

- δεν επικοινωνεί ή δεν ανταποκρίνεται στις επικοινωνίες και ειδοποιήσεις του ΑΠΙ ή ο δανειολήπτης δεν συνεργάζεται με το ΑΠΙ για να ετοιμαστεί σχέδιο αναδιάρθρωσης,

και

(β) έχει σταλεί προειδοποιητική επιστολή στο δανειολήπτη σύμφωνα με τις πρόνοιες του σημείου 5(2)(δ)(1) και ο δανειολήπτης δεν έχει πραγματοποιήσει τις ενέργειες εντός του χρονικού πλαισίου ως καθορίζονται στην εν λόγω επιστολή.

(ε) Επικοινωνία λόγω ταξινόμησης δανειολήπτη ως "μη συνεργάσιμου"

(1) Τα ΑΠΙ ειδοποιούν, εγγράφως, τον μη συνεργάσιμο δανειολήπτη, του οποίου οι χορηγήσεις συνεχίζουν να παρουσιάζουν καθυστερήσεις ή υπερβάσεις πάνω από 90 ημέρες, και τυχόν εγγυητές του, για τα εξής:

- (i) ότι έχει ταξινομηθεί ως μη συνεργάσιμος,
- (ii) λεπτομέρειες αναφορικά με το χρονοδιάγραμμα με βάση το οποίο το ΑΠΙ θα ξεκινήσει νομικές διαδικασίες,
- (iii) εκτίμηση του πιθανού κόστους τέτοιων διαδικασιών,
- (iv) την αναμενόμενη επίπτωση στην πιστοληπτική διαβάθμιση του δανειολήπτη,
- (v) τον κίνδυνο της κατάσχεσης και εκποίησης από το ΑΠΙ των εξασφαλίσεων που έχουν δεσμευθεί εις όφελος του ΑΠΙ από το δανειολήπτη ή/και τους εγγυητές του για τις χορηγήσεις του σε καθυστέρηση,
- (vi) ότι ο δανειολήπτης και οι εγγυητές του εξακολουθούν να είναι υπόχρεοι για οποιοδήποτε ανεξόφλητο υπόλοιπο των χορηγήσεων μετά την κατάσχεση και εκποίηση των εξασφαλίσεων, συμπεριλαμβανομένων τυχόν τόκων, χρεώσεων και συναφών εξόδων πώλησης,
- (vii) οποιοδήποτε άλλη πληροφορία σχετική με τη συγκεκριμένη περίπτωση, και
- (viii) ότι το ΑΠΙ παρέχει μια τελευταία ευκαιρία προς το δανειολήπτη προκειμένου να επαναταξινομηθεί σε συνεργάσιμος εάν ενεργήσει καταλλήλως εντός 14 ημερών από την ημερομηνία της επιστολής αυτής.

(2) Σε περίπτωση μη ανταπόκρισης του δανειολήπτη στην έγγραφη ειδοποίηση που αναφέρεται στο σημείο 5(2)(ε)(1), το ΑΠΙ δύναται να κινήσει νομικές διαδικασίες.

6. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ:

(1) Απαιτούμενες πληροφορίες για αξιολόγηση της ικανότητας αποπληρωμής:

Τα ΑΠΙ έχουν το δικαίωμα και την υποχρέωση για πρόσβαση σε επαρκείς, πλήρεις και ακριβείς πληροφορίες στα οικονομικά δεδομένα του δανειολήπτη καθώς και των εγγυητών του, εφόσον κρίνεται ή κριθεί μεταγενέστερα κατά το στάδιο αξιολόγησης του δανειολήπτη σύμφωνα με την παράγραφο 7(3) απαραίτητο για σκοπούς διασφάλισης της ικανότητας αποπληρωμής του δανειολήπτη, προκειμένου να αξιολογούν επαρκώς την οικονομική τους κατάσταση και να αναπτύσσουν κατάλληλες λύσεις αναδιάρθρωσης των χορηγήσεων.

Το ΑΠΙ οφείλει να εξηγήσει στο δανειολήπτη και, όπου εφαρμόζεται, στους εγγυητές του ότι η έγκαιρη υποβολή πλήρως και επακριβώς συμπληρωμένων οικονομικών στοιχείων, διασφαλίζει την ανάπτυξη μιας λύσης αναδιάρθρωσης που συνάδει με την ικανότητα αποπληρωμής τους και, ως εκ τούτου, μειώνεται σημαντικά ο κίνδυνος νέων καθυστερήσεων ή/και υπερβάσεων.

Τα ΑΠΙ οφείλουν να ενημερώνουν με σαφήνεια το δανειολήπτη για τις απαραίτητες πληροφορίες και τα αντίστοιχα δικαιολογητικά που απαιτούνται. Οι πληροφορίες πρέπει να περιλαμβάνουν τα εξής:

- για δανειολήπτες που είναι φυσικά πρόσωπα, την «Κατάσταση Προσωπικών Οικονομικών Στοιχείων» («ΚΠΟΣ»), η οποία περιλαμβάνεται ως Μέρος ΙΙΙ του παρόντος Κώδικα, πλήρως συμπληρωμένη και υπογεγραμμένη καθώς και υπογεγραμμένη δήλωση προς το ΑΠΙ για την πληρότητα και την ορθότητα των στοιχείων στην ΚΠΟΣ·
- για δανειολήπτες που είναι νομικά πρόσωπα, τις ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις ή τους διευθυντικούς λογαριασμούς, εάν οι ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις δεν είναι διαθέσιμες·
- οποιαδήποτε απαραίτητα, κατά την κρίση του ΑΠΙ, δικαιολογητικά, για σκοπούς επιβεβαίωσης των οικονομικών και άλλων στοιχείων που παρέχονται από το δανειολήπτη και
- τυχόν πρόσθετες απαιτούμενες πληροφορίες για σκοπούς αναδιάρθρωσης·

Νοείται ότι, για περιπτώσεις δανειοληπτών των οποίων η ικανότητα αποπληρωμής των υπό αναδιάρθρωση χορηγήσεων τους βασίζεται και στους εγγυητές τους σύμφωνα με την παράγραφο 7(3), τα ΑΠΙ δύναται να ζητήσουν από τους εν λόγω εγγυητές να υποβάλουν αντίστοιχες πληροφορίες με αυτές που απαιτούνται από τους δανειολήπτες προκειμένου να αξιολογηθεί επαρκώς η ικανότητα αποπληρωμής και των εγγυητών.

(2) Χρονικό περιθώριο υποβολής οικονομικών και άλλων πληροφοριών από το δανειολήπτη και εγγυητή

Τα ΑΠΙ οφείλουν να δίνουν στο δανειολήπτη και, όπου εφαρμόζεται, των εγγυητών του ένα δίκαιο και λογικό χρονικό περιθώριο για την υποβολή των σχετικών οικονομικών και άλλων πληροφοριών, ανάλογα με το είδος των πληροφοριών που απαιτούνται για την αξιολόγηση της οικονομικής κατάστασης του δανειολήπτη και των εγγυητών. Το δίκαιο και λογικό χρονικό περιθώριο καθορίζεται ως εξής:

- για τις σχετικές πληροφορίες από φυσικά πρόσωπα, σε 14 ημέρες από την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας για λήψη ενεργειών από το δανειολήπτη σύμφωνα με την επιστολή του σημείου 5(2)(γ) ή 5(2)(δ)(1) ή 5(2)(ε)(1), αναλόγως της ισχύουσας περίπτωσης, και το οποίο χρονικό περιθώριο δύναται να επιμηκυνθεί μέχρι 7 ημέρες εάν συντρέχει σημαντικός, κατά την κρίση του ΑΠΙ, λόγος επί τούτου·

και

- για τις σχετικές πληροφορίες από νομικά πρόσωπα, σε δύο (2) μήνες εφόσον θα προσκομιστούν οι ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις ή σε ένα (1) μήνα εφόσον θα προσκομιστούν οι διευθυντικοί λογαριασμοί από την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας για λήψη ενεργειών από το δανειολήπτη σύμφωνα με την επιστολή του

σημείου 5(2)(γ) ή 5(2)(δ)(1) ή 5(2)(ε)(1), αναλόγως της ισχύουσας περίπτωσης, και το οποίο χρονικό περιθώριο δύναται να επιμηκυνθεί μέχρι 21 ημέρες εάν συντρέχει σημαντικός, κατά την κρίση του ΑΠΙ, λόγος επί τούτου.

7. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ:

(1) Αξιολόγηση της οικονομικής κατάστασης:

Είναι επιτακτική ανάγκη όπως το ΑΠΙ αξιολογεί επαρκώς την οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη και των εγγυητών, όπου εφαρμόζεται, προκειμένου να διασφαλιστεί η εξεύρεση των κατάλληλων επιλογών αναδιάρθρωσης και η εφαρμογή των πλέον επαρκών και βιώσιμων λύσεων αναδιάρθρωσης.

Η αξιολόγηση για σκοπούς αναδιάρθρωσης των πιστωτικών διευκολύνσεων του δανειολήπτη πρέπει να βασίζεται στις οικονομικές πληροφορίες που υποβλήθηκαν από τον δανειολήπτη, αλλά πρέπει να ενισχύεται, επίσης, με πρόσθετα στοιχεία που παρέχονται από το δανειολήπτη κατά τη διεξαγωγή της αξιολόγησης από το ΑΠΙ και αφορούν, αλλά δεν περιορίζονται, στα εξής:

- i. τη συγκεκριμένη κατάσταση του δανειολήπτη
- ii. την οικονομική ευρωστία του δανειολήπτη
- iii. το συνολικό ύψος και τις κατηγορίες των χορηγήσεων του δανειολήπτη
- iv. την τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη
- v. την προβλεπόμενη και αναμενόμενη ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη και
- vi. το ιστορικό πιστώσεων και αποπληρωμών του δανειολήπτη, περιλαμβανομένης και της συναλλακτικής συμπεριφοράς του στο παρελθόν.

Η αξιολόγηση πρέπει να ακολουθεί σαφείς και διαφανείς διεργασίες και διαδικασίες.

Τα ΑΠΙ οφείλουν να καταβάλλουν κάθε λογική προσπάθεια για να συνεργαστούν με το δανειολήπτη καθ' όλη τη διαδικασία αξιολόγησης προκειμένου να προσδιορίσουν με ακρίβεια την ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη και, ως εκ τούτου, να καταλήγουν σε μια ικανοποιητική και βιώσιμη λύση η οποία να είναι αποδεκτή και στα δύο μέρη.

Τα ΑΠΙ οφείλουν να διενεργούν την αξιολόγησή τους, λαμβάνοντας υπόψη τόσο ιστορικά στοιχεία όσο και ρεαλιστικές προβλέψεις. Για το σκοπό αυτό, τα ΑΠΙ οφείλουν να εξηγούν στο δανειολήπτη τα πλεονεκτήματα και την αναγκαιότητα να παραμείνει συνεργάσιμος και του να παρέχει σε εύθετο χρόνο, οποιαδήποτε περαιτέρω πληροφόρηση που είναι αναγκαία για να μπορεί το ΑΠΙ να αξιολογήσει και να επιβεβαιώσει τα προβλεπόμενα έσοδα και έξοδα του δανειολήπτη καθώς και τα περιουσιακά του στοιχεία.

Σε περιπτώσεις όπου, ο δανειολήπτης έχει διάφορες κατηγορίες χορηγήσεων (π.χ. δάνειο προς την επιχείρησή του, στεγαστικό δάνειο, δάνειο με εξασφάλιση εμπορικό ακίνητο, κλπ), το ΑΠΙ οφείλει να εξετάζει την περίπτωση διαχωρισμού των διαφόρων χορηγήσεων, των συνιστωσών εξασφαλίσεων ή/και των ροών εσόδων. Κατά την αξιολόγηση το ΑΠΙ οφείλει να εξετάζει αυτές τις κατηγορίες χορηγήσεων ξεχωριστά καθώς και στο σύνολο τους, για τον προσδιορισμό της πιο κατάλληλης λύσης αναδιάρθρωσης.

(2) Αξιολόγηση των Εξασφαλίσεων:

Έχοντας υπόψη τη σημασία της αξίας της εξασφάλισης ως εναλλακτικής πηγής αποπληρωμής καθώς και των αρνητικών επιπτώσεων επί της αξίας των εξασφαλίσεων λόγω του οικονομικού περιβάλλοντος, είναι επιτακτική ανάγκη όπως τα ΑΠΙ προβαίνουν σε ενδελεχή αξιολόγηση των εξασφαλίσεων.

Προκειμένου να διαμορφώσουν κατάλληλες και βιώσιμες λύσεις αναδιάρθρωσης, τα ΑΠΙ οφείλουν να διενεργούν ανεξάρτητη επαγγελματική εκτίμηση για τον προσδιορισμό της αγοραίας αξίας και της αξίας καταναγκαστικής πώλησης των ακινήτων στις περιπτώσεις όπου:

- i. το ακίνητο αποτελεί υφιστάμενη εξασφάλιση και το οποίο θα πωληθεί προκειμένου να μειωθεί ο δανεισμός, ή
- ii. τα ΑΠΙ ζητούν από τους δανειολήπτες να εξετάσουν το ενδεχόμενο συμπερίληψης ακινήτων που είναι ελεύθερα βαρών ως πρόσθετες εξασφαλίσεις, ή
- iii. η δέσμευση από το πιστωτικό ίδρυμα ακινήτων που είναι ελεύθερα βαρών αποσκοπεί στη μετατροπή μη εξασφαλισμένων χορηγήσεων σε εξασφαλισμένες χορηγήσεις.

Νοείται ότι, η ανεξάρτητη επαγγελματική εκτίμηση δύναται να διενεργείται από υπηρεσία εκτιμήσεων του πιστωτικού ιδρύματος, νοούμενου ότι αυτή στελεχώνεται από έγκριτους εκτιμητές και είναι ανεξάρτητη από τη διαδικασία εγκρίσεων χορηγήσεων.

Σε περίπτωση που ο δανειολήπτης καλείται να καταβάλει το κόστος της εκτίμησης, το ΑΠΙ οφείλει να προσκομίσει στον δανειολήπτη τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία πληρωμής καθώς και πιστό αντίγραφο της έκθεσης εκτίμησης.

(3) Αξιολόγηση των Εγγυήσεων:

Για περιπτώσεις όπου η ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη βασίζεται και στην ικανότητα αποπληρωμής των εγγυητών αυτού, τα ΑΠΙ οφείλουν να αξιολογούν την ικανότητα αποπληρωμής των εγγυητών και της προθυμίας τους να συνεργαστούν καθώς και τις εγγυήσεις που παρέχονται σε παρόμοια βάση με την αξιολόγηση της ικανότητας αποπληρωμής του δανειολήπτη.

Τα ΑΠΙ οφείλουν να ενθαρρύνουν τους δανειολήπτες να λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα για να διευκολύνεται η επικοινωνία και η συνεργασία μεταξύ εγγυητή και ΑΠΙ ούτως ώστε να αποφεύγονται περιπλοκές ή/και καθυστερήσεις στη διαδικασία.

(4) Αξιολόγηση των επιλογών αναδιάρθρωσης:

Τα ΑΠΙ οφείλουν, αφού λάβουν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες από το δανειολήπτη, να εξετάζουν όλες τις διαθέσιμες επιλογές αναδιάρθρωσης των χορηγήσεων προκειμένου να αποφασίσουν για τις πιο κατάλληλες επιλογές για τη συγκεκριμένη κατάσταση του δανειολήπτη. Κατά την αξιολόγηση των διαφόρων επιλογών έναντι της οικονομικής κατάστασης του δανειολήπτη, το ΑΠΙ δύναται να θεωρήσει απαραίτητο όπως επικοινωνήσει με το δανειολήπτη, προκειμένου να λάβει περισσότερες πληροφορίες τις οποίες κρίνει απαραίτητες. Τα ΑΠΙ οφείλουν να εξηγούν στους δανειολήπτες ότι είναι ζωτικής σημασίας η επίτευξη βιώσιμων λύσεων αναδιάρθρωσης για το αμοιβαίο όφελος του ΑΠΙ και του δανειολήπτη, και, ως εκ τούτου, θα πρέπει να υποβάλλουν όλες τις

απαραίτητες πληροφορίες σε εύθετο χρόνο και να συμμετάσχουν σε μια εποικοδομητική ανταλλαγή πληροφοριών και ιδεών κατά τη διαδικασία αναδιάρθρωσης.

Τα ΑΠΙ οφείλουν να τεκμηριώνουν ενδελεχώς την αξιολόγηση με σκοπό, μεταξύ άλλων, την παροχή στο δανειολήπτη όλων των απαραίτητων επεξηγήσεων κατά την παρουσίαση των λύσεων αναδιάρθρωσης.

8. ΛΥΣΕΙΣ ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΗΣ:

(1)(α) Γενικές αρχές:

Τα ΑΠΙ οφείλουν να προτείνουν βιώσιμες λύσεις αναδιάρθρωσης σε δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες. Μια λύση θεωρείται βιώσιμη όταν παρέχει στο δανειολήπτη τη δυνατότητα να αποπληρώνει τις χορηγήσεις του σύμφωνα με το αναθεωρημένο σχέδιο αναδιάρθρωσης και, παράλληλα, επιτυγχάνεται μείωση του υπόλοιπου των χορηγήσεων του σε μεσοπρόθεσμο ή μακροπρόθεσμο ορίζοντα.

Τα ΑΠΙ οφείλουν να εξετάζουν τη βιωσιμότητα της λύσης ως το βασικό παράγοντα της όλης διαδικασίας, ειδικά με σκοπό την αποφυγή νομικών διαδικασιών και τη ρευστοποίηση των εξασφαλίσεων. Προς το σκοπό αυτό, τα ΑΠΙ οφείλουν να διασφαλίζουν ότι ο δανειολήπτης παρέχει στο ΑΠΙ όλες τις σχετικές οικονομικές πληροφορίες, περιλαμβανομένων και στοιχείων για τυχόν χορηγήσεις του από άλλα ΑΠΙ.

Σε περιπτώσεις όπου υπάρχουν πολλαπλοί πιστωτές, οι πιστωτές πρέπει να συνεργάζονται μεταξύ τους, ανεξάρτητα από την απόδοση των λογαριασμών του δανειολήπτη ή την εγγραφή εξασφαλίσεων σε εκάστοτε ΑΠΙ. Ο απώτερος σκοπός είναι η κατάληξη σε βιώσιμες λύσεις αναδιάρθρωσης, οι οποίες να είναι εφικτές στη βάση της συνολικής κατάστασης του δανειολήπτη και της διαφύλαξης της θέσης όλων των ΑΠΙ.

Τα ΑΠΙ οφείλουν να εξηγούν με σαφήνεια στο δανειολήπτη ότι η αναδιάρθρωση είναι εθελοντικού χαρακτήρα και ότι η συναίνεση του δανειολήπτη είναι απαραίτητη για οποιαδήποτε τροποποίηση των υφιστάμενων όρων και προϋποθέσεων.

Τα ΑΠΙ οφείλουν να διεξάγουν τη διαδικασία για τον εντοπισμό των σχετικών επιλογών αναδιάρθρωσης με διαφανή τρόπο και σε στενή συνεργασία με το δανειολήπτη.

Τα ΑΠΙ οφείλουν να παρέχουν στο δανειολήπτη μια σειρά από διαθέσιμες λύσεις αναδιάρθρωσης, από το εύρος των επιλογών που εξετάστηκαν, καθώς και τεκμηριωμένη επεξήγηση και τις επιπτώσεις κάθε πρότασης. Τα ΑΠΙ οφείλουν να εμπλέκουν, στο μέγιστο δυνατό βαθμό, το δανειολήπτη για τον καθορισμό της πιο κατάλληλης λύσης στην συγκεκριμένη περίπτωση.

Τα ΑΠΙ οφείλουν να είναι δεκτικά σε σχόλια και αιτήματα από τους δανειολήπτες και σε περίπτωση που έχουν γίνει ακούσια λάθη στην αξιολόγηση από τα ΑΠΙ λόγω λαθών στα γεγονότα ή στις παραδοχές, τότε τα ΑΠΙ οφείλουν να αναθεωρήσουν την αξιολόγησή τους και να παρουσιάσουν, εκ νέου, αναθεωρημένη λύση αναδιάρθρωσης.

(β) Χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας αξιολόγησης και πρώτης ενημέρωσης του δανειολήπτη:

(1) Τηρουμένων των διατάξεων των σημείων 8(1)(β)(2) και 8(3), για όλους τους δανειολήπτες που καλύπτονται από το πεδίο εφαρμογής του Κώδικα, εξαιρουμένων αυτών που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Μέρους VIA των περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμων του 2010 και 2014, ως εκάστοτε τροποποιούνται ή αντικαθίστανται, και οι οποίοι εξάσκησαν το δικαίωμά τους για διαμεσολάβηση σύμφωνα με τον εν λόγω Νόμο, ο συνολικός χρόνος ολοκλήρωσης (i) της διαδικασίας αξιολόγησης σύμφωνα με την παράγραφο 7 και (ii) της πρώτης προφορικής ενημέρωσης του δανειολήπτη της απόφασης του ΑΠΙ για την προτεινόμενη λύση/τις προτεινόμενες λύσεις αναδιάρθρωσης ή ότι δεν υφίσταται βιώσιμη λύση αναδιάρθρωσης δεν πρέπει να υπερβαίνει:

- για αναδιρθώσεις χορηγήσεων φυσικών προσώπων, τον ένα (1) μήνα από την ημερομηνία λήψης όλων των απαιτούμενων, για σκοπούς αναδιάρθρωσης, πληροφοριών από το δανειολήπτη και τυχόν εγγυητών σύμφωνα με την παράγραφο 6 και
- για αναδιρθώσεις χορηγήσεων νομικών προσώπων, τους δύο (2) μήνες από την ημερομηνία λήψης όλων των απαιτούμενων, για σκοπούς αναδιάρθρωσης, πληροφοριών από αυτά και τυχόν εγγυητών τους σύμφωνα με την παράγραφο 6.

(2) Τηρουμένων των διατάξεων του σημείου 8(3), ο συνολικός χρόνος ολοκλήρωσης (i) της διαδικασίας αξιολόγησης σύμφωνα με την παράγραφο 7 και (ii) της πρώτης προφορικής ενημέρωσης του δανειολήπτη αναφορικά με την απόφαση του ΑΠΙ για την προτεινόμενη λύση/τις προτεινόμενες λύσεις αναδιάρθρωσης ή ότι δεν υφίσταται βιώσιμη λύση αναδιάρθρωσης δύναται, σε εξαιρετικές περιπτώσεις, να επεκταθεί μέχρι και 14 ημέρες εφόσον συντρέχει σημαντικός λόγος που μπορεί να τεκμηριωθεί.

(γ) Διάρκεια επικοινωνίας ΑΠΙ και δανειολήπτη:

Τηρουμένων των διατάξεων του σημείου 8(3), για όλους τους δανειολήπτες, εξαιρουμένων αυτών που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Μέρους VIA των περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμων του 2010 και 2014, ως εκάστοτε τροποποιούνται ή αντικαθίστανται, και οι οποίοι εξάσκησαν το δικαίωμά τους για διαμεσολάβηση σύμφωνα με τον εν λόγω Νόμο, η διάρκεια επικοινωνίας μεταξύ ΑΠΙ και δανειολήπτη μετά την πρώτη ενημέρωση του δανειολήπτη επί της απόφασης του ΑΠΙ για προτεινόμενη λύση/προτεινόμενες λύσεις αναδιάρθρωσης, για σκοπούς επίτευξης μιας αμοιβαία αποδεκτής λύσης αναδιάρθρωσης, δεν δύναται να υπερβαίνει τις 14 ημέρες από την ημερομηνία της πρώτης ενημέρωσης του δανειολήπτη επί της απόφασης.

(2) Γνωστοποίηση της απόφασης:

(α) Θετική απόφαση:

Η γνωστοποίηση θετικής απόφασης στο δανειολήπτη από το ΑΠΙ πρέπει να γίνεται σύμφωνα με την ακόλουθη διαδικασία:

Μετά την επικοινωνία ΑΠΙ και δανειολήπτη σύμφωνα με το σημείο 8(1)(γ), τα ΑΠΙ οφείλουν να γνωστοποιούν στο δανειολήπτη και στον εγγυητή, όπου εφαρμόζεται, την τελική απόφαση εντός 14 ημερών, σε κατ' ιδίαν συνάντηση, όπου και του παραδίδεται διά χειρός «επιστολή προσφοράς» με τη συμμετοχή του εγγυητή, όπου εφαρμόζεται, ή η επιστολή προσφοράς να ταχυδρομείται όπου τέτοια συνάντηση δεν είναι εφικτή. Στην επιστολή προσφοράς, τα ΑΠΙ οφείλουν να παρέχουν στο δανειολήπτη και στον εγγυητή, όπου εφαρμόζεται, λεπτομερή και σαφή εξήγηση της απόφασης και τους ακριβείς όρους και τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες η απόφαση έχει εγκριθεί. Συγκεκριμένα, η επιστολή προσφοράς πρέπει να περιλαμβάνει:

- (i) σαφή επεξήγηση και αιτιολόγηση της απόφασης και τι περιλαμβάνει η προτεινόμενη λύση αναδιάρθρωσης
- (ii) τους νέους όρους και προϋποθέσεις που υπόκεινται στην έγκριση
- (iii) ανάλυση όλων των επιπλέον εξόδων, εάν υπάρχουν, που πρέπει να καταβάλει ο δανειζόμενος, ως αποτέλεσμα της προτεινόμενης λύσης αναδιάρθρωσης
- (iv) τα επόμενα βήματα προκειμένου ο δανειολήπτης να αποδεχθεί επισήμως την προσφορά και να νομιμοποιηθούν οι τροποποιήσεις της ισχύουσας σύμβασης και
- (v) τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθηθεί σε περίπτωση που η πρόταση του ΑΠΙ απορριφθεί από το δανειολήπτη ήτοι -
 - (α) να ενημερώσει το ΑΠΙ επί της απόρριψης, γραπτώς, εντός 21 ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της επιστολής προσφοράς και
 - (β) ότι το ΑΠΙ οφείλει να ανταποκριθεί στο δανειολήπτη, γραπτώς, εντός 7 ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της άρνησης του δανειολήπτη:
 - (i) εκφράζοντας την προθυμία του να τον συγκαλέσει, εκ νέου, προκειμένου να αξιολογηθούν άλλες επιλογές, εάν είναι εφικτό,
 - ή
 - (ii) εξηγώντας του ότι τούτο δεν είναι δυνατόν και να καθορίζει τις συνέπειες για το δανειολήπτη εάν αρνηθεί την πρόταση, και θα πρέπει, τουλάχιστον, να εξηγήσει ότι:
 - έχει το δικαίωμα να διαβιβάσει ένσταση στην Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών του ΑΠΙ εντός ενός μηνός από την ημερομηνία παραλαβής της επιστολής του σημείου (β) πιο πάνω, εκτός και εάν καθορίζεται διαφορετικά δυνάμει άλλης ισχύουσας νομοθεσίας
 - το δικαίωμα του ΑΠΙ να ανακαλέσει τους λογαριασμούς και να ξεκινήσει νομική διαδικασία μετά το πέρας της διαδικασίας επίλυσης διαφορών ή/και οποιασδήποτε άλλης διαδικασίας δυνάμει της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας και
 - τις πιθανές νομικές επιπτώσεις, π.χ. εκτίμηση των πρόσθετων νομικών εξόδων που δύναται να επιβαρυνθεί ο δανειολήπτης, το δικαίωμα του ΑΠΙ να ανακτήσει ή να ρευστοποιήσει την υποθηκευμένη περιουσία και κάθε άλλη εξασφάλιση, κλπ.

(β) Αρνητική απόφαση:

Τα ΑΠΙ οφείλουν να αποφεύγουν, στο μέγιστο δυνατό βαθμό, τη λήψη νομικών μέτρων και να αναζητούν με το δανειολήπτη όλες τις πιθανές εξώδικες επιλογές.

Στην περίπτωση κατά την οποία, μετά από ενδελεχή αξιολόγηση και επιμελή συνεργασία με το δανειολήπτη, το ΑΠΙ καταλήγει σε αρνητική απόφαση (δηλαδή εκτιμάται ότι ο δανειολήπτης δεν θα είναι σε θέση να συμμορφωθεί με οποιαδήποτε από τις επιλογές αναδιάρθρωσης που εξετάστηκαν), το ΑΠΙ γνωστοποιεί αυτή του την απόφαση στον δανειολήπτη εντός 14 ημερών από την τελευταία ημέρα επικοινωνίας με το δανειολήπτη σύμφωνα με το σημείο 8(1)(γ), είτε σε κατ' ιδίαν συνάντηση, είτε μέσω επιστολής, όπου η συνάντηση δεν μπορεί να διευθετηθεί.

Τα ΑΠΙ οφείλουν να τεκμηριώνουν, δεόντως, την αρνητική τους απόφαση, περιλαμβανομένων των επαληθευτικών στοιχείων της αξιολόγησης που οδήγησαν σε αυτή την απόφαση, και να διαβιβάζουν, επισήμως και γραπτώς, στο δανειολήπτη την αρνητική τους απόφαση, μέσω επιστολής (εφεξής «επιστολή αρνητικής απόφασης»), η οποία περιλαμβάνει, κατ' ελάχιστον, τα εξής:

- (i) σαφή επεξήγηση και αιτιολόγηση της απόφασης
- (ii) το δικαίωμά του να διαβιβάσει ένσταση στην Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών του ΑΠΙ εντός ενός μηνός από την ημερομηνία παραλαβής της επιστολής αρνητικής απόφασης, εκτός και εάν καθορίζεται διαφορετικά δυνάμει άλλης ισχύουσας νομοθεσίας
- (iii) το δικαίωμα του ΑΠΙ να ανακαλέσει τους λογαριασμούς και να ξεκινήσει νομική διαδικασία μετά το πέρας της διαδικασίας επίλυσης διαφορών ή/και οποιασδήποτε άλλης διαδικασίας δυνάμει της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας και
- (iv) τις πιθανές νομικές επιπτώσεις, π.χ. εκτίμηση των πρόσθετων νομικών εξόδων που δύναται να επιβαρυνθεί ο δανειολήπτης, το δικαίωμα του ΑΠΙ να ανακτήσει ή να ρευστοποιήσει την υποθηκευμένη περιουσία και κάθε άλλη εξασφάλιση, κλπ.

(3) Χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας διαμεσολάβησης:

Για τις περιπτώσεις αναδιάρθρωσης χορηγήσεων δανειοληπτών που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Μέρους VIA των περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμων του 2010 και 2014, ως εκάστοτε τροποποιούνται ή αντικαθίστανται, και οι οποίοι δανειολήπτες έχουν εξασκήσει το δικαίωμά τους για υποβολή αίτησης στον Επίτροπο προκειμένου αυτός να διορίσει διαμεσολαβητή σύμφωνα με τις διατάξεις του Μέρους VIA του εν λόγω Νόμου, ο συνολικός χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας που περιγράφεται στο εδάφιο 10 του άρθρου 14Γ του εν λόγω Νόμου καθορίζεται στο εδάφιο αυτό.

9. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ:

(1) Γενικές αρχές:

Τα ΑΠΙ πρέπει να συστήσουν Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών που να διαθέτει επαρκείς πόρους και τα μέλη αυτής να είναι ανεξάρτητα των λειτουργιών χορήγησης πιστώσεων,

έγκρισης πιστώσεων, ελέγχου πιστοδοτήσεων και τις λειτουργίες διαχείρισης κινδύνων και της οποίας ο προεδρεύων είναι διευθυντικό στέλεχος του ΑΠΙ, ούτως ώστε να χειρίζεται όλες τις ενστάσεις αναφορικά με αναδιρθώσεις, αποτελεσματικά, αποδοτικά, έγκαιρα και αμερόληπτα.

Το ΑΠΙ πρέπει να καθορίσει τέτοιες διεργασίες και διαδικασίες αναφορικά με την υποβολή ενστάσεων, απαιτήσεων και καταγγελιών ώστε να επιτυγχάνεται η άμεση και εύκολη πρόσβαση από όλους τους δανειολήπτες. Πρόσθετα, η μέθοδος υποβολής ένστασης πρέπει να περιγράφεται με σαφήνεια και διαφάνεια σε ειδική ενότητα της ιστοσελίδας του ΑΠΙ.

(2) Γραπτή διαδικασία για τη μέθοδο επίλυσης διαφορών του ΑΠΙ:

Τα ΑΠΙ οφείλουν να καθορίζουν με σαφήνεια τη διαδικασία ενστάσεων στις σχετικές πολιτικές και διαδικασίες του και να την γνωστοποιούν, δεόντως, σε όλους τους νέους και υφιστάμενους δανειολήπτες.

Το περιεχόμενο της διαδικασίας επίλυσης διαφορών που πρέπει να γνωστοποιείται στο δανειολήπτη πρέπει να περιλαμβάνει, τουλάχιστον, τα εξής:

- το σημείο επικοινωνίας στο ΑΠΙ που χειρίζεται ενστάσεις, απαιτήσεις και καταγγελίες,
- διευκρίνιση ότι γίνονται δεκτές μόνο γραπτές αιτήσεις,
- τυποποιημένα έγγραφα που παρέχονται από το ΑΠΙ και που δύναται να χρησιμοποιηθούν από το δανειολήπτη,
- που και πώς να υποβάλλεται η αίτηση, δηλαδή με ταχυδρομείο, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, με το χέρι, κλπ, και
- τα ονόματα των ατόμων στο ΑΠΙ με τα οποία ο δανειολήπτης δύναται να επικοινωνεί έως ότου η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών αποφασίσει επί της ένστασης.

Το περιεχόμενο της διαδικασίας επίλυσης διαφορών που πρέπει να ακολουθείται από το ΑΠΙ πρέπει να περιλαμβάνει, τουλάχιστον, τα εξής:

- λεπτομερείς επεξηγήσεις της διαδικασίας εξέτασης που πρέπει να ακολουθείται από την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών,
- το δικαίωμα της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών να καλέσει σε κατ'ιδίαν συνάντηση το δανειολήπτη που υπέβαλε ένσταση καθώς και την υποχρέωση της εν λόγω Επιτροπής για συνάντηση με το δανειολήπτη εφόσον το ζητήσει ο ίδιος,
- τα απαιτούμενα δικαιολογητικά για σκοπούς της εξέτασης, και
- το μέγιστο χρονικό διάστημα για την παροχή στο δανειολήπτη των εξής:
 - (i) επίσημη γνωστοποίηση παραλαβής της ένστασης, η οποία δεν δύναται να υπερβεί τις 21 ημέρες από την ημερομηνία παραλαβής της ένστασης, και
 - (ii) επίσημη απόφαση αναφορικά με την ένσταση, η οποία δεν δύναται να υπερβεί τους δύο (2) μήνες από την ημερομηνία παραλαβής της ένστασης.

10. ΕΠΙΔΕΙΞΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ:

Τα ΑΠΙ οφείλουν να είναι σε θέση να αποδεικνύουν στην ΚΤΚ την πλήρη συμμόρφωσή τους με τις πρόνοιες του παρόντος Κώδικα.

Για το σκοπό αυτό, τα ΑΠΙ οφείλουν να:

- (1) διασφαλίζουν την προσβασιμότητα, την ποιότητα και την πληρότητα όλων των σχετικών πληροφοριών
- (2) τηρούν ένα ολοκληρωμένο αρχείο για τα εξής:
 - όλες τις επικοινωνίες με τους δανειολήπτες όσον αφορά τις καθυστερήσεις και τις αναδιρθρώσεις χορηγήσεων,
 - όλες τις πληροφορίες που έχουν ληφθεί από το δανειολήπτη,
 - όλων των ενεργειών που έχουν ληφθεί κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αναδιάρθρωσης,
 - όλες τις αξιολογήσεις που έχουν διενεργηθεί,
 - όλες τις επίσημες εγκρίσεις που έχουν δοθεί, και
 - άλλα συναφή νομικά έγγραφα.
- (3) Διαθέτουν αρχείο με όλα τα σχετικά έγγραφα.
- (4) Τηρούν όλα τα αρχεία που αποδεικνύουν τη συμμόρφωσή τους με τον παρόντα Κώδικα για ελάχιστη περίοδο έξι (6) ετών και όλα τα στοιχεία των δανειοληπτών για τουλάχιστον έξι (6) έτη μετά τη λήξη της συνεργασίας με το δανειολήπτη.

Μέρος II

ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ ΤΩΝ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ ΚΑΙ ΕΓΓΥΗΤΩΝ

1. Τα ΑΠΙ οφείλουν να παρέχουν στους δανειολήπτες έγγραφο που καθορίζει τις αντίστοιχες υποχρεώσεις και δικαιώματα των δανειοληπτών και των ΑΠΙ, στο οποίο οι δανειολήπτες υπογράφουν ότι έχουν λάβει επαρκείς και πλήρεις εξηγήσεις. Κατ' ελάχιστον, το εν λόγω έγγραφο πρέπει να περιλαμβάνει τα εξής αναφορικά με τις υποχρεώσεις των δανειοληπτών:
 - i. να επιδεικνύουν σεβασμό προς τις απαιτήσεις των όρων των συμφωνιών των χορηγήσεων
 - ii. να συνεργάζονται πλήρως με το ΑΠΙ, προκειμένου να επιτευχθεί μια βιώσιμη λύση αναδιάρθρωσης
 - iii. να επιδεικνύουν ακεραιότητα, εντιμότητα και διαφάνεια και να ενεργούν πάντα με καλή πίστη
 - iv. να είναι προνοητικοί στην επικοινωνία τους με τα ΑΠΙ όταν προβλέπουν ή αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην εκπλήρωση των υποχρεώσεών τους
 - v. να παρέχουν, εγκαίρως, πλήρη, ολοκληρωμένα, επικαιροποιημένα και ορθά οικονομικά στοιχεία και πληροφορίες αναφορικά με την οικονομική τους κατάσταση (π.χ. ύψος εσόδων και καθαρή αξία), όταν και εφόσον απαιτείται, περιλαμβανομένων τεκμηριωμένων στοιχείων εσόδων, εξόδων και άλλων οικονομικών στοιχείων
 - vi. να γνωστοποιούν όλες τις σχετικές πληροφορίες, περιλαμβανομένων στοιχείων των χορηγήσεων τους με άλλα πιστωτικά ιδρύματα, προκειμένου να αξιολογηθεί η

συνολική οικονομική τους κατάσταση και να επιτευχθεί, τελικά, μια συναινετική συμφωνία μεταξύ όλων των πιστωτών και του δανειολήπτη·

- vii. να είναι συνεργάσιμοι στην παροχή πρόσθετων σχετικών δικαιολογητικών εγγράφων που απαιτούνται από το ΑΠΙ·
 - viii. για φυσικά πρόσωπα, να ετοιμάσουν υπογεγραμμένη Κατάσταση Προσωπικών Οικονομικών Στοιχείων, σύμφωνα με το Μέρος III πιο κάτω·
 - ix. να ενεργούν για την επίλυση των καθυστερήσεων και άλλων αθετήσεων σε εύθετο χρόνο·
 - x. να δηλώνουν ότι κατανοούν ότι οι καλύτερες λύσεις μπορούν να επιτευχθούν με την πλήρη συνεργασία και σύμπραξη τους με το ΑΠΙ·
 - xi. να είναι δεκτικοί στις προτάσεις αναδιάρθρωσης·
 - xii. να δηλώνουν ότι κατανοούν ότι η μη συμμόρφωση με το πρόγραμμα αποπληρωμής και η μη παροχή αξιόπιστων πληροφοριών δύναται να παύσει τη συνεργασία και, ενδεχομένως, να οδηγήσει σε νομικές διαδικασίες και
 - xiii. να μην προβαίνουν σε οποιαδήποτε ενέργεια που θα μπορούσε να επηρεάσει αρνητικά τη θέση του ΑΠΙ και των εξασφαλίσεων του.
2. Τα ΑΠΙ οφείλουν να παρέχουν στους εγγυητές έγγραφο που να καθορίζει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, οι οποίες, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνουν την έγκαιρη υποβολή των οικονομικών πληροφοριών που απαιτούνται από το ΑΠΙ και αναγνώριση των υποχρεώσεων των εγγυητών, ως ορίζονται στον Περί της Προστασίας Ορισμένης Ομάδας Εγγυητών Νόμο του 2003, όπως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται.
3. Τα ΑΠΙ οφείλουν:
- (α) Όταν προτείνουν τις πιθανές επιλογές αναδιάρθρωσης:
 - (i) να βοηθούν το δανειολήπτη να κατανοήσει τις διάφορες πιθανές επιλογές·
 - (ii) να δίνουν χρόνο στο δανειολήπτη να κάνει τη δική του εκτίμηση αναφορικά με τις επιπτώσεις της κάθε πιθανής επιλογής, προκειμένου να προβεί σε μια τεκμηριωμένη πρόταση προς το ΑΠΙ ως προς την επιλογή που αυτό θα αναπτύξει και
 - (iii) να ενημερώνουν το δανειολήπτη για το δικαίωμα του να αναζητήσει συμβουλή ανεξάρτητου επαγγελματία για την υποβοήθηση του στη λήψη απόφασης, εάν κρίνει απαραίτητο.
 - (β) Όταν προτείνουν λύσεις αναδιάρθρωσης:
 - (i) να διασφαλίζουν, στο μέγιστο του δυνατού, ότι οι προτεινόμενες λύσεις είναι βιώσιμες και ότι ο δανειολήπτης θα συνεχίσει να είναι βιώσιμος·
 - (ii) να συζητούν τις προτεινόμενες λύσεις και να δίνουν διευκρινίσεις στο δανειολήπτη, προκειμένου να τον βοηθήσουν να λάβει απόφαση στη βάση ολοκληρωμένης πληροφόρησης και
 - (iii) να ενημερώνουν το δανειολήπτη αναφορικά με το δικαίωμά του να απαντήσει στο ΑΠΙ για το ποιά από τις προτεινόμενες λύσεις ο δανειολήπτης θεωρεί την πιο κατάλληλη και βιώσιμη, σύμφωνα με την οικονομική του κατάσταση, ή εάν καμία από τις προτεινόμενες λύσεις δεν είναι αποδεκτή να παρέχει μια εναλλακτική πρόταση στο ΑΠΙ.

Μέρος III

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Σχετικά τα έντυπα 4120.Ε.4697Α (στην Ελληνική γλώσσα) και 4120.Ε.4697Β (στην Αγγλική γλώσσα)

