

## ΟΙ ΠΕΡΙ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ ΝΟΜΟΙ ΤΟΥ 1997 ΕΩΣ (Αρ. 3) ΤΟΥ 2013

### Οδηγία δυνάμει του άρθρου 41

66(I) του 1997	Η Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου, ασκώντας τις εξουσίες που της παρέχονται δυνάμει των εδαφίων (1) και (2) του άρθρου 41 των περί Εργασιών Πιστωτικών Ιδρυμάτων Νόμων του 1997 έως (Αρ. 3) του 2013, εκδίδει την παρούσα Οδηγία.
74(I) του 1999	
94(I) του 2000	
119(I) του 2003	
4(I) του 2004	
151(I) του 2004	
231(I) του 2004	
235(I) του 2004	
20(I) του 2005	
80(I) του 2008	
100(I) του 2009	
123(I) του 2009	
27(I) του 2011	
104(I) του 2011	
107(I) του 2012	
14(I) του 2013	
87(I) του 2013	
102(I) του 2013.	

### ΜΕΡΟΣ Ι – ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Συνοπτικός τίτλος.	1. Η παρούσα Οδηγία θα αναφέρεται ως «οι περί της Διαχείρισης Καθυστερήσεων Οδηγίες του 2013 και 2014».
Πεδίο εφαρμογής.	2. Οι διατάξεις της παρούσας Οδηγίας εφαρμόζονται από όλα τα πιστωτικά ιδρύματα που έχουν λάβει άδεια από την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου, σύμφωνα με το άρθρο 4(1) των περί Εργασιών Πιστωτικών Ιδρυμάτων Νόμων του 1997 έως (Αρ. 3) του 2013, και από όλα τα υποκαταστήματα πιστωτικών ιδρυμάτων άλλων κρατών μελών που λειτουργούν στη Δημοκρατία, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 10Α του υπό αναφορά Νόμου, εκτός εάν έχουν θεσπιστεί αντίστοιχες πρόνοιες στο ρυθμιστικό πλαίσιο από την αρμόδια αρχή άλλου κράτους μέλους.
Σκοπός.	3. Σκοπός της παρούσας Οδηγίας είναι η εφαρμογή από τα ΑΠΙ αποδοτικών και αποτελεσματικών στρατηγικών, πολιτικών, δομών, διαδικασιών και μηχανισμών για τη διαχείριση καθυστερήσεων και την επίτευξη δίκαιων και βιώσιμων αναδιαρθρώσεων των χορηγήσεων των δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες, με απώτερο σκοπό την αντιμετώπιση των οικονομικών δυσχερειών που προκλήθηκαν από την οικονομική κρίση που διέρχεται η Κυπριακή Δημοκρατία.
Ερμηνεία.	4. Για τους σκοπούς της παρούσας Οδηγίας, εφαρμόζονται οι ερμηνείες που αναφέρονται στο Νόμο, εκτός εάν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια. Πρόσθετα, εφαρμόζονται οι ακόλουθες ερμηνείες, εκτός εάν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια:

«αδειοδοτημένο πιστωτικό ίδρυμα» ή «ΑΠΙ» έχει την έννοια που αποδίδεται στον όρο αυτό από το άρθρο 2 του Νόμου και περιλαμβάνει, επίσης, τηρούμενων των διατάξεων της παραγράφου 2, υποκαταστήματα πιστωτικών ιδρυμάτων άλλου κράτους μέλους που λειτουργούν στη Δημοκρατία δυνάμει του άρθρου 10Α του Νόμου.

«αναδιάρθρωση» σημαίνει οποιαδήποτε ενέργεια από ΑΠΙ η οποία επιφέρει αλλαγές στους όρους ή/και προϋποθέσεις μιας χορήγησης, και αποσκοπεί στην αντιμετώπιση υφιστάμενων ή αναμενόμενων δυσκολιών στην εκ μέρους του δανειολήπτη εξυπηρέτηση της χορήγησης σύμφωνα με το υφιστάμενο πρόγραμμα αποπληρωμής.

«δανειολήπτης» σημαίνει φυσικό ή νομικό πρόσωπο στο οποίο το ΑΠΙ παρείχε μία ή περισσότερες χορηγήσεις.

«δανειολήπτης που αντιμετωπίζει οικονομικές δυσκολίες» σημαίνει δανειολήπτη του οποίου η οικονομική κατάσταση έχει επιδεινωθεί σε τέτοιο βαθμό ώστε δεν είναι ή ενδεχομένως να μην είναι σε θέση να εξυπηρετήσει τις πιστωτικές του διευκολύνσεις, σύμφωνα με το συμβατικό πρόγραμμα αποπληρωμής.

«καθυστερήσεις» σημαίνει χορηγήσεις σε καθυστέρηση όταν ο δανειολήπτης δεν έχει προβεί σε πλήρη εξόφληση της δόσης του δανείου μέχρι την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας και περιλαμβάνει, επίσης, υπερβάσεις.

«κύρια κατοικία» σημαίνει σπίτι ή διαμέρισμα το οποίο ο δανειολήπτης χρησιμοποιεί ως οικία του και δύναται να περιλαμβάνει οικόπεδο ή μερίδιο οικοπέδου στο οποίο η κύρια κατοικία του δανειολήπτη είναι υπό κατασκευή ή θα αρχίσει να κατασκευάζεται σε εύθετο χρόνο.

Κ.Δ.Π. 252/2013. «μη εξυπηρετούμενο δάνειο» σημαίνει τη μη εξυπηρετούμενη χορήγηση όπως ορίζεται στην περί του Ορισμού των Μη Εξυπηρετούμενων και των Ρυθμισμένων Χορηγήσεων Οδηγία του 2013.

«Νόμο» σημαίνει τους περί Εργασιών Πιστωτικών Ιδρυμάτων Νόμους του 1997 έως (Αρ. 3) του 2013.

«χορήγηση» έχει την έννοια που αποδίδεται στον όρο αυτό από την περί του Ορισμού των Μη εξυπηρετούμενων και των Ρυθμισμένων Χορηγήσεων Οδηγία του 2013.

«υπέρβαση» σημαίνει το ποσό του υπολοίπου του λογαριασμού υπερανάληψης που είναι μεγαλύτερο από το εγκεκριμένο όριο του λογαριασμού υπερανάληψης.

## **ΜΕΡΟΣ ΙΙ – ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ**

Στρατηγική  
Διαχείρισης  
Καθυστερή-  
σεων.

5. Κάθε ΑΠΙ οφείλει να αναπτύξει στρατηγική διαχείρισης καθυστερήσεων, σύμφωνα με το Πλαίσιο για τη Διαχείριση Καθυστερήσεων του Παραρτήματος 1 της παρούσας Οδηγίας, η οποία περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:

- (α) την πολιτική διαχείρισης καθυστερήσεων για την κάθε κατηγορία χορηγήσεων,
- (β) τις κατάλληλες δομές διακυβέρνησης και μηχανισμούς ελέγχου όσον αφορά τη διαχείριση καθυστερήσεων,
- (γ) πρόνοιες για την ταξινόμηση των χορηγήσεων,
- (δ) σαφή και καθορισμένη προσέγγιση για έκαστη κατηγορία χορηγήσεων,
- (ε) την οργανωτική δομή για τη διαδικασία διαχείρισης καθυστερήσεων,
- (στ) πρόνοιες για τις διαδικασίες, μηχανισμούς και τα συστήματα, περιλαμβανομένων των απαιτήσεων πληροφόρησης, για τη διαχείριση καθυστερήσεων,
- (ζ) τις επιλογές λύσεων αναδιάρθρωσης και το πλαίσιο εφαρμογής τους,
- (η) πρόνοιες για την πιστή εφαρμογή του Κώδικα Συμπεριφοράς για το Χειρισμό Δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν Οικονομικές Δυσκολίες όπως προβλέπεται στο Παράρτημα 2 της παρούσας Οδηγίας, και
- (θ) πρόνοιες για την αξιολόγηση και τη μέτρηση της αποδοτικότητας καθώς και για τον καθορισμό των στόχων.

Μονάδα  
Διαχείρισης  
Καθυστερή-  
σεων.

6. (1) Κάθε ΑΠΙ οφείλει να θεσπίσει και να θέσει σε λειτουργία ανεξάρτητη, κεντρικοποιημένη Μονάδα Διαχείρισης Καθυστερήσεων, όπως προβλέπεται στο Παράρτημα 1 της παρούσας Οδηγίας.

(2) Ο βαθμός κεντρικοποίησης και η αντίστοιχη δομή της Μονάδας Διαχείρισης Καθυστερήσεων καθορίζεται με βάση τις ιδιαιτερότητες του κάθε ΑΠΙ και την αρχή της αναλογικότητας.

(3) Η Μονάδα Διαχείρισης Καθυστερήσεων επιλαμβάνεται της αποτελεσματικής παρακολούθησης των καθυστερήσεων και των αναδιρθρώσεων των χορηγήσεων προς δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες.

### **ΜΕΡΟΣ ΙΙΙ – ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ**

Διαδικασία  
επίλυσης  
διαφορών.

7. (1) Κάθε ΑΠΙ οφείλει να θεσπίσει ανεξάρτητη εσωτερική διαδικασία επίλυσης διαφορών που προκύπτουν από την υποβολή ενστάσεων από τους δανειολήπτες αναφορικά με την αναδιάρθρωση και η οποία ιδίως περιλαμβάνει τη σύσταση Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών η οποία είναι ανεξάρτητη από τις υπηρεσίες πιστώσεων, παρακολούθησης και διαχείρισης αναδιρθρώσεων του ΑΠΙ, προκειμένου να χειρίζεται τις υπό αναφορά ενστάσεις αμερόληπτα και χωρίς ουδεμία σύγκρουση συμφερόντων, όπως προβλέπεται στο Παράρτημα 1 της παρούσας Οδηγίας.

(2) Η διαδικασία επίλυσης διαφορών πρέπει να συνάδει με τις πρόνοιες του Κώδικα Συμπεριφοράς για το Χειρισμό Δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν Οικονομικές Δυσκολίες.

(3) Κάθε ΑΠΙ δημοσιεύει στην ιστοσελίδα του και γνωστοποιεί στους δανειολήπτες κατά την έναρξη της διαδικασίας αναδιάρθρωσης χορηγήσεων τα ακόλουθα:

(α) την πολιτική και τις διαδικασίες που αφορούν ενστάσεις δανειοληπτών σε σχέση με αναδιρθρώσεις χορηγήσεων,

(β) τη διαδικασία επίλυσης διαφορών, και

(γ) τη λειτουργία της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών.

#### **ΜΕΡΟΣ IV– ΠΟΙΚΙΛΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ**

Έναρξη ισχύος.

8. (1) Τηρουμένων των διατάξεων της υποπαραγράφου (2), όλες οι πρόνοιες της παρούσας Οδηγίας τίθενται σε άμεση ισχύ.

(2) Η σύσταση της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών που προνοείται στην υποπαραγράφο (1) της παραγράφου 7 τίθεται σε εφαρμογή την 30<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου 2013 το αργότερο.

**ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ**

**ΜΕΡΟΣ Ι – ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ**

Συνοπτικός τίτλος και πεδίο εφαρμογής.

1. (α) Το παρόν Πλαίσιο θα αναφέρεται ως Πλαίσιο για τη Διαχείριση Καθυστερήσεων (εφεξής το «Πλαίσιο»).

(β) Η Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου (ΚΤΚ) απαιτεί από τα ΑΠΙ την εφαρμογή αποδοτικών και αποτελεσματικών δομών, διαδικασιών και εργαλείων για την υποστήριξη της διαχείρισης καθυστερήσεων και την υλοποίηση δίκαιης, επαρκούς και βιώσιμης αναδιάρθρωσης χορηγήσεων όπου εφαρμόζεται.

(γ) Το Πλαίσιο προνοεί τη διεξαγωγή ομοιόμορφης προσέγγισης από τα ΑΠΙ κατά τη διαχείριση καθυστερήσεων. Σκοπός του είναι να παρέχει τις βασικές αρχές για μια δίκαιη και ταχεία επίλυση στις προσπάθειες αναδιάρθρωσης για τους δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες, για όλο το τραπεζικό τομέα στην Κυπριακή Δημοκρατία.

(δ) Τα ΑΠΙ οφείλουν να συμμορφώνονται με τις αρχές και τις απαιτήσεις που περιέχονται στο παρόν Πλαίσιο.

(ε) Οι αρχές και απαιτήσεις δεν είναι εξαντλητικές και πρέπει να χρησιμοποιούνται μόνο ως σημείο αναφοράς για σκοπούς καθορισμού των ελάχιστων απαιτήσεων. Κάθε ΑΠΙ θα πρέπει να αξιολογήσει, επίσης, τη σχετικότητα και το εύρος εφαρμογής της κάθε πρόνοιας του Πλαισίου σε σχέση με τις δικές του ιδιομορφίες και με βάση την αρχή της αναλογικότητας.

Ερμηνεία.

2. Για τους σκοπούς του παρόντος Πλαισίου εφαρμόζονται οι όροι και ορισμοί της παρούσας Οδηγίας.

**ΜΕΡΟΣ ΙΙ – ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΑ ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΜΕΝΑ ΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ**

Μεθοδολογία διαχείρισης καθυστερήσεων.

3. (1) Τα ΑΠΙ υιοθετούν τους πέντε βασικούς πυλώνες, που αναφέρονται πιο κάτω, κατά τη διαχείριση καθυστερήσεων και κατά το χειρισμό των δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες. Οι εν λόγω πυλώνες είναι:

(α) η τήρηση του Κώδικα Συμπεριφοράς για το Χειρισμό Δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν Οικονομικές Δυσκολίες όπως αναφέρεται στο Παράρτημα ΙΙ (εφεξής ο «Κώδικας»):

(β) η ανάπτυξη εύρωστης στρατηγικής διαχείρισης καθυστερήσεων

(γ) η χρήση σχετικών, αποτελεσματικών και βιώσιμων τεχνικών και επιλογών αναδιάρθρωσης χορηγήσεων

(δ) η σύσταση ενός εύρωστου, οργανωτικού και λειτουργικού προτύπου για το χειρισμό του αυξανόμενου όγκου καθυστερήσεων και

(ε) η παρακολούθηση των επιδόσεων διαχείρισης των καθυστερήσεων έναντι βασικών στόχων και η λήψη διορθωτικών μέτρων όταν και όποτε απαιτείται.

(2) Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι τα ΑΠΙ έχουν την ικανότητα και τη δυνατότητα χειρισμού του αυξανόμενου όγκου των καθυστερήσεων κατά τα επόμενα έτη και ότι θα τηρούν τους προαναφερόμενους πέντε πυλώνες, τα ΑΠΙ οφείλουν να προβούν σε εσωτερική αξιολόγηση της παρούσας στρατηγικής διαχείρισης καθυστερήσεων καθώς και των πολιτικών και διαδικασιών τους, και να τις αντιπαραβάλουν με τις πρόνοιες που παρατίθενται στο παρόν Πλαίσιο. Ως εκ τούτου, τα ΑΠΙ οφείλουν να εντοπίσουν τα κενά, να καθορίσουν τους τομείς που χρήζουν βελτίωσης, περιλαμβανομένων των συστημάτων και των υποδομών, και να αναπτύξουν ένα χρονοδιάγραμμα δράσης για την υλοποίηση των απαραίτητων αλλαγών προκειμένου να συμμορφώνονται με το παρόν Πλαίσιο. Η εν λόγω αξιολόγηση υπόκειται σε έλεγχο από την ΚΤΚ.

### **ΜΕΡΟΣ III – ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΧΕΙΡΙΣΜΟ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΥΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ**

Κώδικας  
Συμπεριφοράς για  
το Χειρισμό  
Δανειοληπτών  
που  
αντιμετωπίζουν  
Οικονομικές  
Δυσκολίες.

4. (1) Ο Κώδικας έχει ως στόχο να παρέχει προς τα ΑΠΙ κοινή βάση για το χειρισμό των δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες.

(2) Ο Κώδικας έχει ως στόχο να υποστηρίξει και να διευκολύνει την ουσιαστική αλληλεπίδραση μεταξύ ΑΠΙ και δανειοληπτών, με στόχο την επίτευξη μιας δίκαιης και βιώσιμης αναδιάρθρωσης, όπου είναι δυνατόν. Για το σκοπό αυτό, ο Κώδικας περιγράφει με σαφήνεια, μεταξύ άλλων, τις υποχρεώσεις των ΑΠΙ κατά τη διαδικασία διαχείρισης των καθυστερήσεων. Γίνεται, επίσης, μια σαφής διάκριση μεταξύ συνεργάσιμων και μη συνεργάσιμων δανειοληπτών, με σκοπό την επίτευξη συναινετικής και εθελοντικής αναδιάρθρωσης.

### **ΜΕΡΟΣ IV – ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ (ΣΔΚ)**

Στρατηγική  
Διαχείρισης  
Καθυστερήσεων.

5. Κάθε ΑΠΙ οφείλει να αναπτύξει ολοκληρωμένη στρατηγική διαχείρισης των καθυστερήσεων περιγράφοντας το χειρισμό των καθυστερήσεων για κάθε κύρια κατηγορία χορηγήσεων που παρέχει.

Η στρατηγική πρέπει να περιλαμβάνει:

(α) Σαφή και καθορισμένη προσέγγιση για κάθε μία από τις κύριες κατηγορίες χορηγήσεων του ΑΠΙ.

(β) Επιχειρησιακό σχέδιο που να καλύπτει τα βασικά στοιχεία διαχείρισης καθυστερήσεων, συμπεριλαμβανομένων της Ταξινόμησης, της Πολιτικής και των Λύσεων Αναδιάρθρωσης Χορηγήσεων, την Οργάνωση και Δυνατότητες, τις Διαδικασίες και τα Συστήματα καθώς και τις Μετρήσεις.

Βασικά στοιχεία  
στρατηγικής.

6. (1) Κάθε ΑΠΙ οφείλει να αναπτύξει ολοκληρωμένη και ενδεδειγμένη Στρατηγική Διαχείρισης Καθυστερήσεων (εφεξής «ΣΔΚ») για την αποτελεσματική διαχείριση των καθυστερήσεων

και για το χειρισμό των δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες με τρόπο συστηματικό, οργανωμένο και επαγγελματικό, και να την υποβάλουν στην ΚΤΚ για αξιολόγηση

(2) Η ΣΔΚ πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα βασικά στοιχεία:

(α) να καλύπτει τις ακόλουθες περιπτώσεις:

- χορηγήσεις που ενδεχομένως να παρουσιάσουν καθυστερήσεις (προ-καθυστερήσεις (pre-arrears)),
- πιστωτικές διευκολύνσεις σε καθυστέρηση,
- αναδιρθρώσεις χορηγήσεων και τροποποιήσεις

(β) να συνάδει με τους γενικούς στόχους και τη στρατηγική του ΑΠΙ

(γ) να είναι συγκεκριμένη, μετρήσιμη και εφικτή (δηλ. ανάλογη με τους ανθρώπινους πόρους και την πολυπλοκότητα των εργασιών)

(δ) να είναι προσαρμοσμένη στις ιδιαιτερότητες της κάθε κατηγορίας χορηγήσεων

(ε) να παρέχει σχετικές, επαρκείς και βιώσιμες λύσεις αναδιάρθρωσης

(στ) να προωθεί μια δίκαιη, συνεργάσιμη και κατά περίπτωση (case-by-case) προσέγγιση στο χειρισμό δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες

(ζ) να γνωστοποιείται με σαφήνεια στους εργαζόμενους και στα άλλα αρμόδια πρόσωπα ή σώματα και

(η) να είναι ευέλικτη και να υπόκειται σε τακτική επαναξιολόγηση προκειμένου να προσαρμόζεται στις μεταβαλλόμενες οικονομικές συνθήκες και τάσεις στις καθυστερήσεις.

Ταξινόμηση  
χαρτοφυλακίου.

7. (1) Η τομεακή ταξινόμηση του χαρτοφυλακίου (portfolio segmentation) αποτελεί ένα βασικό στοιχείο της κάθε ΣΔΚ δεδομένου ότι επιτρέπει στα ΑΠΙ να υιοθετούν και να προσαρμόζουν διαφορετικές λύσεις αναδιάρθρωσης σε διαφορετικούς τομείς του δανειακού τους χαρτοφυλακίου. Η ικανότητα των ΑΠΙ για ενδεδειγμένη ταξινόμηση και λεπτομερή ανάλυση του δανειακού τους χαρτοφυλακίου αποτελεί βασική αρχή της διαδικασίας διαχείρισης καθυστερήσεων. Τα ΑΠΙ οφείλουν να δώσουν ιδιαίτερη έμφαση στην ανάπτυξη των κατάλληλων συστημάτων για την τομεακή- ταξινόμηση του δανειακού τους χαρτοφυλακίου, προκειμένου να διασφαλιστεί τόσο η ορθή εφαρμογή όσο και ο έλεγχος της ΣΔΚ.

(2) Κατ' ελάχιστο, τα ΑΠΙ οφείλουν:

(α) να εφαρμόζουν τομεακή ταξινόμηση σε κάθε σχετικό χαρτοφυλάκιο και υπό-χαρτοφυλακίου (sub-portfolio)

(β) να καθορίζουν τους σχετικούς τομείς του χαρτοφυλακίου με βάση σχετικά χαρακτηριστικά (π.χ. το σκοπό της χορήγησης, το νόμισμα, την απόδοση, την τοποθεσία του ακινήτου, τη συμπεριφορά του δανειολήπτη αναφορικά με τις καθυστερήσεις, κλπ):

(γ) να αναλύουν και να αξιολογούν τις καθυστερήσεις, τους προβληματικούς τομείς και τις τάσεις κάθε τομέα του υπό-χαρτοφυλακίου:

(δ) να κατανέμουν κάθε υπό-χαρτοφυλάκιο (π.χ. δάνεια προς μικρομεσαίες επιχειρήσεις) σε διακριτές ομάδες (π.χ. συνεργάσιμοι και βιώσιμοι δανειολήπτες με καθυστερήσεις άνω των 30 ημερών) ως εξής:

(i) Ύψος καθυστερήσεων:

- Χωρίς καθυστερήσεις (0 ησκ),
- Πρώτες καθυστερήσεις (<30 ησκ),
- Καθυστερήσεις πέραν των 30 ημερών (μέτριες μέχρι σοβαρές καθυστερήσεις),
- Καθυστερήσεις πέραν των 60 ημερών, και
- Καθυστερήσεις πέραν των 90 ημερών,

(ii) Κύριοι τομείς κινδύνου:

- πολύ ψηλός,
- ψηλός,
- μέτριος, και
- χαμηλός,

(iii) Βιωσιμότητα των δανειοληπτών:

- Συνεργάσιμοι και βιώσιμοι δανειολήπτες,
- Συνεργάσιμοι αλλά μη βιώσιμοι δανειολήπτες,
- Μη συνεργάσιμοι δανειολήπτες,

(iv) Δείκτης εισπραξιμότητας: χρήση δεδομένων πιστοληπτικής αξιολόγησης (credit rating) και εσωτερικής συμπεριφοράς (internal behaviour) όπου είναι δυνατόν,

(ε) να καθορίζουν την πιθανή μεταχείριση που απαιτείται για κάθε ομάδα,

(στ) να ορίζουν συγκεκριμένες βραχυπρόθεσμες, μεσοπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες επιλογές αναδιάρθρωσης σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Μέρους V πιο κάτω, για κάθε υπό-χαρτοφυλάκιο, διαχωρισμένο σε κάθε ομάδα,

(ζ) να διεξάγουν σενάρια / αναλύσεις ευαισθησίας (scenario / sensitivity analysis) και να υπολογίζουν πιθανές εξελίξεις στα χαρτοφυλάκια (περιλαμβανομένων των υπο-χαρτοφυλακίων και των ομάδων) καθώς και τις σχετικές κεφαλαιακές απαιτήσεις, όπου απαιτείται,

(η) να παρακολουθούν την εξέλιξη του κάθε υπο-χαρτοφυλακίου και των ομάδων, με βάση προκαθορισμένους Βασικούς Δείκτες Απόδοσης (ΒΔΑ), σύμφωνα με το Μέρος VII πιο κάτω,

(θ) σύμφωνα με τα αποτελέσματα και την εξέλιξη των υπο-χαρτοφυλακίων / ομάδων, να επανεξετάζουν τη στρατηγική και τις προσεγγίσεις με συστηματικό τρόπο και σε τακτά χρονικά διαστήματα.



Παρακολούθηση  
στρατηγικής.

8. (1) Τα ΑΠΙ οφείλουν σε τακτά χρονικά διαστήματα, και τουλάχιστον σε ετήσια βάση, να αξιολογούν την ευρωστία της ΣΔΚ και των βασικών υποθέσεων και παραδοχών της και να υποβάλλουν την αναθεωρημένη στρατηγική προς την ΚΤΚ..

Η αξιολόγηση των ΑΠΙ θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη τυχόν αλλαγές που σχετίζονται με το περιβάλλον εντός του οποίου το ΑΠΙ λειτουργεί, περιλαμβανομένων:

(α) εσωτερικών παραγόντων (π.χ. αλλαγές στρατηγικής, διαρθρωτικές αλλαγές, εξέλιξη του χαρτοφυλακίου), και

(β) εξωτερικών παραγόντων (π.χ. συνθήκες της αγοράς).

(2) Για την επαρκή παρακολούθηση και αναθεώρηση της ΣΔΚ, το ΑΠΙ οφείλει να:

(α) Καθορίσει τη διαδικασία για τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας της ΣΔΚ:

(β) Καταρτίσει κατάλογο των σχετικών Βασικών Παραγόντων Επιτυχίας (ΒΠΕ) τόσο για την απόδοση όσο και για την αποτελεσματικότητα και να εκτελεί τακτική αξιολόγηση των ΒΠΕ προκειμένου να διασφαλιστεί η ορθή εφαρμογή σε όλα τα στάδια της διαδικασίας

(γ) Καθορίσει τις απαιτήσεις πληροφόρησης και των-μορφότυπων

(δ) Καθορίσει τη συχνότητα παρακολούθησης της ΣΔΚ και το περιεχόμενο των σχετικών εκθέσεων και

(ε) Καθορίσει τις διαδικασίες εσωτερικού ελέγχου για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης του ΑΠΙ με την καθορισμένη ΣΔΚ

(3) Η έκθεση εσωτερικού ελέγχου σχετικά με τη συμμόρφωση της ΣΔΚ με το παρόν Πλαίσιο, θα πρέπει να υποβάλλεται προς την ΚΤΚ.

Άλλα βασικά  
στοιχεία της  
Στρατηγικής  
Διαχείρισης  
Καθυστερήσεων.

9. (1) Τα άλλα βασικά στοιχεία της ΣΔΚ περιγράφονται στα Μέρη V έως VII και περιλαμβάνουν:

(α) Επιλογές Αναδιάρθρωσης Χορηγήσεων,

(β) Διαδικασίες και Συστήματα,

(γ) Οργάνωση και Δυνατότητες, και

(δ) Μετρήσεις.

(2) Ένα ολοκληρωμένο σύνολο από επιλογές αναδιάρθρωσης χορηγήσεων είναι απαραίτητο για κάθε ΑΠΙ ώστε να έχει την δυνατότητα να παρέχει σχετικές, κατάλληλες και βιώσιμες λύσεις σε δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες. Αυτές οι επιλογές πρέπει να παρέχουν μια σειρά από βραχυπρόθεσμες, μεσοπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες λύσεις, λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες του κάθε δανειολήπτη που αντιμετωπίζει οικονομικές δυσκολίες.

(3) Η θέσπιση κατάλληλων Διαδικασιών και Συστημάτων διασφαλίζουν ότι το ΑΠΙ είναι σε θέση να χειριστεί, τις υφιστάμενες και μελλοντικές, περιπτώσεις χορηγήσεων σε καθυστέρηση του χαρτοφυλακίου της, .

(4) Η συνεχής μέτρηση από το ΑΠΙ της απόδοσης και της αποτελεσματικότητας της διαδικασίας διαχείρισης καθυστερήσεων είναι απαραίτητη προκειμένου να αξιολογείται η ΣΔΚ και να προσαρμόζεται το μοντέλο της ώστε να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του παρόντος Πλαισίου, με απώτερο στόχο τη βελτίωση του δανειακού χαρτοφυλακίου του ιδρύματος.

## **ΜΕΡΟΣ V – ΕΠΙΛΟΓΕΣ ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΗΣ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ**

Πρόληψη.

10. Για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των προ-καθυστερήσεων (pre arrears) και των πρώτων καθυστερήσεων (early arrears), τα ΑΠΙ οφείλουν να εφαρμόσουν εργαλεία και μηχανισμούς για τον εντοπισμό, την επικοινωνία και τη διαχείριση των δανειοληπτών που ενέχουν κίνδυνο αντιμετώπισης οικονομικών δυσκολιών. Αυτά περιλαμβάνουν:

(α) Ασκήσεις μοντελοποίησης (modelling exercises) για τον έγκαιρο εντοπισμό των δανειοληπτών με οικονομικές δυσκολίες

(β) Κατευθυντήριες γραμμές προς το προσωπικό σχετικά με τον τρόπο χειρισμού των προ-καθυστερήσεων και των πρώτων καθυστερήσεων καθώς και της αποτελεσματικής αντιμετώπισης των δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες και

(γ) Έγγραφο υλικό για τους δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες (π.χ. ιστοσελίδες, ενημερωτικά έντυπα), με επεξηγήσεις ως προς τις διαδικασίες αναφορικά με την αναδιάρθρωση.

Καθορισμός επιλογών λύσεων.

και

11. (1) Τα ΑΠΙ οφείλουν να αναπτύξουν και να εφαρμόσουν κατάλληλο πλαίσιο αναδιάρθρωσης χορηγήσεων με σκοπό την παροχή στους βιώσιμους δανειολήπτες λύσεων αναδιάρθρωσης, που να είναι ισχυρές αδιάσειστες και βιώσιμες σε μακροπρόθεσμο ορίζοντα, και επομένως να ενδυναμώνει τις διαδικασίες διαφύλαξης των στοιχείων ενεργητικού του ΑΠΙ. Για το σκοπό αυτό, τα ΑΠΙ διασφαλίζουν ότι το πλαίσιο αναδιάρθρωσης:

(α) ευθυγραμμίζεται με τη ΣΔΚ·

(β) προβλέπει για αξιολόγηση κατά περίπτωση (on a case-by-case basis)·

(γ) προβλέπει για την εισήγηση μιας σειράς από δίκαιες και βιώσιμες επιλογές αναδιάρθρωσης για τους δανειολήπτες

(δ) επικεντρώνεται στην ανάπτυξη και την εφαρμογή μακροπρόθεσμων λύσεων αναδιάρθρωσης, αλλά, όπου κρίνεται σκόπιμα, δύναται να επιτρέπει το συνδυασμό μακροπρόθεσμων, μεσοπρόθεσμων και βραχυπρόθεσμων διευθετήσεων

(ε) συνδυάζει παραδοσιακές και μη παραδοσιακές λύσεις αναδιάρθρωσης

(στ) είναι προσαρμοσμένο ανάλογα με την κατηγορία των χορηγήσεων (π.χ. στεγαστικά δάνεια, καταναλωτικά δάνεια, δάνεια προς ΜΜΕ, δάνεια για αγορά εμπορικού ακινήτου) και τις ιδιαιτερότητες του κάθε τομέα (π.χ. χρηματοδότηση για επένδυση σε ακίνητα) και

(ζ) δύναται να περιλαμβάνει προγράμματα πώλησης εξασφαλίσεων / ακίνητης περιουσίας, αν και όταν αυτό ενδείκνυται.

Αριθμός επιλογών αναδιάρθρωσης χορηγήσεων, τις οποίες τα ΑΠΙ δύναται να περιλάβουν στο πλαίσιο τους προκειμένου να λαμβάνονται υπόψη κατά την αξιολόγηση της οικονομικής κατάστασης των δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες, αναφέρονται στο Τμήμα ΙΙΙ του παρόντος Πλαισίου.

(2) Τα ΑΠΙ οφείλουν να ανακοινώνουν το πλαίσιο αναδιάρθρωσης χορηγήσεων, περιλαμβανομένων των μέτρων, επιλογών, καθοδηγήσεων και εργαλείων για τη λήψη αποφάσεων σε όλες τις σχετικές μονάδες και σε όλο το αρμόδιο προσωπικό και να φροντίζουν για την επαρκή εκπαίδευση τους.

(3) Τα ΑΠΙ οφείλουν να προσαρμόζουν το πλαίσιο αναδιάρθρωσης χορηγήσεων ώστε να ενσωματώνουν κατά την αξιολόγηση των επιλογών τυχόν πρόσθετα μέτρα που δύναται να εισηγηθεί η ΚΤΚ.

Εργαλεία και  
διεργασίες  
αναδιάρθρωσης.

12. Κάθε ΑΠΙ οφείλει να θεσπίζει και να εφαρμόζει τα απαραίτητα εργαλεία και διεργασίες που διευκολύνουν την εφαρμογή των λύσεων αναδιάρθρωσης χορηγήσεων.

Αυτά περιλαμβάνουν, αλλά δεν περιορίζονται, σε:

(α) Δεντροδιαγράμματα αποφάσεων (Decision trees), ο σχεδιασμός των οποίων αποσκοπεί στο να βοηθήσουν τους αρμόδιους για αναδιάρθρωσεις χορηγήσεων στην κατηγοριοποίηση των δανειοληπτών, στον καθορισμό και στην εφαρμογή των κατάλληλων και βιώσιμων στρατηγικών για τη συγκεκριμένη κατηγορία δανειολήπτη κατά τρόπο συνεπή, στη βάση προκαθορισμένων και εγκεκριμένων κριτηρίων.

(β) Καθορισμένο κατάλογο επιλογών αναδιάρθρωσης ("Restructuring Toolkit") που έχει εγκριθεί από το ΑΠΙ και είναι διαθέσιμο προς χρήση.

(γ) Σύστημα εντοπισμού (Tracking system), σχεδιασμένο ώστε να διευκολύνει τον εντοπισμό και την τομεακή ταξινόμηση των δανειοληπτών και των χορηγήσεων στη βάση παρόμοιων κριτηρίων και να επιτρέπει την εφαρμογή συστημικών στρατηγικών, όπου είναι δυνατόν.

Πολιτικές  
διαχείρισης  
καθυστερήσεων  
(περιλαμβανο-  
μένης της  
τιμολογιακής  
πολιτικής  
αναφορικά με την

13. (1) Τα ΑΠΙ οφείλουν να διασφαλίζουν ότι η τρέχουσα πολιτική και διαδικασίες χορηγήσεων και διαχείρισης καθυστερήσεων είναι επικαιροποιημένες ούτως ώστε να τηρούνται οι αρχές και απαιτήσεις του παρόντος Πλαισίου.

αναδιάρθρωση  
χορηγήσεων).

(2) Τα ΑΠΙ οφείλουν να εφαρμόζουν μια δίκαιη και βιώσιμη τιμολογιακή πολιτική όσον αφορά την αναδιάρθρωση χορηγήσεων. Η εν λόγω πολιτική πρέπει να στοχεύει στην ελαχιστοποίηση του κόστους, των τελών/δικαιωμάτων και των επιτοκίων για τους δανειολήπτες που υπόκεινται σε αναδιάρθρωση των χορηγήσεων τους. Σε περίπτωση αναδιάρθρωσης, πρέπει να δίνεται έμφαση στην αποπληρωμή του κεφαλαίου. Η πολιτική αναδιάρθρωσης πρέπει να προνοεί για τα ακόλουθα:

(α) την επιβολή ενός λογικού και δίκαιου επιτοκίου επί των χορηγήσεων σε καθυστέρηση:

(β) την προσεκτική αξιολόγηση των επιπτώσεων που επιφέρει το ύψος του επιτοκίου στην ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη κατά τη διαδικασία αναδιάρθρωσης οποιασδήποτε χορήγησης σε καθυστέρηση:

(γ) την επιβολή των ελάχιστων δυνατό χρεώσεων, τελών/δικαιωμάτων και άλλων εξόδων που αφορούν την όλη διαδικασία αξιολόγησης της αναδιάρθρωσης των χορηγήσεων και

(δ) την προσαρμογή της τιμολογιακής πολιτικής για κάθε υπο-χαρτοφυλάκιο / ομάδα.

(3) Τα ΑΠΙ οφείλουν, τουλάχιστον σε εξαμηνιαία βάση, να επανεξετάζουν και να αναθεωρούν, όπου κρίνεται απαραίτητο, την τιμολογιακή τους πολιτική, και να υποβάλλουν στην ΚΤΚ λεπτομερή στοιχεία για την εν λόγω πολιτική.

## **ΜΕΡΟΣ VI – ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ**

Πρότυπο  
στοχευόμενης  
οργάνωσης  
λειτουργίας.  
και

14. (1) Τα ΑΠΙ οφείλουν να καθορίζουν με σαφήνεια το σχεδιάγραμμα (blueprint) της οργανωτικής δομής, το ύψος των πόρων και των δυνατοτήτων καθώς και τα συστήματα και τις διαδικασίες που απαιτούνται για αποτελεσματική εφαρμογή και την παρακολούθηση της ΣΔΚ.

(2) Τα ΑΠΙ οφείλουν να εφαρμόζουν ένα αποτελεσματικό μοντέλο λειτουργίας που να περιλαμβάνει όλα τα συστήματα, τις πολιτικές και τις διαδικασίες προκειμένου να στηρίζει την αποτελεσματική και αποδοτική διαχείριση των καθυστερήσεων των δανειοληπτών με οικονομικές δυσκολίες.

(3) Το μοντέλο λειτουργίας:

(α) πρέπει να συνάδει με το πλαίσιο πολιτικής και στρατηγικής του ΑΠΙ:

(β) δύναται να περιλαμβάνει ενιαία ολοκληρωμένη διαδικασία ούτως ώστε να εξασφαλίζεται η αποτελεσματικότητα και η εξοικονόμηση κόστους:

(γ) πρέπει να καλύπτει όλους τους σχετικούς τομείς του οργανισμού (π.χ. εργατικό δυναμικό, λειτουργίες) και

(δ) πρέπει να επικεντρώνεται στα αποτελέσματα και την αποτελεσματικότητα των δραστηριοτήτων διαχείρισης καθυστερήσεων.

(4) Όσον αφορά τις πολιτικές, και τις διαδικασίες το ΑΠΙ πρέπει, τουλάχιστον, να καθορίζει:

(α) Την πολιτική χορηγήσεων σε αναδιάρθρωση που συνάδει με το παρόν Πλαίσιο·

(β) την εσωτερική διακυβέρνηση και τη δομή εξουσιοδοτήσεων αναφορικά με την αναδιάρθρωση χορηγήσεων σε καθυστέρηση, και τους συγκεκριμένους τομείς ευθύνης για το χειρισμό των δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες·

(γ) Ορισμούς, περιλαμβανομένων κριτηρίων και ελέγχων, όπου εφαρμόζεται, των εξής:

(i) Είδη αθέτησης υποχρεώσεων,

(ii) Είδη καθυστερήσεων, και

(iii) Βιωσιμότητα / Ανθεκτικότητα·

(δ) κατευθυντήριες γραμμές για την αξιολόγηση χορηγήσεων σε καθυστέρηση, συμπεριλαμβανομένου και του υπολογισμού των εύλογων εξόδων διαβίωσης κατά την αξιολόγηση της ατομικής οικονομικής κατάστασης των δανειοληπτών·

(ε) κατευθυντήριες γραμμές για το χειρισμό των καθυστερήσεων και την αναδιάρθρωση των χορηγήσεων αναφορικά με τις περιπτώσεις πολλαπλών πιστωτών (Σχετικές πληροφορίες βρίσκονται στα Τμήματα II και IV του παρόντος Πλαισίου)·

(στ) τους μηχανισμούς έγκαιρης προειδοποίησης και διαδικασίες χειρισμού δανειοληπτών, και τις λειτουργικές διαδικασίες ανά υπο-χαρτοφυλάκιο/ομάδα·

(ζ) τη μορφή, το περιεχόμενο και την ταχύτητα επικοινωνίας με τους δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες (περιλαμβανομένων των προ-καθυστερήσεων (pre-arrears))·

(η) τη διεργασία συλλογής πληροφοριών (δηλαδή τον τύπο, τη συχνότητα, την επικύρωση και την αρχειοθέτηση πληροφοριών)·

(θ) την ανάλυση και αξιολόγηση δεδομένων και πληροφοριών, τόσο σε φυσική όσο και σε ηλεκτρονική μορφή·

(ι) κατευθυντήριες γραμμές για τον καθορισμό των μη συνεργάσιμων δανειοληπτών και της αντίστοιχης αντιμετώπισης·

(ια) τα είδη εναλλακτικών διαθέσιμων μέσων αποπληρωμής·

(ιβ) τα εργαλεία και τους μηχανισμούς για διευκόλυνση στη λήψη αποφάσεων (π.χ. δέντροδιαγράμματα αποφάσεων)·

(ιγ) κατευθυντήριες γραμμές για να επιτυγχάνεται μια ευέλικτη προσέγγιση όσον αφορά το χειρισμό παραπόνων δανειοληπτών.

(ιδ) Τους μηχανισμούς μέτρησης και παρακολούθησης περιλαμβανομένων των επιβραβεύσεων και λογοδοτήσεων και υποβολής εκθέσεων, περιλαμβανομένων της συχνότητας και των σκοπών.

(ιε) Τις πολιτικές για το προσωπικό που ασχολείται με την αναδιάρθρωση των χορηγήσεων, περιλαμβανομένης και της πολιτικής εκπαίδευσης.

Οργανωτική δομή και ανθρώπινο δυναμικό.

15. Τα ΑΠΙ οφείλουν να διαθέτουν κατάλληλο οργανωτικό πλαίσιο για την συνετή διαχείριση των καθυστερήσεων και των δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες. Το οργανωτικό πλαίσιο πρέπει να διασφαλίζει τα εξής:

(α) οι ανθρώπινοι πόροι είναι επαρκείς και κατάλληλα καταρτισμένοι, και

(β) όλα τα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες καθορίζονται με σαφήνεια και επιμερίζονται στο Διοικητικό Συμβούλιο, στη Διεύθυνση και σε άλλα αρμόδια όργανα καθώς και στο προσωπικό που ασχολείται με στη διαχείριση των καθυστερήσεων, το χειρισμό των δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες και την αναδιάρθρωση των προβληματικών αλλά βιώσιμων περιπτώσεων.

Οργανωτική αξιολόγηση σχεδιασμός πόρων και

16. Τα ΑΠΙ οφείλουν να προβαίνουν σε ενδελεχή αξιολόγηση των εσωτερικών δυνατοτήτων τους σε σχέση με τη διαχείριση των καθυστερήσεων, την αναδιάρθρωση χορηγήσεων, και την τεχνογνωσία στους διάφορους τομείς της αγοράς. Η αξιολόγηση θα πρέπει να περιλαμβάνει, χωρίς όμως να περιορίζεται,:

(α) Αξιολόγηση της υφιστάμενης οργανωτικής δομής και των διαδικασιών αναφορικά με τη διαχείριση των καθυστερήσεων και το χειρισμό των δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες.

(β) Επιμέτρηση των πόρων: Καθορισμός των υφιστάμενων διαθέσιμων ενδογενών και εξωγενών πόρων, του επιπέδου και ειδικότητας του προσωπικού που απαιτείται για κάθε λειτουργία, αξιολόγηση της καταλληλότητας του υφιστάμενου προσωπικού, καθώς επίσης της διαθεσιμότητας (in-house availability) για εσωτερική ανακατανομή.

(γ) Αξιολόγηση του ανθρώπινου δυναμικού: Αξιολόγηση των απαιτούμενων γνώσεων και πείρας καθώς και υφιστάμενη αποδοτικότητα του προσωπικού. Εντοπισμός των κενών σε γνώσεις και πείρα καθώς και συγκεκριμένες ανάγκες για τη βελτίωση του προσωπικού και τυχόν ανάγκες για επιπρόσθετη στελέχωση.

(δ) Αναβάθμιση ανθρώπινου δυναμικού: Αξιολόγηση των μεθόδων για την αναβάθμιση των ικανοτήτων του υφιστάμενου ανθρωπίνου δυναμικού και πρόγραμμα απαιτούμενης εκπαίδευσης. Αυτό πρέπει, επίσης, να λαμβάνει υπόψη:

(i) το επίπεδο της εμπειρίας και τεχνογνωσίας που απαιτούνται για κάθε υπο-χαρτοφυλάκιο/επιμέρους ομάδα,

(ii) τις τρέχουσες και προβλεπόμενες ανάγκες, και

(iii) τις αρμοδιότητες και το απαιτούμενο επίπεδο εξειδίκευσης.

Σχεδιασμός πόρων.

17. (1) Ο προγραμματισμός πόρων έχει ως στόχο τον προσδιορισμό του βέλτιστου, πιο αποτελεσματικού και πιο αποδοτικού συνδυασμού πόρων που απαιτούνται από το ΑΠΙ για τη διαχείριση των καθυστερήσεων, υφισταμένων και μελλοντικών, καθώς και για το χειρισμό των δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες.

(2) Τα ΑΠΙ οφείλουν να υπολογίζουν τις ενδεχόμενες ελλείψεις σε πόρους και να καθορίζουν σχετικό σχέδιο με βραχυπρόθεσμο, μεσοπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο ορίζοντα, λαμβάνοντας υπόψη τα στρατηγικά, λειτουργικά και οικονομικά τους δεδομένα (π.χ. την προβλεπόμενη εξέλιξη του χαρτοφυλακίου και του προφίλ των καθυστερήσεων).

(3) Τα μέτρα που απαιτούνται για την αναβάθμιση της υφιστάμενης οργάνωσης και δυνατοτήτων σε σχέση με τις ανάγκες που καθορίστηκαν. Τα μέτρα δύναται να περιλαμβάνουν:

(i) Εσωτερικό σχεδιασμό προκειμένου να εντοπίζονται τα κατάλληλα και ικανά άτομα εντός του οργανισμού.

(ii) Αξιολόγηση ανθρώπινου δυναμικού με μεγάλες δυνατότητες και εφαρμογή προγραμμάτων που παρέχουν κίνητρα προς αποφυγή της μετακίνησης του εν λόγω προσωπικού.

(iii) Ακριβή περιγραφή εργασίας: Με επανεξέταση και τροποποίηση των καθηκόντων όταν και εφόσον απαιτείται.

(iv) Σχεδιασμό κατάρτισης ανθρώπινου δυναμικού προκειμένου να καλύπτονται οι απαιτήσεις κατάρτισης και αναβάθμισης.

(v) Σχεδιασμό ανάθεσης εργασιών σε τρίτους—περιλαμβανομένης της διαδικασίας εντοπισμού τρίτων προσώπων, για πιθανή εφαρμογή χρονοδιαγράμματος και αξιολόγηση υφιστάμενου ανθρώπινου δυναμικού.

(vi) Σχεδιασμό διεύθυνσης προκειμένου να διασφαλίζεται ότι η τρέχουσα διεύθυνση είναι ικανή και κατέχει τα απαιτούμενα προσόντα.

Μονάδα  
Διαχείρισης  
Καθυστερήσεων.

18. (1) Τα ΑΠΙ οφείλουν να διαθέτουν ανεξάρτητη, κεντροποιημένη Μονάδα Διαχείρισης Καθυστερήσεων (ΜΔΚ) με λειτουργίες εξειδικευμένες ως προς τις κατηγορίες χορηγήσεων με σκοπό την αποτελεσματική παρακολούθηση των καθυστερήσεων και των προβληματικών περιπτώσεων, καθώς και την αναδιάρθρωση των δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες σε κεντροποιημένη βάση. Η ΜΔΚ είναι ξεχωριστή από τη Μονάδα Ανάκτησης Χρεών η οποία, συνήθως, χειρίζεται χορηγήσεις μη βιώσιμων δανειοληπτών.

(2) Ο βαθμός κεντροποίησης και η αντίστοιχη δομή της ΜΔΚ καθορίζεται από τις ιδιαιτερότητες του κάθε ΑΠΙ έχοντας δεόντως ως βάση την αρχή της αναλογικότητας

(3) Κατά τη δημιουργία της ΜΔΚ, τα ΑΠΙ οφείλουν:

(α) να περιγράφουν σαφώς τους λόγους και τη λογική (δηλαδή από στρατηγικής, τεχνικής, λειτουργικής και οικονομικής πλευράς) της δομής που έχει επιλεγεί για τη Μονάδα

(β) να καθορίζουν με σαφήνεια τα κριτήρια παραπομπής της παρακολούθησης προβληματικών περιπτώσεων στη ΜΔΚ·

(γ) να διασφαλίζουν ότι η ΜΔΚ λειτουργεί ως ανεξάρτητη οντότητα, ξεχωριστή από τις λειτουργίες χορήγησης πιστώσεων και πελατειακών σχέσεων και

(δ) να θεσπίσουν και να γνωστοποιήσουν την προσέγγιση την οποία η ΜΔΚ θα πρέπει να υιοθετήσει, για κάθε κατηγορία χορηγήσεων (π.χ. οι περιπτώσεις που είναι κατάλληλη, η προσέγγιση κατά την οποία αρμόδιος λειτουργός να αναλαμβάνει όλο το φάσμα της αναδιάρθρωσης ("cradle to grave approach"), και οι περιπτώσεις που είναι κατάλληλες η προσέγγιση όπου αναθέτονται διάφοροι ως αρμόδιοι λειτουργοί βάση της σοβαρότητας των καθυστερήσεων ("assembly line approach").

Ανεξαρτησία της Μονάδας Διαχείρισης Καθυστερήσεων.

19. (1) Προκειμένου να διασφαλιστεί η δίκαιη και αμερόληπτη προσέγγιση στη διαχείριση καθυστερήσεων και στην αναδιάρθρωση χορηγήσεων των δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες, τα ΑΠΙ οφείλουν να διασφαλίζουν ότι η ΜΔΚ λειτουργεί ως ένα ανεξάρτητο όργανο.

(2) Το προσωπικό που εργοδοτείται στη ΜΔΚ δεν δύναται να έχει οποιαδήποτε σχέση ή εμπλοκή με τις λειτουργίες χορηγήσεων που θα μπορούσε να επηρεάσει την ανεξαρτησία του και δεν πρέπει να είχε συμμετοχή στη διαδικασία χορήγησης της πιστωτικής διευκόλυνσης. Το επίπεδο συνεργασίας μεταξύ των δύο λειτουργιών περιορίζεται στη διαβίβαση σχετικών πληροφοριών για τον πελάτη από το τμήμα χορηγήσεων / πελατειακών σχέσεων προς τη ΜΔΚ.

(3) Αν υπάρχουν κοινοί πόροι μεταξύ της ΜΔΚ και της μονάδας χορήγησης πιστώσεων, τότε το ΑΠΙ οφείλει να εφαρμόσει σχετικές διαδικασίες και μηχανισμούς για τη διατήρηση της ακεραιότητας και της αμεροληψίας κατά τη διαδικασία αναδιάρθρωσης.

Συνταύτιση πολιτικών, διαδικασιών και πόρων.

20. (1) Τα ΑΠΙ οφείλουν να διασφαλίζουν ότι όλες οι πολιτικές, διαδικασίες και πόροι συνταυτίζονται με τις τρέχουσες και προβλεπόμενες στρατηγικές ανάγκες και στόχους.

(2) Για το σκοπό αυτό, τα ΑΠΙ οφείλουν να:

(α) θεσπίσουν τις κατάλληλες δομές διακυβέρνησης και μηχανισμούς ελέγχου για την παρακολούθηση, τον εντοπισμό και τη διόρθωση τυχόν ασυνεπειών κατά τρόπο έγκαιρο και αποτελεσματικό·

(β) αναθέτουν καθήκοντα και αρμοδιότητες και να καθιερώνουν διαδικασίες λογοδοσίας, μετρήσιμους στόχους (ήτοι Βασικοί Δείκτες Απόδοσης (ΒΔΑ) καθώς και σημεία αναφοράς (benchmarks) για την αξιολόγηση της ΜΔΚ και του προσωπικού, συλλογικά αλλά και σε ατομική βάση·

(γ) καθορίζουν με σαφήνεια και να γνωστοποιούν τα πρότυπα, να αναπτύσσουν προγράμματα κατάρτισης του προσωπικού και ενημέρωσης απόδοσης και θεσπίζουν διαδικασίες για την αναγνώριση και την επιβράβευση επιτυχιών.

Αποδοτικότητα της διαδικασίας.

21. (1) Τα ΑΠΙ οφείλουν να διασφαλίζουν την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών για τη διαχείριση των καθυστερήσεων και για το χειρισμό των δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες με την εφαρμογή βέλτιστων πολιτικών, διαδικασιών και πρακτικών.



(2) Αυτά περιλαμβάνουν:

(α) Λιτή σκέψη (lean thinking): Τα ΑΠΙ οφείλουν να διασφαλίζουν ότι εφαρμόζουν πολιτικές και διαδικασίες που επιτρέπουν την εφαρμογή λιτών εννοιών και τεχνικών στις λειτουργικές διαδικασίες ούτως ώστε να ελαχιστοποιούν τον απαιτούμενο χρόνο και το κόστος τόσο για το ΑΠΙ όσο και για τους δανειολήπτες κατά τη διαδικασία αναδιάρθρωσης. Σχετικά παραδείγματα είναι τα δεντροδιαγράμματα αποφάσεων, τα τυποποιημένα ερωτηματολόγια, μεταξύ άλλων, για τη συλλογή πληροφοριών, και τα προκαθορισμένα αναλυτικά μοντέλα, όπως η ανάλυση ευαισθησίας ταμειακών ροών.

(β) Αριθμός υπό διαχείριση υποθέσεων: Η διεύθυνση κάθε ΑΠΙ είναι υπεύθυνη για τον καθορισμό του ιδανικού αριθμού υποθέσεων που θα χειρίζεται κάθε ομάδα και ατομικά κάθε υπεύθυνος λειτουργός. Η διεύθυνση αναμένεται, επίσης, να καθορίσει κριτήρια ελέγχου, να θεσπίσει αυτοματοποιημένες διαδικασίες για την παρακολούθηση και την υποβολή εκθέσεων, όπου είναι δυνατόν, και να εφαρμόσει προληπτικά και διορθωτικά μέτρα (π.χ. παύση ασήμαντων δραστηριοτήτων, ομαδοποιήσεις, ανακατανομή πόρων, αυτοματοποίηση διαδικασιών) ούτως ώστε να αποφευχθούν τυχόν αποδιοργανώσεις στη διαδικασία.

(γ) Ανταλλαγή απόψεων/γνώσεων για βέλτιστες πρακτικές: Τα ΑΠΙ οφείλουν να διευθετήσουν όπως υπάρχει μηχανισμός για ανταλλαγή απόψεων των βέλτιστων πρακτικών σε σχέση με τη διαχείριση καθυστερήσεων και αναδιρθρώσεων. Η διεύθυνση οφείλει να ενθαρρύνει την ανταλλαγή γνώσεων μεταξύ του προσωπικού και να επικαιροποιεί τις πολιτικές και τις διαδικασίες σε τακτική βάση για να διασφαλίζει ευθυγράμμιση με τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.

(δ) Κουλτούρα συνεχούς βελτίωσης: Η διεύθυνση οφείλει να λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα για τη διευκόλυνση των βελτιώσεων στη διαχείριση των καθυστερήσεων και των αναδιρθρώσεων των δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες. Τα ΑΠΙ οφείλουν να θέσουν μηχανισμούς για την έγκαιρη και αποτελεσματική εφαρμογή διορθωτικών μέτρων και βελτιώσεων, όταν και εφόσον απαιτείται (π.χ. εξειδικευμένη κατάρτιση, τροποποίηση διαδικασιών).

(3) Τα ΑΠΙ οφείλουν να αξιολογούν την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών στη βάση κριτηρίων σχετικών με τις εργασίες τους και τις ιδιαιτερότητές του χαρτοφυλακίου. Τα ΑΠΙ οφείλουν να υποβάλλουν στην ΚΤΚ τις πολιτικές, πρακτικές και διαδικασίες τους στον τομέα διαχείρισης των καθυστερήσεων και αναδιάρθρωσης των χορηγήσεων και οφείλουν, επίσης, να αποδεικνύουν στην ΚΤΚ ότι τις εφαρμόζουν ορθά και με συνέπεια.

Μηχανογραφικά  
Συστήματα  
Πληροφόρησης.

22. Τα ΑΠΙ οφείλουν να αναπτύξουν ολοκληρωμένη βάση δεδομένων και Μηχανογραφικά Συστήματα Πληροφόρησης της διεύθυνσης (ΜΣΠ) για:

(α) την αποτελεσματική και αποδοτική διαχείριση των καθυστερήσεων, των προβληματικών δανείων και των δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες

(β) την διενέργεια της απαιτούμενης ανάλυσης στο δανειακό χαρτοφυλάκιο ώστε να επιτρέπει την τομεακή ταξινόμηση και την αξιολόγηση αποδόσεων·

(γ) την ενσωμάτωση συστήματος έγκαιρης προειδοποίησης ώστε να επιτρέπει τον ομοιόμορφο εντοπισμό πιθανών προβληματικών χορηγήσεων στη βάση προκαθορισμένων δεικτών και

(δ) τη διευκόλυνση στο διαχωρισμό του δανειακού χαρτοφυλακίου σε χορηγήσεις που δύνανται να πωληθούν ή να δεσμευθούν όταν απαιτείται.

(2) Τα ΑΠΙ αξιολογούν τα συστήματα τους σε τακτές περιόδους, και τουλάχιστον ετησίως, προκειμένου να προβαίνουν στην έγκαιρη και απαραίτητη βελτίωση.

(3) Τα ΑΠΙ οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι δυνατότητες των ΜΣΠ επαρκούν για να καλύψουν τις καθορισμένες ανάγκες και απαιτήσεις. Τα συστήματα πρέπει, κατ' ελάχιστον, να επιτρέπουν στα ΑΠΙ:

(α) να επισημαίνουν έγκαιρα τις προειδοποιήσεις·

(β) να αξιολογούν την οικονομική θέση και την ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη·

(γ) να διαχειρίζονται τα έσοδα και τις ταμειακές ροές από τις εξασφαλίσεις·

(δ) να παρακολουθούν την εξέλιξη των χαρτοφυλακίων / υπο-χαρτοφυλακίων / ομάδων·

(ε) να μετρούν την απόδοση και τη συμμόρφωση του δανειολήπτη με βάση συγκεκριμένους στόχους και προκαθορισμένα κριτήρια·

(στ) να εντοπίζουν, να προλαμβάνουν και να παρακολουθούν τις προβληματικές περιπτώσεις·

(ζ) να αξιολογούν σενάρια αναδιάρθρωσης·

(η) να προετοιμάζουν αυτοματοποιημένες εκθέσεις σχετικά με τις δανειακές επιδόσεις για την Ανώτερη Διεύθυνση και το Διοικητικό Συμβούλιο· και

(θ) να υποβάλλουν εκθέσεις προς την ΚΤΚ.

Ποιότητα  
πληροφοριών.

23. Τα ΑΠΙ οφείλουν να εφαρμόζουν σχετικές διαδικασίες και ελέγχους για να αξιολογούν και να υποβάλλουν εκθέσεις αναφορικά με την πληρότητα και την ορθότητα των δεδομένων και των πληροφοριών που λαμβάνουν. Για το σκοπό αυτό, τα ΑΠΙ οφείλουν να:

(α) καθορίζουν τις προτεραιότητες και τα κριτήρια για τη συλλογή και συντήρηση δεδομένων·

(β) καθιερώνουν μηχανισμούς, με βάση την αρχή της αναλογικότητας κατά προτίμηση αυτοματοποιημένους, για τον περιοδικό έλεγχο των στοιχείων, την ετοιμασία εκθέσεων, και την παρακολούθηση των συμβατικών όρων (covenants) και της συμμόρφωσης.

(γ) εφαρμόζουν μηχανισμούς ελέγχου ποιότητας για τη διασφάλιση της πληρότητας, ορθότητας και συνέπειας των στοιχείων και πληροφοριών μεταξύ των εσωτερικών συστημάτων.

Πολιτική διατήρησης δεδομένων.

24. (1) Τα ΑΠΙ οφείλουν να εφαρμόσουν πολιτική διατήρησης δεδομένων που να θέτει τις απαιτήσεις αποθήκευσης, διατήρησης και προσβασιμότητας όλων των δικαιολογητικών και νομικών εγγράφων αναφορικά με τη διαχείριση των καθυστερήσεων και της αναδιάρθρωσης χορηγήσεων, περιλαμβανομένης και της επικοινωνίας με τους δανειολήπτες.

(2) Η πολιτική διατήρησης δεδομένων πρέπει να προβλέπει ότι η αρχειοθέτηση και τήρηση αρχείων δεδομένων για προβληματικές περιπτώσεις είναι πιο αυστηρή, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι όλα τα μέρη που εμπλέκονται στην αναδιάρθρωση είναι σε θέση, με εύκολο τρόπο, να ανακτούν και να εξετάζουν τα έγγραφα και τις πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες και αποφάσεις αναδιρθρώσεων.

Αποτελεσματικότητα διαδικασιών.

25. Τα ΑΠΙ οφείλουν να διασφαλίζουν ότι η διαδικασία διαχείρισης καθυστερήσεων είναι αποτελεσματική, και ότι τα εξαγόμενα αποτελέσματα από την εν λόγω δραστηριότητα είναι βιώσιμα, ειδικά σε σχέση με το ύψος επαναθέτησης (re-defaults) των αναδιρθρωμένων χορηγήσεων, οι οποίες πρέπει να διατηρούνται στο ελάχιστο. Τα ΑΠΙ οφείλουν επίσης να παρακολουθούν, την ευρωστία των επιτυχών αναδιρθρώσεων (robustness of cure rates), προκειμένου, μεταξύ άλλων, να εφαρμόζουν εγκαίρως τα αναγκαία διορθωτικά μέτρα που αποσκοπούν στην ελαχιστοποίηση καταστάσεων επαναθέτησης, ιδιαίτερα σε τομείς όπου το ΑΠΙ έχει τη δυνατότητα να ελέγχει (π.χ. κατάλληλη αξιολόγηση της κάθε περίπτωσης).

Παρακολούθηση της οργάνωσης και των λειτουργιών.

26. (1) Τα ΑΠΙ οφείλουν να θεσπίσουν πολιτική και διαδικασία για την αξιολόγηση των εσωτερικών δυνατοτήτων του ΑΠΙ σε τακτική βάση περιλαμβανομένης της απαραίτητης πληροφόρησης.

(2) Για να πραγματοποιηθούν κατάλληλες μετρήσεις, τα ΑΠΙ οφείλουν να καθορίσουν συγκεκριμένους Βασικούς Παράγοντες Επιτυχίας (ΒΠΕ) (π.χ. αριθμός των εξυπηρετούμενων / μη εξυπηρετούμενων αναδιρθρώσεων, ποιότητα των μέτρων αναδιάρθρωσης που εφαρμόστηκαν, το ύψος επανακαθυστερήσεων (re-arrears), κλπ).

(3) Τα ΑΠΙ οφείλουν να αξιολογούν τη διαθεσιμότητα, την καταλληλότητα και την αποτελεσματικότητα των πόρων σε τουλάχιστον εξαμηνιαία βάση κάτω από συνθήκες ενός κανονικού οικονομικού περιβάλλοντος και τουλάχιστον σε ετήσια βάση κάτω από ένα σενάριο δυσμενούς οικονομικού περιβάλλοντος (stressed scenario).

(4) Τα ΑΠΙ οφείλουν να διεξάγουν, ετήσια αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών και των συστημάτων που χρησιμοποιούνται για τη διαχείριση των καθυστερήσεων και των αναδιρθρώσεων, περιλαμβανομένης όσον αφορά τη συμμόρφωση, τη διασφάλιση της ποιότητας και την πλήρη αξιολόγηση του κινδύνου.

Λειτουργίες.

27. Τα ΑΠΙ οφείλουν να εφαρμόζουν κατάλληλα μέτρα θωράκισης για να διασφαλίσουν ότι όλα τα εργαλεία και οι διαδικασίες λειτουργούν αποδοτικά και αποτελεσματικά, και ότι οι λύσεις που προτάσσονται στους δανειολήπτες που παρουσιάζουν καθυστερήσεις ή/και αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες είναι βιώσιμες. Τέτοια μέτρα περιλαμβάνουν:

(α) τακτικούς ελέγχους χορηγήσεων σε δείγμα του χαρτοφυλακίου ή των τομέων, για να αξιολογηθεί η ποιότητα διαχείρισης των υποθέσεων, με στόχο την ενσωμάτωση βέλτιστων πρακτικών

(β) ασκήσεις διασφάλισης ποιότητας για να διασφαλιστεί ότι όλες οι απαιτήσεις αναφορικά με την ποιότητα και τη συμμόρφωση ικανοποιούνται. Οι εκθέσεις διασφάλισης ποιότητας πρέπει να υποβάλλονται στην Ανώτερη Διεύθυνση, τουλάχιστον σε μηνιαία βάση

(γ) καθιέρωση και επικοινωνία των ΒΔΑ για μέτρηση της αποδοτικότητας των διαδικασιών (π.χ. το επίπεδο και η ταχύτητα της επικοινωνίας, η ποιότητα των πληροφοριών που λαμβάνονται, εγκεκριμένα επιχειρηματικά σχέδια, τα ποσά των περιπτώσεων σε καθυστέρηση, ο χρόνος για αναδιάρθρωση, κλπ)

(δ) καθιέρωση και επικοινωνία των ΒΔΑ για τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών (π.χ. εισπραξιμότητα, ολοκλήρωση αναδιρθρώσεων, λήψη πρόσθετων εξασφαλίσεων, κλπ)

(ε) αυτοματοποιημένη παρακολούθηση των διαδικασιών και των ΒΔΑ μέσω των ΜΣΠ

(στ) εφαρμογή μη-αυτοματοποιημένων μηχανισμών ενημέρωσης (manual reporting mechanisms) για στοιχεία που δεν δύναται να εφαρμοστεί αυτοματοποιημένη παρακολούθηση, προκειμένου να αποφεύγονται οι παραλήψεις

(ζ) πλήρης αξιολόγηση των κινδύνων όλων των περιπτώσεων που βρίσκονται στη λίστα παρακολούθησης σε τριμηνιαία βάση, με διαθέσιμη πληροφόρηση στην ΚΤΚ, όταν και εφόσον ζητηθεί

(η) καθορισμός των κριτηρίων για άλλες αξιολογήσεις κινδύνων (π.χ. βασικοί τομείς κινδύνου, δανειολήπτες υψηλού / μέσου κινδύνου, έκταση και συχνότητα) και

(θ) ειδική επικέντρωση στην ανάλυση ανεκπλήρωτων υποσχέσεων και περιπτώσεων επαναθέτησης προκειμένου να προσδιορίζονται οι αιτίες και οι πιθανές θεραπείες.

## **ΜΕΡΟΣ VII – ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ**

Παρακολούθηση του πιστωτικού κινδύνου.

28. Τα ΑΠΙ οφείλουν να εφαρμόσουν εσωτερικά συστήματα και διαδικασίες, που συνάδουν με τις Οδηγίες και Εγκυκλίους Επιστολές της ΚΤΚ, για τον αποτελεσματικό εντοπισμό και παρακολούθηση του πιστωτικού κινδύνου και την αξιολόγηση της απόδοσης της διαχείρισης των καθυστερήσεων. Για ανεπάρκειες στην απόδοση διαχείρισης των καθυστερήσεων, η ΚΤΚ δύναται να επιβάλλει κυρώσεις, που δύναται να περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, περιορισμούς στα φιλοδωρήματα.

Μετρήσεις απόδοσης.

29. Τα ΑΠΙ οφείλουν να διαχωρίσουν τη ΣΔΚ σε συγκεκριμένες μετρήσεις επίδοσης (π.χ. ΒΔΑ) και να εφαρμόσουν σχετικές κάρτες απόδοσης (scorecards) καθώς και συστήματα για να διασφαλίσουν τον αποτελεσματικό έλεγχο, την παρακολούθηση και την υποβολή εκθέσεων.

Μετρήσεις αποτελεσμάτων.

30. Τα ΑΠΙ οφείλουν να εφαρμόσουν διαδικασίες και συστήματα για την επιμέτρηση των δραστηριοτήτων και των αποτελεσμάτων (π.χ. ποσά που εισπράχθηκαν, αναδιρθρώσεων χωρίς καθυστερήσεις μετά την πάροδο 'x' μηνών, ποσοστά θεραπείας, κλπ).

Αποτελεσματικό-

31. Τα ΑΠΙ οφείλουν να εφαρμόσουν διαδικασίες και συστήματα που να επιτρέπουν την

τητα είσπραξης ακριβή μέτρηση της αποτελεσματικότητας αναφορικά με την είσπραξη μετρητών.  
μετρητών.

Εσωτερικός έλεγχος. 32. Τα ΑΠΙ οφείλουν να καθορίζουν τους μηχανισμούς και τις διαδικασίες που αφορούν τον έλεγχο πιστώσεων (credit review) και τον εσωτερικό έλεγχο (internal audit). Οι εκθέσεις ελέγχου πιστώσεων και εσωτερικού ελέγχου πρέπει, να τίθενται στη διάθεση της ΚΤΚ όταν ζητηθούν.

Εξέταση περιπτώσεων που έτυχαν αναδιάρθρωσης. 33. (1) Για τις περιπτώσεις χορηγήσεων που έτυχαν αναδιάρθρωσης, τα ΑΠΙ οφείλουν να διενεργούν έλεγχο τουλάχιστον σε εξαμηνιαία βάση προκειμένου να διασφαλίσουν ότι όλοι οι όροι πληρούνται, τα ορόσημα (milestones) επιτυγχάνονται και δεν σημειώνονται σημαντικές αποκλίσεις από τις προβλεπόμενες οικονομικές συνθήκες του δανειολήπτη.

(2) Τα ΑΠΙ οφείλουν να θέσουν αποτελεσματικές διαδικασίες και μηχανισμούς προκειμένου να καταστεί δυνατή η έγκαιρη αντίδραση σε περίπτωση που δεν πληρούνται οι όροι της αναδιάρθρωσης ή/και τα ορόσημα δεν επιτυγχάνονται ή/και η οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη έχει αλλάξει σημαντικά. Τα ΑΠΙ οφείλουν να διαχωρίζουν τις διαδικασίες, περιλαμβανομένων της λήψης νομικών και άλλων μέτρων, που πρέπει να ληφθούν σε περιπτώσεις όπου η μακροβιωσιμότητα (sustainable viability) δεν μπορεί να επιτευχθεί ή ο δανειολήπτης δεν είναι πλέον συνεργάσιμος.

#### **ΜΕΡΟΣ VIII – ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ**

Διαδικασία επίλυσης διαφορών. 34. (1) Τα ΑΠΙ οφείλουν να θεσπίσουν μια ανεξάρτητη εσωτερική διαδικασία επίλυσης διαφορών (internal independent appeals process) και να υποβάλουν λεπτομερές σχέδιο εφαρμογής στην ΚΤΚ.

(2) Κατά την ανάπτυξη της εν λόγω διαδικασίας επίλυσης διαφορών, τα ΑΠΙ οφείλουν να διασφαλίσουν ότι:

(α) η διαδικασία επίλυσης διαφορών συνάδει με τις πρόνοιες του Κώδικα

(β) η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών ως θα συσταθεί, πρέπει να είναι ανεξάρτητη από τις υπηρεσίες πιστώσεων, παρακολούθησης και διαχείρισης αναδιαρθρώσεων, προκειμένου να χειρίζεται τις ενστάσεις των δανειοληπτών αναφορικά με την αναδιάρθρωση, αμερόληπτα και χωρίς ουδεμία σύγκρουση συμφερόντων

(γ) οι συγκεκριμένες πολιτικές και διαδικασίες που αφορούν ενστάσεις, η διαδικασία επίλυσης διαφορών για τους δανειολήπτες και η λειτουργία Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών δημοσιεύονται και γνωστοποιούνται στους δανειολήπτες κατά την έναρξη της διαδικασίας αναδιάρθρωσης

(δ) όλες οι σχετικές πληροφορίες και έγγραφα διατίθενται στους δανειολήπτες ώστε να μπορούν να υποβάλουν αιτήσεις ή ενστάσεις

(ε) όλες οι σχετικές πληροφορίες και έγγραφα να είναι στη διάθεση της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών ούτως ώστε να μπορεί να διεξάγει μια επαρκή αξιολόγηση της ένστασης και να επιτυγχάνεται μια δίκαιη συμβιβαστική λύση μεταξύ του ΑΠΙ και του δανειολήπτη

(στ) όλες οι απαραίτητες διαδικασίες ελέγχου για την αποτελεσματική παρακολούθηση των διαδικασιών και των αποφάσεων έχουν θεσπιστεί

(ζ) επαρκείς μηχανισμοί θωράκισης για τη διασφάλιση της αμεροληψίας κατά τη διαδικασία ενστάσεων έχουν αναπτυχθεί και εφαρμόζονται και

(η) έχει υλοποιηθεί ένα σύστημα αρχειοθέτησης για τον ακριβή εντοπισμό και την παρακολούθηση των απαιτήσεων και ενστάσεων, περιλαμβανομένων και προδιαγραφών για ασφαλή φύλαξη

(3) Τα ΑΠΙ οφείλουν να ενημερώνουν, σε τακτά χρονικά διαστήματα, την πρόοδο της διαδικασίας επίλυσης διαφορών στην ΚΤΚ, περιλαμβανομένης της υποβολής συνοπτικής έκθεσης των απαιτήσεων και ενστάσεων που εξετάζονται.

## **Τμήμα Ι: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΛΟΓΙΚΟΥ ΒΙΟΤΙΚΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ**

Τα ΑΠΙ οφείλουν να αναπτύξουν πολιτική που να διασφαλίζει τη δίκαιη μεταχείριση, την καταλληλότητα και την ισότητα καθώς και να την γνωστοποιούν σε όλους τους εργαζόμενους που εμπλέκονται στον τομέα αναδιάρθρωσης των πιστωτικών διευκολύνσεων. Για το σκοπό αυτό, τα ΑΠΙ οφείλουν να εφαρμόσουν κατευθυντήριες γραμμές για τον καθορισμό του τι συνιστά λογικό βιοτικό επίπεδο και λογικά έξοδα διαβίωσης και να τις θέσουν σε ισχύ ειδικά κατά την αξιολόγηση της ικανότητας εξυπηρέτησης των χορηγήσεων δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες εντός της διαδικασίας αναδιάρθρωσης. Οι εν λόγω κατευθυντήριες γραμμές πρέπει να καλύπτουν τουλάχιστον τα ακόλουθα:

(α) η αξιολόγηση της οικονομικής κατάστασης πρέπει να λαμβάνει υπόψη τις επικρατούσες οικονομικές, κοινωνικές και νομικές περιστάσεις·

(β) η προσέγγιση αναδιάρθρωσης πρέπει να διασφαλίζει το σεβασμό και τη δίκαιη μεταχείριση προς τους δανειολήπτες καθώς και τη συνέπεια μεταξύ των δανειοληπτών·

(γ) κατά τον καθορισμό του λογικού βιοτικού επιπέδου πρέπει να καταβάλλεται κάθε προσπάθεια ώστε είναι να αποφεύγεται η υπερβολική ή αδικαιολόγητη πολυτέλεια στον τρόπο ζωής, αλλά ταυτόχρονα να είναι τέτοιο που να επιτρέπει στο δανειολήπτη να έχει κατάλληλη στέγη και απαραίτητο εξοπλισμό για διαβίωση·

(δ) η αναδιάρθρωση δεν πρέπει να οδηγεί σε υπέρμετρη επιβάρυνση(undue hardship), αλλά να εντοπίζεται η χρυσή τομή, που πρέπει να βασίζεται στο σεβασμό των φυσικών, ψυχολογικών και κοινωνικών αναγκών των δανειοληπτών σε δυσχερή κατάσταση·

(ε) τα ΑΠΙ πρέπει να σέβονται τα νόμιμα δικαιώματα του ατόμου·

(στ) η αξιολόγηση πρέπει να λαμβάνει υπόψη την ανάγκη των ατόμων να διατηρήσουν ενεργή τη συμμετοχή τους στην κοινωνία·

(ζ) η αξιολόγηση της οικονομικής κατάστασης πρέπει να λαμβάνει υπόψη την ατομική κατάσταση του δανειολήπτη, περιλαμβανομένης της σύνθεσης του νοικοκυριού (π.χ. τον αριθμό των ενηλίκων, τον αριθμό των εξαρτώμενων ατόμων), την ουσιαστική ανάγκη για αυτοκίνητο, τα μεταβλητά κόστη που αντιμετωπίζουν (π.χ. πληρωμές για τη φροντίδα των παιδιών, εκπαίδευση παιδιών), και οποιεσδήποτε ειδικές ανάγκες (π.χ. ιατρικές ανάγκες, σωματικές αναπηρίες), καθώς και οποιεσδήποτε ειδικές δαπάνες για την ατομική περίπτωση· και

(η) οι κατευθυντήριες γραμμές πρέπει να είναι πλήρως διαφανείς και να συμβάλλουν στην έναρξη συζήτησης με τους δανειολήπτες.

## **Τμήμα II: ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΠΙΣΤΩΤΩΝ**

Οι δανειολήπτες μπορεί να έχουν διάφορες οφειλές προς πολλαπλούς πιστωτές, οι οποίες δύναται να έχουν διάφορες μορφές και δυνατόν να περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, άλλα ΑΠΙ και άλλες κατηγορίες πιστωτών (π.χ. εμπορικούς πιστωτές, εργαζόμενους, φορολογικές αρχές, κλπ) οι οποίες μπορεί να είναι εξασφαλισμένες ή μη. Τέτοια πολλαπλότητα πιστωτών δύναται να οδηγήσει σε πολυπλοκότητα για την εξεύρεση μιας βιώσιμης λύσης αναδιάρθρωσης των χορηγήσεων για το δανειολήπτη.

Οι πιστωτές σε περίπτωση που είναι ΑΠΙ πρέπει να συνεργάζονται και να ενεργούν με διαφάνεια κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αναδιάρθρωσης χορηγήσεων λαμβάνοντας δεόντως υπόψη τα ακόλουθα:

(α) όταν οι πιστωτές ενεργούν ανεξάρτητα και αποκλειστικά για το ίδιο συμφέρον, δύναται να επιδεινωθούν οι δυσκολίες του δανειολήπτη και να οδηγήσει σε περαιτέρω προβλήματα στην εξυπηρέτηση των πιστωτικών τους διευκολύνσεων.

(β) προκειμένου να αποφευχθούν οι πολλαπλοί αντίκτυποι, σε όλους τους πιστωτές από τη πτώχευση, πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τα συμφέροντα τόσο των εξασφαλισμένων όσο και των μη εξασφαλισμένων πιστωτών προκειμένου να καταστεί δυνατή η ανάπτυξη μιας βιώσιμης λύσης αναδιάρθρωσης

(γ) η συνεργασία μεταξύ μιας ευρύτερης ομάδας πιστωτών είναι επωφελής εάν προνοεί για διευθετήσεις επιμερισμού των βαρών (burden sharing arrangements) και ελαχιστοποίηση του συνολικού κόστους.

Τα ΑΠΙ προτρέπονται να περιλαμβάνουν στις πολιτικές τους διεθνείς βέλτιστες πρακτικές για τέτοιες περιπτώσεις, όπως για παράδειγμα, τις "Οκτώ Αρχές" που εγκρίθηκαν από το INSOL<sup>1</sup> International του 2000, αναφορικά με περιπτώσεις διευθετήσεων με πολλαπλούς πιστωτές. Οι εν λόγω αρχές περιγράφονται, συνοπτικά, πιο κάτω:

**Πρώτη αρχή:** Όταν ο δανειολήπτης αντιμετωπίζει οικονομικές δυσκολίες, όλοι οι εμπλεκόμενοι πιστωτές θα πρέπει να είναι διατεθειμένοι να συνεργαστούν μεταξύ τους ούτως ώστε να δώσουν επαρκή (αλλά περιορισμένο) χρόνο ("ανασταλτική περίοδος", "standstill period"), για να ληφθούν και να αξιολογηθούν πληροφορίες για το δανειολήπτη, καθώς και για την ετοιμασία και αξιολόγηση προτάσεων για την επίλυση των οικονομικών δυσκολιών του δανειολήπτη, εκτός και εάν κάτι τέτοιο είναι ακατάλληλο σε συγκεκριμένη περίπτωση.

**Δεύτερη αρχή:** Κατά τη διάρκεια της ανασταλτικής περιόδου, όλοι οι εμπλεκόμενοι πιστωτές θα πρέπει να συμφωνήσουν να απέχουν από τη λήψη οποιωνδήποτε μέτρων για την επιβολή των απαιτήσεών τους ή (εκτός από τη διάθεση της οφειλής σε τρίτο μέρος) να μειώσουν το άνοιγμά τους στο δανειολήπτη, αλλά έχουν το δικαίωμα να αναμένουν ότι κατά τη διάρκεια της ανασταλτικής περιόδου, η θέση τους σε σχέση με τους άλλους πιστωτές δεν θα πληγεί.

**Τρίτη αρχή:** Κατά τη διάρκεια της ανασταλτικής περιόδου, ο δανειολήπτης δεν θα πρέπει να προβεί σε οποιαδήποτε ενέργεια που θα μπορούσε να επηρεάσει αρνητικά την αναμενόμενη απόδοση των εμπλεκόμενων πιστωτών (είτε συλλογικά είτε ατομικά) σε σύγκριση με την κατάσταση κατά την ημερομηνία έναρξης της ανασταλτικής περιόδου.

**Τέταρτη αρχή:** Τα συμφέροντα των εμπλεκόμενων πιστωτών εξυπηρετούνται καλύτερα όταν συντονίζεται η ανταπόκριση τους στο δανειολήπτη. Ο συντονισμός αυτός δυνατόν να διευκολύνεται όταν συστήνεται μία ή περισσότερες αντιπροσωπευτικές συντονιστικές επιτροπές και όταν διορίζονται επαγγελματίες σύμβουλοι για

<sup>1</sup> Thomas Laryea, International Monetary Fund, 26 January 2010, Approaches to Corporate Debt Restructuring in the Wake of Financial Crises, IMF Staff Position Note, pp. 17-18



την παροχή συμβουλών και υποστήριξης των εν λόγω επιτροπών και, όπου κρίνεται κατάλληλο, των εμπλεκόμενων πιστωτών που συμμετέχουν στην όλη διαδικασία.

**Πέμπτη αρχή:** Κατά τη διάρκεια της ανασταλτικής περιόδου, οι πιστωτές πρέπει να καλέσουν το δανειολήπτη να παρέχει και να επιτρέπει στους εμπλεκόμενους πιστωτές ή/και επαγγελματίες συμβούλους τους λογική και έγκαιρη πρόσβαση σε όλες τις σχετικές πληροφορίες που αφορούν τα στοιχεία του ενεργητικού και παθητικού του, των επιχειρήσεων και των προοπτικών, ώστε να είναι δυνατή η ορθή αξιολόγηση της οικονομικής του θέσης και η ανάπτυξη βιώσιμων προτάσεων για όλους τους συμμετέχοντες πιστωτές.

**Έκτη αρχή:** Οι προτάσεις για την επίλυση των οικονομικών δυσκολιών του δανειολήπτη και, στο βαθμό που είναι δυνατό, οι διευθετήσεις μεταξύ των εμπλεκόμενων πιστωτών σχετικά με οποιαδήποτε ανασταλτική περίοδο, θα πρέπει να αντικατοπτρίζουν την ισχύουσα νομοθεσία και τις θέσεις των εμπλεκόμενων πιστωτών κατά την ημερομηνία έναρξης της ανασταλτικής περιόδου.

**Έβδομη αρχή:** Οι πληροφορίες που λαμβάνονται για τους σκοπούς της διαδικασίας αναδιάρθρωσης που αφορά τα στοιχεία ενεργητικού και παθητικού και τις επιχειρήσεις του δανειολήπτη καθώς και τυχόν προτάσεις για την επίλυση των δυσκολιών του θα πρέπει να διατίθενται σε όλους τους εμπλεκόμενους πιστωτές και θα πρέπει, εκτός εάν είναι ήδη διαθέσιμες στο κοινό, να διαχειρίζονται ως εμπιστευτικές.

**Όγδοη αρχή:** Εάν έχει παραχωρηθεί πρόσθετη χρηματοδότηση κατά τη διάρκεια της ανασταλτικής περιόδου ή υπό οποιοσδήποτε προτάσεις για διάσωση ή αναδιάρθρωση, τότε στην αποπληρωμή τέτοιων πρόσθετων χρηματοδοτήσεων θα πρέπει, στο βαθμό που είναι δυνατό, να δοθεί προτεραιότητα σε σύγκριση με άλλα χρέη ή απαιτήσεις των εμπλεκόμενων πιστωτών.

### **Τμήμα III: ΕΠΙΛΟΓΕΣ ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΗΣ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ** **Εξώδικη αναδιάρθρωση χορηγήσεων<sup>2</sup>**

Η εξώδικη αναδιάρθρωση χορηγήσεων περιλαμβάνει την αλλαγή της σύνθεσης ή/και τη δομή των στοιχείων ενεργητικού και παθητικού των δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες, χωρίς την προσφυγή σε δικαστική παρέμβαση, και με στόχο την προώθηση της αποτελεσματικότητας την αποκατάσταση της ανάπτυξης, και την ελαχιστοποίηση των κόστων που σχετίζονται με τις οικονομικές δυσκολίες του δανειολήπτη. Οι δραστηριότητες αναδιάρθρωσης δύνανται να περιλαμβάνουν μέτρα όπως την αναδιάρθρωση της επιχείρησης του δανειολήπτη (λειτουργική αναδιάρθρωση) και/ή την αναδιάρθρωση των οικονομικών του δανειολήπτη (χρηματοοικονομική αναδιάρθρωση). Ο δανειολήπτης και το ΑΠΙ μπορούν να προστατεύσουν τα αντίστοιχα συμφέροντα τους πιο αποτελεσματικά εάν μια συμβατική ρύθμιση για την αναδιάρθρωση των χορηγήσεων τεθεί σε εφαρμογή.

Τα ΑΠΙ οφείλουν να προσδιορίζουν τους λόγους δημιουργίας των οικονομικών δυσκολιών του δανειολήπτη, να διενεργούν την οικονομική αξιολόγηση και να αναπτύσσουν κατάλληλες επιλογές αναδιάρθρωσης που δύναται να είναι βραχυπρόθεσμου, μεσοπρόθεσμου ή μακροπρόθεσμου χαρακτήρα ή οποιουδήποτε συνδυασμό αυτών.

Ορισμένες από τις επιλογές στο περιεχόμενο των αναδιρθώσεων χορηγήσεων περιλαμβάνονται υπό τους τίτλους «βραχυπρόθεσμες λύσεις» και «μακροπρόθεσμες λύσεις».

Τα ΑΠΙ και οι δανειολήπτες δύναται να λαμβάνουν νομική ή/και άλλης φύσης συμβουλή σχετικά με οποιοσδήποτε λύσεις αναδιάρθρωσης χορηγήσεων.

#### **Βραχυπρόθεσμες λύσεις**

Βραχυπρόθεσμες λύσεις ορίζονται ως λύσεις αναδιάρθρωσης με διάρκεια αποπληρωμής χαμηλότερης των πέντε ετών. Στις περιπτώσεις κατασκευής εμπορικών ακινήτων ή τη χρηματοδότηση έργου (project finance), η διάρκεια βραχυπρόθεσμων λύσεων δεν δύναται να υπερβεί τουλάχιστον τα τρία χρόνια.

Η σύμβαση για αναδιρθώσεις θα πρέπει να προνοεί, για ετήσια επανεξέταση από το ΑΠΙ ώστε να καταστεί δυνατή η αναπροσαρμογή των συμβατικών όρων σύμφωνα με τις απρόβλεπτες μεταβολές στο οικονομικό περιβάλλον ή/και στην οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη.

Τα ΑΠΙ δύναται να ενσωματώσουν τις ακόλουθες επιλογές στις βραχυπρόθεσμες λύσεις αναδιρθώσεων τους:

**I. Τόκοι μόνο:** Κατά τη διάρκεια καθορισμένης βραχυπρόθεσμης περιόδου, καταβάλλεται μόνο ο τόκος των πιστωτικών διευκολύνσεων και δεν γίνεται καμία αποπληρωμή κεφαλαίου.. Το κεφάλαιο του δανείου ως εκ τούτου, παραμένει αμετάβλητο και με τη λήξη της περιόδου αποπληρωμής των τόκων καθορίζεται ένα νέο πρόγραμμα αποπληρωμής βάση της προβλεπόμενης, με το βέλτιστο δυνατόν τρόπο, ικανότητας αποπληρωμής.

**II. Μειωμένες πληρωμές:** Μειώνεται το ποσό των δόσεων αποπληρωμής για καθορισμένη βραχυπρόθεσμη περίοδο, προκειμένου να προσαρμοστούν στη νέα κατάσταση ταμειακών ροών του δανειολήπτη και μετέπειτα συνεχίζονται οι αποπληρωμές, βάση της προβλεπόμενης, με το βέλτιστο δυνατόν τρόπο, ικανότητας αποπληρωμής. Η εν λόγω επιλογή δύναται να συνδυαστεί με άλλες επιλογές για να αντισταθμίσει τις προσωρινές χαμηλότερες δόσεις, π.χ. παράταση της διάρκειας, υψηλότερη πληρωμή εφάπαξ ποσού (balloon payment). Οι μειωμένες δόσεις αποπληρωμής δύναται να είναι:

---

<sup>2</sup> From the study of Out-of-court Debt Restructuring of the members of the World Bank's Insolvency and Credit/Debtor Regimes Initiative and based on the World Banks Principles.

- *Υψηλότερες των τόκων:* Η κάθε δόση καλύπτει την πλήρη πληρωμή των δεδουλευμένων τόκων για την περίοδο καθώς και ποσό που διατίθεται για την αποπληρωμή του αρχικού κεφαλαίου.
- *Χαμηλότερες των τόκων:* Η δόση είναι χαμηλότερη από τους δεδουλευμένους τόκους για την περίοδο, ως εκ τούτου, ένα μέρος του τόκου που οφείλεται αλλά δεν πληρώνεται κεφαλαιοποιείται επί του αρχικού ποσού του κεφαλαίου (συνήθως προστίθεται στο υπόλοιπο του κεφαλαίου για μελλοντική καταβολή). Αυτή η επιλογή δύναται να χρησιμοποιηθεί μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις, όπως για παράδειγμα σε περιόδους ανεργίας, περιόδους σημαντικά μειωμένων εσόδων ή κατά τις περιόδους αναδιάρθρωσης των επιχειρήσεων.

**III. Κεφαλαιοποίηση καθυστερήσεων ή/και τόκων:** Η κεφαλαιοποίηση των καθυστερήσεων ή/και των δεδουλευμένων καθυστερημένων τόκων, για σκοπούς απάμβλυνσης των καθυστερούμενων οφειλών και προσθήκη των μη καταβληθέντων τόκων στο υπόλοιπο του αρχικού κεφαλαίου για μελλοντική αποπληρωμή με αναθεωρημένο πρόγραμμα. Η εν λόγω ρύθμιση χρησιμοποιείται σε περιπτώσεις ανεπαρκών ταμειακών ροών για κάλυψη των καθυστερήσεων και/ή του τόκου ενώ η προβλεπόμενη ταμειακή ροή θεωρείται επαρκής για την αποπληρωμή του κεφαλαιοποιημένου υπολοίπου κατά την εναπομένουσα επεκτεινόμενη διάρκεια του δανείου.

**IV. Περίοδος χάριτος:** Μια συμφωνία που επιτρέπει στο δανειολήπτη για μια καθορισμένη καθυστέρηση στην εκπλήρωση των υποχρεώσεων αποπληρωμής συνήθως σε σχέση με το αρχικό κεφάλαιο. Αυτό δίνει στο δανειολήπτη τη δυνατότητα να αντιμετωπίσει μια προσωρινή δυσκολία ή κάποιο πρόβλημα. Επίσης, η εν λόγω διευθέτηση δύναται να χρησιμοποιηθεί, κατά την περίοδο διαδικασίας της αναδιάρθρωσης .

**V. Μείωση του επιτοκίου:** Μόνιμη ή προσωρινή μείωση του επιτοκίου (σταθερού ή κυμαινόμενου) σε ένα δίκαιο και εφικτό επιτόκιο. Χορηγήσεις με υψηλά επιτόκια είναι μία από τις συνήθεις αιτίες οικονομικής δυσχέρειας. Τούτο δύναται να προκύψει μερικώς από το γεγονός ότι τα επιτόκια είναι υπερβολικά υψηλά σε σχέση με τα εισοδήματα του δανειολήπτη ή από το γεγονός ότι η εξέλιξη των επιτοκίων, σε αντίθεση με ένα σταθερό επιτόκιο, είχε ως αποτέλεσμα ο δανειολήπτης να λαμβάνει χρηματοδότηση με υπερβολικό κόστος, σε σχέση με τις επικρατούσες συνθήκες της αγοράς.

Τα ΑΠΙ πρέπει να αναγνωρίσουν ότι ένα υψηλό επιτόκιο μπορεί να προκαλέσει σοβαρή οικονομική δυσχέρεια και πιθανόν να είναι προς το συμφέρον τους να μειώσουν τα επιτόκια, παρά να διακινδυνεύσουν την πλήρη αθέτηση των δανείων τους.

### **Μακροπρόθεσμες λύσεις**

Ορίζονται ως οι λύσεις αναδιάρθρωσης με διάρκεια αποπληρωμής πέντε ετών και άνω. Για την κατασκευή των εμπορικών ακινήτων ή τη χρηματοδότηση έργου, η διάρκεια αντιστοιχεί σε τρία έτη και άνω.

Η σύμβαση για τέτοιες αναδιρθρώσεις πρέπει να προβλέπει αναθεώρηση, τουλάχιστον, σε ετήσια βάση. Οι ακόλουθες είναι οι κύριες μακροπρόθεσμες λύσεις που δύναται να χρησιμοποιούνται από τις τράπεζες σε εξωδικαστικές αναδιρθρώσεις.

**I. Παράταση της διάρκειας:** Παράταση της διάρκειας αποπληρωμής του δανείου (δηλαδή ημερομηνίας της τελευταίας συμβατικής καταβολής δόσης του δανείου), η οποία επιτρέπει τη μείωση του ποσού των δόσεων από την επέκταση των αποπληρωμών σε μεγαλύτερη περίοδο. Σε περιπτώσεις δανείων προς ιδιώτες δανειολήπτες, η περίοδος παράτασης δεν δύναται να παρατείνεται, πέραν της ηλικίας συνταξιοδότησης ή τα 70 έτη ως το μέγιστο όριο ηλικίας, με βάση αξιολόγησης που πραγματοποιείται κατά περίπτωση από το ΑΠΙ).

Η παράταση της ημερομηνίας λήξης του δανείου πέραν της ηλικίας των 70 ετών δύναται να χορηγηθεί μόνο σε απομακρυσμένες, εξαιρετικές περιπτώσεις κατά τις οποίες υπάρχουν βασικά στοιχεία συγκεκριμένης πηγής αποπληρωμής σε συγκεκριμένη χρονική στιγμή.

II. Απορρόφηση πλεονάσματος μετρητών: Στοχεύει στην εξασφάλιση ταμειακών ροών, για τις οποίες δεν υπάρχουν εμπράγματα βάρη και/ή δεν είναι δεσμευμένες από το ΑΠΙ. Πλεόνασμα μετρητών δύναται να επιτευχθεί, για παράδειγμα, από ψηλότερες ταμειακές εισροές από εργασίες, καθώς και από πώληση εξασφαλίσεων ή από μη βεβαρημένα στοιχεία του ενεργητικού.

III. Πρόσθετη εξασφάλιση: Όταν πρόσθετα βάρη επί των μη βεβαρημένων στοιχείων του ενεργητικού λαμβάνονται ως πρόσθετη εξασφάλιση από το δανειολήπτη, προκειμένου να αντισταθμιστεί ο ψηλότερος σχετικός κίνδυνος και σαν μέρος της διαδικασίας αναδιάρθρωσης. Αυτό αποσκοπεί, κατά γενικό κανόνα, στη βελτίωση ή τη θεραπεία του συμβατικού δείκτη δάνειο-προς-αξία (LTV ratio). Η πρόσθετη εξασφάλιση δύναται να λάβει πολλές μορφές, όπως δέσμευση επί κατάθεσης, ανάθεση εισπρακτέων, νέα/επιπρόσθετη υποθήκη ακίνητης περιουσίας.

IV. Πώληση με συμφωνία/υποβοηθούμενη πώληση: Το ΑΠΙ και ο δανειολήπτης δύνανται να συμφωνήσουν σε εθελοντική εκποίηση του βεβαρημένου περιουσιακού στοιχείου ή βεβαρημένων περιουσιακών στοιχείων για μερική ή ολική αποπληρωμή της χορήγησης. Το ΑΠΙ αναδιαρθώνει οποιοδήποτε υπόλοιπο χορήγησης με ένα κατάλληλο χρονοδιάγραμμα αποπληρωμής σύμφωνα με την αναθεωρημένη ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη.

V. Διαχωρισμός ενυπόθηκου δανείου: Όταν ένα ΑΠΙ συμφωνεί να διαχωρίσει ένα μη βιώσιμο ενυπόθηκο δάνειο δανειολήπτη σε

(α) ένα βιώσιμο στεγαστικό δάνειο, το οποίο ο δανειολήπτης αποπληρώνει, με βάση την εκτιμημένη ικανότητα αποπληρωμής και

(β) το υπόλοιπο, του δανείου, το οποίο μεταφέρεται σε μια μεταγενέστερη ημερομηνία αποπληρωμής.

Για παράδειγμα, το δάνειο χωρίζεται σε δύο μέρη (tranches), με το πρώτο μέρος να προσαρμόζεται στο σωστό μέγεθος για τη εκτιμημένη τρέχουσα ικανότητα εξυπηρέτησης του από το δανειολήπτη και το δεύτερο μέρος να "αποθηκεύεται" ("warehoused") από την τράπεζα, συνήθως στο βασικό επιτόκιο. Το δεύτερο μέρος είναι πληρωτέο στο μέλλον, όταν η ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη βελτιωθεί ή από τα έσοδα πώλησης υποθηκευμένης ή άλλης περιουσίας.

VI. Μείωση του ενυπόθηκου δανεισμού με αντικατάσταση του ακινήτου με άλλο χαμηλότερης αξίας: Η ύπαρξη μηχανισμού που επιτρέπει δανειολήπτη με οικονομικές δυσκολίες που έχει υποθηκευμένη την κύρια κατοικία του ή την επαγγελματική του στέγη να μετακομίσει σε χαμηλότερης αξίας ακίνητο. Τυχόν έλλειμμα στην αποπληρωμή του υφιστάμενου δανείου από τα έσοδα της εν λόγω πώλησης μεταφέρεται ως "αρνητικό ίδιο κεφάλαιο" ("negative equity") σε ένα νέο ενυπόθηκο δάνειο για την αγορά ενός νέου λιγότερο ακριβού ακινήτου, δηλαδή ένα ακίνητο χαμηλότερης αγοραίας αξίας από τα συνολικά έσοδα της πώλησης. Η υπό αναφορά επιλογή θα πρέπει να αξιολογείται συγκρίνοντας την τρέχουσα αξία του ακινήτου έναντι του υπολοίπου του δανείου και με βάση την αναθεωρημένη ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη. Η εν λόγω επιλογή έχει το όφελος της μείωσης του υπολοίπου της χορήγησης σε πιο προσιτές πληρωμές για τον δανειολήπτη.

VII. Επίδειξη ανοχής για κυρώσεις σε δανειακές συμβάσεις: Προσωρινή ή μόνιμη παραίτηση κυρώσεων για παραβιάσεις συμβατικών όρων .

VIII. Τροποποίηση των συμβατικών όρων: Οι συμβατικοί όροι ενός δανείου δύναται να είναι άσκοπα περιοριστικοί και να επιφέρουν σημαντική επιβάρυνση στο δανειολήπτη. Το ΑΠΙ δύναται να εξετάσει την απαλλαγή του δανειολήπτη από αυτούς τους όρους ενώ ταυτόχρονα, θα παρακολουθεί επαρκώς τις δραστηριότητες και την οικονομική ευρωστία του δανειολήπτη.

IX. Επαναπρογραμματισμός των πληρωμών: Το υφιστάμενο συμβατικό πρόγραμμα αποπληρωμής προσαρμόζεται σε ένα νέο βιώσιμο πρόγραμμα αποπληρωμής σύμφωνα με την ρεαλιστική εκτίμηση, των τρεχουσών και προβλεπόμενων, ταμειακών ροών του δανειολήπτη:

- *Μερική αποπληρωμή:* Όταν διενεργείται αποπληρωμή χορηγήσεων π.χ. από πώληση περιουσιακών

στοιχείων που είναι χαμηλότερη από το οφειλόμενο ποσό. Αυτή η λύση εφαρμόζεται για να μειωθεί σημαντικά το άνοιγμα σε κίνδυνο και για να επιτρέψει την εφαρμογή βιώσιμου προγράμματος αποπληρωμής του υπόλοιπου οφειλόμενου ποσού.

- *Εφάπαξ πληρωμή (balloon or bullet payments):* Όταν η επαναπρογραμματισμένη αποπληρωμή περιλαμβάνει πληρωμή μεγάλου μέρους του υπολοίπου του κεφαλαίου του δανείου στη λήξη του ή σε μεταγενέστερη λήξη παρατείνεται ούτως ώστε να δώσει στο δανειολήπτη περισσότερο χρόνο. Η επιλογή αυτή δύναται να χρησιμοποιείται μόνο όταν ο δανειζόμενος μπορεί να αποδείξει δεόντως τη μελλοντική διαθεσιμότητα ταμειακών ροών για την επίτευξη της αποπληρωμής του εν λόγω μεγάλου μέρους του δανείου.

X. Ενίσχυση των υφιστάμενων εξασφαλίσεων: Μια λύση αναδιάρθρωσης μπορεί να συνεπάγεται τη δέσμευση επιπρόσθετων εξασφαλίσεων, για παράδειγμα, προκειμένου να αντισταθμιστεί η μείωση των επιτοκίων ή για να σταθμίσουν τα πλεονεκτήματα που ο δανειολήπτης λαμβάνει από την αναδιάρθρωση.

XI. Επιμήκυνση: Αυτή η επιλογή είναι μια από τις λιγότερο ριζικές αλλαγές που αφορούν την αναδιάρθρωση, και περιλαμβάνει την τροποποίηση της ημερομηνίας λήξης. Κατά το σχεδιασμό τέτοιων αναδιαρθρώσεων, θα πρέπει, μεταξύ άλλων, να λαμβάνεται σοβαρά υπόψη η αρνητική επίπτωση που θα επιφέρει τυχόν αύξηση του επιτοκίου στην ικανότητα αποπληρωμής και, κατ' επέκταση, στη βιωσιμότητα του δανειολήπτη. Για παράδειγμα, το ανεξόφλητο κεφάλαιο μπορεί να αναχρηματοδοτηθεί σε ένα νέο δάνειο, με παρόμοιους όρους, για μια καθορισμένη πρόσθετη περίοδο.

XII. Νέες πιστωτικές διευκολύνσεις: Η παροχή νέων πιστωτικών διευκολύνσεων δυνατό να είναι ζωτικής σημασίας για την αποκατάσταση ενός δανειολήπτη που αντιμετωπίζει οικονομικές δυσχέρειες. Συνεπώς, δύναται να χορηγήσουν νέες πιστωτικές διευκολύνσεις σε συμφωνίες αναδιάρθρωσης, οι οποίες δυνατόν να συνεπάγουν την παροχή την παροχή πρόσθετων εξασφαλίσεων, ή στις περιπτώσεις διευθετήσεων μεταξύ πιστωτών την εισαγωγή όρων προκειμένου να αντισταθμιστεί ο πρόσθετος κίνδυνος που αναλαμβάνεται από τα ΑΠΙ που παρέχουν την νέα χρηματοδότηση σε δανειολήπτες με οικονομικές δυσχέρειες.

XIII. Μετατροπή στο νόμισμα στο οποίο είναι εκφρασμένες οι χορηγήσεις: Ο στόχος πρέπει να είναι η ευθυγράμμιση του νομίσματος του χρέους προς το νόμισμα των ταμειακών ροών. Τα ΑΠΙ θα πρέπει να εξηγούν πλήρως στους δανειολήπτες τον συναλλαγματικό κίνδυνο και να αναφέρονται επίσης στην ασφάλιση μετατροπής νομίσματος.

XIV. Συμφωνίες ανταλλαγής χρέους με μετοχικό κεφάλαιο (Debt/equity swaps): Εφαρμόζεται συνήθως σε εταιρικές αναδιαρθρώσεις, όπου μέρος του χρέους μετατρέπεται σε μετοχικό κεφάλαιο το οποίο λαμβάνεται από το ΑΠΙ, ώστε το υπόλοιπο του χρέους να προσαρμόζεται στο σωστό μέγεθος βάση των ταμειακών ροών του δανειολήπτη. Ο στόχος είναι να ελαχιστοποιηθεί η παρούσα επιβάρυνση για το δανειολήπτη και να επιτρέψει στο ΑΠΙ να εισπράξει το λαβείν του από την αποπληρωμή της προσαρμοσμένης χορήγησης και την ενδεχόμενη πώληση του μετοχικού του κεφαλαίου στην εταιρία. Τα ΑΠΙ πρέπει να διασφαλίζουν τη νομιμότητα και τη σαφήνεια των όρων της εν λόγω χορήγησης / συμφωνίες ανταλλαγής μετοχών, π.χ. δικαιώματα αγοράς της εταιρείας, δικαιώματα πώλησης των πιστωτικών ιδρυμάτων, το δικαίωμα πώλησης σε τρίτους / δικαιώματα προτίμησης, καθώς και τη συμμόρφωση με τους περί Εργασιών Πιστωτικών Ιδρυμάτων Νόμους του 1997 έως (Αρ. 3) του 2013, ιδίως όσον αφορά τις διατάξεις σχετικά με την απόκτηση ειδικών συμμετοχών, εξαγορές προς ικανοποίηση χρεών και τους κινδύνους συγκέντρωσης. Η λύση αυτή θα πρέπει να χρησιμοποιείται μόνο σε απομακρυσμένες περιπτώσεις και μόνο όταν έχουν εξαντληθεί όλες οι άλλες προσπάθειες για αναδιάρθρωση.

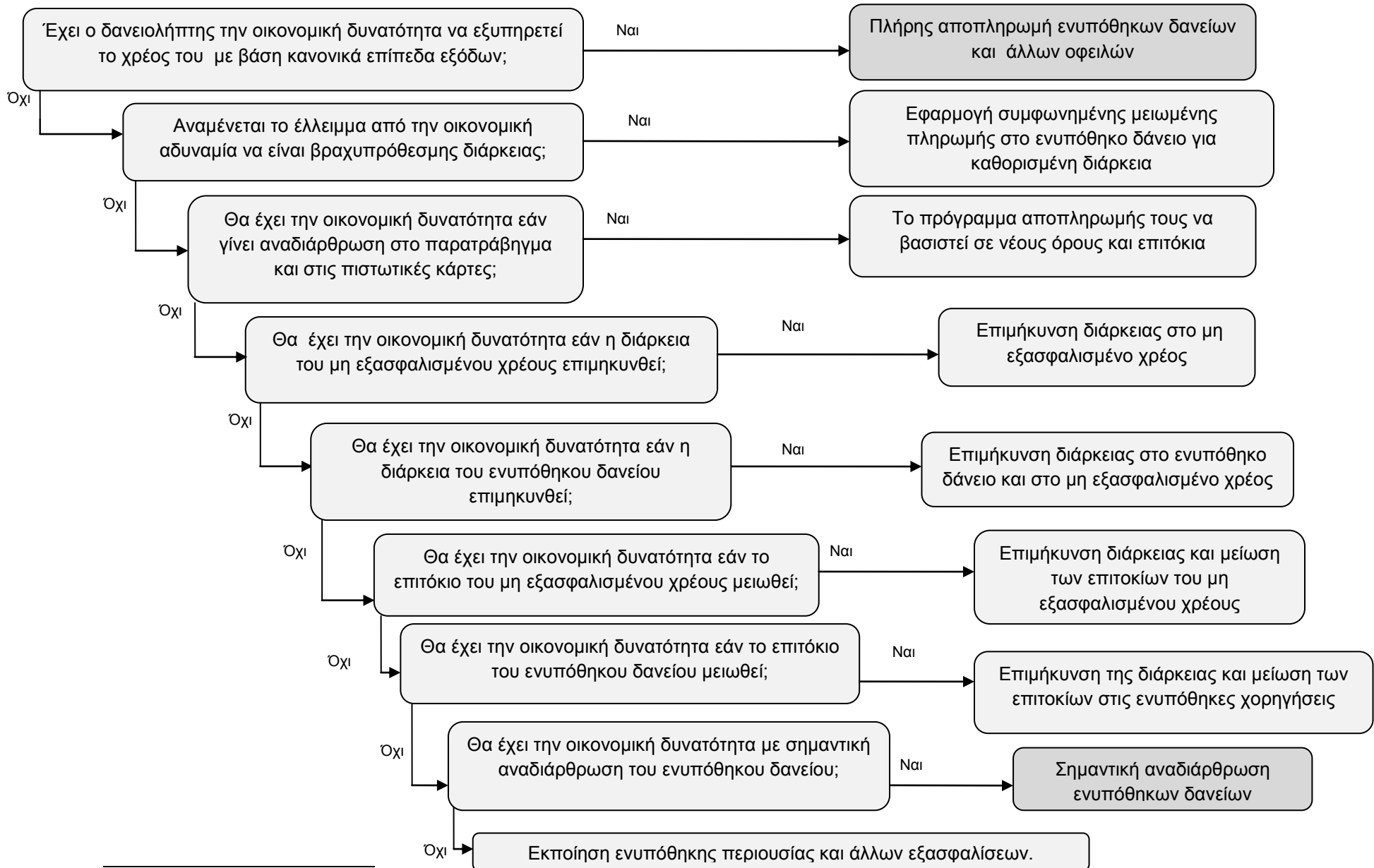
XV. Ενοποίηση χορηγήσεων: Η επιλογή αυτή προβλέπει την ενοποίηση αριθμού ανοιγμάτων σε ένα δάνειο, ή σε ένα περιορισμένο αριθμό δανείων. Αυτή η επιλογή είναι ιδιαίτερα επωφελής για περιπτώσεις όπου η ενοποίηση των εξασφαλίσεων και των εξασφαλισμένων ταμειακών ροών παρέχουν μεγαλύτερη ολική κάλυψη για το σύνολο του χρέους παρά στην κάθε χορήγηση ατομικά. Για παράδειγμα, με την ελαχιστοποίηση του κινδύνου διαρροής μετρητών ή με την ανακατανομή πλεονάσματος ρευστότητας μεταξύ ανοιγμάτων.

ΧVI. Μερική ή ολική διαγραφή χρεών: Αυτή η επιλογή προβλέπει την ακύρωση μέρους ή του συνολικού ποσού χορηγήσεων που παραμένει ανεξόφλητο από το δανειολήπτη. Η εν λόγω επιλογή δύναται να εφαρμοστεί ως το τελευταίο στάδιο όπου το ΑΠΙ συμφωνεί στην καταβολή μειωμένης αποπληρωμής ως τελικός διακανονισμός, όπου δηλαδή το ΑΠΙ αποδέχεται να διαγράψει όλο το υπόλοιπο ποσό της χορήγησης εάν ο δανειολήπτης αποπληρώσει ένα μειωμένο ποσό του υπολοίπου του κεφαλαίου εντός ενός συμφωνημένου χρονοδιαγράμματος. Τα ΑΠΙ δύναται να εφαρμόζουν την επιλογή της διαγραφής της χορήγησης (debt forgiveness) μόνο ως την τελευταία λύση και σε απομακρυσμένες περιπτώσεις δεδομένου ότι η πιθανότητα διαγραφής δύναται να οδηγήσει σε ηθικό κίνδυνο (moral hazard). Γνωρίζοντας την πιθανότητα διαγραφής χορήγησης ως επιλογή της αναδιάρθρωσης, δύναται να οδηγήσει τους δανειολήπτες στην ανάληψη πιο ρισκοκίνδυνων έργων και σε ανεύθυνη συμπεριφορά.

### Τμήμα IV: ΕΠΕΞΗΓΗΜΑΤΙΚΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ <sup>3</sup>

#### Κατάσταση Δανειολήπτη

#### Χειρισμός



<sup>3</sup> Source: Central Bank of Ireland, Framework for a Pilot Approach to the Co-Ordinated Resolution of Multiple Debts owed by a Distressed Borrower, Multiple Debts Resolution Waterfall model, 8 May 2013, p.6

### ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΧΕΙΡΙΣΜΟ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΥΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ

#### Μέρος Ι

##### 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ:

Τα ΑΠΙ οφείλουν να εφαρμόζουν τις αρχές του Κώδικα Συμπεριφοράς για το Χειρισμό Δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν Οικονομικές Δυσκολίες (εφεξής ο «Κώδικας») σε όλους τους δανειολήπτες και, όπου εφαρμόζεται, στους εγγυητές τους, που περιλαμβάνει και τρίτους που παρέχουν εξασφαλίσεις, σε όλες τις κατηγορίες χορηγήσεων.

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 επιδείνωση 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 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
- για να καταστούν εξυπηρετούμενες οι πιστωτικές διευκολύνσεις από τους δανειολήπτες
- 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 συγκεκριμένη περίπτωση του δανειολήπτη 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 να 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 να 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) πασχίζουν για την ανάπτυξη βιώσιμων και μακροπρόθεσμων λύσεων για τη διαχείριση των καθυστερήσεων·

(ιε) ενημερώνουν το δανειολήπτη για τα δικαιώματά 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 συμμόρφωσή 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 παρόχοι υπηρεσιών (outsourced services) σέβονται δεόντως τις πρόνοιες του παρόντος Κώδικα·

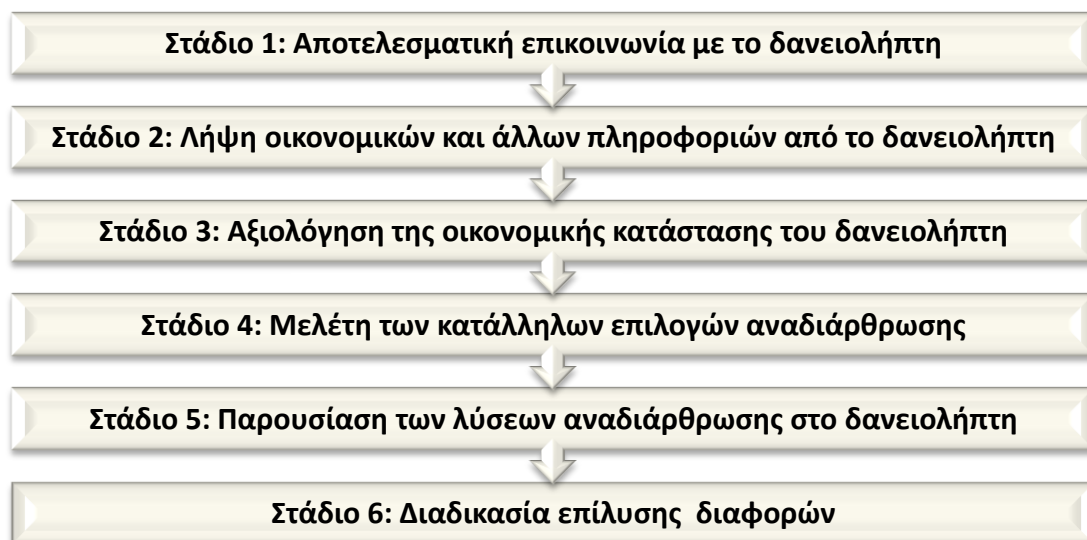
(κβ) ενεργούν προληπτικά και να λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα για την αποτελεσματική και αποδοτική αντιμετώπιση των μη συνεργάσιμων δανειοληπτών και των μη βιώσιμων χορηγήσεων·

(κγ) ενεργούν προληπτικά για κάθε κλάδο της οικονομίας, όπου είναι εφαρμόσιμο, για την επίλυση προβλημάτων αναφορικά με καθυστερήσεις του κλάδου· και

(κδ) επιλαμβάνονται καταγγελίες και να αποκαθιστούν 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 τυποποιημένη 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 συμβουλές αναφορικά με καθυστερήσεις·
- xii. παρέχουν όλες τις σχετικές πληροφορίες τόσο στο δανειολήπτη όσο και στο προσωπικό, όπως:
  - ειδική ενότητα στο διαδικτυακό τους τόπο για τις καθυστερήσεις, 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 καθυστερήσεων καθώς και στη σημασία της λήψης προληπτικών ενεργειών και

xiii. ενημερώνουν το δανειολήπτη για οποιαδήποτε υπηρεσία διαμεσολάβησης εντός του ΑΠΙ, παρέχοντας λεπτομέρειες για τα δικαιώματα του δανειολήπτη και για τις διαδικασίες υποβολής παραπόνου.

## (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 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 ή 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 προώθηση της συνεργασίας 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 μέρες 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 οποιοσδήποτε 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, τον αριθμό των δόσεων σε καθυστέρηση, 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 απώλειας εξασφαλίσεων, κλπ).
- τη σημασία της συνεργασίας μεταξύ του δανειολήπτη και του ΑΠΙ και την 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.

Η γραπτή ειδοποίηση πρέπει να συνοδεύεται με τηλεφώνημα για επιβεβαίωση λήψης της ειδοποίησης 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. Αν ο δανειολήπτης δεν ανταποκριθεί στην ειδοποίηση ή δεν έχει συμφωνήσει με τη διευθέτηση εντός ενός μηνός, το αργότερο, αποστέλλεται νέα επικαιροποιημένη ειδοποίηση.

#### (γ) Επικοινωνία λόγω παρουσίας καθυστερήσεων μέσου βαθμού

Όταν οι καθυστερήσεις φθάσουν 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.
- κλήση από το ΑΠΙ προς το δανειολήπτη για να επικοινωνήσει με το ΑΠΙ εντός 7 ημερών και να υποβάλει οικονομικές πληροφορίες εντός περαιτέρω προθεσμίας ενός μήνα, προκειμένου το ΑΠΙ να προβεί σε επαναξιολόγηση της οικονομικής του κατάστασης και να εξεύρει λύση αναδιάρθρωσης, λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες των συνθηκών του δανειολήπτη.

(δ) Επικοινωνία λόγω σοβαρών καθυστερήσεων

Όταν οι καθυστερήσεις φτάσουν 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:

- Ενημέρωση του δανειολήπτη ότι εάν δεν ενεργήσει σύμφωνα με την εν λόγω επιστολή εντός 20 εργάσιμων ημερών, θα ταξινομηθεί ως μη συνεργάσιμος.
- Περιγραφή των συγκεκριμένων ενεργειών που ο δανειολήπτης πρέπει να λάβει εντός 20 εργάσιμων ημερών προκειμένου να μην ταξινομηθεί ως μη συνεργάσιμος.
- 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.

(3) Μη συνεργάσιμος δανειολήπτης:

Ένας δανειολήπτης ορίζεται ως μη συνεργάσιμος:

(α) Όταν ισχύει οποιαδήποτε από τις προϋποθέσεις (i) έως (iii):

- (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 του χρονικού πλαισίου που προνοείται στο σημείο 6 πιο κάτω, ή

(iii) έχουν επέλθει 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) Όταν έχει σταλεί προειδοποιητική επιστολή στο δανειολήπτη σύμφωνα με τις πρόνοιες του σημείου 5(2)(δ) και ο δανειολήπτης δεν έχει πραγματοποιήσει τις ενέργειες που καθορίζονται στην εν λόγω επιστολή.

Σε περίπτωση μη συνεργάσιμων δανειοληπτών τους οποίους οι χορηγήσεις συνεχίζουν να παρουσιάζουν καθυστερήσεις ή υπερβάσεις πάνω από 90 ημέρες, το ΑΠΙ δύναται να κινησει νομικές διαδικασίες. Για αυτό το σκοπό, τα ΑΠΙ ειδοποιούν, εγγράφως, το δανειολήπτη 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, και
  - (vii) οποιοδήποτε άλλη πληροφορία σχετική με τη συγκεκριμένη περίπτωση.
- (viii) το ΑΠΙ παρέχει μια τελευταία ευκαιρία προς το δανειολήπτη προκειμένου να επαναταξινομηθεί σε συνεργάσιμος εντός καθορισμένου λογικού χρονικού πλαισίου

## 6. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ:

Τα ΑΠΙ έχουν το δικαίωμα και την υποχρέωση για πρόσβαση σε επαρκείς, πλήρεις και ακριβείς πληροφορίες για τα οικονομικά δεδομένα του δανειολήπτη και, όπου εφαρμόζεται, των εγγυητών, προκειμένου να αξιολογούν την οικονομική τους κατάσταση και να αναπτύσσουν κατάλληλες λύσεις αναδιάρθρωσης των χορηγήσεων.

Το ΑΠΙ οφείλει να εξηγήσει στο δανειολήπτη και τους εγγυητές 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 καθορίσουν ένα δίκαιο και λογικό χρονικό περιθώριο για την υποβολή των σχετικών οικονομικών στοιχείων, ανάλογα με το είδος των στοιχείων που απαιτούνται για την αξιολόγηση της οικονομικής κατάστασης του δανειολήπτη και των εγγυητών, εφόσον το ΑΠΙ βασίζεται στους εγγυητές ως πρόσθετη πηγή αποπληρωμής.

Τα ΑΠΙ οφείλουν να ενημερώνουν με σαφήνεια το δανειολήπτη για τις απαραίτητες πληροφορίες και τα αντίστοιχα αποδεικτικά στοιχεία που απαιτούνται. Η εν λόγω απαίτηση θα πρέπει να διαβιβάζεται έγκαιρα. Οι πληροφορίες πρέπει να περιλαμβάνουν, τουλάχιστον, τα εξής:

- για τους δανειολήπτες και τους εγγυητές, 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 του δανειολήπτη προς το ΑΠΙ για την πληρότητα και την ορθότητα των στοιχείων στην ΚΠΟΣ,
- για νομικά πρόσωπα, τις ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις ή τους διευθυντικούς λογαριασμούς, εάν οι ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις δεν είναι διαθέσιμες,
- οποιαδήποτε δικαιολογητικά που να επιβεβαιώνουν τα οικονομικά και άλλα στοιχεία που παρέχονται, και
- τυχόν πρόσθετες απαιτούμενες πληροφορίες για σκοπούς αναδιάρθρωσης.

## 7. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ:

### (1) Αξιολόγηση της οικονομικής κατάστασης:

(α) 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 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 τη φύση των χρεών του δανειολήπτη
- iv. την τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη
- v. το ιστορικό πιστώσεων και αποπληρωμών του δανειολήπτη, περιλαμβανομένης και της συναλλακτικής συμπεριφοράς του στο παρελθόν
- vi. την προβλεπόμενη και αναμενόμενη ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη
- vii. το είδος και τις κατηγορίες των χορηγήσεων του δανειολήπτη.

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 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 καθαρά 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 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) Εξασφαλίσεις:

Έχοντας υπόψη τη σημασία της αξίας της εξασφάλισης ως εναλλακτικής πηγής αποπληρωμής καθώς και των αρνητικών επιπτώσεων που το οικονομικό περιβάλλον θα μπορούσε να έχει στην αξία ορισμένων κατηγοριών χορηγήσεων, είναι επιτακτική ανάγκη όπως τα ΑΠΙ προβαίνουν σε ενδελεχή αξιολόγηση των εξασφαλίσεων.

Τα ΑΠΙ οφείλουν να διενεργούν ανεξάρτητη επαγγελματική εκτίμηση για τον προσδιορισμό της αγοραίας αξίας και της αξίας καταναγκαστικής πώλησης των εξασφαλίσεων, προκειμένου να καθορίσουν, με ακρίβεια, την αξία των εξασφαλίσεων ως εναλλακτική μορφή αποπληρωμής και ούτως ώστε να διαμορφώσουν κατάλληλες και βιώσιμες λύσεις.

Τα ΑΠΙ δύναται, κατά περίπτωση, να ζητήσουν από τους δανειολήπτες να εξετάσουν το ενδεχόμενο συμπερίληψης μη βεβαρημένων περιουσιακών στοιχείων και ελεύθερων βαρών, ως πρόσθετες εξασφαλίσεις για τη διευκόλυνση της διαδικασίας αναδιάρθρωσης. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τις περιπτώσεις μη εξασφαλισμένων δανείων. Τα ΑΠΙ οφείλουν να συνεργάζονται με το δανειολήπτη προκειμένου να καθοριστεί μια αμοιβαίως αποδεκτή θέση που να επιτρέπει τη μετατροπή των μη εξασφαλισμένων χορηγήσεων σε εξασφαλισμένες χορηγήσεις και έτσι να διευκολυνθεί η διαδικασία αναδιάρθρωσης.

### (3) Εγγυήσεις

Τα ΑΠΙ οφείλουν να αξιολογούν τη βιωσιμότητα των εγγυητών και των εγγυήσεων που παρέχονται σε παρόμοια βάση με την αξιολόγησή της βιωσιμότητας του δανειολήπτη. Αυτό πρέπει να περιλαμβάνει την αξιολόγηση της δέσμευσης του εγγυητή καθώς και την προθυμία του να συνεργαστεί.

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 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) Γενικές αρχές:

Τα ΑΠΙ οφείλουν να προτείνουν βιώσιμες λύσεις αναδιάρθρωσης σε δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες.

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 στοιχείων για 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 επιδεικνύουν ακεραιότητα και να μην προβαίνουν σε πράξεις που θα μπορούσαν να είναι επιζήμιες για τη θέση του δανειολήπτη. Για το σκοπό αυτό τα ΑΠΙ:

- παρέχουν συμβουλές ή/και καθοδήγηση προς το δανειολήπτη που είναι αμερόληπτη, και
- δεν προτείνουν αναδιάρθρωση που να δημιουργεί οικονομικό μειονέκτημα για το δανειολήπτη.

## (2) Γνωστοποίηση της απόφασης:

### (α) Θετική απόφαση:

Μετά την επικοινωνία με το δανειολήπτη αναφορικά με τις λύσεις αναδιάρθρωσης, τα ΑΠΙ οφείλουν να γνωστοποιούν στο δανειολήπτη την τελική απόφαση εντός 10 εργάσιμων ημερών, σε κατ' ιδίαν συνάντηση, όπου και του παραδίδεται διά χειρός «επιστολή προσφοράς» με τη συμμετοχή του εγγυητή, όπου εφαρμόζεται, ή μέσω επιστολής προσφοράς 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, τη λογική και τα επιχειρήματα, καθώς και τους ακριβείς όρους και τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες η απόφαση έχει εγκριθεί. Συγκεκριμένα, η επιστολή προσφοράς πρέπει να περιλαμβάνει

- σαφή επεξήγηση της απόφασης και τι συνεπάγεται η προτεινόμενη λύση ,
- τα βασικά επιχειρήματα και την αιτιολογία της απόφασης,
- τους νέους όρους και προϋποθέσεις που υπόκεινται στην έγκριση,
- ανάλυση όλων των επιπλέον εξόδων, εάν υπάρχουν, που πρέπει να καταβάλει ο δανειζόμενος, ως αποτέλεσμα της προτεινόμενης αναδιάρθρωσης, και
- τα επόμενα βήματα προκειμένου ο δανειολήπτης να αποδεχθεί επισήμως την προσφορά και να νομιμοποιηθούν οι τροποποιήσεις της ισχύουσας σύμβασης.
- την διαδικασία που πρέπει να ακολουθηθεί σε περίπτωση που η πρόταση του ΑΠΙ απορριφθεί ήτοι
  - (α) ο δανειολήπτης πρέπει να ενημερώσει το ΑΠΙ, γραπτώς, εντός 20 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της επιστολής προσφοράς.
  - (β) το ΑΠΙ οφείλει να ανταποκριθεί στο δανειολήπτη, γραπτώς, εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της άρνησης του δανειολήπτη, εκφράζοντας την προθυμία του να τον συγκαλέσει, εκ νέου, προκειμένου να αξιολογηθούν άλλες επιλογές, εάν είναι εφικτό, ή 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:

- ο δανειολήπτης έχει το δικαίωμα να διαβιβάσει ένσταση στην Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών του ΑΠΙ εντός ενός μηνός από την ημερομηνία παραλαβής της επιστολής προσφοράς,
- το ΑΠΙ έχει το δικαίωμα να ανακαλέσει τους λογαριασμούς και να ξεκινήσει νομική διαδικασία μετά το πέρας της διαδικασίας επίλυσης διαφορών.
- 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.

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 το ΑΠΙ οφείλει να αναθεωρήσει την αξιολόγησή του και να παρουσιάσει εκ νέου αναθεωρημένη λύση αναδιάρθρωσης.

#### (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 τον 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 10 εργάσιμων ημερών από την τελευταία ημέρα επικοινωνίας με το δανειολήπτη, είτε σε κατ' ιδίαν συνάντηση, είτε μέσω επιστολής, όπου η συνάντηση δεν μπορεί να συμφωνηθεί εντός εύλογου χρονικού πλαισίου. Το ΑΠΙ οφείλει να παρέχει λεπτομερείς επεξηγήσεις στο δανειολήπτη που να στηρίζουν την αρνητική του απόφαση.

Τα ΑΠΙ οφείλουν να τεκμηριώνουν, δεόντως, την αρνητική τους απόφαση, περιλαμβανομένων των επαληθευτικών στοιχείων της αξιολόγησης και αιτιολογήσεων που οδήγησαν σε αυτή την απόφαση, και διαβιβάζει, επισήμως και γραπτώς, στο δανειολήπτη την αρνητική απόφαση, η οποία περιλαμβάνει, κατ' ελάχιστον, τα εξής:

(α) σαφή εξήγηση της απόφασης·

(β) τα βασικά επιχειρήματα και την αιτιολογία της απόφασης·

(γ) τη διαδικασία που ο δανειολήπτης δικαιούται να ακολουθήσει, αν ο δανειολήπτης θέλει να προσφύγει κατά της απόφασης, και συγκεκριμένα ότι ο δανειολήπτης έχει το δικαίωμα να ζητήσει επανεξέταση από την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών του ΑΠΙ εντός ενός μηνός από την ημερομηνία παραλαβής της επιστολής,

(δ) το δικαίωμα του ΑΠΙ να ανακαλέσει τους λογαριασμούς και να ξεκινήσει νομική διαδικασία μετά το

πέρασ της διαδικασίας επίλυσης διαφορών.

## 9. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ:

### (1) Γενικές αρχές για εσωτερικές ενστάσεις στο ΑΠΙ:

Τα ΑΠΙ πρέπει να συστήσουν Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών που να διαθέτει επαρκείς πόρους και να είναι ανεξάρτητη της λειτουργίας χορήγησης πιστώσεων, έγκρισης πιστώσεων, ελέγχου πιστοδοτήσεων και τις λειτουργίες διαχείρισης κινδύνων, ούτως ώστε να χειρίζεται όλες τις ενστάσεις αναφορικά με αναδιρθρώσεις, 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,
- τα απαιτούμενα δικαιολογητικά για σκοπούς της εξέτασης,
- το μέγιστο χρονικό διάστημα για την παροχή στο δανειολήπτη των εξής:
  - (i) επίσημη γνωστοποίηση παραλαβής της ένστασης, η οποία δεν δύναται να υπερβεί τις 15 εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία παραλαβής της ένστασης, και
  - (ii) επίσημη απόφαση αναφορικά με την ένσταση, η οποία δεν δύναται να υπερβεί τους 3

μήνες από την ημερομηνία παραλαβής της ένστασης.

#### 10. ΕΠΙΔΕΙΞΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ:

Τα ΑΠΙ οφείλουν να είναι σε θέση να αποδεικνύουν στην ΚΤΚ την πλήρη συμμόρφωσή του 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 συμμόρφωση τους με τον παρόντα Κώδικα για ελάχιστη περίοδο 6 ετών και όλα τα στοιχεία των δανειοληπτών για τουλάχιστον 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 πιστωτικών διευκολύνσεων·

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 πιστωτικών διευκολύνσεων 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 να σέβονται τα δικαιώματα των δανειοληπτών και:

(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 οφείλουν:

(i) να διασφαλίζουν 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 εντός 7 ημερών 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**





<b>Μέρος Β: Μηνιαία Εισοδήματα</b>			
<b>Λεπτομέρειες Εισοδήματος</b>			
		<b>Δανειολήπτης 1</b>	<b>Δανειολήπτης 2</b>
			<b>Σύνολο</b>
B1	Ακθάρατος Μηνιαίος Μισθός (προ του φόρου, κοινωνικών ασφαλίσεων και οποιονδήποτε άλλων μειώσεων)		
B2	Καθαρός Μηνιαίος Μισθός (μετά του φόρου, κοινωνικών ασφαλίσεων και οποιονδήποτε άλλων μειώσεων)		
B3	Σύνολο Μηνιαίων Κοινωνικών Επιδομάτων (Παρακαλώ διευκρινίστε πιο κάτω)		
B3(α)	Επίδομα :		
B3(β)	Επίδομα :		
B3(γ)	Επίδομα :		
B4	Επίδομα Διατροφής		
B5	Σύνολο Άλλων Εισοδημάτων (π.χ. Σύνταξη, επιχορηγήσεις, κλπ) (Παρακαλώ διευκρινίστε πιο κάτω)		
B6(α)			
B6(β)			
B6(γ)			
B7	Μηνιαίο Εισόδημα από Ακίνητα (Βλέπε E11)		
B8	Μηνιαίο Εισόδημα από Άλλα Περιουσιακά Στοιχεία εκτός από Ακίνητα (Βλέπε ΣΤ7)		
B9	<b>Σύνολο Μηνιαίου Εισοδήματος (Άθροισμα B2 ως B8)</b>		

**Μέρος Γ: Μηνιαία Έξοδα Νοικοκυριού\***

		Μέσος Όρος Μηνιαίων Εξόδων (α) €	Υπολογισμένη Πιθανή Μείωση (όπου είναι δυνατόν) (β) €	Υπολογισμένη Πιθανή Μειωμένη Χρέωση [(α) μείον (β)] €	Συνολικές Καθυστερήσεις (όπου εφαρμόζεται) €
<b>G1</b>	<b>Έξοδα Κοινής Ωφελείας και Φόροι (είδτε παραδείγματα πιο κάτω)</b>				
	Ηλεκτρισμός & Θέρμανση				
	Υδατοπρομήθεια, Αποχετευτικό, Σκύβαλα, Δημοτικά Τέλη, κλπ				
	Τηλεπικοινωνίες : Σταθερό, Κινητό, Διαδίκτυο, κλπ				
	Τηλεόραση				
	Φόροι ακίνητης ιδιοκτησίας και άλλα έξοδα				
	Ασφάλεια ακίνητης περιουσίας				
	Άλλα έξοδα κοινής ωφελείας και φόροι				
<b>G2</b>	<b>Οικιακά Έξοδα (είδτε παραδείγματα πιο κάτω)</b>				
	Ενοίκιο & Κοινόχρηστα				
	Φροντίδα παιδιού / ηλικιωμένου				
	Έξοδα υπεραγοράς (διατροφή / Προσωπική Φροντίδα)				
	Ενδυση και Υπόδηση				
	Συντήρηση / Επισδιρθώσεις οικίας				
	Άλλα οικιακά έξοδα				
<b>G3</b>	<b>Μεταφορικά Έξοδα (είδτε παραδείγματα πιο κάτω)</b>				
	Καύσιμα				
	Τέλη Κυκλοφορίας				
	Ασφάλεια αυτοκινήτου				
	Συντήρηση / Επισδιρθωση αυτοκινήτου				
	Στάθμευση αυτοκινήτου				
	Άλλα (π.χ. έξοδα μεταφοράς παιδιών στο σχολείο)				
<b>G4</b>	<b>Εκπαίδευση (είδτε παραδείγματα πιο κάτω)</b>				
	Διδαστρα σχολείων (π.χ. νηπιαγωγείο, πρωτοβάθμια εκπαίδευση, δευτεροβάθμια εκπαίδευση, φροντιστήρια, κλπ)				
	Πανεπιστήμιο / Κολλέγιο (π.χ. διδάκτρα, διακίνηση, διαμονή, κλπ)				
	Στολές και βιβλία				
	Άλλες δραστηριότητες (π.χ. αθλήματα, μουσική, κλπ)				
	Άλλα έξοδα εκπαίδευσης				
<b>G5</b>	<b>Ιατρικά έξοδα (είδτε παραδείγματα πιο κάτω)</b>				
	Ιατρικά έξοδα (π.χ. αμοιβές γιατρών, φάρμακα, κλπ)				
	Ασφάλεια Υγείας				
<b>G6</b>	<b>Κοινωνικά έξοδα (είδτε παραδείγματα πιο κάτω)</b>				
	Έξοδα κοινωνικής φύσης				
	Συδρομές				
<b>G7</b>	<b>Άλλη ακίνητη περιουσία (είδτε παραδείγματα πιο κάτω)</b>				
	Μηνιαία έξοδα (π.χ. συντήρηση, κλπ)				
	Άλλα έξοδα ακίνητης περιουσίας				
<b>G8</b>	<b>Άλλα έξοδα (είδτε παραδείγματα πιο κάτω)</b>				
	Ασφάλεια ζωής, Επενδυτικά σχέδια και Συνταξιοδοτική Ασφάλιση				
	Έξοδα διατροφής (σε περίπτωση διαζευγμένων)				
	Συδρομές και δωρεές				
	Μηνιαίες αποταμιεύσεις				
	Δάνεια ή άλλα ποσά οφειλόμενα προς μη χρηματοοικονομικούς οργανισμούς				
	Λοιπά έξοδα νοικοκυριού				
<b>G9</b>	<b>Σύνολο Μηνιαίων Εξόδων (Άθροισμα G1 έως G8 )</b>				
<b>G10</b>	<b>Υπολογιζόμενες Μηνιαίες Εξοικονομήσεις</b>				

\* Να καταχωρούνται μόνο τα **συνολικά ποσά** για την κάθε κατηγορία εξόδων (π.χ. Έξοδα Κοινής Ωφελείας και Φόροι). Κάθε επιμέρους έξοδο (π.χ. ηλεκτρισμός) να υπολογίζεται (αλλά να μην καταχωρείται) ως το συνολικό ποσό των τριών τελευταίων λογαριασμών διαιρούμενο με τον αριθμό των σχετικών μηνών (π.χ. το ποσό για ηλεκτρισμό ισούται με το σύνολο των τριών τελευταίων διμηνιαίων λογαριασμών διαιρούμενο δια έξι) ή, αν δεν εφαρμόζεται, τότε πρέπει να γίνεται μια λογική εκτίμηση του εξόδου.

Παρακαλώ δώστε λεπτομέρειες οποιονδήποτε ενεργειών που έχουν ήδη γίνει για τη μείωση των μηνιαίων εξόδων και τις εξοικονομήσεις που επιτεύχθηκαν:

Παρακαλώ δώστε λεπτομέρειες οποιονδήποτε ενεργειών που εισηγήστε να λάβετε για να μειώσετε τα μηνιαία σας έξοδα και τις εξοικονομήσεις που αναμένετε να επιτύχετε:

**Μέρος Δ(α): Τρέγουσες Μηνιαίες Αποπληρωμές Πιστωτικών Διευκολύνσεων (ανά Πιστωτικό Ίδρυμα)**

Όνομα πιστωτικού ιδρύματος:

Κατάστημα:

Συνεργασία από: ΗΗ/ΜΜ/ΕΕ

Είδος Πιστωτικής Διευκόλυσης	Μηνιαίες Αποπληρωμές Πιστωτικών Διευκολύνσεων	Καθυστερήσεις/Υπερβάσεις	Υπόλοιπα	Αρχικό ποσό δανείου ή άλλης οφειλής ή ορίου υπερανάλιψης ή πιστωτικής κάρτας	Ημερομηνία έκδοσης	Εναπομένουσα Διάρκεια	Αναδιάρθρωση:	Σκοπός δανείου (π.χ. αγορά/ανακαίνιση κατοικίας, μόρφωση, προσωπικό, αυτοκίνητο, ιατρικά, κλπ)	Εξασφάλιση (αν υπάρχει)	Ποσό εξασφάλισης*
Δ(α)1	Ενυπόθηκο δάνειο για κύρια κατοικία									
Δ(α)2	Ενυπόθηκο δάνειο για εδωχική κατοικία									
Δ(α)3	Ενυπόθηκο δάνειο για άλλο ακίνητο									
Δ(α)4	Ενυπόθηκο δάνειο για άλλο ακίνητο									
Δ(α)5	Ενυπόθηκο δάνειο για άλλο ακίνητο									
Δ(α)6	Τρεχούμενος λογαριασμός υπερανάλιψης**									
Δ(α)7	Άλλο δάνειο 1 :									
Δ(α)8	Άλλο δάνειο 2 :									
Δ(α)9	Άλλο δάνειο 3 :									
Δ(α)10	Ενοικιογρά / Μίσθωση									
Δ(α)11	Πιστωτικές Κάρτες									
Δ(α)12	Άλλες πιστωτικές διευκολύνσεις :									
Δ(α)13	Υπούνολο (Άθροισμα Δ(α)2 έως Δ(α)12)									
Δ(α)14	Σύνολο (Άθροισμα Δ(α)1 & Δ(α)13)									

\* Το ποσό εξασφάλισης για υποθήκες πρέπει να είναι το χαμηλότερο των ακόλουθων τριών: (α)ξία υποθήκης, (β)καταναγκαστική αξία ακινήτου και (γ)υπόλοιπο πιστωτικής διευκόλυσης.

Το ποσό εξασφάλισης για μετοχές είναι η μέση αγοραία τιμή των μετοχών.

Το ποσό εξασφάλισης για μετρητά είναι το ποσό της δεσμευμένης κατάθεσης.

\*\* Η μηνιαία αποπληρωμή για το όριο υπερανάλιψης πρέπει να είναι τουλάχιστον ίση με τους δεδουλευμένους τόκους.

**Μέρος Δ(β): Τρέχουσες Μηνιαίες Δόσεις Όσον Αφορά Πληρωμές Οφειλών (ανά πιστωτικό ίδρυμα)**

Όνομα πιστωτικού ιδρύματος:

Κατάστημα:

Συμετοχή από: ΗΗ/ΜΜ/ΕΕ

Είδος Πιστωτικής Διευκόλυνσης	Μηνιαίες Αποπληρωμές Πιστωτικών Διευκολύνσεων	Καθυστερήσεις/Υπερβάσεις	Υπόλοιπα	Αρχικό ποσό δανείου ή άλλης οφειλής ή όριο υπερανάλιψης ή πιστωτικής κάρτας	Ημερομηνία έκδοσης	Εναπομένουσα Διάρκεια	Αναδιάρθρωση:	Σκοπός δανείου	Εξασφάλιση (αν υπάρχει)	Ποσό εξασφάλισης*
Οφειλόμενη €	Ποσό που αποπληρώθηκε €	€	€	€	MM/ΕΕ	Μήνες	Ναι ή Όχι ή /ΔΕ			€
Δ(β)1	Ενυπόθηκο δάνειο για κύρια κατοικία									
Δ(β)2	Ενυπόθηκο δάνειο για εσχική κατοικία									
Δ(β)3	Ενυπόθηκο δάνειο για άλλο ακίνητο									
Δ(β)4	Ενυπόθηκο δάνειο για άλλο ακίνητο									
Δ(β)5	Ενυπόθηκο δάνειο για άλλο ακίνητο									
Δ(β)6	Τρεχούμενος λογαριασμός υπερανάλιψης **									
Δ(β)7	Άλλο δάνειο 1 :									
Δ(β)8	Άλλο δάνειο 2 :									
Δ(β)9	Άλλο δάνειο 3 :									
Δ(β)10	Ενοικιογρά / Μίσθωση									
Δ(β)11	Πιστωτικές Κάρτες									
Δ(β)12	Άλλες πιστωτικές διευκολύνσεις :									
Δ(β)13	Υποσύνολο (Άθροισμα Δ(α)2 έως Δ(α)12)									
Δ(β)14	Σύνολο (Άθροισμα Δ(α)1 & Δ(α)13)									

\* Το ποσό εξασφάλισης για υποθήκες πρέπει να είναι το χαμηλότερο των ακόλουθων τριών: (α) αξία υποθήκης, (β) καταναγκαστική αξία ακινήτου και (γ) υπολοιπο πιστωτικής διευκόλυνσης.

Το ποσό εξασφάλισης για μετοχές είναι η μέση αγοραία τιμή των μετοχών.

Το ποσό εξασφάλισης για μερική είναι το ποσό της δεσμευμένης κατάθεσης.

\*\* Η μηνιαία αποπληρωμή για το όριο υπερανάλιψης πρέπει να είναι τουλάχιστον ίση με τους δεδουλευμένους τόκους.

**Μέρος Δ(γ): Τρέχουσες Μηνιαίες Δόσεις Όσον Αφορά Πληρωμές Οφελών (ανά πιστωτικό ίδρυμα)**

Όνομα πιστωτικού ιδρύματος:

Κατάστημα:

Συμετοχία από: ΗΗ/ΜΜ/ΕΕ

Είδος Πιστωτικής Δευκόλυσης	Μηνιαίες Αποπληρωμές Πιστωτικών Δευκόλυσεων	Καθυστέρησεις/ Υπερβάσεις	Υπόλοιπα	Αρχικό ποσό δανείου ή άλλης οφειλής ή όριο υπερανάλιψης ή πιστωτικής κάρτας	Ημερομηνία έκδοσης	Εναπομένουσα Διάρκεια	Ανοδιάρθρωση:	Σκοπός δανείου	Εξασφάλιση (αν υπάρχει)	Ποσό εξασφάλισης*
Δ(γ)1	Ενυπόθηκο δάνειο για κύρια κατοικία	€	€	€	ΜΜ/ΕΕ	Μήνες	Ναι/ Όχι/ /ΔΕ	Λεπτομέρειες (π.χ αγορά/ ανακαίνιση κατοικίας, μόρφωση, προσωπικό αυτοκίνητο, ιατρικά, κλπ)	Είδος (π.χ υποθήκη, μετρητά, μετοχές, κλπ)	€
Δ(γ)2	Ενυπόθηκο δάνειο για ενοικιαζόμενη κατοικία									
Δ(γ)3	Ενυπόθηκο δάνειο για άλλο ακίνητο									
Δ(γ)4	Ενυπόθηκο δάνειο για άλλο ακίνητο									
Δ(γ)5	Ενυπόθηκο δάνειο για άλλο ακίνητο									
Δ(γ)6	Τρέχουσες λογισμασιές υπερανάλιψης **									
Δ(γ)7	Άλλο δάνειο 1 :									
Δ(γ)8	Άλλο δάνειο 2 :									
Δ(γ)9	Άλλο δάνειο 3 :									
Δ(γ)10	Ενοικιογρά / Μίσθωση									
Δ(γ)11	Πιστωτικές Κάρτες									
Δ(γ)12	Άλλες πιστωτικές δευκόλυσεις :									
Δ(γ)13	<b>Υπόσολο (Άθροισμα Δ(α)2 έως Δ(α)12)</b>									
Δ(γ)14	<b>Σύνολο (Άθροισμα Δ(α)1 &amp; Δ(α)13)</b>									

\* Το ποσό εξασφάλισης για υποθήκες πρέπει να είναι το χαμηλότερο των ακόλουθων τριών: (α)όχι υποθήκης, (β)καταναγκαστική αξία ακινήτου και (γ)υπόλοιπο πιστωτικής δευκόλυσης.

Το ποσό εξασφάλισης για μετοχές είναι η μέση αγοραία τιμή των μετοχών.

Το ποσό εξασφάλισης για μετρητά είναι το ποσό της δεσμευμένης κατάθεσης.

\*\* Η μηνιαία αποπληρωμή για το όριο υπερανάλιψης πρέπει να είναι τουλάχιστον ίση με τους δεδουλευμένους τόκους.

Μέρος Ε: Ακίνητη Περιουσία																	
Περιγραφή ακίνητης περιουσίας	Τοποθεσία	Μέριο Ιδιοκτησίας %	Αγοραία Αξία* €	Αξία Κατασκευαστικής Πώλησης** €	Ημερομηνία Εκτίμησης ΜΜ/ΕΕΕΕ	Υποθήκη/ Εμφύλιση; Ναι/Όχι	Ποσό Υποθήκης €	Ημερομηνία Υποθήκης ΜΜ/ΥΥΥ	Όνομα Πιστωτικού Ιδρύματος (των)	Υπόλοιπο Δανείου €	Μηνιαίες Αποπληρωμές		Υπόλοιπο Καθιστερήσεων €	Μηνιαίο Εσοδήμα από Ένοικια €	Φόροι Ακίνητης Ιδιοκτησίας €	Μηνιαία έξοδα (π.χ. συντήρηση, ΔΗ) €	
											Δόση Δανείου €	Δόση που πληρώθηκε €					
E1																	
E2																	
E3																	
E4																	
E5																	
E6																	
E7																	
E8																	
E9																	
E10																	
<b>E11</b>	<b>Σύνολο</b>																

\*Αν δεν υπάρχει εκτίμηση από επαγγελματία εκτιμητή, να υπολογιστεί η αγοραία αξία ή να καταχωρηθεί η τιμή αγοράς.

\*\*Αν δεν υπάρχει εκτίμηση από επαγγελματία εκτιμητή, να υπολογιστεί ως αξία κατασκευαστικής πώλησης το 70% της αγοραίας αξίας ή της τιμής αγοράς.

<b>Μέρος ΣΤ: Άλλα Περιουσιακά Στοιχεία</b>						
	<b>Είδος Περιουσιακού Στοιχείου</b>	<b>Αξία/ Υπολογιζόμεν η αξία €</b>	<b>Δεσμευμένο /Ελεύθερο</b>	<b>Πιστωτικό ίδρυμα (αν είναι δεσμευμένο)</b>	<b>Καθαρό μηνιαίο εισόδημα €</b>	<b>Σχετικές λεπτομέρειες</b>
ΣΤ1	Αποταμιεύσεις/Καταθέσεις					
ΣΤ2	Αυτοκίνητο(α)					
ΣΤ3	Ασφάλεια ζωής					
ΣΤ4	Μετοχές (παρακαλώ διευκρινίστε πιο κάτω)					
ΣΤ4(a)	Μετοχή:					
ΣΤ4(b)	Μετοχή:					
ΣΤ4(c)	Μετοχή:					
ΣΤ5	Άλλες Επενδύσεις					
ΣΤ6	Άλλο (παρακαλώ διευκρινίστε)					
<b>ΣΤ7</b>	<b>Σύνολο (Άθροισμα ΣΤ1 έως ΣΤ6)</b>					