



# ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΚΥΠΡΟΥ

## ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

---

### Οδηγός Κώδικα Συμπεριφοράς για το Χειρισμό Δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου

---

**Ιούνιος 2015**

Το έγγραφο αυτό είναι ένας σύντομος Οδηγός του Κώδικα Συμπεριφοράς για το χειρισμό Δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν Οικονομικές Δυσκολίες που έχει εκδώσει η Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου (Απρίλιος 2015). Ο Οδηγός συνοψίζει τις σημαντικές πρόνοιες του Κώδικα για κάθε ένα από τα έξι στάδια της διαδικασίας αναδιάρθρωσης δανείων ούτως ώστε να βοηθήσει τους δανειολήπτες να κατανοήσουν τόσο τα δικαιώματα όσο και τις υποχρεώσεις τους κατά τη συναλλαγή τους με το πιστωτικό ίδρυμα για σκοπούς αναδιάρθρωσης των δανείων τους.

## Εισαγωγή

---

Τα πιστωτικά ιδρύματα (τράπεζες και συνεργατικά πιστωτικά ιδρύματα) που έχουν συσταθεί και λειτουργούν στην Κυπριακή Δημοκρατία και τα οποία χειρίζονται δανειολήπτες (ιδιώτες, εταιρίες και αυτοεργοδοτούμενους) που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες πρέπει να συμμορφώνονται με τον Κώδικα Συμπεριφοράς για το Χειρισμό Δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν Οικονομικές Δυσκολίες της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου (εφεξής «Κώδικας»).

Ο Κώδικας εκδόθηκε το Σεπτέμβριο του 2013 και μετέπειτα αναθεωρήθηκε με το νέο Κώδικα που τέθηκε σε ισχύ στις 3 Απριλίου 2015. Ο νέος Κώδικας περιλαμβάνεται στο Παράρτημα 2 της *περί της Διαχείρισης Καθυστερήσεων Οδηγίας του 2015* της Κεντρική Τράπεζας της Κύπρου (εφεξής «Οδηγία»). Η Οδηγία είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου στον ακόλουθο σύνδεσμο:

[http://www.centralbank.gov.cy/nqcontent.cfm?a\\_id=12953](http://www.centralbank.gov.cy/nqcontent.cfm?a_id=12953)

Ο Κώδικας πρέπει να εφαρμόζεται από τα πιστωτικά ιδρύματα κατά το χειρισμό (α) **ιδιωτών** και (β) **πολύ μικρών επιχειρήσεων** (δηλαδή μέχρι 9 εργαζόμενους και ετήσιο κύκλο εργασιών ή σύνολο ισολογισμού μέχρι 2 εκατομμύρια ευρώ) και **μικρών επιχειρήσεων** (δηλαδή μέχρι 49 εργαζόμενους και ετήσιο κύκλο εργασιών ή σύνολο ισολογισμού μέχρι 10 εκατομμύρια ευρώ) που τους έχουν παραχωρηθεί δάνεια με σύνολο υπολοίπων **μέχρι 1 εκατομμύριο ευρώ** (περιλαμβανομένων τυχόν δανείων σε συνδεδεμένα πρόσωπα) (εφεξής «**επιλέξιμοι δανειολήπτες**»).

Εάν εσείς ή εταιρία σας είστε **επιλέξιμος δανειολήπτης** και έχετε δυσκολίες στην αποπληρωμή των δόσεων των δανείων σας ή εάν πιστεύετε ότι θα έχετε δυσκολίες στην αποπληρωμή των δόσεων των δανείων σας στο εγγύς μέλλον, θα πρέπει να επικοινωνήσετε με το πιστωτικό σας ίδρυμα το συντομότερο δυνατό. Σύμφωνα με τον Κώδικα, το πιστωτικό ίδρυμα πρέπει να προχωρήσει με συγκεκριμένα μέτρα για χειρισμό της περίπτωσης σας ούτως ώστε να εξεύρει, εάν είναι εφικτό, ένα σχέδιο αναδιάρθρωσης των δανείων σας που να είναι κατάλληλο για την περίπτωση σας.

## Στάδια της διαδικασίας αναδιάρθρωσης δανείων σύμφωνα με τον Κώδικα

---

Ο Κώδικας θέτει το πλαίσιο που πρέπει να εφαρμόζουν τα **πιστωτικά ιδρύματα** κατά το χειρισμό **επιλέξιμων δανειοληπτών** των οποίων τα δάνεια παρουσιάζουν καθυστερήσεις. Ο Κώδικας απαιτεί από τα πιστωτικά ιδρύματα όπως χειρίζονται όλες τους δανειολήπτες κατά δίκαιο τρόπο και με απώτερο σκοπό ο δανειολήπτης να μπορέσει να εξυπηρετήσει τα δάνεια του.

## Οδηγός Κώδικα Συμπεριφοράς

---

Ο **δανειολήπτης**, με τη σειρά του, θα πρέπει να **συνεργάζεται επαρκώς** με το πιστωτικό ίδρυμα καθ' όλη τη διαδικασία αναδιάρθρωσης (π.χ. να προσκομίσει όλες τις απαιτούμενες οικονομικές και άλλες πληροφορίες) ούτως ώστε το πιστωτικό ίδρυμα να αξιολογήσει την οικονομική κατάσταση του ιδίου ή της εταιρίας του και να καταλήξει σε ένα κατάλληλο σχέδιο αναδιάρθρωσης των δανείων του ιδίου ή της εταιρίας του.

Ο Κώδικας θέτει **έξι στάδια** που πρέπει να ακολουθούνται κατά τη διαδικασία αναδιάρθρωσης ως εξής:

### Στάδιο 1: Επικοινωνία πιστωτικού ιδρύματος με εσάς και πώς να ενεργήσετε

---

#### ➤ Επικοινωνία λόγω πρώτων καθυστερήσεων

Εάν λογαριασμός δανείου σας παρουσιάσει καθυστερήσεις, το πιστωτικό ίδρυμα οφείλει να σας τηλεφωνήσει εντός των **πρώτων 20 ημερών** από την ημερομηνία που το δάνειο σας παρουσίασε καθυστερήσεις. Η τηλεφωνική επικοινωνία πρέπει να είναι συμβουλευτικού χαρακτήρα ούτως ώστε το πιστωτικό ίδρυμα να κατανοήσει την κατάστασή σας και να σας βοηθήσει εάν εσείς κρίνετε αναγκαίο.

Εάν λογαριασμός δανείου σας παρουσιάσει καθυστερήσεις και οι καθυστερήσεις παραμείνουν για διάρκεια **31 ημερών**, το πιστωτικό σας ίδρυμα πρέπει να ενημερώσει εσάς και τυχόν εγγυητές σας, μέσω επιστολής, για την κατάσταση του λογαριασμού σας. Η επιστολή πρέπει, μεταξύ άλλων, να περιλαμβάνει:

- την ημερομηνία έναρξης των καθυστερήσεων και το ύψος της δόσης σε καθυστέρηση
- τις χρεώσεις και επιτόκιο σχετικά με τις καθυστερήσεις
- να υπογραμμίζει τη σημασία της συνεργασίας σας με το πιστωτικό ίδρυμα
- πρόσκληση σε συνάντηση για επαναξιολόγηση της οικονομικής σας κατάστασης και πιθανής αναδιάρθρωσης των δανείων σας.

Σε αυτό το στάδιο, είναι πολύ σημαντικό **να έχετε επικοινωνία και να συνεργάζεστε πλήρως** με το πιστωτικό σας ίδρυμα ούτως ώστε να εξευρεθεί ένα αμοιβαία αποδεκτό σχέδιο αναδιάρθρωσης που θα σας καταστήσει ικανό να αποπληρώσετε το δάνειο σας.

#### ➤ Επικοινωνία λόγω καθυστερήσεων μέσου βαθμού

Όταν οι καθυστερήσεις σε λογαριασμό δανείου σας φθάσουν τις **60 ημέρες** και δεν έχει γίνει ή δεν είναι σε εξέλιξη κάποια διευθέτηση αναδιάρθρωσης, το πιστωτικό ίδρυμα πρέπει να ενημερώσει εσάς και τυχόν εγγυητές σας, μέσω επιστολής, μεταξύ άλλων, για τα εξής:

- επικαιροποιημένες πληροφορίες για τις καθυστερήσεις
- τις χρεώσεις και επιτόκιο σχετικά με τις καθυστερήσεις
- τις νομικές σας υποχρεώσεις
- το δικαίωμα του πιστωτικού ιδρύματος να κινήσει νομικές διαδικασίες σε περίπτωση συνέχισης της μη συμμόρφωσής σας

## Οδηγός Κώδικα Συμπεριφοράς

- κλήση από το πιστωτικό σας ίδρυμα για **να επικοινωνήσετε με το ίδιο** εντός 30 ημερών από την ημερομηνία της επιστολής αυτής, είτε για διευθέτηση των καθυστερήσεων είτε για υποβολή οικονομικών στοιχείων και πληροφοριών, εντός εύλογης χρονικής περιόδου, προκειμένου το πιστωτικό ίδρυμα να προβεί σε επαναξιολόγηση της οικονομικής σας κατάστασης και να εξεύρει, εάν είναι δυνατόν, ένα βιώσιμο σχέδιο αναδιάρθρωσης, λαμβάνοντας υπόψη τα δεδομένα σας.

### ➤ **Επικοινωνία λόγω σοβαρών καθυστερήσεων**

Όταν οι καθυστερήσεις σε λογαριασμό δανείου σας φθάσουν ή έχουν ξεπεράσει τις **90 ημέρες** και δεν έχει γίνει ή δεν είναι σε εξέλιξη κάποια διευθέτηση αναδιάρθρωσης, το πιστωτικό ίδρυμα πρέπει να ενημερώσει εσάς και τυχόν εγγυητές σας, μέσω επιστολής, μεταξύ άλλων, για τα εξής:

- όλες τις πληροφορίες και ενέργειες που περιλήφθηκαν στην επιστολή λόγω καθυστερήσεων μέσου βαθμού (60 ημέρες σε καθυστέρηση)
- ενημέρωσή σας ότι, εάν δεν ενεργήσετε σύμφωνα με την εν λόγω επιστολή εντός 30 ημερών από την ημερομηνία της επιστολής αυτής, θα ταξινομηθείτε ως «μη συνεργάσιμος»
- την πιθανότητα έναρξης νομικών διαδικασιών και ότι δεν θα καλύπτεστε πλέον από τον Κώδικα.

### Ταξινόμηση δανειολήπτη σε «μη συνεργάσιμο»



**Εάν δεν συνεργάζεστε με το πιστωτικό σας ίδρυμα ούτως ώστε να προβεί σε αξιολόγηση των δεδομένων σας, το πιστωτικό ίδρυμα δύναται να σας ταξινομήσει ως **ΜΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΜΟ****

Συγκεκριμένα, ταξινομείστε ως **μη συνεργάσιμος** εάν:

- **δεν αποκαλύψετε πλήρως και με ειλικρίνεια** προς το πιστωτικό ίδρυμα σχετικές και σημαντικές πληροφορίες για σκοπούς αναδιάρθρωσης των δανείων σας ή **καθυστερήσετε να το πράξετε** ή
- **δεν επικοινωνείτε με το πιστωτικό ίδρυμα** εντός 14 ημερών από την ημερομηνία πρότασης σχεδίου αναδιάρθρωσης των δανείων σας από το πιστωτικό ίδρυμα ή
- έχουν **παρέλθει 90 ημέρες και αποτυγχάνετε να αποπληρώσετε τις δόσεις σας και δεν επικοινωνείτε ούτε ανταποκρίνεστε στις ειδοποιήσεις από το πιστωτικό ίδρυμα ή δεν συνεργάζεστε με το πιστωτικό ίδρυμα για να ετοιμαστεί σχέδιο αναδιάρθρωσης**

**και**

- σας έχει αποσταλεί η επιστολή λόγω σοβαρών καθυστερήσεων (90 ημέρες σε καθυστέρηση) **και δεν** έχετε πραγματοποιήσει τις ενέργειες που καθορίζονται στην επιστολή.

Οι συνέπειες μη συνεργασίας σας με το πιστωτικό ίδρυμα είναι ότι δεν θα μπορείτε να επηρεάσετε το αποτέλεσμα της διαδικασίας αναδιάρθρωσης, είναι δυνατόν να

## Οδηγός Κώδικα Συμπεριφοράς

επιβαρυνθείτε με πρόσθετες χρεώσεις και, ακολούθως, το πιστωτικό ίδρυμα να προχωρήσει με τη λήψη νομικών μέτρων εναντίον σας.



**ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ ΣΑΣ ΣΕ «ΜΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΜΟ», ΤΟ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΔΥΝΑΤΑΙ ΝΑ ΠΡΟΧΩΡΗΣΕΙ ΜΕ ΤΗ ΛΗΨΗ ΝΟΜΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ ΕΝΑΝΤΙΟΝ ΣΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΤΡΕΧΕΤΕ ΤΟΝ ΚΙΝΔΥΝΟ ΕΚΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΣΜΕΥΜΕΝΩΝ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣΙΑΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΣΑΣ**

### ➤ Επικοινωνία με μη συνεργάσιμους δανειολήπτες

Σε περίπτωση ταξινόμησής σας σε **μη συνεργάσιμο**, το πιστωτικό ίδρυμα πρέπει να ειδοποιήσει εσάς και τυχόν εγγυητές σας, μέσω επιστολής, μεταξύ άλλων, για τα εξής:

- ότι έχετε ταξινομηθεί σε **μη συνεργάσιμος**
- το χρονοδιάγραμμα βάσει του οποίου θα το πιστωτικό ίδρυμα θα ξεκινήσει νομικές διαδικασίες και τα σχετικά έξοδα
- **τον κίνδυνο κατάσχεσης και εκποίησης από το πιστωτικό ίδρυμα των δεσμευμένων περιουσιακών στοιχείων σας**
- ότι τόσο εσείς όσο και τυχόν εγγυητές σας εξακολουθείτε να είστε υπόχρεοι για οποιοδήποτε ανεξόφλητο υπόλοιπο μετά την κατάσχεση και εκποίηση των δεσμευμένων περιουσιακών στοιχείων σας, συμπεριλαμβανομένων τόκων, χρεώσεων και συναφών εξόδων πώλησης
- ότι το πιστωτικό ίδρυμα σας παρέχει μια τελευταία ευκαιρία να **επαναταξινομηθείτε σε συνεργάσιμο** εάν ενεργήσετε καταλλήλως, εντός **14 ημερών** από την ημερομηνία της επιστολής.

## Οδηγός Κώδικα Συμπεριφοράς

### Στάδιο 2: Προσκόμιση στοιχείων και πληροφοριών

Τα πιστωτικά ιδρύματα έχουν το δικαίωμα και την υποχρέωση να ζητήσουν από **εσάς** και **τυχόν εγγυητές σας** (εφόσον το πιστωτικό ίδρυμα βασίζεται σε αυτούς για αποπληρωμή του δανείου σας) **επαρκείς, πλήρεις και ακριβείς πληροφορίες αναφορικά με την οικονομική σας κατάσταση και αυτή των εγγυητών σας**, οι οποίες είναι απαραίτητες για αξιολόγηση της οικονομικής σας κατάστασης. Συγκεκριμένα, εάν:

<b>ΕΙΣΤΕ ΙΔΙΩΤΗΣ</b>	Θα πρέπει να προσκομίσετε εντός <b>14 ημερών</b> (με δυνατότητα παράτασης μέχρι 7 ημέρες): (α) πλήρως συμπληρωμένο το έντυπο <b>«ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ»</b>  (β) <b>σχετικά δικαιολογητικά</b> και  (γ) <b>πρόσθετες πληροφορίες</b> που ενδεχομένως να σας ζητηθούν από το πιστωτικό ίδρυμα.
----------------------	---

ή

<b>ΕΝΕΡΓΕΙΤΕ ΓΙΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ ΕΤΑΙΡΙΑΣ</b>	Θα πρέπει να προσκομίσετε εντός <b>δύο μηνών</b> (εφόσον θα υποβληθούν ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις) <b>ή ενός μηνός</b> (εφόσον θα υποβληθούν διευθυντικοί λογαριασμοί) (με δυνατότητα παράτασης μέχρι 21 ημέρες): (α) <b>πρόσφατες ΕΛΕΓΜΕΝΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ</b> ή <b>ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟΥΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥΣ</b> (σε περίπτωση που οι ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις δεν είναι διαθέσιμες)  (β) <b>σχετικά δικαιολογητικά</b> και  (γ) <b>πρόσθετες πληροφορίες</b> που ενδεχομένως να σας ζητηθούν από το πιστωτικό ίδρυμα.
--	---

### Στάδιο 3: Αξιολόγηση των οικονομικών δεδομένων σας

Το πιστωτικό ίδρυμα πρέπει, σύμφωνα με τον Κώδικα, να αξιολογήσει τις πληροφορίες που έχετε προσκομίσει εσείς και τυχόν εγγυητές σας εντός **ενός μηνός εάν είστε ιδιώτης** και **εντός δύο μηνών για περιπτώσεις εταιριών** (με δυνατότητα παράτασης μέχρι 14 ημέρες).

Το πιστωτικό ίδρυμα πρέπει, επίσης, να καταβάλει **κάθε δυνατή προσπάθεια** να συνεργαστεί μαζί σας καθ' όλη τη διαδικασία αξιολόγησης προκειμένου να προσδιορίσει με ακρίβεια την ικανότητα αποπληρωμής εσάς ή της εταιρίας σας ούτως ώστε να καταλήξει σε ένα **δίκαιο και βιώσιμο σχέδιο αναδιάρθρωσης** που να είναι αμοιβαίως αποδεκτό.

### Στάδιο 4: Μελέτη επιλογών αναδιάρθρωσης

---

Το πιστωτικό ίδρυμα, αφού αξιολογήσει τις προσκομισθέντες οικονομικές πληροφορίες, **θα πρέπει να διερευνήσει όλες τις πιθανές επιλογές αναδιάρθρωσης που δύναται να είναι κατάλληλες για τη δική σας περίπτωση ή της εταιρίας σας.**

Κατά την μελέτη των διαφόρων επιλογών αναδιάρθρωσης στη βάση της οικονομικής σας κατάστασης, το πιστωτικό ίδρυμα δύναται, εάν κρίνει αναγκαίο, να επικοινωνήσει μαζί σας για να λάβει πρόσθετες πληροφορίες και στοιχεία.

Μεταξύ των επιλογών αναδιάρθρωσης που το πιστωτικό ίδρυμα **δύναται** να μελετήσει και να σας προτείνει είναι:

- μόνιμη μείωση της δόσης σας με παράταση της διάρκειας αποπληρωμής του δανείου σας
- ενσωμάτωση των δόσεων σας σε καθυστέρηση στο δάνειο για αποπληρωμή κατά την εναπομένουσα διάρκεια του δανείου σας
- μικρή περίοδος χάριτος με αποπληρωμή των τόκων μόνο
- διαχωρισμό του δανείου σας σε δύο μέρη - με το ένα μέρος του δανείου να αποπληρώνεται με βάση την ικανότητα αποπληρωμής σας και με το δεύτερο μέρος να μεταφέρεται σε μια μεταγενέστερη ημερομηνία για αποπληρωμή
- μετατροπή του δανείου σας από ξένο νόμισμα σε δάνειο σε ευρώ
- ενοποίηση των δανείων σας σε ένα νέο δάνειο και
- συνδυασμό δύο ή περισσότερων των πιο πάνω επιλογών αναδιάρθρωσης.



**Παρά το γεγονός ότι το πιστωτικό ίδρυμά σας οφείλει να εξετάσει τέτοιες επιλογές αναδιάρθρωσης, ΔΕΝ υποχρεούται να σας προτείνει μια τέτοια ρύθμιση.**

### Στάδιο 5: Πρόταση σχεδίου αναδιάρθρωσης

---

Ακολούθως της μελέτης των επιλογών αναδιάρθρωσης, το **πιστωτικό ίδρυμα** πρέπει να προσπαθήσει να εξεύρει **ένα τουλάχιστον βιώσιμο σχέδιο αναδιάρθρωσης κατάλληλο για τη δική σας περίπτωση**. Το σχέδιο αναδιάρθρωσης θα πρέπει να είναι τέτοιο που να σας επιτρέπει να αποπληρώσετε το δανειό σας, ώστε να επιτυγχάνεται μείωση του υπολοίπου του δανείου σας σε μεσοπρόθεσμο ή μακροπρόθεσμο ορίζοντα. Παρά ταύτα, το πιστωτικό ίδρυμα μπορεί να μην καταφέρει να εξεύρει ένα βιώσιμο σχέδιο αναδιάρθρωσης για την περίπτωσή σας.

Το πιστωτικό ίδρυμα οφείλει να ολοκληρώσει την αξιολόγησή σας ή της εταιρίας σας και να σας ενημερώσει προφορικώς επί του προτεινόμενου σχεδίου αναδιάρθρωσης ή ότι δεν εξηύρε σχέδιο αναδιάρθρωσης εντός **ενός μηνός** για ιδιώτες ή εντός **δύο μηνών** για εταιρίες

από την ημερομηνία παραλαβής όλων των απαιτούμενων πληροφοριών. Ακολούθως, το πιστωτικό ίδρυμα πρέπει να σας παραδώσει ή να σας αποστείλει εντός **14 ημερών** από την ημερομηνία της τελευταίας επικοινωνίας σας:

- **«επιστολή προσφοράς»**, εάν το πιστωτικό ίδρυμα **εξηύρε βιώσιμο σχέδιο αναδιάρθρωσης**, και η οποία επιστολή θα πρέπει, μεταξύ άλλων, να περιλαμβάνει:
  - τους αναθεωρημένους όρους και προϋποθέσεις του δανείου σας και τις επόμενες ενέργειες σας για αποδοχή της πρότασης και
  - τη διαδικασία σε περίπτωση που απορρίψετε το σχέδιο αναδιάρθρωσης, το οποίο θα πρέπει να πράξετε το αργότερο εντός **21 ημερών** από την ημερομηνία παραλαβής της επιστολής προσφοράς. Σε μια τέτοια περίπτωση –
    - ✓ έχετε το **δικαίωμα για υποβολή ένστασης** στην Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών του πιστωτικού ιδρύματος εντός **ενός μηνός** (περαιτέρω λεπτομέρειες στο στάδιο 6 πιο κάτω) και
    - ✓ ότι το πιστωτικό ίδρυμα μπορεί να προχωρήσει με **νομικά μέτρα** για κατάσχεση και εκποίηση της ενυπόθηκης περιουσίας σας μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας ένστασης ή/και οποιασδήποτε άλλης διαδικασίας δυνάμει κείμενης νομοθεσίας (π.χ. της διαδικασίας διαμεσολάβησης).

ή

- **«επιστολή αρνητικής απόφασης»**, εάν το πιστωτικό ίδρυμα **δεν εξηύρε βιώσιμο σχέδιο αναδιάρθρωσης για την περίπτωση σας**, και η οποία επιστολή θα πρέπει, μεταξύ άλλων, να περιλαμβάνει:
  - σαφή επεξήγηση και αιτιολόγηση της απόφασής του·
  - το **δικαίωμά σας για υποβολή ένστασης** στην Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών του πιστωτικού ιδρύματος εντός **ενός μηνός** (περαιτέρω λεπτομέρειες στο στάδιο 6 πιο κάτω) και
  - ότι το πιστωτικό ίδρυμα δύναται να προχωρήσει με **νομικά μέτρα** για κατάσχεση και εκποίηση της ενυπόθηκης περιουσίας σας μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας επίλυσης διαφορών ή/και οποιασδήποτε άλλης διαδικασίας δυνάμει κείμενης νομοθεσίας (π.χ. της διαδικασίας διαμεσολάβησης).



### Στάδιο 6: Διαδικασία επίλυσης διαφορών

---

Σε περίπτωση όπου είτε **απορρίψατε το σχέδιο αναδιάρθρωσης** που πρότεινε το πιστωτικό ίδρυμα, είτε **το πιστωτικό δεν εξήυρε βιώσιμο σχέδιο αναδιάρθρωσης** για την περίπτωσή σας, έχετε το δικαίωμα για **υποβολή ένστασης** στην Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών του πιστωτικού ιδρύματος. Εάν θα υποβάλετε ένσταση, ζητήστε από το πιστωτικό σας ίδρυμα να σας προμηθεύσει το **έντυπο ένστασης** για να συμπληρώσετε ή προμηθευτείτε το από την ιστοσελίδα του πιστωτικού ιδρύματος.

Η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών οφείλει, εντός **δύο μηνών**, να εξετάσει την ένσταση σας και-

- να διασφαλίσει ότι **τηρήθηκαν οι πρόνοιες του Κώδικα**

**και**

- εάν **απορρίψατε** το σχέδιο αναδιάρθρωσης που πρότεινε το πιστωτικό ίδρυμα, να διερευνήσει κατά πόσο το προτεινόμενο σχέδιο ήταν **κατάλληλο για την περίπτωσή σας**

**ή**

- εάν **το πιστωτικό ίδρυμα δεν σας πρότεινε σχέδιο αναδιάρθρωσης**, να διενεργήσει **επαναξιολόγηση της περίπτωσης σας** και **να διασφαλίσει ότι όντως δεν υφίσταται οποιοδήποτε σχέδιο αναδιάρθρωσης για την περίπτωσή σας.**



Εάν χρειάζεστε **περισσότερες πληροφορίες** αναφορικά με τη **διαδικασία αναδιάρθρωσης** ή/και τη **διαδικασία διαμεσολάβησης**, το πιστωτικό ίδρυμα έχει διαθέσιμο **ενημερωτικό υλικό** σε όλα τα καταστήματα του, καθώς και στην **ιστοσελίδα** του.