



Ενημερωτικό Φυλλάδιο
προς τους Δανειολήπτες
με Οικονομικές Δυσχέρειες

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Εισαγωγή 3

Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων 6

Συνοπτική Περιγραφή Λύσεων
Ρύθμισης και Οριστικής Διευθέτησης 12

Χειρισμός Δανειοληπτών που
Εντάσσονται σε Κοινωνικά Ευπαθείς Ομάδες 16

Φορείς στους οποίους Διαβιβάζονται
τα Στοιχεία των Δανειοληπτών σε Καθυστέρηση 18

Παροχή Συμβουλευτικής Υποστήριξης 18

Η Τράπεζα της Ελλάδος, στο πλαίσιο εγκαθίδρυσης μόνιμου μηχανισμού επίλυσης του μη εξυπηρετούμενου ιδιωτικού χρέους, κατ' εφαρμογή του Ν. 4224/2013, εξέδωσε τον Αύγουστο 2014 Κώδικα Δεοντολογίας (εφεξής ο **Κώδικας**) για τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων ιδιωτικών οφειλών. Ο Κώδικας αναθεωρήθηκε τον Ιούλιο 2016, δυνάμει της υπ' αριθμ. 195/1/ 29.7.2016 (ΦΕΚ Β' 2376/02-08-2016) απόφασης της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων της Τράπεζας της Ελλάδος.

Ο Κώδικας εφαρμόζεται από κάθε εποπτευόμενο ίδρυμα το οποίο παρέχει πιστώσεις οποιασδήποτε μορφής στην Ελλάδα, συμπεριλαμβάνοντας τα υποκαταστήματα αλλοδαπών πιστωτικών ιδρυμάτων, τα χρηματοδοτικά ιδρύματα και τις Εταιρείες του αρ. 1 του Ν. 4354/2015 όπως ισχύει ήτοι στις Εταιρείες Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις (Ε.Δ.Α.Δ.Π.) και Εταιρείες Απόκτησης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις (Ε.Α.Α.Δ.Π.).

Ο εν λόγω Κώδικας καταρτίστηκε με βάση τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και περιγράφει ιδίως τα βήματα, τις προθεσμίες και το ελάχιστο περιεχόμενο ενημέρωσης που αμοιβαία οφείλουν να παρέχουν οι τράπεζες και οι δανειολήπτες ώστε να αξιολογούνται σωστά οι κίνδυνοι και η ικανότητα αποπληρωμής κάθε δανειολήπτη και να επιδιώκεται η εξεύρεση καταλληλότερης για τη συγκεκριμένη περίπτωση λύσης ρύθμισης.

Η UCI Ελλάς Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις (αριθμός απόφασης Τραπεζικής της Ελλάδος 236/2/10.07.2017), (εφεξής «**UCI Ελλάς**»), ενεργώντας για λογαριασμό της UNION DE CREDITOS INMOBILIARIOS S.A. E.F.C. (εφεξής η «**Δανείστρια**»)¹, εφαρμόζει όλες τις αρχές του Κώδικα Δεοντολογίας για τον Χειρισμό Δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν Οικονομικές Δυσχέρειες, σε όλους τους δανειολήπτες που έχουν περιέλθει σε καθυστέρηση και όπου εφαρμόζεται στους εγγυητές τους,

¹ Στις 08/02/2018 η Δανείστρια (UNION DE CREDITOS INMOBILIARIOS S.A. E.F.C.) ανέθεσε τη διαχείριση των απαιτήσεών της από δάνεια και πιστώσεις στη UCI Ελλάς Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις (αριθμός απόφασης Τραπεζικής της Ελλάδος 236/2/10.07.2017), η οποία εφεξής ενεργεί υπό την ιδιότητά της ως διαχειρίστρια εταιρεία των σχετικών απαιτήσεων σύμφωνα με το Νόμο 4354/2015 και την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής Τραπεζικής της Ελλάδος υπ' αριθμ. 95/27.5.2016, όπως εκάστοτε ισχύουν, στο όνομα και για λογαριασμό του κυρίου της πιστώσεως, ήτοι της Δανείστριας.

αναφορικά με όλες τις κατηγορίες των χορηγήσεών της, εκτός από τις ακόλουθες εξαιρέσεις:

- α) Απαιτήσεις από συμβάσεις που έχουν ήδη καταγγελθεί πριν από την 01.01.2015
- β) Απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη που έχει υποβάλει αίτηση υπαγωγής στο νόμο 3869/2010, για την οποία έχει ορισθεί δικάσιμος
- γ) Απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη κατά του οποίου τρίτοι πιστωτές έχουν κινήσει δικαστικές ενέργειες για την εξασφάλιση προς αυτούς χρεών ή έχει ήδη τεθεί σε καθεστώς εκκαθάρισης, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Σημειωτέον πως οι ανωτέρω εξαιρέσεις από την εφαρμογή του κώδικα δεν εμποδίζουν τη UCI Ελλάς να εφαρμόσει τη διαδικασία επίλυσης καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.), αναλόγως της περιπτώσεως, με πρωτοβουλία δική της.

Επίσης, σε περίπτωση που δανειολήπτης προσέλθει και υποβάλλει με δική του πρωτοβουλία την απαιτούμενη κατά τον παρόντα Κώδικα, πληροφόρηση, για την αξιολόγηση της ικανότητας αποπληρωμής των οφειλών του, ανεξαρτήτως εάν υπάγεται στις παραπάνω εξαιρούμενες περιπτώσεις των παρ. α) και β), η UCI Ελλάς υποχρεούται να τον εντάξει στο Στάδιο 3 (Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων) της Δ.Ε.Κ.

Ο Κώδικας παραπέμπει στις έννοιες του «συνεργάσιμου δανειολήπτη» και των «εύλογων δαπανών διαβίωσης», όπως εκάστοτε ορίζονται από το Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους του Ν.4389/2016.

Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης

Ειδικότερα οι «εύλογες δαπάνες διαβίωσης» είναι ένας αντικειμενικός τρόπος προσδιορισμού των δαπανών που απαιτούνται για την κάλυψη των βασικών αναγκών των νοικοκυριών και μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως ένα κοινά αποδεκτό σημείο αναφοράς για την αξιολόγηση της δυνατότητας εξυπηρέτησης των δανειακών υποχρεώσεων του οφειλέτη, σύμφωνα με την τρέχουσα οικονομική του κατάσταση. Ο υπολογισμός των εύλογων δαπανών διαβίωσης στηρίζεται στα στοιχεία της στατιστικής Έρευνας Οικογενειακών Προϋπολογισμών (ΕΟΠ) που διενεργείται κάθε χρόνο από την Ελληνική

Στατιστική Υπηρεσία (η σχετική μεθοδολογία και το ενημερωτικό σημείωμα είναι διαθέσιμα στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.efpolis.gr/el/nea-ekdiloseis/1790-dt-2014-04-17.html>)

Συνεργάσιμος Δανειολήπτης

Ακολουθως, ένας δανειολήπτης θεωρείται «συνεργάσιμος» όταν παρέχει πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας στους δανειστές, είναι διαθέσιμος σε επικοινωνία με τους δανειστές, προβαίνει σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση όλων των σημαντικών πληροφοριών που αφορούν στην τρέχουσα και μελλοντική οικονομική του κατάσταση και είναι ανοιχτός σε διάλογο με το πιστωτικό ίδρυμα προκειμένου να βρεθεί μια εναλλακτική πρόταση αναδιάρθρωσης των οφειλών του.

Οικονομικές και νομικές επιπτώσεις από τη μη συνεργασία

Οι συνέπειες από τη μη συνεργασία με το πιστωτικό ίδρυμα είναι ότι ο δανειολήπτης δεν θα έχει τη δυνατότητα να επηρεάσει την έκβαση της διαδικασίας αναδιάρθρωσης, θα του επιβληθούν ενδεχομένως πρόσθετες χρεώσεις και στη συνέχεια μπορεί να αρχίσουν νομικές διαδικασίες εναντίον του με κίνδυνο κατάσχεσης ή/και εκποίησης της δεσμευμένης, εις όφελος του πιστωτικού ιδρύματος, περιουσίας του. Σε κάθε περίπτωση, τυχόν υφιστάμενο ανεξόφλητο υπόλοιπο θα συνεχίσει να είναι απαιτητό και να βαρύνει το δανειολήπτη και τυχόν εγγυητές.

Επιπλέον, σε περίπτωση μη συνεργασίας με το πιστωτικό ίδρυμα υπάρχει ο κίνδυνος αποκλεισμού του μη συνεργάσιμου δανειολήπτη από ειδικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας (όπως από το Ν.3869/2010 και το Ν.4354/2015) και τυχόν πλεονεκτημάτων των οποίων ο δανειολήπτης μπορεί να τύχει εάν συνεργασθεί στην εξεύρεση κατάλληλης λύσης (όπως η αποχή του ιδρύματος από δικαστικές ενέργειες ή η πιθανή εξέταση ελάφρυνσης χρέους κ.λπ.)

Στο πλαίσιο αυτό, η UCI Ελλάς προτρέπει όλους τους δανειολήπτες να είναι συνεργάσιμοι, να προσεγγίζουν έγκαιρα τα πιστωτικά τους ιδρύματα και να μην αγνοούν τις γραπτές και προφορικές ειδοποιήσεις του πιστωτικού ιδρύματος.

Με σκοπό την ενίσχυση της ενημέρωσης των δανειοληπτών για το θέμα αυτό, η UCI Ελλάς παρέχει με το παρόν ενημερωτικό φυλλάδιο τις ακόλουθες πληροφορίες:

- α) βασικές διατάξεις του Κώδικα που πρέπει να γνωρίζουν οι δανειολήπτες και
- β) σημαντικά βήματα που πρέπει να ακολουθεί κάθε δανειολήπτης ο οποίος αντιμετωπίζει οικονομικές δυσκολίες.

Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.)

Οι δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες και που επιδιώκουν τη ρύθμιση των δανείων τους θα πρέπει να γνωρίζουν ότι, σύμφωνα με τον Κώδικα, η UCI Ελλάς υποχρεούται όπως:

Α. Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.) Φυσικών Προσώπων, Περιλαμβανομένων των Επαγγελματιών

Στάδιο 1: Έχει επικοινωνία με τον Δανειολήπτη

1. Γενικές Αρχές Επικοινωνίας με το Δανειολήπτη

Σύμφωνα με τον Κώδικα, η UCI Ελλάς:

- Παρέχει στους δανειολήπτες όλες τις σχετικές πληροφορίες αναφορικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους καθώς και τις διαδικασίες που εφαρμόζει η ίδια όταν παρουσιάζονται καθυστερήσεις στην αποπληρωμή των δανείων.
- Επικοινωνεί με τον δανειολήπτη όσο το δυνατόν πιο έγκαιρα. Το περιεχόμενο της σχετικής επικοινωνίας θα πρέπει να είναι ορθό, κατανοητό και ανάλογο του χρόνου καθυστέρησης τηρώντας τις σχετικές διατάξεις της νομοθεσίας.
- Διασφαλίζει ότι η επικοινωνία διεξάγεται με ειλικρίνεια και πνεύμα καλής συνεργασίας, ενθαρρύνοντας τη νέα επικοινωνία σε αναζήτηση εξεύρεσης κατάλληλης λύσης.
- Διασφαλίζει ότι η επικοινωνία με τον δανειολήπτη γίνεται σε κατάλληλες ώρες, εκτός αν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά, λαμβάνοντας υπόψη και τις σχετικές διατάξεις της νομοθεσίας.
- Τηρεί τις αρχές προστασίας των προσωπικών δεδομένων του δανειολήπτη και τις αρχές της εμπιστευτικότητας όπως ορίζει ο νόμος.

- Στην πολιτική της εντάσσεται το ενδεχόμενο της ανάθεσης σε τρίτους της διαχείρισης υποθέσεων στα πλαίσια της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.) σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας
- Διαθέτει ειδικό σημείο επικοινωνίας για την υποδοχή ερωτημάτων, παροχή οδηγιών, την παραλαβή δηλώσεων, εγγράφων και δικαιολογητικών, παροχή αναλυτικότερης περιγραφής των διαδικασιών της εφόσον κρίνεται επιθυμητό καθώς και για τη διεξαγωγή της επικοινωνίας με τους δανειολήπτες που υπόκεινται στο Κώδικα και συγκεκριμένα έχει ορίσει ως «Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας» τα κεντρικά γραφεία της στην Αθήνα και επί της οδού Αγγέλου Πυρρή 5.
- Παρέχει ενημερωτικό υλικό σε έντυπη και σε ηλεκτρονική μορφή, σε διακριτή ενότητα στο διαδικτυακό τόπο της uci.gr, ειδικά για τα δάνεια σε καθυστέρηση, εύκολα προσβάσιμη, διαμορφωμένη σε περιβάλλον «φιλικό» προς τον δανειολήπτη, συμπεριλαμβανομένου και του παρόντος Ενημερωτικού Φυλλαδίου.
- Μεριμνά για την κατάλληλη εκπαίδευση των αρμόδιων υπαλλήλων ή προσώπων που διαμεσολαβούν/ενεργούν κατ' εντολή και για λογαριασμό της, προκειμένου να διασφαλιστεί η επικοινωνία σε υψηλό επαγγελματικό επίπεδο.
- Υποχρεούται να παραλαμβάνει κάθε έγγραφο που προσκομίζει ο δανειολήπτης χορηγώντας του ταυτόχρονα σχετικό αποδεικτικό παραλαβής.
- Ακολουθεί διαδικασία και απαιτεί δικαιολογητικά για τον έλεγχο της νομιμοποίησης τυχόν εξουσιοδοτημένων από τον δανειολήπτη προσώπων, όμοια με αυτά που έχει υιοθετήσει και ζητά αντιστοίχως για τις λοιπές παρεχόμενες υπηρεσίες και συναλλαγές της με πελάτες.

2. Στάδια Επικοινωνίας

Τα στάδια επικοινωνίας της UCI Ελλάς με τους δανειολήπτες είναι τα ακόλουθα:

α) Επικοινωνία που αφορά δάνειο σε αρχική καθυστέρηση

Προαιρετική Επικοινωνία

Η UCI Ελλάς επιχειρεί τηλεφωνική επικοινωνία με τους δανειολήπτες συμβουλευτικού χαρακτήρα, με επίκεντρο την διερεύνηση των αιτιών που ανέκυψαν και μπορεί να οδηγήσουν σε καθυστερήσεις, ώστε να του δοθεί η δυνατότητα να εξετάσει έγκαιρα την ένταξή του στη Δ.Ε.Κ. για διερεύνηση τυχόν εναλλακτικών λύσεων. Συνέχιση της

επικοινωνίας στα επόμενα στάδια της ΔΕΚ γίνεται εφόσον συναινέσει ο δανειολήπτης. Μη ανταπόκριση σε αυτό το στάδιο δεν συνεπάγεται την απώλεια του χαρακτηρισμού του ως «συνεργάσιμου». Επίσης, οι δανειολήπτες ενημερώνονται για το «Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας» της UCI Ελλάς στο οποίο μπορούν να απευθυνθούν για οποιαδήποτε πληροφορία σχετικά με την ΔΕΚ.

1^η Υποχρεωτική Ειδοποίηση

Αν η καθυστέρηση υπερβεί τις εξήντα (60) ημερολογιακές ημέρες η UCI Ελλάς αποστέλλει στους δανειολήπτες γραπτή ειδοποίηση εντός των επόμενων 30 ημερολογιακών ημερών, εκτός εάν εν τω μεταξύ καταβληθεί ολοσχερώς η οφειλόμενη δόση, με συνημμένο το «Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς τους Δανειολήπτες με οικονομικές δυσχέρειες» καθώς και την «Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση» στην οποία επισυνάπτεται ο κατάλογος με τα απαιτούμενα σχετικά υποστηρικτικά δικαιολογητικά.

Σε περίπτωση που κριθεί σκόπιμο, προτείνεται τηλεφωνικώς κατ' ιδίαν συνάντηση με τον/τους δανειολήπτη/ες προσκομίζοντας στην UCI Ελλάς δικαιολογητικά που τυχόν ζητηθούν, για την δημιουργία πληρέστερης και ακριβέστερης εικόνας της οικονομικής κατάστασης του/ τους και της δυνατότητας αποπληρωμής του δανείου.

Σε περίπτωση νέας καθυστέρησης για το ίδιο δάνειο δεν είναι υποχρεωτική η επανάληψη της αποστολής της 1^{ης} γραπτής ειδοποίησης σε έγχαρτη μορφή, εκτός εάν έχει παρέλθει έτος από την τελευταία αποστολή της.

β) 2^η Ειδοποίηση

Σε περίπτωση μη ανταπόκρισης του δανειολήπτη, μετά το πέρας δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της ως άνω γραπτής ειδοποίησης, αποστέλλεται εντός 30 ημερολογιακών ημερών από το πέρας των παραπάνω προθεσμιών, δεύτερη επιστολή που προειδοποιεί τον δανειολήπτη για την προοπτική και τις συνέπειες του χαρακτηρισμού του ως μη συνεργάσιμου.

γ) Ενημέρωση δανειολήπτη για την κατηγοριοποίησή του ως μη συνεργάσιμου

Μετά την τυχόν κατηγοριοποίηση ενός δανειολήπτη ως μη συνεργάσιμου, η UCI Ελλάς οφείλει να τον ενημερώσει για το γεγονός αυτό

εντός 15 ημερολογιακών ημερών σε έγχαρτη μορφή, όπως επίσης και για τους ειδικότερους λόγους για την κατηγοριοποίηση αυτή καθώς και για τις λεπτομέρειες αναφορικά με το χρονοδιάγραμμα με βάση το οποίο η UCI Ελλάς προτίθεται να κινηθεί στο μέλλον.

Στάδιο 2: Συγκεντρώνει οικονομικά στοιχεία και άλλες πληροφορίες

Στο στάδιο αυτό η UCI Ελλάς παραλαμβάνει, με απόδειξη παραλαβής, συμπληρωμένη από τους δανειολήπτες την "Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση". Η UCI Ελλάς θα καθοδηγεί και θα παρέχει κάθε δυνατή βοήθεια στον δανειολήπτη ούτως ώστε το παραπάνω έντυπο να συμπληρώνεται σωστά και να διευκολύνεται το μετέπειτα στάδιο υποβολής λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης.

Η UCI Ελλάς δύναται να απαιτεί από τον δανειολήπτη την παροχή υποστηρικτικών στοιχείων και δικαιολογητικών εγγράφων, όταν αυτά απαιτούνται για την επιβεβαίωση/εξακρίβωση των πληροφοριών που υποβλήθηκαν.

Η προθεσμία προσκόμισης αυτών των δικαιολογητικών εγγράφων ορίζεται στις 15 εργάσιμες ημέρες από την υποβολή του αιτήματος της UCI Ελλάς εκτός από τις περιπτώσεις που απαιτείται επιπλέον χρόνος για την έκδοση ή διαθεσιμότητα του εγγράφου.

Στάδιο 3: Αξιολογεί τα Οικονομικά Στοιχεία

Η UCI Ελλάς θα αξιοποιήσει την πληροφόρηση που παρέχεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Στάδιο 2 και θα προχωρήσει σε διερεύνηση των οικονομικών στοιχείων του δανειολήπτη καθώς και κάθε άλλης πληροφόρησης σχετικής με τον ίδιο χρησιμοποιώντας κάθε διαθέσιμη πηγή πληροφόρησης.

Η UCI Ελλάς θα προχωρήσει στην αξιολόγηση των δεδομένων με σκοπό τη πρόταση βιώσιμων τύπων ρύθμισης. Η αξιολόγηση των δεδομένων θα γίνεται αξιόπιστα και συντηρητικά ώστε να αποφευχθεί η υπερχρέωση του δανειολήπτη οδηγώντας κατ' αυτόν τον τρόπο τη UCI Ελλάς και τον δανειολήπτη σε περαιτέρω ζημίες.

Μέσω των συλλεχθέντων στοιχείων η UCI Ελλάς:

- a) Θα διαμορφώσει εικόνα για την περιουσιακή κατάσταση του δανειολήπτη

- β) Θα αξιολογήσει την τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής του Δανειολήπτη,
- γ) Θα έχει πλήρη γνώση του ύψους και της φύσεως των χρεών του Δανειολήπτη ανεξαρτήτου πηγής,
- δ) Θα μελετήσει το ιστορικό της οικονομικής συμπεριφοράς του Δανειολήπτη,
- ε) Θα αξιολογήσει την μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής των οφειλών εκ μέρους του Δανειολήπτη μέχρι τη λήξη της περιόδου ρύθμισης

Η εκτίμηση της μελλοντικής ικανότητας αποπληρωμής των οφειλών εκ μέρους του δανειολήπτη πραγματοποιείται λαμβάνοντας υποχρεωτικά υπόψη:

- το ελάχιστο επίπεδο των «εύλογων δαπανών διαβίωσης» και
- τις παραμέτρους που περιγράφονται στο Κεφάλαιο Α.2 της ΠΕΕ/ΤΕ 54/2015 (ηλικία, επάγγελμα, οικογενειακή κατάσταση, υγεία κ.λ.π.) ώστε κατά την εκτίμηση της ικανότητας αποπληρωμής να λαμβάνονται υπόψη παράγοντες υγείας, κοινωνικοί κ.λ.π., που θα μπορούσαν να επηρεάσουν ουσιαδώς την ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη.

Εν γένει, η UCI Ελλάς διενεργεί την αξιολόγησή της με βάση τόσο ιστορικά στοιχεία όσο και ρεαλιστικές παραδοχές για μελλοντικές εξελίξεις και καταβάλει κάθε εύλογη προσπάθεια για να συνεργαστεί με τον δανειολήπτη καθ' όλη τη διαδικασία αξιολόγησης, προκειμένου να προσδιορίσει με ακρίβεια την ικανότητα αποπληρωμής του, με στόχο να καταλήξουν σε μία κατάλληλη λύση.

Στάδιο 4: Προτείνει την κατάλληλη λύση

Μετά την ανωτέρω αξιολόγηση η UCI Ελλάς παρέχει, χωρίς αυτό να θεωρείται νέα υπηρεσία προς τον δανειολήπτη που θεωρείται συνεργάσιμος, πρόταση μιας ή περισσοτέρων εναλλακτικών λύσεων ρύθμισης και αν καμία εξ αυτών δεν συμφωνηθεί, λύση/εις οριστικής διευθέτησης.

Πιο συγκεκριμένα, η UCI Ελλάς παρέχει με απόδειξη παραλαβής στον συνεργάσιμο Δανειολήπτη εντός γνωστοποιούμενου σε αυτόν και ευλόγου, μετά τη λήψη των οικονομικών και άλλων πληροφοριών και την αξιολόγησή τους χρόνου, την προτεινόμενη ή τις εναλλακτικά προτεινόμενες σε αυτόν λύσεις ρύθμισης και αν καμία εξ αυτών δεν συμφωνηθεί, τις λύσεις οριστικής διευθέτησης με την αποστολή σε αυτόν του «Τυποποιημένου Εγγράφου Πρότασης Λύσεων

Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης». Ο χρόνος παράδοσης από τη UCI Ελλάς της πρότασης δεν υπερβαίνει τους τέσσερις (4) μήνες, με χρονική αφετηρία την παραλαβή της Τ.Ο.Κ.

Με την παραλαβή του ανωτέρω εγγράφου, ο δανειολήπτης έχει τη δυνατότητα εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών να προβεί σε μία εκ των παρακάτω ενεργειών:

1. Συναίνεση

Σε αυτή την περίπτωση ο δανειολήπτης παρέχει τη συναίνεσή του στην προτεινόμενη ή σε μία από τις προτεινόμενες λύσεις.

2. Γραπτή αντιπρόταση.

Σε αυτή την περίπτωση, ο δανειολήπτης αντιπροτείνει γραπτώς ζητώντας, εάν το επιθυμεί, τη διαμεσολάβηση τρίτου φορέα της επιλογής του.

3. Γραπτή άρνηση

Σε αυτή την περίπτωση ο δανειολήπτης δηλώνει γραπτώς ότι αρνείται να συναινέσει σε οποιαδήποτε πρόταση.

Σε περίπτωση που παρέλθει άπρακτη η προθεσμία των 15 εργάσιμων ημερών και ο δανειολήπτης δεν προβεί σε καμία εκ των ανωτέρω ενεργειών, η UCI Ελλάς αποστέλλει άμεσα την δεύτερη επιστολή που προειδοποιεί τον δανειολήπτη για την προοπτική και τις συνέπειες του χαρακτηρισμού του ως μη συνεργάσιμου.

Σε περίπτωση υποβολής αντιπρότασης από τον δανειολήπτη, η UCI Ελλάς υποχρεούται να προβεί σε αξιολόγηση της εν λόγω αντιπρότασης και εντός δύο (2) μηνών από την παραλαβή της:

- α. Είτε να συναινέσει με την αντιπρόταση.
- β. Είτε να απαντήσει εγγράφως ότι την απορρίπτει και ότι παραμένει ενεργός η αρχική της πρόταση, με- τη βασική σχετική τεκμηρίωση.
- γ. Είτε να υποβάλει νέα πρόταση, η οποία είναι και η τελική.

Οι συνέπειες από τη μη επίτευξη συμφωνίας με το πιστωτικό ίδρυμα είναι ότι μπορεί ενδεχομένως να αρχίσουν νομικές διαδικασίες εναντίον του δανειολήπτη με κίνδυνο κατάσχεσης ή/και εκποίησης της δεσμευμένης, εις όφελος του πιστωτικού ιδρύματος, περιουσίας του. Σε κάθε περίπτωση, τυχόν υφιστάμενο ανεξόφλητο υπόλοιπο θα συνεχίσει να είναι απαιτητό και να εκτοκίζεται, βαρύνοντας το δανειολήπτη και τυχόν εγγυητές.

Συνοπτική Περιγραφή Λύσεων Ρύθμισης ή και Οριστικής Διευθέτησης

Η UCI Ελλάς εξετάζει και προτείνει στο δανειολήπτη τις διαθέσιμες λύσεις ρύθμισης ή και οριστικής διευθέτησης που προσφέρονται και επεξηγεί τα κριτήρια αξιολόγησης ανά περίπτωση καθώς και την καταλληλότητα των λύσεων.

Πιο συγκεκριμένα, η UCI Ελλάς δύναται να προτείνει:

Βραχυπρόθεσμες Ρυθμίσεις

Οι λύσεις που η UCI Ελλάς προτείνει σε περίπτωση που ο δανειολήπτης αντιμετωπίζει παροδικά - βραχυπρόθεσμα οικονομικά προβλήματα, (π.χ. μειωμένο εισόδημα, απώλεια εργασίας, έκτακτα προσωπικά ή οικογενειακά έξοδα που βγάζουν εκτός τον οικογενειακό προϋπολογισμό κ.α.).

Μειωμένη δόση για διάρκεια έως 3 έτη, μεγαλύτερη των τόκων

Κεφαλαιοποίηση ληξιπρόθεσμων οφειλών

Η UCI Ελλάς εξετάζει το ενδεχόμενο κεφαλαιοποίησης μέρους της ληξιπρόθεσμης οφειλής σε συνδυασμό με νέο πλάνο αποπληρωμής, με σκοπό την ταχύτερη επαναφορά του δανείου σε ενήμερη κατάσταση.

Μειωμένη δόση για διάρκεια έως 3 μήνες, μικρότερη των τόκων

Η συγκεκριμένη λύση έχει ως επίπτωση την αύξηση του οφειλόμενου υπολοίπου του δανείου, κατά το ποσό των μη καταβληθέντων τόκων οι οποίοι κεφαλαιοποιούνται.

Μακροπρόθεσμες Ρυθμίσεις

Οι λύσεις που η UCI Ελλάς προτείνει σε περιπτώσεις που η αδυναμία αποπληρωμής κρίνεται μόνιμη ή μακροχρόνια.

Παράταση της Διάρκειας του δανείου

Η UCI Ελλάς εξετάζει το ενδεχόμενο παράτασης της διάρκειας αποπληρωμής του δανείου με σκοπό την καταβολή μιας νέας μειωμένης μηνιαίας δόσης. Σε περίπτωση ύπαρξης ληξιπρόθεσμων οφειλών, απαραίτητη προϋπόθεση για την εφαρμογή της συγκεκριμένης ρύθμισης είναι η επαναφορά του δανείου σε ενήμερη κατάσταση.

Λύση Οριστικής Διευθέτησης

Η λύση που η UCI Ελλάς προτείνει σε περιπτώσεις που η αδυναμία αποπληρωμής κρίνεται μόνιμη και για την αποφυγή τυχόν νομικών ενεργειών κατά του δανειολήπτη (στην περίπτωση που το δάνειο πλέον βρίσκεται σε οριστική καθυστέρηση), μεταξύ αυτών και της διαδικασίας του πλειστηριασμού.

Παροχή υποστηρικτικής βοήθειας για την πώληση του προσημειωμένου υπέρ της Δανείστριας ακινήτου.

Η UCI Ελλάς με την συναίνεση του δανειολήπτη, παρέχει τη δυνατότητα πώλησης του προσημειωμένου ακινήτου με την αρωγή του Δικτύου της, προς ολική ή μερική αποπληρωμή της οφειλής. Σε περίπτωση που το τίμημα πώλησης δεν επαρκέσει για την αποπληρωμή της συνολικής οφειλής του Δανείου, ο δανειολήπτης υποχρεούται να εξοφλήσει το εναπομείναν ποσό Δανείου με τους ίδιους συμβατικούς όρους.

Όλες οι λύσεις που περιγράφονται παραπάνω είναι ενδεικτικές.

Επιπλέον, θα είναι αποτέλεσμα μελέτης κάθε μεμονωμένης περίπτωσης δανειολήπτη, αξιοποιώντας κάθε διαθέσιμη πληροφορία. Στην περίπτωση κατά την οποία μετά από ενδελεχή αξιολόγηση η UCI Ελλάς καταλήγει σε αρνητική απόφαση (δηλαδή εκτιμάται ότι ο δανειολήπτης δε θα είναι σε θέση να συμμορφωθεί με οποιαδήποτε από τις παραπάνω λύσεις που εξετάστηκαν), τότε γνωστοποιεί αυτή της την απόφαση στο δανειολήπτη άμεσα, παρέχοντας λεπτομερείς επεξηγήσεις που να στηρίζουν την αρνητική της απόφαση.

Διαδικασία αποτίμησης εμπράγματων εξασφαλίσεων

Λαμβάνοντας υπόψη τη σημασία της αξίας του ακινήτου που έχει ληφθεί ως εμπράγματη εξασφάλιση από την Δανείστρια, στην επιλογή της καταλληλότερης λύσης για τον πελάτη, η UCI Ελλάς προβαίνει σε ενδελεχή και συστηματική αξιολόγηση των ακίνητων εξασφαλίσεων της (ή άλλων περιουσιακών στοιχείων του δανειολήπτη που θα μπορούσαν με τη συναίνεσή του να αποτελέσουν πρόσθετη/-εξεξασφάλιση/-εις), μέσω διενέργειας πιστοποιημένων εκτιμήσεων των ακινήτων από ανεξάρτητους πιστοποιημένους μηχανικούς σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Τέλος, κατά την παρουσίαση της προτεινόμενης ή των εναλλακτικά προτεινόμενων λύσεων, η UCI Ελλάς είναι δεκτική σε σχόλια

και ερωτήματα από τους δανειολήπτες παρέχοντας όσο το δυνατόν πιο τυποποιημένη και εύληπτη πληροφόρηση στον δανειολήπτη, προκειμένου αυτός να κατανοήσει την πρόταση ή και τις διαφορές τόσο μεταξύ των εναλλακτικά προτεινόμενων λύσεων, σε περίπτωση που υφίστανται περισσότερες από μία, όσο και μεταξύ των υφιστάμενων και νέων όρων αποπληρωμής των οφειλών.

Στάδιο 5 : Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων

Σύμφωνα με τον Κώδικα η UCI Ελλάς έχει συστήσει Ειδική Επιτροπή Εξέτασης Ενστάσεων, αρμόδια για το χειρισμό των ενστάσεων δανειοληπτών της. Ειδικότερα, ένσταση μπορεί να υποβάλλεται αναφορικά με τη διαδικασία που τυχόν οδήγησε στο χαρακτηρισμό ενός δανειολήπτη ως «μη συνεργάσιμου».

Κάθε δανειολήπτης δικαιούται να υποβάλει ένσταση μετά την κατηγοριοποίησή του ως μη συνεργάσιμου. Οι ενστάσεις μπορούν να υποβάλλονται μέσα σε προθεσμία 15 ημερολογιακών ημερών από τη λήψη από το δανειολήπτη της έγγραφης ειδοποίησης για την κατηγοριοποίηση αυτή.

Η Επιτροπή που μελετά, εξετάζει και αναλύει τις ληφθείσες ενστάσεις αποτελείται από 4 άτομα ανεξάρτητα από τις λειτουργίες χορήγησης, έγκρισης και ελέγχου πιστοδοτήσεων και πιο συγκεκριμένα από τους:

Οικονομικό Διευθυντή,

Υπεύθυνη Τμήματος Εξυπηρέτησης,

Υπεύθυνη Τμήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης,

Υπεύθυνο Τμήματος Καθυστερήσεων

Υποβολή Ένστασης:

Η ένσταση μαζί με όλα τα συνοδευτικά έγγραφα (π.χ. νομικά και οικονομικά έγγραφα, αλληλογραφία με την UCI Ελλάς, πληροφορίες που δόθηκαν στην UCI Ελλάς κλπ.) γίνεται δεκτή μόνο αν είναι έγγραφη και σε συγκεκριμένη μορφή (Τυποποιημένο Έντυπο Υποβολής Ενστάσεων της UCI Ελλάς) και αποστέλλεται με τους ακόλουθους τρόπους :

- προσωπικά με παράδοση στο Ειδικό σημείο Επικοινωνίας της UCI Ελλάς (κεντρικά γραφεία της εταιρείας στην Αθήνα και επί της οδού Αγγέλου Πυρρή 5).

- μέσω ταχυδρομείου στην εξής διεύθυνση:
UCI ΕΛΛΑΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΠΟ ΔΑΝΕΙΑ ΚΑΙ ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ
Επιτροπή Εξέτασης Ενστάσεων
Αγγέλου Πυρρή 5, Τ.Κ. 11527, Αθήνα

Οι δανειολήπτες θα προμηθεύονται το σχετικό έντυπο είτε από τα κεντρικά γραφεία της UCI Ελλάς στην Αθήνα που έχουν ορισθεί ως «Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας» είτε από την ιστοσελίδα της UCI Ελλάς στο διαδίκτυο (www.uci.gr).

Όλα τα ενδιαφερόμενα πρόσωπα μπορούν να επικοινωνούν με την Επιτροπή ως εξής:
Διεύθυνση Τμήματος Εξυπηρέτησης
Τηλ : 210 7491816
Φαξ: 210 7759154
Email: ucidec@uci.com

Διαδικασία Εξέτασης:

Με τη λήψη της ένστασης, η Επιτροπή οφείλει να προβεί στην εξέτασή της και υποχρεώνεται να δώσει έγγραφη και πλήρως αιτιολογημένη απάντηση στον δανειολήπτη μέσα σε χρονικό διάστημα το οποίο δε μπορεί να υπερβεί τους 3 μήνες από την υποβολή της ένστασης εκ μέρους του δανειολήπτη.

Συγκεκριμένα, η Επιτροπή μπορεί να λάβει ενημέρωση από τις συστημικές εφαρμογές της UCI Ελλάς καθώς και από τα διαθέσιμα έγγραφα, σχετικά με το ιστορικό του πελάτη, τις προτεινόμενες λύσεις που η UCI Ελλάς έχει ήδη κάνει στον πελάτη, και τις ρυθμίσεις που έχουν προταθεί, και πραγματοποιηθεί ή όχι, το προφίλ του πελάτη (οικονομικό, συναλλακτικό, επικοινωνίας), τις πιθανές μελλοντικές προτεινόμενες λύσεις, τις προτάσεις που ο πελάτης αυτοπροσώπως ή μέσω πληρεξουσίου δικηγόρου έχει αντιπροτείνει και τη διαδικασία που πρέπει να εφαρμοστεί. Επιπλέον η Επιτροπή μπορεί να ζητήσει επιπρόσθετα έγγραφα μέσα σε συγκεκριμένη προθεσμία από τον δανειολήπτη.

Κάθε δανειολήπτης έχει δικαίωμα να υποβάλει ένσταση μία φορά μετά από κάθε εφαρμογή της ΔΕΚ.

B. Χειρισμός Δανειοληπτών που Εντάσσονται σε Κοινωνικά Ευπαθείς Ομάδες

A. Ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, ευπαθείς ή ομάδες υψηλού κινδύνου ονομάζονται εκείνες οι ομάδες του πληθυσμού που έχουν περιορισμένη ή καθόλου πρόσβαση σε κοινωνικά και δημόσια αγαθά και δυσκολεύονται ή αδυνατούν σε πολλά επίπεδα και σε διάφορους τομείς να έχουν ποιότητα ζωής (π.χ. στέγη, εργασία, ικανοποιητικό εισόδημα, εκπαίδευση, ιατρική περίθαλψη, κοινωνική ασφάλιση κ.ά.). Πρόκειται κυρίως για αστέγους, ανέργους/μακροχρόνια άνεργους, άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ), πάσχοντες (σοβαρά παθολογικά προβλήματα, ψυχικές ασθένειες), αποφυλακισμένους, χρήστες και πρώην χρήστες εξαρτησιογόνων ουσιών, οροθετικούς, άτομα από θρησκευτικές ή πολιτισμικές μειονότητες, ρομά / τσιγγάνους, μονογονεϊκές οικογένειες, ανήλικους παραβάτες, κακοποιημένες γυναίκες, θύματα εμπορίας (trafficking), πρόσφυγες, μετανάστες, παλιννοστούντες, πληγέντες από θεομηνίες και φυσικές καταστροφές (πυρόπληκτοι, σεισμοπαθείς, πλημμυροπαθείς).

Ο Νόμος 4019/2011 (ΦΕΚ 216 Α') για την Κοινωνική Οικονομία και Κοινωνική Επιχειρηματικότητα ορίζει στο άρθρο 1 παρ. 4 τις ευπαθείς ομάδες πληθυσμού:

«Ευπαθείς Ομάδες Πληθυσμού», γενικά, νοούνται οι κοινωνικές ομάδες πληθυσμού, των οποίων η συμμετοχή στην κοινωνική και οικονομική ζωή δυσχεραίνεται, είτε εξαιτίας κοινωνικών και οικονομικών προβλημάτων ή σωματικών ή ψυχικών διαταραχών, είτε εξαιτίας απρόβλεπτων γεγονότων, τα οποία επηρεάζουν την εύρυθμη λειτουργία της τοπικής ή ευρύτερα περιφερειακής οικονομίας.

Οι Ευπαθείς Ομάδες Πληθυσμού διακρίνονται σε δύο κατηγορίες:

ii. Στις Ευάλωτες Ομάδες Πληθυσμού

«Ευάλωτες Ομάδες Πληθυσμού» νοούνται οι ομάδες εκείνες του πληθυσμού που η ένταξή τους στην κοινωνική και οικονομική ζωή εμποδίζεται από σωματικά και ψυχικά αίτια. Σε αυτές ανήκουν άτομα ιδίως με αναπηρίες, με προβλήματα ψυχικής υγείας ή νοητικής υστέρησης και άτομα εξαρτημένα ή απεξαρτημένα από ουσίες, και

ii. Στις Ειδικές Ομάδες Πληθυσμού

«Ειδικές Ομάδες Πληθυσμού» νοούνται οι ομάδες εκείνες του πληθυσμού οι οποίες βρίσκονται σε μειονεκτική θέση ως προς την ομαλή ένταξή τους στην αγορά εργασίας από οικονομικά, κοινωνικά και

πολιτισμικά αίτια. Σε αυτές ανήκουν ιδίως οι άνεργοι νέοι, οι άνεργοι άνω των 50 ετών, οι γυναίκες άνεργες, οι αρχηγοί μονογονεϊκών οικογενειών, οι αναλφάβητοι, οι μακροχρόνια άνεργοι, οι κάτοικοι απομακρυσμένων ορεινών και νησιωτικών περιοχών, οι πρώην ή οι νυν τρόφιμοι φυλακών, οι ανήλικοι παραβάτες, τα άτομα με γλωσσικές ή πολιτισμικές ιδιαιτερότητες και οι μετανάστες.

Β. Η UCI Ελλάς εφαρμόζει πολιτική χειρισμού δανειοληπτών οι οποίοι ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες που αιτιολογούν εναλλακτικούς τρόπους επικοινωνίας. Συγκεκριμένα, κατά το Στάδιο 1 ή 2 της Δ.Ε.Κ, σε περιπτώσεις βαριάς ή μακροχρόνιας ασθένειας ή αναπηρίας σε ποσοστό 67% και άνω, κατόπιν σχετικής πληροφόρησης και τεκμηρίωσης, εφαρμόζονται εναλλακτικές μέθοδοι επικοινωνίας προς διευκόλυνση του δανειολήπτη όπως έγχαρτη και ηλεκτρονική (e-mail) αλληλογραφία, γραπτά μηνύματα κινητής τηλεφωνίας (SMS), τηλεφωνικές κλήσεις κλπ, ανάλογα με τις δυνατότητες του δανειολήπτη.

Σε συνεργάσιμο δανειολήπτη για τον οποίο τεκμηριώνεται ιδιαίτερη οικονομική δυσχέρεια, ήτοι εισόδημα μικρότερο από το ελάχιστο επίπεδο των «ευλόγων δαπανών διαβίωσης» και απουσία ρευστοποιήσιμων περιουσιακών στοιχείων δικών του, της συζύγου ή των τέκνων του, πλην της κατοικίας, στην οποία ο δανειολήπτης διαμένει και η αντικειμενική αξία της οποίας δεν υπερβαίνει το ποσό των ευρώ εκατόν σαράντα χιλιάδων (€ 140.000), η UCI Ελλάς προτείνει, στο αντίστοιχο Στάδιο της Δ.Ε.Κ.:

- α. λύση μακροχρόνιας ρύθμισης. Για το χρονοδιάγραμμα και το ύψος των καταβλητέων δόσεων, λαμβάνονται υπόψη όλοι οι προφανείς παράγοντες που μπορεί ευλόγως να επηρεάσουν την ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη (όπως τυχόν υψηλό ποσοστό αναπηρίας) ή, αν έχει εξεταστεί αλλά έχει αποκλειστεί τέτοια λύση ως μη «κατάλληλη»,
- β. πρόταση οριστικής διευθέτησης, συνεκτιμώντας για την επιλογή της και στην περίπτωση αυτή τα ειδικά χαρακτηριστικά του δανειολήπτη και ιδίως αν παράλληλα με την οικονομική δυσχέρεια συντρέχουν προβλήματα υγείας. Σε περίπτωση που η σχετική λύση οριστικής διευθέτησης περιλαμβάνει εκποίηση της κατοικίας με εκτιμώμενη, από πιστοποιημένο εκτιμητή, τιμή ρευστοποίησης μικρότερη της οφειλής, η λύση προβλέπει διευκόλυνση αποπληρωμής της εναπομένουσας οφειλής, κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 28 της Οδηγίας 2014/17/ΕΕ, όπως εξηγείται και στο σημείο 27 του προοιμίου της και ενσωματώνεται στην ελληνική νομοθεσία.

Γ. Φορείς στους οποίους Διαβιβάζονται τα Στοιχεία των Δανειοληπτών σε Καθυστέρηση

Η UCI Ελλάς δύναται να επεξεργάζεται και να διαβιβάζει τα στοιχεία που σχετίζονται με τις καθυστερούμενες καταβολές του δανειολήπτη σε εταιρείες του Ομίλου στον οποίο ανήκει, οι οποίες ασχολούνται με χρηματοοικονομικές και πιστωτικές δραστηριότητες.

Δ. Φορείς Παροχής Συμβουλευτικής Συνδρομής

Οι φορείς που εξουσιοδοτούνται δυνάμει του Ν.4389/2016 ή και άλλων σχετικών διατάξεων της νομοθεσίας για παροχή συμβουλευτικής συνδρομής, όπως εκάστοτε ανακοινώνονται.

ΧΡΗΣΙΜΕΣ ΕΠΑΦΕΣ ΚΑΙ ΣΥΝΔΕΣΜΟΙ

Ελληνική Ένωση Τραπεζών

Ταχυδρομική διεύθυνση: Αμερικής 21Α, 106 72, Αθήνα

Τηλεφωνικό Κέντρο: 210 3386 500, Fax: 210 3615 324

E-mail: hba@hba.gr

Internet site: www.hba.gr

Τράπεζα της Ελλάδος (ΤτΕ)

Ταχυδρομική διεύθυνση: Ελευθερίου Βενιζέλου 21,
102 50, Αθήνα

Ωράριο Συναλλαγών (είσοδος από Σταδίου 14):

Δευτέρα - Πέμπτη 08.00-14.30

& Παρασκευή 08.00-14.00

Τηλεφωνικό Κέντρο: 210 320 1111

Fax: 210 323 2239, 210 323 2816

Internet site: www.bankofgreece.gr

Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛ.ΣΤΑΤ.)

Ταχυδρομική διεύθυνση: Πειραιώς 46 και Επονιτών,
185 10, Πειραιάς

Τηλεφωνικό Κέντρο: 213 135 2000

Internet site: www.statistics.gr