

## ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΦΥΛΛΑΔΙΟ ΤΗΣ VOLKSWAGEN BANK ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ ΜΕ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΥΣΧΕΡΕΙΕΣ

Στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013, όπως ισχύει, κατόπιν της αναθεωρήσεώς του με την υπ' αριθμ. 392/31.05.2021 απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων της Τράπεζας της Ελλάδος

### 1. ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ

Η Γερμανική Τράπεζα **VOLKSWAGEN BANK GmbH**, δια του υποκαταστήματός στην Ελλάδα, με έδρα στην Ηλιούπολη Αττικής, Λ. Βουλιαγμένης, αρ. 409<sup>Α</sup>, ΤΚ 16346, ΑΦΜ 999325022, Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ ΠΕΙΡΑΙΩΣ, Γ.Ε.ΜΗ. 123624760001 (εφεξής η «Τράπεζα» ή η «VWB»), έχει θεσπίσει **ειδική Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων** (εφεξής η «**Δ.Ε.Κ.**»), στο πλαίσιο εφαρμογής των όσων προβλέπονται στον **Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013**, όπως ισχύει, (εφεξής ο «Κώδικας»), στόχος του οποίου είναι η ανταλλαγή, μέσω κλίματος εμπιστοσύνης και αμοιβαίων δεσμεύσεων, της αναγκαίας πληροφόρησης με τους δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσχέρειες, ώστε να εξευρεθεί η καταλληλότερη λύση για την ρύθμιση ή την οριστική διευθέτηση ενός δανείου που βρίσκεται σε καθυστέρηση, αλλά δεν έχει ακόμα καταγγεληθεί από την Τράπεζα.

Ως «**κατάλληλη λύση**» για τους σκοπούς του Κώδικα, θεωρείται εκείνη που διασφαλίζει τη συμμόρφωση της Τράπεζας με τις εποπτικές της υποχρεώσεις, λαμβάνοντας όμως παράλληλα υπόψη και κατόπιν ανά περίπτωση αξιολόγησης, τη συνολική οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη.

### 2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ

Για την ανάγκη εφαρμογής του Κώδικα, η VWB υιοθετεί την έννοια του «**συνεργάσιμου δανειολήπτη**» και των «**εύλογων δαπανών διαβίωσης**», όπως αυτές ορίζονται από το Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους του Ν. 4389/ 2016, σύμφωνα με τις οποίες καθορίζονται κριτήρια και ενέργειες, ώστε να δημιουργηθεί μία σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ της Τράπεζας και του οφειλέτη.

**2.1.** Πιο συγκεκριμένα, ένας **Δανειολήπτης θεωρείται Συνεργάσιμος** όταν παρέχει πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας δικά του και αντικλήτου του, σε περίπτωση κωλύματός του, είναι διαθέσιμος και ανταποκρίνεται σε κάθε γραπτή και προφορική επικοινωνία με την Τράπεζα, γνωστοποιεί με ειλικρίνεια και επικαιροποιεί όλες τις σημαντικές πληροφορίες που αφορούν στην τρέχουσα και μελλοντική του οικονομική κατάσταση, συμπεριλαμβανομένων των όποιων μεταβολών της και συναινεί στη διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης αναδιάρθρωσης της οφειλής με την Τράπεζα. Με τον τρόπο αυτό έχει τη δυνατότητα να επιτύχει εξωδικαστική διευθέτηση των οφειλών του, παραμένοντας πιστοληπτικά ενήμερος, αποφεύγοντας έτσι την εκκίνηση νομικών ενεργειών από την πλευρά της Τράπεζας, αλλά και τυχόν αποκλεισμό του από ειδικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας, εφόσον λόγω μη ανταπόκρισής του, χαρακτηριστεί ως μη συνεργάσιμος. Ως μέγιστη προθεσμία ανταπόκρισης του «συνεργάσιμου» δανειολήπτη παραμένει το **χρονικό διάστημα των δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών** που περιλαμβάνεται στον οικείο ορισμό, όπως αυτός είχε περιληφθεί στην υπ' αριθμ. 116/1/25.8.2014 Απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων (ΦΕΚ Β' 2289) της Τράπεζας της Ελλάδος.

**2.2.** Οι «**Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης**», ως έννοια που αφορά τα φυσικά πρόσωπα, αποτελεί έναν αντικειμενικό τρόπο προσδιορισμού των δαπανών που απαιτούνται για την κάλυψη των βασικών

αναγκών των νοικοκυριών και ο υπολογισμός τους στηρίζεται στα στοιχεία της Έρευνας Οικογενειακών Προϋπολογισμών (ΕΟΠ), που διενεργείται ετησίως από την Ελληνική Στατιστική Υπηρεσία, με βάση τα καταναλωτικά πρότυπα τεσσάρων ομάδων. Για τον υπολογισμό τους, η Τράπεζα λαμβάνει υπόψιν της τις δαπάνες που θεωρούνται ως πιο βασικές για τη διαβίωση του νοικοκυριού (1η ομάδα), στις οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνονται η διατροφή, η ένδυση και υπόδηση, τα λειτουργικά έξοδα κατοικίας, η μετακίνηση, η επισκευή και συντήρηση επίπλων και οικιακού εξοπλισμού, τα είδη οικιακής κατανάλωσης και ατομικής φροντίδας, η ενημέρωση και μόρφωση, οι υπηρεσίες τηλεφωνίας και ταχυδρομείων, τα είδη και οι υπηρεσίες υγείας, οι υπηρεσίες εκπαίδευσης, οι υπηρεσίες κοινωνικής προστασίας και οι οικονομικές υπηρεσίες. Σε κάθε περίπτωση, κάθε νοικοκυριό αντιμετωπίζεται από την Τράπεζα σε εξατομικευμένη βάση ως μια ξεχωριστή περίπτωση με διαφορετικές ανάγκες.

**2.3.** Επιπλέον, ως «Γραπτή Επικοινωνία» νοείται η επικοινωνία που διενεργείται με συστημένη επιστολή ή με ισοδύναμου τύπου ταχυδρομική επιστολή, ή αυτοπρόσωπη παράδοση στον ίδιο τον δανειολήπτη ή σε εξουσιοδοτημένο από αυτόν εκπρόσωπο, ή, εφόσον έχει δηλωθεί από τον δανειολήπτη και επιβεβαιωθεί διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, με άλλο «σταθερό μέσο», εφόσον διασφαλίζονται με ισοδύναμο τρόπο η επιβεβαίωση αποστολής, παραλαβής, η τήρηση αρχείου και η προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. «**Σταθερό μέσο**» είναι κάθε μέσο που επιτρέπει στο δανειολήπτη να αποθηκεύει πληροφορίες απευθυνόμενες προσωπικά σε αυτόν, κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική αναδρομή επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι παρεχόμενες πληροφορίες και το οποίο επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών.

**2.4.** Τέλος ως «**Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας**» στο οποίο μπορεί να απευθύνεται ο δανειολήπτης για οποιαδήποτε διευκρίνιση ή παροχή περαιτέρω ενημέρωσης ή καθοδήγησης σε οποιοδήποτε στάδιο της Δ.Ε.Κ., καθορίζεται το κατάστημα της VWB επί της Λ. Βουλιαγμένης, αρ. 409Α, στην Ηλιούπολη Αττικής, Τ.Κ 16346, ώρες λειτουργίας: 09:00-17:00, τηλ.: +30 2108925941, E-mail: [codeofconduct.greece@vwfs.com](mailto:codeofconduct.greece@vwfs.com) και ως αρμόδιοι εξειδικευμένοι υπάλληλοι, ορίζονται η κα Γιαννοπούλου Μαρία και η κα Σακιολή Χαρά. Σε περίπτωση απουσίας ή κωλύματός τους, αντικαθίστανται από τον κο Δημήτριο Αρμενιάκο. Στο ειδικό σημείο επικοινωνίας της VWB είναι διαθέσιμα σε έγχαρτη μορφή όλα τα απαραίτητα για την εφαρμογή της Δ.Ε.Κ. και αναφερόμενα στο παρόν, έντυπα, τα οποία επίσης είναι και ελεύθερα διαθέσιμα για μεταφόρτωση και αποθήκευση σε «σταθερό μέσο» μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας [www.vwfs.gr](http://www.vwfs.gr), Εφόσον ο δανειολήπτης είναι φυσικό πρόσωπο, η επικοινωνία στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ. μπορεί να γίνεται και ηλεκτρονικά στην τελευταία ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει δηλώσει, εκτός αν προσέλθει στο «Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας», και ζητήσει και παραλάβει το σχετικό πληροφοριακό υλικό σε έγχαρτη μορφή.

## 3. ΠΟΙΟΥΣ ΑΦΟΡΑ Η Δ.Ε.Κ. της VWB - ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ

**3.1.1.** Η Δ.Ε.Κ. της VWB εφαρμόζεται σε όλους τους δανειολήπτες, οι οποίοι έχουν συνάψει τριμερείς συμβάσεις χορήγησης δανείου για χρηματοδότηση αγοράς οχήματος και σύστασης ενεχύρου με ή χωρίς παρακράτηση κυριότητας ή συμβάσεις για χρηματοδότηση κεφαλαίου κίνησης ή στόλου οχημάτων, αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην αποπληρωμή των δανειακών τους υποχρεώσεων (καθυστέρηση καταβολής) και είναι:

Α) είτε **Φυσικά Πρόσωπα**, δηλαδή ιδιώτες, ελεύθεροι επαγγελματίες ή ατομικές επιχειρήσεις, το άθροισμα των οφειλών των οποίων προς την Τράπεζα, υπερβαίνει το ποσό των χιλίων (€1.000,00) ευρώ,

Β) είτε **Νομικά Πρόσωπα που ανήκουν στην κατηγορία «πολύ μικρή επιχείρηση»** (δηλαδή επιχείρηση- νομικό πρόσωπο, της οποίας ο ετήσιος κύκλος εργασιών κατά τα τελευταία τρία (3) φορολογικά έτη δεν υπερéβη κατά μέσο όρο το ποσό του ενός εκατομμυρίου (€ 1.000.000,00) ευρώ), το άθροισμα των οφειλών των οποίων προς την Τράπεζα, **υπερβαίνει το ποσό πέντε χιλιάδων (5.000,00) ευρώ.**

**3.1.2.** Για τους σκοπούς του Κώδικα, όπου στην παρούσα ενημέρωση γίνεται λόγος για δανειολήπτη/ δανειολήπτες χωρίς περαιτέρω διάκριση, εννοούνται και οι δύο ως άνω κατηγορίες. Κάθε διάταξη του Κώδικα και της Δ.Ε.Κ. που εφαρμόζεται επί δανειολήπτη με οφειλές σε καθυστέρηση, εφαρμόζεται και επί του εγγυητή και η έναρξη εφαρμογής της Δ.Ε.Κ., γνωστοποιείται ταυτοχρόνως στον πρωτοφειλέτη και στον εγγυητή.

**3.2. Η Δ.Ε.Κ. της VWB δεν εφαρμόζεται για:**

- Α) Απαιτήσεις από συμβάσεις που έχουν ήδη καταγγελθεί πριν από την **01.01.2015.**
- Β) Απαιτήσεις έναντι δανειοληπτών που **δεν υπερβαίνουν τα ανωτέρω υπό 3.1.1 όρια για τα φυσικά πρόσωπα και τα νομικά πρόσωπα- πολύ μικρές επιχειρήσεις, αντίστοιχα.**
- Γ) Απαιτήσεις έναντι νομικών προσώπων που δεν αποτελούν «πολύ μικρές επιχειρήσεις».

**3.3. Η Τράπεζα δεν υποχρεούται να εκκινήσει ή δύναται να αναστείλει ή αναστέλλει, ως νόμος ορίζει, την ήδη εκκινήθεισα Δ.Ε.Κ., όταν:**

- (α) Ο δανειολήπτης έχει υποβάλει αίτηση για εξωδικαστική ρύθμιση οφειλής σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 8 του ν. 4738/2020 ή όταν η Τράπεζα έχει κοινοποιήσει στον οφειλέτη πρόσκληση για εξωδικαστική αναδιάρθρωση οφειλής σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 8 του ν. 4738/2020 και για το χρονικό διάστημα έως την για οποιοδήποτε λόγο περάτωση της διαδικασίας ως άκαρπης.
- (β) Έχει υπογραφεί σύμβαση αναδιάρθρωσης οφειλών, η οποία δεν τελεί υπό την αίρεση συναίνεσης του Δημοσίου ή Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης, και η Τράπεζα είναι καταλαμβανόμενος πιστωτής ή παράγονται για την Τράπεζα αποτελέσματα δυνάμει της παρ. 2 του άρθρου 5 του ν. 4738/2020.
- (γ) Ο δανειολήπτης ή η Τράπεζα ή άλλος πιστωτής έχει υποβάλει αίτηση για επικύρωση συμφωνίας εξυγίανσης του δανειολήπτη και εφόσον επικυρωθεί ή συναφθεί σύμφωνα με το άρθρο 41 του ν. 4738/2020 ή την παρ. 5 του άρθρου 103 του ν. 3588/2007, ως η παρ. 1.α) του άρθρου 265 του ν. 4738/2020 ορίζει, και είναι δεσμευτική για την Τράπεζα.
- (δ) Ο δανειολήπτης ή η Τράπεζα ή άλλος πιστωτής έχει υποβάλει αίτηση για κήρυξη του δανειολήπτη σε πτώχευση και για το χρονικό διάστημα έως την τυχόν απόρριψή της.
- (ε) Ο δανειολήπτης έχει υποβάλει αίτηση για υπαγωγή σε διαδικασία του ν. 3588/2007 ή του ν. 3869/2010 ή του ν. 4605/2019 ή του ν. 4469/2017, η οποία εκκρεμεί, ή εκκρεμεί η έκδοση δικαστικής απόφασης ή η ίδια η διαδικασία, ή όταν ο οφειλέτης έχει υπαχθεί στη διαδικασία του άρθρου 68 του ν. 4307/2014, η οποία εκκρεμεί.
- (στ) Συντρέχει η περίπτωση ε) της παρ. 3 του άρθρου 7 του ν. 4738/2020, δηλαδή ο δανειολήπτης έχει καταδικαστεί με αμετάκλητη απόφαση για φοροδιαφυγή, νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, υπεξαίρεση, εκβίαση, πλαστογραφία, δωροδοκία, δωροληψία, λαθρεμπορία, καταδολίευση δανειστών, χρεοκοπία, ή απάτη, σε βαθμό κακουργήματος. Στην περίπτωση της απάτης, αν ο παθών είναι το Δημόσιο ή Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης, αρκεί η καταδίκη σε βαθμό πλημμελήματος.
- (ζ) Ο δανειολήπτης-νομικό πρόσωπο έχει τεθεί σε εκκαθάριση.

(η) Πρόκειται για απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη, κατά του οποίου τρίτοι πιστωτές έχουν κινήσει δικαστικές ενέργειες για την εξασφάλιση προς αυτούς χρεών, καθώς και σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία.

**3.4.** Η Τράπεζα υποχρεούται να εντάξει στο Στάδιο 3 της Δ.Ε.Κ (παρακάτω υπό 4.3) δανειολήπτη, εφόσον αυτός προσέλθει και υποβάλει με δική του πρωτοβουλία την απαιτούμενη, κατά τον Κώδικα, πληροφόρηση για την αξιολόγηση της ικανότητας αποπληρωμής των οφειλών του, εκτός εάν συντρέχει μία εκ των περιπτώσεων της παραπάνω παραγράφου 2.3.

**3.5.** Σε περίπτωση επανεκκίνησης της Δ.Ε.Κ. μετά από αναστολή της, σύμφωνα με την παραπάνω παράγραφο 2.3, η Δ.Ε.Κ. συνεχίζεται από το στάδιο στο οποίο βρισκόταν πριν, με κατάλληλες προσαρμογές, εφόσον χρειαστεί, ως προς την αξιολόγηση των στοιχείων και των τυχόν προτεινόμενων λύσεων. Εάν η διαδικασία εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών περατωθεί ως άκαρπη, η Δ.Ε.Κ., ξεκινά ή συνεχίζει μετά την τυχόν αναστολή της, είτε με ενέργειες της Τράπεζας είτε με αίτηση του δανειολήπτη, όπως νόμος ορίζει.

## 4. Η Δ.Ε.Κ. της VWB- ΣΤΑΔΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Κατά το χειρισμό των δανειοληπτών με οφειλές που παρουσιάζουν καθυστέρηση και υπάγονται στο πεδίο εφαρμογής του Κώδικα, η VWB εφαρμόζει στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ. τα ακόλουθα στάδια:

### 4.1. ΣΤΑΔΙΟ 1: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ

#### 4.1.1. Αρχική επικοινωνία

Σε περίπτωση αρχικής καθυστέρησης καταβολής, εν όλω ή εν μέρει, κατά το εκάστοτε συμφωνημένο πρόγραμμα αποπληρωμής δανείου, η Τράπεζα επικοινωνεί με το δανειολήπτη, με σκοπό τη διερεύνηση των αιτιών της καθυστέρησης που ανέκυψαν και τη διερεύνηση τυχόν εναλλακτικών λύσεων. Η επικοινωνία μπορεί, επίσης, να πραγματοποιηθεί και κατόπιν προηγούμενης σχετικής ενημέρωσης του δανειολήπτη, από νόμιμα αδειοδοτημένες εταιρείες του ν.3758/2009 («Εταιρείες Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις»), με τις οποίες συνεργάζεται η VWB.

Η μη ανταπόκριση του δανειολήπτη στην αρχική αυτή επικοινωνία, δεν συνεπάγεται την απώλεια του χαρακτηρισμού του ως «συνεργάσιμου».

#### 4.1.2. Τυποποιημένη επικοινωνία Δ.Ε.Κ. στο πλαίσιο του Κώδικα: Αποστολή «Ειδοποίησης»

Εφόσον το δάνειο εμφανίσει καθυστέρηση καταβολής που υπερβαίνει τις τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες, η VWB αποστέλλει στο δανειολήπτη εντός των επόμενων δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών, Ειδοποίηση με «γραπτή επικοινωνία», στην οποία επισυνάπτεται το παρόν Ενημερωτικό Έντυπο και η οποία επιπλέον περιλαμβάνει:

- Ενημέρωση για το ακριβές ύψος της ληξιπρόθεσμης οφειλής του (δηλαδή για την ημερομηνία κατά την οποία η οφειλή περιήλθε σε καθυστέρηση, τον αριθμό και το συνολικό ύψος των δόσεων (περιλαμβανομένων και των τμηματικών καταβολών) που είναι ληξιπρόθεσμες, το άληκτο υπόλοιπο της οφειλής, καθώς και το επιτόκιο με το οποίο εκτοκίζεται το μη ενήμερο τμήμα της οφειλής,
- Ενημέρωση για την ένταξή του στη Δ.Ε.Κ και την υποχρέωσή του να συμπληρώσει και να αποστείλει στην Τράπεζα, τα επίσης επισυναπτόμενα στην Ειδοποίηση έντυπα, δηλαδή:
  - α) την «**Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση**» (εφεξής «Τ.Ο.Κ.») εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο και εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της Ειδοποίησης. ή
  - β) το **τυποποιημένο έντυπο οικονομικής πληροφόρησης**, εφόσον πρόκειται για νομικό πρόσωπο— πολύ μικρή επιχείρηση, εντός της ίδιας ως άνω προθεσμίας. Από τα στοιχεία

που καλείται να υποβάλει ο δανειολήπτης στην περίπτωση αυτή, θα πρέπει επίσης να προκύπτει αν αυτός συναινεί να υποβληθεί η επιχείρηση σε έλεγχο της οικονομικής της κατάστασης από ανεξάρτητο ορκωτό ελεγκτή λογιστή, στην περίπτωση που η Τράπεζα το θεωρήσει αναγκαίο.

## **4.2. ΣΤΑΔΙΟ 2: ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ**

Η VWB παραλαμβάνει με απόδειξη παραλαβής, συμπληρωμένα τα ως άνω έντυπα, εφόσον αποσταλούν από το δανειολήπτη εντός των ως άνω προθεσμιών. Εάν η VWB χρειαστεί την παροχή από το δανειολήπτη υποστηρικτικών στοιχείων/ δικαιολογητικών, ως αναγκαίων για την επιβεβαίωση των πληροφοριών που της υποβλήθηκαν, θα του καθορίσει σχετική προθεσμία προσκόμισης αυτών, όχι μικρότερη της προβλεπόμενης στον ορισμό του συνεργάσιμου δανειολήπτη και ανάλογη του χρόνου που απαιτείται για την έκδοση ή τη διαθεσιμότητά τους, οπότε οι προθεσμίες που τίθενται στον Κώδικα παρατείνονται αναλόγως. Η VWB δικαιούται να ζητήσει πρόσθετα στοιχεία και πληροφορίες και από άλλες πηγές πέραν του δανειολήπτη (όπως ενδεικτικά από την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., [www.tiresias.gr](http://www.tiresias.gr), τηλ. 210 367 6700), υπό την επιφύλαξη τήρησης των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, με τις οποίες συμμορφώνεται η VWB και σχετικά με την φύλαξη της ανωτέρω πληροφόρησης και σε ηλεκτρονική μορφή.

## **4.3. ΣΤΑΔΙΟ 3: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ**

Η VWB διενεργεί την αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων που της προσκόμισε ο δανειολήπτης, με βάση τόσο ιστορικά στοιχεία όσο και ρεαλιστικές παραδοχές για μελλοντικές εξελίξεις, λαμβάνοντας υπόψιν ενδεικτικά, εκτός από τα ανωτέρω και τη συνολική οικονομική του κατάσταση, καθώς και την παλαιότητα, τη μάρκα και τον τύπο του οχήματος (όταν υπάρχει παρακράτηση κυριότητας), τη μέγιστη διάρκεια χρηματοδότησής του, η οποία δεν δύναται να υπερβαίνει την δωδεκαετία (από την ημερομηνία έκδοσης της 1ης άδειας κυκλοφορίας), καθώς και τις εύλογες δαπάνες διαβίωσης, όταν ο δανειολήπτης είναι φυσικό πρόσωπο ή τη βιωσιμότητα, το ύψος και την φύση των χρεών του έναντι άλλων πιστωτικών ιδρυμάτων, την τωρινή και μελλοντική οικονομική του κατάσταση και του κλάδου δραστηριότητάς του, την ικανότητα αποπληρωμής του και το υποβαλλόμενο επιχειρηματικό πλάνο, σε περίπτωση πολύ μικρών επιχειρήσεων, αξιοποιώντας τα υποβληθέντα από τον δανειολήπτη οικονομικά στοιχεία και κάθε διαθέσιμη από άλλες πηγές πληροφόρηση.

## **4.4. ΣΤΑΔΙΟ 4: ΠΡΟΤΑΣΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗΣ ΛΥΣΗΣ**

**4.4.1.** Μετά την ολοκλήρωση της κατά τα ανωτέρω αξιολόγησης και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, το οποίο σε κάθε περίπτωση **δεν δύναται να υπερβαίνει τους δύο (2) μήνες**, από την ημερομηνία παραλαβής των εντύπων της ως άνω παραγράφου 4.2, η VWB αποστέλλει στο δανειολήπτη το **ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΠΡΟΤΑΣΗΣ ΛΥΣΗΣ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ή ΟΡΙΣΤΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗΣ** της οφειλής, σχετικά με τις τυχόν προτεινόμενες από την Τράπεζα λύσεις.

**4.4.2.** Ανάλογα με την περίπτωση, **οι εν λόγω λύσεις μπορεί να είναι ενδεικτικά:**

α) **για φυσικά πρόσωπα:** είτε κεφαλαιοποίηση των ληξιπρόθεσμων οφειλών με μεταβολή στο επιτόκιο χορήγησης, με επιμήκυνση της διάρκειας και μείωση της δόσης του δανείου, είτε μόνο επιμήκυνση της διάρκειας του δανείου και μείωση της δόσης με πρότερη τακτοποίηση των ληξιπρόθεσμων οφειλών είτε τέλος οικειοθελούς επιστροφή του οχήματος προκειμένου αυτό να εκποιηθεί (όταν υπάρχει παρακράτηση κυριότητας), οπότε στην περίπτωση αυτή, η Τράπεζα εξακολουθεί να διατηρεί απαίτηση ως προς το τυχόν υπολειπόμενο, μετά την εκποίηση, ποσό του δανείου, με το νόμιμο τόκο υπερημερίας. Εφόσον αποκλειστούν οι ανωτέρω περιπτώσεις, η

Τράπεζα δύναται να προτείνει ως λύση οριστικής διευθέτησης, την οικειοθελή επιστροφή του χρηματοδοτούμενου οχήματος, ή

β) για νομικά πρόσωπα- πολύ μικρές επιχειρήσεις: είτε μείωση του ποσού της δόσης για καθορισμένη βραχυπρόθεσμη περίοδο με μείωση επιτοκίου ή με πάγωμα καταβολής κεφαλαίου ή μείωση καταβολής κεφαλαίου, είτε παροχή πρόσθετων εμπράγματων εξασφαλίσεων με συνακόλουθη μείωση του ποσού της δόσης, σύμφωνα με τα παραπάνω, είτε τέλος ρευστοποίηση των ήδη υφιστάμενων εξασφαλίσεων, οπότε στην περίπτωση αυτή, η Τράπεζα εξακολουθεί να διατηρεί απαίτηση ως προς την τυχόν υπολειπόμενη, μετά την εκποίηση, οφειλή, εκτοκίζόμενη κατά τα προβλεπόμενα στη σύμβαση.

Στις ανωτέρω περιπτώσεις, θα πρέπει να υπογραφεί και η αντίστοιχη πρόσθετη πράξη ή ιδιωτικό συμφωνητικό.

**4.4.3.** Ο δανειολήπτης ακολούθως καλείται να ενημερώσει εγγράφως την Τράπεζα εντός δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών από την παραλαβή του ως άνω Εντύπου, σχετικά με την αποδοχή ή μη της πρότασης της Τράπεζας, ενώ δύναται να προβεί και σε αντιπρόταση, ζητώντας, αν το επιθυμεί, τη διαμεσολάβηση τρίτου φορέα της επιλογής του. Επί της τυχόν αντιπροτάσεως του δανειολήπτη, η Τράπεζα και κατόπιν σχετικής αξιολόγησης, θα πρέπει εντός προθεσμίας το αργότερο ενός (1) μηνός από την παραλαβή της, (i) είτε να συναινέσει στην αντιπρόταση, (ii) είτε να απαντήσει με «γραπτή επικοινωνία» ότι την απορρίπτει και ότι παραμένει ενεργός η αρχική της πρόταση, με τη βασική σχετική τεκμηρίωση, (iii) είτε να υποβάλει νέα πρόταση, η οποία θα είναι και η τελική.

**4.4.4.** Εφόσον συντρέχουν οι ως άνω υπό (ii) και (iii) περιπτώσεις, ο δανειολήπτης και εντός δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών, είτε παρέχει τη συναίνεσή του στην νέα ή την αρχική πρόταση είτε δηλώνει γραπτώς ότι αρνείται να συναινέσει στην νέα πρόταση.

## **4.5. ΣΤΑΔΙΟ 5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ (εφεξής «Δ.Ε.Ε.»)**

**4.5.1.** Η συγκεκριμένη διαδικασία υποβολής ένστασης από τον δανειολήπτη προκειμένου αυτή να εξεταστεί από την αρμόδια τριμελή Επιτροπή Ενστάσεων της VWB, αποτελεί στάδιο της Δ.Ε.Κ., το οποίο μπορεί να ενεργοποιείται μόνο μετά την κατηγοριοποίηση ενός δανειολήπτη ως μη συνεργάσιμου (παρακάτω υπό Ενότητα 5) και μόνο μία φορά μετά από κάθε εφαρμογή της Δ.Ε.Κ. Διευκρινίζεται ότι η ένσταση δύναται να υποβάλλεται επί της διαδικασίας που τυχόν οδήγησε στο χαρακτηρισμό του δανειολήπτη ως μη συνεργάσιμου και όχι επί του περιεχομένου της πρότασης ή αντιπρότασης, η διαπραγμάτευση επί του οποίου διενεργείται μέσω των προβλεπόμενων στο ως άνω Στάδιο 4 της Δ.Ε.Κ.

**4.5.2.** Για την υποβολή της ένστασης, απαιτείται η συμπλήρωση του σχετικού **ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ ενστάσεως της Τράπεζας**, το οποίο είναι ελεύθερα διαθέσιμο είτε από τον ιστότοπο της VWB είτε από το ειδικό σημείο επικοινωνίας, ενώ μπορεί να αποσταλεί και ταχυδρομικώς ή ηλεκτρονικώς, κατόπιν αιτήματος. Η εμπρόθεσμη υποβολή της ενστάσεως, λαμβάνει χώρα με την παραλαβή του ως άνω εντύπου από την Τράπεζα, εντός χρονικού διαστήματος δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής από το δανειολήπτη, της σχετικής γραπτής επικοινωνίας- ενημέρωσης περί μη συνεργάσιμου δανειολήπτη της παρακάτω Ενότητας 5.

**4.5.3.** Επί της ενστάσεως αποφασίζει εγγράφως και δεόντως αιτιολογημένα η Επιτροπή της Τράπεζας, εντός προθεσμίας που δεν δύναται να υπερβεί τους δύο (2) μήνες από την υποβολή της ένστασης, η δε σχετική απόφαση, κοινοποιείται με «γραπτή επικοινωνία» στο δανειολήπτη και εάν γίνει δεκτή, ο δανειολήπτης ενημερώνεται για τις σχετικές διορθωτικές ενέργειες στις οποίες προτίθεται να προβεί η Τράπεζα ή την τυχόν αναθεωρημένη λύση και το στάδιο του Κώδικα στο

οποίο «παραπέμπεται» εκ νέου η περίπτωση του δανείου του ενιστάμενου δανειολήπτη.

## 5. ΜΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΜΟΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗΣ

Σε περίπτωση μη ανταπόκρισης του δανειολήπτη σε κάποιο εκ των ανωτέρω Σταδίων 1.2 έως 4 της Δ.Ε.Κ., τότε η Τράπεζα τον κατατάσσει ως μη συνεργάσιμο δανειολήπτη και του αποστέλλει **εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών**, «γραπτή επικοινωνία», οπότε και τον ενημερώνει σχετικά με την εν λόγω κατηγοριοποίηση και τους λόγους αυτής, τις μελλοντικές ενέργειες στις οποίες δύναται να προβεί η VWB προς το σκοπό ικανοποίησης της απαίτησής της, εφόσον αυτή παραμένει ληξιπρόθεσμη (ανάθεση του χειρισμού της υποθέσεως σε πληρεξούσιους δικηγόρους, προκειμένου να κινηθούν οι σχετικές νομικές ενέργειες ανά περίπτωση, ήτοι καταγγελία του δανείου, δικαστικές ενέργειες για την αναγνώριση της νομής του οχήματος, έκδοση διαταγής πληρωμής, δικαστικής απόφασης), το ότι τόσο ο δανειολήπτης όσο και οι τυχόν εγγυητές θα εξακολουθούν να είναι υπόχρεοι για τυχόν εναπομένον υπόλοιπο μετά την ενδεχόμενη εκποίηση του χρηματοδοτούμενου οχήματος, καθώς και τον τρόπο και το επιτόκιο με το οποίο αυτό θα εκτοκίζεται, το ότι ο αποχαρακτηρισμός του δανειολήπτη ως συνεργάσιμου μπορεί να έχει ως συνέπεια τον αποκλεισμό του από ειδικές σχετικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας, καθώς και το δικαίωμά του να υποβάλει ένσταση μετά την κατηγοριοποίηση του ως μη συνεργάσιμου, ακολουθώντας τη διαδικασία του ανωτέρω Σταδίου 5 της Δ.Ε.Κ.

## 6. ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

**6.1.** Για παροχή επιπλέον συμβουλευτικής συνδρομής και ενημέρωσης, ο δανειολήπτης μπορεί να απευθύνεται και στους κατά νόμο εξουσιοδοτημένους κρατικούς ή άλλους φορείς, όπως στους Φορείς Παροχής Συμβουλευτικής Συνδρομής των αρ. 3 και 4 του ν.4738/2020 «Ρύθμιση Οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας και άλλες διατάξεις» και συγκεκριμένα στα κατά τόπους Κέντρα Εξυπηρέτησης Δανειοληπτών (Κ.Ε.Υ.Δ.) ή Γραφεία Εξυπηρέτησης Δανειοληπτών (Γ.Ε.Υ.Δ.), που λειτουργούν πανελλαδικά. Η επαφή με τα Κ.Ε.Υ.Δ.– Γ.Ε.Υ.Δ. γίνεται τηλεφωνικά στον αριθμό: 213.212.57.30 (αναλυτική ενημέρωση για το πανελλαδικό δίκτυο των Κ.Ε.Υ.Δ.– Γ.Ε.Υ.Δ. είναι διαθέσιμη στον ιστότοπο της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.)- <http://www.keyd.gov.gr/kgeyd/>).

**6.2.** Η VWB διαβιβάζει τα στοιχεία που σχετίζονται με τις καθυστερούμενες καταβολές του δανειολήπτη στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.

**6.3.** Εάν παρά την ανταπόκριση του δανειολήπτη στη Δ.Ε.Κ., δεν συμφωνηθεί εν τέλει κοινά αποδεκτή λύση με την Τράπεζα, η Δ.Ε.Κ. ολοκληρώνεται και υπάρχει η δυνατότητα αξιοποίησης μηχανισμών εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή διαδικασιών διαμεσολάβησης ή εξωδικαστικής/ δικαστικής αναδιάρθρωσης οφειλών, οι οποίοι ενεργοποιούνται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην εθνική και ενωσιακή νομοθεσία, εφόσον πληρούνται οι σχετικές προϋποθέσεις. Σε κάθε περίπτωση, μετά την περάτωση της Δ.Ε.Κ., η VWB δικαιούται να καταγγείλει τη δανειακή σύμβαση και να προσφύγει στα αρμόδια δικαστήρια για την ικανοποίηση της απαίτησής της, ενώ ο δανειολήπτης παραμένει υπόχρεος για τυχόν υφιστάμενο ανεξόφλητο υπόλοιπο, το οποίο θα συνεχίσει να εκτοκίζεται με το νόμιμο τόκο υπερημερίας, ανεξάρτητα από τη ρευστοποίηση τυχόν εμπράγματων εξασφαλίσεων ή τη δέσμευση άλλων περιουσιακών στοιχείων.

**6.4.** Για τους σκοπούς εφαρμογής του Κώδικα, κάθε διάταξη που εφαρμόζεται επί δανειολήπτη με οφειλές σε καθυστέρηση, εφαρμόζεται αντίστοιχα και για τους εγγυητές, εφόσον υπάρχουν.

**6.5.** Η VWB τηρεί πλήρες αρχείο της σχετικής με την εφαρμογή του Κώδικα πληροφόρησης, το οποίο διατηρεί για ελάχιστη περίοδο έξι (6) ετών από την ημερομηνία που κάθε στοιχείο περιήλθε στην κατοχή της και όλα τα στοιχεία κάθε δανειολήπτη για τουλάχιστον έξι (6) έτη μετά τη λήξη της συνεργασίας του με αυτόν και κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα στην εκάστοτε πολιτική της περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, η οποία είναι διαθέσιμη στον οικείο ιστότοπό της.