



**ΚΩΔΙΚΑΣ  
ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ**

**2015**

## **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

- 1. Εισαγωγή**
- 2. Δικαιώματα των δανειοληπτών**
- 3. Υποχρεώσεις των δανειοληπτών**
- 4. Αναδιρθώσεις δανείων**
- 5. Δικαιώματα Εγγυητών**
- 6. Δικαίωμα προσφυγής στο Χρηματοοικονομικό Επίτροπο**

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η εφαρμογή της Οδηγίας και του Κώδικα της Κεντρικής Τράπεζας, ημερομηνίας 09.09.2013, είναι **υποχρεωτική** για όλα τα Αδειούχα Πιστωτικά Ιδρύματα (ΑΠΙ).

Παράβαση της Οδηγίας και του Κώδικα αποτελεί πειθαρχικό και ποινικό αδίκημα για το οποίο μπορούν να κατηγορηθούν όλοι οι εμπλεκόμενοι, από τον Πρόεδρο του ΑΠΙ μέχρι και τον τελευταίο υπάλληλο, εάν εμπλέκονται.

### Σκοπός του Κώδικα είναι:

Να βοηθήσει τη συνεργασία των ΑΠΙ και των δανειοληπτών ούτως ώστε **να εξυπηρετούνται τα δάνεια**. Μέσω αυτού:

- Θα υπάρξει διατήρηση και ανάπτυξη των επιχειρήσεων
- Θα διατηρηθεί η περιουσία των δανειοληπτών
- Θα περιοριστούν οι εκποιήσεις

Μ' αυτό τον τρόπο, σίγουρα θα βοηθηθεί η οικονομία.

### 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 εις 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

## ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ

Οι δανειολήπτες πρέπει να συμπεριφέρονται με σεβασμό και κατανόηση προς τους υπαλλήλους των ΑΠΙ κατά τη διάρκεια των συναλλαγών και των διαβουλεύσεων τους. Ο κοινός σκοπός είναι να ενδυναμωθεί ένα επίπεδο συνεργασίας μεταξύ των δανειοληπτών και των ΑΠΙ προς όφελος και των δύο πλευρών.

### Οι δανειολήπτες έχουν δικαίωμα να απαιτούν από τα ΑΠΙ:

- Να τους συμπεριφέρονται με **επαγγελματικό, δίκαιο, διαφανή και συνετό** τρόπο
- Να τους ενημερώνουν για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, καθώς, επίσης, και για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των ΑΠΙ, όπως αυτά απορρέουν από τη συμβατική τους σχέση
- Να τους παρέχουν **πλήρεις και ακριβείς πληροφορίες** για την περίπτωση τους, αλλά και για τις γενικές διαδικασίες που ακολουθούνται από το ΑΠΙ
- Να τους φέρονται αμερόληπτα, **να αποφεύγουν την υπερβολική πίεση** και να ενεργούν αντικειμενικά προς το καλύτερο συμφέρον του δανειολήπτη
- Να τους **παρέχουν αληθείς και ακριβείς επεξηγήσεις** αναφορικά με το εύρος των διαθέσιμων λύσεων και των αντίστοιχων επιπτώσεών τους
- Να επικοινωνούν μαζί τους με σαφήνεια και να **βεβαιώνονται ότι ο δανειολήπτης κατανοεί πλήρως και αποδέχεται** όλους τους προτεινόμενους όρους και προϋποθέσεις
- **Να σέβονται το δικαίωμα της ιδιωτικής τους ζωής**
- Να τους ενημερώνουν για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους όταν παρουσιάζονται καθυστερήσεις
- Να τους **τεκμηριώνουν με ακρίβεια όλες τις αποφάσεις** και να τις διαβιβάζουν με σαφήνεια στους δανειολήπτες
- Οι χρεώσεις να είναι **μόνο για εξουσιοδοτημένα κόστη** και, εν πάση περιπτώσει, **όχι μεγαλύτερα** από αυτά που προκύπτουν ως αποτέλεσμα των καθυστερήσεων ή/και της αναδιάρθρωσης
- Επιπλέον, οι δανειολήπτες δικαιούνται να έχουν συμβούλους στις διαπραγματεύσεις για αναδιάρθρωση

## Δικαιώματα Δανειοληπτών όπως προκύπτουν από την Κυπριακή Νομολογία

- **Ελεύθερη συναίνεση** - Αν η συγκατάθεση που δόθηκε από το δανειολήπτη για την υπογραφή ενός όρου είναι προϊόν αθέμιτης πίεσης, εξαναγκασμού, απάτης ή ψευδούς παράστασης που ασκείται από το ΑΠΙ ή όταν ο όρος αυτός δεν πληροί το ικανοποιητικό επίπεδο διαφάνειας και ακρίβειας που απαιτεί ο νόμος, ο όρος αυτός είναι άκυρος και δεν έχει καμία ισχύ και ο δανειολήπτης δικαιούται σε αποζημιώσεις, αναλόγως της περίπτωσης.
- **Τόκοι υπερημερίας** - Με πρόσφατη απόφαση του Επαρχιακού Δικαστηρίου Λάρνακας έχει αποφασιστεί ότι όταν η έκταση του τόκου υπερημερίας δεν αφορά στο γνήσιο προϋπολογισμό των ζημιών της τράπεζας από την παράλειψη του δανειολήπτη να πληρώσει το ζητηθέν ποσό, ο όρος αυτός συνιστά τιμωρητικό όρο και άρα ανεφάρμοστο. Στην απόφαση αυτή, το Δικαστήριο δεν δέχτηκε την αυθαίρετη επιβολή επιτοκίου 12.5% από την ημερομηνία τερματισμού της συμφωνίας, αλλά δέχτηκε επιτόκιο 6,5% που ήταν το συμβατικό.
- **Ανατοκισμός** - Με πρόσφατη απόφαση του Επαρχιακού Δικαστηρίου Λάρνακας έχει αποφασιστεί ότι δεν μπορεί να γίνεται κεφαλαιοποίηση των τόκων περισσότερες από 2 φορές το χρόνο.

## ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ

Οι υποχρεώσεις των δανειοληπτών είναι οι ακόλουθες:

- Να συνεργάζονται πλήρως με τα ΑΠΙ, προκειμένου να επιτευχθεί μια βιώσιμη λύση αναδιάρθρωσης
- Να επιδεικνύουν ακεραιότητα, εντιμότητα και διαφάνεια και να ενεργούν πάντα με καλή πίστη
- Να είναι προνοητικοί στην επικοινωνία τους με τα ΑΠΙ όταν προβλέπουν ή αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην εκπλήρωση των υποχρεώσεών τους
- Να παρέχουν, εγκαίρως, πλήρη, ολοκληρωμένα και ορθά οικονομικά στοιχεία και πληροφορίες αναφορικά με την οικονομική τους κατάσταση (π.χ. ύψος εσόδων και καθαρή αξία)
- Να γνωστοποιούν όλες τις σχετικές πληροφορίες, περιλαμβανομένων στοιχείων των πιστωτικών διευκολύνσεών 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
- Να είναι συνεργάσιμοι στην παροχή πρόσθετων σχετικών δικαιολογητικών εγγράφων που απαιτούνται από τα ΑΠΙ
- Να 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

## ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΕΙΣ ΔΑΝΕΙΩΝ

### Γενικά

- Η Οδηγία και ο Κώδικας της Κεντρικής Τράπεζας για τις αναδιρθρώσεις δανείων εφαρμόζεται σε όλους τους δανειολήπτες, που **η οικονομική τους κατάσταση έχει επιδεινωθεί** και δεν μπορούν, ή ενδεχομένως να μην μπορούν, να εξυπηρετήσουν τα δάνειά τους.
- Εάν έχουν τερματιστεί οι λογαριασμοί τους από τα ΑΠΙ ή τους έχουν παραπέμψει στο τμήμα ανάκτησης χρεών, δεν επηρεάζονται τα πιο πάνω.
- Στόχος της Οδηγίας και του Κώδικα είναι η επίτευξη δίκαιων και βιώσιμων αναδιρθρώσεων.
- Μέσα από τις επιλογές αναδιάρθρωσης που προτείνουν, τα ΑΠΙ οφείλουν να παρέχουν σειρά από βραχυπρόθεσμες, μεσοπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες λύσεις, λαμβάνοντας υπ' όψιν τις **ιδιαιτερότητες του κάθε δανειολήπτη** που αντιμετωπίζει οικονομικές δυσκολίες και προνοώντας για τη **διαφύλαξη των εύλογων δαπανών** διαβίωσης του δανειολήπτη, που περιλαμβάνουν τη συντήρηση του ατόμου του, της οικογένειας, του νοικοκυριού και της οικίας του.
- Ο βασικός στόχος είναι η **αποφυγή των εκποιήσεων**, η **βιωσιμότητα των επιχειρήσεων** και η αποκατάσταση στις πιστοληπτικές τους υποχρεώσεις.
- **ΔΕΝ είναι προϋπόθεση για την αναδιάρθρωση** τα ακόλουθα:
  - Η καταβολή των καθυστερημένων δόσεων
  - Η εξεύρεση νέων εγγυητών
  - Πρόσθετες εξασφαλίσεις με ακίνητη περιουσία
  - Η απαίτηση πληρωμής ενδεικτικής δόσης για ένα χρονικό διάστημα ως απόδειξη συνεργασίας
  - Η επιβολή νέας δανειακής σύμβασης αφού αυτομάτως αναγνωρίζεται το ισχυριζόμενο ποσό χρέους ως νόμιμο και μεταφέρεται στη νέα σύμβαση.
- Οι αυθαίρετες **αυξήσεις επιτοκίου** και η τιμωρητική χρέωση τόκων υπερημερίας δεν δικαιολογούνται με βάση τα δεδομένα και πρέπει να ζητείται η αφαίρεση τους.
- Οι δανειολήπτες ΔΕΝ πρέπει να επωμίζονται τα έξοδα της αναδιάρθρωσης.
- Η πρόταση για αναδιάρθρωση να είναι γραπτή και λεπτομερής.

## Υποχρεώσεις των ΑΠΙ

Τα ΑΠΙ είναι ΥΠΟΧΡΕΑ να προτείνουν **βιώσιμες λύσεις αναδιάρθρωσης** σε δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες και οφείλουν:

- Να εξετάζουν τη βιωσιμότητα της λύσης, ειδικά με σκοπό την **αποφυγή νομικών διαδικασιών** και τη ρευστοποίηση των εξασφαλίσεων
- Να εξηγούν με σαφήνεια στο δανειολήπτη ότι η αναδιάρθρωση είναι **εθελοντικού χαρακτήρα** και ότι η ελεύθερη συναίνεσή του είναι απαραίτητη για οποιαδήποτε τροποποίηση των υφιστάμενων όρων και προϋποθέσεων
- Να διεξάγουν τη διαδικασία για τον εντοπισμό των σχετικών επιλογών αναδιάρθρωσης με διαφανή τρόπο και σε στενή συνεργασία με το δανειολήπτη
- Να παρέχουν στο δανειολήπτη **μια σειρά από διαθέσιμες λύσεις αναδιάρθρωσης**, από το εύρος των επιλογών που εξετάστηκαν, καθώς και τεκμηριωμένη επεξήγηση για το περιεχόμενο και τις επιπτώσεις κάθε πρότασης
- Να εμπλέκουν, στο μέγιστο δυνατό βαθμό, το δανειολήπτη για τον καθορισμό της πιο κατάλληλης λύσης στη συγκεκριμένη περίπτωση
- **Να επιδεικνύουν ακεραιότητα** και να μην προβαίνουν σε πράξεις που θα μπορούσαν να είναι επιζήμιες για τη θέση του δανειολήπτη

**Όταν προτείνουν τις πιθανές επιλογές αναδιάρθρωσης τα ΑΠΙ οφείλουν:**

- Να βοηθούν το δανειολήπτη να κατανοήσει τις διάφορες πιθανές επιλογές
- **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
- **Να ενημερώνουν το δανειολήπτη** για το δικαίωμα του να αναζητήσει συμβουλή ανεξάρτητου επαγγελματία για την υποβοήθησή του στη λήψη απόφασης, εάν κρίνει απαραίτητο



### **Όταν προτείνουν λύσεις αναδιάρθρωσης οφείλουν:**

- Να διασφαλίζουν ότι οι **προτεινόμενες λύσεις είναι βιώσιμες** και ότι ο δανειολήπτης θα συνεχίσει να είναι βιώσιμος.
- Να συζητούν τις προτεινόμενες λύσεις και **να δίνουν διευκρινίσεις** στο δανειολήπτη, προκειμένου να τον βοηθήσουν να λάβει απόφαση στη βάση ολοκληρωμένης πληροφόρησης
- Να ενημερώνουν το δανειολήπτη αναφορικά με το δικαίωμα του να απαντήσει στο ΑΠΙ **εντός επτά (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
- **Να είναι δεκτικά σε σχόλια των δανειοληπτών** επί των προτεινόμενων λύσεων και σε περίπτωση που έχουν γίνει λάθη στην αξιολόγηση από το ΑΠΙ λόγω λαθών στα γεγονότα ή στις παραδοχές, τότε το ΑΠΙ οφείλει να αναθεωρήσει την αξιολόγηση του δανειολήπτη και να παρουσιάσει εκ νέου αναθεωρημένη λύση αναδιάρθρωσης

### **Γνωστοποίηση αναδιάρθρωσης**

- Η **τελική** απόφαση αναδιάρθρωσης πρέπει να γνωστοποιείται με επιστολή που θα περιλαμβάνει:
  - Σαφή επεξήγηση της απόφασης και τί 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 δανειολήπτης, ως αποτέλεσμα της προτεινόμενης αναδιάρθρωσης και
  - Τη διαδικασία προκειμένου ο δανειολήπτης να αποδεχθεί επισήμως την προσφορά και να νομιμοποιηθούν οι τροποποιήσεις της ισχύουσας σύμβασης
  - Τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσει ο δανειολήπτης εάν απορρίψει την πρόταση αναδιάρθρωσης.

#### **Δηλαδή ότι:**

- Ο δανειολήπτης πρέπει να ενημερώσει τα ΑΠΙ γραπτώς, εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών ότι δεν αποδέχεται την προσφορά

- Το ΑΠΙ οφείλει σε πέντε (5) μέρες να ανταποκριθεί γραπτώς στο δανειολήπτη, εκφράζοντας την προθυμία του να τον καλέσει ξανά για να αξιολογηθούν άλλες επιλογές ή να του εξηγήσει ότι αυτό δεν είναι δυνατό και να του τονίσει τις συνέπειες της άρνησής του.
- Ο δανειολήπτης έχει δικαίωμα να υποβάλει ένσταση στην Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών του ΑΠΙ σε ένα (1) μήνα από την ημερομηνία παραλαβής της επιστολής προσφοράς

### Γνωστοποίηση αρνητικής απόφασης

- Τα ΑΠΙ οφείλουν να γνωστοποιήσουν, επισήμως, είτε γραπτώς είτε σε κατ' ιδίαν συνάντηση, την αρνητική απόφασή τους στους δανειολήπτες σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από την τελευταία ημέρα επικοινωνίας τους.
- Τα ΑΠΙ οφείλουν να επεξηγούν και να τεκμηριώνουν, δεόντως, την αρνητική τους απόφαση, περιλαμβανομένων των επαληθευτικών στοιχείων της αξιολόγησης και αιτιολογήσεων που οδήγησαν σε αυτή την απόφαση, **και να διαβιβάζουν, επισήμως και γραπτώς**, στο δανειολήπτη την αρνητική απόφαση, η οποία περιλαμβάνει, κατ' ελάχιστον, τα εξής:
  - Σαφή εξήγηση της απόφασης
  - Τα βασικά επιχειρήματα και την αιτιολογία της απόφασης
- Ο δανειολήπτης έχει το δικαίωμα να ζητήσει επανεξέταση από την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών του ΑΠΙ εντός ενός (1) μηνός από την ημερομηνία παραλαβής της επιστολής

## ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΩΝ

Οι εγγυητές μπορούν να απαλλαγούν από τη σύμβαση εγγύησης, αν υφίσταται μια από τις πιο κάτω περιπτώσεις:

- Όταν δεν έχει συναινέσει ο εγγυητής στην μεταβολή των όρων της σύμβασης μεταξύ του πιστωτή και πρωτοφειλέτη, ο εγγυητής απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη για συναλλαγές μεταγενέστερες της μεταβολής, ή
- Όταν υπάρχει σύμβαση μεταξύ πιστωτή και πρωτοφειλέτη, που να απαλλάσσει τον τελευταίο ή με πράξη/ παράλειψη πιστωτή η οποία επιφέρει κατά νόμο απαλλαγή του πρωτοφειλέτη, ή
- Όταν υπάρξει σύμβαση μεταξύ πρωτοφειλέτη και πιστωτή, που ο τελευταίος συμφωνεί με τον πρωτοφειλέτη να προβεί σε συμβιβασμό ή υπόσχεται να δώσει παράταση του χρόνου εκπλήρωσης ή να μην ενάγει τον πρωτοφειλέτη, η σύμβαση αυτή απαλλάσσει τον εγγυητή από κάθε ευθύνη, **εκτός** αν ο εγγυητής συγκατατίθεται στη σύμβαση αυτή, ή
- Ο εγγυητής θα απαλλαχθεί εάν ο πιστωτής τελέσει κάποια πράξη που είναι ασυμβίβαστη με τα δικαιώματα του εγγυητή ή παραλείψει να τελέσει πράξη, η οποία επιβάλλεται από τις υποχρεώσεις του προς τον εγγυητή, και ως αποτέλεσμα, παραβλέπεται η τελική ικανοποίηση του ιδίου του εγγυητή από τον πρωτοφειλέτη

Περαιτέρω μια σύμβαση εγγύησης δεν είναι έγκυρη, εάν:

- Η εγγύηση εξασφαλίστηκε μέσω ψευδών παραστάσεων που έγιναν από τον πιστωτή ή με την συγκατάθεσή του και αφορούν σε ουσιαστικό μέρος της συναλλαγής, ή
- Η εγγύηση εξασφαλίστηκε από τον πιστωτή τηρώντας σιωπή ως προς ουσιαστικό περιστατικό.

**Σε Εγγυήσεις άνω των £5000 σε σχέση με δάνειο** ο προτιθέμενος πιστωτής πρέπει να παραδώσει ή να διευθετήσει την παράδοση στον προτιθέμενο εγγυητή ή σε πληρεξούσιο αντιπρόσωπό του τα ακόλουθα:

- Επιστολή στην οποία να αναγράφονται τα ακόλουθα σχετικά με την παροχή της εγγύησης:
  - Το ποσό του δανείου, τα επιτόκια και οποιαδήποτε άλλη ρύθμιση με τον τόκο και ο τρόπος και χρόνος αποπληρωμής της συνολικής οφειλής από τον πρωτοφειλέτη

- Το ποσό έκαστης δόσης αποπληρωμής σε περίπτωση αποπληρωμής του δανείου τμηματικώς και η ημερομηνία ή η προθεσμία εντός της οποίας αυτή καθίσταται πληρωτέα δυνάμει της συμφωνίας δανείου
  - Το ποσό του τόκου που χρεώνει δυνάμει της συμφωνίας δανείου σε περίπτωση υπερημερίας του πρωτοφειλέτη στην αποπληρωμή του δανείου ή των δόσεων αποπληρωμής ή αθέτησης της υπόσχεσης ή υποχρέωσης του να το αποπληρώσει, κατά τα διαλαμβανόμενα στην εν λόγω συμφωνία
  - Σε περίπτωση ύπαρξης συνεγγυητών, το ονόματά τους, κατά πόσο ο εγγυητής και έκαστος των συνεγγυητών του κεχωρισμένως, θα παρέχει την εγγύηση του στον πιστωτή σε σχέση με ολόκληρο το ποσό που αποτελεί υπόσχεση ή υποχρέωση του πρωτοφειλέτη να καταβάλει στον πιστωτή δυνάμει της συμφωνίας δανείου ή κατά πόσο ο εγγυητής θα παρέχει στον πιστωτή την εγγύηση του μόνο για καθορισμένο μέρος του εν λόγω ποσού.
- Γραπτή δήλωση του προτιθέμενου πρωτοφειλέτη σχετικά με όλα τα περιουσιακά στοιχεία του προτιθέμενου πρωτοφειλέτη, περιλαμβανομένων των λεπτομερειών τυχόν επιβαρύνσεων της περιουσίας του που θα ισχύουν με τη σύναψη της συμφωνίας δανείου.

## ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΠΡΟΣΦΥΓΗΣ ΣΤΟΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΕΠΙΤΡΟΠΟ

### Α) Γενικό δικαίωμα προσφυγής

- Όλοι οι δανειολήπτες που έχουν διαφορές με τα ΑΠΙ το ύψος των οποίων δεν υπερβαίνει τις €170.000, έχουν δικαίωμα να υποβάλλουν παράπονο στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο με επιστολή. Η επιστολή μπορεί να σταλεί ταχυδρομικά ή με email ή με φαξ ή να παραδοθεί και πρέπει να περιγράφει το παράπονο και οποιανδήποτε απάντηση από τα ΑΠΙ έλαβε ο δανειολήπτης.
- Κατά την υποβολή του παραπόνου, δεν πρέπει να βρίσκεται σε εξέλιξη δικαστική διαδικασία για την εξέταση του ίδιου παραπόνου ή να έχει εκδοθεί απόφαση για το ίδιο παράπονο από το Δικαστήριο.
- Ο Επίτροπος όταν ολοκληρώσει την εξέταση του παραπόνου, εκδίδει γραπτώς την τελική του απόφαση.
- Η αποδοχή και από τα δύο μέρη της δεσμευτικότητας της απόφασης, την καθιστά τελική και μη υποκείμενη σε έφεση ενώπιον Δικαστηρίου.
- Εάν, όμως, εντός δύο (2) μηνών από την απόφαση, ο δανειολήπτης ή η τράπεζα ή και τα δύο μέρη την απορρίψουν ή και δεν ειδοποιήσουν γραπτώς τον Επίτροπο ότι την αποδέχονται, τότε η απόφαση δε θεωρείται πλέον δεσμευτική για οποιονδήποτε.

### Β) Διαδικασία διορισμού διαμεσολαβητή

- Σε περιπτώσεις όπου:
  - 1) το αρχικό ποσό δανείου είναι **μέχρι €350.000 και εξασφαλίζεται με υποθήκη επί ακινήτου που χρησιμοποιείται ως κύρια κατοικία** ή χρηματοδοτική μίσθωση ακινήτου που χρησιμοποιείται ως κύρια κατοικία.
  - 2) κατά το χρόνο υποβολής της αίτησης δεν έχει εκδοθεί απόφαση από δικαστήριο ή δεν βρίσκεται σε εξέλιξη δικαστική διαδικασία ή διαδικασία πώλησης ενυπόθηκου ακινήτου.
- Οι δανειολήπτες μπορούν σε δεκατέσσερις (14) ημέρες από την παροχή των οικονομικών τους στοιχείων προς τα ΑΠΙ είτε δεκατέσσερις (14) ημέρες μετά την παραλαβή της προτεινόμενης λύσης αναδιάρθρωσης να υποβάλουν αίτηση στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο προκειμένου αυτός να διορίσει διαμεσολαβητή.
- Ο Δανειολήπτης δικαιούται και συστήνεται να συνοδεύεται από κάποιον σύμβουλο καθ' όλη τη διαδικασία διαμεσολάβησης.