

## **«Συνέδριο για τα Κόκκινα Δάνεια»**

Ομιλία του Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Λευτέρη Ζαγορίτη,  
στο διήμερο συνέδριο με θέμα τα «Κόκκινα Δάνεια»  
που πραγματοποιήθηκε υπό την αιγίδα  
του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Αθηνών (Ε.Ε.Α.)  
και του Βιοτεχνικού Επιμελητηρίου Πειραιά (Β.Ε.Α.)

7-8 Μαΐου 2017

### **Κυρίες και Κύριοι,**

Θέλω εισαγωγικά να συγχαρώ τους διοργανωτές για την πρωτοβουλία τους να διοργανώσουν το Συνέδριο για τα "Κόκκινα Δάνεια", να ευχαριστήσω για την πρόσκληση και για την ευκαιρία να μεταφέρω την εμπειρία διαμεσολάβησης της Ανεξάρτητης Αρχής "Συνήγορος του Καταναλωτή" στην προσπάθεια αντιμετώπισης των προβλημάτων που έχουν δημιουργηθεί λόγω της βαθιάς και παρατεταμένης οικονομικής κρίσης για τη χώρα και τους πολίτες.

Τα "κόκκινα δάνεια" έχουν ξεπεράσει κάθε όριο. Σύμφωνα με την Έκθεση της Τράπεζας της Ελλάδας για τους επιχειρησιακούς στόχους Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (Μ.Ε.Α.) κατά το τέλος του 2016, το ύψος τους έφθασε τα 106,3 δισεκατομμύρια Ευρώ. Ο δείκτης Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων είναι υψηλός για όλα τα χαρτοφυλάκια. Άγγιξε το 41,5% για το στεγαστικό χαρτοφυλάκιο, το 54% για το καταναλωτικό, το 68,3% στο χαρτοφυλάκιο των Ελεύθερων Επαγγελματιών και πολύ μικρών επιχειρήσεων και 58,9% στο χαρτοφυλάκιο Μικρών και Μεσαίων Επιχειρήσεων. Το πρόβλημα των κόκκινων δανείων είναι Ναρκοπέδιο χωρίς σήμανση. Αχαρτογράφητο.

Η αποτελεσματική αντιμετώπισή του είναι μείζον ζήτημα. Κορυφαίο για την αγορά. Εύχομαι να υπάρξει. Αλλιώς φοβούμαι το χειρότερο για τους πολίτες - καταναλωτές, για τις Τράπεζες και τελικά για την ίδια τη χώρα.

Αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή είναι η διαμεσολάβηση ανάμεσα σε δανειολήπτες καταναλωτές και τράπεζες.

Με βάση το άρθρο 1 παρ. 3 του ν. 4224/2013, η Ανεξάρτητη Αρχή έχει αρμοδιότητα εξωδικαστικής διαμεσολάβησης μεταξύ πιστωτών και οφειλετών για την εξεύρεση κοινά αποδεκτής λύσης, μετά την υπαγωγή των οφειλετών στη

Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών και αφού διαπιστωθεί η αποτυχία ρύθμισης της οφειλής μεταξύ δανειολήπτη και τράπεζας στο πλαίσιο του Κώδικα ή αν ο δανειολήπτης κριθεί μη συνεργάσιμος.

Πρέπει να τονίσω βεβαίως ότι:

- Στην αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή δεν εμπίπτουν τα επιχειρηματικά δάνεια που ρυθμίζονται είτε με τον Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών του ν. 4224/2013 είτε με τον πρόσφατο ν.4469/2017 περί εξωδικαστικού μηχανισμού ρύθμισης οφειλών επιχειρήσεων.

Επιπλέον, η Αρχή δεν διαμεσολαβεί για οφειλές, η τύχη των οποίων εκκρεμεί δικαστικά. Αναφέρομαι και στις υποθέσεις του ν.3869 /2010 όπως τροποποιήθηκε με το ν. 4161/2013 που εκκρεμούν στα οικεία Ειρηνοδικεία. Έχουμε, όπως είπα, αρμοδιότητα για τα δάνεια των καταναλωτών, είτε στεγαστικά είτε καταναλωτικά.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ως φορέας διαμεσολάβησης προσπαθεί για τη διαμόρφωση βιώσιμων και ρεαλιστικών για κάθε υπόθεση προτάσεων, λαμβάνοντας κάθε φορά υπόψη τις ειδικότερες συνθήκες κάθε περίπτωσης. Η δυσκολία του ρόλου μας είναι προφανής, αφού τα συμφέροντα των μερών είναι αντικρουόμενα και, πολλές φορές, δεν γίνονται αντιληπτές οι ωφέλειες της επίλυσης για τα όλα τα μέρη. Εάν δεν εξευρεθεί λύση σε πρώτο στάδιο μέσω της ανταλλαγής εγγράφων πραγματοποιείται συνάντηση στα γραφεία της Αρχής για την ανάπτυξη των απόψεων των μερών στο πλαίσιο της αρχής της εκατέρωθεν ακρόασης. Εάν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός, τότε η Αρχή μπορεί – κατά περίπτωση – να προχωρήσει σε διατύπωση έγγραφης σύστασης με σκοπό την επίλυση της διαφοράς. Σε περίπτωση που κάποιο από τα εμπλεκόμενα στη διαφορά μέρη δεν αποδεχθεί την έγγραφη σύσταση – πόρισμα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει τη δυνατότητα να δημοσιοποιήσει το γεγονός με στόχο την αποφυγή έγερσης παρόμοιων διαφορών στο μέλλον.

- Για ζητήματα τυχόν εσφαλμένης ερμηνείας ή μη σωστής εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας των Τραπεζών από τη μεριά των πιστωτικών ιδρυμάτων ο Συνήγορος του Καταναλωτή απευθύνεται στην ΤτΕ, η οποία ελέγχει τον τρόπο εφαρμογής του Κώδικα και επιβάλλει σύμφωνα με το άρθρο 55 Α του καταστατικού τις προβλεπόμενες κυρώσεις.

- Εάν διαπιστωθεί ότι οι τράπεζες δεν προσέρχονται με εναλλακτική βελτιωμένη πρόταση προς τον σκοπό της ρύθμισης της οφειλής, η Αρχή μπορεί να απευθύνει σύσταση προς τις Τράπεζες, ενημερώνοντας σχετικά και την Τράπεζα της Ελλάδας για τις ενέργειες της.

Πρέπει να σημειωθεί ότι από την εμπειρία μας οι υποβαλλόμενες προτάσεις στο πλαίσιο της διαμεσολαβητικής διαδικασίας ενώπιόν μας κατά κανόνα δεν ανταποκρίνονται στις πραγματικές συνθήκες που έχουν διαμορφωθεί στις συγκεκριμένες υποθέσεις των δανειοληπτών καταναλωτών και, επομένως, καθίστανται μη ρεαλιστικές και βιώσιμες. Αυτό οφείλεται κατά ένα μεγάλο μέρος

στο γεγονός ότι οι τράπεζες δεν κάνουν εξατομικευμένες προτάσεις και εμμένουν σε γενικές παραδοχές.

Έχουμε αρκετές περιπτώσεις που πιστωτικά ιδρύματα επαναλαμβάνουν ενώπιον της Αρχής τις προτάσεις που είχαν κάνει στο πρώτο στάδιο της διαδικασίας με αποτέλεσμα τη στασιμότητα και τη μη εξεύρεση λύσης. Έτσι όμως η συμμετοχή στη διαδικασία καθίσταται προσχηματική.

Το να εξελιχθεί μια διαδικασία σε προσχηματική είναι εύκολο. Έτσι είχε γίνει με την προδικασία του νόμου Κατσέλη όπου, προκειμένου ο δανειολήπτης να προσφύγει στη Δικαιοσύνη με σκοπό την προστασία της πρώτης κατοικίας του έπρεπε, σύμφωνα με το άρθρο 2 του ν.3869/2010, να προηγηθεί προσπάθεια εξωδικαστικού συμβιβασμού του δανειολήπτη με τους πιστωτές του και η αποτυχία κατά το τελευταίο εξάμηνο προ της υποβολής της αίτησης.

Είναι χαρακτηριστικό ότι από τις 25266 καταγεγραμμένες αιτήσεις για εξωδικαστικό συμβιβασμό στις αρχές της δεκαετίας αποτέλεσμα υπήρξε μόλις σε 8 περιπτώσεις μόνο.

Βεβαίως, από την άλλη μεριά, σύνθηες είναι το φαινόμενο μια μεγάλη μερίδα καταναλωτών να ζητά πράγματα μη εφικτά όπως λ.χ. τη διαγραφή του συνόλου ή μέρους των οφειλών τους, χωρίς να υφίστανται οι απαραίτητες προς τούτο προϋποθέσεις. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, υπηρετώντας τις αρχές και τους κανόνες της καλόπιστης διαμεσολάβησης, έχει ως στόχο πρωτίστως να γεφυρώσει το μεταξύ των μερών υφιστάμενο χάσμα, σταθμίζοντας τις ειδικότερες συνθήκες κάθε περίπτωσης (οικονομικοκοινωνικές, οικογενειακές κλπ), προκειμένου να επιτύχει κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αυτής μια τρίτη, κοινά αποδεκτή αλλά και ισορροπημένη πρόταση-λύση.

### **Χαρακτηριστικά περιπτώσεων με επιτυχή ρύθμιση στον Συνήγορο του Καταναλωτή**

- 1.** Αφορούν καταναλωτικά δάνεια και κάρτες.
- 2.** Αφορούν επί το πλείστον συγκεκριμένες τράπεζες που διαθέτουν εναλλακτικά προϊόντα ρύθμισης.
- 3.** Αφορούν καταναλωτές με λίγα δάνεια. Το πολύ σε δύο τραπεζικά ιδρύματα.
- 4.** Υπάρχει κάποια δυνατότητα καταβολών από την μεριά του καταναλωτή ή και δυνατότητα
- 5.** Να καταβάλει εφάπαξ σημαντικό μέρος της οφειλής.

## **Χαρακτηριστικά περιπτώσεων μη εξεύρεσης κοινά αποδεκτής ρύθμισης**

- 1.** Αφορούν μεγάλα στεγαστικά δάνεια.
- 2.** Ο καταναλωτής έχει πολλά δανειακά προϊόντα σε περισσότερα από ένα τραπεζικά ιδρύματα.
- 3.** Ο καταναλωτής έχει ικανοποιητική ακίνητη περιουσία και δεν επιθυμεί την απομείωσή της (πώληση) ενώ η τράπεζα θεωρεί ότι είναι εξασφαλισμένη.

## **Λόγοι ανασταλτικοί για την επιτυχία εξεύρεσης λύσης**

- 1.** Σημαντική έλλειψη εμπιστοσύνης μεταξύ δανειοληπτών και τραπεζικών ιδρυμάτων κατά τη διαδικασία συνδιαλλαγής στο πλαίσιο του Κώδικα.
- 2.** Τα τραπεζικά ιδρύματα δεν λαμβάνουν υπόψη τις εύλογες δαπάνες διαβίωσης.
- 3.** Έλλειψη συνεργασίας τραπεζών σε περιπτώσεις δανειοληπτών με πολλαπλούς πιστωτές.
- 4.** Πολιτική μη διαγραφών από τα τραπεζικά ιδρύματα ακόμη και σε περιπτώσεις που δεν υπάρχει άλλη διέξοδος.
- 5.** Τα τραπεζικά ιδρύματα αδυνατούν να προσφέρουν ορισμένες προτεινόμενες από τον κώδικα λύσεις (οικειοθελή παραχώρηση ακινήτου, sale and lease back)(πλώ το ακίνητο στην Τράπεζα και το ενοικιάζω).
- 6.** Οι δανειολήπτες επιλέγουν συγκεκριμένες μορφές ρύθμισης (διαγραφή, μακροχρόνια ρύθμιση παρότι σε καθεστώς ανεργίας).
- 7.** Τα οικονομικά στοιχεία των καταναλωτών ελεύθερων επαγγελματιών μερικές φορές είναι μη αξιόπιστα αναφορικά με την ικανότητα αποπληρωμής.

Από τις υποθέσεις που απασχόλησαν την Αρχή το 18% αφορούσαν δανειολήπτες που προσέφυγαν στην Αρχή, διότι χαρακτηρίστηκαν, αδικαιολόγητα κατά την άποψή τους, ως μη συνεργάσιμοι. Σχεδόν όλες επιλύθηκαν, αφού οι Τράπεζες τελικά αποδέχθηκαν ότι ήταν συνεργάσιμοι.

Υπάρχει για παράδειγμα περίπτωση που δανειολήπτης κατηγοριοποιήθηκε από Τράπεζα ως μη συνεργάσιμος, παρότι είχε προσκομίσει όλα τα στοιχεία που ζητήθηκαν, επειδή – με βάση την εκτίμηση της τράπεζας - δεν υπήρχε περιθώριο να εξευρεθεί αμοιβαία αποδεκτή λύση. Η τήρηση των προϋποθέσεων για τον ορθό χαρακτηρισμό δανειολήπτη ως μη συνεργάσιμου είναι πολύ σημαντική γιατί πλέον συνδέεται άμεσα με την δυνατότητά του να προσφύγει στα δικαστήρια για ρύθμιση με τον 3869/2010. Με το 9 παρ. 2 του νόμου, αποτελεί δικονομική προϋπόθεση για την υποβολή αίτησης με σκοπό την προστασία της Α' κατοικίας, ο δανειολήπτης να είναι συνεργάσιμος στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα.

Γενικά, παρατηρείται διστακτικότητα στην υποβολή ρεαλιστικών προτάσεων, γεγονός που οφείλεται κυρίως στην δυσκαμψία που έχουν τα στελέχη των τραπεζών σε σχέση με τις τυχόν ευθύνες τους στη διαχείριση του χαρτοφυλακίου.

Κλείνοντας και επειδή θεωρήσαμε ότι είναι ζωτικής σημασίας, το ζήτημα των συναλλαγών καταναλωτών με τους πιστωτικούς φορείς, προτείναμε ειδικό άρθρο, το άρθρο 8, στον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας στην εισήγησή μας στο Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς. Ο Κώδικας εγκρίθηκε και κυρώθηκε με Προεδρικό Διάταγμα (10/2017) και θέτει τις βάσεις προκειμένου να αποφύγουμε παρόμοιες καταστάσεις "κόκκινων δανείων" στο μέλλον για τους ρυθμιζόμενους λόγους. Σ' αυτό μπορεί να συμβάλλει τα μέγιστα η σωστή προσυμβατική ενημέρωση από τα πιστωτικά ιδρύματα και η σωστή αξιολόγηση των δεδομένων που στο παρελθόν απεδείχθη πλημμελής και συντέινε στο σημερινό αδιέξοδο. (Χαρακτηριστικό παράδειγμα πλημμελούς ενημέρωσης τα Δάνεια σε συνάλλαγμα-ελβετικό φράγκο.)

Η αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή είναι η διαμεσολάβηση , η εξωδικαστική επίλυση διαφορών.

Έχει όμως εξαιρετική σημασία η ενημέρωση των δανειοληπτών. Η Γραμματεία Ιδιωτικού Χρέους έχει αναλάβει ανάμεσα στις άλλες σοβαρότατες αρμοδιότητές της και το ρόλο αυτό.

Εύχομαι να είναι αποτελεσματική. Πιστεύω όμως ότι στην προσπάθεια αυτή πρέπει να εμπλακούν ενεργά και οι καταναλωτικές οργανώσεις που έχουν την τεχνογνωσία, έχουν στελέχη που γνωρίζουν σε βάθος το αντικείμενο και πανελλαδική διασπορά.

Σας ευχαριστώ πολύ.