

Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς Δανειολήπτες με Οικονομικές Δυσχέρειες

Κώδικας Δεοντολογίας του Ν.4224/2013, ως έχει
αναθεωρηθεί με την απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών &
Ασφαλιστικών Θεμάτων της ΤτΕ με αρ. 392/31.05.2021

A. Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων

Η Τράπεζα Πειραιώς (εφεξής η «Τράπεζα» ή το «Ίδρυμα», βάσει του ορισμού στον Κώδικα Δεοντολογίας) στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας ως έχει αναθεωρηθεί με την υπ' αριθμόν 392/31.5.2021 Απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων της ΤτΕ, έχει θεσπίσει «Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων» (εφεξής, η «Δ.Ε.Κ.») μέσω της οποίας επιθυμεί την ενίσχυση κλίματος εμπιστοσύνης, την αμοιβαία δέσμευση και την ανταλλαγή της αναγκαίας πληροφόρησης με τους δανειολήπτες προκειμένου κάθε πλευρά να μπορεί να σταθμίσει τα οφέλη ή/ και τις συνέπειες εναλλακτικών λύσεων εξυπηρέτησης (λύσεις ρύθμισης) ή διακανονισμού (λύσεις οριστικής διευθέτησης) των δανείων σε καθυστέρηση με σκοπό την επιλογή της καταλληλότερης λύσης.

Σε ποιους απευθύνεται η Δ.Ε.Κ.

Η Δ.Ε.Κ. απευθύνεται σε δανειολήπτες:

- I. Φυσικά Πρόσωπα (ιδιώτες/ ελεύθερους επαγγελματίες/ ατομικές επιχειρήσεις)
- II. Νομικά Πρόσωπα [«πολύ μικρές επιχειρήσεις», ήτοι επιχειρήσεις των οποίων ο ετήσιος κύκλος εργασιών κατά τα τελευταία 3 φορολογικά έτη δεν υπερέβη, κατά μέσο όρο, το ένα εκατομμύριο Ευρώ (€1.000.000)].

Εξαιρέσεις

Από τη Δ.Ε.Κ. εξαιρούνται:

- I. Απαιτήσεις από συμβάσεις που έχουν καταγγελθεί πριν από την 1.1.2015 ή απαιτήσεις από συμβάσεις που έχουν καταγγελθεί μετά την 1.1.2015 και για τις οποίες έχει ήδη εφαρμοσθεί μία (1) φορά η Δ.Ε.Κ.
- II. Απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη που δεν υπερβαίνουν ως συνολικό άθροισμα κανένα από τα παρακάτω όρια:
 - το ποσό των € 1.000 σε περίπτωση δανειοληπτών - Φυσικών Προσώπων,
 - το ποσό των € 5.000 σε περίπτωση δανειοληπτών - Νομικών Προσώπων - πολύ μικρών επιχειρήσεων, σύμφωνα με τον ανωτέρω ορισμό για τις «πολύ μικρές επιχειρήσεις».
- III. Οι απαιτήσεις έναντι Νομικών Προσώπων που δεν αποτελούν «πολύ μικρές επιχειρήσεις».

Περαιτέρω, η Τράπεζα έχει, βάσει του εν ισχύ πλαισίου, τη δυνατότητα να αναστείλει την εκκίνηση Δ.Ε.Κ. ή να αναστείλει ήδη εκκινήθεισα Δ.Ε.Κ. στις παρακάτω περιπτώσεις:

- I. Ο δανειολήπτης έχει υποβάλει αίτηση για εξωδικαστική ρύθμιση οφειλής σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 8 του Ν. 4738/2020 (ΦΕΚ Α' 207/27.10.2020 «Ρύθμιση οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας») ή το Ίδρυμα έχει κοινοποιήσει στο δανειολήπτη πρόσκληση για εξωδικαστική αναδιάρθρωση οφειλής σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 8 του Ν. 4738/2020 και για το χρονικό διάστημα έως την περάτωση της διαδικασίας ως άκαρπης για οποιοδήποτε λόγο.
- II. Ο δανειολήπτης έχει υπογράψει σύμβαση αναδιάρθρωσης οφειλών στο πλαίσιο της διαδικασίας εξωδικαστικού μηχανισμού ρύθμισης οφειλών κατά τα άρθρα 5 επ. Ν. 4738/2020, η οποία δεν τελεί υπό

την αίρεση συναίνεσης του Δημοσίου ή Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης, και το Ίδρυμα δεσμεύεται από την παραπάνω σύμβαση.

- III. Ο δανειολήπτης ή το Ίδρυμα ή άλλος πιστωτής έχει υποβάλει αίτηση για επικύρωση συμφωνίας εξυγίανσης του δανειολήπτη και εφόσον επικυρωθεί ή συναφθεί τέτοια συμφωνία σύμφωνα με το άρθρο 41 του Ν. 4738/2020 ή την παρ. 5 του άρθρου 103 του Ν. 3588/2007, η οποία είναι δεσμευτική για το Ίδρυμα.
- IV. Ο δανειολήπτης ή το Ίδρυμα ή άλλος πιστωτής έχει υποβάλει αίτηση για κήρυξη του δανειολήπτη σε πτώχευση και για το χρονικό διάστημα έως την τυχόν απόρριψή της.
- V. 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 εκκρεμεί η ίδια η διαδικασία, ή όταν ο δανειολήπτης έχει υπαχθεί στη διαδικασία του άρθρου 68 του ν. 4307/2014, η οποία εκκρεμεί.
- VI. Συντρέχει η περίπτωση ε) της παρ. 3 του άρθρου 7 του Ν. 4738/2020, δηλ. 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.
- VII. Όταν ο δανειολήπτης-νομικό πρόσωπο έχει τεθεί σε εκκαθάριση.
- VIII. Όταν τρίτοι πιστωτές έχουν κινήσει δικαστικές ενέργειες για την εξασφάλιση των χρεών του δανειολήπτη προς αυτούς.
- IX. Σε κάθε άλλη περίπτωση που ειδικά προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία.

B. Στάδια Εφαρμογής της Δ.Ε.Κ.

Η Δ.Ε.Κ. περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

Στάδιο 1: Επικοινωνία με δανειολήπτη

Αρχικώς, σημειώνεται ότι σε περίπτωση καθυστερήσεων αποπληρωμής των οφειλών σας από συμβάσεις που έχουν συναφθεί με την Τράπεζα Πειραιώς ή με άλλη Τράπεζα της οποίας η Τράπεζα Πειραιώς κατέστη καθολική ή ειδική διάδοχος, η τελευταία θα επικοινωνήσει μαζί σας για τη διερεύνηση ύπαρξης εναλλακτικών λύσεων.

Η επικοινωνία μπορεί, επίσης, να πραγματοποιηθεί από νόμιμα αδειοδοτημένες Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών του Ν.3758/2009 στις οποίες η Τράπεζα αναθέτει, δυνάμει σχετικής σύμβασης, τις αντίστοιχες εργασίες.

Τυποποιημένη Επικοινωνία

Σε περίπτωση που οι οφειλές σας, υπερβούν τις τριάντα ημερολογιακές (30) ημέρες καθυστέρησης, η Τράπεζα θα σας στείλει, εντός των επόμενων δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών, ειδοποίηση με γραπτή επικοινωνία, για την ένταξή σας στη Δ.Ε.Κ.

Η ειδοποίηση περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον, την ημερομηνία κατά την οποία οι οφειλές περιήλθαν σε καθυστέρηση, τον αριθμό και το συνολικό ύψος των ληξιπρόθεσμων δόσεων, το άληκτο υπόλοιπο των

οφειλών και το επιτόκιο με το οποίο εκτοκίζεται το μη ενήμερο τμήμα των οφειλών καθώς και ενημέρωση

για την υποχρέωση συμπλήρωσης του εντύπου «Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση» (εφεξής, η «Τ.Ο.Κ.») στην περίπτωση Φυσικών Προσώπων ή του εντύπου «Τυποποιημένη Οικονομική Πληροφόρηση» στην περίπτωση Νομικού Προσώπου, ενώ συνοδεύεται από το «Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς Δανειολήπτες με οικονομικές δυσχέρειες» και την αναφορά στα «Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας» για τη διενέργεια των επαφών και την παροχή τυχόν διευκρινίσεων.

Επισημαίνεται ότι «γραπτή επικοινωνία» νοείται η επικοινωνία που διενεργείται με συστημένη επιστολή ή με ισοδύναμου τύπου ταχυδρομική επιστολή, ή αυτοπρόσωπη παράδοση στο δανειολήπτη ή σε εξουσιοδοτημένο από αυτόν εκπρόσωπο, ή με άλλο «σταθερό μέσο» εφόσον έχει δηλωθεί από το δανειολήπτη και επιβεβαιωθεί διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου υπό την προϋπόθεση ότι διασφαλίζονται με ισοδύναμο τρόπο η επιβεβαίωση αποστολής, παραλαβής, η τήρηση αρχείου και η προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας

Για οφειλές από δάνεια/ πιστώσεις της Τράπεζας Πειραιώς (συμπερ. απαιτήσεων από άλλο πιστωτικό ίδρυμα του οποίου έχει καταστεί καθολική/ ειδική διάδοχος):

- Όλα τα καταστήματα της Τράπεζας Πειραιώς
- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση από Δευτέρα ως Παρασκευή 08.00 - 20.00 στο 210 32 88 000

Στάδιο 2: Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών

Στο πλαίσιο εφαρμογής της Δ.Ε.Κ. σας καλούμε να συμπληρώσετε και προσκομίσετε στην Τράπεζα **εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή¹ της έγγραφης ειδοποίησης:**

α) Αν είστε Φυσικό Πρόσωπο: την «Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση (Τ.Ο.Κ.)»

β) Αν είστε Νομικό Πρόσωπο: το «Τυποποιημένο Έντυπο Οικονομικής Πληροφόρησης»

¹ Σημειώνεται ότι σε περίπτωση αποστολής μέσω έγχαρτης επιστολής και εφόσον ο δανειολήπτης αρνηθεί να την παραλάβει ή απουσιάζει κατά την ημέρα επίδοσης, η παραλαβή της τεκμαίρεται κατά την ημερομηνία της αποδεδειγμένης επιστροφής της μη παραληφθείσας επιστολής στην Τράπεζα. Αφετηρία των προθεσμιών για τη διατήρηση του χαρακτηρισμού δανειολήπτη ως «συνεργάσιμου» είναι η εκάστοτε ημερομηνία παραλαβής εκ μέρους του της κλήσης από την Τράπεζα για παροχή στοιχείων.

Επιπλέον, τα ως άνω έντυπα πρέπει να συνοδεύονται από τα απαραίτητα δικαιολογητικά, όπως αυτά αναλυτικώς αναφέρονται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας

Επισημαίνουμε ότι όσο πιο γρήγορα προσκομίσετε στα Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας που καταγράφονται στην προηγούμενη ενότητα τα ως άνω τυποποιημένα έντυπα με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, μας δίνετε τη δυνατότητα να αξιολογήσουμε ταχύτερα την οικονομικής σας κατάσταση προκειμένου να υποβάλλουμε τις προτάσεις μας για λύση ρύθμισης ή διακανονισμού.

Στάδιο 3: Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων

Η Τράπεζα, με την παραλαβή των οικονομικών σας στοιχείων, θα προχωρήσει στην αξιολόγησή τους με σκοπό την υποβολή της προσφορότερης για εσάς πρότασης, βάσει της δυνατότητας αποπληρωμής των δανειακών σας υποχρεώσεων, αφού λάβει υπόψη το σύνολο των οφειλών σας, την τρέχουσα οικονομική και περιουσιακή σας κατάσταση και, ειδικότερα στην περίπτωση Φυσικού Προσώπου, το ελάχιστο επίπεδο των «Εύλογων Δαπανών Διαβίωσης», όπως αυτές ορίζονται και αναρτώνται στην ιστοσελίδα της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών www.hba.gr και στην ιστοσελίδα της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους του Υπουργείου Οικονομικών http://www.keyd.gov.gr/orismo_i_synergasimosdan-2/.

Εφόσον δε κρίνεται απαραίτητο, η Τράπεζα μπορεί, στο πλαίσιο της αξιολόγησής τους, να σας ζητήσει πρόσθετα υποστηρικτικά στοιχεία και δικαιολογητικά, καθορίζοντας την προθεσμία προσκομιδής αυτών αλλά και να αντλήσει από άλλες νόμιμες πηγές πρόσθετα στοιχεία και πληροφορίες για τα οικονομικά σας δεδομένα με κάθε πρόσφορο νόμιμο μέσο.

Στο πλαίσιο της αξιολόγησης για Φυσικά Πρόσωπα, η Τράπεζα λαμβάνει υπόψη τα ακόλουθα:

- Την οικονομική και περιουσιακή σας κατάσταση
- Την τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής των οφειλών σας, λαμβάνοντας υπόψη το συνολικό ύψος και τη φύση των οφειλών περιλαμβανομένων τυχόν οφειλών έναντι άλλων ιδρυμάτων ή φορολογικών ή άλλων δημόσιων αρχών ή ασφαλιστικών φορέων
- Το ιστορικό της οικονομικής σας συμπεριφοράς
- Τη μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής των οφειλών σας μέχρι τη λήξη της περιόδου ρύθμισης, λαμβάνοντας υπόψη το ελάχιστο επίπεδο των «Ευλογών Δαπανών Διαβίωσης», καθώς επίσης -ενδεικτικά και όχι περιοριστικά- την ηλικία σας, τον αριθμό και την ηλικία των προστατευόμενων μελών της οικογένειάς σας, τυχόν προβλήματα υγείας, δικά σας ή των προστατευόμενων μελών της οικογένειάς σας, τις συνθήκες της αγοράς ή του κλάδου δραστηριότητάς σας ή του εργοδότη σας
- Τυχόν πρόσθετες πληροφορίες

Στην περίπτωση αξιολόγησης για Νομικά Πρόσωπα, η Τράπεζα λαμβάνει υπόψη τα ακόλουθα:

- Οικονομικά Στοιχεία (Κύκλος Εργασιών, Συνολικά έσοδα/ έξοδα, υποχρεώσεις-Καθαρά Κέρδη) και την εν γένει οικονομική και περιουσιακή σας κατάσταση
- Την τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής των οφειλών σας, λαμβάνοντας υπόψη το συνολικό ύψος και τη φύση των οφειλών περιλαμβανομένων τυχόν οφειλών έναντι άλλων ιδρυμάτων ή φορολογικών ή άλλων δημόσιων αρχών ή ασφαλιστικών φορέων
- Το ιστορικό της οικονομικής σας συμπεριφοράς

- Τη μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής των οφειλών σας μέχρι τη λήξη της περιόδου ρύθμισης
- Τυχόν πρόσθετες πληροφορίες

καθώς επίσης και περαιτέρω στοιχεία, όπως ενδεικτικά:

- Ικανότητα διοίκησης (management)
- Ληξιπρόθεσμες οφειλές προς προνομιούχους πιστωτές όπως Φορολογικοί & Ασφαλιστικοί Φορείς
- Συνολική συναλλακτική συμπεριφορά προς άλλα πιστωτικά ιδρύματα ή τρίτους πιστωτές με άντληση στοιχείων από τα διατραπεζικά αρχεία της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.
- Ασφαλιστική & φορολογική Ενημερότητα

Στάδιο 4: Υποβολή κατάλληλων προτάσεων λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης

Σε διάστημα δύο (2) μηνών από την παραλαβή της Τ.Ο.Κ. ή του Τυποποιημένου Εντύπου Οικονομικής Πληροφόρησης και των απαραίτητων, κατά περίπτωση, δικαιολογητικών, η Τράπεζα οφείλει να ολοκληρώσει την ως άνω περιγραφόμενη αξιολόγηση και να σας παρουσιάσει, με το «Τυποποιημένο Έντυπο Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης», την καταλληλότερη για εσάς:

- λύση ρύθμισης των οφειλών σας (τροποποίηση της υφιστάμενης σύμβασης ή αναδιάρθρωση υφιστάμενου δανεισμού) ή
- λύση οριστικής διευθέτησης των οφειλών σας (οριστική εξόφληση ή τακτοποίηση των οφειλών σας όπως ενδεικτικώς, με εφάπαξ καταβολή ή άλλου ισοδύναμου αποτελέσματος μεταβίβαση ή ρευστοποίηση περιουσίας).

Εφόσον χρειάζεστε βοήθεια για την αξιολόγηση των προτεινόμενων λύσεων, τα αρμόδια στελέχη μας θα σας παρέχουν εξειδικευμένη πληροφόρηση και διευκρινίσεις. Αν επιθυμείτε τη συνδρομή ανεξάρτητου κρατικού φορέα, μπορείτε να απευθυνθείτε 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 στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Δανειοληπτών (Κ.Ε.Υ.Δ.) ή στο Γραφείο Εξυπηρέτησης Δανειοληπτών (Γ.Ε.Υ.Δ.).

Σε συνέχεια της ενημέρωσής σας για τις εναλλακτικές λύσεις, **καλείστε να ανταποκριθείτε εγγράφως κι εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) εργάσιμων** ημερών προκειμένου είτε:

α. να παράσχετε εγγράφως τη συναίνεσή σας στην προτεινόμενη ή σε μία από τις προτεινόμενες λύσεις ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης, ή

β. να θέσετε εγγράφως τυχόν αντιπρότασή σας, ζητώντας, εφόσον το επιθυμείτε, τη διαμεσολάβηση τρίτου φορέα της επιλογής σας, ή

γ. να αρνηθείτε οιαδήποτε από τις προτεινόμενες λύσεις.

Σε περίπτωση από μέρους σας υποβολής αντιπρότασης, η Τράπεζα οφείλει να προβεί σε αξιολόγηση της εν λόγω αντιπρότασης και εντός ενός (1) μήνα από την παραλαβή της, να σας ενημερώσει με γραπτή επικοινωνία αν:

- α. συμφωνεί/ αποδέχεται την αντιπρόταση, ή
- β. την απορρίπτει εμμένοντας στην αρχική πρόταση ή
- γ. να υποβάλει υπόψη σας νεότερη πρόταση η οποία θα είναι και η τελική.

Στις δύο τελευταίες υπο-περιπτώσεις, ισχύει η **προθεσμία των δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών για την από μέρους σας:**

- α. δήλωση συναίνεσης/ αποδοχής της αρχικής ή της νεότερης πρότασης ή,
- β. δήλωση άρνησης και της νέας πρότασης.

Παρακαλούμε:

- 1. Μελετήστε προσεκτικά την πρόταση μας και βεβαιωθείτε ότι έχετε κατανοήσει τους όρους της.**
- 2. Εφόσον αποδέχεστε μια εκ των προτεινόμενων λύσεων, υπογράψτε και επιστρέψτε υπογεγραμμένο αντίγραφο της πρότασης της επιλογής σας στην Τράπεζα μέσω των Ειδικών Σημείων Επικοινωνίας.**
- 3. Εκπρόσωπος της Τράπεζας θα σας καλέσει να υπογράψετε όλα τα απαραίτητα συμβατικά έγγραφα για την υλοποίηση της από μέρους σας αποδεχόμενης πρότασης. Με την υπογραφή των συμβατικών εγγράφων ολοκληρώνεται η Δ.Ε.Κ.**

Διατήρηση επικοινωνίας

Εφόσον ενταχθείτε στη Δ.Ε.Κ. και αποδεχθείτε μία από τις προτεινόμενες λύσεις ρύθμισης η οποία και τεθεί σε εφαρμογή, θα συνεχίσουμε να είμαστε σε επαφή μαζί σας, ώστε να διασφαλίσουμε ότι η ρύθμιση που έχει επιλεγεί παραμένει η κατάλληλη για εσάς. Σε περίπτωση που οι οικονομικές σας συνθήκες αλλάξουν, είναι σημαντικό να επικοινωνήσετε μαζί μας για να συζητήσουμε εκ νέου την οικονομική σας κατάσταση ώστε να είμαστε σε θέση να αξιολογήσουμε τυχόν άλλες επιλογές, οι οποίες μπορεί να είναι οι πλέον κατάλληλες για εσάς.

Σε περίπτωση αδυναμίας εξεύρεσης λύσης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης , η Δ.Ε.Κ. ολοκληρώνεται και η Τράπεζα δύναται να προβεί σε όλες τις νόμιμες ενέργειες για την αναγκαστική είσπραξη των υπό τη διαχείρισή της οφειλών.

Συνέπειες από τη μη επίτευξη συμφωνίας

- Δυνατότητα άμεσης καταγγελίας της χρηματοδοτικής σας σύμβασης
- Δυνατότητα έναρξης ενεργειών αναγκαστικής είσπραξης της απαίτησης (λ.χ. επιβολή κατάσχεσης και πλειστηριασμός περιουσιακών στοιχείων δανειολήπτη)
- Επιβάρυνση οφειλής με τόκους υπερημερίας και με δικαστικές δαπάνες
- Κίνδυνος να παραμείνετε υπόχρεος για τυχόν ανεξόφλητο υπόλοιπο των οφειλών σας και μετά την ολοκλήρωση των διαδικασιών αναγκαστικής εκποίησης περιουσιακών σας στοιχείων

Κατηγοριοποίησή σας ως «Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης»

Η τυχόν μη ανταπόκρισή σας εντός των ως άνω προβλεπόμενων προθεσμιών ως προς:

A. την προσκομιδή των απαιτούμενων οικονομικών σας στοιχείων,

B. την ανταπόκρισή σας στην πρότασης λύσης ρύθμισης/ οριστικής διευθέτησης που θέτει υπόψη σας η Τράπεζα, δηλαδή:

- την αποδοχή ή άρνηση στην πρότασης λύσης ρύθμισης/ οριστικής διευθέτησης που θέτει υπόψη σας η Τράπεζα ή
- την υποβολή από μέρους σας αντιπρότασης στην πρότασης λύσης ρύθμισης/ οριστικής διευθέτησης που θέτει υπόψη σας η Τράπεζα.

παρέχει στην Τράπεζα το δικαίωμα να σας κατηγοριοποιήσει ως Μη Συνεργάσιμο Δανειολήπτη και να ασκήσει όλα τα νόμιμα και συμβατικά δικαιώματά της για την είσπραξη των απαιτήσεών της .

Εφόσον είστε Φυσικό Πρόσωπο κι έχετε κατηγοριοποιηθεί ως «Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης», θα λάβετε από την Τράπεζα , εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από τη σχετική κατηγοριοποίησή σας, γραπτή ενημέρωση ότι έχετε κατηγοριοποιηθεί ως μη συνεργάσιμος και τον/ τους ειδικότερο/ ους λόγους για την κατηγοριοποίησή σας, τις λεπτομέρειες αναφορικά με το χρονοδιάγραμμα με βάση το οποίο θα κινηθεί η Τράπεζα , τον κίνδυνο εκποίησης τυχόν εξασφαλίσεων, τον αποκλεισμό σας από ειδικές ευεργετικές διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας καθώς και το δικαίωμά σας για υποβολή ένστασης ακολουθώντας την αντίστοιχη διαδικασία, όπως αναλυτικώς περιγράφεται κατωτέρω.

Εφόσον είστε Νομικό Πρόσωπο, η παρέλευση των προβλεπόμενων στο Στάδιο 2 και Στάδιο 4 προθεσμιών θα σας καταστήσει «Μη Συνεργάσιμο Δανειολήπτη», , η δε αντίστοιχη ενημέρωσή σας από την Τράπεζα μπορεί να λάβει χώρα ταυτοχρόνως με την καταγγελία της σύμβασης.

Στάδιο 5: Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων (Δ.Ε.Ε.)

Αν λάβετε ενημέρωση ότι έχετε χαρακτηριστεί ως «Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης», μπορείτε, σε διάστημα **τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών** από την παραλαβή της, να υποβάλετε, μέσω των Ειδικών Σημείων Επικοινωνίας ένσταση επί της διαδικασίας που ορίζεται από τον Κώδικα Δεοντολογίας και η οποία οδήγησε στο χαρακτηρισμό σας. Η δυνατότητα ένστασης δίνεται μόνο μία φορά μετά την εφαρμογή της Δ.Ε.Κ. για κάθε οφειλή.

Η Τράπεζα έχει θεσπίσει Επιτροπή Ενστάσεων η οποία αξιολογεί και αποφαινεται για τις υποβληθείσες ενστάσεις, εντός διαστήματος δύο (2) μηνών είτε από την ημερομηνία υποβολής της ένστασης σας ή από την τελευταία ημερομηνία υποβολής τυχόν συμπληρωματικών στοιχείων που τυχόν ζήτησε η εν λόγω Επιτροπή για την εξέταση της ένστασής σας.

Γ. Επιπρόσθετες Πληροφορίες

1. Εγγυητές

Για τους σκοπούς εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας, κάθε διάταξη που εφαρμόζεται επί δανειολήπτη με οφειλές σε καθυστέρηση εφαρμόζεται αντίστοιχα και για τους εγγυητές, ανάλογα με την κατηγορία της οφειλής την οποία έχουν εγγυηθεί (οφειλή φυσικού προσώπου ή επιχείρησης).

2. Τήρηση αρχείων και στοιχείων

Στο πλαίσιο εφαρμογής της Δ.Ε.Κ., η Τράπεζα τηρεί πλήρες αρχείο των οικονομικών και λοιπών στοιχείων που τίθενται υπόψη της για την αξιολόγησή σας και την υποβολή κατάλληλης πρότασης λύσης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης των οφειλών σας, για τουλάχιστον έξι (6) έτη από την ημερομηνία πουκάθε στοιχείο περιήλθε στην κατοχή της, και όλα τα στοιχεία για τουλάχιστον έξι (6) έτη από τη λήξη της συνεργασίας μας στα πλαίσια της Δ.Ε.Κ..

Η Τράπεζα, ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, σας ενημερώνει ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που έχουν διαβιβαστεί στην ίδια από εσάς ή τρίτο πρόσωπο που ενήργησε για λογαριασμό σας ή θα περιέλθουν νόμιμα στην ίδια στο μέλλον θα αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας με σκοπό την πιστοληπτική σας αξιολόγηση και φερεγγυότητα για την εξεύρεση της πλέον κατάλληλης πρότασης λύσης ρύθμισης/ οριστικής διευθέτησης των οφειλών σας στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ. του Κώδικα Δεοντολογίας

Αναλυτικές πληροφορίες για την επεξεργασία/ προστασία των προσωπικών σας δεδομένων, μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα της Τράπεζας

3. Ενδεικτική αναφορά τύπων λύσεων

Η Τράπεζα, ανταποκρινόμενη στις ανάγκες των δανειοληπτών για να εξυπηρετήσουν τις οφειλές τους με τρόπο συμβατό με τις οικονομικές τους δυνατότητες έχει αναπτύξει ένα ευρύ φάσμα λύσεων. Με βάση την αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων που υποβάλλονται υπόψη της, υπάρχουν εναλλακτικές λύσεις ρύθμισης/ οριστικής διευθέτησης των οφειλών των δανειοληπτών.

I. Λύσεις Ρύθμισης

Ρυθμίσεις που μειώνουν τη μηνιαία δόση παρέχοντας :

- πληρωμή μέρους των τόκων για ένα διάστημα
- μειωμένη σταθερή δόση με αύξηση της διάρκειας του δανείου
- μειωμένη δόση η οποία αναπροσαρμόζεται σταδιακά
- αύξηση διάρκειας αποπληρωμής
- μείωση επιτοκίου

II. Λύσεις Οριστικής Διευθέτησης

- Εφάπαξ καταβολή σε μετρητά
- Τμηματικές προκαθορισμένες καταβολές με μερική διαγραφή των απαιτήσεων (στη λήξη)

- Εθελοντική ρευστοποίηση μέρους της περιουσίας του δανειολήπτη

Επιπλέον, ειδικά για επιχειρήσεις δίνονται οι κάτωθι δυνατότητες:

- Μεταφορά, χρονικά, μιας δόσης δανείου/ πίστωσης
- Προσαρμογή των δόσεων λαμβάνοντας υπόψη την εποχικότητα στη ρευστότητα του δανειολήπτη

Δ. Επεξήγηση όρων/ εννοιών

Δάνειο

Κάθε οφειλή από πιστοδότηση οποιασδήποτε μορφής, χορηγηθείσα από χρηματοπιστωτικό ίδρυμα ή άλλο φορέα (Δανειστής) που εφαρμόζει τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013.

Συνεργάσιμος δανειολήπτης

Ένας δανειολήπτης χαρακτηρίζεται ως «Συνεργάσιμος» όταν τηρεί τις ακόλουθες γενικές αρχές συμπεριφοράς και ειδικότερα όταν:

- **Παρέχει πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας** [αριθμούς σταθερού, κινητού τηλεφώνου και τηλεομοιοτυπίας (fax), ηλεκτρονική διεύθυνση (email), διεύθυνση κατοικίας και εργασίας],
- **Μεριμνά για τον ορισμό** συγγενικού ή φιλικού προσώπου ως **αντικλήτου επικοινωνίας** για κάθε περίπτωση που ο ίδιος δεν είναι διαθέσιμος,
- **Είναι διαθέσιμος σε επικοινωνία με το Δανειστή ή με όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του και ανταποκρίνεται με ειλικρίνεια και σαφήνεια σε κλήσεις και επιστολές εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών,**
- **Γνωστοποιεί στο Δανειστή ή σε όποιο ενεργεί για λογαριασμό του με ειλικρίνεια πληροφορίες σχετικά με την τρέχουσα οικονομική του κατάσταση ή σχετικά με τη μεταβολή της οικονομικής του κατάστασης εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών** από την ημέρα μεταβολής της οικονομικής του κατάστασης ή **εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών** από την ημέρα που θα του ζητηθούν ανάλογες πληροφορίες από το Δανειστή ή από όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του,
- **Προβαίνει, αυτοπροσώπως ή διά του αντικλήτου του, σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών προς το Δανειστή ή προς όποιον ενεργεί για λογαριασμό του, οι οποίες πληροφορίες θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στη μελλοντική οικονομική του κατάσταση, εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών** από την ημέρα που θα περιέλθουν σε γνώση του [π.χ. πλήρωση προϋποθέσεων λήψης επιδόματος, εμφάνιση νέων περιουσιακών στοιχείων που θα περιέλθουν στην κυριότητά του (κληρονομιά κ.λπ.), απώλεια κυριότητας περιουσιακών στοιχείων, ανακοινώσεις απόλυσης, καταγγελίες μισθώσεων, εξαγορά ασφαλιστικών προϊόντων, κέρδη οποιασδήποτε μορφής κ.λπ.] και
- **Συνεργάζεται στη διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης λύσης ρύθμισης/οριστικής διευθέτησης με το Δανειστή ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας Ν. 4224/2013.**

Εύλογες δαπάνες διαβίωσης

Για φυσικά πρόσωπα, ο υπολογισμός των εύλογων δαπανών διαβίωσης στηρίζεται στα στοιχεία της Έρευνας Οικογενειακών Προϋπολογισμών (ΕΟΠ) που διενεργείται κάθε χρόνο από την Ελληνική Στατιστική Υπηρεσία. Η αξιολόγηση της οικονομικής κατάστασης των δανειοληπτών στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ. γίνεται λαμβάνοντας υπόψη την 1η ομάδα δαπανών, οι οποίες θεωρούνται οι πιο βασικές για τη διαβίωση του νοικοκυριού.

Οι βασικές δαπάνες που περιλαμβάνονται στην κατασκευή του «καλαθιού» των εύλογων δαπανών διαβίωσης των νοικοκυριών είναι οι εξής:

- Όλες οι δαπάνες διατροφής.
- Όλες οι δαπάνες ένδυσης και υπόδησης.
- Όλες οι δαπάνες που σχετίζονται με την κατοικία.
- Όλα τα έξοδα κίνησης, συντήρησης και επισκευής μεταφορικών μέσων, καθώς και τα ασφάλιστρα αυτοκινήτου-μηχανής.
- Όλες οι δαπάνες χρήσης αστικών και υπεραστικών μέσων μαζικής μεταφοράς.
- Δαπάνες που σχετίζονται με την επισκευή και τη συντήρηση των διαρκών αγαθών οικιακής χρήσης.
- Όλα τα αγαθά για τη συνήθη οικιακή κατανάλωση.
- Δαπάνες αγαθών και υπηρεσιών ατομικής καθαριότητας και καλλωπισμού και λοιπά προσωπικά είδη, καθώς και δαπάνες σχετικά με τα κατοικίδια ζώα.
- Δαπάνες σχετικά με την ενημέρωση και τη μόρφωση.
- Όλες οι δαπάνες υπηρεσιών τηλεφωνίας και ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- Δαπάνες ειδών και υπηρεσιών υγείας.
- Όλες οι δαπάνες υπηρεσιών εκπαίδευσης.
- Δαπάνες υπηρεσιών κοινωνικής προστασίας
- Δαπάνες για λοιπές οικονομικές υπηρεσίες.