

## Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ) στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013

### Η ΔΕΚ βάσει του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013

Τι είναι ο Κώδικας Δεοντολογίας του Ν.4224/2013 και σε τι αφορούν οι διατάξεις του;

Ο Κώδικας Δεοντολογίας του Ν.4224/2013 καταρτίστηκε από την ΤτΕ για τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων δανείων Ιδιωτών & Επιχειρήσεων. Θεσπίζει τις γενικές αρχές και τους κανόνες συμπεριφοράς **Τραπεζών** & δανειοληπτών και υιοθετεί βέλτιστες πρακτικές, οι οποίες έχουν ως στόχο την ενίσχυση του κλίματος εμπιστοσύνης, την αμοιβαία δέσμευση και την εμπρόθεσμη ανταλλαγή μεταξύ δανειολήπτη και Τράπεζας της αναγκαίας πληροφόρησης, προκειμένου κάθε πλευρά να είναι σε θέση να σταθμίσει τα οφέλη ή τις συνέπειες εναλλακτικών λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης των δανείων σε καθυστέρηση. Στο παραπάνω πλαίσιο εισάγεται, προς εφαρμογή τόσο από τις Τράπεζες όσο και από τους δανειολήπτες με οικονομικές δυσχέρειες, η **Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ)**.

### Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ)

Τι είναι η Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ);

Πρόκειται για τη διαδικασία που θεσπίζεται από τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013, προς εφαρμογή τόσο από τις Τράπεζες όσο και από τους δανειολήπτες με οικονομικές δυσχέρειες. Στη ΔΕΚ περιγράφονται τα στάδια, οι προθεσμίες και το ελάχιστο περιεχόμενο ενημέρωσης που αμοιβαία πρέπει να παρέχουν **Τράπεζα** και δανειολήπτης, ώστε να αξιολογούνται σωστά οι κίνδυνοι και η ικανότητα αποπληρωμής κάθε δανειολήπτη, είτε πρόκειται για Φυσικό Πρόσωπο είτε για Επιχείρηση.

Σε ποιους απευθύνεται η Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ);

- Στους δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες και αδυνατούν να τηρήσουν το πρόγραμμα αποπληρωμής των οφειλών τους
- Στους δανειολήπτες που η μεταβολή της οικονομικής τους κατάστασης εκτιμάται ότι θα οδηγήσει άμεσα σε αδυναμία τήρησης των δανειακών τους υποχρεώσεων
- Με τον όρο «δανειολήπτης», στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013, νοούνται τόσο Φυσικά Πρόσωπα, όσο και Επιχειρήσεις.

#### ➤ Ποια είναι τα οφέλη της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ);

- Η συνεργασία Τράπεζας – δανειολήπτη επιτρέπει την έγκαιρη εξεύρεση της κατάλληλης λύσης αφού πραγματοποιείται στο πλαίσιο κλίματος εμπιστοσύνης και ειλικρινούς ανταλλαγής πληροφοριών
- Κάθε περίπτωση δανειολήπτη αντιμετωπίζεται ξεχωριστά, αφού η Τράπεζα λάβει υπόψη όλα τα στοιχεία και τις πληροφορίες που τον αφορούν τηρώντας πάντα το πλαίσιο που ορίζουν οι αρχές της εμπιστευτικότητας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων
- Για την πρόταση ρύθμισης που υποβάλλεται σε δανειολήπτη φυσικό πρόσωπο λαμβάνεται υπόψη μεταξύ άλλων και το επίπεδο των «εύλογων δαπανών διαβίωσης»
- Διασφαλίζεται η τήρηση των κανόνων διαφάνειας και η λεπτομερής ενημέρωση του δανειολήπτη

#### ➤ Ποια είναι τα στάδια εφαρμογής της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ);

1. Επικοινωνία δανειολήπτη-Τράπεζας
2. Υποβολή στοιχείων οικονομικής πληροφόρησης δανειολήπτη
3. Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων και συνολικής οικονομικής κατάστασης δανειολήπτη
4. Υποβολή κατάλληλης πρότασης λύσης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης οφειλών δανειολήπτη
5. Υποβολή ένστασης δανειολήπτη

Πού πρέπει να απευθυνθείτε - ποια είναι τα Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας με την Τράπεζα ΠΙΕΡΙΑΣ;

➤ **Αν είστε Φυσικό Πρόσωπο, μπορείτε:**

- Να απευθυνθείτε σε όλα τα Καταστήματα της Τράπεζας ΠΙΕΡΙΑΣ
- Να εξυπηρετηθείτε τηλεφωνικά από Δευτέρα έως Παρασκευή, 8:00 - 16:00, στα ακόλουθα τηλέφωνα:
- 23510 30996-30997-77929 (από σταθερό ή κινητό, με χρέωση ως κλήση προς σταθερό ή σύμφωνα με τη τιμολογιακή πολιτική του τηλεπικοινωνιακού παρόχου σας).

➤ **Αν είστε Επιχείρηση, μπορείτε να απευθυνθείτε:**

- Στο Κατάστημα εξυπηρέτησής σας ή
- Στον αρμόδιο υπάλληλο διαχείρισης του λογαριασμού σας

➤ **Ποιοι είναι οι προσφερόμενοι από την Τράπεζα ΠΙΕΡΙΑΣ τύποι ρυθμίσεων;**

Η Τράπεζα ΠΙΕΡΙΑΣ ανταποκρινόμενη στις ανάγκες των πελατών της 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 μέσω της νέας διαδικασίας, θα εξετάζονται ενδεικτικά οι εξής επιλογές για τη ρύθμιση των οφειλών των δανειοληπτών:

✓ **Ρυθμίσεις που μειώνουν τη μηνιαία δόση παρέχοντας:**

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

✓ **Ρυθμίσεις που μειώνουν τη μηνιαία δόση και παράλληλα προσφέρουν σημαντική μείωση επιτοκίου και ευέλικτο πλάνο αποπληρωμής, με παροχή πρόσθετης εξασφάλισης**

✓ **Για πελάτες που διατηρούν περισσότερα του ενός ανεξασφάλιστα δάνεια, δίνεται η δυνατότητα συγκέντρωσης των οφειλών σε ένα νέο δάνειο με νέους όρους και αναπροσαρμοσμένη στις οικονομικές δυνατότητές τους, μηνιαία δόση**

✓ **Επιπλέον των προαναφερθέντων, ειδικά για επιχειρήσεις παρέχονται επίσης:**

- Μεταφορά χρονικά μίας δόσης του δανείου
- Προσαρμογή των δόσεων λαμβάνοντας υπόψη την εποχικότητα στη ρευστότητα του δανειολήπτη
- Τύποι οριστικής διευθέτησης προβλέποντας ρυθμίσεις που, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνουν την εθελοντική ρευστοποίηση μέρους της περιουσίας του δανειολήπτη

➤ **Πώς ορίζεται ο «Συνεργάσιμος Δανειολήπτης»;**

Ένας δανειολήπτης, κατά τη συνεργασία του με την **Τράπεζα**, στο πλαίσιο του **Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013**, χαρακτηρίζεται ως «Συνεργάσιμος» όταν τηρεί τις ακόλουθες γενικές αρχές συμπεριφοράς ως προς την Τράπεζα και ειδικότερα όταν:

- ✓ Παρέχει πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας στην Τράπεζα [αριθμούς σταθερού, κινητού τηλεφώνου και τηλεομοιοτυπίας (fax), ηλεκτρονική διεύθυνση (email), διεύθυνση κατοικίας και εργασίας],
- ✓ Μερικά για τον ορισμό συγγενικού ή φιλικού προσώπου, ως αντικλήτου επικοινωνίας για κάθε περίπτωση που ο ίδιος δεν είναι διαθέσιμος,

- ✓ Είναι διαθέσιμος σε επικοινωνία με την Τράπεζα ή με όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό της και ανταποκρίνεται με ειλικρίνεια και σαφήνεια σε κλήσεις και επιστολές εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών,
- ✓ Γνωστοποιεί στην Τράπεζα με ειλικρίνεια πληροφορίες σχετικά με την τρέχουσα οικονομική του κατάσταση ή σχετικά με τη μεταβολή της οικονομικής του κατάστασης εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα μεταβολής της οικονομικής του κατάστασης ή εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα ζητηθούν ανάλογες πληροφορίες από την Τράπεζα ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό της,
- ✓ Προβαίνει αυτοπροσώπως ή δια του αντικλήτου του, σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών προς την Τράπεζα ή όποιον ενεργεί για λογαριασμό του, οι οποίες πληροφορίες θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στην 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
- ✓ Συναινεί σε διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης αναδιάρθρωσης με την **Τράπεζα** ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό της, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον **Κώδικα Δεοντολογίας Ν. 4224/2013**»
- ✓ Ποιες είναι οι συνέπειες από την απόδοση του χαρακτηρισμού ως «Μη συνεργάσιμος δανειολήπτης»;
- ✓ Ως «Μη συνεργάσιμος», χαρακτηρίζεται ο δανειολήπτης που δεν ανταποκρίνεται σε όλες τις ανωτέρω υποχρεώσεις του, με τις ακόλουθες συνέπειες:
- ✓ Δυνατότητα άμεσης καταγγελίας της χρηματοδοτικής του σύμβασης
- ✓ Δυνατότητα έναρξης ενεργειών αναγκαστικής είσπραξης της απαίτησης (λ.χ. επιβολή κατάσχεσης και πλειστηριασμός επί της μοναδικής κατοικίας του δανειολήπτη)
- ✓ Επιβάρυνση οφειλής με τόκους υπερημερίας και δικαστικές δαπάνες

➤ **Πώς ορίζονται οι «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 σχετική μεθοδολογία και το ενημερωτικό σημείωμα είναι διαθέσιμα στις ηλεκτρονικές διευθύνσεις <http://www.hba.gr> και <http://www.efpolis.gr/el/>

Η αξιολόγηση της οικονομικής κατάστασης των δανειοληπτών στο πλαίσιο της **ΔΕΚ** γίνεται λαμβάνοντας υπ' όψιν την 1η ομάδα δαπανών και 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

☞ Για περισσότερες πληροφορίες αναζητείστε το αναλυτικό ενημερωτικό φυλλάδιο στα Καταστήματα της Τράπεζας ή ενημερωθείτε στο site της Τράπεζας: [www.pieriabank.gr](http://www.pieriabank.gr)