

ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

του Ν. 4224/2013 όπως ισχύει

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΦΥΛΛΑΔΙΟ
ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ
ΜΕ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ
ΔΥΣΧΕΡΕΙΕΣ

Αντιμετωπίζετε δυσκολία στην αποπληρωμή των υποχρεώσεών σας προς την Τράπεζά μας;

Ενημερωθείτε για τη **Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων** και την έννοια του **Συνεργάσιμου Δανειολήπτη** και γνωρίστε τις δυνατότητες που σας παρέχονται.

Υπάρχουν Λύσεις!

**ΕΘΝΙΚΗ
ΤΡΑΠΕΖΑ**

nbg.gr

Κώδικας Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013, όπως ισχύει

Με τον Κώδικα Δεοντολογίας θεσπίζονται οι γενικές αρχές συμπεριφοράς και υιοθετούνται οι βέλτιστες πρακτικές, που έχουν ως στόχο την ενίσχυση του κλίματος εμπιστοσύνης, την αμοιβαία δέσμευση και την ανταλλαγή της αναγκαίας πληροφόρησης, μεταξύ δανειολήπτη και Τράπεζας.

Τελικός σκοπός είναι η κάθε πλευρά να είναι σε θέση να σταθμίσει τα οφέλη ή τις συνέπειες εναλλακτικών λύσεων ρύθμισης ή οριστικού διακανονισμού των δανείων σε καθυστέρηση, ώστε να επιλέγεται η καταλληλότερη κατά περίπτωση λύση.

1. Συνεργάσιμος Δανειολήπτης

Για την εξεύρεση της καλύτερης δυνατής λύσης, κάθε δανειολήπτης θα πρέπει να είναι συνεργάσιμος έναντι των Πιστωτικών Ιδρυμάτων. Αυτό επιτυγχάνεται ως εξής:

ΠΑΡΕΧΕΙ πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας στην Τράπεζα ή σε όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό της.

ΠΡΟΒΑΙΝΕΙ σε ορισμό συγγενικού ή φιλικού προσώπου ως αντικλήτου επικοινωνίας.

ΕΙΝΑΙ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΣ ΣΕ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ή με όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό αυτής και ανταποκρίνεται με ειλικρίνεια και σαφήνεια σε κλήσεις και επιστολές εντός 15 εργάσιμων ημερών.

ΠΡΟΒΑΙΝΕΙ ΑΥΤΟΠΡΟΣΩΠΩΣ, είτε δια του αντικλήτου του, σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση προς την Τράπεζα ή σε όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό αυτής:

- **α.** πληροφοριών αναφορικά με την τρέχουσα οικονομική του κατάσταση ή/και
- **β.** πληροφοριών, οι οποίες θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στη μελλοντική οικονομική του κατάσταση

εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα περιέλθουν σε γνώση του.

ΣΥΝΑΙΝΕΙ ΣΕ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΠΡΟΤΑΣΗΣ αναδιάρθρωσης με την Τράπεζα ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό της, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013, όπως ισχύει.

2. Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης (ΕΔΔ) και Βιωσιμότητα Επιχειρήσεων

Τα Πιστωτικά Ιδρύματα προβαίνουν σε προτάσεις λύσεων ρύθμισης, **λαμβάνοντας υπόψη τις ΕΔΔ**, όπως αυτές απορρέουν από τα στοιχεία της στατιστικής Έρευνας Οικογενειακών Προϋπολογισμών που διενεργείται κάθε χρόνο από την Ελληνική Στατιστική Υπηρεσία (περισσότερα στοιχεία για τις ΕΔΔ μπορείτε να αναζητήσετε στην ιστοσελίδα της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους: www.keyd.gov.gr).

Οι βασικές δαπάνες που περιλαμβάνονται, ενδεικτικά, στον υπολογισμό είναι οι δαπάνες διατροφής, ένδυσης, υπόδησης, όσες σχετίζονται με την κατοικία, τα έξοδα κίνησης/συντήρησης και επισκευής μεταφορικών μέσων κλπ.

Κάθε νοικοκυριό αντιμετωπίζεται ως μια ξεχωριστή περίπτωση, με διαφορετικές ανάγκες, ανάλογα με τη σύνθεσή του.

Οι ΕΔΔ δηλώνονται στο έντυπο της Τυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασης (Τ.Ο.Κ.) και θα αξιοποιούνται σε συνδυασμό και με άλλα στοιχεία, όπως είναι η οικονομική κατάσταση, η τρέχουσα και η μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής, το ιστορικό οικονομικής σας συμπεριφοράς κλπ.

Ειδικότερα, στην περίπτωση των επιχειρήσεων, θα αξιολογείται κατά το δυνατόν η βιωσιμότητα της επιχείρησης, οι προοπτικές ανάπτυξης του κλάδου, οι εκτιμώμενες μελλοντικές ταμειακές ροές κλπ.

3. Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ) Βιωσιμότητα Επιχειρήσεων

Στάδιο 1:
Επικοινωνία

Στάδιο 2:
Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών

Στάδιο 3:
Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων

Στάδιο 4:
Πρόταση κατάλληλων λύσεων

Στάδιο 5:
Διαδικασία εξέτασης ενστάσεων

Σύμφωνα με τις αρχές του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013 όπως ισχύει, και προκειμένου να συνεχίσετε να θεωρείστε συνεργάσιμος δανειολήπτης, θα πρέπει να είστε διαθέσιμος σε επικοινωνία με την Τράπεζα, να ανταποκρίνεστε εντός εύλογου χρονικού διαστήματος στα αιτήματα της Τράπεζας αναφορικά με τη συμπλήρωση των απαραίτητων εγγράφων, αλλά και την κατάθεση των αντίστοιχων δικαιολογητικών.

Στάδιο 1: έγγραφη ή/και τηλεφωνική επικοινωνία μέσα στις 30 πρώτες ημερολογιακές ημέρες καθυστέρησης της οφειλής σας, με σκοπό την τακτοποίηση της οφειλής ή/και την ενημέρωσή σας για τα απαιτούμενα έντυπα/δικαιολογητικά για την εξέταση του αιτήματος διευθέτησης της οφειλής. Μετά τις 30 ημερολογιακές ημέρες καθυστέρησης και εντός των επόμενων 15 ημερολογιακών ημερών, αποστέλλεται ειδοποίηση με γραπτή επικοινωνία για τη δυνατότητα και τον τρόπο υπαγωγής σας στη ΔΕΚ του Κώδικα Δεοντολογίας.

Στάδιο 2: ηλεκτρονική υποβολή στην ειδική Ψηφιακή Πλατφόρμα του Κώδικα Δεοντολογίας (εφεξής Πλατφόρμα) μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr-ΕΨΠ), αιτήματος για διευθέτηση της οφειλής σας και επισύναψη των απαιτούμενων δικαιολογητικών (ενδεικτικά ΤΟΚ, Ε1, Ε9, Οικονομικές Καταστάσεις Επιχειρήσεων κλπ). Η πλατφόρμα είναι προσβάσιμη μέσω του gov.gr στην ενότητα **«Περιουσία και Φορολογία»** και την υποενότητα **«Διαχείριση Οφειλών»**, στον παρακάτω σύνδεσμο: <https://www.gov.gr/ipiresies/periouisia-kai-phorologia/diakheiriseopheilon/kodikas-deontologias>

Επισημαίνεται ότι για την ορθή αξιολόγηση του αιτήματός σας και την πρόταση κατάλληλης λύσης, η Τράπεζα δύναται να ζητά από τον δανειολήπτη ή άλλες πηγές -υπό την επιφύλαξη τήρησης των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα- την ηλεκτρονική υποβολή στην ως άνω Πλατφόρμα πηραιτέρω στοιχείων/δικαιολογητικών όταν αυτά κρίνονται αναγκαία για την επιβεβαίωση των πληροφοριών που ήδη υποβλήθηκαν.

Στάδιο 3: η διαδικασία αξιολόγησης γίνεται με βάση τα υποβληθέντα στοιχεία, και τα στοιχεία που ενδεχομένως θα απαιτηθούν σε μελλοντικό χρόνο και συνεκτιμώντας δεδομένα από άλλες πηγές, καθώς και τις ΕΔΔ και τις Οικονομικές Καταστάσεις των Επιχειρήσεων.

Στάδιο 4: γνωστοποίηση μέσω της ως άνω Πλατφόρμας των κατάλληλων λύσεων σε κάθε δανειολήπτη με το Τυποποιημένο Έγγραφο Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης και αναμονή έγγραφης απάντησης ή αντιπρότασής σας.

Στάδιο 5: δανειολήπτες, οι οποίοι έχουν χαρακτηριστεί ως μη συνεργάσιμοι, έχουν το δικαίωμα να υποβάλουν ένσταση εντός προθεσμίας 15 εργάσιμων ημερών από τη λήψη της σχετικής επιστολής για θέματα τήρησης των διαδικασιών που οδήγησαν στον εν λόγω χαρακτηρισμό, στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας.

Η επικοινωνία, κατ' επιλογήν της Τράπεζας, μπορεί να γίνει και ηλεκτρονικά στην τελευταία ηλεκτρονική διεύθυνση που έχετε δηλώσει.

Σημειώνεται ότι παράλληλα με τις ενέργειες ενημέρωσής σας και την ανταλλαγή των απαιτούμενων πληροφοριών στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας, ενδέχεται να επιδιώκεται και η τηλεφωνική επικοινωνία στο πλαίσιο του Ν.3758/2009, όπως ισχύει.

4. Ενδεικτικές Προτεινόμενες Λύσεις

Μετά την αξιολόγηση των οικονομικών και άλλων πληροφοριών, προτείνονται λύσεις ρύθμισης των οφειλών ή λύσεις οριστικής διευθέτησης αυτών ή συνδυασμός λύσεων ρύθμισης και οριστικής διευθέτησης:

ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΕΣ: επιλέγονται σε περιπτώσεις που οι δυσκολίες αποπληρωμής κρίνονται, βάσιμα, προσωρινές.

ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ: επιλέγονται με στόχο τη μείωση του ποσού της τοκοχρεωλυτικής δόσης, σε συνδυασμό ενδεχομένως με την αύξηση του αριθμού των δόσεων και παράταση του χρόνου αποπληρωμής, λαμβάνοντας υπόψη και την εκτιμώμενη μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη μέχρι τη λήξη του προγράμματος αποπληρωμής.

ΟΡΙΣΤΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗΣ: Λύση οριστικής διευθέτησης είναι οποιαδήποτε μεταβολή του είδους της συμβατικής σχέσης μεταξύ Τράπεζας και δανειολήπτη ή ο τερματισμός αυτής, με στόχο την οριστική τακτοποίηση της απαίτησης της Τράπεζας έναντι του δανειολήπτη και μπορεί να συνδυάζεται με παράδοση (εθελοντική) της εμπράγματης εξασφάλισης στην Τράπεζα προς μείωση του συνόλου της απαίτησης ή ακόμα και με ρευστοποίηση των εξασφαλίσεων προς τακτοποίηση της απαίτησης. Σε αυτή την περίπτωση, ανεξόφλητο υπόλοιπο εξακολουθεί να βαραίνει το δανειολήπτη και να εκτοκίζεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στα συμβατικά έγγραφα.

Μετά την αξιολόγηση των οικονομικών και άλλων πληροφοριών, προτείνονται λύσεις ρύθμισης των οφειλών ή λύσεις οριστικής διευθέτησης αυτών ή συνδυασμός λύσεων ρύθμισης και οριστικής διευθέτησης:

Σε κάθε περίπτωση, θα γίνεται αποτίμηση της περιουσιακής κατάστασης του δανειολήπτη, των ΕΔΔ, της βιωσιμότητας της επιχείρησης και τυχόν πρόσθετων στοιχείων και πληροφοριών που ενδέχεται να συγκεντρωθούν από άλλες πηγές, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Τυχόν διαφωνία μπορεί να επιλύεται εξωδικαστικά μέσω του Συνηγόρου του Καταναλωτή ή οποιουδήποτε άλλου φορέα με αντικείμενο τη διαμεσολάβηση, καταχωρισμένου στο μητρώο του άρθρου 18 της ΥΑ 70330 οικ/09.07.2015 (ΦΕΚ Β' 1421) ή στο μητρώο των διαπιστευμένων διαμεσολαβητών του άρθρου 7 του Ν.3898/2010 (ΦΕΚ Α' 211/16.12.2010).

5. Συνέπειες Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη

Σε περίπτωση χαρακτηρισμού ενός δανειολήπτη ως «μη συνεργάσιμου», ενδέχεται να επέλθουν οι εξής νομικές και οικονομικές επιπτώσεις:

- Καταγγελία της σύμβασης δανείου/πίστωσης από πλευράς της Τράπεζας. Έναρξη νομικών/δικαστικών ενεργειών για την είσπραξη της απαίτησης.
- Ρευστοποίηση τυχόν εξασφαλίσεων που έχουν παρασχεθεί από τον δανειολήπτη ή τους λοιπούς ενεχομένους στη σύμβαση ή/και έτερων περιουσιακών στοιχείων ιδιοκτησίας τους, οι οποίοι θα εξακολουθούν να είναι υπόχρεοι για τυχόν εναπομένον υπόλοιπο.
- Ενδεχόμενος αποκλεισμός από ειδικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας.

6. Συνέπειες μη επίτευξης συμφωνίας

Σε περίπτωση μη επίτευξης συμφωνίας για λύση ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης ενδέχεται να:

- Προβεί η Τράπεζα σε καταγγελία της σύμβασης δανείου/πίστωσης.
- Προχωρήσει η Τράπεζα σε νομικές/δικαστικές ενέργειες για την είσπραξη της απαίτησης.
- Προβεί η Τράπεζα σε ρευστοποίηση τυχόν εξασφαλίσεων που έχουν παρασχεθεί από τον δανειολήπτη ή τους λοιπούς ενεχομένους στη σύμβαση ή/και έτερων περιουσιακών στοιχείων ιδιοκτησίας τους, οι οποίοι θα εξακολουθούν να είναι υπόχρεοι για τυχόν εναπομένον υπόλοιπο.

Ενεργοποιηθούν μηχανισμοί εξωδικαστικής ή δικαστικής ρύθμισης οφειλών ή διαδικασίας εξυγίανσης ή κήρυξης σε πτώχευση.

Παραμένει ο δανειολήπτης υπόχρεος για τυχόν υφιστάμενο ανεξόφλητο υπόλοιπο, το οποίο θα συνεχίσει να εκτοκίζεται σύμφωνα με τα συμβατικώς συμφωνηθέντα, ανεξάρτητα από τη ρευστοποίηση τυχόν εμπράγματων εξασφαλίσεων ή τη δέσμευση άλλων περιουσιακών στοιχείων.

7. Φορείς διαβίβασης στοιχείων για τις καθυστερούμενες καταβολές του δανειολήπτη

Η Τράπεζα υποχρεούται να διαβιβάζει στοιχεία αναφορικά με τις οφειλές στα διατραπεζικά αρχεία που τηρεί η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. (ΣΣΧ, ΣΑΥ-ΣΥΠ) για τους σκοπούς της προστασίας της εμπορικής πίστης και της εξυγίανσης των οικονομικών συναλλαγών.

8. Εξουσιοδοτημένοι φορείς για παροχή συμβουλευτικής συνδρομής

Μπορείτε να ζητήσετε συνδρομή και πρόσθετες πληροφορίες για την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας στους κατά το νόμο εξουσιοδοτημένους κρατικούς ή άλλους εκάστοτε οριζόμενους φορείς, κατ' επιλογήν σας. Ειδικότερα, σημειώνεται η ιστοσελίδα της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους: www.keyd.gov.gr.

Για όλα τα ανωτέρω, καθώς και για οτιδήποτε άλλο σχετικά με τις οφειλές σας, μπορείτε να επικοινωνείτε μαζί μας:

για ιδιώτες

στη σχετική ενότητα στο www.nbg.gr, όπου μπορείτε να βρείτε και τα Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας

στο 210 48 59 199, Δευτέρα με Παρασκευή 09:00-17:00

για Νομικά Πρόσωπα

στη Μονάδα συνεργασίας σας.