



**ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ Ν. 4224/2013
ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΦΥΛΛΑΔΙΟ**

A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΔΡΑΜΑΣ στοχεύοντας στην εξυπηρέτηση των δανειοληπτών της που αποδεδειγμένα αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες, είναι πρόθυμη να παράσχει κάθε συνδρομή, ώστε να βρεθεί λύση στη διαχείριση των δανείων τους που βρίσκονται σε καθυστέρηση, στα πλαίσια του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013 που θέσπισε η Τράπεζα της Ελλάδος (διατίθεται στην ιστοσελίδα www.bankofgreece.gr)

B. Κώδικας Δεοντολογίας Ν. 4224/2013

Με τον Κώδικα θεσπίζονται οι γενικές αρχές συμπεριφοράς και υιοθετούνται βέλτιστες πρακτικές, οι οποίες έχουν ως στόχο την ενίσχυση του κλίματος εμπιστοσύνης, την αμοιβαία δέσμευση και την ανταλλαγή της αναγκαίας πληροφόρησης μεταξύ δανειολήπτη και Τράπεζας με τελικό σκοπό την επιλογή της καταλληλότερης, κατά περίπτωση, λύσης, προς εξυπηρέτηση των δανείων σε καθυστέρηση, των οποίων η σύμβαση δεν έχει καταγγελθεί. Ως κατάλληλη λύση θεωρείται εκείνη που διασφαλίζει τη συμμόρφωση της Τράπεζας με τις εποπτικές της υποχρεώσεις της, λαμβάνοντας παράλληλα υπόψη το επίπεδο των "Εύλογων Δαπανών Διαβίωσης" (ΕΔΔ) του δανειολήπτη, εφόσον είναι φυσικό πρόσωπο.

Γ. ΟΡΙΣΜΟΙ

-Δανειολήπτης

Όπου στη συνέχεια αναφέρεται «δανειολήπτης», νοείται και ο τυχόν συνοφειλέτης ή/και εγγυητής.

-Πολύ Μικρή Επιχείρηση

Νομικό πρόσωπο με μέσο όρο ετήσιου κύκλου εργασιών μικρότερο των €1.000.000 τα τρία (3) τελευταία έτη.

-Συνεργάσιμος δανειολήπτης

Ένας δανειολήπτης χαρακτηρίζεται ως "Συνεργάσιμος" όταν :

- **α)** Παρέχει πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας στην Τράπεζα ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό της (π.χ. αριθμούς σταθερού, κινητού τηλεφώνου και τηλεομοιοτυπίας, ηλεκτρονική διεύθυνση κατοικίας και εργασίας) και προβαίνει σε ορισμό συγγενικού ή φιλικού προσώπου, ως αντικλήτου επικοινωνίας για κάθε περίπτωση που ο ίδιος δεν είναι διαθέσιμος.
- **β)** Είναι διαθέσιμος σε επικοινωνία με την Τράπεζα ή με όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό αυτής και ανταποκρίνεται με ειλικρίνεια και σαφήνεια, σε κλήσεις και επιστολές της Τράπεζας ή όποιου ενεργεί νομίμως για λογαριασμό της, αυτοπροσώπως ή δια του αντικλήτου του, με κάθε πρόσφορο τρόπο, εντός 15 εργάσιμων ημερών.
- **γ)** Προβαίνει αυτοπροσώπως είτε δια του αντικλήτου του, σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών, προς την Τράπεζα ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό της, αναφορικά με την τρέχουσα οικονομική του κατάσταση, εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα μεταβολή της ή εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα ζητηθούν ανάλογες πληροφορίες από την Τράπεζα ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό της.
- **δ)** Προβαίνει αυτοπροσώπως είτε δια του αντικλήτου του, σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών προς την Τράπεζα ή όποιον ενεργεί για λογαριασμό της, οι οποίες θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στην μελλοντική οικονομική του κατάσταση, εντός 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.λ.π.), απώλεια κυριότητας περιουσιακών στοιχείων, ανακοινώσεις απόλυσης, καταγγελίες μισθώσεων, εξαγορά ασφαλιστικών προϊόντων, κέρδη οποιασδήποτε μορφής κ.λ.π.) και
- **ε)** Συναινεί σε διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης αναδιάρθρωσης με την Τράπεζα ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό της, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2014.

Συνέπειες χαρακτηρισμού δανειολήπτη ως μη Συνεργάσιμου

Ως "**Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης**" χαρακτηρίζεται εκείνος που δεν ανταποκρίνεται στις παραπάνω υποχρεώσεις του. Σε περίπτωση χαρακτηρισμού ενός δανειολήπτη ως "Μη Συνεργάσιμου" ενδέχεται να επέλθουν οι παρακάτω νομικές και οικονομικές επιπτώσεις :

- Έναρξη νομικών-δικαστικών ενεργειών για την είσπραξη της οφειλής.
- Ρευστοποίηση τυχόν εξασφαλίσεων που έχουν παρασχεθεί τόσο από το δανειολήπτη όσο και από τους εγγυητές.
- Ο δανειολήπτης και οι τυχόν εγγυητές θα εξακολουθούν να είναι υπόχρεοι για τυχόν εναπομένον υπόλοιπο μετά και παρά την ενδεχόμενη ρευστοποίηση εξασφαλίσεων.
- Αποκλεισμό από ειδικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας (Ν.3869/2010 και Ν.4354/2015).

Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης (ΕΔΔ) και Βιωσιμότητα Επιχειρήσεων

Η Τράπεζα προβαίνει σε πρόταση λύσης ρύθμισης λαμβάνοντας υπόψη τις ΕΔΔ, όπως αυτές προκύπτουν από τα στοιχεία της Έρευνας Οικογενειακών Προϋπολογισμών που διενεργείται κάθε χρόνο από την Ελληνική Στατιστική Υπηρεσία (περισσότερα στοιχεία μπορείτε να αναζητήσετε στην ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή, www.efpolis.gr).

Δ. Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ)

Η διαδικασία επίλυσης καθυστερήσεων αφορά και εφαρμόζεται :

α) Στους δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες και αδυνατούν να ανταποκριθούν στο πρόγραμμα αποπληρωμής των οφειλών τους.

β) Στους δανειολήπτες που η μεταβολή της οικονομικής τους κατάστασης εκτιμάται ότι θα οδηγήσει άμεσα σε αδυναμία εξυπηρέτησης των δανειακών τους υποχρεώσεων.

Η ΔΕΚ εφαρμόζεται σε πέντε (5) στάδια :

Στάδιο 1 : Επικοινωνία με το δανειολήπτη

α) Δάνειο σε αρχική καθυστέρηση (1-60 ημέρες) :

Στο στάδιο αυτό η επικοινωνία είναι προαιρετική με στόχο κυρίως τη διερεύνηση των αιτιών της καθυστέρησης, ώστε να εξεταστούν και να προβλεφθούν έγκαιρα εναλλακτικές λύσεις. Μη ανταπόκριση του δανειολήπτη στο στάδιο αυτό δεν συνεπάγεται απώλεια του χαρακτηρισμού του ως "Συνεργάσιμου".

β) Δάνειο σε καθυστέρηση άνω των εξήντα (60) ημερών :

Η Τράπεζα αποστέλλει γραπτή ειδοποίηση προς το δανειολήπτη (και τους τυχόν λοιπούς ενεχομένους) εντός των επομένων τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών, η οποία:

- Αναφέρει τα στοιχεία της οφειλής (ημερομηνία πρώτης καθυστέρησης, αριθμός και συνολικό ύψος ληξιπρόθεσμων δόσεων, άληκτο υπόλοιπο οφειλής, επιτόκιο υπερημερίας).
- Ενημερώνει για την ένταξη του δανειολήπτη στη ΔΕΚ
- Γνωστοποιεί το "Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας"

Εφόσον είστε φυσικό πρόσωπο και σε περίπτωση που παρέλθουν δέκα πέντε (15) εργάσιμες ημέρες χωρίς ανταπόκριση σας, η Τράπεζα θα αποστέλλει δεύτερη επιστολή, με την οποία ενημερώνει το δανειολήπτη για το ενδεχόμενο του χαρακτηρισμού του ως "μη συνεργάσιμου" και τις συνέπειες που επιφέρει ο χαρακτηρισμός αυτός.

Στάδιο 2 : Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών:

Ο δανειολήπτης θα πρέπει να προσκομίσει στην Τράπεζα εντός της προβλεπόμενης στον ορισμό του Συνεργάσιμου Δανειολήπτη προθεσμίας από την παραλαβή της έγγραφης ειδοποίησης, συμπληρωμένη την "**Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση**" αν είναι φυσικό πρόσωπο ή το "**Τυποποιημένο Έντυπο Υποβολής Οικονομικής Κατάστασης**" εάν είναι νομικό πρόσωπο, μαζί με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά.

Σε περίπτωση που αντιμετωπίζετε οποιοδήποτε πρόβλημα ή δυσκολία στη συμπλήρωση των εντύπων, μπορείτε να επισκεφθείτε οποιοδήποτε Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας της Τράπεζας, όπου στελέχη της Τράπεζας θα βρίσκονται στη διάθεσή σας για την παροχή κάθε απαιτούμενης συνδρομής.

Η "Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση" για φυσικά Πρόσωπα, το "Τυποποιημένο Έντυπο Υποβολής Οικονομικής Κατάστασης" για νομικά πρόσωπα, καθώς και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά είναι διαθέσιμα σε όλα τα καταστήματα της Τράπεζας, καθώς και στην ιστοσελίδα της Συνεταιριστικής Τράπεζας Δράμας (www.dramabank.gr).

Η Τράπεζα μετά την παραλαβή των παραπάνω εγγράφων, δύναται, στο πλαίσιο της αξιολόγησής τους να επικοινωνήσει τηλεφωνικά ή με επιστολή μαζί σας και να ζητήσει πρόσθετα οικονομικά στοιχεία και πληροφορίες ή να αντλήσει αυτά από άλλες νόμιμες πηγές.

Στάδιο 3 : Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων :

Η Τράπεζα μετά την παραλαβή των οικονομικών στοιχείων θα προχωρήσει στην αξιολόγησή τους με σκοπό την υποβολή της καταλληλότερης λύσης.

1. Σε περίπτωση που ο δανειολήπτης είναι φυσικό πρόσωπο:

Η αξιολόγηση της οικονομικής κατάστασης στο πλαίσιο της ΔΕΚ, γίνεται λαμβάνοντας υπόψη τα παρακάτω στοιχεία του δανειολήπτη καθώς και τις ΕΔΔ, όπως αυτές ορίζονται στην 1η ομάδα δαπανών, στην οποία περιλαμβάνονται οι βασικές δαπάνες, οι οποίες ενδεικτικά είναι οι ακόλουθες: δαπάνες διατροφής, ένδυσης και υπόδησης, όσες σχετίζονται με την κατοικία, τα έξοδα κίνησης, συντήρησης και επισκευής μεταφορικών μέσων, οι δαπάνες χρήσης αστικών και υπεραστικών μέσων μαζικής μεταφοράς κ.λπ. :

- **α)** Την οικονομική του κατάσταση.
- **β)** Το συνολικό ύψος και τη φύση των χρεών του.
- **γ)** Την τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής.
- **δ)** Το ιστορικό της οικονομικής του συμπεριφοράς.
- **ε)** Την προβλεπόμενη ικανότητα αποπληρωμής των οφειλών του.

2. Στην περίπτωση που ο δανειολήπτης αποτελεί νομικό πρόσωπο αξιολογούνται συμπληρωματικά και τα ακόλουθα :

- **α)** Το υποβαλλόμενο επιχειρηματικό σχέδιο ή σχέδιο αναδιάρθρωσης της επιχείρησης ή του ομίλου
- **β)** Η ίδια συμμετοχή των βασικών φορέων στο χρηματοδοτικό πλάνο του επενδυτικού σχεδίου
- **γ)** Οι προοπτικές ανάπτυξης του κλάδου της επιχείρησης
- **δ)** Οι όποιες εκτιμώμενες μελλοντικές ταμειακές ροές, οι οποίες συνηγορούν υπέρ της εκτίμησης ότι υφίσταται δυνατότητα εξυπηρέτησης του ανειλημμένου χρέους
- **ε)** Οι παράγοντες κινδύνου του επιχειρηματικού σχεδίου, οι ενδεχόμενες επιπτώσεις στη δυνατότητα αποπληρωμής και τα πιθανά μέτρα αποφυγής αυτών των κινδύνων και των επιπτώσεών τους.

Στάδιο 4 : Πρόταση κατάλληλης λύσης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης

Μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης η Τράπεζα αποστέλλει στο δανειολήπτη εντός τεσσάρων (4) μηνών το "Τυποποιημένο Έγγραφο Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης", με το οποίο προτείνει μία ή περισσότερες εναλλακτικές λύσεις, ανάλογα με την αξιολόγηση των οικονομικών δεδομένων. Ο δανειολήπτης έχει το δικαίωμα, εφόσον το κρίνει απαραίτητο, να αναζητήσει συμβουλή ανεξάρτητου φορέα για την υποβοήθησή του στη λήψη απόφασης. Σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας οι προτεινόμενες λύσεις διακρίνονται σε Βραχυπρόθεσμες, Μακροπρόθεσμες και Οριστικής Διευθέτησης και είναι συνάρτηση της διάρκειας της ρύθμισης και της βιωσιμότητας κάθε λύσης.

Συγκεκριμένα :

- **Βραχυπρόθεσμοι :** Θεωρούνται οι τύποι ρυθμίσεων με διάρκεια μικρότερη των δύο (2) ετών και επιλέγονται σε περιπτώσεις που οι δυσκολίες αποπληρωμής του δανειολήπτη κρίνονται βάσιμα προσωρινές.
- **Μακροπρόθεσμοι :** Θεωρούνται οι τύποι ρυθμίσεων με διάρκεια μεγαλύτερη των δύο (2) ετών, με στόχο τη μείωση της δόσης, σε συνδυασμό, ενδεχομένως με αύξηση του αριθμού τους και παράταση του χρόνου αποπληρωμής, λαμβάνοντας υπόψη τη μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη.
- **Οριστικής διευθέτησης :** Αφορά περιπτώσεις δανειοληπτών, οι οποίοι, σύμφωνα με τις οφειλές, τα εισοδήματα και τα περιουσιακά τους στοιχεία, αδυνατούν να πραγματοποιήσουν επαρκείς καταβολές, ώστε να ανταποκριθούν σε κάποια βιώσιμη λύση. Στις περιπτώσεις αυτές μεταβάλλεται ή τερματίζεται η συμβατική σχέση μεταξύ Τράπεζας και δανειολήπτη με στόχο την οριστική τακτοποίηση της απαίτησης της Τράπεζας έναντι του δανειολήπτη.

Εντός προθεσμίας δέκα πέντε (15) εργασίμων ημερών από την παραλαβή της πρότασης ο δανειολήπτης οφείλει να μεταβεί στο κατάστημα συνεργασίας της τράπεζας, ώστε:

- Να παράσχει τη συναίνεσή του στην προτεινόμενη ή σε μία από τις προτεινόμενες λύσεις ή
- Να αντιπροτείνει γραπτώς ή
- Να δηλώσει γραπτώς ότι αρνείται να συναινέσει με οποιαδήποτε πρόταση.

Στάδιο 5 : Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων :

Ο δανειολήπτης έχει δικαίωμα να υποβάλει έγγραφη ένσταση –εφόσον έχει χαρακτηριστεί Μη Συνεργάσιμος-, εντός προθεσμίας (15) εργασίμων ημερών από την παραλαβή της σχετικής γνωστοποίησης.

Η ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΔΡΑΜΑΣ διατηρεί στη διάθεση των πελατών της τυποποιημένα έγγραφα ενστάσεων.

Η διαδικασία εξέτασης ενστάσεων δεν μπορεί να αφορά αντιρρήσεις του δανειολήπτη για τις πολιτικές και τις μεθοδολογίες που η Τράπεζα γνωστοποιεί ότι εφαρμόζει στο πλαίσιο του Κώδικα. Ένσταση μπορεί όμως να υποβάλλεται για τη μη τήρηση αυτών των διαδικασιών και μεθοδολογιών εκ μέρους της Τράπεζας, εφόσον τούτο έχει συνέπεια, τελικώς, το χειρισμό του δανειολήπτη ως μη συνεργάσιμου. Εάν αυτά έχουν τηρηθεί, δεν μπορεί να υπάρξει ένσταση επί της ουσίας της αξιολόγησης.

Η εξέταση ενστάσεων είναι υποχρεωτική μόνο για τις περιπτώσεις που ο δανειολήπτης πρόκειται να παύσει ή έπαυσε να χαρακτηρίζεται ως συνεργάσιμος και, ταυτόχρονα, συμβαίνει το γεγονός αυτό να έχει ως κίνδυνο να καταλήξει να χάσει τη μοναδική του κατοικία. Συνεπώς η διαδικασία αυτή αφορά μόνο φυσικά πρόσωπα (περιλαμβανομένων στην έννοια αυτή για τους σκοπούς του Κώδικα, και των ατομικών επιχειρήσεων και των επαγγελματιών), οφειλέτες ή εγγυητές που μπορεί να υπαχθούν στην ενότητα περί χειρισμού μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη του Κώδικα. Στις λοιπές περιπτώσεις, η εξέταση ενστάσεων είναι προαιρετική για την Τράπεζα. Η απόφαση της Επιτροπής Ενστάσεων γνωστοποιείται στον ενδιαφερόμενο εγγράφως εντός προθεσμίας (3) μηνών από την υποβολή της ένστασης. Ο δανειολήπτης έχει δικαίωμα προσφυγής στη διαδικασία ενστάσεων μόνο μια (1) φορά.

Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας Τράπεζας :

- Κατάστημα ΔΡΑΜΑΣ, Μ.Αλεξάνδρου 7, ΤΚ 66100, Δράμα, ΤΗΛ. 25210.28400
- Κατάστημα ΑΓ.ΑΘΑΝΑΣΙΟΥ, Άγιος Αθανάσιος Δράμας, ΤΗΛ. 25210.69555
- Κατάστημα ΠΡΟΣΟΤΣΑΝΗΣ, Προσοτσάνη Δράμας, ΤΗΛ. 25220.22225
- Μέσω της φόρμας επικοινωνίας στην ιστοσελίδα μας www.dramabank.gr

Πληροφόρηση σχετικά με φορείς διαβίβασης

Η Τράπεζα υποχρεούται να διαβιβάζει στοιχεία που σχετίζονται με τις καθυστερούμενες καταβολές των δανειοληπτών της, στην "**ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ Α.Ε.**" (www.tiresias.gr)

Εξουσιοδοτημένοι Φορείς Παροχής Συμβουλευτικής Συνδρομής :

- **1. Γενική Γραμματεία Καταναλωτή** (www.efpolis.gr)
- **2. Συνήγορος Καταναλωτή** (www.synigoroskatanaloti.gr)