

Κώδικας Δεοντολογίας του ν. 4224 / 2013

Στις 27 Αυγούστου του 2014 η Τράπεζα της Ελλάδος (ΤτΕ) θέσπισε τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013 (Φ.Ε.Κ. Β 2289/2014) με έναρξη ισχύος την 31η Δεκεμβρίου 2014. Σήμερα, ο Κώδικας Δεοντολογίας ισχύει όπως αναθεωρήθηκε τον Μάιο του 2021.

Ο στόχος του Κώδικα Δεοντολογίας είναι η διασφάλιση της έγκαιρης και με σαφήνεια ενημέρωσης δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες, αναφορικά με τη δυνατότητα ένταξής τους σε διαδικασία ρύθμισης των οφειλών τους και εφαρμόζεται στο σύνολο των πελατών Πιστωτικών Ιδρυμάτων, φυσικών ή νομικών προσώπων, και στο σύνολο των δανείων ή των πιστώσεων που χορηγούνται σε αυτούς, εφόσον:

- **δεν έχουν καταγγελλθεί**
- **δεν έχει επιδιωχθεί η υπαγωγή τους στον Ν.3869/2010 ή στον Πτωχευτικό Κώδικα**
- **δεν έχουν παραπεμφθεί σε διαμεσολάβηση (Ν.3898/2010)**

Στο πλαίσιο αυτό η CrediaBank σχεδίασε τη διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων με γνώμονα την έγκαιρη αντιμετώπιση οικονομικών προβλημάτων που τυχόν αντιμετωπίζει και την εξεύρεση κατάλληλης λύσης, καθώς και τη γρήγορη και αποτελεσματική εξυπηρέτησή τους.



Συνεργάσιμος Δανειολήπτης

1

Όπως αποφασίστηκε στο Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους του Ν. 4224/2013, ο δανειολήπτης ορίζεται ως «συνεργάσιμος» απέναντι των δανειστών του όταν:

- **Παρέχει** πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας στην Τράπεζα ή σε όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό της.
- **Είναι διαθέσιμος** σε επικοινωνία με τον δανειστή ή με όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του και ανταποκρίνεται με ειλικρίνεια και σαφήνεια σε κλήσεις και επιστολές

του δανειστή ή όποιου ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του, αυτοπροσώπως είτε δια του αντικλήτου του, με κάθε πρόσφορο τρόπο, εντός 15 εργάσιμων ημερών

- **Προβαίνει** είτε αυτοπροσώπως είτε δια του αντικλήτου του, σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών, προς τον δανειστή ή σε όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του, αναφορικά με την τρέχουσα οικονομική του κατάσταση, εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα μεταβολής της ή εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα ζητηθούν ανάλογες πληροφορίες από τον δανειστή ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του.
- **Προβαίνει** είτε αυτοπροσώπως είτε δια του αντικλήτου του, σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών, προς τον δανειστή ή σε όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του, οι οποίες θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στη μελλοντική οικονομική του κατάσταση, εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα περιέλθουν σε γνώση του
- **Συναινεί** σε διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης αναδιάρθρωσης με τον δανειστή ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας.



Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης (ΕΔΔ)

2

Ο προσδιορισμός των εύλογων δαπανών διαβίωσης έχει στόχο να βοηθήσει τα πιστωτικά ιδρύματα και τους δανειολήπτες – φυσικά πρόσωπα, ώστε να καταλήγουν σε κοινά αποδεκτές και βιώσιμες λύσεις, ως προς την εξυπηρέτηση των δανείων.

Στο πλαίσιο αυτό, υπολογίστηκαν οι εύλογες δαπάνες διαβίωσης σε αντιπροσωπευτικές κατηγορίες ελληνικών νοικοκυριών. Σε αυτές περιλαμβάνονται τα έξοδα διατροφής, στέγασης, μόρφωσης, ένδυσης, ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, θέρμανσης, μεταφοράς, επικοινωνίας κ.α..

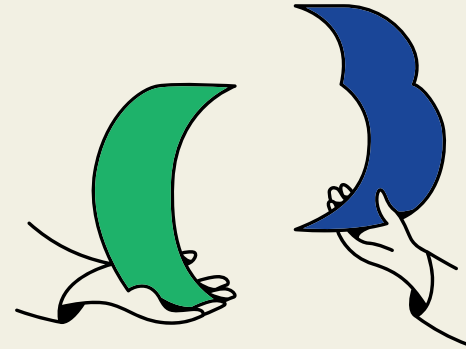
Το μηνιαίο σύνολο των δαπανών αυτών λειτουργεί ως σημείο αναφοράς, ώστε να αξιολογείται η δυνατότητα κάθε δανειολήπτη – φυσικού προσώπου να εξυπηρετεί τις δανειακές του υποχρεώσεις, με βάση το εισόδημά του και αφού καλύψει τις ανάγκες διαβίωσής του.

Πρόκειται για μια πρακτική που εφαρμόζεται ήδη με επιτυχία σε πολλές χώρες της Ευρώπης και έχει αποδειχθεί αποτελεσματική.

→ **Ενισχύει τη διαφάνεια** και την αμοιβαία εμπιστοσύνη στις σχέσεις μεταξύ πιστωτικών ιδρυμάτων και δανειοληπτών – φυσικών προσώπων.

→ **Παρέχει στους δανειολήπτες** – φυσικά πρόσωπα ένα αξιόπιστο εργαλείο διαπραγμάτευσης και διευκολύνει την εξυπηρέτηση των δανείων τους, με βάση τις πραγματικές τους δυνατότητες.

Κάθε νοικοκυριό αντιμετωπίζεται ως μια ξεχωριστή περίπτωση με διαφορετικές ανάγκες. Γι' αυτό και ο προσδιορισμός των εύλογων δαπανών θα γίνεται σε εξατομικευμένη βάση, με χρήση ειδικών συντελεστών στάθμισης ανάλογα με τη σύνθεση του νοικοκυριού.



Πώς λειτουργεί στην πράξη

3

Στην περίπτωση δανειολήπτη – φυσικού προσώπου, ο οφειλέτης υποβάλλει στην ειδική Ψηφιακή Πλατφόρμα του Κώδικα Δεοντολογίας (εφεξής Πλατφόρμα) μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr-ΕΨΠ), αίτημα για διευθέτηση της οφειλής του **και** συμπληρώνει τα στοιχεία της «Τυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασης» (ΤΟΚ) και αναρτά όλα τα ζητούμενα από την Τράπεζα στοιχεία και δικαιολογητικά (ως ορίζονται στο έντυπο Δικαιολογητικά Φυσικών και Νομικών Προσώπων), μεταξύ των οποίων και τα στοιχεία για τις δαπάνες διαβίωσης του νοικοκυριού, τα οποία θα συσχετίζονται με τις προσδιορισμένες εύλογες δαπάνες διαβίωσης.

Στην περίπτωση δανειολήπτη – νομικού προσώπου, αναρτά όλα τα στοιχεία οικονομικής πληροφόρησης που του υποδεικνύει η Τράπεζα (ως ορίζονται στο έντυπο Δικαιολογητικά Φυσικών και Νομικών Προσώπων).

Τα παραπάνω έντυπα είναι αναρτημένα και στην ιστοσελίδα της CrediaBank.

Οι πληροφορίες αυτές θα αξιολογούνται σε συνδυασμό με άλλα δεδομένα, ώστε να αξιολογηθεί η περίπτωση:

→ **Η οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη**

→ **Το συνολικό ύψος και η φύση των χρεών του δανειολήπτη**

→ **Η τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη**

→ **Η προβλεπόμενη και αναμενόμενη ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη, λαμβάνοντας υπόψη το επίπεδο των εύλογων δαπανών διαβίωσης**

Μετά από αυτή την αξιολόγηση, η Τράπεζα θα προτείνει την κατάλληλη λύση, η οποία θα είναι προσαρμοσμένη στο προφίλ του δανειολήπτη, ώστε να καταστεί δυνατή η εξυπηρέτηση του δανείου ή της πίστωσης.



Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ)

4

Η Δ.Ε.Κ. αφορά Δανειολήπτες, Φυσικά ή Νομικά Πρόσωπα και ισχύει για όλους τους ενεχομένους στην οφειλή (συνοφειλέτες / εγγυητές).

Εξαιρούνται από τη ΔΕΚ α. οι οφειλές που απορρέουν από συμβάσεις που έχουν καταγγελλθεί, β. οι δανειολήπτες που έχουν επιδιώξει την υπαγωγή τους στο Ν. 3869/2010 ή στον Πτωχευτικό Κώδικα και γ. οι διαφορές που έχουν παραπεμφθεί σε διαμεσολάβηση (Ν. 3898/2010).

Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων

1. **Επικοινωνία Δανειολήπτη – CrediaBank**
2. **Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών**
3. **Διαδικασία αξιολόγησης οικονομικών στοιχείων**
4. **Πρόταση των κατάλληλων λύσεων**
5. **Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων (Δ.Ε.Ε.)**

Στάδιο 1: Έγγραφη συστημένη επικοινωνία με τον δανειολήπτη μετά το πέρας 30 ημερών καθυστέρησης, με σκοπό την τακτοποίηση της οφειλής του / την ενημέρωσή του για τα απαιτούμενα έγγραφα και δικαιολογητικά για την εξέταση αιτήματος διευθέτησης της οφειλής του.

Στάδιο 2: Ηλεκτρονική υποβολή στην ειδική Ψηφιακή Πλατ-

- 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.

Φορείς Διαβίβασης Στοιχείων για τις Καθυστερούμενες Καταβολές του Δανειολήπτη

Η CrediaBank είναι υποχρεωμένη να διαβιβάζει στοιχεία σχετικά με τις οφειλές στο διατραπεζικό αρχείο που τηρεί η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. (ΣΣΧ, ΣΑΥ - ΣΥΠ) για την εξυγίανση των οικονομικών συναλλαγών και την προστασία εμπορικής πίστης.

Φορείς Συμβουλευτικής Υποστήριξης Δανειοληπτών

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.

8

φόρμα του Κώδικα Δεοντολογίας (εφεξής Πλατφόρμα) μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr ΕΨΠ), αιτήματος για διευθέτηση της οφειλής του, συμπλήρωση των στοιχείων της «Τυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασης» (ΤΟΚ) και ανάρτηση των απαιτούμενων δικαιολογητικών (ενδεικτικά Ε1, Ε9, Οικονομικές Καταστάσεις Επιχειρήσεων κλπ).

Η πλατφόρμα είναι προσβάσιμη μέσω του gov.gr στην ενότητα «Περιουσία και Φορολογία» και την υποενότητα «Διαχείριση Οφειλών», και στον παρακάτω σύνδεσμο:



<https://www.gov.gr/ipiresies/periousia-kai-phorologia/diakheiriseopheilon/kodikas-deontologias>

Επισημαίνεται ότι για την ορθή αξιολόγηση του αιτήματος 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 περαιτέρω στοιχείων/ δικαιολογητικών όταν αυτά κρίνονται αναγκαία για την επιβεβαίωση των πληροφοριών που ήδη υποβλήθηκαν.

Στάδιο 3: η αξιολόγηση 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: Παρουσίαση προτεινόμενης λύσης μέσω της ως άνω Πλατφόρμας των κατάλληλων λύσεων σε κάθε δανειολήπτη με το Τυποποιημένο Έγγραφο Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης.

Στάδιο 5: Σε περίπτωση επικείμενης ή συντελεσθείσας κατηγοριοποίησης του δανειολήπτη ως μη συνεργάσιμου, δύναται η υποβολή ένστασης εντός 15 εργάσιμων ημερών από τη λήψη της σχετικής επιστολής για θέματα τήρησης των διαδικασιών στο πλαίσιο του Κώδικα. Η δυνατότητα υποβολής ενστάσεως παρέχεται στους δανειολήπτες μόνο μία φορά.

Η επικοινωνία, κατ' επιλογήν της Τράπεζας, μπορεί να γίνει και ηλεκτρονικά στην τελευταία ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει δηλωθεί από το δανειολήπτη.



Ενδεικτικές Προτεινόμενες Λύσεις

5

ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΕΣ

1. Καταβολή μόνο αναλογούντων τόκων
2. Μείωση Δόσεων για συγκεκριμένη περίοδο

3. Αναστολή πληρωμών για συγκεκριμένη περίοδο
4. Τακτοποίηση καθυστερημένου υπολοίπου
5. Κεφαλαιοποίηση καθυστερήσεων

ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ

1. Αλλαγή τύπου επιτοκίου
2. Παράταση διάρκειας αποπληρωμής
3. Μερική διαγραφή απαίτησης
4. Λήψη πρόσθετων εξασφαλίσεων

ΟΡΙΣΤΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗΣ

Ρευστοποίηση περιουσιακών στοιχείων



Συνέπειες Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη

6

Στην περίπτωση που η Τράπεζα προχωρήσει στον χαρακτηρισμό ενός δανειολήπτη (φυσικού ή νομικού προσώπου) ως Μη Συνεργάσιμου, έχει την υποχρέωση να τον ενημερώσει εγγράφως εντός 15 ημερών, γνωστοποιώντας του τις συνέπειες που θα ακολουθήσουν και που αφορούν σε περαιτέρω νομικές ενέργειες για την είσπραξη των απαιτήσεών της, σύμφωνα με τον ισχύοντα Κανονισμό Λειτουργίας της Τράπεζας.

Επιπροσθέτως, διατηρεί το δικαίωμα εκποίησης τυχόν εξασφαλίσεων που έχουν παρασχεθεί από τον δανειολήπτη ή τους εγγυητές της δανειακής σύμβασης.

Με την ενδεχόμενη εκποίηση εξασφαλίσεων, τόσο οι δανειολήπτες όσο και οι εγγυητές, θα εξακολουθούν να είναι υπόχρεοι για τυχόν εναπομένειν υπόλοιπο, το οποίο θα εκτοκίζεται σύμφωνα με την ισχύουσα τιμολογιακή πολιτική της Τράπεζας και τις κείμενες νομοθεσίες, εκτός και εάν άλλως συμφωνηθεί εγγράφως από τα δύο μέρη.



Συνέπειες μη επίτευξης συμφωνίας

7

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.

