Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου



Ιωάννινα, 10/9/2021

**ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΤΟΥ Ν.4224 / 2013**

**ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΑΘ 392/1/2021**

ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΤΟΥ Ν.4224 / 2013

Τι είναι Κώδικας Δεοντολογίας

Ο Κώδικας Δεοντολογίας του Ν.4224/2013 θεσπίσθηκε από την Τράπεζα της Ελλάδας (ΤτΕ.) τον Αύγουστο του 2014, µε έναρξη εφαρμογής από όλα τα πιστωτικά και χρηματοδοτικά ιδρύματα την 31η Δεκεμβρίου 2014. Τον Ιούνιο του 2021 δημοσιεύθηκε ο αναθεωρημένος Κώδικας Δεοντολογίας ([ΦΕΚ, τ. Β, 2411/07.06.2021](https://www.alpha.gr/el/idiotes/support-center/nomokanonistiko-plaisio/kodikas-deontologias/thesmiko-plaisio)) που θεσπίσθηκε με απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων της Τράπεζας της Ελλάδας (392/31.5.2021).

Με τον Κώδικα Δεοντολογίας καθορίζονται οι γενικές αρχές συμπεριφοράς Τραπεζών και Δανειοληπτών προκειμένου για την διαχείριση των μη Εξυπηρετούμενων Δανείων Ιδιωτών και Επιχειρήσεων. Προσδιορίζει κανόνες και πρακτικές , με στόχο μέσα από την εμπρόθεσμη ανταλλαγή της αναγκαίας πληροφόρησης μεταξύ Τράπεζας και Δανειολήπτη να βρεθούν οι βέλτιστες εναλλακτικές λύσεις ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης των δανείων σε καθυστέρηση.

(Α) Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων

Προς εφαρμογή των ανωτέρω , εισάγεται η **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**, όπως αναθεωρημένος ισχύει σήμερα, σύμφωνα με την υπ’ αριθμόν 392/1/31.05.2021 απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων (ΕΠΑΘ) της Τράπεζας της Ελλάδος (ΤτΕ), προς εφαρμογή τόσο από τις Τράπεζες όσο και από τους δανειολήπτες με οικονομικές δυσχέρειες.

* **Σε ποιους απευθύνεται η Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ);**
* Στους δανειολήπτες (οφειλέτες/εγγυητές) **Φυσικά Πρόσωπα/Επαγγελματίες** και **Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις** που είτε αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες και αδυνατούν να τηρήσουν τις συμβατικές τους υποχρεώσεις, είτε η οικονομική τους κατάσταση εκτιμάται ότι θα επιδεινωθεί και θα οδηγήσει άμεσα σε αδυναμία τήρησης του προγράμματος αποπληρωμής.
* Στις λοιπές επιχειρήσεις που αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην αποπληρωμή των οφειλών τους, η Τράπεζα παρέχει τη δυνατότητα επίλυσης καθυστερήσεων, στο πλαίσιο των Γενικών Αρχών του Κώδικα Δεοντολογίας

**Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις** νοούνται τα Νομικά Πρόσωπα των οποίων ο ετήσιος κύκλος εργασιών κατά τα τελευταία 3 φορολογικά έτη δεν υπερέβη κατά μέσο όρο το ποσό του ενός εκατομμυρίου ευρώ (€1.000.000)

**Εγγυητές**: 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).

* **Εξαιρέσεις**

Από την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας εξαιρούνται:

* Απαιτήσεις από συμβάσεις που έχουν ήδη καταγγελθεί πριν από την 01/01/2015
* Απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη που δεν υπερβαίνουν κανένα από τα κατωτέρω υπό στοιχεία (αα) και (ββ) όρια
* (αα) το ποσό των χιλίων € 1.000 ευρώ, στην περίπτωση απαιτήσεων ένατι δανειοληπτών φυσικών προσώπων , υπολογιζόμενο ως το άθροισμα των οφειλών του δανειολήπτη προς το Ίδρυμα ή
* (ββ) το ποσό των πέντε χιλιάδων (€ 5.000)ευρώ , σε περιπτώσεις δανειοληπτών νομικών προσώπων – πολύ μικρών επιχειρήσεων , υπολογιζόμενο ως το άθροισμα των οφειλών του δανειολήπτη προς το Ίδρυμα.
* Απαιτήσεις έναντι νομικών προσώπων που δεν αποτελούν «πολύ μικρές επιχειρήσεις»

Το Ίδρυμα δεν υποχρεούται να εκκινήσει ή δύναται να αναστείλει ή αναστέλλει ως νόμος ορίζει , την ήδη εκκινηθείσα Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δεκ):

1. 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 η Τράπεζα 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.
2. 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 η Τράπεζα δεσμεύεται από την παραπάνω σύμβαση.
3. Ο δανειολήπτης ή η Τράπεζα 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 την Τράπεζα.
4. Ο δανειολήπτης ή η Τράπεζα ή άλλος πιστωτής έχει υποβάλει αίτηση για κήρυξη του δανειολήπτη σε πτώχευση και για το χρονικό διάστημα έως την τυχόν απόρριψή της.
5. 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.
6. Συντρέχει η περίπτωση ε) της παρ. 3 του άρθρου 7 του Ν. 4738/2020, δηλ. ο δανειολήπτης έχει καταδικαστεί με αμετάκλητη απόφαση για τα εκεί αναφερόμενα αδικήματα.
7. Όταν ο δανειολήπτης – νομικό πρόσωπο έχει τεθεί σε εκκαθάριση
8. Απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη κατά του οποίου τρίτοι πιστωτές έχουν κινήσει δικαστικές ενέργειες για την εξασφάλιση προς συτούς χρεών.

Σε κάθε άλλη περίπτωση όπου προβλέπεται ειδικά στο Νόμο.

Η Δ.Ε.Κ. εφαρμόζεται μία (1) φορά για κάθε οφειλή και περιλαμβάνει τα στάδια που αναλύονται ακολούθως:

Στάδια Εφαρμογής Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ)

* **Στάδιο 1: Επικοινωνία Δανειολήπτη - Τραπέζης**
* **Επικοινωνία που αφορά δάνειο σε αρχική καθυστέρηση**
* **Τυποποιημένη Επικοινωνία βάσει Κώδικα Δεοντολογίας Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών από το δανειολήπτη**
* **Στάδιο 2: Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών από τον δανειολήπτη**

**Εάν είστε Φυσικό Πρόσωπο (ιδιώτης, ελεύθερος επαγγελματίας, ατομική επιχείρηση),** θα πρέπει να συμπληρώσετε με **πληρότητα και ακρίβεια** (τουλάχιστον τα υποχρεωτικά πεδία) το έντυπο της [Tυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασης” (Τ.Ο.Κ.)](https://www.alpha.gr/-/media/alphagr/files/files-archive/aboutalphabank/tykop2015gr.pdf?la=el&hash=1E26855DC9CBF5C132364E543176B14E55352808) και να το προσκομίσετε στο Κατάστημα, με το οποίο συνεργάζεσθε, συνοδευόμενο από τα απαραίτητα δικαιολογητικά που αναφέρονται στο έντυπο [Υποχρεωτικών Δικαιολογητικών Φυσικών Προσώπων](https://www.alpha.gr/-/media/alphagr/files/files-archive/aboutalphabank/ypoxrewtika_dik_fys_15gr.pdf?la=el&hash=46D168D35A91F5136AC9AFDAD48678B15326E2B9).

**Εάν είστε Νομικό Πρόσωπο-πολύ μικρή επιχείρηση,** θα πρέπει να συμπληρώσετε, με **πληρότητα και ακρίβεια**, το έντυπο [Στοιχεία Συμμετέχοντος στη Δ.Ε.Κ. Νομικού Προσώπου](https://www.alpha.gr/-/media/alphagr/files/files-archive/aboutalphabank/stoixeia_sym_np_15gr.pdf?la=el&hash=5F29D7FBF6FCAD424B2A81B9864A4CF38F789970) και να το προσκομίσετε στο Κατάστημα με το οποίο συνεργάζεσθε, συνοδευόμενο από τα απαραίτητα δικαιολογητικά που αναφέρονται στο έντυπο [Υποχρεωτικών Δικαιολογητικών Νομικών Προσώπων](https://www.alpha.gr/-/media/alphagr/files/files-archive/aboutalphabank/ypoxrewtika_dik_np_15gr.pdf?la=el&hash=5630662710D331148DA66D1AC7255D9179B06C85).

* **Στάδιο 3: Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων**

**Η Τράπεζα Ηπείρου αξιοποιεί τα υποβληθέντα από τον δανειολήπτη οικονομικά στοιχεία και κάθε διαθέσιμη από άλλες πηγές πληροφόρηση , ώστε να αξιολογείται , κατά το δυνατόν η εισπραξιμότητα των απαιτήσεων με βάση την τρέχουσα οικονομική κατάσταση και τις προοπτικές του δανειολήπτη και των ετέρων της επιχείρησης.**

* **Στάδιο 4: Πρόταση των κατάλληλων λύσεων**

**Μετά την ως άνω αξιολόγηση , η Τράπεζα παρέχει προς τον δανειολήπτη πρόταση μιας η περισσοτέρων εναλλακτικών λύσεων ρύθμισης ή λύση οριστικής διευθέτησης , προβαίνοντας σε προφορική και έγγραφη ενημέρωση.**

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

**Το στάδιο αυτό αποτελεί στάδιο της ΔΕΚ το οποίο μπορεί και ενεργοποιείται μετά την κατηγοριοποίηση ενός δανειολήπτη ως μη συνεργάσιμου.**

**Ο δανειολήπτης μπορεί να προσφύγει στο Στάδιο αυτό μία φορά μετά από κάθε εφαρμογή της ΔΕΚ.**

**Για τον ανωτέρω σκοπό, εάν επιθυμείτε, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το τυποποιημένο** [Έντυπο Υποβολής Ένστασης](https://www.alpha.gr/-/media/alphagr/files/files-archive/aboutalphabank/entypo_ypovolis_enstasewn_fp_30042015.pdf?la=el&hash=117CB4204A3C866A904206385C7F5027FD01DC3E) της Τραπέζης**, το οποίο μπορείτε να αναζητήσετε στο ως άνω Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας.**

(Β) Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας με την Τράπεζα Ηπείρου

Για την εξυπηρέτησή σας , μπορείτε να απευθύνεστε

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

Η Τράπεζα Ηπείρου μέσω των εξουσιοδοτημένων Στελεχών της και προκειμένου να συμβάλει στην ομαλοποίηση της εξυπηρέτησης των οφειλών σας, θα εξετάσει τις ανάγκες σας , αξιολογώντας τις οικονομικές σας δυνατότητες και θα σας προτείνει 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:

* Τύποι Βραχυπρόθεσμων Λύσεων Ρύθμισης
* Τύποι Μακροπρόθεσμων Ρυθμίσεων
* Λύσεις Οριστικής Διευθέτησης

(Γ) Ορισμός Συνεργάσιμου Δανειολήπτη

Συνεργάσιμος δανειολήπτης ορίζεται ότι είναι εκείνος ο δανειολήπτης ο οποίος δεν αρνείται την επικοινωνία με την Τράπεζα , είναι όσο το δυνατόν συνεπής , ενημερώνει την Τράπεζα σε εύλογο χρονικό διάστημα για τις οικονομικές μεταβολές και τις μεταβολές της περουσιακής κατάστασης και απαντά σε ερωτήματα που θέτει η Τράπεζα.

Ένας δανειολήπτης είναι συνεργάσιμος με την Τράπεζα όταν :

* Είναι διαθέσιμος σε επικοινωνία με τον δανειστή, παρέχει πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας προς το δανειστή [αριθμούς σταθερού, κινητού τηλεφώνου και τηλεομοιοτυπίας (fax), ηλεκτρονική διεύθυνση (email), διεύθυνση κατοικίας και εργασίας] και προβαίνει σε ορισμό συγγενικού ή φιλικού προσώπου ως αντικλήτου επικοινωνίας για περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης.
* Απαντά σε ανακοινώσεις και επιστολές του δανειστή με κάθε πρόσφορο μέσο εντός μίας εβδομάδας
* Γνωστοποιεί στην Τράπεζα με ειλικρίνεια πληροφορίες σχετικά με την τρέχουσα οικονομική του κατάσταση ή σχετικά με τη μεταβολή της οικονομικής του κατάστασης εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την ημέρα μεταβολής της οικονομικής του κατάστασης ή εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών 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 νομίμως για λογαριασμό της, οι οποίες πληροφορίες θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στην μελλοντική οικονομική του κατάσταση, εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την ημέρα που θα περιέλθουν σε γνώση του
* 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**

(Δ)Συνέπειες από την μη επίτευξη συμφωνίας – Χαρακτηρισμός Δανειολήπτη ως «Μη Συνεργάσιμου»

Στην περίπτωση μη επίτευξης συμφωνίας μεταξύ του δανειολήπτη και του Πιστωτικού Ιδρύματος , οι συνέπειες συνοψίζονται ως ακολούθως :

* Δυνατότητα άμεσης καταγγελίας της χρηματοδοτικής σύμβασης
* Δυνατότητα έναρξης ενεργειών αναγκαστικής είσπραξης της απαίτησης (λ.χ. επιβολή κατάσχεσης και πλειστηριασμός περιουσιακών στοιχείων δανειολήπτη)
* Κίνδυνος εκποίησης από το ίδρυμα τυχόν εξασφαλίσεων που έχουν παρασχεθεί από εγγυητές
* Επιβάρυνση οφειλής με τόκους υπερημερίας και δικαστικές δαπάνες
* Κίνδυνος να παραμείνει ο πιστούχος και τυχόν εγγυητές υπόχρεοι για τυχόν ανεξόφλητο υπόλοιπο των οφειλών και μετά την ολοκλήρωση των διαδικασιών αναγκαστικής εκποίησης περιουσιακών στοιχείων

Η κατηγοριοποίηση ως ‘μη συνεργάσιμου δανειολήπτη’ συνεπάγεται τον κίνδυνο εκπλειστηριασμού της κύριας κατοικίας, καθώς και την εξαίρεση από ειδικές σχετικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας.

(Ε) Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης – Ορισμός

Ο ορισμός των ευλόγων δαπανών διαβίωσης προσδιορίστηκε κατόπιν αναλυτικής επιστημονικής μελέτης που εκπονήθηκε με στοιχεία που έχουν δηλώσει τα ελληνικά νοικοκυριά αναφορικά με τα έξοδα που κάνουν. 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](http://www.hba.gr/) και [http://www.efpolis.gr/el/](http://www.efpolis.gr/el/component/remository/?func=fileinfo&id=315)).

Οι δαπάνες διαβίωσης ταξινομούνται σε τέσσερις βασικές ομάδας ανάλογα με το πόσο απαραίτητες είναι για την διαβίωση ενός νοικοκυριού

* 1η ομάδα : διατροφή , ένδυση , υπόδηση , λειτουργικά έξοδα κατοικίας , μετακίνηση , επισκευή, συντήρηση επίπλων και οικιακού εξοπλισμού , είδη οικιακής κατανάλωσης και ατομικής φροντίδας , ενημέρωση και μόρφωση, υπηρεσίες τηλεφωνίας και ταχυδρομείων, αγαθά και υπηρεσίες υγείας , υπηρεσίες εκπαίδευσης , υπηρεσίες κοινωνικής προστασίας , οικονομικές υπηρεσίες.
* 2η ομάδα : περιλαμβάνει επιπλέον υπηρεσίες εστίασης
* 3η ομάδα : περιλαμβάνει επιπλέον διαρκή αγαθά και συσκευές.
* Φορείς Παροχής Συμβουλευτικής Συνδρομής
* **Διαπιστευμένοι μεσολαβητές του άρθρου 7 του Ν. 3898/2010**
* **Κάθε άλλος φορέας καταχωρημένος στο μητρώο του αρ. 18 της ΥΑ 70330οικ./09.07.15**
* Χρήσιμες επαφές και Σύνδεσμοι

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ελληνική Ένωση Τραπεζών** | **Τράπεζα της Ελλάδος (ΤτΕ)** | **Ελληνική Στατιστική Αρχή** |
| Ταχυδρομική διεύθυνση:Αμερικής 21Α, 106 72, ΑθήναΤηλεφωνικό Κέντρο: 210 3386 500, Fax: 210 3615 324E-mail: hba@hba.gr URL: [www.hba.gr](http://www.hba.gr/) | Ταχυδρομική διεύθυνση:Ελευθερίου Βενιζέλου 21, 102 50, ΑθήναΩράριο Συναλλαγών (είσοδος από Σταδίου 14): Δευτέρα - Πέμπτη: 08.00-14.30 & Παρασκευή: 08.00-14.00Τηλεφωνικό Κέντρο: 210 320 1111Fax: 210 323 2239, 210 323 2816URL:[www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr/) | Ταχυδρομική διεύθυνση:Πειραιώς 46 και Επονιτών, 185 10, Πειραιάς Τηλεφωνικό Κέντρο: 213 135 2000 URL:[www.statistics.gr](http://www.statistics.gr) |