



**Πολιτική & Διαδικασίες
Επικοινωνίας ΚΩΔΙΚΑ
ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ του
Ν.4224/2013
Σύμφωνα με την ΕΠΑΘ
392/1/2021**

Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου

Ιωάννινα, 28/9/2021

Περιεχόμενα

A. Ορισμοί	2
B. Σκοπός	3
Ειδικά σημεία επικοινωνίας.....	3
Εξουσιοδοτήσεις:.....	3
Διαδικατυακός τόπος:.....	3
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	4
ΠΡΩΤΟ ΣΤΑΔΙΟ	4
ΔΕΥΤΕΡΟ ΚΑΙ ΤΡΙΤΟ ΣΤΑΔΙΟ	5
ΤΕΤΑΡΤΟ ΣΤΑΔΙΟ	5
ΠΕΜΠΤΟ ΣΤΑΔΙΟ.....	6
ΣΥΝΟΦΕΙΛΕΤΕΣ/ΕΓΓΥΗΤΕΣ	7
Ανάθεση πολιτικής	7

A. Ορισμοί

Για τους σκοπούς εφαρμογής του Κώδικα:

A.1. Υιοθετούνται οι έννοιες του «*συνεργάσιμου δανειολήπτη*» και των «*ευλόγων δαπανών διαβίωσης*», όπως εκάστοτε ορίζονται/εκτιμώνται από το Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους του Ν. 4389/2016.

A.2. Ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

1. «**Δάνειο**»: κάθε οφειλή που απορρέει από πιστοδότηση οποιαδήποτε μορφής έναντι του ιδρύματος.
2. «**Πολύ μικρή επιχείρηση**»: επιχείρηση-νομικό πρόσωπο, της οποίας ο ετήσιος κύκλος εργασιών κατά τα τελευταία τρία φορολογικά έτη δεν υπερέβη κατά μέσο όρο το ποσό του ενός εκατομμυρίου ευρώ (€ 1.000.000).
3. «**Λύση ρύθμισης**»: η τροποποίηση της σύμβασης με νέους όρους εξυπηρέτησης της οφειλής ως αποτέλεσμα των δυσχερειών που αντιμετωπίζει ο δανειολήπτης, στο πλαίσιο της οποίας δεν αποκλείεται και αναδιαπραγμάτευση της συνολικής οφειλής (βλ. ενδεικτικούς τύπους στα Τμήματα I και II του Παραρτήματος II της παρούσας).
4. «**Λύση οριστικής διευθέτησης**»: η συμφωνία ιδρύματος και δανειολήπτη, κατόπιν διερεύνησης και αποκλεισμού λύσης ρύθμισης, για την οριστική εξόφληση των οφειλών με όρους, που μπορεί να περιλαμβάνουν μεταβολή της κυριότητας των εξασφαλίσεων ή άλλων περιουσιακών στοιχείων του δανειολήπτη, με τη συναίνεσή του.
5. «**Σταθερό μέσο**»: κάθε μέσο που επιτρέπει στο δανειολήπτη να αποθηκεύει πληροφορίες απευθυνόμενες προσωπικά σε αυτόν, κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική αναδρομή επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι παρεχόμενες πληροφορίες και το οποίο επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών.
6. «**Γραπτή επικοινωνία**»: η επικοινωνία που διενεργείται με συστημένη επιστολή ή με ισοδύναμο τύπου ταχυδρομική επιστολή, ή αυτοπρόσωπη παράδοση στον ίδιο τον δανειολήπτη ή σε εξουσιοδοτημένο από αυτόν εκπρόσωπο, ή, εφόσον έχει δηλωθεί από τον δανειολήπτη και επιβεβαιωθεί διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, με άλλο «σταθερό μέσο», εφόσον διασφαλίζονται με ισοδύναμο τρόπο η επιβεβαίωση αποστολής, παραλαβής, η τήρηση αρχείου και η προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
7. «**Συνεργάσιμος δανειολήπτης**»: Ενέργειες στις οποίες ο δανειολήπτης οφείλει να προβαίνει και τις σχετικές προθεσμίες, που δεν μπορεί να είναι συντομότερες της προβλεπόμενης στον ορισμό του «συνεργάσιμου δανειολήπτη», για να αποφύγει τον αποχαρακτηρισμό του ως «συνεργάσιμου» και την επισήμανση ότι, εφόσον δεν τις πραγματοποιήσει, θα κατηγοριοποιηθεί ως μη συνεργάσιμος.

Τα μέτρα που μπορεί να λαμβάνει το ίδρυμα ως αποτέλεσμα του χαρακτηρισμού του δανειολήπτη ως μη «συνεργάσιμου».

Η δυνατότητα του δανειολήπτη να έχει συμβουλευτική συνδρομή και ενημέρωση από δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς ή τρίτους της δικής του επιλογής και, ιδίως τους αναφερόμενους στα άρθρα 3 και 4 του ν. 4738/2020 «Ρύθμιση οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας και άλλες διατάξεις».

Η ενημέρωση για τις περιπτώσεις κατά τις οποίες, μετά την ρευστοποίηση εμπράγματων εξασφαλίσεων του δανειολήπτη, το τυχόν υπόλοιπο του δανείου σε καθυστέρηση

εξακολουθεί να αποτελεί εκτοκιζόμενη απαίτηση του ιδρύματος, καθώς και τον τρόπο προσδιορισμού του ύψους του επιτοκίου και εκτοκισμού.

B. Σκοπός

Η Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου (ΣΥΝ.ΠΕ.) στο εξής Τράπεζα, θεσπίζει την παρούσα πολιτική και καταρτίζει τις διαδικασίες επικοινωνίας με πελάτες δανειολήπτες των οποίων οι οφειλές βρίσκονται σε καθυστέρηση λόγω οικονομικών δυσχερειών, στη βάση του κώδικα δεοντολογίας του Ν. 4324/2013 και της ΕΠΑΘ 392/1/2021, διασφαλίζοντας ότι η επικοινωνία διεξάγεται με ειλικρίνεια και πνεύμα καλής συνεργασίας κι ενθαρρύνοντας τη νέα επικοινωνία σε αναζήτηση εξεύρεσης κατάλληλης λύσης.

Η Τράπεζα τυποποιεί στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό το περιεχόμενο της σχετικής επικοινωνίας, το οποίο είναι σαφές, διαφωτιστικό, ακριβές και εύληπτο.

Η επικοινωνία είναι ανάλογη του χρόνου καθυστέρησης και της κατηγορίας του δανειολήπτη (φυσικό/νομικό πρόσωπο), και τηρούνται σε κάθε περίπτωση τα όρια προθεσμιών που προβλέπονται, κατά περίπτωση στον παρόντα Κώδικα.

Η τηλεφωνική επικοινωνία με τον δανειολήπτη γίνεται σε κατάλληλες ώρες, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά, λαμβάνοντας υπόψη και τις σχετικές διατάξεις της νομοθεσίας.

Η Τράπεζα είναι πλήρως συμμορφωμένη με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και το νομικό πλαίσιο κι έχει λάβει τα κατάλληλα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για την προστασία των δεδομένων των δανειοληπτών και κατά την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας.

Μεριμνά για την κατάλληλη εκπαίδευση των αρμόδιων υπαλλήλων ή προσώπων και για λογαριασμό της Τράπεζας, που διαμεσολαβούν/ ενεργούν κατ' εντολή και για λογαριασμό του ιδρύματος, προκειμένου να διασφαλιστεί επικοινωνία σε υψηλό επαγγελματικό επίπεδο.

➤ **Ειδικά σημεία επικοινωνίας**

Διαθέτει ως ειδικά σημεία επικοινωνίας (φυσικά, ηλεκτρονικά, τηλεφωνικά ή άλλα) για την υποδοχή ερωτημάτων, την παροχή οδηγιών, την παραλαβή δηλώσεων, εγγράφων και δικαιολογητικών, καθώς και για τη διεξαγωγή της επικοινωνίας, ειδικά για τις ανάγκες εφαρμογής του παρόντος Κώδικα.

Σε κάθε κατάσταση έχει οριστεί εκπαιδευμένος υπάλληλος για την υποδοχή των αιτημάτων και την υποστήριξη δανειοληπτών που έχουν οφειλές σε καθυστέρηση. Στο ίδιο σημείο οι δανειολήπτες αυτοί μπορούν να προμηθευτούν τα ενημερωτικά και τα απαραίτητα έντυπα που πρέπει να υποβάλλουν συμπληρωθούν για τη ρύθμιση η διευθέτηση της οφειλής τους.

Τις ίδιες πληροφορίες μπορούν λάβουν ηλεκτρονικά και τηλεφωνικά.

Ο κατάλογος των σημείων επικοινωνίας με όλες τις απαραίτητες ταχυδρομικές, ηλεκτρονικές διευθύνσεις και τους αριθμούς τηλεφώνων είναι διαθέσιμος ως έντυπο στα καταστήματα αλλά και στην ηλεκτρονική σελίδα της τράπεζας <https://www.epirusbank.com/>

➤ **Εξουσιοδοτήσεις:**

Η Τράπεζα αναθέτει στη νομική υπηρεσία τον έλεγχο των απαραίτητων δικαιολογητικών για τον έλεγχο της νομιμοποίησης τυχόν εξουσιοδοτημένων από τον δανειολήπτη προσώπων, όμοια με αυτά που έχει υιοθετήσει και ζητά, αντιστοίχως, για τις λοιπές παρεχόμενες υπηρεσίες και συναλλαγές του με πελάτες.

➤ **Διαδικατυακός τόπος:**

Τηρεί στο διαδικτυακό τόπο διακριτή ενότητα, ειδικά για τα δάνεια σε καθυστέρηση, εύκολα προσβάσιμη και διαμορφωμένη σε περιβάλλον «φιλικό» προς τον δανειολήπτη. Στην ενότητα αυτή

αναρτάται σε ηλεκτρονική μορφή και με τρόπο ώστε να είναι δυνατή η αποθήκευση σε «σταθερό μέσο» από τον δανειολήπτη, ενημερωτικό υλικό, και ιδίως:

1. Ενημερωτικό Φυλλάδιο
2. Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση - (Τ.Ο.Κ.)
3. Τυποποιημένα Έγγραφα Ενστάσεων.
4. Κατάλογο με τυχόν πρόσθετα της «Τυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασης» (Τ.Ο.Κ.) στοιχεία των οποίων, κατά κανόνα, απαιτεί την υποβολή από τους δανειολήπτες καθώς και τα δικαιολογητικά για την επαλήθευση της σχετικής πληροφόρησης.
5. Κατάλογο με τα «Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας».
6. Διακριτή υποενότητα με την επισήμανση «Μη συνεργάσιμος δανειολήπτης», όπου περιλαμβάνονται κατ' ελάχιστον οι εξής πληροφορίες:

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Σκοπός της Τράπεζας είναι η στήριξη της τοπικής οικονομίας, η στενή συνεργασία με τους συνεταιίρους και πελάτες της στη βάση της καλής πίστης, της διαφάνειας των συναλλαγών και της ειλικρίνειας.

Για τη συμμόρφωσή της με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο για τη ρύθμιση ανοιγμάτων που βρίσκονται σε καθυστέρηση, καταρτίζει την παρακάτω διαδικασία επικοινωνίας με τους υπερήμερους δανειολήπτες:

➤ **ΠΡΩΤΟ ΣΤΑΔΙΟ**

- α. Επικοινωνία που αφορά σε δάνειο που βρίσκεται σε αρχική καθυστέρηση
Οι δανειολήπτες από την πρώτη (1η) μέρα καθυστέρησης καταβολής της δόσης λαμβάνουν υπενθυμιστικό sms στον τελευταίο αριθμό κινητού τηλεφώνου που έχουν δηλώσει και είναι καταχωρημένο στο κεντρικό λειτουργικό σύστημα της Τράπεζας, εφεξής CSB2.
Το κείμενο του sms είναι το εξής: «Σας υπενθυμίζουμε την καταβολή δόσης στη Συν. Τρ. Ηπείρου, σε περίπτωση δυσχέρειας ενημερωθείτε στο <https://www.epirusbank.com/> ή επικοινωνήστε <https://www.epirusbank.com/network>
- β. Εφόσον ο πελάτης υπερβεί τη δέκατη (10η) μέρα καθυστέρησης και πριν την τριακοστή (30η), ακολουθεί ενημερωτική επικοινωνία από ειδικά εκπαιδευμένους υπαλλήλους της Τράπεζας στους τελευταίους τηλεφωνικούς αριθμούς που έχει δηλώσει και έχουν καταχωριστεί στο CSB2. Ο πελάτης ενημερώνεται για τις ημέρες καθυστέρησης, το επιτόκιο υπερημερίας και το συνολικό ποσό που οφείλει έως εκείνη την ημέρα.

Η επικοινωνία είναι συμβουλευτικού χαρακτήρα, με επίκεντρο τη διερεύνηση των αιτιών που ανέκυψαν και μπορεί να οδηγήσουν σε καθυστερήσεις, ώστε να του δοθεί η δυνατότητα να εξετάσει έγκαιρα την ένταξή του στη Δ.Ε.Κ. για διερεύνηση τυχόν εναλλακτικών λύσεων.

Σε αυτό το στάδιο η επικοινωνία δύναται να συνοδεύεται με αποστολή του «Ενημερωτικού Φυλλαδίου» και καθορισμό του «Ειδικού Σημείου Επικοινωνίας» για τις περαιτέρω επαφές.

Η επικοινωνία με τον πελάτη σε αυτό το στάδιο με το ίδιο περιεχόμενο δύναται να πραγματοποιείται και στην ηλεκτρονική διεύθυνση που είναι καταχωρημένη στο CSB2 και έχει επιβεβαιωθεί.

Η μη ανταπόκριση του δανειολήπτη στην επικοινωνία της παρούσας παραγράφου δεν συνεπάγεται την απώλεια του χαρακτηρισμού του ως «συνεργάσιμου».

- γ. Αν η καθυστέρηση καταβολής υπερβεί τις τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες, η Τράπεζα αποστέλλει Ειδοποίηση με «γραπτή επικοινωνία» στον δανειολήπτη εντός των επόμενων δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών, εκτός αν εν τω μεταξύ πραγματοποιηθεί πλήρης

καταβολή της οφειλής σε καθυστέρηση. Σε περίπτωση νέας καθυστέρησης καταβολής για το ίδιο δάνειο δεν είναι υποχρεωτική η επανάληψη της αποστολής της Ειδοποίησης, εκτός εάν έχει παρέλθει έτος από την τελευταία αποστολή της.

Η Ειδοποίηση περιλαμβάνει τουλάχιστον:

- (i) την ημερομηνία κατά την οποία η οφειλή περιήλθε σε καθυστέρηση,
- (ii) τον αριθμό και το συνολικό ύψος των δόσεων (περιλαμβανομένων και των τμηματικών καταβολών) που είναι ληξιπρόθεσμες, το άληκτο υπόλοιπο της οφειλής, καθώς και το επιτόκιο με το οποίο εκτοκίζεται το μη ενήμερο τμήμα της οφειλής,
- (iii) ενημέρωση για την ένταξη του δανειολήπτη στη Δ.Ε.Κ. και την υποχρέωσή του να συμπληρώσει:
 - 1. την «Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση» (Τ.Ο.Κ.) του Παραρτήματος Ι, εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο
 - 2. το τυποποιημένο έντυπο οικονομικής πληροφόρησης, εφόσον πρόκειται για νομικό πρόσωπο πολύ μικρή επιχείρηση,
- (iv) εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο, ενημέρωση ότι η επικοινωνία στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ. μπορεί να γίνεται και ηλεκτρονικά στην τελευταία ηλεκτρονική διεύθυνση που ο δανειολήπτης έχει δηλώσει, εκτός αν προσέλθει στο «Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας» ζητήσει και παραλάβει το σχετικό πληροφοριακό υλικό σε έγχαρτη μορφή.

Η Ειδοποίηση συνοδεύεται από:

- (i) το «Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς τους Δανειολήπτες με οικονομικές δυσχέρειες» και την αναφορά στο «Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας» του ιδρύματος για τη διενέργεια των επαφών με τον δανειολήπτη και την παροχή διευκρινίσεων σε αυτόν, με τα πλήρη στοιχεία των αρμόδιων υπαλλήλων ή των τυχόν εξουσιοδοτημένων να ενεργούν για λογαριασμό του ιδρύματος προσώπων εφόσον τούτο δεν έχει ήδη αποσταλεί, και
- (ii) εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο, την «Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση» (Τ.Ο.Κ.) του Παραρτήματος Ι και την ηλεκτρονική διεύθυνση όπου διατίθεται ο κατάλογος με τα απαιτούμενα σχετικά υποστηρικτικά δικαιολογητικά, ή
- (iii) εφόσον πρόκειται για νομικό πρόσωπο πολύ μικρή επιχείρηση, τυποποιημένο έντυπο οικονομικής πληροφόρησης και αναφορά στην ηλεκτρονική διεύθυνση όπου επίσης αναφέρονται τα στοιχεία και δικαιολογητικά, τα οποία, κατά κανόνα, ζητούνται από το για την αξιολόγηση της βιωσιμότητας του νομικού προσώπου, σύμφωνα με τη μεθοδολογία που το ίδρυμα ακολουθεί για την αξιολόγηση αυτή, λαμβάνοντας υπόψη τις κατευθυντήριες οδηγίες προληπτικής εποπτείας που έχουν θεσπιστεί από την Τράπεζα της Ελλάδος για τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής 175/2/29.7.2020) Από τα στοιχεία που καλείται να υποβάλει ο δανειολήπτης θα πρέπει επίσης να προκύπτει αν αυτός συναινεί να υποβληθεί η επιχείρηση σε έλεγχο της οικονομικής της κατάστασης από ανεξάρτητο ορκωτό ελεγκτή λογιστή, στην περίπτωση που το ίδρυμα το θεωρήσει αναγκαίο.

Η Ειδοποίηση μπορεί να συνοδεύεται από τηλεφωνική κλήση για τον προγραμματισμό κατ' ιδίαν συνάντησης, στην οποία και θα συμφωνηθεί η επόμενη ημερομηνία επικοινωνίας για τη στενή παρακολούθηση της κατάστασης.

➤ ΔΕΥΤΕΡΟ ΚΑΙ ΤΡΙΤΟ ΣΤΑΔΙΟ

Για την ρύθμιση των οφειλών μεσολαβεί η συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών από τον δανειολήπτη και αξιολόγηση αυτών από την Τράπεζα.

➤ ΤΕΤΑΡΤΟ ΣΤΑΔΙΟ

Επικοινωνία με συνεργάσιμο δανειολήπτη:

Εφόσον ο δανειολήπτης προσέλθει σε σημείο επικοινωνίας και υποβάλλει τα απαιτούμενα δικαιολογητικά (ΤΟΚ, ΤΕΥΠ, συνοδευτικά έγγραφα), λαμβάνει με «γραπτή διαδικασία» την πρόταση της Τράπεζας με «Τυποποιημένο Έγγραφο Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης» για τη ρύθμιση ή διευθέτηση της οφειλής του εντός δύο (2) μηνών από τη σχετική απόφαση.

Το περιεχόμενο του «Τυποποιημένου Έγγραφου Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης» προσδιορίζεται από την ΕΠΑΘ 392/1/2021 όπως κάθε φορά ισχύει.

Εφόσον δεν συναινεί, σε διάστημα δεκαπέντε (15) ημερών μπορεί να υποβάλλει αντιπρόταση για την αποδοχή ή την απόρριψη της οποίας λαμβάνει την απάντηση με «γραπτή επικοινωνία» εντός διαστήματος ενός (1) μηνός με την οποία η Τράπεζα μπορεί:

1. είτε να συναινέσει με την αντιπρόταση
2. είτε να απαντήσει με «γραπτή επικοινωνία» ότι την απορρίπτει και ότι παραμένει ενεργός η αρχική του πρόταση, με τη βασική σχετική τεκμηρίωση
3. είτε να υποβάλει νέα πρόταση, η οποία είναι και η τελική.

➤ ΠΕΜΠΤΟ ΣΤΑΔΙΟ

Ενημέρωση μη συνεργάσιμου δανειολήπτη

Εφόσον ο δανειολήπτης σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κωδικα Δεοντολογίας όπως κάθε φορά ισχύει, δεν αποδέχεται τις προτεινόμενες λύσεις ρύθμισης ή δεν προσκομίζει τα απαραίτητα δικαιολογητικά, κατηγοριοποιείται ως μη συνεργάσιμος δανειολήπτης και λαμβάνει σχετική ενημέρωση με «γραπτή επικοινωνία» εντός διαστήματος δεκαπέντε (15) ημερών από την κατηγοριοποίησή του.

Μετά την τυχόν κατηγοριοποίηση ως μη συνεργάσιμου ενός δανειολήπτη φυσικού προσώπου, του οποίου ο αποχαρακτηρισμός ως συνεργάσιμου μπορεί να έχει συνέπεια τον εκπλειστηριασμό της κύριας κατοικίας του, το ίδρυμα οφείλει να τον ενημερώσει για το γεγονός αυτό εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών με «γραπτή επικοινωνία» και να του γνωστοποιήσει, κατ' ελάχιστον, τα εξής:

1. Το γεγονός ότι έχει κατηγοριοποιηθεί ως μη συνεργάσιμος και τον/τους ειδικότερο/-ους λόγους για την κατηγοριοποίηση αυτή.
2. Τις λεπτομέρειες αναφορικά με το χρονοδιάγραμμα, με βάση το οποίο το ίδρυμα προτίθεται να κινηθεί στο μέλλον (π.χ. διαδικασία ρευστοποίησης).
3. Τον κίνδυνο εκποίησης από το ίδρυμα τυχόν εξασφαλίσεων που έχουν παρασχεθεί από τους εγγυητές.
4. Αν ο δανειολήπτης και τυχόν εγγυητές θα εξακολουθούν να είναι υπόχρεοι για τυχόν εναπομένον υπόλοιπο μετά την ενδεχόμενη εκποίηση εξασφαλίσεων, καθώς και τον τρόπο και το επιτόκιο που αυτό θα εκτοκίζεται.
5. Το ότι ο αποχαρακτηρισμός του δανειολήπτη ως συνεργάσιμου μπορεί να έχει ως συνέπεια τον αποκλεισμό του από ειδικές σχετικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας.
6. Το δικαίωμα του δανειολήπτη να υποβάλει ένσταση μετά την κατηγοριοποίηση του ως μη συνεργάσιμου ακολουθώντας τη διαδικασία που το ίδρυμα έχει συστήσει

Μετά την τυχόν κατηγοριοποίηση ως μη συνεργάσιμου ενός δανειολήπτη νομικού προσώπου πολύ μικρής επιχείρησης, ακολουθεί ενημέρωση του για το γεγονός της κατηγοριοποίησής του ως μη συνεργάσιμου και τον/τους ειδικότερο/-ους λόγους για την κατηγοριοποίηση αυτή με την τυχόν καταγγελία της σύμβασης ή νωρίτερα από αυτήν.

Ένσταση επί της κατηγοριοποίησης ως μη συνεργάσιμου δανειολήπτη

Ο πελάτης που έχει χαρακτηριστεί ως μη συνεργάσιμος δύναται να υποβάλλει ένσταση γραπτώς, ηλεκτρονικώς ή αυτοπροσώπως εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών σε ένα από τα

προκαθορισμένα σημεία επικοινωνίας, η οποία εξετάζεται από την επιτροπή ενστάσεων που έχει συσταθεί σύμφωνα με τον Κανονισμό λειτουργίας της.

Ο πελάτης ενημερώνεται με « γραπτή επικοινωνία» και εντός δύο (2) μηνών για το αποτέλεσμα.

ΣΥΝΟΦΕΙΛΕΤΕΣ/ΕΓΓΥΗΤΕΣ

Η πολιτική επικοινωνίας ισχύει και για τους συνοφειλέτες και για τους εγγυητές των οποίων τα δάνεια δεν εξυπηρετούνται.

Ανάθεση πολιτικής

Η τήρηση της πολιτικής ανατίθεται στη διεύθυνση Δικτύου και στη Διεύθυνση Καθυστερήσεων. Η ορθή τήρηση της μειώνει τον κίνδυνο συμμόρφωσης, το λειτουργικό κίνδυνο και τον κίνδυνο φήμης.

Στόχος της Τράπεζας είναι η ορθή, ειλικρινής, διαφανής και καλή συνεργασία με όλους τους οφειλέτες που βρίσκονται σε καθυστέρηση αποπληρωμής των οφειλών τους και η επικοινωνία μαζί τους παραμένει ανοιχτή για τα αμοιβαία συμφέρον όλων.

Η Τράπεζα μεριμνά για την εκπαίδευση των υπαλλήλων και στελεχών που εργάζονται στη διαχείριση των ανοιγμάτων σε καθυστέρηση, ώστε η εξυπηρέτηση των πελατών να γίνεται με σεβασμό και κατανόηση.

Ο έλεγχος τήρησης των παραπάνω διαδικασιών είναι στην Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου στο πλαίσιο των καθηκόντων της.

Η αναθεώρηση ή επικαιροποίηση της παρούσας πολιτικής γίνεται με ευθύνη της Διεύθυνσης Καθυστερήσεων και της Μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης με την υποστήριξη της Νομικής Υπηρεσίας, και εγκρίνεται από το ΔΣ της Τράπεζας.