



ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΦΥΛΛΑΔΙΟ

**Προς τους δανειολήπτες με
οικονομικές δυσχέρειες**

Κώδικας Δεοντολογίας του Ν.4224/2013

Η Συνεταιριστική Τράπεζα Όλυμπος Συν.Π.Ε, διακριτικός τίτλος Olympus Bank, αντιλαμβανόμενη τις δυσκολίες των συνταίρων προκειμένου να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις αποπληρωμής των οφειλών τους, συνεχίζει να σας στηρίζει και παραμένει η δική σας Τράπεζα!

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

Η δική σας λύση στο δάνειο...

Κώδικας δεοντολογίας του Ν. 4224/2013

Θεσπίσθηκε από την Τράπεζα της Ελλάδος με στόχο τη διασφάλιση έγκαιρης και με σαφήνεια ενημέρωσης των δανειοληπτών, φυσικά ή νομικά πρόσωπα, που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες, σχετικά με την δυνατότητα ένταξης τους σε διαδικασία διακανονισμού των δανείων τους που βρίσκονται σε καθυστέρηση, των οποίων η σύμβαση δεν έχει καταγγελθεί, με τελικό σκοπό την επιλογή της καταλληλότερης κατά περίπτωση λύσης. Αναθεωρήθηκε σύμφωνα με την υπ'αρ.392/31.05.2021 απόφαση της ΕΠΑΘ της Τράπεζας της Ελλάδος.

Η Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ) αφορά σε Δανειολήπτες:

- Φυσικά Πρόσωπα (ιδιώτες/ελεύθερους επαγγελματίες/ατομικές επιχειρήσεις)
- Νομικά Πρόσωπα (πολύ μικρές επιχειρήσεις, δηλαδή επιχειρήσεις – νομικά πρόσωπα των οποίων ο ετήσιος κύκλος εργασιών κατά τα τελευταία τρία (3) φορολογικά έτη δεν υπερέρβη κατά μέσο όρο το ποσό του Ευρώ 1.000.000)

Ισχύει για όλους τους ενεχομένους στην οφειλή (συνοφειλέτες/εγγυητές)

Από την Διαδικασία επίλυσης διαφορών **εξαιρούνται:**

1. Απαιτήσεις από συμβάσεις που έχουν καταγγελθεί πριν από την 01.01.2015.
2. Απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη που δεν υπερβαίνουν:
 - Το ποσό των 1.000€, στην περίπτωση απαιτήσεων έναντι δανειοληπτών φυσικών προσώπων.

- Το ποσό των 5.000€, σε περιπτώσεις δανειοληπτών νομικών προσώπων – πολύ μικρών επιχειρήσεων.

Το ποσό αυτό υπολογίζεται ως το άθροισμα των οφειλών του δανειολήπτη προς το πιστωτικό ίδρυμα.

3. Απαιτήσεις έναντι νομικών προσώπων που δεν είναι πολύ μικρές επιχειρήσεις.

Πότε δεν προχωράει η Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων

Το πιστωτικό ίδρυμα δεν υποχρεούται να ξεκινήσει, μπορεί να αναστείλει ή αναστέλλει τη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων που έχει ήδη ξεκινήσει:

1. Όταν ο δανειολήπτης έχει υποβάλει αίτηση για εξωδικαστική ρύθμιση οφειλής σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 8 του Ν.4738/2020 ή όταν το πιστωτικό ίδρυμα έχει κοινοποιήσει στον οφειλέτη πρόσκληση για εξωδικαστική αναδιάρθρωση οφειλής σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 8 του Ν.4738/2020 και για το χρονικό διάστημα έως την ολοκλήρωση της διαδικασίας ως άκαρπης για οποιονδήποτε λόγο.

2. Όταν έχει υπογραφεί σύμβαση αναδιάρθρωσης οφειλών, η οποία δεν τελεί υπό την αίρεση συναίνεσης του Δημοσίου ή Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης, και το πιστωτικό ίδρυμα είναι καταλαμβανόμενος πιστωτής (δηλαδή δεσμεύεται από σύμβαση αναδιάρθρωσης οφειλών) ή παράγονται για το πιστωτικό ίδρυμα αποτελέσματα δυνάμει της παρ. 2 του άρθρου 5 του Ν.4738/2020.

3. Όταν ο δανειολήπτης ή το πιστωτικό ίδρυμα ή άλλος πιστωτής έχει υποβάλει αίτηση για επικύρωση συμφωνίας εξυγίανσης του δανειολήπτη και εφόσον επικυρωθεί ή συναφθεί σύμφωνα με το άρθρο 41 του Ν.4738/2020 ή την παρ. 5 του άρθρου 103 του Ν.3588/2007, όπως ορίζει η παρ. 1.α) του άρθρου 265 του Ν.4738/2020, και είναι δεσμευτική για το πιστωτικό ίδρυμα.

4. Όταν ο δανειολήπτης ή το πιστωτικό ίδρυμα ή άλλος πιστωτής έχει υποβάλει αίτηση για κήρυξη του δανειολήπτη σε πτώχευση και για το χρονικό διάστημα έως την τυχόν απόρριψή της.

5. Όταν ο δανειολήπτης έχει υποβάλει αίτηση για υπαγωγή σε διαδικασία του Ν.3588/2007, του Ν.3869/2010, του Ν.4605/2019 ή του Ν.4469/2017, η οποία εκκρεμεί, ή εκκρεμεί η έκδοση δικαστικής απόφασης ή η ίδια η διαδικασία, ή όταν ο οφειλέτης έχει υπαχθεί στη διαδικασία του άρθρου 68 του Ν.4307/2014, η οποία εκκρεμεί.

6. Όταν συντρέχει η περίπτωση ε) της παρ. 3 του άρθρου 7 του Ν.4738/2020.

7. Όταν ο δανειολήπτης είναι νομικό πρόσωπο που έχει τεθεί σε εκκαθάριση.

8. Όταν υπάρχουν απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη, κατά του οποίου τρίτοι πιστωτές έχουν κινήσει δικαστικές ενέργειες για την εξασφάλιση προς αυτούς χρεών.

Το πιστωτικό ίδρυμα υποχρεούται να εντάξει τον δανειολήπτη στο Στάδιο 3 (Αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων) της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων, εφόσον αυτός προσέλθει και υποβάλει με δική του πρωτοβουλία την πληροφόρηση που απαιτεί ο Κώδικας Δεοντολογίας για την αξιολόγηση της ικανότητας αποπληρωμής των οφειλών του δανειολήπτη, εκτός εάν συντρέχει μία εκ των παραπάνω περιπτώσεων (1 έως 8).

Οφέλη

- Εμπέδωση κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ δανειολήπτη και Τράπεζας και ειλικρινούς ανταλλαγής πληροφοριών
- Κάθε περίπτωση δανειολήπτη αντιμετωπίζεται ξεχωριστά, αφού η Τράπεζα λάβει υπόψη της όλα τα στοιχεία και τις πληροφορίες που τον αφορούν τηρώντας το πλαίσιο που ορίζουν οι αρχές της εμπιστευτικότητας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων.
- Για την πρόταση ρύθμισης φυσικού προσώπου λαμβάνεται υπόψη μεταξύ άλλων και το ελάχιστο επίπεδο «των εύλογων δαπανών διαβίωσης»
- Διασφαλίζονται η τήρηση των κανόνων διαφάνειας και η λεπτομερής ενημέρωση του δανειολήπτη.

Συνεργάσιμος Δανειολήπτης

Σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας, ένας δανειολήπτης είναι συνεργάσιμος έναντι των δανειστών του όταν:

- α) παρέχει πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας στους δανειστές (π.χ. αριθμούς σταθερού, κινητού τηλεφώνου ή φαξ, ηλεκτρονική διεύθυνση, διεύθυνση κατοικίας και εργασίας) και προβαίνει σε ορισμό αντικλήτου επικοινωνίας για κάθε περίπτωση που ο ίδιος δεν είναι διαθέσιμος,
- β) είναι διαθέσιμος για επικοινωνία με τον δανειστή και ανταποκρίνεται με ειλικρίνεια και σαφήνεια, σε κλήσεις και επιστολές του, αυτοπροσώπως, με κάθε πρόσφορο τρόπο, εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών,
- γ) προβαίνει σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών, προς τον δανειστή, αναφορικά με την τρέχουσα οικονομική του κατάσταση, εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την ημέρα μεταβολής της ή εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα ζητηθούν ανάλογες πληροφορίες από αυτόν,
- δ) προβαίνει σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών, προς τον δανειστή, οι οποίες θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στη μελλοντική οικονομική του κατάσταση, εντός δεκαπέντε (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.λπ.], απώλεια κυριότητας περιουσιακών στοιχείων, ανακοινώσεις απολύσεως, καταγγελίες μισθώσεων, εξαγορά ασφαλιστικών προϊόντων, κέρδη οποιασδήποτε μορφής κ.λπ.) και
- ε) συναινεί σε διερεύνηση εναλλακτικών προτάσεων ρυθμίσεως ή αναδιαρθρώσεως των οφειλών σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας

Οι ανωτέρω προϋποθέσεις πρέπει να πληρούνται στο σύνολό τους.

Συνέπειες χαρακτηρισμού δανειολήπτη ως μη συνεργάσιμου

Μη συνεργάσιμος χαρακτηρίζεται ο δανειολήπτης που δεν ανταποκρίνεται σε όλες τις παραπάνω υποχρεώσεις του, με τις ακόλουθες συνέπειες :

- Δυνατότητα άμεσης καταγγελίας της χρηματοδοτικής του σύμβασης
- Δυνατότητα έναρξης ενεργειών αναγκαστικής είσπραξης της οφειλής (π.χ. επιβολή κατάσχεσης και πλειστηριασμού της κύριας κατοικίας του δανειολήπτη)
- Επιβάρυνση οφειλής με τόκους υπερημερίας και δικαστικές δαπάνες
- Αποκλεισμός από ειδικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας (Ν.3869/2010 και 4354/2015)

Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης

Κατά την αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων φυσικών προσώπων, η Τράπεζα λαμβάνει υπόψη και το επίπεδο των «ευλόγων δαπανών διαβίωσης», όπως αυτές απορρέουν από τα στοιχεία της στατιστικής Έρευνας Οικογενειακών Προϋπολογισμών (ΕΟΠ) η οποία διενεργείται κάθε έτος από την Ελληνική Στατιστική Αρχή (η σχετική μεθοδολογία και το ενημερωτικό σημείωμα είναι διαθέσιμα στις ακόλουθες ηλεκτρονικές διευθύνσεις: www.keyd.gov.gr/orismo_i_synergasimosdan-2/, www.hba.gr

Οι πιο βασικές δαπάνες για τη διαβίωση του νοικοκυριού περιλαμβάνονται στην 1η ομάδα των ευλόγων δαπανών διαβίωσης, όπως αυτή καθορίζεται με βάση την επίσημη μεθοδολογία προσδιορισμού τους και πιο συγκεκριμένα περιλαμβάνει τις παρακάτω δαπάνες: διατροφής, ενδύσεως και υποδήσεως, ηλεκτρικού, τηλεφωνίας, υδρεύσεως, θερμάνσεως και συντηρήσεως και επισκευής της κατοικίας, κίνησης & συντήρησης ιδιωτικών μεταφορικών μέσων κλπ, εξαιρουμένων του ενοικίου για κύρια κατοικία και τυχόν περιουσιακών στοιχείων.

Οι εύλογες δαπάνες διαβίωσης του δανειολήπτη, λαμβάνονται υπόψη σε εξατομικευμένη βάση, κατά την αξιολόγηση της δυνατότητας αποπληρωμής. Συγκεκριμένα, στην Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση, ο δανειολήπτης δηλώνει στοιχεία για τις δαπάνες διαβίωσης του νοικοκυριού, που θα συσχετίζονται με τις εύλογες δαπάνες διαβίωσης. Οι πληροφορίες αυτές θα αξιοποιούνται, σε συνδυασμό με άλλα στοιχεία, ώστε να αξιολογηθεί:

- η οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη,
- το συνολικό ύψος και η φύση των χρεών του δανειολήπτη,
- η τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη,
- το ιστορικό οικονομικής συμπεριφοράς του δανειολήπτη, και
- η προβλεπόμενη και αναμενόμενη ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη.

Ειδικότερα στην περίπτωση των επιχειρήσεων, αξιολογείται η βιωσιμότητα της επιχείρησης με βάση το υποβαλλόμενο επιχειρηματικό σχέδιο ή το σχέδιο αναδιάρθρωσης της επιχείρησης, τις προοπτικές ανάπτυξης του κλάδου, τις εκτιμώμενες μελλοντικές ταμειακές ροές κλπ.

Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.)

Η εφαρμογή της ολοκληρώνεται σε πέντε (5) στάδια

Στάδιο 1. Επικοινωνία δανειολήπτη – Τράπεζας.

Εφόσον η οφειλή υπερβεί τις εξήντα (60) ημερολογιακές ημέρες καθυστέρησης, αποστέλλεται γραπτή ειδοποίηση με συστημένη επιστολή ή με αυτοπρόσωπη παράδοση. Η ειδοποίηση περιλαμβάνει αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με την οφειλής και έχει σκοπό την τακτοποίηση της οφειλής ή και την ενημέρωση για τα απαιτούμενα έντυπα/δικαιολογητικά για την εξέταση του αιτήματος διευθέτησης της οφειλής.

Ειδικά σημεία επικοινωνίας για φυσικά και νομικά πρόσωπα είναι όλα τα Καταστήματα της Τράπεζας.

Στάδιο 2. Υποβολή στοιχείων οικονομικής πληροφόρησης δανειολήπτη.

Εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της έγγραφης ειδοποίησης, θα πρέπει να προσκομισθούν στην Τράπεζα: α) Η «Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση(ΤΟΚ)» για τα φυσικά πρόσωπα ή β) το «Τυποποιημένο

Έντυπο Υποβολής Οικονομικής Κατάστασης Πληροφόρησης» για τις επιχειρήσεις, με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά.

Τα παραπάνω στοιχεία είναι απαραίτητα για την ορθή αξιολόγηση της οικονομικής κατάστασης και την υποβολή της καταλληλότερης πρότασης λύσης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης των οφειλών. Τα παραπάνω έντυπα είναι διαθέσιμα σε όλα τα Καταστήματα της Τράπεζας καθώς και στην ιστοσελίδα της (<https://dramabank.gr/>).

Σημείωση: Η Τράπεζα δύναται να ζητήσει πρόσθετα στοιχεία και πληροφορίες υπό την επιφύλαξη τήρησης των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Στάδιο 3. Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων και συνολικής οικονομικής κατάστασης δανειολήπτη.

Η διαδικασία αξιολόγησης γίνεται με βάση τα υποβληθέντα στοιχεία και συνεκτιμώντας δεδομένα από άλλες πηγές καθώς και τις «Ευλογες δαπάνες διαβίωσης» και τις οικονομικές καταστάσεις των επιχειρήσεων.

Στάδιο 4. Υποβολή κατάλληλης πρότασης λύσης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης οφειλών δανειολήπτη.

Αποστολή των κατάλληλων λύσεων σε κάθε δανειολήπτη με το Τυποποιημένο Έγγραφο Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης, σε χρονικό διάστημα που δεν θα υπερβαίνει τους τέσσερις (4) μήνες. Εντός 15 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της οφείλετε :

α) Να παράσχετε εγγράφως τη συναίνεση σας στην προτεινόμενη λύση ή β) Να δηλώσετε εγγράφως τυχόν αντιπρόταση σας ή

γ) Να δηλώσετε εγγράφως την άρνηση σας να συναινέσετε στην προτεινόμενη λύση.

Σε περίπτωση υποβολής αντιπρότασης αυτή αξιολογείται το αργότερο εντός δύο μηνών από

την παραλαβή της. Εφόσον υπάρξει αδυναμία εξεύρεσης λύσης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης, η Δ.Ε.Κ ολοκληρώνεται και η Τράπεζα δικαιούται να προβεί σε όλες τις νόμιμες ενέργειες για την αναγκαστική είσπραξη της οφειλής.

Στάδιο 5. Υποβολή ένστασης.

Οι δανειολήπτες οι οποίοι έχουν λάβει έγγραφη ειδοποίηση ότι έχουν χαρακτηρισθεί ως «Μη συνεργάσιμος δανειολήπτης», έχουν δικαίωμα να υποβάλλουν ένσταση σε οποιοδήποτε Κατάστημα της Τράπεζας εντός προθεσμίας 30 ημερών από την παραλαβή της σχετικής επιστολής. Η απόφαση της Επιτροπής Ενστάσεων θα σας γνωστοποιείται εγγράφως εντός προθεσμίας τριών (3) μηνών από την υποβολή της ένστασης. Δικαίωμα προσφυγής στη διαδικασία ενστάσεων έχετε μία φορά.

Ενδεικτικοί τύποι ρυθμίσεων

Ο τύπος της ρύθμισης αποφασίζεται από την Τράπεζα έπειτα από την αξιολόγηση του αιτήματος με βάση : οικονομικά δεδομένα και συμπεριφορά, την αποτίμηση της περιουσιακής κατάστασης του δανειολήπτη, των εύλογων δαπανών διαβίωσης, την τρέχουσα και την αναμενόμενη ικανότητα αποπληρωμής της οφειλής, τη βιωσιμότητα της επιχείρησης.

Οι λύσεις ρύθμισης διαχωρίζονται σε :

-Βραχυπρόθεσμες. Έχουν διάρκεια μικρότερη των 2 ετών και επιλέγονται σε περιπτώσεις που οι δυσκολίες αποπληρωμής κρίνονται προσωρινές. Ενδεικτικά : καταβολή μόνο τόκων, περίοδος χάριτος, μειωμένες δόσεις.

-Μακροπρόθεσμες. Έχουν διάρκεια μεγαλύτερη των 2 ετών και στόχο τη μείωση της δόσης, σε συνδυασμό ενδεχομένως με την αύξηση του αριθμού τους, λαμβάνοντας υπόψη και την εκτιμώμενη μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής.

-Οριστικής διευθέτησης. Οριστική εξόφληση ή οριστική τακτοποίηση των οφειλών με οιονδήποτε άλλο τρόπο όπως ενδεικτικά, η εφάπαξ καταβολή ή άλλη ισοδύναμου αποτελέσματος μεταβίβαση ή και ρευστοποίηση περιουσίας, υπό τους περιορισμούς της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας.

Ενημέρωση για την προστασία των προσωπικών δεδομένων

Η Τράπεζα υποχρεούται να διαβιβάζει στοιχεία αναφορικά με τις οφειλές στο διατραπεζικό σύστημα που τηρεί η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε (ΣΣΧ) για τους σκοπούς της προστασίας της εμπορικής πίστης και της εξυγίανσης των οικονομικών συναλλαγών

Φορείς παροχής συμβουλευτικής συνδρομής

Μεσολαβητή Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών
(Μασσαλίας 1, 10680 Αθήνα, www.hobis.gr,
Τ. 10 4 40, Ζ10 3376700,
F: 210 3238821,
info@hobis.gr)

Συνήγορος του Καταναλωτή
www.synigoroskatanaloti.gr
grammateia@synigoroskatanaloti.gr.
Αλεξάνδρας 144 , 11471 Αθήνα
Τηλ. 2106460862,2106460814,2106460612

Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
www.efpolis.gr
1520@efpolis.gr
Πλατεία Κάνιγγος, 10181 Αθήνα

Ένωση Ελληνικών Τραπεζών
www.hba.gr
hba@hba.gr
Αμερικής 21^Α , 10672 Αθήνα

Η Olympus Bank βρίσκεται πάντα δίπλα στους συνεταίρους της, διευκολύνοντας τους και αποδεικνύοντας ότι αποτελεί ένα ισχυρό χρηματοπιστωτικό ίδρυμα που ενισχύει την τοπική οικονομία και την επιχειρηματικότητα.

Ελάτε τώρα στο Κατάστημα εξυπηρέτησης σας, να βρούμε την ιδανική ΛΥΣΗ που σας ταιριάζει!

Πληροφορίες και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας:
<https://dramabank.gr/>

Σημεία επικοινωνίας:

Συνεταιριστική Τράπεζα Όλυμπος
Μ. Αλεξάνδρου 7, 661 32, Δράμα
Τ. 801 101 0555 Ε. hello@olympusbank.gr