

Ενημερωτικό Φυλλάδιο

Προς τους Δανειολήπτες με Οικονομικές Δυσχέρειες



Η Attica Bank είναι σταθερά δίπλα σας, έτοιμη να σας παρέχει την καλύτερη δυνατή αντιμετώπιση τυχόν δυσκολιών που αντιμετωπίζετε με την αποπληρωμή των δανείων σας.

Ενημερωθείτε για τη σύγχρονη, αποτελεσματική και ευέλικτη διαδικασία αντιμετώπισης των οφειλών σας.

 attica bank



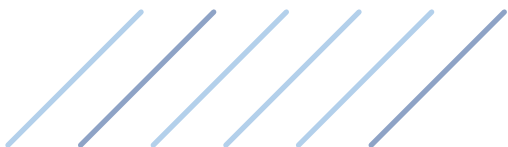
Κώδικας Δεοντολογίας του Ν.4224/2013

Στις 27 Αυγούστου του 2014, η Τράπεζα της Ελλάδος θέσπισε τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013 (Φ.Ε.Κ. Β 2289/2014), βάσει του οποίου τα Πιστωτικά Ιδρύματα της χώρας καλούνται να προσαρμόσουν τη διαδικασία αντιμετώπισης των πελατών τους που παρουσιάζουν ή ενδέχεται να παρουσιάσουν αδυναμία στην κάλυψη των δανειακών τους υποχρεώσεων.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας 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 καταγγελθεί
- ▶ δεν έχει επιδιωχθεί η υπαγωγή τους στο Ν. 3869/2010 ή στον Πτωχευτικό Κώδικα
- ▶ δεν έχουν παραπεμφθεί σε διαμεσολάβηση (Ν. 3898/2010)

Στο πλαίσιο αυτό, η Attica Bank σχεδίασε τη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων με γνώμονα την **έγκαιρη αντιμετώπιση οικονομικών προβλημάτων που τυχόν αντιμετωπίζετε και την εξεύρεση κατάλληλης λύσης, καθώς και τη γρήγορη και αποτελεσματική εξυπηρέτησή σας.**





1 Συνεργάσιμος Δανειολήπτης

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 στους δανειστές ή σε όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό τους.

Είναι διαθέσιμος σε επικοινωνία με το 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 διά του αντικλήτου του, με κάθε πρόσφορο τρόπο, εντός 15 εργάσιμων ημερών.

Προβαίνει, είτε αυτοπροσώπως, είτε διά του αντικλήτου του, σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών προς το δανειστή ή όποιων 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 το δανειστή ή όποιων ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του.

Προβαίνει, είτε αυτοπροσώπως, είτε διά του αντικλήτου του, σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών προς το δανειστή ή όποιων 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 το δανειστή ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας.



2 Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης (ΕΔΔ)

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.ά.

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 διαβίωσης του.

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

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 του δανείου 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.



Πως λειτουργεί στην πράξη

Στην περίπτωση δανειολήπτη - φυσικού προσώπου, η Τράπεζα χορηγεί το έντυπο «Τυποποιημένη Κατάσταση Οικονομικής Πληροφόρησης» και προσκαλεί αυτόν σε συμπλήρωση και προσκόμιση όλων των ζητούμενων από την Τράπεζα στοιχείων και δικαιολογητικών, 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, η Τράπεζα προσκαλεί αυτόν σε υποβολή όλων των στοιχείων οικονομικής πληροφόρησης που του υποδεικνύει.

Οι πληροφορίες αυτές θα αξιοποιούνται σε συνδυασμό με άλλα δεδομένα, ώστε να αξιολογηθεί κατά περίπτωση:

Μετά από αυτήν 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.

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

4

Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ)

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 καταγγελθεί, β. οι δανειολήπτες που έχουν επιδώσει την υπαγωγή τους στο Ν. 3869/ 2010 ή στον Πτωχευτικό Κώδικα και γ. οι διαφορές που έχουν παραπεμφθεί σε διαμεσολάβηση (Ν. 3898/ 2010).



- 1 **Επικοινωνία Δανειολήπτη – Attica Bank**
- 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: Έγγραφο 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: Κατάθεση απαιτούμενων δικαιολογητικών (ενδεικτικά: ΤΥ.Κ.Ο.Π., Ε1, Ε9, Οικονομικές Καταστάσεις Επιχειρήσεων) στο πλαίσιο της ένταξης δανειολήπτη στη ΔΕΚ.

Στάδιο 3: Αξιολόγηση όλων των υποβληθέντων στοιχείων σε συνδυασμό με άλλα οικονομικά δεδομένα, καθώς και τις οικονομικές καταστάσεις των επιχειρήσεων.

Στάδιο 4: Παρουσίαση προτεινόμενης λύσης και έγγραφη ενημέρωση του δανειολήπτη μέσω του Τυποποιημένου Εγγράφου Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης.

Μετά από την παρουσίαση της προτεινόμενης λύσης, θα πρέπει ο δανειολήπτης να ανταποκριθεί εγγράφως εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών, προκειμένου είτε να συναινέσει, είτε να αντιπροτείνει ή να αρνηθεί την πρόταση την οποία έλαβε.

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

5

Ενδεικτικές Προτεινόμενες Λύσεις



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

6

Συνέπειες Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη

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 ημερολογιακών ημερών, γνωστοποιώντας του τις συνέπειες που θα ακολουθήσουν και θα αφορούν σε περαιτέρω νομικές ενέργειες για τη 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 εναπομένον υπόλοιπο, το οποίο θα εκτοκίζεται σύμφωνα με την ισχύουσα τιμολογιακή πολιτική της Τράπεζας και της κείμενης νομοθεσίας, εκτός και εάν άλλως συμφωνηθεί εγγράφως από τα δύο μέρη.

7

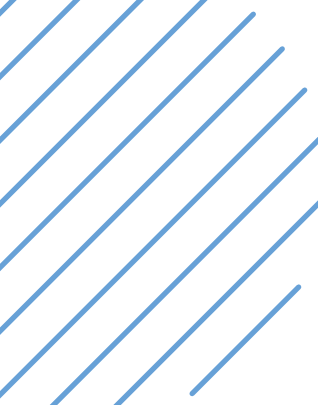
Φορείς Διαβίβασης Στοιχείων για τις Καθυστερούμενες Καταβολές του Δανειολήπτη

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

8

Φορείς Συμβουλευτικής Υποστήριξης Δανειοληπτών

Μπορείτε να ζητήσετε συνδρομή και πρόσθετες πληροφορίες για την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας στους φορείς που εκάστοτε θα ορίζονται, ειδικά για το σκοπό αυτό, κατ' εφαρμογή του άρθρου 1 (iv) του Ν. 4224/ 2013 ή άλλων σχετικών διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας. Για πληροφορίες σχετικά με τους αρμόδιους φορείς, μπορείτε να επισκεφθείτε την ηλεκτρονική διεύθυνση www.hba.gr



#allazoumemazi



210 3669000, 210 3669600
801 11 500 90



www.atticabank.gr



Σε περισσότερα από 80 σημεία σε όλη την Ελλάδα
και σε όλα τα σημεία στην Ελλάδα με το σήμα EURONET