



Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων:

Στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας, η Τράπεζα έχει θεσπίσει συγκεκριμένη «Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων» (Δ.Ε.Κ)

Σε ποιους απευθύνεται η Δ.Ε.Κ:

- **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 υπερέβη κατά μέσο όρο το ποσό του Ευρώ 1.000.000).
- Η Δ.Ε.Κ. εφαρμόζεται **μία (1) φορά** για κάθε οφειλή και ισχύει για όλους τους εμπλεκόμενους στην οφειλή (πιστούχους/συνοφειλέτες/εγγυητές).
- **Ποιοι εξαιρούνται:**
 - Οι απαιτήσεις από συμβάσεις που έχουν ήδη καταγγελθεί πριν από την 1.1.2015 ή οι απαιτήσεις από συμβάσεις που έχουν καταγγελθεί μετά την 1.1.2015 και για τις οποίες έχει εφαρμοσθεί ήδη μία (1) φορά η Δ.Ε.Κ.
 - Οι απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη που έχει υποβάλει αίτηση υπαγωγής στον Ν. 3869/2010, για την οποία έχει ορισθεί δικάσιμος.
 - Οι απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη κατά του οποίου τρίτοι πιστωτές έχουν κινήσει δικαστικές ενέργειες για την εξασφάλιση χρεών προς αυτούς.
 - Οι απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη που έχει ήδη τεθεί σε καθεστώς εκκαθαρίσεως, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Η Τράπεζα οφείλει να εντάξει στο Στάδιο 3 της Δ.Ε.Κ. δανειολήπτη, εφόσον αυτός προσέλθει και υποβάλει με δική του πρωτοβουλία την απαιτούμενη κατά τον Κώδικα Δεοντολογίας πληροφόρηση για την αξιολόγηση της ικανότητας αποπληρωμής των οφειλών του, ανεξαρτήτως εάν υπάγεται στις παραπάνω εξαιρούμενες περιπτώσεις των περ. α και β.

Στάδιο 1: Επικοινωνία Δανειολήπτη-Τράπεζας

A. Τρέχουσα Επικοινωνία

Σε κάθε περίπτωση καθυστέρησης οφειλής, εξειδικευμένα στελέχη μας επιχειρούν να επικοινωνήσουν μαζί σας για την ενημέρωσή σας και τη διερεύνηση, σε περίπτωση αδυναμίας πληρωμής, τυχόν εναλλακτικής λύσης για την αποπληρωμή σας.

Επιπλέον, η Τράπεζα αποστέλλει μέσω αυτοματοποιημένης διαδικασίας ηλεκτρονικά μηνύματα ενημέρωσής σας (SMS), καθώς και των εγγυητών των συμβάσεών σας, με τυποποιημένο κείμενο, ανάλογα με τον αριθμό των ημερών που η οφειλή σας είναι σε καθυστέρηση.

Επιπλέον, η Παγκρήτια Τράπεζα έχει δώσει τη δυνατότητα σε όλους τους πελάτες της για την παραλαβή από κάθε Κατάστημα ή ανέξοδα μέσω email αναλυτικής κίνησης των λογαριασμών που τηρεί στην Τράπεζα.

B. Τυποποιημένη Επικοινωνία βάσει του Κώδικα Δεοντολογίας

Επιπλέον των ανωτέρω, εφόσον η οφειλή σας **υπερβεί τις εξήντα (60) ημερολογιακές** ημέρες καθυστέρησης, θα λάβετε από την Τράπεζα, εντός των **επόμενων τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών** γραπτή ειδοποίηση με συστημένη επιστολή, ή με αυτοπρόσωπη



παράδοση, ή με ηλεκτρονική μορφή για την ένταξή σας στη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ).

Πέραν των σχετικών πληροφοριών που θα περιλαμβάνει η συγκεκριμένη ειδοποίηση, η Τράπεζα θα σας καλεί να υποβάλετε στο Κατάστημα με το οποίο συνεργάζεσθε τα απαραίτητα έντυπα και δικαιολογητικά που σχετίζονται με την τρέχουσα οικονομική σας κατάσταση **εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών** από την παραλαβή της επιστολής και θα σας ενημερώνει για τις συνέπειες της τυχόν μη ανταπόκρισής σας.

Γ. «Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας» για τον Κώδικα Δεοντολογίας

- **Για φυσικά πρόσωπα:**

Οποιοδήποτε των καταστημάτων του Δικτύου της Παγκρήτιας Τράπεζας παρέχει διευκρινίσεις ή/και τυχόν έντυπο υλικό και

Η ηλεκτρονική διεύθυνση www.pancretabank.gr

- **Για επιχειρήσεις:**

✓ Το Κατάστημα εξυπηρέτησης σας

✓ Ο αρμόδιος Υπάλληλος Διαχείρισης του Λογαριασμού σας

Στάδιο 2:

Συγκέντρωση και υποβολή οικονομικών στοιχείων και άλλων πληροφοριών σχετικά με τον δανειολήπτη και τους εγγυητές.

Συμπληρώστε και προσκομίστε στην Τράπεζα **εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών** από την παραλαβή της έγγραφης ειδοποίησης, ένα από τα παρακάτω έντυπα, αναλόγως της κατηγορίας στην οποία εντάσσεστε:

- Για τα φυσικά πρόσωπα, την **«Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση (ΤΟΚ)»** που θα προσκομίσετε στο Κατάστημα με το οποίο συνεργάζεστε, συνοδευόμενη από τα απαραίτητα δικαιολογητικά που αναφέρονται στο **Έντυπο Υποχρεωτικών Δικαιολογητικών Φυσικών Προσώπων**.
- Για τις επιχειρήσεις, το **«Τυποποιημένο Έντυπο Υποβολής Οικονομικής Κατάστασης Πληροφόρησης»** το οποίο θα το προσκομίσετε στο Κατάστημα με το οποίο συνεργάζεστε, συνοδευόμενο από τα απαραίτητα δικαιολογητικά που αναφέρονται, όπως επίσης και την **«Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση (ΤΟΚ)» για κάθε ένα Φ.Π. που ενέχεται** στις οφειλές της επιχείρησης.

Τα παραπάνω στοιχεία είναι απολύτως απαραίτητα για την ορθή αξιολόγηση της οικονομικής σας κατάστασης και την υποβολή της καταλληλότερης για εσάς πρότασης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης των οφειλών σας.

Τα ανωτέρω έντυπα είναι διαθέσιμα σε όλα τα Καταστήματα της Παγκρήτιας Τράπεζας, καθώς και στην ιστοσελίδα της (www.pancretabank.gr), στην ειδική ενότητα "Κώδικας Δεοντολογίας του Ν.4224/2013".

Στάδιο 3:

Αξιολόγηση Οικονομικών στοιχείων

Η Τράπεζα με βάση τα υποβληθέντα στοιχεία προχωρά στην αξιολόγησή τους με σκοπό την εύρεση της καταλληλότερης και πλέον βιώσιμης λύσης για την αποπληρωμή των οφειλών σας, τα χαρακτηριστικά και την αξία των περιουσιακών στοιχείων των ενεχομένων και τις συνολικές οφειλές σας έναντι της Τράπεζας, των άλλων πιστωτικών ιδρυμάτων, του Δημοσίου και των φορέων κοινωνικής ασφάλισης, όπως επίσης και των δεδομένων που η



Τράπεζα είτε διαθέτει από τη συνεργασία της μαζί σας, είτε συλλέγει από βάσεις δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς, όπως η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.

Κατά την αξιολόγηση των υποβληθέντων στοιχείων ενδέχεται να επικοινωνήσουμε μαζί σας για την προσκόμιση πρόσθετων στοιχείων ή/και δικαιολογητικών εντός συγκεκριμένων χρονικών ορίων, σε περίπτωση που αυτά κρίνονται αναγκαία για την αξιολόγηση των οικονομικών σας δυνατοτήτων.

Στάδιο 4: Υποβολή κατάλληλης λύσης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης των οφειλών του κάθε δανειολήπτη.

Αφού ολοκληρωθεί η αξιολόγηση, η Παγκρήτια Τράπεζα θα σας ενημερώσει προφορικά, αλλά και εγγράφως για τη λύση/εις που κρίθηκε/αν ως καταλληλότερη/ες για εσάς με περιγραφή των όρων της/ων λύσης /ων ώστε να επιλέξετε την προσφορότερη για εσάς.

Εφόσον χρειάζεστε βοήθεια για την αξιολόγηση των προτεινόμενων λύσεων, αρμόδια στελέχη της Τράπεζας θα σας παρέχουν εξειδικευμένη πληροφόρηση και διευκρινίσεις. Εφόσον επιθυμείτε τη συνδρομή ανεξάρτητου κρατικού φορέα, μπορείτε να απευθυνθείτε σε Φορείς Παροχής Συμβουλευτικής Συνδρομής (βλ. Ενότητα «Φορείς Πληροφόρησης και Συμβουλευτικής Συνδρομής»).

Μετά την ενημέρωσή σας για την προτεινόμενη λύση πρέπει να ανταποκριθείτε εγγράφως εντός δεκαπέντε

(15) εργασίμων ημερών, προκειμένου είτε να συναινέσετε, είτε να αντιπροτείνετε εναλλακτική λύση, είτε να αρνηθείτε την πρότασή μας.

Εφόσον υποβάλλετε αντιπρόταση, αυτή θα αξιολογηθεί από την Τράπεζα το **αργότερο εντός δύο (2) μηνών** από την παραλαβή της. Εφόσον η αντιπρόταση δε γίνει αποδεκτή, η Τράπεζα δύναται είτε να επαναφέρει την αρχική της πρόταση, είτε να υποβάλει νέα πρόταση, η οποία θα είναι και η τελική.

Στάδιο 5: Υποβολή ένστασης δανειολήπτη.

Εάν έχετε λάβει έγγραφη ενημέρωση από την Παγκρήτια Τράπεζα ότι έχετε ήδη χαρακτηριστεί ως “Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης”, μπορείτε **εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών** από την παραλαβή της σχετικής γνωστοποίησης, να υποβάλετε -όχι να αποστείλετε- ένσταση με όλα τα υποστηρικτικά δικαιολογητικά στη διαδικασία που ακολουθήθηκε για την ως άνω κατηγοριοποίηση, στο “Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας” του Καταστήματος της Τράπεζας στο οποίο υποβάλατε την οικονομική σας κατάσταση, σύμφωνα με τα παραπάνω.

Για τον σκοπό αυτό, εάν επιθυμείτε, έχετε τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσετε το τυποποιημένο Έντυπο Ενστάσεων της Τράπεζας, το οποίο μπορείτε να αναζητήσετε στο ως άνω “Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας” ή στην ιστοσελίδα της Παγκρήτιας Τράπεζας (www.pancretabank.gr).

Η δυνατότητα υποβολής ένστασης παρέχεται **μόνο μία φορά** μετά την εφαρμογή της Δ.Ε.Κ. για κάθε οφειλή.

Σε περίπτωση που υποβάλετε ένσταση, η Παγκρήτια Τράπεζα θα σας ενημερώσει για την απόφαση της αρμόδιας Επιτροπής Ενστάσεων **εντός τριμήνου** είτε από την ημερομηνία υποβολής της, είτε από την ημερομηνία υποβολής τυχόν συμπληρωματικών στοιχείων που ζητήθηκαν από την Τράπεζα.