



ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ

**Ενημερωτικό Έντυπο
προς τους
Δανειολήπτες με
οικονομικές
δυσχέρειες**

ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΤΟΥ Ν. 4224/2013



Η Παγκρήτεια Συνεταιριστική Τράπεζα, γνωρίζοντας τις επιπτώσεις της δυσμενούς οικονομικής συγκυρίας στην οποία έχει περιέλθει η χώρα, καθώς και του κοινωνικού αντίκτυπου αυτών, δεσμεύεται να βοηθήσει τους πελάτες της που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες, ως προς την αναζήτηση λύσης για τη διαχείριση των δανείων τους σε καθυστέρηση, στο πλαίσιο πάντα των οικονομικών δυνατοτήτων τους.

Στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013, όπως αναθεωρημένος ισχύει σύμφωνα με την υπ' αριθμόν 195/1/29.07.2016 απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων (ΕΠΑΘ) της Τράπεζας της Ελλάδος (ΤτΕ), θεσπίζονται οι γενικές αρχές συμπεριφοράς και υιοθετούνται οι πρακτικές, που έχουν ως στόχο την ενίσχυση του κλίματος εμπιστοσύνης, την αμοιβαία δέσμευση και την ανταλλαγή της αναγκαίας πληροφόρησης και ενημέρωσης, μεταξύ Τράπεζας και δανειολήπτη με στόχο την επιλογή της καταλληλότερης λύσης για τις μη εξυπηρετούμενες οφειλές των οποίων η σύμβαση δεν έχει καταγγελθεί.

Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.)

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).

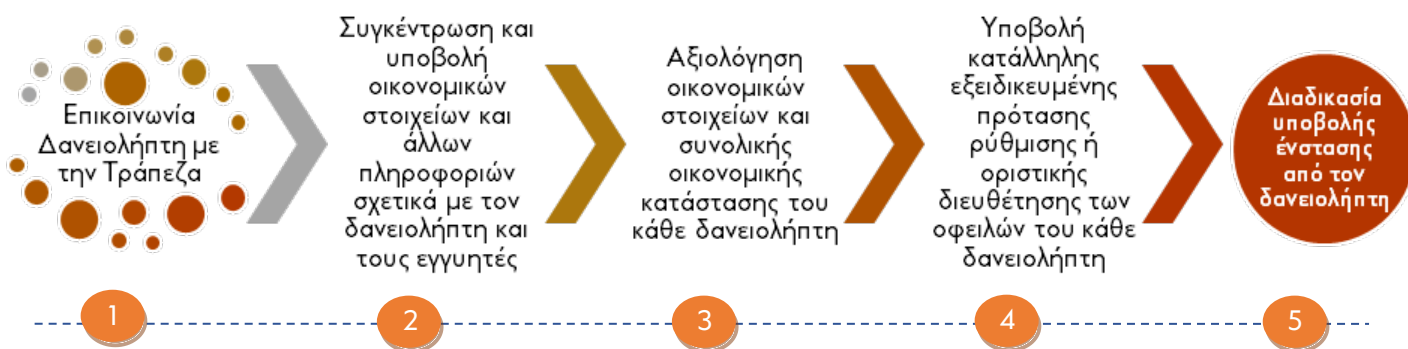
Η Δ.Ε.Κ. εφαρμόζεται **μία (1) φορά** για κάθε οφειλή και ισχύει για όλους τους εμπλεκόμενους στην οφειλή (πιστούχους/συνοφειλέτες/εγγυητές).

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 εκκαθάρισης, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.



Η διαδικασία της ΔΕΚ ολοκληρώνεται σε πέντε στάδια:



Στάδιο 1: Επικοινωνία Δανειολήπτη-Τράπεζας

A. Τρέχουσα Επικοινωνία

Σε κάθε περίπτωση καθυστέρησης οφειλής, εξειδικευμένα στελέχη μας επιχειρούν να επικοινωνήσουν μαζί σας για τη 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 συμβάσεων 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 **επομένων τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών** γραπτή ειδοποίηση, (με συστημένη επιστολή ή αυτοπρόσωπη παράδοση σε εσάς τον ίδιο ή σε εξουσιοδοτημένο από εσάς εκπρόσωπο ή με ηλεκτρονική μορφή), για την ένταξή σας στη ΔΕΚ.

Πέραν των σχετικών πληροφοριών που θα περιλαμβάνει η συγκεκριμένη ειδοποίηση, η Τράπεζα θα σας καλεί να υποβάλετε στο Κατάστημα με το οποίο συνεργάζεστε, τα απαραίτητα έντυπα και δικαιολογητικά που σχετίζονται με την τρέχουσα οικονομική σας κατάσταση **εντός δεκαπέντε (15) εργασίμων 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:

- Τα καταστήματα του Δικτύου της Παγκρήτας Τράπεζας που μπορείτε να απευθυνθείτε προκειμένου να ζητήσετε συνδρομή, διευκρινίσεις ή/και τυχόν έντυπο υλικό.
- Η ηλεκτρονική διεύθυνση www.pancretabank.gr.

Για επιχειρήσεις:

- ✓ Το Κατάστημα εξυπηρέτησής 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 εντάσσεται:

- Για τα φυσικά πρόσωπα την «**Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση (ΤΟΚ)**» που θα την προσκομίσετε στο Κατάστημα με το οποίο συνεργάζεστε, συνοδευόμενο 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 /εων 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) εργάσιμων 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.

Πρόσθετες Πληροφορίες

“Συνεργάσιμος Δανειολήπτης”

Σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας, θεωρείστε “Συνεργάσιμος Δανειολήπτης” έναντι της Τράπεζας όταν:

- α) παρέχετε στην Τράπεζα πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας** (π.χ. αριθμό τηλεφώνου, ηλεκτρονική διεύθυνση κ.λπ.) και προβαίνετε σε ορισμό προσώπου ως αντικλήτου επικοινωνίας για κάθε περίπτωση που εσείς ο ίδιος δεν είστε διαθέσιμος,
- β) είστε διαθέσιμος για επικοινωνία** με την Τράπεζα και ανταποκρίνεστε με ειλικρίνεια και σαφήνεια σε κλήσεις και σε επιστολές εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών,
- γ) προβαίνετε σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών προς την Τράπεζα αναφορικά με την τρέχουσα οικονομική σας κατάσταση** εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την ημέρα μεταβολής της ή από την ημέρα που θα σας ζητήσουμε σχετικές πληροφορίες,
- δ) προβαίνετε σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση** πληροφοριών προς την Τράπεζα, οι οποίες θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στη μελλοντική οικονομική σας κατάσταση (π.χ. απώλεια κυριότητας περιουσιακών στοιχείων, ανακοίνωση απόλυσης κ.λπ.) εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα περιέλθουν σε γνώση σας και
- ε) συναινείτε σε διερεύνηση προτάσεων ρυθμίσεως ή αναδιάρθρωσης** των οφειλών σας, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας.

“Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης”

Εάν δεν ισχύουν οι προϋποθέσεις που αναφέρονται στην προηγούμενη παράγραφο, ενώ παράλληλα η οφειλή σας παραμένει ληξιπρόθεσμη, θα χαρακτηριστείτε ως “Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης”. Στην περίπτωση αυτή θα σας ενημερώσουμε εγγράφως για τα εξής:

- ότι έχετε κατηγοριοποιηθεί ως “Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης” και κατόπιν τούτου, εάν δεν εξοφλήσετε άμεσα τη ληξιπρόθεσμη οφειλή σας, θα επέλθουν οι εξής συνέπειες:
 - ✓ καταγγελία χρηματοδοτικών σας συμβάσεων,
 - ✓ δικαστικές σε βάρος σας ενέργειες για την αναγκαστική είσπραξη των απαιτήσεων της Τραπέζας (π.χ. έκδοση διαταγής πληρωμής),
 - ✓ επιβολή κατάσχεσης και πλειστηριασμός περιουσιακών στοιχείων δανειολήπτη και εγγυητών,
- ότι μέχρι την ολοσχερή εξόφληση της οφειλής σας εσείς και οι τυχόν λοιποί συνενεχόμενοι θα συνεχίσετε να ευθύνεστε έναντι της Τραπέζης,
- ότι αποκλείεστε από ειδικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας (Ν. 3869/2010 και Ν. 4354/2015).



“Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης”

Κατά την αξιολόγηση των οικονομικών σας στοιχείων, εφόσον είστε Φυσικό Πρόσωπο (ιδιώτης/ελεύθερος επαγγελματίας/ατομική επιχείρηση), η Παγκρήτια Τράπεζα λαμβάνει υπ’ όψιν, σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας και το επίπεδο των “εύλογων δαπανών διαβίωσης”.

Ο υπολογισμός των “εύλογων δαπανών διαβίωσης” στηρίζεται στα στοιχεία της στατιστικής Έρευνας Οικογενειακών Προϋπολογισμών (Ε.Ο.Π.), η οποία διενεργείται κάθε έτος από την Ελληνική Στατιστική Αρχή (η σχετική μεθοδολογία και το ενημερωτικό σημείωμα είναι διαθέσιμα στις ακόλουθες ηλεκτρονικές διευθύνσεις: www.efpolis.gr/el/component/remository/?func=fileinfo&id=315, www.hba.gr).

Για τον προσδιορισμό αυτών των δαπανών λαμβάνονται υπ’ όψιν όλες οι βασικές δαπάνες διαβίωσης των νοικοκυριών, εξαιρουμένων του ενοικίου για κύρια κατοικία και τυχόν περιουσιακών στοιχείων. Για αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις “εύλογες δαπάνες διαβίωσης”, επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (<http://www.hba.gr>).

“Ενδεικτικές Λύσεις Διευθέτησης Οφειλής”

Με σκοπό την υποστήριξη των πελατών της στην **εύρεση βιώσιμων λύσεων εξυπηρέτησης της οφειλής** τους, η τράπεζα μας έχει αναπτύξει ένα ευρύ φάσμα προτάσεων που μπορεί να σας προτείνει με βάση τις δυνατότητες σας. Ενδεικτικά παραθέτονται οι ακόλουθες:

Βραχυπρόθεσμες λύσεις

- Καταβολή μόνο τόκων κατά τη διάρκεια της βραχυπρόθεσμης περιόδου
- Μειωμένες δόσεις κατά διάρκεια βραχυπρόθεσμης περιόδου
- Περίοδος χάριτος κατά την οποία αναστέλλονται οι καταβολές δόσεων
- Κεφαλαιοποίηση ληξιπρόθεσμων οφειλών

Μακροπρόθεσμες λύσεις

- Παράταση διάρκειας αποπληρωμής του δανείου
- Μόνιμη ή προσωρινή μείωση του επιτοκίου του δανείου ή αλλαγή τύπου συμβατικού επιτοκίου
- Προσαρμογή των δόσεων λαμβάνοντας υπόψη την εποχικότητα στη ρευστότητα του δανειολήπτη
- Διαχωρισμός του ποσού της οφειλής σε τμήματα για το καθένα από τα οποία συμφωνείται διαφορετικός τρόπος αποπληρωμής ή εξόφλησης

Οριστικές Λύσεις

- Εθελοντική παράδοση ενυπόθηκου ακινήτου
- Εθελοντική εκποίηση ενυπόθηκου ακινήτου
- Διακανονισμός απαιτήσεων

“Φορείς Πληροφόρησης και Συμβουλευτικής Συνδρομής”

- ✓ Συνήγορος του Καταναλωτή (Λ. Αλεξάνδρας 144, 11471 Αθήνα, Τηλέφωνα: 210-6460862 / 210-6460814 / 210-6460612/210-6460734/210-6460458, fax:210 6460414, e-mail: grammateia@synigoroskatanaloti.gr, ιστοσελίδα:www.synigoroskatanaloti.gr)
- ✓ Διαπιστευμένοι μεσολαβητές του άρθρου 7 του Ν. 3898/2010
- ✓ Κάθε άλλος φορέας καταχωρημένος στο μητρώο του αρ. 18 της Υ.Α. 70330 Οικ./09.07.15



“Χρήσιμες επαφές και σύνδεσμοι”

Ελληνική Ένωση Τραπεζών :

Αμερικής 21^ο, 10672 Αθήνα, τηλ.: 210-3386500 email : hba@hba.gr και ηλεκτρονική διεύθυνση : www.hba.gr

Τράπεζα της Ελλάδος (ΤτΕ) :

Ελευθερίου Βενιζέλου 21, 10250 Αθήνα, τηλ.: 210 3201111, ηλεκτρονική διεύθυνση : www.bankofgreece.gr

Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛ.ΣΤΑΤ.) :

Πειραιώς 46 & Επονιτών, 18510 Πειραιάς, τηλ.: 213 1352000, ηλεκτρονική διεύθυνση : www.statistics.gr

“Φορείς Διαβίβασης Στοιχείων - Προσωπικά Δεδομένα”

Η Τράπεζα θα διαβιβάσει στοιχεία σχετικά με τα δεδομένα οικονομικής συμπεριφοράς των ενεχομένων σε δανεισμό στη διατραπεζική βάση δεδομένων της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.

Για κάθε πληροφορία σχετικά με τη διευθέτηση των οφειλών σας στην Τράπεζά μας μπορείτε να απευθυνθείτε στο κατάστημα συνεργασίας σας ή στην ιστοσελίδα της Τράπεζάς μας www.pancretabank.gr.