



ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ
ΤΡΑΠΕΖΑ ΣΕΡΡΩΝ

**ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ
ΦΥΛΛΑΔΙΟ
ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ**

Κώδικας Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013

Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ)



Η Συνεταιριστική Τράπεζα Σερρών, αντιλαμβανόμενη την τρέχουσα δυσχερή οικονομική συγκυρία και στο πλαίσιο της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ), που καθιερώνεται με τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013, δεσμεύεται να βοηθήσει τους πιστούχους – μέλη της, που αποδεδειγμένα αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες, να βρουν λύση στη διαχείριση των δανείων τους σε καθυστέρηση.

Μέσω της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων, Τράπεζα και δανειολήπτης μπορούν να οδηγηθούν στην κατάλληλη λύση για τη ρύθμιση ή την οριστική διευθέτηση των οφειλών που βρίσκονται σε καθυστέρηση. Επομένως, υπάρχουν λύσεις και επιλογές !

Σε ποιους απευθύνεται

Αφορά όλους τους δανειολήπτες, φυσικά Πρόσωπα (ιδιώτες / ατομικές επιχειρήσεις / ελεύθερους επαγγελματίες) και νομικά Πρόσωπα (επιχειρήσεις) που:

- αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες και αδυνατούν να τηρήσουν το πρόγραμμα αποπληρωμής των οφειλών τους,
- η μεταβολή της οικονομικής τους κατάστασης εκτιμάται ότι θα οδηγήσει άμεσα σε αδυναμία τήρησης των δανειακών τους υποχρεώσεων

και ισχύει για όλους τους συνενεχόμενους στην οφειλή (συνοφειλέτες / εγγυητές).

Ποιες οφειλές αφορά

Κάθε μορφής οφειλή (ακόμα και από κατάπτωση εγγυητικών), ανεξαρτήτως ποσού, η σύμβαση της οποίας δεν έχει καταγγελθεί, με εφαρμογή των διατάξεων από 01.01.2015.

Τα οφέλη

1. Η συνεργασία Τράπεζας - δανειολήπτη επιτρέπει την έγκαιρη εξεύρεση της κατάλληλης

λύσης αφού πραγματοποιείται στο πλαίσιο κλίματος εμπιστοσύνης και ειλικρινούς ανταλλαγής πληροφοριών.

2. Κάθε περίπτωση δανειολήπτη αντιμετωπίζεται ξεχωριστά αφού η Τράπεζα λάβει υπόψη όλα τα στοιχεία και τις πληροφορίες που τον αφορούν τηρώντας πάντα το πλαίσιο που ορίζουν οι αρχές της εμπιστευτικότητας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων.
3. Για την πρόταση ρύθμισης που υποβάλλεται σε δανειολήπτη φυσικό πρόσωπο λαμβάνεται υπόψη μεταξύ άλλων και το επίπεδο των «εύλογων δαπανών διαβίωσης».
4. Διασφαλίζονται η τήρηση των κανόνων διαφάνειας και η λεπτομερής ενημέρωση του δανειολήπτη.

Η εφαρμογή της ΔΕΚ ολοκληρώνεται σε πέντε (5) στάδια

1 Επικοινωνία δανειολήπτη – Τράπεζας

2 Υποβολή στοιχείων οικονομικής πληροφόρησης δανειολήπτη

3 Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων και συνολικής οικονομικής κατάστασης δανειολήπτη

4 Πρόταση κατάλληλης λύσης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης οφειλών δανειολήπτη

5 Υποβολή ένστασης δανειολήπτη

Τα στάδια εφαρμογής της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ)

Στάδιο 1:

Επικοινωνία δανειολήπτη - Τράπεζας

Δυσκολεύεστε να ανταποκριθείτε στις αποπληρωμές του δανείου σας;

Ανησυχείτε ότι μπορεί να προκύψουν στο μέλλον δυσκολίες ως προς την εμπρόθεσμη εξυπηρέτηση των δανειακών σας υποχρεώσεων;

Είναι πολύ σημαντικό να μας ενημερώσετε πολύ έγκαιρα για τις οικονομικές δυσκολίες που αντιμετωπίζετε, ώστε να μπορέσουμε να σας προτείνουμε τις καλύτερες δυνατές επιλογές.

Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας

Για φυσικά πρόσωπα:

Στο κεντρικό Κατάστημα της Τράπεζας στις Σέρρες ή στη θυρίδα της Ηράκλειας.

Για επιχειρήσεις: Το Κατάστημα Εξυπηρέτησής σας.

Τηλεφωνική εξυπηρέτηση από Δευτέρα έως Παρασκευή 08.00 – 15.00 στον τηλεφωνικό αριθμό της Τράπεζας 2321098030-50-60.

Η ιστοσελίδα της Συνεταιριστικής Τράπεζας Σερρών www.serrescoopbank.gr.

Στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013 η Τράπεζα θα επικοινωνήσει μαζί σας:

Εφόσον η οφειλή σας υπερβεί τις τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες καθυστέρησης. Η Τράπεζα θα σας αποστείλει ειδοποίηση (με συστημένη ή ηλεκτρονική επιστολή) για την ένταξή σας στη ΔΕΚ.

Εάν η οφειλή σας βρίσκεται ήδη σε καθυστέρηση άνω των 30 ημερών, τότε τη σχετική ειδοποίηση θα τη λάβετε το αργότερο εντός έξι (6) μηνών από την ημερομηνία, που τίθεται σε ισχύ ο Κώδικας Δεοντολογίας (01.01.2015). Η ειδοποίηση θα περιλαμβάνει αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις οφειλές σας και θα συνοδεύεται από το «Ενημερωτικό Φυλλάδιο - Κώδικας Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013» και τα Έντυπα Οικονομικής Πληροφόρησης.

Στάδιο 2:

Υποβολή στοιχείων οικονομικής πληροφόρησης δανειολήπτη

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:

- α) την «Τυποποιημένη Κατάσταση Οικονομικής Πληροφόρησης (ΤΥΚΟΠ)» για τα φυσικά πρόσωπα ή
- β) το «Τυποποιημένο Έντυπο Υποβολής Πληροφόρησης για επιχειρήσεις» για τις επιχειρήσεις.

συνοδευόμενα από τα απαραίτητα δικαιολογητικά που αναφέρονται στο «Έντυπο Υποχρεωτικών Δικαιολογητικών Φυσικών Προσώπων» ή στο «Έντυπο Υποχρεωτικών Δικαιολογητικών Νομικών Προσώπων» αντίστοιχα.

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

Εξειδικευμένα στελέχη της Τράπεζας, κατάλληλα καταρτισμένα, βρίσκονται στη διάθεσή σας να σας παρέχουν οποιαδήποτε πληροφορία ή διευκρίνιση ως προς τη συμπλήρωση των τυποποιημένων εντύπων σε οποιοδήποτε από τα παραπάνω ειδικά σημεία επικοινωνίας.

Η «Τυποποιημένη Κατάσταση Οικονομικής Πληροφόρησης (ΤΥΚΟΠ)» με το «Έντυπο Υποχρεωτικών Δικαιολογητικών Φυσικών Προσώπων» για τα φυσικά πρόσωπα καθώς και το «Τυποποιημένο Έντυπο Υποβολής Πληροφόρησης» με το «Έντυπο Υποχρεωτικών Δικαιολογητικών Νομικών Προσώπων» για τις επιχειρήσεις είναι διαθέσιμα σε όλα τα Καταστήματα της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα της www.serrescoopbank.gr

Αντιμετωπίζετε δυσκολία στην κατανόηση/συμπλήρωση;

Αναζητήστε συμβουλές στα Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας της Συνεταιριστικής Τράπεζας Σερρών ή απευθυνθείτε στους αρμόδιους ανεξάρτητους φορείς (βλ. Ενότητα «Φορείς παροχής συμβουλευτικής συνδρομής», σελ. 12).

Πώς θα υποβάλετε τα αναγκαία έγγραφα:

- Αν είστε φυσικό πρόσωπο, στο κεντρικό Κατάστημα της Τράπεζας στις Σέρρες ή στη θυρίδα της Ηράκλειας.
- Αν είστε επιχείρηση, στο Κατάστημα Εξυπηρέτησής σας.

Όσο πιο γρήγορα υποβάλετε τα έντυπα στην Τράπεζα τόσο πιο γρήγορα θα μπορούμε να ξεκινήσουμε την αξιολόγηση της οικονομικής σας κατάστασης.

Είναι σημαντικό να υποβάλετε στην Τράπεζα ακριβή και επικαιροποιημένα στοιχεία της οικονομικής σας κατάστασης για την ορθή αξιολόγηση των δεδομένων που σας αφορούν.

Μόνο έτσι θα είμαστε σε θέση να βρούμε μια βιώσιμη λύση στο πλαίσιο των οικονομικών δυνατοτήτων σας.

Η Τράπεζα, μετά την παραλαβή των παραπάνω εντύπων και δικαιολογητικών, μπορεί, στο πλαίσιο της επεξεργασίας και αξιολόγησής τους, να σας ζητήσει πρόσθετα οικονομικά στοιχεία και πληροφορίες αλλά και να αντλήσει αυτά από άλλες νόμιμες πηγές, με κάθε πρόσφορο νόμιμο μέσο.

Είναι σημαντικό να γνωρίζετε ότι αν υποβάλετε στην Τράπεζα ελλιπείς οικονομικές πληροφορίες, τότε η διαδικασία θα διαρκέσει περισσότερο, καθώς θα σας ζητηθούν συμπληρωματικά στοιχεία.

Στάδιο 3:

Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων και συνολικής οικονομικής κατάστασης δανειολήπτη

Η Τράπεζα, μετά την παραλαβή των οικονομικών σας στοιχείων, θα προχωρήσει στην αξιολόγησή τους με σκοπό την εξεύρεση της προσφορότερης για εσάς λύσης.

Στο πλαίσιο της αξιολόγησης, η Τράπεζα λαμβάνει υπόψη τα ακόλουθα:

- Την τρέχουσα οικονομική σας κατάσταση καθώς και των λοιπών συνευχομένων στην οφειλή σας.
- Τις συνολικές οφειλές σας έναντι της Τράπεζας ή και άλλων πιστωτικών ιδρυμάτων ή και έναντι του Δημοσίου και των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης.
- Την τρέχουσα δυνατότητα αποπληρωμής των οφειλών σας.
- Το ιστορικό της οικονομικής σας συμπεριφοράς.

- Την προβλεπόμενη ικανότητα αποπληρωμής των οφειλών σας, λαμβάνοντας υπόψη τις «Εύλογες δαπάνες διαβίωσης» (σελ. 11), εάν είστε φυσικό πρόσωπο.
- Την εμπορική αξία των υφιστάμενων σε εξασφάλιση των οφειλών σας προσημειωμένων ακινήτων.
- Την παροχή νέων πρόσθετων εξασφαλίσεων.
- Τυχόν πρόσθετες πληροφορίες.

Αν είστε επιχείρηση, επιπλέον αξιολογούνται περαιτέρω στοιχεία. Ενδεικτικά:

- Το υποβαλλόμενο επιχειρηματικό σχέδιο ή σχέδιο αναδιάρθρωσης της επιχείρησης ή του ομίλου.
- Η ίδια συμμετοχή των βασικών μετόχων στο χρηματοδοτικό πλάνο του επενδυτικού σχεδίου.
- Οι προοπτικές ανάπτυξης του κλάδου της επιχείρησης.
- Οι εκτιμώμενες μελλοντικές ταμειακές ροές, οι οποίες συνηγορούν υπέρ της εκτίμησης ότι υφίσταται δυνατότητα εξυπηρέτησης του ανειλημμένου χρέους.
- Οι παράγοντες κινδύνου του επιχειρηματικού σχεδίου, οι ενδεχόμενες επιπτώσεις στη δυνατότητα αποπληρωμής και τα πιθανά μέτρα αποφυγής αυτών των κινδύνων και των επιπτώσεών τους.

Τήρηση αρχείων και στοιχείων

Στο πλαίσιο εφαρμογής της ΔΕΚ, η Τράπεζα θα τηρεί πλήρες αρχείο των οικονομικών και λοιπών στοιχείων που τέθηκαν υπόψη της για την αξιολόγησή σας και την υποβολή κατάλληλης πρότασης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης των οφειλών σας για τουλάχιστον έξι (6) έτη από την ημερομηνία που κάθε στοιχείο περιήλθε στην κατοχή της καθώς και από τη λήξη της μεταξύ μας συνεργασίας.

Στάδιο 4:

Πρόταση κατάλληλης λύσης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης οφειλών δανειολήπτη

Μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης, η Συνεταιριστική Τράπεζα Σερρών σε εύλογο χρονικό διάστημα θα σας παρουσιάσει, με το «Τυποποιημένο Έγγραφο Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης», την καταλληλότερη για εσάς λύση ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης των οφειλών σας.

Η Τράπεζα μπορεί να σας προτείνει μία ή περισσότερες λύσεις, όπως ενδεικτικά περιγράφεται στον πίνακα που ακολουθεί, σύμφωνα με την αξιολόγηση των δεδομένων της οικονομικής σας

κατάστασης, με περιγραφή των όρων αυτών των λύσεων, προκειμένου να επιλέξετε την προσφορότερη.

Υπάρχει το ενδεχόμενο η αξιολόγηση των δεδομένων της οικονομικής σας κατάστασης να μην καθιστά εφικτή την εξεύρεση λύσης ρύθμισης.

Ενδεικτικοί Τύποι Ρύθμισης		
Βραχυπρόθεσμες Ρυθμίσεις	Μακροπρόθεσμες Ρυθμίσεις	Λύσεις Οριστικής Διευθέτησης
Προσωρινά μόνο οι αναλογούντες τόκοι	Μείωση επιτοκίου ή του συμβατικού περιθωρίου	Εθελοντική παράδοση ενυπόθηκου ακινήτου
Μειωμένες Δόσεις	Αλλαγή τύπου επιτοκίου	Μετατροπή σε χρηματοδοτική μίσθωση
Περίοδος Χάριτος	Παράταση της διάρκειας δανείου	Πώληση & ενοικίαση
Αναβολή πληρωμής δόσης/ δόσεων	Διαχωρισμός της χορήγησης	Μεταβίβαση/ Πώληση του δανείου/ Αναπροσαρμοσμένο υπόλοιπο
Τακτοποίηση καθυστερούμενου υπολοίπου	Μερική διαγραφή χρεών	Ανταλλαγή με στεγαστικό δάνειο μικρότερης αξίας
	Πρόσθετη εξασφάλιση	Διαχείριση σε εκκαθάριση
Καταβολή ανισόποσων δόσεων	Λειτουργική αναδιάρθρωση επιχείρησης	Ρευστοποίηση εξασφαλίσεων
Κεφαλαιοποίηση ληξιπρόθεσμων οφειλών	Συμφωνίες ανταλλαγής χρέους με μετοχικό κεφάλαιο	Δικαστικές/ Νομικές ενέργειες

Εφόσον χρειάζεστε βοήθεια για την αξιολόγηση των προτεινόμενων λύσεων, αρμόδια στελέχη της Τράπεζας θα σας παρέχουν εξειδικευμένη πληροφόρηση και διευκρινίσεις.

Εάν επιθυμείτε τη συνδρομή ανεξάρτητου φορέα, μπορείτε να απευθυνθείτε σε Φορείς Παροχής Συμβουλευτικής Συνδρομής (βλ. Ενότητα «Φορείς παροχής συμβουλευτικής συνδρομής», σελ. 12).

Εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της πρότασης της Τράπεζας οφείλετε:

1. Να παράσχετε εγγράφως τη συναίνεσή σας στη λύση ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης που επιλέγετε ή
2. Να αρνηθείτε εγγράφως να συναινέσετε σε οποιαδήποτε από τις προτεινόμενες λύσεις ή
3. Να καταθέσετε εγγράφως τυχόν αντιπρότασή σας.

Σε περίπτωση που δεν προβείτε σε καμία από τις παραπάνω ενέργειες εντός του προβλεπόμενου διαστήματος, υπάρχει κίνδυνος να χαρακτηριστείτε ως «μη συνεργάσιμος».

Διατήρηση επικοινωνίας

(Υποχρεώσεις στο πλαίσιο της ρύθμισης)

Εφόσον έχετε ενταχθεί στη ΔΕΚ και έχει τεθεί σε εφαρμογή ένας από τους προσφερόμενους τύπους ρυθμίσεων, θα συνεχίσουμε να είμαστε σε επαφή μαζί σας, ώστε να είμαστε σίγουροι ότι η ρύθμιση που έχει επιλεγεί παραμένει η κατάλληλη για εσάς.

Στο ίδιο πλαίσιο και προκειμένου να διατηρείτε το χαρακτηρισμό του «Συνεργάσιμου δανειολήπτη», εάν οι οικονομικές σας συνθήκες αλλάξουν, είναι πολύ σημαντικό να έρθετε άμεσα σε επαφή μαζί μας για να συζητήσουμε εκ νέου για την οικονομική κατάστασή σας, έτσι ώστε να είμαστε σε θέση να αξιολογήσουμε άλλες επιλογές, οι οποίες μπορεί να είναι οι κατάλληλες για εσάς.

Η Τράπεζα θα είναι πάντα διαθέσιμη να σας βοηθήσει και να σας υποστηρίξει καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας.

Στάδιο 5:

Υποβολή ένστασης δανειολήπτη

Εάν είστε φυσικό πρόσωπο κι έχετε λάβει έγγραφη ενημέρωση από την Συνεταιριστική Τράπεζα Ν. Σερρών είτε ότι πρόκειται να χαρακτηριστείτε είτε ότι έχετε ήδη χαρακτηριστεί ως Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης, μπορείτε να υποβάλετε ένσταση στο Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας του Καταστήματος της Τραπέζης, στο οποίο υποβάλατε την “Τυποποιημένη Κατάσταση Οικονομικής Πληροφόρησης” - (ΤΥ.Κ.Ο.Π), εντός είκοσι (20) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή της σχετικής έγγραφης ενημέρωσής σας.

Για τον ανωτέρω σκοπό, εάν επιθυμείτε, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το τυποποιημένο «Έντυπο Υποβολής Ενστάσεων» της Τράπεζας, το οποίο μπορείτε να αναζητήσετε στο ως άνω Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας.

Η δυνατότητα υποβολής ένστασης παρέχεται μόνο μία φορά. Σε περίπτωση που υποβάλετε ένσταση, η Συνεταιριστική Τράπεζα Ν. Σερρών θα σας ενημερώσει για την απόφαση της αρμόδιας Επιτροπής Ενστάσεων εντός τριμήνου από την ημερομηνία υποβολής της είτε από την ημερομηνία υποβολής τυχόν συμπληρωματικών στοιχείων που ζητήθηκαν από την Τράπεζα.

Όροι/Έννοιες Κώδικα Δεοντολογίας

1. Συνεργάσιμος Δανειολήπτης

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

α) παρέχετε στην Τράπεζα πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας (π.χ. αριθμό τηλεφώνου, ηλεκτρονική διεύθυνση κ.λπ.) και μεριμνάτε για τον 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 επιστολές, εντός 15 εργάσιμων ημερών,

γ) γνωστοποιείτε στην Τράπεζα με ειλικρίνεια πληροφορίες που σχετίζονται με την τρέχουσα οικονομική σας κατάσταση ή την τη μεταβολή της, εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα σας ζητήσουμε σχετικές πληροφορίες ή από την ημέρα μεταβολής της οικονομικής σας κατάστασης.

δ) προβαίνετε αυτοπροσώπως ή δια του αντικλήτου σας σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών προς την Τράπεζα, οι οποίες θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στην μελλοντική οικονομική σας κατάσταση (π.χ. απώλεια κυριότητας περιουσιακών στοιχείων, ανακοινώσεις απολύσεως κ.λπ.), εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα περιέλθουν σε γνώση σας και

ε) συναινείτε σε διερεύνηση προτάσεων ρυθμίσεως ή αναδιαρθρώσεως των οφειλών σας, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας.

2. Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης

Ως «Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης» θεωρείστε εάν δεν ισχύουν οι προϋποθέσεις που αναφέρονται στην προηγούμενη παράγραφο, ενώ παράλληλα, η οφειλή σας παραμένει ληξιπρόθεσμη.

Επιπλέον, εάν είστε Φυσικό Πρόσωπο, θα σας ενημερώσουμε εγγράφως με συστημένη επιστολή ότι έχετε κατηγοριοποιηθεί ως Μη Συνεργάσιμος και ότι εάν δεν εξοφλήσετε άμεσα τη ληξιπρόθεσμη οφειλή σας, θα επέλθουν οι εξής συνέπειες:

- καταγγελία των χρηματοδοτικών σας συμβάσεων,
- δικαστικές σε βάρος σας ενέργειες για την αναγκαστική είσπραξη των απαιτήσεων της Τράπεζας (π.χ.

έκδοση διαταγής πληρωμής, επιβολή κατάσχεσης των περιουσιακών σας στοιχείων, επίσπευση πλειστηριασμού κ.λπ.) και ότι, μέχρι την ολοσχερή εξόφληση της οφειλής σας, εσείς και οι τυχόν λοιποί συνενεχόμενοι, θα συνεχίσετε να ευθύνεσθε έναντι της Τράπεζας.

Εάν δεν διαθέτετε ιδιόκτητη κύρια, μοναδική κατοικία, η Τράπεζα δεν υποχρεούται να σας απευθύνει την ως άνω επιστολή.

3. Εύλογες δαπάνες διαβίωσης

Για φυσικά πρόσωπα, ο υπολογισμός των εύλογων δαπανών διαβίωσης στηρίζεται στα στοιχεία της Έρευνας Οικογενειακών Προϋπολογισμών (ΕΟΠ) που διενεργείται κάθε χρόνο από την Ελληνική Στατιστική Υπηρεσία (η σχετική μεθοδολογία και το ενημερωτικό σημείωμα είναι διαθέσιμα στις ηλεκτρονικές διευθύνσεις www.hba.gr και <http://www.efpolis.gr/el/>). Η αξιολόγηση της οικονομικής κατάστασης των δανειοληπτών στο πλαίσιο της ΔΕΚ γίνεται λαμβάνοντας υπόψη την 1η Ομάδα δαπανών διαβίωσης, οι οποίες θεωρούνται οι πιο βασικές για τη διαβίωση του νοικοκυριού.

Οι βασικές δαπάνες που περιλαμβάνονται στην κατασκευή του «καλαθιού» των εύλογων δαπανών διαβίωσης των νοικοκυριών είναι οι εξής:

- Όλες οι δαπάνες διατροφής.
- Όλες οι δαπάνες ένδυσης και υπόδησης.
- Όλες οι δαπάνες που σχετίζονται με την κατοικία.
- Όλα τα έξοδα κίνησης, συντήρησης και επισκευής μεταφορικών μέσων, καθώς και τα ασφάλιστρα αυτοκινήτου-μηχανής.
- Όλες οι δαπάνες χρήσης αστικών και υπεραστικών μέσων μαζικής μεταφοράς.
- Δαπάνες που σχετίζονται με την επισκευή και τη συντήρηση των διαρκών αγαθών οικιακής χρήσης.
- Όλα τα αγαθά για τη συνήθη οικιακή κατανάλωση.
- Δαπάνες αγαθών και υπηρεσιών ατομικής καθαριότητας και καλλωπισμού και λοιπά προσωπικά είδη, καθώς και δαπάνες σχετικά με τα κατοικίδια ζώα.
- Δαπάνες σχετικά με την ενημέρωση και τη μόρφωση.
- Όλες οι δαπάνες υπηρεσιών τηλεφωνίας και ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- Δαπάνες ειδών και υπηρεσιών υγείας.
- Όλες οι δαπάνες υπηρεσιών εκπαίδευσης.
- Δαπάνες υπηρεσιών κοινωνικής προστασίας.
- Δαπάνες για λοιπές οικονομικές υπηρεσίες.

Για αναλυτικότερες πληροφορίες σχετικά με τις «εύλογες δαπάνες διαβίωσης», παρακαλούμε επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (<http://www.hba.gr>).

4. Φορείς για την παροχή συνδρομής στους δανειολήπτες

Μπορείτε να ζητήσετε συνδρομή και πρόσθετες πληροφορίες για την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας:

- i. στα σημεία επικοινωνίας της Τράπεζας κατά τις ημέρες και ώρες λειτουργίας τους και
- ii. στους φορείς που εξουσιοδοτούνται δυνάμει του Ν. 4224/2013 ή και άλλων σχετικών διατάξεων της νομοθεσίας για παροχή συμβουλευτικής συνδρομής, όπως εκάστοτε ανακοινώνονται. Για πληροφορίες σχετικά με τους αρμοδίους φορείς, μπορείτε να επισκεφθείτε την ηλεκτρονική διεύθυνση www.hba.gr.

5. Ενημέρωση για την προστασία των προσωπικών δεδομένων

Η υποβολή, εκ μέρους σας, οικονομικών στοιχείων και δικαιολογητικών συνεπάγεται αυτοδίκαια την προς την Τράπεζα παροχή συγκατάθεσης και εξουσιοδότησης, αφενός να διαπιστώσει την ακρίβεια και πληρότητα των ως άνω στοιχείων και αφετέρου να αναζητήσει πρόσθετα δεδομένα για την περιουσιακή και οικονομική σας κατάσταση από σχετικά αρχεία, περιλαμβανομένων των αρχείων της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ (www.tiresias.gr - τηλ. 210 367 6700).

Σας ενημερώνουμε ότι τυχόν άρνησή σας για την επεξεργασία των ως άνω στοιχείων συνιστά μη ανταπόκριση στις υποχρεώσεις σας, με αποτέλεσμα την αυτοδίκαιη κατηγοριοποίησή σας ως Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη

Χρήσιμες επαφές και σύνδεσμοι

Ελληνική Ένωση Τραπεζών

Ταχυδρομική διεύθυνση: Αμερικής 21Α, 106 72, Αθήνα

Τηλεφωνικό Κέντρο: 210 3386 500, Fax: 210 3615 324

E-mail: hba@hba.gr

Internet site: www.hba.gr

Τράπεζα της Ελλάδος (ΤΤΕ)

Ταχυδρομική διεύθυνση: Ελευθερίου Βενιζέλου 21,

102 50, Αθήνα

Ωράριο Συναλλαγών (είσοδος από Σταδίου 14):

Δευτέρα - Πέμπτη 08.00-14.30

& Παρασκευή 08.00-14.00

Τηλεφωνικό Κέντρο: 210 320 1111

Fax: 210 323 2239, 210 323 2816

Internet site: www.bankofgreece.gr

Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛ.ΣΤΑΤ.)

Ταχυδρομική διεύθυνση: Πειραιώς 46 και Επωνιτών,

185 10, Πειραιάς

Τηλεφωνικό Κέντρο: 213 135 2000

Internet site: www.statistics.gr