

**Ενημερωτικό φυλλάδιο Προς τους Δανειολήπτες με Οικονομικές Δυσχέρειες (Κώδικας Δεοντολογίας του Ν.4224/2013)**

Η Τράπεζα Optima bank A.E. έχοντας γνώση και λαμβάνοντας υπόψη τις οικονομικές συγκυρίες που επικρατούν στην χώρα και του κοινωνικού αντίκτυπου σε αυτήν, είναι σε θέση να συμβάλει στη διευκόλυνση των Δανειοληπτών της που λόγω των συνθηκών αυτών αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες, ώστε να βρεθεί από κοινού λύση στη διαχείριση των οφειλών τους σε καθυστέρηση.

Μέσω της Διαδικασίας Επίλυσης καθυστερήσεων (ΔΕΚ), η Τράπεζα σε συνεργασία με τον δανειολήπτη/ - Πελάτη, αναζητούν εναλλακτικούς τρόπους και λύσεις για την αντιμετώπιση των υποχρεώσεών τους που βρίσκονται σε καθυστέρηση, με ρύθμιση ή οριστική διευθέτηση αυτών. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι είναι αναγκαία η συστηματική, ειλικρινής και πλήρης ενημέρωση της Τράπεζας για τις πραγματικές οικονομικές δυνατότητες του οφειλέτη.

Επιπλέον, στο παρόν ενημερωτικό φυλλάδιο εξηγούνται η πολιτική και οι διαδικασίες επικοινωνίας της Τράπεζας Optima bank A.E. με τους Δανειολήπτες-Πελάτες της, φυσικών προσώπων, επαγγελματιών και πολύ μικρών επιχειρήσεων (μέσος ετήσιος κύκλος εργασιών τελευταίας τριετίας έως 1.000.000 ευρώ), στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013, όπως ισχύει που εξέδωσε η Τράπεζα της Ελλάδος (εφεξής «Κώδικας δεοντολογίας») για τη διαχείριση των οφειλών σε καθυστέρηση, που απορρέουν από σύμβαση που δεν έχει καταγγελθεί, των ως άνω προσώπων.

**1. Συνεργάσιμος Δανειολήπτης**

Για να αναζητηθεί η βέλτιστη δυνατή λύση, κάθε δανειολήπτης θα πρέπει να είναι συνεργάσιμος έναντι του Πιστωτικού Ιδρύματος, δηλαδή να πληρούνται οι εξής προϋποθέσεις:

- Παρέχει πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας (π.χ. αριθμός σταθερού, κινητού τηλεφώνου, ηλεκτρονική διεύθυνση, ταχυδρομική διεύθυνση κατοικίας και εργασίας),
- Είναι διαθέσιμος σε επικοινωνία με την Τράπεζα και ανταποκρίνεται με ειλικρίνεια και σαφήνεια, με κλήσεις και επιστολές του, αυτοπροσώπως, εντός δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών από την παραλαβή της γραπτής ειδοποίησης της Τράπεζας,
- Προβαίνει σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών αναφορικά με την τρέχουσα οικονομική του κατάσταση, εντός δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών από την ημέρα μεταβολής της ή εντός δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών από την ημέρα που θα ζητηθούν ανάλογες πληροφορίες από αυτόν,
- Προβαίνει σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών, οι οποίες θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στην
  - τρέχουσα οικονομική του κατάσταση και
  - μελλοντική οικονομική του κατάσταση,

εντός δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών από την ημέρα που θα περιέλθουν σε γνώση του,

- συναινεί σε διερεύνηση εναλλακτικών προτάσεων ρύθμισης ή αναδιάρθρωσης των οφειλών του με την Τράπεζα, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας.

Εάν δεν συντρέχει έστω και μία από τις παραπάνω προϋποθέσεις, ο δανειολήπτης μπορεί να χαρακτηριστεί από την Τράπεζα ως «Μη Συνεργάσιμος».

## 2. Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης (ΕΔΔ) και Βιωσιμότητα Επιχειρήσεων

Τα Πιστωτικά Ιδρύματα λαμβάνουν υπόψη, μεταξύ άλλων στοιχείων, και το επίπεδο των «Εύλογων Δαπανών Διαβίωσης (ΕΔΔ)».

Στις εύλογες δαπάνες διαβίωσης, όπως αυτές καθορίζονται με βάση την επίσημη μεθοδολογία προσδιορισμού τους, περιλαμβάνονται οι δαπάνες διατροφής, ένδυσης, υπόδησης, καθώς και όσες σχετίζονται με την κατοικία και τα έξοδα κίνησης/συντήρησης και επισκευής των μεταφορικών μέσων κ.α. Αξίζει να σημειωθεί ότι, στις ανώτερες δαπάνες δεν περιλαμβάνεται το τυχόν ενοίκιο για τη κύρια κατοικία, ενώ τυχόν πρόσθετα περιουσιακά στοιχεία προσαυξάνουν τις δυνατότητες αποπληρωμής.

Ο υπολογισμός των ευλόγων δαπανών διαβίωσης στηρίζεται στα στοιχεία της Στατιστικής Έρευνας Οικογενειακών Προϋπολογισμών (ΕΟΠ) που διενεργείται κάθε χρόνο από την Ελληνική Στατιστική Αρχή.

Η Τράπεζα λαμβάνει υπόψη τις εύλογες δαπάνες διαβίωσης σε εξατομικευμένη βάση, κατά την αναζήτηση κατάλληλης λύσης. Συγκεκριμένα, οι ΕΔΔ δηλώνονται στο έντυπο Τυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασης (Τ.Ο.Κ.) για φυσικά πρόσωπα (η οποία βρίσκεται αναρτημένη στο site της Τράπεζας [www.optimabank.gr](http://www.optimabank.gr) καθώς και στα καταστήματα/σημεία επαφής της Τράπεζας) και αξιολογούνται σε συνδυασμό και με άλλα στοιχεία, όπως είναι:

- η οικονομική κατάσταση,
- το συνολικό ύψος και η φύση των χρεών του δανειολήπτη,
- η τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής,
- το ιστορικό οικονομικής συμπεριφοράς
- η προβλεπόμενη και αναμενόμενη ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη, λαμβάνοντας υπ' όψιν το επίπεδο των εύλογων δαπανών διαβίωσης.

Στην περίπτωση της επιχείρησης 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.

Ειδικότερα στην περίπτωση των επιχειρήσεων, συμπληρώνεται το Τυποποιημένο Έντυπο Υποβολής Οικονομικής Κατάστασης Πληροφόρησης (το οποίο βρίσκεται αναρτημένο στο site της Τράπεζας [www.optimabank.gr](http://www.optimabank.gr) καθώς και στα καταστήματα/σημεία επαφής της Τράπεζας), και αξιολογείται η βιωσιμότητα της επιχείρησης με βάση το υποβαλλόμενο επιχειρηματικό σχέδιο ή σχέδιο αναδιάρθρωσης της επιχείρησης, τις προοπτικές ανάπτυξης του κλάδου, τις εκτιμώμενες μελλοντικές ταμειακές ροές κλπ.

## 3. Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.)

Δεδομένου ότι ο δανειολήπτης χαρακτηρίζεται συνεργάσιμος, θα πρέπει να είναι διαθέσιμος σε επικοινωνία με την Τράπεζα Optima bank A.E., καθώς και να ανταποκρίνεται εντός εύλογου χρονικού διαστήματος στα αιτήματα της Τράπεζας αναφορικά με τη συμπλήρωση των απαραίτητων εγγράφων, αλλά και την κατάθεση

των αντίστοιχων δικαιολογητικών. Σύμφωνα με τις αρχές του Κώδικα Δεοντολογίας, παρακάτω αναφέρονται μια σειρά από ενέργειες που πραγματοποιούνται, ώστε να υπάρξει μια βέλτιστη και βιώσιμη λύση.

## Στάδιο 1: Επικοινωνία με τους Πελάτες

Μπορεί να υπάρχει έγγραφη ή/και τηλεφωνική επικοινωνία κατά τις πρώτες 60 ημέρες καθυστέρησης αλλά είναι υποχρεωτική η έγγραφη επικοινωνία μετά τις 60 ημέρες καθυστέρησης, με σκοπό την ενημέρωση των δανειοληπτών για τη Δ.Ε.Κ. και τα δικαιολογητικά που χρειάζονται για την αξιολόγηση του αιτήματος διευθέτησης της οφειλής, ώστε να επιτευχθεί η τακτοποίηση αυτής.

## Στάδιο 2: Συγκέντρωση Οικονομικών και λοιπών πληροφοριών

Ο δανειολήπτης οφείλει να ανταποκριθεί θετικά στις ενημερώσεις- προσκλήσεις της Τράπεζας εντός των προθεσμιών.

Θετική ανταπόκριση υφίσταται όταν:

- Υποβάλλει στην Τράπεζα την Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση , συνοδευόμενη με όλα τα απαραίτητα υποστηρικτικά δικαιολογητικά,
- Συνεργάζεται με την Τράπεζα χωρίς καθυστερήσεις για την εξεύρεση της κατάλληλης λύσης για την ρύθμιση ή εξόφληση της οφειλής
- Μέχρι την εξεύρεση λύσης, συνεχίζει τις καταβολές στην Τράπεζα, έναντι της οφειλής του, στο μέτρο των δυνατοτήτων του
- Ενημερώνει την Τράπεζα για κάθε μεταβολή της οικονομικής του κατάστασης
- Ενημερώνει την Τράπεζα για την τυχόν δυνατότητα παροχής πρόσθετων ασφαλίσεων.

## Στάδιο 3: Αξιολόγηση Οικονομικών Δεξιοτήτων του Οφειλέτη

Βάσει των στοιχείων που έχουν προσκομιστεί από τον δανειολήπτη, η Τράπεζα αξιολογεί την οικονομική και περιουσιακή του κατάσταση, ώστε να βρεθεί η καταλληλότερη και πλέον βιώσιμη λύση για την αποπληρωμή των υποχρεώσεων του οφειλέτη. Για τα παραπάνω λαμβάνονται υπ' όψιν:

- Τα οικονομικά και περιουσιακά στοιχεία που προσκόμισε ο δανειολήπτης
- Δεδομένα οικονομικής συμπεριφοράς που διαθέτει η Τράπεζα από βάσεις δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς, όπως η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ
- Τα χαρακτηριστικά και η αξία των τυχόν περιουσιακών στοιχείων
- Η οικογενειακή κατάστασή του
- Τα τρέχοντα εισοδήματά του
- Οι εύλογες δαπάνες διαβίωσης
- Το συνολικό ύψος των οφειλών του.
- Τα τυχόν προβλήματα υγείας ή αναπηρία

Με τον ίδιο τρόπο, αξιολογείται η οικονομική κατάσταση και δυνατότητες των τυχόν συνοφειλετών ή/και εγγυητών.

## Στάδιο 4: Πρόταση κατάλληλων λύσεων ρύθμισης

Ύστερα από τη διαδικασία αξιολόγησης και εκτίμησης των οικονομικών δυνατοτήτων του οφειλέτη, του συνοφειλέτη και του εγγυητή, η Τράπεζα είναι σε θέση να προτείνει λύσεις για την διευθέτηση των οφειλών. Οι λύσεις μπορούν να περιλαμβάνουν: είτε τροποποίηση της υφιστάμενης σύμβασης δανείου, είτε

αναδιάρθρωση υφιστάμενου δανεισμού, είτε οριστική διευθέτηση (συνίσταται στην οριστική εξόφληση οφειλών).

Μετά την ολοκληρωμένη πρόταση της Τράπεζας δίνεται στον οφειλέτη και τους λοιπούς εμπλεκόμενους το Τυποποιημένο Έντυπο Πρότασης λύσεων, όπου:

- ο Περιγράφονται οι λύσεις και οι όροι καθεμίας πρότασης
- ο Περιγράφονται περιληπτικά τα κριτήρια αξιολόγησης
- ο Παρουσιάζονται περιληπτικά οι επιπτώσεις κάθε λύσης
- ο Υπενθυμίζεται το δικαίωμα του οφειλέτη να ζητήσει συνδρομή ή συμβουλή από τους φορείς της Τράπεζας ή ανεξάρτητους φορείς της επιλογής του
- ο Γνωστοποιείται στον οφειλέτη ότι πρέπει εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών να αποδεχθεί μια από τις παραπάνω λύσεις, να αντιπροτείνει εγγράφως λύση, ή να δηλώσει εγγράφως ότι αρνείται οποιαδήποτε λύση.

Ο χρόνος ολοκλήρωσης της συγκεκριμένου σταδίου δεν δύναται να υπερβαίνει τους τέσσερις (4) μήνες.

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω οι προτεινόμενες λύσεις, βάσει του χρονικού ορίζοντα, μπορεί να είναι:

A) Βραχυπρόθεσμες: τύποι λύσεων με διάρκεια μικρότερη των 2 ετών. Προτείνονται σε περιπτώσεις όπου οι δυσκολίες αποπληρωμής κρίνονται προσωρινές.

B) Μακροπρόθεσμες: τύποι ρυθμίσεων με διάρκεια μεγαλύτερη των 2 ετών, με στόχο την μείωση των δόσεων, σε συνδυασμό με αύξηση του αριθμού τους και παράταση του χρόνου αποπληρωμής, λαμβάνοντας υπ' όψιν την εκτιμώμενη μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής του οφειλέτη.

Γ) Οριστικής διευθέτησης: επιλέγονται σε περίπτωση αδυναμίας διευθέτησης των οφειλών με βάση τα εισοδήματα και τα περιουσιακά στοιχεία.

Σε κάθε περίπτωση θα γίνεται αποτίμηση της περιουσιακής κατάστασης του δανειολήπτη, των ΕΔΔ, της βιωσιμότητας της επιχείρησης και τυχόν πρόσθετων στοιχείων και πληροφοριών που ενδέχεται να συγκεντρωθούν από άλλες πηγές, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.

#### Βήμα 5: Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων (Δ.Ε.Ε.)

Ένσταση μπορεί να υποβληθεί από τον δανειολήπτη μόνο μία φορά, όταν ενέργειες που έχουν γίνει έχουν ως συνέπεια τον χαρακτηρισμό του ως μη συνεργάσιμου.

Ο δανειολήπτης συμπληρώνει και υποβάλλει προς την Επιτροπή Ενστάσεων της Τράπεζας το τυποποιημένο έγγραφο Ενστάσεων (το οποίο βρίσκεται αναρτημένο στο site της Τράπεζας [www.optimabank.gr](http://www.optimabank.gr) καθώς και στα καταστήματα/σημεία επαφής της Τράπεζας) καθώς και τυχόν απαιτούμενα δικαιολογητικά για την υποστήριξη της ενστάσεως εντός 15 ημερών από την λήψη της απάντησης / ειδοποίησης.

Ο δανειολήπτης ενημερώνεται γραπτώς για την απόφαση της επιτροπής. Η απόφαση πρέπει να είναι δεόντως αιτιολογημένη και να εκδοθεί εντός τριών μηνών από τη λήψη της ένστασης.

#### 4. Συνέπειες Μη συνεργάσιμου Δανειολήπτη

Σε περίπτωση χαρακτηρισμού ενός δανειολήπτη ως “Μη Συνεργάσιμου”, ενδέχεται να επέλθουν οι εξής οικονομικές επιπτώσεις:

- ❖ Έναρξη νομικών/δικαστικών ενεργειών για την είσπραξη της οφειλής,
- ❖ Ρευστοποίηση τυχόν εξασφαλίσεων που έχουν παρασχεθεί από τον δανειολήπτη ή τους λοιπούς ενεχόμενους στη σύμβαση, οι οποίοι εξακολουθούν να είναι υπόχρεοι για τυχόν υπόλοιπο, το οποίο θα συνεχίσει να εκτοκίζεται σύμφωνα με την καταγγελλθείσα σύμβαση.
- ❖ Κίνδυνος αποκλεισμού του μη συνεργάσιμου δανειολήπτη από ειδικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας και από τυχόν άλλα πλεονεκτήματα των οποίων μπορεί να τύχει εάν συνεργαστεί στην εξεύρεση κατάλληλης λύσης.

## 5. Ενημέρωση για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η Τράπεζα υποχρεούται να διαβιβάζει στοιχεία αναφορικά με τις οφειλές στο διατραπεζικό αρχείο που τηρεί η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ (ΣΣΧ) για τους σκοπούς της προστασίας της εμπορικής πίστης και της εξυγίανσης των οικονομικών συναλλαγών, καθώς και να εξακριβώσει την ακρίβεια και την πληρότητα των ως άνω στοιχείων και να αναζητήσει πρόσθετα δεδομένα για την περιουσιακή και οικονομική κατάσταση των ανωτέρω από σχετικά αρχεία.

## 6. Εξουσιοδοτημένοι φορείς για παροχή συμβουλευτικής συνδρομής

- ❖ Συνήγορος του Καταναλωτή, Λ. Αλεξάνδρας 144 ΤΚ. 11471 Αθήνα, τηλ. 210 6460862 [www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr).
- ❖ Οποιοσδήποτε άλλος φορέας με αντικείμενο τη διαμεσολάβηση, καταχωρισμένος στο μητρώο του άρθρου 18 της ΥΑ70330 οικ/09.07.2015 (ΦΕΚ Β΄ 1421) ή στο μητρώο των διαπιστευμένων διαμεσολαβητών του άρθρου 7 του ν. 2898/2010/ (ΦΕΚ Α΄211/16.12.2010)

Πρόσθετες πληροφορίες για την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας:

- Στο Τραπεζικό κατάστημα της Τράπεζας, κατά τις ημέρες και ώρες λειτουργίας
- Στο site της Τράπεζας [www.optimabank.gr](http://www.optimabank.gr)
- Με τηλεφωνική επικοινωνία στο 210-8173000