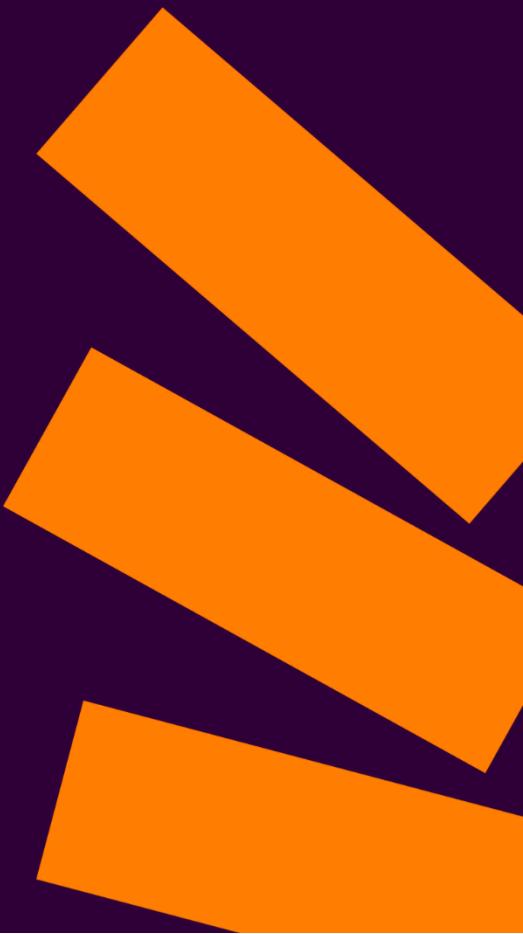


Ενημερωτικό φυλλάδιο

Κώδικας Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013



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 (Δ.Ε.Κ.), η τράπεζα σε συνεργασία με τον δανειολήπτη/Πιελάτη, 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-Πιελάτες της, στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013, όπως ισχύει και εξέδωσε η Τράπεζα της Ελλάδος (εφεξής “Κώδικας Δεοντολογίας”) για τη διαχείριση των οφειλών σε καθυστέρηση.

Η Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.) που έχει θεσπίσει η τράπεζα βάσει του Κώδικα Δεοντολογίας εφαρμόζεται σε :

- ✓ **Φυσικά Πρόσωπα** (ιδιώτες/ελεύθερους επαγγελματίες/ατομικές επιχειρήσεις) που έχουν λάβει πίστωση/δάνειο από την τράπεζα.
- ✓ **Νομικά Πρόσωπα** – επιχειρήσεις των οποίων ο μέσος ετήσιος κύκλος εργασιών τελευταίας τριετίας δεν υπερέβη το ποσό του 1.000.000 ευρώ (“πολύ μικρές επιχειρήσεις”).

Η Διαδικασία Επίλυσης καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.) ισχύει για όλους τους ενεχομένους στην οφειλή (συνοφειλέτες/εγγυητές).

Από τη Διαδικασία Επίλυσης καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.) εξαιρούνται :

- Απαιτήσεις από συμβάσεις που έχουν καταγγελθεί πριν από την 1.1.2015.
- Απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη που δεν υπερβαίνουν, ως συνολικό άθροισμα των οφειλών του δανειολήπτη προς την τράπεζα, το ποσό των € 1.000, σε περίπτωση δανειοληπτών φυσικών προσώπων ή το ποσό των € 5.000, σε περίπτωση δανειοληπτών νομικών προσώπων – πολύ μικρών επιχειρήσεων.
- Απαιτήσεις έναντι νομικού προσώπου που δεν αποτελεί “πολύ μικρή επιχείρηση” (δηλαδή επιχειρήσεις των οποίων ο ετήσιος κύκλος εργασιών κατά τα τελευταία 3 φορολογικά έτη υπερβαίνει κατά μέσο όρο το ποσό του € 1.000.000).

Περαιτέρω η τράπεζα δεν υποχρεούται να εκκινήσει τη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ) ή δύναται να αναστείλει ή αναστέλλει την ήδη εκκινηθείσα ΔΕΚ, στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- a) Ο δανειολήπτης έχει υποβάλει αίτηση για εξωδικαστική ρύθμιση οφειλής σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 8 του Ν. 4738/2020 ή η τράπεζα έχει κοινοποιήσει στο δανειολήπτη πρόσκληση για εξωδικαστική αναδιάρθρωση οφειλής σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 8 του Ν. 4738/2020 και για το χρονικό διάστημα έως την περάτωση της διαδικασίας ως άκαρπης για οποιοδήποτε λόγο.

β) Ο δανειολήπτης έχει υπογράψει σύμβαση αναδιάρθρωσης οφειλών, η οποία δεν τελεί υπό την αίρεση συναίνεσης του Δημοσίου ή Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης, και η τράπεζα δεσμεύεται από την παραπάνω σύμβαση δυνάμει του άρθρου 5 παρ. 2 του Ν. 4738/2020.

γ) Ο δανειολήπτης ή η τράπεζα ή άλλος πιστωτής έχει υποβάλει αίτηση για επικύρωση συμφωνίας εξυγίανσης του δανειολήπτη και εφόσον επικυρωθεί ή συναφθεί τέτοια συμφωνία σύμφωνα με το άρθρο 41 του Ν. 4738/2020 ή την παρ. 5 του άρθρου 103 του Ν. 3588/2007, η οποία είναι δεσμευτική για την τράπεζα.

δ) Ο δανειολήπτης ή η τράπεζα ή άλλος πιστωτής έχει υποβάλει αίτηση για κήρυξη του δανειολήπτη σε πτώχευση και για το χρονικό διάστημα έως την τυχόν απόρριψή της.

ε) Ο δανειολήπτης έχει υποβάλει αίτηση για υπαγωγή σε διαδικασία του Ν. 3588/2007 ή του Ν. 3869/2010 ή του Ν. 4605/2019 ή του Ν. 4469/2017, η οποία εκκρεμεί, ή εκκρεμεί η έκδοση δικαστικής απόφασης ή εκκρεμεί η ίδια η διαδικασία, ή ο δανειολήπτης έχει υπαχθεί στη διαδικασία του άρθρου 68 του ν. 4307/2014, η οποία εκκρεμεί.

στ) Συντρέχει η περίπτωση ε) της παρ. 3 του άρθρου 7 του Ν. 4738/2020, δηλ. ο δανειολήπτης έχει καταδικαστεί με αμετάκλητη απόφαση για φοροδιαφυγή, νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, υπεξαίρεση, εκβίαση, πλαστογραφία, δωροδοκία, δωροληψία, λαθρεμπορία, καταδολίευση δανειστών, χρεοκοπία, ή απάτη, σε βαθμό κακουργήματος. Στην περίπτωση της απάτης, αν ο παθών είναι το Δημόσιο ή Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης, αρκεί η καταδίκη σε βαθμό πλημμελήματος.

ζ) Ο δανειολήπτης είναι νομικό πρόσωπο και έχει τεθεί σε εκκαθάριση.

η) Τρίτοι πιστωτές έχουν κινήσει δικαστικές ενέργειες για την εξασφάλιση των χρεών του δανειολήπτη προς αυτούς.

Σε κάθε άλλη περίπτωση που προβλέπεται ή τυχόν προβλεφθεί ειδικά στο Νόμο.

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 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 Γληροφόρησης (το οποίο βρίσκεται αναρτημένο στο site της τράπεζας 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 30 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 αποτίληρωμή 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 αναπτηρία

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

Η τράπεζα υποχρεούται να εντάξει στο Στάδιο 3 της Δ.Ε.Κ. δανειολήπτη, εφόσον αυτός προσέλθει και υποβάλει με δική του πρωτοβουλία την απαιτούμενη, κατά τον παρόντα Κώδικα, πληροφόρηση για την αξιολόγηση της ικανότητας αποπληρωμής των οφειλών του, εκτός εάν συντρέχει μία εκ των πιο πάνω αναφερόμενων περιπτώσεων αναστολής.

Στάδιο 4: Πρόταση κατάλληλων λύσεων ρύθμισης

Έχει προτείνεται στη 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 δύο (2) μήνες.

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

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

Β) 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' όψin 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.

Στάδιο 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 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 δύο (2) 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 καταγελθείσα 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 με σεβασμό και αίσθημα ευθύνης έναντι της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των πελατών της τηρεί τις εγγυήσεις νομιμότητας και διαφάνειας που προβλέπει η οικεία νομοθεσία προστασίας προσωπικών δεδομένων ήτοι ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679, ο Ν. 4624/2019 και οι Πράξεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων (<https://www.dpa.gr/>). Η τράπεζα δύναται να διαπιστώσει την ακρίβεια και την πληρότητα των υποβληθέντων εκ μέρους σας οικονομικών στοιχείων και δικαιολογητικών και να αναζητήσει πρόσθετα δεδομένα για την περιουσιακή και οικονομική σας κατάσταση από σχετικά αρχεία, περιλαμβανομένων των αρχείων της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. (<http://www.tiresias.gr/en/>). Παράλληλα η τράπεζα υποχρεούται να διαβιβάζει στοιχεία αναφορικά με οφειλές πελατών της προς εξυπηρέτηση της ορθής τήρησης διατραπεζικού αρχείου που τηρεί η άνω Ανώνυμη Εταιρεία με σκοπό την προστασία της εμπορικής πίστης και την εξυγίανση των οικονομικών συναλλαγών. Αναφορικά με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων στην οποία προβαίνει η τράπεζα, τις απορρέουσες από τη νομοθεσία υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των πελατών της ισχύουν τα αναφερόμενα στην τρέχουσα έκδοση του Εντύπου "Ενημέρωση Πελατών της τράπεζας Optima bank A.E. για την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR)" που βρίσκεται συνεχώς διαθέσιμο στο Δίκτυο Καταστημάτων της και αναρτημένο στην ιστοσελίδα της (<https://www.optimabank.gr/customer-information/gdpr>).

6. Εξουσιοδοτημένοι φορείς για παροχή συμβουλευτικής συνδρομής

- ❖ Μπορείτε να ζητήσετε συνδρομή και πρόσθετες πληροφορίες για την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας, στα Γραφεία και τα Κέντρα Ενημέρωσης και Υποστήριξης Δανειοληπτών της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.) ή στην αντίστοιχη ιστοσελίδα (<http://www.keyd.gov.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)

Για την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας μπορείτε να απευθύνεστε στα “Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας” για τον Κώδικα Δεοντολογίας :

- Στο τραπεζικό κατάστημα της τράπεζας, κατά τις ημέρες και ώρες λειτουργίας
- Στο site της τράπεζας www.optimabank.gr
- Με τηλεφωνική επικοινωνία στο 210-8173000