

Ενημερωτικό φυλλάδιο  
Κώδικας Δεοντολογίας  
του Ν. 4224/2013

Ενημερωτικό φυλλάδιο προς τους δανειολήπτες  
με οικονομικές δυσχέρειες



(Κώδικας Δεοντολογίας του Ν.4224/2013, ως έχει αναθεωρηθεί με την υπ' αριθμ. 392/31.05.2021  
Απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών & Ασφαλιστικών Θεμάτων της Τράπεζας της Ελλάδος σε  
συνδυασμό με τις αλλαγές δυνάμει του αρ. 39 Ν.4818/2021)

Η τράπεζα Optima bank A.E. (τράπεζα) έχοντας γνώση και λαμβάνοντας υπ' όψη τις οικονομικές συγκυρίες που επικρατούν στην χώρα και του κοινωνικού αντίκτυπου σε αυτήν, επιδιώκει 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.

Στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας, ως έχει αναθεωρηθεί με την υπ' αριθμ. 392/31.5.2021 Απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων της ΤτΕ (Κώδικας Δεοντολογίας), η τράπεζα έχει προβεί στη θέσπιση "Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.)", μέσω της οποίας η τράπεζα προσδοκεί την ενδυνάμωση της εμπιστοσύνης και τη συνεργασία με τον δανειολήπτη με σκοπό τη διερεύνηση εναλλακτικών τρόπων και λύσεων για την αντιμετώπιση των υποχρεώσεων του που βρίσκονται σε καθυστέρηση, με ρύθμιση ή οριστική διευθέτηση αυτών. Προς τούτο είναι αναγκαία η παροχή των απαραίτητων πληροφοριών και η ειλικρινής και πλήρης ενημέρωση της τράπεζας για την πραγματική οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη.

Στο παρόν ενημερωτικό φυλλάδιο παρατίθενται η πολιτική και οι διαδικασίες επικοινωνίας της τράπεζας με τους δανειολήπτες της, στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας όπως ισχύει και κατόπιν των αλλαγών που επέφερε το αρ. 39 Ν.4818/2021 για τη λειτουργία ηλεκτρονικής πλατφόρμας (πλατφόρμα) που υποστηρίζει τον προβλεπόμενο -στα Στάδια 2 & 4 του Κώδικα Δεοντολογίας- μηχανισμό.

Η διαδικασία επίλυσης καθυστερήσεων που έχει θεσπίσει η τράπεζα βάσει του Κώδικα Δεοντολογίας εφαρμόζεται σε :

- ✓ **φυσικά πρόσωπα** (ιδιώτες/ελεύθεροι επαγγελματίες/ατομικές επιχειρήσεις) που έχουν λάβει πίστωση/δάνειο από την τράπεζα.
- ✓ **νομικά πρόσωπα** – επιχειρήσεις των οποίων ο μέσος ετήσιος κύκλος εργασιών κατά τα τελευταία 3 φορολογικά έτη δεν υπερέβη το ποσό του 1.000.000 ευρώ (**"πολύ μικρές επιχειρήσεις"**).

Η διαδικασία επίλυσης καθυστερήσεων εφαρμόζεται σε όλους τους ενεχομένους στην οφειλή (ήτοι κύριους ενεχόμενους, συνοφειλέτες και εγγυητές).

Από τη Διαδικασία επίλυσης καθυστερήσεων 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,

- το ποσό των € 5.000, σε περίπτωση δανειοληπτών νομικών προσώπων – πολύ μικρών επιχειρήσεων.

- ο απαιτήσεις έναντι νομικών προσώπων που δεν αποτελούν “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, βάσει του εν ισχύ πλαισίου, δεν υποχρεούται να εκκινήσει τη Δ.Ε.Κ. ή δύναται να αναστείλει ή αναστέλλει την ήδη εκκινήθεισα Δ.Ε.Κ., στις ακόλουθες περιπτώσεις:

1. 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 στον 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
2. ο δανειολήπτης έχει υπογράψει σύμβαση αναδιάρθρωσης οφειλών στο πλαίσιο της διαδικασίας εξωδικαστικού μηχανισμού ρύθμισης 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
3. 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
4. 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
5. 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
6. 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

7. ο δανειολήπτης είναι νομικό πρόσωπο και έχει τεθεί σε εκκαθάριση
8. τρίτοι πιστωτές έχουν κινήσει δικαστικές ενέργειες για την εξασφάλιση των χρεών του δανειολήπτη προς αυτούς
9. σε κάθε άλλη περίπτωση που προβλέπεται ή τυχόν προβλεφθεί ειδικά στον νόμο.

## 1. Συνεργάσιμος δανειολήπτης

Κατά τον Κώδικα Δεοντολογίας και για να είναι δυνατή η αναζήτηση εναλλακτικών τρόπων και λύσεων για την αντιμετώπιση των υποχρεώσεων του δανειολήπτη που βρίσκονται σε καθυστέρηση, κάθε δανειολήπτης θα πρέπει να είναι συνεργάσιμος ήτοι να τηρεί τις πιο κάτω γενικές αρχές συμπεριφοράς:

- ο παρέχει πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας (π.χ. αριθμός σταθερού, κινητού τηλεφώνου, ηλεκτρονική διεύθυνση, ταχυδρομική διεύθυνση κατοικίας και εργασίας)
- ο μεριμνά για τον ορισμό συγγενικού ή φιλικού προσώπου ως αντικλήτου επικοινωνίας για κάθε περίπτωση που ο ίδιος δεν είναι διαθέσιμος
- ο είναι διαθέσιμος σε επικοινωνία με την τράπεζα και ανταποκρίνεται με ειλικρίνεια και σαφήνεια σε κλήσεις και επιστολές της τράπεζας, αυτοπροσώπως είτε διά του αντικλήτου του, εντός δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών
- ο 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 περιέλθουν σε γνώση του
- ο συναινεί σε διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης αναδιάρθρωσης των οφειλών του με την τράπεζα, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας.

Εάν δεν τηρείται έστω και μία από τις παραπάνω γενικές αρχές συμπεριφοράς και η οφειλή σας παραμένει ληξιπρόθεσμη και δεν έχετε υποβάλει, μέσω της πλατφόρμας, τα οικονομικά/περιουσιακά σας στοιχεία ή δεν έχετε ανταποκριθεί στις προτεινόμενες από την τράπεζα λύσεις ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης των οφειλών σας, η τράπεζα δύναται να προβεί στον χαρακτηρισμό σας ως “Μη Συνεργάσιμος” ασκώντας εν συνεχεία όλα τα νόμιμα και συμβατικά της δικαιώματα.

## 2. Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης (Ε.Δ.Δ.) και βιωσιμότητα επιχειρήσεων

Εφόσον είστε **φυσικό πρόσωπο**, κατά την αξιολόγηση των οικονομικών σας στοιχείων και της δυνατότητας αποπληρωμής, η τράπεζα λαμβάνει υπόψη, μεταξύ άλλων στοιχείων, και το επίπεδο των Εύλογων Δαπανών Διαβίωσης (Ε.Δ.Δ.).

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.

Ο υπολογισμός των ευλόγων δαπανών διαβίωσης στηρίζεται στα στοιχεία της Στατιστικής Έρευνας Οικογενειακών Προϋπολογισμών (Ε.Ο.Π.) 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 και αξιολογούνται σε συνδυασμό με άλλα στοιχεία όπως είναι:

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

Εφόσον είστε **νομικό πρόσωπο – πολύ μικρή επιχείρηση**, κατά την αξιολόγηση των οικονομικών σας στοιχείων και της δυνατότητας αποπληρωμής, η τράπεζα λαμβάνει υπόψη ενδεικτικά:

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

### 3. Ψηφιακή πλατφόρμα

Βάσει του άρθρου 39 του Ν. 4818/2021, η ψηφιακή πλατφόρμα του Κώδικα Δεοντολογίας (η πλατφόρμα) αναπτύσσεται από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.) σε συνεργασία με την Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.) όπως μετονομάστηκε σε Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα & Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους και είναι προσβάσιμη μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr-ΕΨΠ).

Η διαδικασία των Σταδίων 2 και 4 της Δ.Ε.Κ., όπως αυτά περιγράφονται παρακάτω, θα διεξάγονται αποκλειστικά μέσω της πλατφόρμας. Η είσοδος στην πλατφόρμα πραγματοποιείται με τη χρήση των προσωπικών κωδικών Taxisnet. Η υποβολή της αίτησης μέσω της πλατφόρμας συνεπάγεται άδεια του φυσικού ή νομικού προσώπου προς την τράπεζα, για πρόσβαση, επεξεργασία και διασταύρωση των δεδομένων του Σταδίου 2, καθώς και άλλων δεδομένων που βρίσκονται στην κατοχή της τράπεζας ή που αυτή αντλεί από άλλες πηγές σύμφωνα με το Στάδιο 2, για τους σκοπούς συγκέντρωσης των στοιχείων που προβλέπονται στο στάδιο αυτό. Επίσης, συνεπάγεται αυτοδίκαια την άρση του απορρήτου των τραπεζικών καταθέσεων του άρθρου 1 του Ν.Δ. 1059/1971 και του φορολογικού απορρήτου του άρθρου 17 του Ν. 4174/2013 για τον αιτούντα, μόνον για τον σκοπό της συγκέντρωσης των δεδομένων του Σταδίου 2.

Οι τεχνικές λεπτομέρειες που αποτελούν τις λειτουργικές προδιαγραφές της πλατφόρμας, έχουν καθοριστεί με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομικών, Ψηφιακής Διακυβέρνησης και του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος (ΦΕΚ Β' 5909/10.10.2023). Μπορείτε να βρείτε τον Οδηγό Χρήσης της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του Κώδικα Δεοντολογίας στον διαδικτυακό τόπο της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.) όπως μετονομάστηκε σε Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα & Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (<http://www.keyd.gov.gr/kodikas-deontologias/>).

#### **4. Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.)**

Σε περίπτωση που υπάρχει καθυστέρηση στην αποπληρωμή των οφειλών σας, η τράπεζα θα εκκινήσει τη Δ.Ε.Κ., η οποία απαρτίζεται από τα ακόλουθα στάδια:

##### **Στάδιο 1: Επικοινωνία με τους πελάτες - Τυποποιημένη επικοινωνία**

Σε περίπτωση καθυστέρησης καθώς και σε περίπτωση που υπάρχουν ενδείξεις πιθανής καθυστέρησης στην αποπληρωμή των οφειλών σας, η τράπεζα μπορεί να επικοινωνήσει με τον δανειολήπτη στο πλαίσιο συμβουλευτικού χαρακτήρα και από κοινού διερεύνησης των αιτιών της καθυστέρησης.

Σε περίπτωση που οι οφειλές σας υπερβούν τις τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες καθυστέρησης, η τράπεζα θα σας αποστείλει, έγγραφη ειδοποίηση για την ένταξή σας στη Δ.Ε.Κ. με την οποία καλείστε να εισέλθετε, εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης, στην πλατφόρμα για το Στάδιο 2 της Δ.Ε.Κ., ως αυτό περιγράφεται αμέσως κατωτέρω.

Σε περίπτωση άρνησης του δανειολήπτη να παραλάβει την ως άνω έγγραφη επιστολή ή απουσίας του κατά την ημέρα παράδοσης, ως ημέρα παραλαβής τεκμαίρεται η ημερομηνία της αποδεδειγμένης επιστροφής της μη παραληφθείσας επιστολής στην τράπεζα.

## Στάδιο 2: Συγκέντρωση οικονομικών και λοιπών πληροφοριών

Ο δανειολήπτης, σε συνέχεια της λήψης της έγγραφης ειδοποίησης του Σταδίου 1 της Δ.Ε.Κ. και εντός της προθεσμίας που αναφέρεται ανωτέρω στο Στάδιο 1 της Δ.Ε.Κ., καλείται να εισέλθει στην πλατφόρμα (<https://www.gov.gr/ipiresies/periouisia-kai-phorologia/diakheirise-opheilon/kodikas-deontologias>), στην οποία εισέρχεται χρησιμοποιώντας τους προσωπικούς του κωδικούς στο TAXISnet, και να υποβάλει την αίτηση προς την τράπεζα, συνοδευόμενη από τα απαραίτητα δικαιολογητικά, ακολουθώντας τα βήματα και τις οδηγίες της πλατφόρμας. Η αίτηση αυτή περιλαμβάνει την αποτύπωση των οικονομικών και περιουσιακών στοιχείων του δανειολήπτη, στο "Τυποποιημένο Έντυπο Οικονομικής Πληροφόρησης (Τ.Ο.Κ.)" για τα φυσικά πρόσωπα και νομικά πρόσωπα - πολύ μικρές επιχειρήσεις.

Στη συνέχεια, η τράπεζα αντλεί μέσω της πλατφόρμας την αίτηση του δανειολήπτη και τις πληροφορίες και δικαιολογητικά που υποβάλλονται, ώστε να προβεί στην αξιολόγησή τους.

## Στάδιο 3: Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων

Κατόπιν της οριστικοποίησης της αίτησης του δανειολήπτη μέσω της πλατφόρμας, η τράπεζα προβαίνει σε αξιολόγηση της οικονομικής του κατάστασης, βάσει των υποβληθέντων στοιχείων και δικαιολογητικών του αλλά και των οικονομικών δεδομένων και στοιχείων του που συλλέγονται από τα αρχεία της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ..

Προκειμένου να εκτιμηθεί η μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής των οφειλών του δανειολήπτη και να του προταθεί μία κατάλληλη και βιώσιμη λύση ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης, λαμβάνονται υπόψη, εφόσον είναι φυσικό πρόσωπο, ποικίλοι παράγοντες που ενδέχεται να συντρέχουν στο πρόσωπό του και δύναται να επηρεάσουν την ικανότητα αποπληρωμής του, όπως ενδεικτικά ηλικία, επάγγελμα, οικογενειακή κατάσταση, υγεία, καθώς και το ελάχιστο επίπεδο των "εύλογων δαπανών διαβίωσης". Η τράπεζα έχει τη δυνατότητα να ζητά και περαιτέρω πληροφορίες ή δικαιολογητικά έγγραφα αν κρίνεται αναγκαίο για την πληρέστερη αξιολόγηση της οικονομικής κατάστασης του δανειολήπτη. Σε αυτή την περίπτωση ο δανειολήπτης θα λάβει ενημέρωση μέσω της πλατφόρμας, τόσο για τα επιπρόσθετα στοιχεία που τυχόν ζητηθούν όσο και για την προθεσμία υποβολής τους. Ο δανειολήπτης θα λάβει ανάλογη σχετική ενημέρωση και σε περίπτωση που, κατά τον έλεγχο της αίτησης, εντοπιστούν σφάλματα ούτως ώστε να προβεί στις αναγκαίες διορθώσεις.

## Στάδιο 4: Πρόταση κατάλληλων λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης

Σε συνέχεια της αξιολόγησης οικονομικών στοιχείων και εντός δύο (2) μηνών από την υποβολή της αίτησης, η τράπεζα, θα υποβάλει μέσω της πλατφόρμας την αρχική πρότασή της για ρύθμιση ή οριστική διευθέτηση των οφειλών, η οποία μπορεί να περιέχει μια ή περισσότερες λύσεις ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης που κρίθηκαν κατάλληλες για κάθε περίπτωση, τηρώντας το ελάχιστο περιεχόμενο του "Τυποποιημένου Εγγράφου Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης".

Η προτεινόμενη λύση δύναται να είναι:



- ο λύση ρύθμισης βραχυπρόθεσμη (με διάρκεια μικρότερη των 2 ετών- αφορά σε περιπτώσεις όπου οι δυσκολίες αποπληρωμής κρίνονται προσωρινές) ή μακροπρόθεσμη ( με διάρκεια μεγαλύτερη των 2 ετών, με στόχο την μείωση των δόσεων, ενδεικτικά σε συνδυασμό με αύξηση του αριθμού τους και παράταση του χρόνου αποπληρωμής, λαμβάνοντας υπ' όψη την εκτιμώμενη μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη) ή
- ο λύση οριστικής διευθέτησης (αφορά σε περίπτωση αδυναμίας ρύθμισης των οφειλών με βάση τα εισοδήματα και τα περιουσιακά στοιχεία του δανειολήπτη).

Μέσα σε δεκαπέντε (15) εργάσιμες ημέρες από την υποβολή της πρότασης από την τράπεζα , ο δανειολήπτης πρέπει να προβεί σε μία από τις ακόλουθες εναλλακτικές ενέργειες:

- ο να δηλώσει τη συναίνεσή του σε μία από τις προτεινόμενες λύσεις, ή
- ο να αντιπροτείνει γραπτώς μέσω της πλατφόρμας μία εναλλακτική λύση, ζητώντας αν το επιθυμεί τη διαμεσολάβηση τρίτου φορέα, ή
- ο να δηλώσει γραπτώς μέσω της πλατφόρμας ότι αρνείται να συναινέσει σε οποιαδήποτε από τις προταθείσες λύσεις.

Σε περίπτωση υποβολής αντιπρότασης από τον δανειολήπτη, η τράπεζα προβαίνει σε αξιολόγησή της και, εντός 1 μήνα από την παραλαβή της:

- είτε αποδέχεται την αντιπρόταση
- είτε απαντά εγγράφως ότι την απορρίπτει και ότι παραμένει ενεργή η αρχική πρότασή της, με τη βασική σχετική τεκμηρίωση
- είτε υποβάλει νέα πρόταση, η οποία είναι και η τελική.

Στις πρώτες 2 περιπτώσεις , ο δανειολήπτης μέσα σε δεκαπέντε (15) εργάσιμες ημέρες από την παραλαβή της σχετικής ενημέρωσης προβαίνει εναλλακτικά:

- παροχή της συναίνεσής του στη νέα ή την αρχική πρόταση ή
- έγγραφη δήλωση της άρνησής του / μη συναίνεσής του στη νέα πρόταση.

#### Κατηγοριοποίηση ως "Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης" και συνέπειές της

Σε περίπτωση που ο δανειολήπτης δεν προβεί εμπρόθεσμα σε μία από τις ανωτέρω ενέργειες, η τράπεζα οφείλει να τον χαρακτηρίσει ως "Μη Συνεργάσιμο Δανειολήπτη".

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

- ο Έναρξη νομικών/δικαστικών ενεργειών για την είσπραξη της οφειλής



- ο Ρευστοποίηση τυχόν εξασφαλίσεων που έχουν παρασχεθεί από τον δανειολήπτη ( κύριο ενεχόμενο ή/και λοιπούς ενεχόμενους- εγγυητές), ο οποίος θα εξακολουθεί να είναι υπόχρεος για τυχόν υπόλοιπο, το οποίο θα συνεχίσει να εκτοκίζεται σύμφωνα με την καταγγελθείσα σύμβαση.
- ο Κίνδυνος αποκλεισμού του Μη Συνεργάσιμου δανειολήπτη από ειδικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας.

Εφόσον ο δανειολήπτης είναι νομικό πρόσωπο και δεν προβεί εμπρόθεσμα σε μία από τις προβλεπόμενες ενέργειες του στο Στάδιο 2 ή/και στο Στάδιο 4 , η κατηγοριοποίηση του ως "Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης" μπορεί να λάβει χώρα ταυτοχρόνως με την καταγγελία της σύμβασης.

#### Συνέπειες από τη μη επίτευξη συμφωνίας

Σε κάθε περίπτωση μη επίτευξης συμφωνίας για λύση ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης, η Δ.Ε.Κ. ολοκληρώνεται και η τράπεζα δύναται να προβεί σε καταγγελία της σύμβασης και όλες τις νόμιμες ενέργειες για την ικανοποίηση των απαιτήσεών της (όπως: έναρξη ενεργειών αναγκαστικής είσπραξης της απαίτησης (ενδεικτικά: επιβολή κατάσχεσης και πλειστηριασμός περιουσιακών στοιχείων), επιβάρυνση οφειλής με τόκους υπερημερίας και δικαστικές δαπάνες, κίνδυνος να παραμείνει ο δανειολήπτης υπόχρεος για τυχόν ανεξόφλητο υπόλοιπο των οφειλών και μετά την ολοκλήρωση των διαδικασιών αναγκαστικής εκποίησης περιουσιακών στοιχείων).

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

Σε περίπτωση χαρακτηρισμού ενός δανειολήπτη ως "Μη Συνεργάσιμο", ο δανειολήπτης μπορεί να υποβάλει στην Επιτροπή Ενστάσεων που έχει θεσπίσει η τράπεζα, ένσταση επί της διαδικασίας που ορίζει ο Κώδικας Δεοντολογίας και η οποία οδήγησε στον χαρακτηρισμό του. Η ένσταση μπορεί να υποβληθεί από τον δανειολήπτη μόνο μία φορά.

Προκειμένου για την υποβολή της ένστασης ο δανειολήπτης μπορεί να συμπληρώσει το τυποποιημένο έγγραφο Ενστάσεων (το οποίο βρίσκεται αναρτημένο στο site της τράπεζας <https://www.optimabank.gr/> καθώς και στα καταστήματα/σημεία επαφής της τράπεζας), συνοδευόμενο με τα τυχόν απαιτούμενα δικαιολογητικά για την υποστήριξη της ενστάσεως εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την λήψη της ενημέρωσης/ειδοποίησής του, για τον χαρακτηρισμό του ως Μη Συνεργάσιμο.

Ο δανειολήπτης ενημερώνεται γραπτώς για την απόφαση της Επιτροπής Ενστάσεων. Η απόφαση θα είναι δεόντως αιτιολογημένη και θα εκδοθεί εντός δύο (2) μηνών από την υποβολή ένστασης ή από την τελευταία ημερομηνία υποβολής τυχόν συμπληρωματικών στοιχείων που τυχόν ζητήσει η εν λόγω Επιτροπή.

Σημειώνεται ότι:

Η επικοινωνία μεταξύ δανειολήπτη και τράπεζας στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ., πέραν αυτής που βάσει νόμου πραγματοποιείται μέσω της πλατφόρμας, δύναται να είναι με συστημένη επιστολή, ή ισοδύναμου τύπου ταχυδρομική επιστολή, ή αυτοπρόσωπη παράδοση, ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εφόσον έχει δηλωθεί από τον δανειολήπτη και επιβεβαιωθεί η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του.

## 6. 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 τράπεζα, 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 Α.Ε. 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>).

## 7. Παροχή συμβουλευτικής συνδρομής

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

1. στα “ειδικά σημεία επικοινωνίας” για τον κώδικα δεοντολογίας :
  - στα τραπεζικά καταστήματα της τράπεζας, κατά τις ημέρες και ώρες λειτουργίας
  - στο site της τράπεζας <https://www.optimabank.gr/>
  - με τηλεφωνική επικοινωνία στο 210-8173000.
2. σε εξουσιοδοτημένους δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς της επιλογής σας:
  - τους αναφερόμενους στα άρθρα 3 και 4 του ν. 4738/2020 "Ρύθμιση οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας και άλλες διατάξεις." (ΦΕΚ Α' 207)
  - στα Γραφεία και τα Κέντρα Ενημέρωσης και Υποστήριξης Δανειοληπτών της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.) όπως μετονομάστηκε σε Γενική

Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα & Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους ή στην αντίστοιχη ιστοσελίδα (<http://www.keyd.gov.gr>) σε οποιοδήποτε άλλο φορέα 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).