

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΦΥΛΛΑΔΙΟ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ ΜΕ ΟΦΕΙΛΕΣ ΣΕ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ

ΕΠΑΘ 392/1/2021

Αγαπητέ οφειλέτη,

Σύμφωνα με τον νέο Κώδικα Δεοντολογίας (ΕΠΑΘ 392/1/2021 της Τραπέζης της Ελλάδος κατ' εφαρμογή του Ν. 4224/2013), η Συνεταιριστική Τράπεζα ΗΠΕΙΡΟΥ παρέχει στους δανειολήπτες της και εγγυητές τους τη δυνατότητα ρύθμισης με τους πλέον ευέλικτους τύπους ρυθμίσεων, για οποίον βρίσκεται σε δυσχερή οικονομική κατάσταση και αδυνατεί να ανταποκριθεί στους υφιστάμενους όρους της πιστοδότησης.

Οι δανειολήπτες με οφειλές σε καθυστέρηση πρέπει να έχουν υπόψη τους τα εξής:

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΜΟΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗΣ

Η έννοια του «συνεργάσιμου δανειολήπτη», όπως αποφασίστηκε στο Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους του Ν. 4224/2013, έχει ως εξής:

- α. παρέχει πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας στους δανειστές ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό τους (π.χ. αριθμούς σταθερού, κινητού τηλεφώνου και τηλεομοιοτυπίας, ηλεκτρονική διεύθυνση, διεύθυνση κατοικίας και εργασίας) και προβαίνει σε ορισμό συγγενικού ή φιλικού προσώπου, ως αντικλήτου επικοινωνίας για κάθε περίπτωση που ο ίδιος δεν είναι διαθέσιμος,
- β. είναι διαθέσιμος σε επικοινωνία με τον δανειστή ή με όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό αυτού και ανταποκρίνεται με ειλικρίνεια και σαφήνεια, σε κλήσεις και επιστολές του δανειστή ή όποιου ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του, αυτοπροσώπως είτε διά του αντικλήτου του, με κάθε πρόσφορο τρόπο, εντός 15 ημερολογιακών ημερών,
- γ. προβαίνει αυτοπροσώπως είτε διά του αντικλήτου του σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών προς το δανειστή ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του, αναφορικά με την τρέχουσα οικονομική του κατάσταση, εντός 15 ημερολογιακών ημερών από την ημέρα μεταβολής της ή εντός 15 ημερολογιακών ημερών από την ημέρα που θα ζητηθούν ανάλογες πληροφορίες από το δανειστή ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του,
- δ. προβαίνει αυτοπροσώπως είτε διά του αντικλήτου του, σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών, προς το δανειστή ή όποιον ενεργεί για λογαριασμό του, οι οποίες θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στην μελλοντική οικονομική του κατάσταση, εντός 15 ημερολογιακών ημερών από την ημέρα που θα περιέλθουν σε γνώση του (π.χ. πλήρωση προϋποθέσεων λήψης επιδόματος, εμφάνιση νέων περιουσιακών στοιχείων που θα περιέλθουν στην κυριότητά του (κληρονομιά κλπ), απώλεια κυριότητας περιουσιακών στοιχείων, ανακοινώσεις απόλυσης, καταγγελίες μισθώσεων, εξαγορά ασφαλιστικών προϊόντων, κέρδη οποιασδήποτε μορφής κλπ), και
- ε. συναινεί σε διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης αναδιάρθρωσης με το δανειστή ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας.

ΕΥΛΟΓΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ ΔΙΑΒΙΩΣΗΣ

Κατά την αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων ενός δανειολήπτη προκειμένου να προσδιοριστεί και να αξιολογηθεί η δυνατότητα αποπληρωμής των υποχρεώσεών του, λαμβάνονται υπόψη, παράλληλα με άλλες πηγές πληροφόρησης, και οι «εύλογες δαπάνες διαβίωσης», που αποτελούν έναν αντικειμενικός τρόπος προσδιορισμού των δαπανών που απαιτούνται για την κάλυψη των βασικών αναγκών των νοικοκυριών.

Ο ορισμός των «εύλογων δαπανών διαβίωσης» προσδιορίστηκε κατόπιν αναλυτικής επιστημονικής μελέτης που εκπονήθηκε με στοιχεία που έχουν δηλώσει τα ελληνικά νοικοκυριά αναφορικά με τα έξοδα που κάνουν, ενώ ο υπολογισμός τους στηρίζεται στα στοιχεία της Έρευνας Οικογενειακών Προϋπολογισμών (ΕΟΠ) που διενεργείται κάθε χρόνο από την Ελληνική Στατιστική Υπηρεσία.

Οι δαπάνες διαβίωσης ταξινομούνται σε τέσσερις βασικές ομάδες ανάλογα με το πόσο απαραίτητες είναι για τη διαβίωση ενός νοικοκυριού. Συγκεκριμένα οι ομάδες αυτές είναι:

- ✓ **1^η ομάδα:** Αφορά τις πιο βασικές δαπάνες για τη διαβίωση του νοικοκυριού, όπως οι δαπάνες για διατροφή (συμπεριλαμβανομένων των εξόδων σε καντίνες και κυλικεία εργασίας και σχολείων), ένδυση και υπόδηση (αγορά και επιδιόρθωση), λειτουργικά έξοδα κατοικίας (ηλεκτρισμός, ύδρευση, κλπ), μετακίνηση (συμπεριλαμβανομένων τόσο των ιδίων μέσων όσο και των μέσω μαζικής μεταφοράς), επισκευή και συντήρηση επίπλων και οικιακού εξοπλισμού, είδη οικιακής κατανάλωσης και ατομικής φροντίδας (συμπεριλαμβανομένων και των εξόδων για κατοικίδια ζώα), ενημέρωση και μόρφωση, υπηρεσίες τηλεφωνίας και ταχυδρομείων, αγαθά και υπηρεσίες υγείας, υπηρεσίες εκπαίδευσης, υπηρεσίες κοινωνικής προστασίας και οικονομικές υπηρεσίες (αμοιβές δικηγόρων, φοροτεχνικών, κλπ).
- ✓ **2^η ομάδα:** Περιλαμβάνει επιπλέον δαπάνες εστίασης.
- ✓ **3^η ομάδα:** Περιλαμβάνει επιπλέον διαρκή αγαθά και συσκευές.
- ✓ **4^η ομάδα:** Περιλαμβάνει επιπλέον δαπάνες για κατανάλωση αλκοολούχων ποτών και καπνού, αεροπορικές μετακινήσεις, τουριστικές υπηρεσίες και υπηρεσίες αναψυχής, πολιτισμού και αθλητισμού.

Στον υπολογισμό των εύλογων δαπανών διαβίωσης λαμβάνονται υπόψη επίσης έξοδα που σχετίζονται με κοινωνικές υπηρεσίες που παρέχονται από το κράτος (δηλαδή εθνικού συστήματος υγείας, δημόσια σχολεία κλπ.) και εξαιρούνται εναλλακτικές επιλογές που παρέχονται από τον ιδιωτικό τομέα, καθώς και αγορές πολυτελείας.

Τα ποσά των εύλογων δαπανών διαβίωσης είναι καθαρά μετά την αφαίρεση των φόρων (όπως προκύπτουν στο εκκαθαριστικό σημείωμα της εφορίας) και αφού αφαιρεθεί η δόση του δανείου για τους δανειολήπτες και το ποσό του ενοικίου για τους ενοικιαστές.

Σε κάθε περίπτωση, κάθε νοικοκυριό αντιμετωπίζεται ως μια ξεχωριστή περίπτωση με διαφορετικές ανάγκες. Γι' αυτό και ο προσδιορισμός των εύλογων δαπανών γίνεται σε εξατομικευμένη βάση, λαμβανομένης υπόψη τόσο της οικογενειακής κατάστασης όσο και των τυχόν ιδιαιτεροτήτων συνθηκών, όπως χρόνιες ασθένειες, φυσικές ή διανοητικές αναπηρίες, κ.α.

Στις «εύλογες δαπάνες διαβίωσης» δεν προσμετρώνται οι δόσεις δανείου για τους δανειολήπτες, και το τυχόν ενοίκιο κατοικίας.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ & ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Σύμφωνα με τις αρχές του Κώδικα Δεοντολογίας τα στάδια επίλυσης των καθυστερήσεων με την απαραίτητη συνεργασία του δανειολήπτη είναι τα εξής:

- **Στάδιο 1:** Επικοινωνία – Τηλεφωνική, ηλεκτρονική ή/και έγγραφη επικοινωνία μέσα στις τριάντα (30) πρώτες ημερολογιακές μέρες καθυστέρησης της οφειλής σας. Η επικοινωνία έχει συμβουλευτικό και διερευνητικό χαρακτήρα και ως σκοπό την τακτοποίηση της οφειλής ή/και την ενημέρωσή σας για τα απαιτούμενα έντυπα/ δικαιολογητικά για την εξέταση του αιτήματος

διευθέτησης της οφειλής. Μετά τις 30 ημερολογιακές ημέρες καθυστέρησης, η Τράπεζα σας αποστέλλει έγγραφη ειδοποίηση για τη δυνατότητα και τον τρόπο υπαγωγής σας στη ΔΕΚ του Κώδικα Δεοντολογίας.

Η Τράπεζα, εφόσον ενημερωθεί τεκμηριωμένα ότι συντρέχουν λόγοι ειδικών προβλημάτων υγείας που εμποδίζουν ή καθιστούν δύσκολη την επικοινωνία, είναι διαθέσιμη για άμεση τηλεφωνική ή ηλεκτρονική επικοινωνία ή για επικοινωνία που θα προσαρμοστεί στις ιδιαίτερες συνθήκες ή με νόμιμο εκπρόσωπο, όπως ορίζεται από το νόμο, και η νομιμοποίηση του οποίου ελέγχεται από τη Νομική Υπηρεσία

- **Στάδιο 2:** Συμπληρώνονται τα επισυναπτόμενα ΤΟΚ / ΤΕΥΠ, διαθέσιμα και στην ηλεκτρονική διεύθυνση, και κατατίθενται σε ένα από τα ειδικά σημεία που λειτουργούν στα καταστήματα της Τράπεζας, μαζί με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά. Επισημαίνεται ότι για την ορθή αξιολόγηση του αιτήματος και την πρόταση κατάλληλης λύσης η Τράπεζα δύναται να ζητά από τον δανειολήπτη την προσκόμιση περαιτέρω στοιχείων/δικαιολογητικών. Οι εξειδικευμένοι υπάλληλοι υποστηρίζουν τον οφειλέτη στη συμπλήρωση των εντύπων και τη συγκέντρωση των δικαιολογητικών. Ο οφειλέτης είναι υποχρεωμένος να γνωστοποιεί άμεσα και εγγράφως στην Τράπεζα ουσιώδεις μελλοντικές μεταβολές στην οικονομική του κατάσταση
- **Στάδιο 3:** Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων – Η Τράπεζα αξιοποιεί την πληροφόρηση που της παρέχεται συνεκτιμώντας την περιουσιακή κατάσταση, την τρέχουσα και μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής των οφειλών, το ιστορικό αποπληρωμών και λαμβάνοντας υπόψη το ελάχιστο επίπεδο των εύλογων δαπανών διαβίωσης. Λαμβάνονται επίσης υπόψη τα κριτήρια που περιγράφονται στην ΠΕΕ 54/2015 για τον προσδιορισμό της μέγιστης ικανότητας αποπληρωμής του οφειλέτη, όπως πχ ηλικία, επάγγελμα, υγεία, οικογενειακή κατάσταση.
- **Στάδιο 4:** Πρόταση κατάλληλης λύσης – Με την ολοκλήρωση της αξιολόγησης παραδίδεται εγγράφως και με απόδειξη παραλαβής με Τυποποιημένο έγγραφο Προτάσεις Λύσεων ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης εντός δύο (2) μηνών από την παραλαβή του συνόλου των δικαιολογητικών. Εφόσον υπάρχει εμπράγματο εξασφάλιση, οι εκτιμήσεις των ακινήτων γνωστοποιούνται γραπτώς στον πελάτη μαζί με την πρόταση διευθέτησης της οφειλής. Η οριστική διευθέτηση θα ενεργοποιηθεί εφόσον ο πελάτης δεν αποδεχτεί καμία από τις προτεινόμενες λύσεις ρύθμισης. Σημειώνεται ότι για την αξιολόγηση της καταλληλότητας της κάθε λύσης ρύθμισης λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη συμμόρφωσης της Τράπεζας με τις εποπτικές απαιτήσεις και ειδικά του πλαισίου για τη διαχείριση των απαιτήσεων σε καθυστέρηση. Ο οφειλέτης δύναται να αποδεχτεί την πρόταση και να υλοποιηθεί η ρύθμιση ή εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών να υποβάλλει αντιπρόταση. Σε περίπτωση υποβολής αντιπρότασης και εντός ενός (1) μηνός από την παραλαβή της η Τράπεζα καλείται είτε α) να συναινέσει με την αντιπρόταση ή β) να απαντήσει με «γραπτή επικοινωνία» ότι απορρίπτει και ότι παραμένει ενεργή η αρχική του πρόταση, με τη βασική σχετική τεκμηρίωση, ή γ) να υποβάλει νέα πρόταση η οποία είναι και η τελική, και να παρέχει τη συναίνεσή του στη νέα ή την αρχική πρόταση ή να δηλώσει γραπτώς ότι αρνείται να συναινέσει σε νέα πρόταση.
- **Στάδιο 5:** Διαδικασία εξέτασης ενστάσεων – Δανειολήπτες οι οποίοι έχουν χαρακτηριστεί ως μη συνεργάσιμοι έχουν το δικαίωμα να υποβάλουν ένσταση εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από τη λήψη της σχετικής επιστολής για θέματα τήρησης των διαδικασιών στο πλαίσιο του Κώδικα. Οι νομικές συνέπειες και επιπτώσεις του χαρακτηρισμού ενός δανειολήπτη ως μη συνεργάσιμου είναι η δρομολόγηση από την τράπεζα των νόμιμων ενεργειών για την ικανοποίηση των απαιτήσεών της, π.χ.: καταγγελία, έκδοση διαταγής πληρωμής, λήψη

ασφαλιστικών μέτρων, αναγκαστική κατάσχεση της κινητής ή ακίνητης περιουσίας, συμπεριλαμβανομένου του ακινήτου που αποτελεί τη μοναδική κατοικία του δανειολήπτη, καθώς επίσης και των απαιτήσεων κατά τρίτων, εκποίηση τυχόν εξασφαλίσεων που έχουν παρασχεθεί από εγγυητές και τρίτα πρόσωπα. Επίσης, υπάρχει ο κίνδυνος αποκλεισμού από ειδικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας, καθώς και από πιθανά πλεονεκτήματα που ο δανειολήπτης θα μπορούσε να έχει εάν συνεργαζόταν με την τράπεζα για την εξεύρεση κατάλληλης λύσης.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ

Η Τράπεζα για την εξυπηρέτηση των οφειλετών-φυσικών προσώπων έχει δημιουργήσει κατηγορίες ρυθμίσεων ανάλογα με τη βαρύτητα/σημαντικότητα και τις προτεινόμενες λύσεις για τη διευθέτηση των οφειλών:

- ✓ **Βραχυπρόθεσμη:** Για περιπτώσεις με αποδεδειγμένη προσωρινή δυσκολία αποπληρωμής
- ✓ **Μακροπρόθεσμη:** Περιλαμβάνει τη μείωση του ποσού της τοκοχρεολυτικής δόσης με πιθανή αύξηση του αριθμού των δόσεων και παράταση του χρόνου αποπληρωμής. Λαμβάνεται υπόψη η μελλοντική δυνατότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη μέχρι την οριστική εξόφληση της οφειλής.
- ✓ **Οριστική διευθέτηση:** Ορίζεται οποιαδήποτε μεταβολή του είδους της συμβατικής σχέσης μεταξύ Τράπεζας και δανειολήπτη ή ο τερματισμός αυτής με στόχο την οριστική τακτοποίηση της απαίτησης της Τράπεζας έναντι του δανειολήπτη. Η λύση αυτή μπορεί να συνδυάζεται με παράδοση (εθελοντική ή υποχρεωτική) της εμπράγματης εξασφάλισης, προς μείωση του συνόλου της απαίτησης ή ακόμα και με ρευστοποίηση των εξασφαλίσεων προς τακτοποίηση της απαίτησης. Σε αυτή την περίπτωση, τυχόν ανεξόφλητο υπόλοιπο εξακολουθεί να βαραίνει το δανειολήπτη και να τοκίζεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στα συμβατικά έγγραφα.

ΦΟΡΕΙΣ ΔΙΑΒΙΒΑΣΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΒΟΛΕΣ ΤΟΥ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ

Η Τράπεζα υποχρεούται να διαβιβάζει στοιχεία αναφορικά με τις οφειλές στα διατραπεζικά αρχεία που τηρεί ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.

Η Τράπεζα δεν συνεργάζεται με άλλες εταιρείες.

ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ

Ο δανειολήπτης ενημερώνεται από τους εξειδικευμένους συμβούλους της Τράπεζας για τις ειδικές διατάξεις που αφορούν τη διάθεσή της κύριας κατοικίας του ή στην ηλεκτρονική ιστοσελίδα της.

Έχει τη δυνατότητα για παροχή συμβουλευτικής συνδρομής και ενημέρωσης από εξουσιοδοτημένους κρατικούς ή άλλους φορείς (Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους <http://www.keyd.gov.gr>).

Σε περίπτωση διαφωνίας δύναται η επίλυση εξωδικαστικώς μέσω του Συνηγόρου του Καταναλωτή ή οποιουδήποτε άλλου φορέα με αντικείμενο τη διαμεσολάβηση, καταχωρισμένου στο μητρώο του άρθρου 18 της ΥΑ 70330 οικ/09.07.2015 (ΦΕΚ Β' 1421) ή στο μητρώο των διαπιστευμένων διαμεσολαβητών του άρθρου 7 του ν.3898/2010 (ΦΕΚ Α' 211/16.12.2010)

ΕΞΩΔΙΚΑΣΤΙΚΟΙ & ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΙ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ ΡΥΘΜΙΣΗΣ

Σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί συμφωνία για λύση ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης, ενεργοποιούνται μηχανισμοί εξωδικαστικής ή δικαστικής ρύθμισης οφειλών ή επικύρωσης συμφωνίας εξυγίανσης ή κήρυξης σε πτώχευση και τυχόν πλεονεκτημάτων των οποίων ο δανειολήπτης μπορεί να τύχει. Τυχόν υφιστάμενο ανεξόφλητο υπόλοιπο συνεχίζει να βαραιίνει τον δανειολήπτη και εξακολουθεί να εκτοκίζεται ανεξάρτητα από την ρευστοποίηση τυχόν εμπράγματων εξασφαλίσεων ή τη δέσμευση άλλων περιουσιακών στοιχείων.

Η Τράπεζα ΗΠΕΙΡΟΥ συνεχίζει να δημιουργεί για τους συνεταιίρους της προνομακές υπηρεσίες που εξασφαλίζουν σιγουριά και ασφάλεια. Βρίσκεται πάντα δίπλα στους ιδιώτες και τα φυσικά πρόσωπα (εμπόρους/επαγγελματίες), διευκολύνοντάς τους και αποδεικνύοντας ότι αποτελεί ένα ισχυρό χρηματοπιστωτικό ίδρυμα που ενισχύει την τοπική οικονομία και επιχειρηματικότητα.

- ✓ **Ελάτε, ΤΩΡΑ, να βρούμε την ιδανική ΛΥΣΗ που σας ταιριάζει!!!**
- ✓ **Απευθυνθείτε στο Σύμβουλο εξυπηρέτησης του Καταστήματός σας!!!**

Για περισσότερες πληροφορίες ενημερωθείτε στο site της Τράπεζας www.epirusbank.com, ή απευθυνθείτε στο δίκτυο Καταστημάτων της Τράπεζας:

Περιγραφή	Διεύθυνση	ΤΚ	Πόλη	Τηλέφωνο	Τοποθεσία
<u>Κεντρικό Κατάστημα</u>	Αβέρωφ 12	45221	Ιωάννινα	<u>2651059061</u>	<u>Οδήγησέ Με</u>
<u>Κατάστημα Δουρούτης</u>	Λ. Πανεπιστημίου	45500	Ιωάννινα	<u>2651045466</u>	<u>Οδήγησέ Με</u>
<u>Κατάστημα Λ. Γράμμου</u>	Λ. Γράμμου 49B	45445	Ιωάννινα	<u>2651024428</u>	<u>Οδήγησέ Με</u>
<u>Κατάστημα Άρτας</u>	Φιλελλήνων 12	47100	Άρτα	<u>2681027379</u>	<u>Οδήγησέ Με</u>
<u>Κατάστημα Ηγουμενίτσας</u>	Εθνικής Αντιστάσεως 52	46100	Ηγουμενίτσα	<u>2665028165</u>	<u>Οδήγησέ Με</u>
<u>Κατάστημα Πρέβεζας</u>	Λ. Ειρήνης & Μπιζανίου 23	48100	Πρέβεζα	<u>2682021037</u>	<u>Οδήγησέ Με</u>
<u>Κατάστημα Φιλιπιάδας</u>	Μπιζανίου 266 & Γριμπόβου	48200	Φιλιπιάδα	<u>2683306714</u>	<u>Οδήγησέ Με</u>
<u>Κατάστημα Μετσόβου</u>	Αβέρωφ 2	44200	Μέτσοβο	<u>2656306706</u>	<u>Οδήγησέ Με</u>