



**Ενημερωτικό  
Φυλλάδιο  
προς Δανειολήπτες  
με Οικονομικές  
Δυσχέρειες**

*Κώδικας Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013*

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ



# Η Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ)

Η Τράπεζα Πειραιώς, γνωρίζοντας την τρέχουσα οικονομική συγκυρία και στο πλαίσιο της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ), που καθιερώνεται με τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013, όπως αναθεωρημένος ισχύει σύμφωνα με την υπ' αριθμόν 195/1/29.07.2016 απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων (ΕΠΑΘ) της Τράπεζας της Ελλάδος (ΤτΕ), δεσμεύεται να βοηθήσει τους πελάτες της, που αποδεδειγμένα αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες, να βρουν λύση στη διαχείριση των δανείων τους σε καθυστέρηση.

**Μέσω της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ), Τράπεζα και δανειολήπτης μπορούν να οδηγηθούν στην κατάλληλη λύση για τη ρύθμιση ή την οριστική διευθέτηση των οφειλών που βρίσκονται σε καθυστέρηση.**

**Επομένως, έχουμε επιλογές και υπάρχουν λύσεις!**

## Σε ποιους απευθύνεται

- Σε οφειλέτες/εγγυητές (αναφερόμενοι στο εξής ως «Δανειολήπτες») Φυσικά Πρόσωπα/Επαγγελματίες και Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις που είτε αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες και αδυνατούν να τηρήσουν το πρόγραμμα αποπληρωμής των οφειλών τους είτε η μεταβολή της οικονομικής τους κατάστασης εκτιμάται ότι θα οδηγήσει άμεσα σε αδυναμία τήρησης των δανειακών τους υποχρεώσεων.
- Στις λοιπές επιχειρήσεις που αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην αποπληρωμή των οφειλών τους, η Τράπεζα παρέχει τη δυνατότητα επίλυσης καθυστερήσεων, στο πλαίσιο των Γενικών Αρχών του Κώδικα Δεοντολογίας, με διαδικασίες οι οποίες δεν αποτελούν αντικείμενο του παρόντος.



Ως **Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις** (αναφερόμενες στο εξής ως «Επιχειρήσεις») νοούνται τα Νομικά Πρόσωπα των οποίων ο ετήσιος κύκλος εργασιών κατά τα τελευταία 3 φορολογικά έτη δεν υπερέβη κατά μέσο όρο το ποσό του ενός εκατομμυρίου ευρώ (€1.000.000).

## Εξαιρέσεις

Από την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας εξαιρούνται:

- Απαιτήσεις από συμβάσεις που έχουν καταγγελθεί πριν από την 01/01/2015.
- Απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη που έχει υποβάλει αίτηση υπαγωγής στο Ν. 3869/2010 για την οποία έχει ορισθεί
- δικάσιμος.
- Απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη κατά του οποίου τρίτοι πιστωτές έχουν κινήσει δικαστικές ενέργειες για την εξασφάλιση προς αυτούς χρεών ή έχει ήδη τεθεί σε καθεστώς ειδικής εκκαθάρισης σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

## Τα οφέλη

- Η συνεργασία Τράπεζας-δανειολήπτη επιτρέπει την έγκαιρη εξεύρεση της κατάλληλης λύσης, αφού πραγματοποιείται στο πλαίσιο κλίματος εμπιστοσύνης και ειλικρινούς ανταλλαγής πληροφοριών.
- Διασφαλίζεται η τήρηση των κανόνων διαφάνειας και η λεπτομερής ενημέρωση του δανειολήπτη.
- Για την πρόταση ρύθμισης που υποβάλλεται σε δανειολήπτη φυσικό πρόσωπο λαμβάνεται υπόψη μεταξύ άλλων και το ελάχιστο επίπεδο των «Εύλογων Δαπανών Διαβίωσης».
- Σε περίπτωση συμφωνίας ρύθμισης στο παραπάνω πλαίσιο, επιτυγχάνεται η ομαλή αποπληρωμή των οφειλών, με ενδεχόμενο κατά περίπτωση τον περιορισμό του κόστους του δανείου για το δανειολήπτη και αποφεύγονται οι δικαστικές διενέξεις.



## Η εφαρμογή της ΔΕΚ ολοκληρώνεται σε πέντε (5) στάδια

- 1** Επικοινωνία δανειολήπτη – Τράπεζας
- 2** Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών από το δανειολήπτη
- 3** Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων και συνολικής οικονομικής κατάστασης δανειολήπτη
- 4** Υποβολή προς το δανειολήπτη κατάλληλων προτάσεων λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης των οφειλών του
- 5** Διαδικασία εξέτασης 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 άμεσα για τις οικονομικές δυσκολίες που αντιμετωπίζετε, ώστε να μπορέσουμε να σας προτείνουμε τις καλύτερες δυνατές επιλογές.

## Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας

### Για φυσικά πρόσωπα:

- Όλα τα Καταστήματα της Τράπεζας Πειραιώς
- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση από Δευτέρα έως Παρασκευή 08.00 - 20.00 στον τηλεφωνικό αριθμό της Τράπεζας Πειραιώς 18 3 81
- Η ιστοσελίδα της Τράπεζας Πειραιώς [www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr)

### Για επιχειρήσεις:

- Το Κατάστημα Εξυπηρέτησής σας
- Ο αρμόδιος Υπάλληλος Διαχείρισης του Λογαριασμού σας

## Είμαστε εδώ για να σας βοηθήσουμε!

Στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας η Τράπεζα θα επικοινωνήσει μαζί σας.

Εφόσον η οφειλή σας μετά την 01/10/2016 συμπληρώνει καθυστέρηση που υπερβαίνει τις **εξήντα (60) ημερολογιακές ημέρες**, θα λάβετε από την Τράπεζα, εντός των επομένων **τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών** γραπτή ειδοποίηση με συστημένη επιστολή ή με αυτοπρόσωπη παράδοση ή με ηλεκτρονική μορφή για την ένταξή σας στη ΔΕΚ.

Η ειδοποίηση θα περιλαμβάνει αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις οφειλές σας προς την Τράπεζα και θα συνοδεύεται από το «Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς Δανειολήπτες με Οικονομικές Δυσχέρειες», καθώς και τα Τυποποιημένα Έντυπα Οικονομικής Πληροφόρησης.



Η Τράπεζα δύναται να σας ενημερώνει κατά τα επόμενα στάδια της ΔΕΚ και σε ηλεκτρονική μορφή, με αποστολή της σχετικής ενημέρωσης στην ηλεκτρονική διεύθυνση που έχετε ήδη δηλώσει στην Τράπεζα ή που θα δηλώσετε κατά την υποβολή των Τυποποιημένων Εντύπων Οικονομικής Πληροφόρησης.

## Στάδιο 2:

### Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών από το 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 εντάσσετε, συνοδευόμενα από τα απαραίτητα δικαιολογητικά όπως αυτά αναφέρονται:

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

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

*\* Στην περίπτωση που η σχετική ειδοποίηση δεν παραληφθεί από εσάς, η παραλαβή της τεκμαίρεται κατά την ημερομηνία της αποδεδειγμένης επιστροφής της στην Τράπεζα, η οποία συνιστά και την αφετηρία της παραπάνω προθεσμίας που συναρτάται με τη διατήρηση του χαρακτηρισμού σας ως «συνεργάσιμου δανειολήπτη».*



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 Οικονομική Κατάσταση (ΤΟΚ)» για φυσικά πρόσωπα και το «Τυποποιημένο Έντυπο Υποβολής Οικονομικής Κατάστασης Πληροφόρησης» για επιχειρήσεις είναι διαθέσιμα σε όλα τα Καταστήματα της Τράπεζας Πειραιώς και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας Πειραιώς [www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr).*

## **Αντιμετωπίζετε δυσκολία στην κατανόηση/συμπλήρωση;**

- Αναζητήστε συμβουλές στα Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας της Τράπεζας Πειραιώς ή
- Απευθυνθείτε στους αρμόδιους ανεξάρτητους φορείς (βλ. Ενότητα «Φορείς παροχής συμβουλευτικής συνδρομής», σελ. 21).

## **Πώς θα επιστρέψετε τα αναγκαία έγγραφα;**

- Αν είστε φυσικό πρόσωπο, σε όλα τα Καταστήματα της Τράπεζας Πειραιώς,
- Αν είστε επιχείρηση, στο Κατάστημα Εξυπηρέτησής σας ή στον Αρμόδιο Υπάλληλο Διαχείρισης του Λογαριασμού σας.



**Όσο πιο γρήγορα προσκομίσετε τα Τυποποιημένα Έντυπα Οικονομικής Πληροφόρησης με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, τόσο ταχύτερα θα προχωρήσουμε στην αξιολόγηση της οικονομικής σας κατάστασης και στην υποβολή πρότασης.**

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 εντός των οικονομικών δυνατοτήτων σας**

Η Τράπεζα, μετά την παραλαβή των παραπάνω εντύπων και δικαιολογητικών, μπορεί, στο πλαίσιο της αξιολόγησής τους, να σας ζητήσει πρόσθετα υποστηρικτικά στοιχεία και δικαιολογητικά, καθορίζοντας την προθεσμία προσκόμισης αυτών, αλλά και να αντλήσει από άλλες νόμιμες πηγές πρόσθετα στοιχεία και πληροφορίες για τα οικονομικά σας δεδομένα με κάθε πρόσφορο νόμιμο μέσο.

## **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 υποβολή της προσφορότερης για εσάς πρότασης, βάσει της δυνατότητας αποπληρωμής των δανειακών σας υποχρεώσεων, αφού λάβει υπόψη το σύνολο των οφειλών σας, την τρέχουσα οικονομική και περιουσιακή σας κατάσταση και, εάν είστε φυσικό πρόσωπο, το ελάχιστο επίπεδο των «Εύλογων Δαπανών Διαβίωσης», όπως αυτές ορίζονται στην 1η Ομάδα δαπανών διαβίωσης ([www.hba.gr](http://www.hba.gr)).





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

- Την τρέχουσα οικονομική και περιουσιακή σας κατάσταση.
- 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, εάν είστε φυσικό πρόσωπο, το ελάχιστο επίπεδο των «Εύλογων Δαπανών Διαβίωσης» (σελ. 19-20), καθώς επίσης -ενδεικτικά και όχι περιοριστικά- την ηλικία σας, τον αριθμό και την ηλικία των προστατευόμενων μελών της οικογένειάς σας, τυχόν προβλήματα υγείας δικά σας ή των προστατευόμενων μελών της οικογενείας σας, τις συνθήκες της αγοράς ή του κλάδου δραστηριότητάς σας ή του εργοδότη σας.
- Τυχόν πρόσθετες πληροφορίες.

**Αν είστε επιχείρηση, επιπλέον αξιολογούνται  
περαιτέρω στοιχεία. Ενδεικτικά:**

- Οικονομικά Στοιχεία (Κύκλος Εργασιών, Συνολικά έσοδα/έξοδα, υποχρεώσεις-Καθαρά Κέρδη).
- Ικανότητα διοίκησης (management).
- Ληξιπρόθεσμες οφειλές προς προνομιούχους πιστωτές (ενδεικτικά Φορολογικοί & Ασφαλιστικοί Φορείς).
- Συνολική συναλλακτική συμπεριφορά προς άλλα πιστωτικά ιδρύματα ή τρίτους πιστωτές με άντληση στοιχείων από τα διατραπεζικά αρχεία της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.
- Ασφαλιστική & Φορολογική Ενημερότητα.



Η Τράπεζα Πειραιώς θα σας παρουσιάσει, με το «Τυποποιημένο Έντυπο Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης», το οποίο θα λάβετε από την Τράπεζα με απόδειξη παραλαβής, την καταλληλότερη για εσάς λύση ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης των οφειλών σας σε χρονικό διάστημα, το οποίο **δεν θα υπερβαίνει τους τέσσερις (4) μήνες** από την παραλαβή των Τυποποιημένων Εντύπων Οικονομικής Πληροφόρησης και των απαραίτητων κατά περίπτωση δικαιολογητικών.

## Στάδιο 4:

### Υποβολή προς το δανειολήπτη κατάλληλων προτάσεων λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης των οφειλών του

Η Τράπεζα Πειραιώς μπορεί να σας προτείνει μία ή και περισσότερες λύσεις, σύμφωνα με την αξιολόγηση των δεδομένων της οικονομικής σας κατάστασης, με περιγραφή των όρων αυτών των λύσεων προκειμένου να επιλέξετε την προσφορότερη:

- Εφόσον χρειάζεστε βοήθεια για την αξιολόγηση των προτεινόμενων λύσεων, αρμόδια στελέχη της Τράπεζας θα σας παρέχουν εξειδικευμένη πληροφόρηση και διευκρινίσεις.
- Εφόσον επιθυμείτε τη συνδρομή ανεξάρτητου κρατικού φορέα, μπορείτε να απευθυνθείτε σε Φορείς Παροχής Συμβουλευτικής Συνδρομής (βλ. Ενότητα «Φορείς Παροχής Συμβουλευτικής Συνδρομής», σελ. 21).

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

- Να παράσχετε εγγράφως τη συναίνεσή σας στην προτεινόμενη ή σε μία από τις προτεινόμενες λύσεις ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης που επιλέγετε ή



- Να θέσετε εγγράφως τυχόν αντιπρότασή σας, ζητώντας -εφόσον επιθυμείτε- τη διαμεσολάβηση τρίτου φορέα της επιλογής σας ή
- Να δηλώσετε εγγράφως την άρνησή σας να συναινέσετε σε οποιαδήποτε από τις προτεινόμενες λύσεις.

Εφόσον υποβάλλετε αντιπρόταση, αυτή θα αξιολογηθεί από την Τράπεζα το αργότερο **εντός δύο (2) μηνών από την παραλαβή της**. Εφόσον η αντιπρόταση δε γίνει αποδεκτή, η Τράπεζα δύναται είτε να επαναφέρει την αρχική της πρόταση, είτε να υποβάλει νέα πρόταση, **η οποία θα είναι και η τελική!!**

- 1** Μελετήστε προσεκτικά την Πρόταση της Τράπεζας και βεβαιωθείτε ότι έχετε κατανοήσει τους όρους αυτής.
- 2** Στη συνέχεια, υπογράψτε και επιστρέψτε υπογεγραμμένο αντίγραφο της Πρότασης στην Τράπεζα.
- 3** Αμέσως μετά, η Τράπεζα Πειραιώς θα προβεί σε όλες τις ενέργειες καλώντας σας να υπογράψετε όλα τα απαραίτητα συμβατικά έγγραφα για την υλοποίηση της πρότασης.
- 4** Με την υπογραφή των συμβατικών εγγράφων ολοκληρώνεται η ΔΕΚ.

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



## Διατήρηση επικοινωνίας

(Υποχρεώσεις στο πλαίσιο της ρύθμισης)

Εφόσον έχετε ενταχθεί στη ΔΕΚ και έχει τεθεί σε εφαρμογή ένας από τους προσφερόμενους τύπους ρύθμισης, 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 πλέον κατάλληλες για εσάς.

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

### Συνέπειες από τη μη επίτευξη συμφωνίας

- Δυνατότητα άμεσης καταγγελίας της χρηματοδοτικής σας σύμβασης.
- Δυνατότητα έναρξης ενεργειών αναγκαστικής είσπραξης της απαίτησης (λ.χ. επιβολή κατάσχεσης και πλειστηριασμός περιουσιακών στοιχείων δανειολήπτη).
- Επιβάρυνση οφειλής με τόκους υπερημερίας και με δικαστικές δαπάνες.
- Κίνδυνος να παραμείνετε υπόχρεος για τυχόν ανεξόφλητο υπόλοιπο των οφειλών σας και μετά την ολοκλήρωση των διαδικασιών αναγκαστικής εκποίησης περιουσιακών σας στοιχείων.



## **Κίνδυνος χαρακτηρισμού σας ως «Μη συνεργάσιμος δανειολήπτης»**

Αν παρέλθουν από την πλευρά σας άπρακτες οι οριζόμενες κατά το Στάδιο 2 και Στάδιο 4 της διαδικασίας προθεσμίες και εφόσον είστε φυσικό πρόσωπο, θα λάβετε από την Τράπεζα, εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την παρέλευσή τους, προειδοποιητική επιστολή για το ενδεχόμενο και τις συνέπειες του χαρακτηρισμού σας ως «Μη συνεργάσιμου δανειολήπτη».

## **Κατηγοριοποίησή σας ως «Μη συνεργάσιμου δανειολήπτη»**

Η μη ανταπόκρισή σας εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών είτε ως προς την προσκόμιση των απαιτούμενων οικονομικών σας στοιχείων, ως ορίζονται ανωτέρω, είτε ως προς την αποδοχή της πρότασης λύσης ρύθμισης/οριστικής διευθέτησης της Τράπεζας ή την υποβολή από μέρους σας αντιπρότασης εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών, η άρνησή σας να συναινέσετε σε οποιαδήποτε πρόταση, παρέχει στην Τράπεζα το δικαίωμα να σας κατηγοριοποιήσει ως «Μη Συνεργάσιμο Δανειολήπτη» και να ασκήσει όλα τα νόμιμα και συμβατικά της δικαιώματα για την είσπραξη των απαιτήσεών της.

Εφόσον είστε φυσικό πρόσωπο, εντός 15 ημερολογιακών ημερών από την κατηγοριοποίησή σας ως «μη συνεργάσιμος δανειολήπτης», θα λάβετε από την Τράπεζα έγγραφη ενημέρωση για το γεγονός της κατηγοριοποίησής σας και για τις ενέργειες στις οποίες προτίθεται να προβεί η Τράπεζα για την είσπραξη των απαιτήσεών της.

Εφόσον είστε επιχείρηση, η παρέλευση των προβλεπομένων στο Στάδιο 2 και Στάδιο 4 προθεσμιών παρέχει στην Τράπεζα το δικαίωμα να σας χαρακτηρίσει «Μη συνεργάσιμος δανειολήπτης», γνωστοποιώντας σας το γεγονός της κατηγοριοποίησής σας ακόμα και κατά το χρόνο καταγγελίας της σύμβασης.



*Επισημαίνεται ότι η κατηγοριοποίησή σας ως «Μη συνεργάσιμου δανειολήπτη» συνεπάγεται τον κίνδυνο εκπλειστηριασμού της κύριας κατοικίας σας, καθώς και την εξαίρεσή σας από τις ευεργετικές διατάξεις α) του Ν. 3869/2010 ως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, για τη ρύθμιση οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων και β) του Ν. 4354/2015 για τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων δανείων, στο πλαίσιο του οποίου, σε περίπτωση μεταβίβασης των απαιτήσεών σας, δεν μπορεί να χειροτερεύσει η ουσιαστική και δικονομική σας θέση, ούτε να μεταβληθούν μονομερώς οι όροι ρύθμισης/οριστικής διευθέτησης που θα συμφωνήσετε με την Τράπεζα στο πλαίσιο της ΔΕΚ.*

## Στάδιο 5:

### Διαδικασία εξέτασης ένστασης δανειολήπτη

Μετά το χαρακτηρισμό σας ως «Μη συνεργάσιμου δανειολήπτη» σάς παρέχεται το δικαίωμα υποβολής ένστασης επί της διαδικασίας που ορίζεται από τον Κώδικα Δεοντολογίας και η οποία οδήγησε στο χαρακτηρισμό σας.

Η ένσταση υποβάλλεται εγγράφως σε οποιοδήποτε από τα Καταστήματα της Τράπεζας **εντός προθεσμίας είκοσι ημερολογιακών (20) ημερών** από την ημερομηνία που λάβατε την ενημέρωση σχετικά με το χαρακτηρισμό σας ως «Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη».

Η απόφαση της Επιτροπής Ενστάσεων θα σας γνωστοποιείται εγγράφως **εντός προθεσμίας τριών (3) μηνών** από την υποβολή της ένστασης. **Δικαίωμα προσφυγής στη διαδικασία ενστάσεων έχετε μία φορά.**



# Επιπρόσθετες σχετικές πληροφορίες

## Ενδεικτικοί τύποι ρυθμίσεων

Η Τράπεζα Πειραιώς, ανταποκρινόμενη στις ανάγκες των πελατών της για να εξυπηρετήσουν τις οφειλές τους με τρόπο συμβατό με τις οικονομικές τους δυνατότητες, έχει αναπτύξει ένα ευρύ φάσμα λύσεων. Με βάση την αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων που υποβάλλονται μέσω της νέας διαδικασίας, θα εξετάζονται ενδεικτικά οι εξής επιλογές για τη ρύθμιση των οφειλών των δανειοληπτών:

1. Ρυθμίσεις που μειώνουν τη μηνιαία δόση παρέχοντας:
  - πληρωμή μόνο τόκων για ένα διάστημα
  - πληρωμή μέρους των τόκων για ένα διάστημα
  - μειωμένη σταθερή δόση με αύξηση της διάρκειας του δανείου
  - μειωμένη δόση η οποία αναπροσαρμόζεται σταδιακά
  - αλλαγή τύπου επιτοκίου εκτοκισμού (σταθερό ή κυμαινόμενο).
2. Ρυθμίσεις που μειώνουν τη μηνιαία δόση και παράλληλα προσφέρουν σημαντική μείωση επιτοκίου και ευέλικτο πλάνο αποπληρωμής, με παροχή πρόσθετης εξασφάλισης.
3. Για πελάτες που διατηρούν περισσότερα του ενός ανεξασφάλιστα δάνεια, δίνεται η δυνατότητα συγκέντρωσης των οφειλών σε ένα νέο δάνειο με νέους όρους και αναπροσαρμοσμένη στις οικονομικές δυνατότητές τους, μηνιαία δόση.
4. Επιπλέον των προαναφερθέντων, ειδικά για επιχειρήσεις παρέχονται επίσης:
  - Μεταφορά χρονικά μιας δόσης του δανείου
  - Προσαρμογή των δόσεων λαμβάνοντας υπόψη την εποχικότητα στη ρευστότητα του δανειολήπτη
  - Τύποι οριστικής διευθέτησης προβλέποντας ρυθμίσεις που, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνουν την εθελοντική ρευστοποίηση μέρους της περιουσίας του δανειολήπτη.



## Εγγυητές

Για τους σκοπούς του Κώδικα κάθε διάταξη που εφαρμόζεται επί δανειολήπτη με οφειλές σε καθυστέρηση εφαρμόζεται αντίστοιχα και για τους εγγυητές, ανάλογα με την κατηγορία της οφειλής την οποία έχουν εγγυηθεί (οφειλή φυσικού προσώπου ή επιχείρησης).

## 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, και όλα τα στοιχεία για **τουλάχιστον έξι (6) έτη** από τη λήξη της συνεργασίας μας.

**Η Τράπεζα Πειραιώς Α.Ε., ως υπεύθυνη επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα**, σας ενημερώνει ότι τα δεδομένα σας προσωπικού χαρακτήρα που έχουν περιέλθει ή θα περιέλθουν νόμιμα στην Τράπεζα στο μέλλον θα αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας με σκοπό την πιστοληπτική σας αξιολόγηση και φερεγγυότητα για την εξεύρεση της πλέον κατάλληλης πρότασης ρύθμισης/οριστικής διευθέτησης των οφειλών σας στο πλαίσιο της ΔΕΚ του Κώδικα Δεοντολογίας, την υποστήριξη των συναλλακτικών σας σχέσεων και την εκπλήρωση των εννόμων υποχρεώσεων της Τράπεζας. Αναλυτικές πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στο ενημερωτικό έντυπο «Ενημέρωση για την Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα» το οποίο βρίσκεται διαθέσιμο στα Καταστήματα της Τράπεζας Πειραιώς καθώς και στην ιστοσελίδα [www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr).





## Επεξήγηση όρων/εννοιών

### Δάνειο

Κάθε οφειλή από πιστοδότηση οποιασδήποτε μορφής χορήγησε η Τράπεζα που εφαρμόζει τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013.

### Συνεργάσιμος δανειολήπτης

Ένας δανειολήπτης, στο παραπάνω πλαίσιο συνεργασίας του με την Τράπεζα, χαρακτηρίζεται ως «Συνεργάσιμος» όταν τηρεί τις ακόλουθες γενικές αρχές συμπεριφοράς ως προς την Τράπεζα και ειδικότερα όταν:

- Παρέχει πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας στην Τράπεζα [αριθμούς σταθερού, κινητού τηλεφώνου και τηλεομοιοτυπίας (fax), ηλεκτρονική διεύθυνση (email), διεύθυνση κατοικίας και εργασίας],
- Μεριμνά για τον ορισμό συγγενικού ή φιλικού προσώπου ως αντικλήτου επικοινωνίας για κάθε περίπτωση που ο ίδιος δεν είναι διαθέσιμος,
- Είναι διαθέσιμος σε επικοινωνία με την Τράπεζα ή με όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό της και ανταποκρίνεται με ειλικρίνεια και σαφήνεια σε κλήσεις και επιστολές **εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών**,
- Γνωστοποιεί στην Τράπεζα με ειλικρίνεια πληροφορίες σχετικά με την τρέχουσα οικονομική του κατάσταση ή σχετικά με τη μεταβολή της οικονομικής του κατάστασης **εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών** από την ημέρα μεταβολής της οικονομικής του κατάστασης ή **εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών** από την ημέρα που θα του ζητηθούν ανάλογες πληροφορίες από την Τράπεζα ή από όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό της,
- Προβαίνει, αυτοπροσώπως ή διά του αντικλήτου του, σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών προς την Τράπεζα ή προς όποιον ενεργεί για λογαριασμό της, οι οποίες πληροφορίες θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στη μελλοντική οικονομική του κατάσταση, **εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων 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 κ.λπ.), απώλεια κυριότητας περιουσιακών στοιχείων, ανακοινώσεις απόλυσης,



καταγγελίες μισθώσεων, εξαγορά ασφαλιστικών προϊόντων, κέρδη οποιασδήποτε μορφής κ.λπ.] και

- Συναινεί σε διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης αναδιάρθρωσης με την Τράπεζα ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό της, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας Ν. 4224/2013.

### **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](http://www.hba.gr) και [www.efropolis.gr/el/](http://www.efropolis.gr/el/)). Η αξιολόγηση της οικονομικής κατάστασης των δανειοληπτών στο πλαίσιο της ΔΕΚ γίνεται λαμβάνοντας υπόψη την 1η ομάδα δαπανών, 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.



## Φορείς παροχής συμβουλευτικής συνδρομής

- Συνήγορος του Καταναλωτή (Λ. Αλεξάνδρας 144, 11471 Αθήνα,  
Τηλέφωνα: 210-6460862 / 210-6460814 / 210-6460612 / 210-6460734 /  
210-6460458, fax: 210 6460414, e-mail:  
grammateia@synigoroskatanaloti.gr, ιστοσελίδα:  
www.synigoroskatanaloti.gr
- Μεσολαβητής Τραπεζικών Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μασσαλίας 1,  
10680 Αθήνα, Τηλ.: 10 4 40, 210-3376700, Fax: 210-3238821, e-mail:  
info@hobis.gr)
- Διαπιστευμένοι μεσολαβητές του άρθρου 7 του Ν. 3898/2010
- Κάθε άλλος φορέας καταχωρημένος στο μητρώο του αρ. 18 της Υ.Α.  
70330 Οικ./09.07.15

## 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](mailto:hba@hba.gr)  
Internet site: [www.hba.gr](http://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](http://www.bankofgreece.gr)
- **Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛ.ΣΤΑΤ.)**  
Ταχυδρομική διεύθυνση: Πειραιώς 46 και Επονιτών, 185 10, Πειραιάς  
Τηλεφωνικό Κέντρο: 213 135 2000  
Internet site: [www.statistics.gr](http://www.statistics.gr)



ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

