

## Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ)

Στα πλαίσια εφαρμογής του **Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013**, όπως αναθεωρημένος ισχύει σύμφωνα με την υπ' αριθμόν 392/1/31.05.2021 απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων (ΕΠΑΘ) της Τράπεζας της Ελλάδος (ΤτΕ), η Συνεταιριστική Τράπεζα Θεσσαλίας θέσπισε την Δ.Ε.Κ. . Στη **ΔΕΚ** περιγράφονται τα στάδια, οι προθεσμίες και το ελάχιστο περιεχόμενο ενημέρωσης που αμοιβαία πρέπει να παρέχουν **Τράπεζα** και δανειολήπτης, ώστε να αξιολογούνται σωστά οι κίνδυνοι και η ικανότητα αποπληρωμής κάθε δανειολήπτη.

### Τα στάδια της ΔΕΚ είναι τα εξής:

#### **Στάδιο 1ο: Επικοινωνία με τον Δανειολήπτη**

Για την αποτελεσματικότερη ενημέρωσή σας, σε περίπτωση που η οφειλή σας υπερβεί τις τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες καθυστέρησης, θα σας αποστείλει ειδοποίηση (με συστημένη επιστολή) σχετικά με την ένταξή σας στη Δ.Ε.Κ. . Πέραν των σχετικών πληροφοριών που θα περιλαμβάνει η συγκεκριμένη ειδοποίηση, η Τράπεζα θα σας καλεί είτε να υποβάλετε στο Κατάστημα, με το οποίο συνεργάζεσθε, είτε μέσω του ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου τα απαραίτητα έντυπα και δικαιολογητικά που σχετίζονται με την τρέχουσα οικονομική σας κατάσταση , εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της επιστολής και θα σας ενημερώνει για τις συνέπειες της τυχόν μη προσήκουσας ανταπόκρισής σας.

#### **Στάδιο 2ο: Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών**

Οι δανειολήπτες θα πρέπει να προσκομίσουν τα απαιτούμενα δικαιολογητικά και την Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση (Τ.Ο.Κ.) συμπληρωμένη. Σε περίπτωση που αντιμετωπίζετε δυσκολίες στη συμπλήρωση της Τ.Ο.Κ., μπορούμε να βοηθήσουμε.

Απαιτούμενα Δικαιολογητικά:

<b>Φυσικά Πρόσωπα</b>	Αντίγραφο του τελευταίου Ε9 Αντίγραφα Ε1 και εκκαθαριστικών σημειωμάτων των τριών τελευταίων ετών Πρόσφατη απόδειξη μισθοδοσίας (για μισθωτούς) ή εκκαθαριστικό σύνταξης (για συνταξιούχους)
<b>Ελεύθεροι Επαγγελματίες</b>	Αντίγραφα Ε3 των τριών τελευταίων ετών Αντίγραφο του τελευταίου Ε9 Αντίγραφα περιοδικών δηλώσεων ΦΠΑ του τρέχοντος έτους και των αντίστοιχων του περσινού Αντίγραφα Ε1 και εκκαθαριστικών σημειωμάτων των τριών τελευταίων ετών
	<b>Για επιχειρήσεις με Β' Κατηγορίας βιβλία:</b> Αντίγραφα Ε3 των τριών τελευταίων ετών Αντίγραφο του τελευταίου Ε9

<p><b>Νομικά Πρόσωπα</b></p>	<p>Αντίγραφα περιοδικών δηλώσεων ΦΠΑ του τρέχοντος έτους και των αντίστοιχων του περσινού</p> <p><b>Για επιχειρήσεις με Γ' Κατηγορίας βιβλία</b></p> <p>Δημοσιευμένοι Ισολογισμοί μετά των προσαρτημάτων και της έκθεσης των ορκωτών λογιστών, Αποτελέσματα Χρήσεως και Διάθεση Κερδών των τριών τελευταίων χρήσεων</p> <p>Ισοζύγιο τελευταίου κλεισμένου μήνα του τρέχοντος έτους με το αντίστοιχο της προηγούμενης χρήσης (ανάλυση 3ου βαθμού)</p> <p>Οριστικό Ισοζύγιο της τελευταίας κλεισμένης χρήσης</p> <p>Ενημερωτικό δελτίο της εταιρείας (company profile)</p> <p>Business plan ή Οικονομοτεχνική μελέτη (όπου απαιτείται)</p>
<p><b>Για τους εγγυητές όλων των δανειοληπτών</b></p>	<p>Αντίγραφο του τελευταίου Ε9</p> <p>Αντίγραφα Ε1 και εκκαθαριστικών σημειωμάτων των τριών τελευταίων ετών</p>

Σε περίπτωση που απαιτείται, η Τράπεζα δύναται να επικοινωνήσει τηλεφωνικά ή με επιστολή μαζί σας, προκειμένου να σας ζητήσει υποστηρικτικά στοιχεία/ δικαιολογητικά αναγκαία για την επιβεβαίωση των πληροφοριών που υποβλήθηκαν, καθορίζοντας προθεσμία προσκόμισης αυτών, συνήθως ίση με 15 εργάσιμες ημέρες, λαμβάνοντας πάντοτε υπόψη και το χρόνο που απαιτείται για την έκδοση ή τη διαθεσιμότητά τους.

### Στάδιο 3ο: Αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων

Η διαδικασία αξιολόγησης γίνεται με βάση τα υποβληθέντα στοιχεία και συνεκτιμώντας δεδομένα από άλλες πηγές, καθώς και τις Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης (Ε.Δ.Δ.).

Σε περίπτωση που ο δανειολήπτης είναι φυσικό πρόσωπο χωρίς επιχειρηματικές οφειλές, ενδεικτικά λαμβάνονται υπόψη τα εξής:

- οικονομική κατάσταση δανειολήπτη και λοιπών ενεχομένων σε κάθε σύμβαση,
- συνολικό ύψος και φύση των οφειλών, περιλαμβανομένων και τυχόν οφειλών του έναντι άλλων ιδρυμάτων,
- ιστορικό οικονομικής συμπεριφοράς,
- προβλεπόμενη ικανότητα αποπληρωμής των οφειλών,
- εύλογες δαπάνες διαβίωσης (Ε.Δ.Δ.) και
- αξιολόγηση της αξίας τυχόν εμπράγματης εξασφάλισης (ή άλλου περιουσιακού/ -ων στοιχείου/ -ών του δανειολήπτη που θα μπορούσε να αποτελέσει πρόσθετη εξασφάλιση).

Σε περίπτωση που ο δανειολήπτης είναι νομικό πρόσωπο, ελεύθερος επαγγελματίας ή τηρεί ατομική επιχείρηση, λαμβάνονται υπόψη και τα ακόλουθα:

- υποβαλλόμενο επιχειρηματικό σχέδιο ή σχέδιο αναδιάρθρωσης της επιχείρησης
- η ίδια και ουσιαστική συμμετοχή του φορέα στη χρηματοδότηση του επενδυτικού σχεδίου
- οι προοπτικές ανάπτυξης του κλάδου της επιχείρησης
- οι όποιες εκτιμώμενες μελλοντικές ταμειακές ροές, οι οποίες συνηγορούν υπέρ της εκτίμησης ότι υφίσταται δυνατότητα εξυπηρέτησης του ανειλημμένου χρέους και
- οι παράγοντες κινδύνου του επιχειρηματικού σχεδίου, οι ενδεχόμενες επιπτώσεις στη δυνατότητα αποπληρωμής και τα πιθανά μέτρα αποφυγής αυτών των κινδύνων και των επιπτώσεών τους.

#### Στάδιο 4ο: Πρόταση κατάλληλων λύσεων στο δανειολήπτη

Αφού ολοκληρωθεί η αξιολόγηση, η Τράπεζα θα σας ενημερώσει εγγράφως, για τη λύση/-εις που κρίθηκε/-αν ως καταλληλότερη/-ες για εσάς.

Οι πιθανές προτεινόμενες λύσεις μπορούν να κατηγοριοποιηθούν ως εξής:

1. Λύσεις Ρύθμισης: Τροποποίηση της υφιστάμενης σύμβασης ή αναδιάρθρωση υφιστάμενου δανεισμού.
2. Λύσεις οριστικής διευθέτησης: Οριστική εξόφληση ή οριστική τακτοποίηση των οφειλών με οιονδήποτε άλλο τρόπο, όπως, ενδεικτικά, εφάπαξ καταβολή ή άλλη ισοδύναμου αποτελέσματος μεταβίβαση ή και ρευστοποίηση περιουσίας, λαμβάνοντας υπ' όψιν τυχόν περιορισμούς της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας.

Με την παραλαβή της συστημένης επιστολής, η οποία θα περιλαμβάνει το Τυποποιημένο Έγγραφο Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης, θα πρέπει εντός 15 εργάσιμων ημερών, να μεταβείτε στο πλησιέστερο Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας σας ώστε να:

1. αποδεχθείτε εγγράφως την προτεινόμενη λύση ή κάποια από τις προτεινόμενες λύσεις, ή
2. καταθέσετε έγγραφη αντιπρόταση ή
3. αρνηθείτε εγγράφως να συναινέσετε σε οποιαδήποτε πρόταση.

Σε περίπτωση που δεν προβείτε σε καμία από τις παραπάνω ενέργειες εντός του προβλεπόμενου διαστήματος, τότε θα πρέπει να γνωρίζετε πως υπάρχει ο κίνδυνος χαρακτηρισμού σας ως "μη συνεργάσιμος".

#### Στάδιο 5ο: Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων (ΔΕΕ)

Σε περίπτωση που λάβετε ενημερωτική επιστολή για την κατηγοριοποίησή σας ως μη συνεργάσιμος, μπορείτε να υποβάλετε γραπτώς ένσταση εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της σχετικής έγγραφης ενημέρωσης.

Για την ένσταση μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το έντυπο Ένστασης το οποίο βρίσκεται:

- αναρτημένο σε ηλεκτρονική μορφή στην ιστοσελίδα της Τράπεζας μας.

- σε έντυπη μορφή στο κατάστημα της Τράπεζας μας το οποίο συνεργάζεστε .

Μπορείτε να αποστείλετε την ένσταση σας:

- Σε έντυπη μορφή ταχυδρομικώς με συστημένη αλληλογραφία στη διεύθυνση:  
**Κονδύλη 61-63, Τρίκαλα Τ.Κ. 42132**  
**(Υπηρεσία Καθυστερήσεων)**
- Σε ηλεκτρονική μορφή (συμπληρωμένο και σκαναρισμένο έντυπο) στο email: [nploans@bankofthessaly.gr](mailto:nploans@bankofthessaly.gr).

Η εξέταση των ενστάσεων πραγματοποιείται από ανεξάρτητη επιτροπή που έχει συγκροτηθεί για τον σκοπό αυτόν. Η τελική απόφαση της επιτροπής σας γνωστοποιείται εγγράφως εντός 2 μηνών από την ημερομηνία υποβολής της ένστασής σας, χρονικό διάστημα κατά το οποίο ισχύουν οι όροι των υφιστάμενων συμβάσεων σας.

Έχετε τη δυνατότητα να υποβάλετε ένσταση μόνο μία φορά.