

Κώδικας
Δεοντολογίας
ΤΟΥ
Ν.4224/2013



Πίνακας περιεχομένων

ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ - ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ.....	3
ΤΙ ΕΠΙΤΥΓΧΑΝΟΥΜΕ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ;	3
ΠΩΣ ΤΟ ΕΠΙΤΥΓΧΑΝΟΥΜΕ;	3
ΠΟΙΟΣ ΕΙΝΑΙ Ο ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΜΟΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗΣ;	3
ΠΟΙΟΙ ΕΞΑΙΡΟΥΝΤΑΙ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ;	4
ΠΟΙΕΣ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ;.....	4
ΠΟΙΑ ΣΤΑΔΙΑ ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ;.....	5
Στάδιο 1: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ.....	5
Στάδιο 2: ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ.....	6
Στάδιο 3: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ.....	7
Στάδιο 4: ΠΡΟΤΑΣΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗΣ ΛΥΣΗΣ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ή ΟΡΙΣΤΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗΣ.....	7
Στάδιο 5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ	8
ΦΟΡΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ	8
ΕΙΔΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ – ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ.....	10

ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ - ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ

Η Τράπεζα τηρεί όσα προβλέπονται από τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013 όπως αυτός έχει σήμερα αναθεωρηθεί δυνάμει της υπ' αριθμ. 392/31.5.2021 απόφασης της Ε.Π.Α.Θ. της Τράπεζας Ελλάδος.

Η διαχείριση των Δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν Οικονομικές Δυσκολίες, πραγματοποιείται σύμφωνα με τα όσα ορίζονται από τον Κώδικα Δεοντολογίας, ως αναπόσπαστο μέρος της γενικότερης Στρατηγικής Διαχείρισης Καθυστερήσεων, η οποία είναι σύνομη τόσο με την υπ' αριθμ. 175/2020 Απόφαση της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τ.Τ.Ε. όσο και με τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013.

ΤΙ ΕΠΙΤΥΓΧΑΝΟΥΜΕ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ;

Μία ειλικρινή σχέση μεταξύ Τράπεζας και δανειοληπτών και ενίσχυση του αμοιβαίου κλίματος εμπιστοσύνης και δέσμευσης για την εξεύρεση μιας κοινά αποδεκτής λύσης εξυπηρέτησης των δανείων σε καθυστέρηση.

ΠΩΣ ΤΟ ΕΠΙΤΥΓΧΑΝΟΥΜΕ;

Μέσα από:

- ✓ επαγγελματικές συμπεριφορές,
- ✓ αμφίδρομη κάλυψη όλης της αναγκαίας πληροφόρησης
- ✓ συστηματική εξέταση όλων των προσφερόμενων δεδομένων
- ✓ τη στάθμιση των ωφελημάτων των λύσεων που διερευνώνται.

Οι δανειολήπτες θα πρέπει να ακολουθούν τα περιγραφόμενα στις επόμενες ενότητες, με στόχο την εύρεση βιώσιμης λύσης. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να ανταποκρίνονται εντός των χρονικών ορίων που τίθενται ώστε να παραμένουν χαρακτηρισμένοι ως Συνεργάσιμοι δανειολήπτες. Η αξιολόγηση των σχετικών αιτημάτων στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας λαμβάνει υπόψη και τις Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης.

ΠΟΙΟΣ ΕΙΝΑΙ Ο ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΜΟΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗΣ;

Εκείνος που:

1. Παρέχει πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας και ορίζει αντίκλητο.
2. Επικοινωνεί και ανταποκρίνεται με ειλικρίνεια και σαφήνεια σε κλήσεις και επιστολές εντός 15 εργασιμω ημερών.
3. Προβαίνει σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση της τρέχουσας οικονομικής κατάστασης εντός 15 εργασιμω ημερών (από τη μεταβολή της ή από την ημέρα ζήτησης).
4. Γνωστοποιεί πλήρως και ειλικρινώς πληροφορίες που θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στη μελλοντική οικονομική του κατάσταση εντός 15 ημερών από την ημέρα που θα περιέλθουν σε γνώση του.
5. Συναινεί σε διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης αναδιάρθρωσης των οφειλών του.

ΠΟΙΕΣ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΕΥΛΟΓΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ ΔΙΑΒΙΩΣΗΣ;

Το μηνιαίο σύνολο των δαπανών ενός νοικοκυριού που αφορούν σε έξοδα διατροφής, στέγασης, μόρφωσης, ένδυσης, ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, θέρμανσης, μεταφοράς, επικοινωνίας κτλ. και το οποίο λειτουργεί ως σημείο αναφοράς, ώστε να αξιολογείται η δυνατότητα κάθε οφειλέτη να εξυπηρετεί τις δανειακές του υποχρεώσεις, με βάση το εισόδημά του και αφού καλύψει τις ανάγκες διαβίωσής του.

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της Τράπεζας μας στη διεύθυνση www.bankofthessaly.gr.

ΠΟΙΟΙ ΕΞΑΙΡΟΥΝΤΑΙ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ;

Δανειολήπτες που:

- Τα δάνεια τους έχουν καταγγεληθεί προ της 1/1/2015
- Το σύνολο της οφειλής τους δεν ξεπερνά τα € 1.000,00

Παρά τις ανωτέρω εξαιρέσεις:

1. Παραμένει στη διακριτική ευχέρεια της Τράπεζας Θεσσαλίας η ένταξη δανειοληπτών στη Δ.Ε.Κ..
2. Παραμένει δικαίωμα του κάθε δανειολήπτη, εφόσον προσκομίσει τα απαιτούμενα στοιχεία προς αξιολόγηση, να αιτηθεί την ένταξη του στη Δ.Ε.Κ. αίτηση η οποία θα πρέπει να λάβει εγκρίσεως.

ΠΟΤΕ ΑΝΑΣΤΕΛΛΕΤΑΙ Ο ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ;

Το ίδρυμα δεν υποχρεούται να εκκινήσει ή δύναται να αναστείλει ή αναστέλλει, ως νόμος ορίζει, την ήδη εκκινήθεισα Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.):

(α) Όταν ο δανειολήπτης έχει υποβάλει αίτηση για εξωδικαστική ρύθμιση οφειλής σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 8 του ν. 4738/2020 ή όταν το ίδρυμα έχει κοινοποιήσει στον οφειλέτη πρόσκληση για εξωδικαστική αναδιάρθρωση οφειλής σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 8 του ν. 4738/2020 και για το χρονικό διάστημα έως την για οποιοδήποτε λόγο περάτωση της διαδικασίας ως άκαρπης.

(β) Όταν έχει υπογραφεί σύμβαση αναδιάρθρωσης οφειλών, η οποία δεν τελεί υπό την αίρεση συναίνεσης του Δημοσίου ή Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης, και το ίδρυμα είναι καταλαμβανόμενος πιστωτής ή παράγονται για το ίδρυμα αποτελέσματα δυνάμει της παρ. 2 του άρθρου 5 του ν. 4738/2020.

(γ) Όταν ο δανειολήπτης ή το ίδρυμα ή άλλος πιστωτής έχει υποβάλει αίτηση για επικύρωση συμφωνίας εξυγίανσης του δανειολήπτη και εφόσον επικυρωθεί ή συναφθεί σύμφωνα με το άρθρο 41 του ν. 4738/2020 ή την παρ. 5 του άρθρου 103 του ν. 3588/2007, ως η παρ. 1.α) του άρθρου 265 του ν. 4738/2020 ορίζει, και είναι δεσμευτική για το ίδρυμα.

(δ) Όταν ο δανειολήπτης ή το ίδρυμα ή άλλος πιστωτής έχει υποβάλει αίτηση για κήρυξη του δανειολήπτη σε πτώχευση και για το χρονικό διάστημα έως την τυχόν απόρριψή της.

(ε) Όταν 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 η ίδια η διαδικασία, ή όταν ο οφειλέτης έχει υπαχθεί στη διαδικασία του άρθρου 68 του ν. 4307/2014, η οποία εκκρεμεί.

(στ) Όταν συντρέχει η περίπτωση ε) της παρ. 3 του άρθρου 7 του ν. 4738/2020.

(ζ) Όταν ο δανειολήπτης-νομικό πρόσωπο έχει τεθεί σε εκκαθάριση.

(η) Απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη, κατά του οποίου τρίτοι πιστωτές έχουν κινήσει δικαστικές ενέργειες για την εξασφάλιση προς αυτούς χρεών.

ΠΟΙΕΣ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ;

- Φυσικά πρόσωπα και επαγγελματίες
- Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις*
- Νομικά Πρόσωπα που δεν εμπίπτουν στις παραπάνω κατηγορίες

*Ως πολύ μικρές επιχειρήσεις νοούνται όσες κατά την τελευταία τριετία δεν είχαν τζίρο μεγαλύτερο του € 1.000.000

ΠΟΙΑ ΣΤΑΔΙΑ ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ;

1. Επικοινωνία με τον Δανειολήπτη
2. Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών
3. Αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων
4. Πρόταση των κατάλληλων λύσεων στο δανειολήπτη
5. Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων

Τα στάδια αυτά εφαρμόζονται και στις τρεις κατηγορίες δανειοληπτών που προβλέπει ο Κώδικας Δεοντολογίας.

Στάδιο 1: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΜΕ ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ ΚΑΙ ΕΛΕΥΘΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ

- ❖ Τηλεφωνική επικοινωνία.
 - ✓ Πραγματοποιείται με σκοπό τη διερεύνηση των αιτιών που οδήγησαν στην καθυστέρηση εξόφλησης της προκαθορισμένης καταβολής καθώς και την εξακρίβωση του αν οι αιτίες αυτές είναι παροδικές ή θα δημιουργήσουν γενικότερα προβλήματα συναλλακτικής συμπεριφοράς.
 - ✓ Πρόσθετη τηλεφωνική επικοινωνία με σκοπό τον ορισμό πιθανής συνάντησης προς διερεύνηση πιθανών λύσεων.
- ❖ Υποχρεωτική Γραπτή Ειδοποίηση στον Δανειολήπτη και τους υπόλοιπους ενεχομένους προς ενημέρωση για την καθυστέρηση.
 - ✓ Αποστέλλεται εφόσον παρέλθουν 30 ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία πρώτης καθυστέρησης.
 - ✓ Σκοπό έχει την γραπτή πρόσκληση ομαλοποίησης της δανειακής οφειλής.
- ❖ Επιστολή ενημέρωσης για κατηγοριοποίηση του σε κατάσταση «Μη Συνεργάσιμου» η οποία ενημερώνει τον δανειολήπτη και για τις επόμενες ενέργειες της Τράπεζας εις βάρος του.

ΜΕ ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ

- ❖ Τηλεφωνική επικοινωνία.
 - ✓ Πραγματοποιείται με σκοπό τη διερεύνηση των αιτιών που οδήγησαν στην καθυστέρηση εξόφλησης της προκαθορισμένης καταβολής καθώς και την εξακρίβωση του αν οι αιτίες αυτές είναι παροδικές ή θα δημιουργήσουν γενικότερα προβλήματα συναλλακτικής συμπεριφοράς.
 - ✓ Πρόσθετη τηλεφωνική επικοινωνία με σκοπό τον ορισμό πιθανής συνάντησης προς διερεύνηση πιθανών λύσεων.
- ❖ Υποχρεωτική Γραπτή Ειδοποίηση στον Δανειολήπτη και τους υπόλοιπους ενεχομένους (Α' Επιστολή) προς ενημέρωση για την καθυστέρηση.
 - ✓ Αποστέλλεται εφόσον παρέλθουν 30 ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία πρώτης καθυστέρησης.
 - ✓ Σκοπό έχει την γραπτή πρόσκληση ομαλοποίησης της δανειακής οφειλής.
- ❖ Επιστολή ενημέρωσης για κατηγοριοποίηση του σε κατάσταση «Μη Συνεργάσιμου» η οποία ενημερώνει τον δανειολήπτη και για τις επόμενες ενέργειες της Τράπεζας εις βάρος του.

Σε κάθε επιστολή σημειώνεται ο μέγιστος χρόνος ανταπόκρισης του δανειολήπτη (15 εργάσιμες ημέρες).

Στάδιο 2: ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ

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:

<p>Ιδιώτες</p>	<p>Αντίγραφο του τελευταίου Ε9</p> <p>Αντίγραφα Ε1 και εκκαθαριστικών σημειωμάτων των τριών τελευταίων ετών</p> <p>Πρόσφατη απόδειξη μισθοδοσίας (για μισθωτούς) ή εκκαθαριστικό σύνταξης (για συνταξιούχους)</p>
<p>Ελεύθεροι Επαγγελματίες</p>	<p>Αντίγραφα Ε3 των τριών τελευταίων ετών</p> <p>Αντίγραφο του τελευταίου Ε9</p> <p>Αντίγραφα περιοδικών δηλώσεων ΦΠΑ του τρέχοντος έτους και των αντίστοιχων του περσινού</p> <p>Αντίγραφα Ε1 και εκκαθαριστικών σημειωμάτων των τριών τελευταίων ετών</p>
<p>Νομικά Πρόσωπα</p>	<p>Για επιχειρήσεις με Β' Κατηγορίας βιβλία:</p> <p>Αντίγραφα Ε3 των τριών τελευταίων ετών</p> <p>Αντίγραφο του τελευταίου Ε9</p> <p>Αντίγραφα περιοδικών δηλώσεων ΦΠΑ του τρέχοντος έτους και των αντίστοιχων του περσινού</p> <p>Για επιχειρήσεις με Γ' Κατηγορίας βιβλία</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>Για τους εγγυητές όλων των δανειοληπτών</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 3: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Η αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων του δανειολήπτη πραγματοποιείται έπειτα από την ολοκλήρωση όλων των πιο πάνω διαδικασιών και εφόσον ο δανειολήπτης εξακολουθεί, τηρουμένων των κανόνων της Δ.Ε.Κ., να χαρακτηρίζεται «Συνεργάσιμος».

Περίληπτικά, σε περίπτωση επιχείρησης αξιολογείται:

1. Η οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη
2. Το συνολικό ύψος και η φύση των χρεών του σε όλο το Τραπεζικό Σύστημα
3. Η τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής
4. Το υποβαλλόμενο Business Plan
5. Η ίδια συμμετοχή των μετόχων της επιχείρησης
6. Η προοπτική ανάπτυξης του κλάδου δραστηριοποίησης
7. Οι εκτιμώμενες ταμειακές ροές
8. Οι παράγοντες κινδύνου του επιχειρηματικού σχεδίου

Σε περίπτωση που δεν πρόκειται για επιχείρηση αλλά για φυσικό πρόσωπο:

1. Η οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη
2. Το συνολικό ύψος και η φύση των χρεών του σε όλο το Τραπεζικό Σύστημα
3. Η τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής λαμβάνοντας πάντα και υποχρεωτικά υπόψη το επίπεδο των «Εύλογων Δαπανών Διαβίωσης».

Καθ' όλη τη διάρκεια της αξιολόγησης καταβάλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια συνεργασίας με τον δανειολήπτη με στόχο να προσδιοριστεί με ακρίβεια η δυνατότητα αποπληρωμής ώστε να προταθεί η κατάλληλη λύση, λαμβάνοντας πάντα υπόψη ιστορικά στοιχεία και αξιόπιστες προβλέψεις.

Στάδιο 4: ΠΡΟΤΑΣΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗΣ ΛΥΣΗΣ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ή ΟΡΙΣΤΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗΣ

Με την ολοκλήρωση της αξιολόγησης, η Τράπεζα θα σας γνωστοποιήσει εγγράφως την/ τις προτεινόμενη/-ες λύση/-εις.

Μπορούν να προταθούν λύσεις Βραχυπρόθεσμες, Μακροπρόθεσμες και Οριστικής Διευθέτησης (ως προβλέπεται στον Κώδικα Δεοντολογίας) σε συνάρτηση με τη διάρκεια της ρύθμισης και τη βιωσιμότητας κάθε λύσης. Πιο συγκεκριμένα:

- **Βραχυπρόθεσμες:** Τύποι ρυθμίσεων με διάρκεια μικρότερη των 5 ετών, που επιλέγονται σε περιπτώσεις δανειοληπτών με προσωρινές δυσκολίες αποπληρωμής.
- **Μακροπρόθεσμες:** Τύποι ρυθμίσεων με διάρκεια μεγαλύτερη των 5 ετών, με στόχο τη μείωση της δόσης, σε συνδυασμό ενδεχομένως με την αύξηση του αριθμού τους, και παράταση του χρόνου αποπληρωμής, λαμβάνοντας υπόψη και την εκτιμώμενη μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη.
- **Οριστικής Διευθέτησης:** Λύσεις που προτείνονται σε περιπτώσεις δανειοληπτών, οι οποίοι αδυνατούν να πραγματοποιήσουν επαρκείς καταβολές ώστε να ανταποκριθούν σε βιώσιμη λύση, λαμβάνοντας υπόψη τις οφειλές,

τα εισοδήματα και τα περιουσιακά τους στοιχεία. Σε αυτή την περίπτωση, τυχόν ανεξόφλητο υπόλοιπο εξακολουθεί να βαρύνει τον δανειολήπτη και να εκτοκίζεται.

Με την παραλαβή του Τυποποιημένου Εγγράφου της Τράπεζας Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης, ο δανειολήπτης πρέπει εντός 15 εργάσιμων ημερών, να μεταβεί στο Κατάστημα Εξυπηρέτησης ώστε να:

- ✓ αποδεχθεί εγγράφως την προτεινόμενη λύση ή κάποια από τις προτεινόμενες λύσεις, ή
- ✓ αρνηθεί εγγράφως να συναινέσετε σε οποιαδήποτε πρόταση, ή
- ✓ καταθέσει έγγραφη αντιπρόταση.

Συνέπειες χαρακτηρισμού δανειολήπτη ως μη συνεργάσιμου

- Σε περίπτωση που χαρακτηριστεί ο δανειολήπτης μη συνεργάσιμος και εφόσον είναι φυσικό πρόσωπο του οποίου διακυβεύεται ο εκπλειστηριασμός της μοναδικής κατοικίας του, ενημερώνεται από την τράπεζα (εντός 15 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία χαρακτηρισμού του) εγγράφως ή ηλεκτρονικά εφόσον έχει συμφωνηθεί.
- Δυνατότητα άμεσης καταγγελίας της χρηματοδοτικής του σύμβασης
- Δυνατότητα έναρξης ενεργειών αναγκαστικής είσπραξης της οφειλής (π.χ. επιβολή κατάσχεσης και πλειστηριασμού της κύριας κατοικίας του δανειολήπτη).
- Επιβάρυνση οφειλής με τόκους υπερημερίας και δικαστικές δαπάνες
- Σε περίπτωση που μετά την ρευστοποίηση εμπράγματων εξασφαλίσεων του δανειολήπτη, παραμένει υπόλοιπο του δανείου σε καθυστέρηση, το υπόλοιπο αυτό εξακολουθεί να αποτελεί εκτοκιζόμενη απαίτηση της Τράπεζας.

Στάδιο 5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Στην περίπτωση που δανειολήπτης θεωρεί πως η τήρηση της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων από την πλευρά της Τράπεζας δεν ήταν ορθή, έχει το δικαίωμα να υποβάλει αίτημα Ένστασης στην Τράπεζα.

Η ένσταση αυτή δεν μπορεί να αφορά αντιρρήσεις για τις πολιτικές και τις μεθοδολογίες που η Τράπεζα εφαρμόζει για την αξιολόγηση των προτάσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης της οφειλής σας.

Τα στάδια της Διαδικασίας Εξέτασης Ενστάσεων, είναι τα ακόλουθα:

- Παραλαβή της τυποποιημένης Αίτησης Υποβολής Ενστάσεως από το Κατάστημα Εξυπηρέτησης σας και η παροχή βεβαίωσης παραλαβής της Ένστασης.
- Η διαβίβαση της Ενστάσεως στην Επιτροπή Εξέτασης Ενστάσεων
- Η ενημέρωση του δανειολήπτη για τυχόν πρόσθετα δικαιολογητικά που απαιτούνται για τη λήψη απόφασης
- Η εξέταση της Ενστάσεων από την Επιτροπή
- Η ανακοίνωση της απόφασης της Επιτροπής

Τυχόν διαφωνία μπορεί να επιλύεται εξωδικαστικά μέσω του Συνηγούρου του Καταναλωτή ή άλλων φορέων με αντικείμενο τη διαμεσολάβηση ή από τα αρμόδια δικαστήρια. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα έναρξης νομικής/δικαστικής διαδικασίας.

ΦΟΡΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Ο δανειολήπτης έχει την δυνατότητα για συμβουλευτική συνδρομή και ενημέρωση από δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς ή τρίτους της δικής του επιλογής και ιδίως από το **Κέντρο Εξυπηρέτησης Δανειοληπτών (Κ.Ε.Υ.Δ.)** ή το **Γραφείο Εξυπηρέτησης Δανειοληπτών (Γ.Ε.Υ.Δ.)** ή το οικείο **Επαγγελματικό Επιμελητήριο** ή **Επαγγελματικό Σύλλογο** ή **Ινστιτούτο Θεσμικών Κοινωνικών Εταίρων**.

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ – ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η Τράπεζα μπορεί 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. (www.tiresias.gr, τηλ. 210 367 6700), τηρουμένων των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων. Αναφορικά με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων στην οποία προβαίνει η Τράπεζα, το χρόνο τήρησης αυτών, καθώς και τα δικαιώματά που απορρέουν από τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων ((ΕΕ) 679/2016) και τον τρόπο άσκησης αυτών, ισχύουν τα αναφερόμενα στην τρέχουσα έκδοση της Ενημέρωσης για την Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα που βρίσκεται αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.

<https://www.bankofthessaly.gr/sites/default/files/PrivacyNotice.pdf>

ΕΙΔΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ – ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ	ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	ΤΗΛΕΦΩΝΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
Κεντρικό	Κονδύλη 61 - 63 421 32, Τρίκαλα	2431076100 2431076962 (fax)
Καλαμπάκας	Πλατεία Ρήγα Φεραίου 422 00, Καλαμπάκα	2432024416 2432024456 (fax)
Μιαούλη	Μιαούλη 3 421 32, Τρίκαλα	2431021428 2431021429 (fax)
Πύλης	Αγίου Βησσαρίωνος 31 420 32, Πύλη Τρικάλων	2434071727 2434071744 (fax)
Λάρισα	Βενιζέλου 167 & Κενταύρων 412 22, Λάρισα	2410251088 2410250244 (fax)
Φαρκαδόνας	Καραϊσκάκη 29 420 31, Φαρκαδόνα	2433023100 2433023107 (fax)
Λάρισα	Ηρώων Πολυτεχνείου 16 & Εμπειρικού 413 34, Λάρισα	2410669112 2410669113 (fax)
Καρδίτσας	Νικηταρά 1 & Ηρώων Πολυτεχνείου 431 00, Καρδίτσα	2441041430 2441071516 (fax)
Βόλου	Ιωλκού 2 & Αργοναυτών 382 21, Βόλος	2421076800 2421033600 (fax)
Ελασσόνας	Οικονόμου 1 & Ισαύρων 402 00, Ελασσόνα	2493493317