

Διαδικασία Επίλυσης καθυστερήσεων (ΔΕΚ) στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013

Ο Κώδικας Δεοντολογίας για τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων ιδιωτικών οφειλών καθιερώνει γενικές αρχές συμπεριφοράς και υιοθετεί βέλτιστες πρακτικές, τόσο για τις δανείστριες τράπεζες όσο και για τους δανειολήπτες, με στόχο την εξεύρεση λύσεων ρύθμισης ή οριστικού διακανονισμού οφειλών σε καθυστέρηση, λαμβάνοντας υπόψη τις δυνατότητες και ιδιαιτερότητες κάθε δανειολήπτη. Απευθύνεται σε δανειολήπτες (οφειλέτες/εγγυητές) **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

### **Εξαιρέσεις / Αναστολή**

Από την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας εξαιρούνται:

- Απαιτήσεις από συμβάσεις που έχουν καταγγελθεί πριν από την 01/01/2015
- Απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη που δεν υπερβαίνουν ως συνολικό άθροισμα κανένα από τα παρακάτω όρια:
  - – το ποσό των € 1.000 σε περίπτωση δανειοληπτών - Φυσικών Προσώπων,
  - – το ποσό των € 5.000 σε περίπτωση δανειοληπτών - Νομικών Προσώπων
- πολύ μικρών επιχειρήσεων, σύμφωνα με τον ορισμό για τις «πολύ μικρές επιχειρήσεις».
- Οι απαιτήσεις έναντι Νομικών Προσώπων που δεν αποτελούν «πολύ μικρές επιχειρήσεις».

### **Ποια είναι τα στάδια εφαρμογής της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ);**

1. Επικοινωνία Δανειολήπτη-Τράπεζας
2. Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών από το δανειολήπτη. Ήδη σήμερα δυνάμει της ΚΥΑ 145947/2023 (ΦΕΚ 5909/Β'/10-10-2023) των Υπουργών Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, Ψηφιακής Διακυβέρνησης και του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδας (εφεξής η «ΚΥΑ.») που εκδόθηκε κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 39 του Ν. 4818/2021, τέθηκε από 16/10/2023 σε εφαρμογή η νέα ηλεκτρονική πλατφόρμα διμερών ρυθμίσεων δανείων σύμφωνα με τον αναθεωρημένο Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών του ν. 4224/2013. Με τη νέα διαδικασία το Στάδιο 2 («Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών από τον δανειολήπτη») και το Στάδιο 4 («Πρόταση κατάλληλης λύσης») της διαδικασίας επίλυσης καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.) του Κώδικα Δεοντολογίας διεξάγονται πλέον αποκλειστικά μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας, που αναπτύσσεται από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.) σε συνεργασία με την Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους στην Πλατφόρμα παρέχεται πρόσβαση μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr-ΕΨΠ). Για την είσοδο στην Πλατφόρμα απαιτείται η αυθεντικοποίηση του φυσικού προσώπου - χρήστη με τη χρήση των κωδικών - διαπιστευτηρίων της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. (taxisnet). Η Πλατφόρμα είναι προσβάσιμη μέσω του gov.gr στην ενότητα «Περιουσία και Φορολογία» και την υποενότητα «Διαχείριση

Οφειλών», στον παρακάτω σύνδεσμο: <https://www.gov.gr/ipiresies/perioussia-kai-phorologia/diakheirise-opheilon/kodikas-deontologias>

3. Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων και συνολικής οικονομικής κατάστασης δανειολήπτη, λαμβάνοντας υπόψη στην περίπτωση των φυσικών προσώπων τις ευλογες δαπάνες διαβίωσης, όπως αυτές ορίζονται ετησίως βάσει της Έρευνας Οικογενειακών Προϋπολογισμών της Ελληνικής Στατιστικής Υπηρεσίας Για σχετικές πληροφορίες μπορείτε να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών ([www.hba.gr](http://www.hba.gr)).
4. Υποβολή προς το δανειολήπτη κατάλληλων προτάσεων λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης των οφειλών του
5. Διαδικασία εξέτασης ένστασης δανειολήπτη, η οποία θα απαντηθεί από την Τράπεζα εντός 30 ημερών. Διευκρινίζεται ότι η υποβολή ένστασης μπορεί να γίνει μία φορά και αφορά αποκλειστικά στον χαρακτηρισμό του οφειλέτη ως μη συνεργάσιμου.

Μπορείτε να απευθυνθείτε στο πλησιέστερο κατάστημα της Τράπεζάς μας ή εναλλακτικά να καλέσετε στο τηλεφωνικό μας κέντρο στο τηλέφωνο 210 3223038 για τον καθορισμό συνάντησης με με τον αρμόδιο υπάλληλο διαχείρισης του λογαριασμού σας.

Αναλυτική πληροφόρηση σχετικά με τη Διαδικασία Επίλυσης καθυστερήσεων (ΔΕΚ) στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013 μπορείτε επίσης να αντλήσετε από τον ιστότοπο της Τράπεζας της Ελλάδος ([bankofgreece.gr](http://bankofgreece.gr)) και από τον ιστότοπο [www.gov.gr/ipiresies/perioussia-kai-phorologia-/diakheirise-opheilon/kodikas-deontologias](https://www.gov.gr/ipiresies/perioussia-kai-phorologia-/diakheirise-opheilon/kodikas-deontologias)

Μπορείτε να ζητήσετε συνδρομή και πρόσθετες πληροφορίες για την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας, στα Γραφεία και τα Κέντρα Ενημέρωσης και Υποστήριξης Δανειοληπτών της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.) ή στην αντίστοιχη ιστοσελίδα (<http://www.keyd.gov.gr>).

• Οποιοσδήποτε άλλος φορέας με αντίκειμενο τη διαμεσολάβηση, καταχωρημένος στο μητρώο του άρθρου 18 της ΥΑ70330 οικ/09.07.2015 (Β' 1421) ή στο μητρώο των διαπιστευμένων διαμεσολαβητών του άρθρου 7 του ν. 3898/2010 (ΦΕΚ Α' 211/16.12.2010)

*Disclaimer: η Τράπεζα δεν είναι υπεύθυνη για το περιεχόμενο τρίτων ιστοσελίδων όπου μπορεί να οδηγηθεί ο χρήστης μέσω παραπομπών.*