

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
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)

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