



**ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΦΥΛΛΑΔΙΟ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ  
ΜΕ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΥΣΧΕΡΕΙΕΣ**

**Βάσει τον Κώδικα Δεοντολογίας του Νόμου 4224/2013.**



## **Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ) με βάση τον Κώδικα Δεοντολογίας του Νόμου 4224/2013.**

Σύμφωνα με τις διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας του νόμου 4224/2013 που θέσπισε η Τράπεζα της Ελλάδος, όπως αυτές εφαρμόζονται από κάθε Πιστωτικό Ίδρυμα που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του, η εταιρεία του Ομίλου μας FCA Bank G.m.b.H , ως Ελληνικό Υποκατάστημα της αντίστοιχης Αυστριακής Τράπεζας στην Αθήνα με κύρια δραστηριότητα την χορήγηση καταναλωτικών δανείων για την αγορά αυτοκινήτων, εφαρμόζει την ακόλουθη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων για δανειολήπτες που παρουσιάζουν καθυστερήσεις στο πλάνο αποπληρωμής των οφειλών τους.

Η διαδικασία αποτελείται από τα ακόλουθα πέντε στάδια :

### **Στάδιο 1. Επικοινωνία με τον δανειολήπτη**

#### **α) Επικοινωνία που αφορά δάνειο με ενδείξεις πιθανής καθυστέρησης**

Σε περίπτωση που υπάρχουν βάσιμες εκτιμήσεις για την μη εμπρόθεσμη καταβολή μέρους ή του συνόλου της δόσης όπως αυτή ορίζεται στο προσυμφωνημένο χρονοδιάγραμμα αποπληρωμής που περιλαμβάνεται στη σύμβαση του πελάτη, η Τράπεζα προβαίνει άμεσα στις ακόλουθες ενέργειες:

- Επιχειρεί επικοινωνία με τον δανειολήπτη συμβουλευτικού χαρακτήρα με σκοπό την διερεύνηση των αιτιών που οδήγησαν στην μη εμπρόθεσμη καταβολή των δόσεων, προκειμένου να εξεταστούν εγκαίρως εναλλακτικές λύσεις , οι οποίες θα λαμβάνουν υπόψη την τρέχουσα καθώς και την εκτιμώμενη, βάσει αξιόπιστων παραδοχών, μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής κάθε δανειολήπτη.
- Εφόσον ο δανειολήπτης συναινεί, η Τράπεζα μπορεί να συνεχίσει την τηλεφωνική επικοινωνία. Διαφορετικά η επικοινωνία θα γίνεται σε έγγραφη μορφή όπου θα περιλαμβάνεται και η αποστολή «Ενημερωτικού Φυλλαδίου».

## **Στάδιο 2. Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών από τον δανειολήπτη.**

α) Η Τράπεζα οφείλει να παραλαμβάνει, με απόδειξη παραλαβής, τα συμπληρωμένα έντυπα της «Τυποποιημένης Κατάστασης Οικονομικής Πληροφόρησης» από τους δανειολήπτες-φυσικά πρόσωπα ή την «Οικονομική Κατάσταση Πληροφόρησης» που υποβάλλεται από δανειολήπτες-νομικά πρόσωπα.

β) Επιπροσθέτως, η Τράπεζα έχει την δυνατότητα να απαιτεί από τους δανειολήπτες να της παρέχουν επιπλέον στοιχεία/δικαιολογητικά, προκειμένου να επιβεβαιώσει τις πληροφορίες που έχουν υποβληθεί σε αυτήν, καθορίζοντας την προθεσμία προσκόμισης των, η οποία θα είναι ανάλογη του χρόνου που απαιτείται για την έκδοση και την διαθεσιμότητά τους.

γ) Η Τράπεζα προκειμένου να αξιολογήσει την καταλληλότητα εναλλακτικών λύσεων ρύθμισης, μπορεί να αντλήσει πληροφόρηση για τα οικονομικά δεδομένα του δανειολήπτη και από άλλες πηγές. Η πληροφόρηση θα φυλάσσεται από την Τράπεζα και σε ηλεκτρονική μορφή, τηρουμένων των σχετικών διατάξεων της νομοθεσίας.

## **Στάδιο 3. Αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων.**

Η Τράπεζα χρησιμοποιεί τα υποβληθέντα από τον δανειολήπτη οικονομικά στοιχεία καθώς και κάθε διαθέσιμη από άλλες πηγές πληροφόρηση ώστε να αξιολογήσει για κάθε κατηγορία δανειολήπτη (φυσικό ή νομικό πρόσωπο):

α) Την οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη

β) Το συνολικό ύψος και τη φύση των χρεών του, περιλαμβανομένων τυχόν οφειλών από άλλες Τράπεζες

γ) Την τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής του

δ) Την προβλεπόμενη ικανότητα αποπληρωμής των οφειλών του. Η εκτίμηση της εν λόγω ικανότητας γίνεται λαμβάνοντας υπόψη το επίπεδο των «εύλογων δαπανών διαβίωσης» του δανειολήπτη, εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο, όπως αυτές ορίζονται από το Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους του ν. 4224/2013.

Στην περίπτωση που ο δανειολήπτης είναι νομικό πρόσωπο, εκτός των προαναφερθέντων, η Τράπεζα θα αξιολογεί συμπληρωματικά το υποβαλλόμενο επιχειρηματικό σχέδιο αναδιάρθρωσης της επιχείρησης, τις προοπτικές ανάπτυξης του κλάδου, καθώς και την ίδια συμμετοχή των βασικών μετόχων στο χρηματοδοτικό πλάνο του επενδυτικού σχεδίου.

#### **Στάδιο 4. Πρόταση λύσης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης**

Μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης η Τράπεζα θα προτείνει σε όσους δανειολήπτες εμπíπτουν στον παρόντα Κώδικα, μία ή περισσότερες εναλλακτικές λύσεις ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης. Η αξιολόγηση της καταλληλότητας κάθε λύσης βασίζεται σε καθορισμένα από τις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας (ΠΕΕ 42/2014) και διαφανή κριτήρια και διαδικασίες.

Η παρουσίαση της πρότασης στον δανειολήπτη γίνεται μέσω του «Τυποποιημένου Εγγράφου Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης» με σαφή και κατανοητό τρόπο.

Ο δανειολήπτης μέσω του εγγράφου αυτού ενημερώνεται για τις δυνατότητες που έχει να προβεί μέσα σε χρονικό διάστημα όχι μεγαλύτερο των δέκα πέντε (15) εργάσιμων ημερών:

- α) να συναινέσει στην προτεινόμενη λύση ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης,
- β) να δηλώσει γραπτώς ότι αρνείται να συναινέσει σε οποιαδήποτε πρόταση της Τράπεζας,
- γ) να καταθέσει εγγράφως αντιπρόταση

Στην περίπτωση που ο δανειολήπτης δεν ανταποκριθεί στην προβλεπόμενη προθεσμία των δέκα πέντε (15) εργάσιμων ημερών ή αρνείται στην διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης από την Τράπεζα, ο δανειολήπτης χαρακτηρίζεται ως «μη συνεργάσιμος» και ενημερώνεται για τις έννομες συνέπειες που προκύπτουν, καθώς και τα μέτρα που μπορεί να λάβει η Τράπεζα ως αποτέλεσμα του χαρακτηρισμού του δανειολήπτη ως «μη συνεργάσιμου».

#### **Στάδιο 5. Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων για Φυσικά Πρόσωπα**

Ένσταση μπορεί να υποβληθεί είτε μετά την προειδοποίηση για την επικείμενη κατηγοριοποίηση του δανειολήπτη ως «μη συνεργάσιμου»,

είτε μετά την ειδοποίηση για την κατηγοριοποίηση αυτή, μέσα σε χρονικό διάστημα 10 ημερολογιακών ημερών.

Σημειώνεται ότι ο δανειολήπτης έχει δικαίωμα να προσφύγει στην Διαδικασία αυτή, μία φορά.

Η Τράπεζα οφείλει να γνωστοποιεί δεόντως και με σαφήνεια την Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων σε κάθε δανειολήπτη.

Συγκεκριμένα ο δανειολήπτης μπορεί να ενημερώνεται άμεσα για τον τρόπο υποβολής ενστάσεων είτε από το εμπλεκόμενο προσωπικό που είναι επιφορτισμένο με την διαδικασία αυτή, είτε μέσω διαδικτύου από το αναρτημένο υλικό που υπάρχει για την υποβολή ενστάσεων «Τυποποιημένα Έγγραφα Ενστάσεων».

Η υποβολή της ένστασης βεβαιώνεται ότι παραλήφθηκε από την Τράπεζα, η οποία στην συνέχεια ενημερώνει τον δανειολήπτη για τυχόν απαιτούμενα δικαιολογητικά που χρειάζονται για την εξέταση της ένστασης.

Η απόφαση της Επιτροπής Ενστάσεων αναφορικά με την ένσταση δεν μπορεί να υπερβεί τους τρεις (3) μήνες, παρέχεται γραπτώς και πρέπει να είναι δεόντως αιτιολογημένη.

## **Ορισμός του «Συνεργάσιμου Δανειολήπτη»**

Ως δανειολήπτης είστε συνεργάσιμος προς την FCA BANK G.m.b.H, ή προς όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό της όταν:

(α) παρέχετε πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας (π.χ. αριθμούς σταθερού, κινητού τηλεφώνου και τηλεομοιοτυπίας, ηλεκτρονική διεύθυνση, διεύθυνση κατοικίας και εργασίας) και προβαίνετε σε ορισμό συγγενικού ή φιλικού προσώπου σας, ως αντικλήτου επικοινωνίας, για κάθε περίπτωση που εσείς ο ίδιος δεν είστε διαθέσιμος, (β) είστε διαθέσιμος σε επικοινωνία και ανταποκρίνεστε με ειλικρίνεια και σαφήνεια, σε κλήσεις και επιστολές, αυτοπροσώπως είτε διά του αντικλήτου σας, με κάθε πρόσφορο τρόπο, εντός 15 εργάσιμων ημερών,

(γ) προβαίνετε αυτοπροσώπως είτε διά του αντικλήτου σας σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών, αναφορικά με την τρέχουσα οικονομική σας κατάσταση, εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα μεταβολής της, ή εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα σας ζητήσουμε ανάλογες πληροφορίες,

(δ) προβαίνετε αυτοπροσώπως είτε διά του αντικλήτου σας σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών, οι οποίες θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στην μελλοντική οικονομική σας κατάσταση, εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα περιέλθουν σε γνώση σας (π.χ. πλήρωση προϋποθέσεων λήψης επιδόματος, εμφάνιση νέων περιουσιακών στοιχείων που θα περιέλθουν στην κυριότητά σας (κληρονομιά κλπ), απώλεια κυριότητας περιουσιακών στοιχείων, ανακοινώσεις απόλυσης, καταγγελίες μισθώσεων, εξαγορά ασφαλιστικών προϊόντων, κέρδη οποιασδήποτε μορφής κλπ) και

(ε) συναινείτε σε διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης ρύθμισης, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013.

### **«Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης», οικονομικές και νομικές επιπτώσεις**

Η μη τήρηση οποιασδήποτε από τις προϋποθέσεις συνεργασιμότητας που αναφέρονται στην ενότητα 3 ανωτέρω, θα οδηγήσει την FCA BANK G.m.b.H να σας χαρακτηρίσει ως «Μη Συνεργάσιμο». Σε περίπτωση που χαρακτηριστείτε ως «Μη Συνεργάσιμος» και είστε φυσικό πρόσωπο (ιδιώτης, ατομική επιχείρηση, ελεύθερος επαγγελματίας), θα σας ειδοποιήσουμε εγγράφως, εντός 15 ημερολογιακών ημερών για τα εξής:

(α) ότι έχετε ταξινομηθεί ως «Μη Συνεργάσιμος», αναφέροντας και τους λόγους που οδήγησαν σε αυτό,

(β) τις λεπτομέρειες αναφορικά με το χρονοδιάγραμμα, με βάση το οποίο θα ξεκινήσουμε νομικές ενέργειες (π.χ. έκδοση διαταγής πληρωμής, διαδικασία ρευστοποίησης εξασφαλίσεων),

(γ) τον κίνδυνο εκποίησης των εξασφαλίσεων που έχουν δεσμευθεί προς όφελος της Τράπεζας από εσάς ή/και τους λοιπούς ενεχόμενους της σύμβασής σας,

(δ) ότι εσείς, ως δανειολήπτης και οι λοιποί ενεχόμενοι θα είστε υπόχρεοι για οποιοδήποτε ανεξόφλητο, μετά από την εκποίηση των εξασφαλίσεων/περιουσιακών στοιχείων υπόλοιπο, το οποίο θα εξακολουθεί να εκτοκίζεται,

(ε) τον περιορισμό ή/και απαγόρευση χρήσης τυχόν ανώτατων ορίων χρεώσεων ή και προσαυξήσεων, που προβλέπονται στη σύμβασή σας,

(στ) τον κίνδυνο εκπλειστηριασμού της μοναδικής κατοικίας σας.

### **Έννοια των «εύλογων δαπανών διαβίωσης»**

Κατά την αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων σας, εφόσον είστε φυσικό πρόσωπο (ιδιώτης, ατομική επιχείρηση, ελεύθερος επαγγελματίας) λαμβάνουμε υπόψη σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας, μεταξύ άλλων πηγών πληροφόρησης και το επίπεδο των «εύλογων δαπανών διαβίωσης». Ο υπολογισμός των εύλογων δαπανών διαβίωσης στηρίζεται στα στοιχεία της στατιστικής Έρευνας Οικογενειακών Προϋπολογισμών (ΕΟΠ) που διενεργείται κάθε χρόνο από την Ελληνική Στατιστική Υπηρεσία (η σχετική μεθοδολογία και το ενημερωτικό σημείωμα είναι διαθέσιμα στην ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.hba.gr>).

Οι βασικές δαπάνες για τη διαβίωση του νοικοκυριού περιλαμβάνονται στην 1η ομάδα των εύλογων δαπανών διαβίωσης και είναι οι εξής:

- οι δαπάνες διατροφής
- οι δαπάνες ένδυσης και υπόδησης
  
- οι δαπάνες που σχετίζονται με την κατοικία
- τα έξοδα κίνησης, συντήρησης και επισκευής μεταφορικών μέσων και τα ασφάλιστρα αυτοκινήτου-μηχανής
- οι δαπάνες χρήσης αστικών και υπεραστικών μέσων μαζικής μεταφοράς
- οι δαπάνες που σχετίζονται με την επισκευή και τη συντήρηση των διαρκών αγαθών οικιακής χρήσης
- τα αγαθά για τη συνήθη οικιακή κατανάλωση
- οι δαπάνες αγαθών και υπηρεσιών ατομικής καθαριότητας και καλλωπισμού και λοιπά προσωπικά είδη, καθώς και οι δαπάνες σχετικά με τα κατοικίδια ζώα
- οι δαπάνες σχετικά με την ενημέρωση και τη μόρφωση
- οι δαπάνες υπηρεσιών τηλεφωνίας και ταχυδρομικών υπηρεσιών
- οι δαπάνες ειδών και υπηρεσιών υγείας
- οι δαπάνες υπηρεσιών εκπαίδευσης
- οι δαπάνες υπηρεσιών κοινωνικής προστασίας και
- οι δαπάνες για λοιπές οικονομικές υπηρεσίες.

Κάθε νοικοκυριό αντιμετωπίζεται ως μια ξεχωριστή περίπτωση με διαφορετικές ανάγκες. Γι' αυτό και ο προσδιορισμός των εύλογων δαπανών γίνεται σε εξατομικευμένη βάση, με χρήση ειδικών συντελεστών στάθμισης ανάλογα με τη σύνθεση του νοικοκυριού.

Παρακαλούμε επισκεφθείτε την ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.hba.gr>, όπου παρέχονται αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις εύλογες δαπάνες διαβίωσης.

Ανεξάρτητοι Φορείς για παροχή συμβουλευτικής συνδρομής Παρακαλούμε επισκεφθείτε την ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.hba.gr>, όπου παρέχονται πληροφορίες των φορέων που είναι εξουσιοδοτημένοι να παρέχουν συμβουλευτική συνδρομή στους οφειλότες.



  
Hellas