



**ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΦΥΛΛΑΔΙΟ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ Ν. 4224/2013
(ΑΠΟΦΑΣΗ 392/31.05.2021 ΤτΕ)
ΓΙΑ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ ΜΕ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΥΣΧΕΡΕΙΕΣ
(ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ ΙΔΙΩΤΕΣ / ΕΛΕΥΘΕΡΟΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ / ΑΤΟΜΙΚΕΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ)**

Για την καλύτερη κατανόηση του Κώδικα Δεοντολογίας απαραίτητη είναι η εξ αρχής κατανόηση των ορισμών και συνεπειών:

(Α). Συνεργάσιμος Δανειολήπτης/Εγγυητής (i) - Εύλογες δαπάνες διαβίωσης (ii) - Γενική περιγραφή/ενημέρωση των οικονομικών και νομικών επιπτώσεων της μη συνεργασίας (iii).

i. Συνεργάσιμος δανειολήπτης:

α. παρέχει πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας στους δανειστές ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό τους (π.χ. αριθμούς σταθερού, κινητού τηλεφώνου και τηλεομοιοτυπίας, ηλεκτρονική διεύθυνση, διεύθυνση κατοικίας και εργασίας) και προβαίνει σε ορισμό συγγενικού ή φιλικού προσώπου, ως αντικλήτου επικοινωνίας για κάθε περίπτωση που ο ίδιος δεν είναι διαθέσιμος,

β. είναι διαθέσιμος σε επικοινωνία με τον δανειστή ή με όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό αυτού και ανταποκρίνεται με ειλικρίνεια και σαφήνεια, σε κλήσεις και επιστολές του δανειστή ή όποιου ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του, αυτοπροσώπως είτε διά του αντικλήτου του, με κάθε πρόσφορο τρόπο, εντός 15 εργάσιμων ημερών,

γ. προβαίνει αυτοπροσώπως είτε διά του αντικλήτου του σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών προς το δανειστή ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του, αναφορικά με την τρέχουσα οικονομική του κατάσταση, εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα μεταβολής της ή εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα ζητηθούν ανάλογες πληροφορίες από το δανειστή ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του,

δ. προβαίνει αυτοπροσώπως είτε διά του αντικλήτου του, σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών, προς το δανειστή ή όποιον ενεργεί για λογαριασμό του, οι οποίες θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στην μελλοντική οικονομική του κατάσταση, εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα περιέλθουν σε γνώση του (π.χ. πλήρωση προϋποθέσεων λήψης επιδόματος, εμφάνιση νέων περιουσιακών στοιχείων που θα περιέλθουν στην κυριότητα του [κληρονομιά κ.λπ.], απώλεια κυριότητας περιουσιακών στοιχείων, ανακοινώσεις απόλυσης, καταγγελίες μισθώσεων, εξαγορά ασφαλιστικών προϊόντων, κέρδη οποιασδήποτε μορφής κ.λπ.) και

ε. συναινεί σε διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης αναδιάρθρωσης με το δανειστή ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013, όπως ισχύει.

Ο αποχαρκτηρισμός του δανειολήπτη/εγγυητή ως συνεργάσιμου μπορεί να έχει ως συνέπεια τον αποκλεισμό του από ειδικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας όπως εκάστοτε ισχύουν αναφορικά και με τον εκπλειστηριασμό της κύριας κατοικίας του ή/και άλλων πλεονεκτημάτων που μπορεί να τύχει αν συνεργαστεί για την εξεύρεση κατάλληλης λύσης (π.χ. αποχή από περαιτέρω δικαστικές ενέργειες διαδικασιών αναγκαστικής εκτέλεσης)

ii. Εύλογες δαπάνες διαβίωσης:

Η Μεθοδολογία για τον ορισμό των «ευλόγων δαπανών διαβίωσης» όπως αποφασίστηκε από το Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού χρέους του Ν. 4389/2016, σύμφωνα με την οποία το μηνιαίο σύνολο των δαπανών αυτών θα λειτουργεί ως σημείο αναφοράς, ώστε να αξιολογείται η δυνατότητα κάθε οφειλέτη να εξυπηρετεί τις δανειακές του υποχρεώσεις, με βάση το τρέχον εισόδημά του και αφού καλύψει τις ανάγκες διαβίωσής του. Κάθε νοικοκυριό αντιμετωπίζεται ως μια ξεχωριστή περίπτωση με διαφορετικές ανάγκες. Γι' αυτό και ο προσδιορισμός των εύλογων δαπανών, θα γίνεται σε εξατομικευμένη βάση, με χρήση ειδικών συντελεστών στάθμισης ανάλογα με τη σύνθεση του νοικοκυριού. Τα αγαθά και οι υπηρεσίες που καταναλώνουν τα νοικοκυριά ταξινομούνται σε 4 ομάδες (1. βασικές ανάγκες, 2. Εστίασης, 3. Διαρκή Αγαθά και 4. Μετακινήσεις, αναψυχή), ανάλογα με το πόσο απαραίτητα είναι για τη διαβίωση. **Ο υπολογισμός των εύλογων δαπανών διαβίωσης θα γίνεται από εμπειρογνώμονες του υπουργείου Ανάπτυξης και Οικονομικών και θα στηρίζεται στηρίχθηκε στα στοιχεία της "Έρευνας Οικογενειακών Προϋπολογισμών" που διενεργείται κάθε χρόνο από την Ελληνική Στατιστική Αρχή. Η έρευνα αυτή συγκεντρώνει αναλυτικές πληροφορίες από αντιπροσωπευτικό δείγμα νοικοκυριών της χώρας ανεξάρτητα από το αν έχουν δάνειο ή όχι, σχετικά με τις δαπάνες διαβίωσής τους. Τα αγαθά και οι υπηρεσίες που καταναλώνουν τα νοικοκυριά ταξινομούνται σε ομάδες ανάλογα με το πόσο απαραίτητα είναι για τη διαβίωση.**

Πως λειτουργεί: Οι πληροφορίες αυτές θα αξιοποιούνται σε συνδυασμό με άλλα στοιχεία ώστε να αξιολογηθεί: η οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη, το συνολικό ύψος και η φύση των χρεών του δανειολήπτη, η τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη, το ιστορικό οικονομικής συμπεριφοράς του δανειολήπτη και η προβλεπόμενη και αναμενόμενη ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη λαμβάνοντας υπόψη το επίπεδο των εύλογων δαπανών διαβίωσης.

Μετά από αυτή την αξιολόγηση κάθε ίδρυμα προτείνει προς τον οφειλέτη που καλύπτεται από τον Κώδικα και θεωρείται συνεργάσιμος, μία ή περισσότερες εναλλακτικές λύσεις ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης.

iii. Συνέπειες:

Σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί συμφωνία για λύση ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης ή μη ευόδωσης της τυχόν συναφθείσας ρύθμισης βάσει των διαδικασιών και προβλέψεων του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών, υπενθυμίζεται ότι η Τράπεζα δύναται να ενεργοποιήσει κάθε πρόσφορη νομική/δικαστική διαδικασία για την δικαστική ή/και εξώδικη είσπραξη των οφειλών του δανειολήπτη ή/και του εγγυητή συμπεριλαμβανομένης και της διαδικασίας κήρυξης των ενεχόμενων προσώπων σε κατάσταση πτωχεύσεως. Ο δανειολήπτης ή/και ο εγγυητής θα παραμείνει υπόχρεος για το τυχόν υφιστάμενο ανεξόφλητο υπόλοιπο του δανείου, το οποίο θα συνεχίσει να εκτοκίζεται (της Τράπεζας παρέχουσας ενημέρωση για τον τρόπο διαμόρφωσης του επιτοκίου στον δανειολήπτη ή/και τον εγγυητή), ανεξάρτητα από τη ρευστοποίηση τυχόν εμπράγματων εξασφαλίσεων ή τη δέσμευση άλλων περιουσιακών στοιχείων του δανειολήπτη ή/και του εγγυητή. "

B) ΓΕΝΙΚΑ:

Ο Κώδικας Δεοντολογίας της Τράπεζας της Ελλάδος (ΕΠΑΘ 116/25.8.2014), στην αρχική του μορφή, εκδόθηκε σε συμμόρφωση προς την ΕΒΑ Opinion 2013-03/13.6.2013 και κατ' εφαρμογή του Ν. 4224/2013 για το Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους. Η έναρξη εφαρμογής του είχε αρχικά οριστεί για τις 31.12.2014 και κατόπιν σειράς τροποποιήσεων η περίοδος μέχρι τις 30.12.2015 λειτούργησε ως μεταβατική. Στη συνέχεια, εκδόθηκε η ΕΠΑΘ 195/1/29.07.2016 με την οποία ο Κώδικας Δεοντολογίας αναθεωρήθηκε στο σύνολό του. Στις 7 Ιουνίου 2021 δημοσιεύτηκε στην Επίσημη Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ Β' 2411) η ΕΠΑΘ 392/1/31.05.2021 με τίτλο «Αναθεώρηση του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013», η οποία καταργεί την ΕΠΑΘ 195/1/29.07.2016 και το κείμενό της πλέον αποτελεί την ισχύουσα μορφή του Κώδικα Δεοντολογίας. Από την 1η Ιανουαρίου 2015, η HSBC Bank plc και εν συνεχεία η HSBC France η οποία από 1.1.2018 κατέστη ειδική διάδοχος της HSBC Bank plc), η οποία από 1.12.2020 λειτουργεί με νέα επωνυμία ως **HSBC Continental Europe, Greece** λειτουργεί σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας του Νόμου 4224/2013, όπως σήμερα ισχύει, και φροντίζει να εφαρμόζονται τα ακόλουθα στάδια κατά το χειρισμό δανείων που παρουσιάζουν καθυστερήσεις, καθώς και σε περιπτώσεις με ενδείξεις πιθανής καθυστέρησης:

Στάδιο 1: Επικοινωνία με τον δανειολήπτη.

Στάδιο 2: Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών.

Στάδιο 3: Αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων.

Στάδιο 4: Πρόταση των κατάλληλων λύσεων στον δανειολήπτη.

Στάδιο 5: Διαδικασία εξέτασης ενστάσεων.

Σημειώνεται ότι για τους σκοπούς του Κώδικα, κάθε διάταξη που εφαρμόζεται επί δανειολήπτη με οφειλές σε καθυστέρηση άνω των 30 ημερολογιακών ημερών νοείται ότι εφαρμόζεται και επί του/των εγγυητή/ων (φυσικών ή νομικών προσώπων) υπό τις προϋποθέσεις του Κώδικα.

Σημειώνεται ότι από την εφαρμογή της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.) του Κώδικα εξαιρούνται: α) Απαιτήσεις από συμβάσεις που έχουν ήδη καταγγελθεί πριν από την 1.1.2015. β) Απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη που δεν υπερβαίνουν κανένα από τα κατωτέρω υπό στοιχεία (αα) και (ββ) όρια: (αα) το ποσό των χιλίων (1.000) ευρώ, στην περίπτωση απαιτήσεων έναντι δανειοληπτών φυσικών προσώπων, υπολογιζόμενο ως το άθροισμα των οφειλών του δανειολήπτη προς το ίδρυμα ή (ββ) το ποσό των πέντε χιλιάδων (5.000) ευρώ, σε περιπτώσεις δανειοληπτών νομικών προσώπων - πολύ μικρών επιχειρήσεων, υπολογιζόμενο ως το άθροισμα των οφειλών του δανειολήπτη προς το ίδρυμα. γ) Απαιτήσεις έναντι νομικών προσώπων που δεν αποτελούν «πολύ μικρές επιχειρήσεις».

Αναλυτικά:

Στάδιο 1 - Επικοινωνία Επίλυσης Καθυστερήσεων.

Σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας του Νόμου 4224/2013 η Τράπεζα είναι υποχρεωμένη να διασφαλίζει την έγκαιρη επικοινωνία με τους δανειολήπτες σε περίπτωση υπερημερίας τους ως ανωτέρω.

Η διαδικασία επικοινωνίας και με σκοπό την επίλυση καθυστερήσεων όπως αυτή περιγράφεται από τον Κώδικα Δεοντολογίας περιλαμβάνει τα εξής:

1. Επικοινωνία με τον δανειολήπτη κατά τις πρώτες ημέρες καθυστέρησης, με σκοπό τη διερεύνηση των αιτιών της καθυστέρησης και την έγκαιρη εξέταση της ένταξής του στη ΔΕΚ για διερεύνηση τυχόν εναλλακτικών λύσεων.

2. Σε περίπτωση που η καθυστέρηση ξεπεράσει τις 30 ημερολογιακές ημέρες ακολουθεί επιστολή από την Τράπεζα εντός των επόμενων δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών που ενημερώνει τουλάχιστον για τα ακόλουθα:

- Το ύψος της οφειλής (περιλαμβάνει αριθμό και συνολικό ύψος δόσεων που είναι ληξιπρόθεσμες, ληξιπρόθεσμα ποσά τόκων, άληκτο κεφάλαιο υπολοίπου οφειλής και το επιτόκιο εκτοκισμού του μη ενήμερου τμήματος της οφειλής).
- Την ημερομηνία κατά την οποία η οφειλή κατέστη ληξιπρόθεσμη
- Ενημέρωση για την ένταξη του δανειολήπτη στη διαδικασία ΔΕΚ και την υποχρέωσή του να συμπληρώσει την Τ.Ο.Κ
- Έντυπο «Τυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασης» (το οποίο είτε αποστέλλεται στον Δανειολήπτη είτε αυτός ενημερώνεται για τα σημεία από όπου μπορεί να προμηθευτεί το σχετικό υλικό)
- Το παρόν «Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς τους Δανειολήπτες με οικονομικές δυσχέρειες» και το «Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας» της Τράπεζας για τη διενέργεια επαφών με τον δανειολήπτη (ή εγγυητή) και την παροχή διευκρινίσεων σε αυτόν.

Ενδεικτικό ελάχιστο υποστηρικτικά στοιχεία τα οποία οφείλει να χορηγήσει ο δανειολήπτης/εγγυητής αποτελούν η υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986 για την αλήθεια και ορθότητα των υποβαλλόμενων προς αξιολόγηση οικονομικών και λοιπών στοιχείων του δανειολήπτη ή εγγυητή, νομίμως υπογεγραμμένη και τα έγγραφα που αναφέρονται εκάστοτε στην ιστοσελίδα της τράπεζας www.hsbc.gr, στην ενότητα «Κώδικας Δεοντολογίας».

• 3. Σε περίπτωση που ο δανειολήπτης δεν ανταποκριθεί στην παραπάνω επιστολή εντός 15 εργάσιμων ημερών ή σε περίπτωση που δεν ανταποκριθεί σε τυχόν πρόταση ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης που μπορεί να του σταλεί μέσω του «Τυποποιημένου Έγγραφου Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης», εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών μη παρέχοντας:

- Είτε την έγγραφη Δήλωση συναίνεσης
- Είτε Δήλωση μη συναίνεσης
- Είτε έγγραφη Αντιπρότασή του

τότε η Τράπεζα θα τον ενημερώσει εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών σε έγχαρτη μορφή, με επιστολή της, η οποία δύναται να επιδοθεί και διά δικαστικού επιμελητή, ότι έχει προβεί σε αποχαρακτηρισμό του ως «Συνεργάσιμου Δανειολήπτη», καθώς και για τα ακόλουθα:

- το χρονοδιάγραμμα δυνάμει του οποίου προτίθεται να κινήσει διαδικασίες ρευστοποίησης,
- τον κίνδυνο εκποίησης από την Τράπεζα περιουσιακών στοιχείων δικών του και των εγγυητών (νομικών ή φυσικών προσώπων),
- αν ο δανειολήπτης και τυχόν εγγυητές θα εξακολουθούν να είναι υπόχρεοι για τυχόν εναπομένον υπόλοιπο μετά από την ρευστοποίηση περιουσιακών στοιχείων καθώς και για το επιτόκιο με το οποίο αυτό θα εκτοκίζεται.
- ότι ο αποχαρακτηρισμός του δανειολήπτη ως συνεργάσιμου μπορεί να έχει ως συνέπεια τον αποκλεισμό του δανειολήπτη από ειδικές σχετικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας όπως εκάστοτε ισχύουν, αναφορικά και με τον εκπλειστηριασμό της κύριας κατοικίας του ή/και άλλων πλεονεκτημάτων που μπορεί να τύχει αν συνεργαστεί για την εξεύρεση κατάλληλης λύσης (π.χ. αποχή από περαιτέρω δικαστικές ενέργειες διαδικασιών αναγκαστικής εκτέλεσης).

Στάδιο 2 - Διαδικασία Συγκέντρωσης Οικονομικών Στοιχείων

Η Τράπεζα, οφείλει να παραλαμβάνει την «Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση» από τον πελάτη, με απόδειξη παραλαβής.

Η Τράπεζα μπορεί ζητήσει υποστηρικτικά στοιχεία/δικαιολογητικά αναγκαία για την επιβεβαίωση των πληροφοριών που υποβλήθηκαν. Σε αυτή την περίπτωση, τα υποστηρικτικά στοιχεία θα πρέπει να υποβάλλονται από τον δανειολήπτη σε διάστημα δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την ημέρα που αυτά ζητήθηκαν από την Τράπεζα, εκτός αν έχει συμφωνηθεί εγγράφως ειδική άλλη προθεσμία.

Επιπλέον η Τράπεζα μεριμνά για την συλλογή επαρκούς, πλήρους και ακριβούς πληροφόρησης για τα οικονομικά δεδομένα του δανειολήπτη, πέραν της ως άνω Κατάστασης, προκειμένου να αξιολογεί την καταλληλότητα εναλλακτικών λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης.

Αφού συλλέξει όλα τα απαραίτητα στοιχεία, η Τράπεζα περνά στο στάδιο Αξιολόγησης των Οικονομικών στοιχείων, όπως περιγράφεται στον Κώδικα. Παρακαλούμε πολύ σημειώσατε ότι η αξιολόγηση των αιτήσεων από την Τράπεζα στο πλαίσιο της ΔΕΚ, δεν διασφαλίζει την εκ των προτέρων επιτυχή ολοκλήρωση και συμφωνία επί των πιθανών προτεινόμενων Λύσεων Ρύθμισης/Οριστικής Διευθέτησης σύμφωνα με το Στάδιο 4 του Κώδικα αλλά και κατωτέρω.

Στάδιο 3 - Αξιολόγηση Οικονομικών Στοιχείων

Μετά τη συλλογή όλων των απαραίτητων στοιχείων, η Τράπεζα προχωρά στο στάδιο Αξιολόγησης των Οικονομικών στοιχείων, όπως περιγράφεται στον Κώδικα Δεοντολογίας, αξιοποιώντας τα υποβληθέντα από τον δανειολήπτη/εγγυητή οικονομικά στοιχεία και κάθε διαθέσιμη από άλλες νόμιμες πηγές πληροφόρηση για αξιολόγηση. Για τον σκοπό αυτόν η Τράπεζα δύναται να ζητά πρόσθετα στοιχεία και πληροφορίες από άλλες πηγές, πλην του δανειολήπτη, τηρώντας τις πρόνοιες της σχετικής νομοθεσίας, με την προηγούμενη παροχή ενημέρωσης του δανειολήπτη για την επεξεργασία και ανταλλαγή δεδομένων του προσωπικού χαρακτήρα, όπως ενδεικτικά τα δεδομένα που αφορούν στην Λευκή Λίστα του Τειρεσία, υπό την επιφύλαξη τήρησης των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας.

Συγκεκριμούνται κατά το δυνατόν και κατ'ελάχιστον τα εξής:

α) η περιουσιακή κατάσταση του δανειολήπτη,

(β) η τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη, λαμβάνοντας υπόψη σε κάθε περίπτωση το συνολικό ύψος και τη φύση των χρεών του δανειολήπτη περιλαμβανομένων τυχόν οφειλών του έναντι άλλων δρυμάτων ή φορολογικών ή άλλων δημοσίων αρχών ή ασφαλιστικών φορέων,

(γ) το ιστορικό οικονομικής συμπεριφοράς του δανειολήπτη

(δ) η μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής των οφειλών εκ μέρους του δανειολήπτη μέχρι τη λήξη της περιόδου ρύθμισης λαμβάνοντας υποχρεωτικά υπ' όψιν το επίπεδο των «εύλογων δαπανών διαβίωσης» και τις παραμέτρους που περιγράφονται στο Κεφάλαιο Α.2 της ΠΕΕ 54/2015 (ηλικία, επάγγελμα, οικογενειακή κατάσταση, υγεία κλπ).

(ε) Εκτίμηση της **Εμπορικής** καθώς και της Αντικειμενικής Αξίας του υπό διασφάλιση ακινήτου (στις περιπτώσεις δανείων με εξασφάλιση προσημείωση σε ακίνητο) και αποτίμηση της αξίας των υπό διασφάλιση επενδύσεων (στις περιπτώσεις δανείων με εξασφάλιση καταθέσεις / επενδύσεις και λοιπά επενδυτικά προϊόντα).

(στ) υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986 για την αλήθεια και ορθότητα των υποβαλλόμενων προς αξιολόγηση οικονομικών και λοιπών στοιχείων του δανειολήπτη ή εγγυητή, νομίμως υπογεγραμμένη από αυτούς.

Στάδιο 4 - Πρόταση Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης

Αφού συγκεντρωθούν και αξιολογηθούν τα οικονομικά δεδομένα και κάθε στοιχείο που αφορά στην οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη (ή/και του Εγγυητή) που θεωρείται Συνεργάσιμος και εφόσον η Τράπεζα αποφασίσει ότι μπορεί να προχωρήσει σε μία πρόταση λύσης, η Τράπεζα θα πρέπει να παρουσιάσει την προτεινόμενη λύση, στέλνοντας το «Τυποποιημένο Έγγραφο Πρότασης Λύσεων ή Οριστικής Διευθέτησης» στον δανειολήπτη και στον εγγυητή, σε διάστημα όχι μεγαλύτερο των δύο (2) μηνών μετά τη λήψη της Τ.Ο.Κ και την αξιολόγηση των οικονομικών και άλλων στοιχείων του πελάτη.

Σύμφωνα με τον Κώδικα κάθε πρόταση για ρύθμιση ή οριστική διευθέτηση οφειλής που υποβάλλεται στον δανειολήπτη παρέχεται με «γραπτή επικοινωνία» και περιέχει τουλάχιστον τους όρους που απαιτείται να περιέχει η πρόταση που υποβάλλεται στο Στάδιο 4 της Δ.Ε.Κ.. Σε περίπτωση υποβολής αντιπρότασης η Τράπεζα υποχρεούται να προβεί σε αξιολόγηση της εν λόγω αντιπρότασης και, εντός ενός (1) μηνός από την παραλαβή της: (αα) είτε να συναινέσει με την αντιπρόταση (ββ) είτε να απαντήσει με «γραπτή επικοινωνία» ότι την απορρίπτει και ότι παραμένει ενεργός η αρχική της πρόταση, με τη βασική σχετική τεκμηρίωση (γγ) είτε να υποβάλει νέα πρόταση, η οποία είναι και η τελική. (η) Διευκρινίζεται ότι, εφόσον συντρέξει μία εκ των περιπτώσεων (ββ) ή (γγ) ανωτέρω, ο δανειολήπτης προβαίνει, εντός της προβλεπόμενης στον ορισμό του «συνεργάσιμου δανειολήπτη» προθεσμίας, σε μία εκ των παρακάτω ενεργειών: (αα) παρέχει τη συναίνεσή του στην νέα ή την αρχική πρόταση ή (ββ) δηλώνει γραπτώς ότι αρνείται να συναινέσει στην νέα πρόταση.

Στάδιο 5 - Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων

Η HSBC Continental Europe, Greece έχει ορίσει συγκεκριμένη επιτροπή ενστάσεων, σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας του Νόμου 4224/2013, η οποία αποτελείται από τρία (3) ανώτερα στελέχη της ως μέλη.

Σε περίπτωση που ο δανειολήπτης ή/και ο εγγυητής θελήσει να υποβάλει ένσταση, μπορεί αυτό να γίνει γραπτώς ενώπιον της Επιτροπής Ενστάσεων και για τους εξής λόγους:

α) σε περίπτωση που διαφωνεί με τον αποχαρακτηρισμό του ως Συνεργάσιμου και β) σχετικά με την μη τήρηση από την Τράπεζα τυχόν γνωστοποιημένων από αυτήν πολιτικών και μεθοδολογιών που η Τράπεζα εφαρμόζει στο πλαίσιο του Κώδικα.

Διευκρινίζεται ότι η ένσταση δύναται να υποβάλλεται επί της διαδικασίας που τυχόν οδήγησε στο χαρακτηρισμό του δανειολήπτη/εγγυητή ως μη συνεργάσιμου. Ένσταση δεν δύναται να υποβάλλεται επί του περιεχομένου της πρότασης ή αντιπρότασης, η διαπραγμάτευση επί του οποίου διενεργείται μέσω των προβλεπόμενων στην Ενότητα Δ του Κώδικα.

Σύμφωνα με τη διαδικασία:

Ο δανειολήπτες/εγγυητές μπορούν να προμηθευτούν τα τυποποιημένα Έγγραφα Ενστάσεων από τα καταστήματα της HSBC στην Ελλάδα και από την επίσημη ιστοσελίδα της Τράπεζας www.hsbc.gr, στην ενότητα «Κώδικας Δεοντολογίας», η οποία βρίσκεται στο κάτω μέρος της ιστοσελίδας.

- Οι δανειολήπτες/εγγυητές μπορούν να υποβάλλουν συμπληρωμένα τα τυποποιημένα Έγγραφα Ενστάσεων, στα καταστήματα της HSBC Continental Europe, Greece στην Ελλάδα, εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία λήψεως της σχετικής επιστολής περί αποχαρακτηρισμού τους ως Συνεργάσιμου, λαμβάνοντας βεβαίωση παραλαβής.

- Η Τράπεζα μπορεί να ενημερώνει γραπτά ή τηλεφωνικά τον δανειολήπτη/εγγυητή για τυχόν απαιτούμενα δικαιολογητικά για την εξέταση της ένστασης. Η αποστολή των δικαιολογητικών από τον δανειολήπτη/εγγυητή θα πρέπει να γίνεται εντός πάντοτε δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την ως άνω ενημέρωσή του από την Τράπεζα.

Η απόφαση της Επιτροπής Ενστάσεων αναφορικά με την ένσταση δεν δύναται να υπερβεί τους δύο (2) μήνες, παρέχεται γραπτώς και είναι δεόντως αιτιολογημένη.

Ο δανειολήπτης μπορεί να προσφύγει στη Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων μόνο μία φορά μετά από κάθε εφαρμογή της ΔΕΚ

Εφόσον η ένσταση γίνει αποδεκτή, η Τράπεζα γνωστοποιεί γραπτώς τις διορθωτικές ενέργειες, στις οποίες προτίθεται να προβεί ή την τυχόν αναθεωρημένη λύση και το στάδιο του Κώδικα στο οποίο παραπέμπεται εκ νέου η περίπτωση του δανείου του ενιστάμενου δανειολήπτη (π.χ. επαναφορά στο Στάδιο 3 ή επανάληψη του Σταδίου 4).

(Γ) ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ ΠΟΥ ΕΝΤΑΣΣΟΝΤΑΙ ΣΕ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΕΥΠΑΘΕΙΣ ΟΜΑΔΕΣ

Η Τράπεζα έχει μεριμνήσει ώστε να υιοθετήσει πολιτική χειρισμού δανειοληπτών που εντάσσονται σε κοινωνικά ευπαθείς ομάδες, λόγω ιδιαίτερα χαμηλού εισοδήματος ή/και προβλημάτων υγείας, που αιτιολογούν εναλλακτικούς τρόπους επικοινωνίας ή/και ειδικά προσαρμοσμένες προσφερόμενες λύσεις, έχοντας ενσωματώσει ήδη στην πολιτική της σχετικά κριτήρια.

Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα, εφόσον έχει λάβει κατά το Στάδιο 1 ή 2 της Δ.Ε.Κ της σχετική πληροφόρηση και τεκμηρίωση του δανειολήπτη ή/και του εγγυητή οφείλει να προσαρμόζει αναλόγως τον τρόπο επικοινωνίας μαζί τους.

(Δ) ΛΥΣΕΙΣ ΡΥΘΜΙΣΗΣ Ή ΟΡΙΣΤΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗΣ

Ενδεικτικοί Τύποι Ρυθμίσεων

Η Τράπεζα για τη διευκόλυνση των δανειοληπτών/εγγυητών που παρουσιάζουν αδυναμία πληρωμής μπορεί να αξιολογήσει την δυνατότητα των παρακάτω ρυθμίσεων, λαμβάνοντας υπόψιν τις επιμέρους συνθήκες για κάθε δανειολήπτη.

Ενδεικτικές Βραχυπρόθεσμες Λύσεις:

1. Τόκοι μόνο ("Interest Only"): Κατά τη διάρκεια καθορισμένης βραχυπρόθεσμης περιόδου, καταβάλλονται μόνο τόκοι.
2. Μειωμένες δόσεις ("Reduced Payment"): Μειώνεται το ποσό των τοκοχρεωλυτικών δόσεων αποπληρωμής (το νέο ποσό δόσης θα είναι μεγαλύτερο από το ποσό δόσης το οποίο θα αντιστοιχούσε σε ρύθμιση μόνο τόκων) για καθορισμένη βραχυπρόθεσμη περίοδο και έως 36 μήνες.
3. Τακτοποίηση Καθυστερούμενου Υπολοίπου ("Arrears Settlement"): τακτοποίηση του ληξιπρόθεσμου υπολοίπου, συνήθως μέσω συμφωνίας ρευστοποίησης περιουσιακών στοιχείων και διατήρηση της απαίτησης για το άληκτο υπόλοιπο.
4. Κεφαλαιοποίηση ληξιπρόθεσμων οφειλών ("Arrears Capitalization"): Η κεφαλαιοποίηση των ληξιπρόθεσμων οφειλών και αναπροσαρμογή του προγράμματος αποπληρωμής του οφειλόμενου υπολοίπου.
5. Περίοδος Χάριτος: Αναστολή πληρωμών για διάστημα 6 έως 12 μηνών. Προϋποθέτει την αποπληρωμή των ληξιπρόθεσμων τόκων.

Ενδεικτικές Μακροπρόθεσμες Λύσεις:

1. **Μόνιμη μείωση του επιτοκίου ή του συμβατικού περιθωρίου** ("Interest Rate Reduction"): Μόνιμη μείωση του επιτοκίου ή του επιτοκιακού περιθωρίου
2. **Αλλαγή Τύπου Επιτοκίου** ("Interest Rate Type Change"): Αλλαγή του τύπου επιτοκίου, από κυμαινόμενο σε σταθερό ή αντίστροφα. Στις περιπτώσεις αλλαγής από σταθερό σε κυμαινόμενο επιτόκιο, το κόστος σπασίματος είτε καταβάλλεται από τον πελάτη ή το αναλαμβάνει η Τράπεζα κατά περίπτωση.
3. **Παράταση της διάρκειας** ("Loan Term Extension"): Παράταση της διάρκειας αποπληρωμής του δανείου (δηλαδή της ημερομηνίας της τελευταίας συμβατικής καταβολής δόσης του δανείου).
4. **Μερική διαγραφή χρεών** ("Partial Debt Forgiveness/Write Down"): Αυτή η επιλογή προβλέπει την οριστική διαγραφή μέρους της συνολικής απαίτησης του ΠΙ, ώστε να διαμορφωθεί σε ύψος, που εκτιμάται ότι είναι δυνατό να εξυπηρετηθεί ομαλά
5. **Πρόσθετη εξασφάλιση** ("Additional Collateralization"): Όταν λαμβάνονται πρόσθετες εξασφαλίσεις από το δανειολήπτη, στο πλαίσιο μιας ευρύτερης, ευνοϊκότερης για τον δανειολήπτη, ρύθμισης.
6. **Balloon Payment**: Μειώνεται το ποσό των τοκοχρεωλυτικών δόσεων και ένα μεγάλο τμήμα του δανείου αποπληρώνεται αργότερα στη διάρκεια ή τη λήξη του δανείου.

Ενδεικτικοί Τύποι Οριστικής Διευθέτησης:

- 1. Ρευστοποίηση Εξασφαλίσεων:** Ορίζεται η κατάσταση στην οποία η Τράπεζα, έχοντας καταγγείλει τη δανειακή σύμβαση, εκκινεί διαδικασίες ρευστοποίησης των εξασφαλίσεων για την ικανοποίηση της απαίτησής του.
- 2. Δικαστικές/Νομικές Ενέργειες:** Ορίζονται οι ενέργειες οριστικής διευθέτησης που μπορεί να λαμβάνονται σε περίπτωση απουσίας ή εξάντλησης των εξασφαλίσεων και αφορούν την εκκίνηση δικαστικών ενεργειών έναντι περιουσιακών στοιχείων του δανειολήπτη για την κάλυψη των απαιτήσεων της Τράπεζας.
- 3. Εθελοντική Εκποίηση Ενυπόθηκου Ακινήτου:** Ο δανειολήπτης προβαίνει οικειοθελώς σε πώληση του υπέγγυου ακινήτου σε τρίτο με τη σύμφωνη γνώμη της Τράπεζας. Στην περίπτωση που το τίμημα της πώλησης υπολείπεται του συνόλου της οφειλής, η Τράπεζα προβαίνει σε ρύθμιση / διακανονισμό της εναπομένουσας οφειλής. Στο πλαίσιο του διακανονισμού η Τράπεζα ενδέχεται να προβαίνει σε μερική ή ολική διαγραφή της εναπομένουσας οφειλής.
- 4. Διακανονισμός Απαιτήσεων:** Εξωδικαστική συμφωνία κατά την οποία η Τράπεζα λαμβάνει είτε εφάπαξ καταβολή σε μετρητά είτε σειρά προκαθορισμένων τμηματικών καταβολών. Στο πλαίσιο του διακανονισμού η Τράπεζα ενδέχεται να προβαίνει σε μερική ή ολική διαγραφή της εναπομένουσας οφειλής.
- 5. Υπερθεματιστής σε πλειστηριασμό:** Η Τράπεζα ενδέχεται να υπερθεματίζει στον πλειστηριασμό αποκτώντας την κυριότητα του ενυπόθηκου ακινήτου ή άλλης εμπράγματης εξασφάλισης στο πλαίσιο ευρύτερης συμφωνίας οριστικής διευθέτησης της οφειλής με τη συναίνεση του δανειολήπτη.

(Ε) ΦΟΡΕΙΣ, στους οποίους διαβιβάζονται τα στοιχεία που σχετίζονται με τις καθυστερούμενες καταβολές του δανειολήπτη: Η Τράπεζα μπορεί να συλλέγει και διαβιβάζει σύμφωνα με το Νόμο τα απαραίτητα στοιχεία- δεδομένα για τον δανειολήπτη οφειλέτη ή/και τον εγγυητή για τους σκοπούς του Κώδικα Δεοντολογίας σε διατραπεζικό αρχείο οικονομικής συμπεριφοράς (σύστημα αθέτησης υποχρεώσεων) της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ και στο διατραπεζικό αρχείο συγκέντρωσης χορηγήσεων (σύστημα συγκέντρωσης χορηγήσεων) της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ ή σε συναφούς δραστηριότητας φορείς όπου καταχωρούνται δεδομένα επί των ανεξόφλητων/ενήμερων ή σε καθυστέρηση υπολοίπων δανείων ή/και πιστώσεων με τη συναίνεση των εμπλεκόμενων μερών όπου αυτή απαιτείται.

(ΣΤ) Γνωστοποίηση περί των, κατά νόμο, εξουσιοδοτημένων κρατικών ή άλλων φορέων(με τις ταχυδρομικές και ηλεκτρονικές διευθύνσεις), για παροχή συμβουλευτικής συνδρομής ενδεικτικά:
www.keyd.gov.gr Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους η οποία είναι αυτόνομη δημόσια υπηρεσία, Ταχυδρομική Διεύθυνση: οδός Θηβών. Αρ. 196-198, Άγιος Ιωάννης Ρέντης, 18 233, Αττική.
Συνήγορος του Καταναλωτή, Λ. Αλεξάνδρας 144, ΤΚ. 11471 Αθήνα, τηλ. 210 6460862
www.synigoroskatanaloti.gr
Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, Πλατεία Κάνιγγος, ΤΚ. 10181 Αθήνα, τηλ. 1520 www.efpolis.gr
Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών, Βασ. Ηρακλείου 32, Θεσσαλονίκη ΤΚ. 54624. Τηλ. 2310 233333, 2310 269449
www.kerka.org
Ενώσεις Καταναλωτών και Δανειοληπτών, Ινστιτούτο Καταναλωτών

(Ζ) Το Τμήμα Εισπράξεων της Τράπεζας είναι υπεύθυνο για την επικοινωνία με δανειολήπτες, των οποίων το «δάνειο» όπως ορίζεται από τον Κώδικα Δεοντολογίας, έχει καταστεί υπερήμερο. Με την παρέλευση της ημερομηνίας πληρωμής και αφού το μη καταγεγραμμένο «δάνειο» καταστεί υπερήμερο, η Τράπεζα επικοινωνεί με τους δανειολήπτες με σκοπό την ενημέρωσή τους και την επαναφορά του δανειακού προϊόντος σε ενήμερη κατάσταση, σύμφωνα και με τις διαδικασίες που ορίζονται από το Νόμο 3758/2009 και την πολιτική της HSBC.

Η επικοινωνία από την Τράπεζα γίνεται με τους παρακάτω τρόπους.

- Α. Τηλεφωνική επικοινωνία
- Β. Επικοινωνία με σύντομο γραπτό μήνυμα SMS
- Γ. Αποστολή ενημερωτικών επιστολών

Το Τμήμα Εισπράξεων λειτουργεί από Δευτέρα έως Πέμπτη 09:30 πμ — 17:00 μμ και Παρασκευή 09:30 πμ — 16:30 μμ και το τηλέφωνο επικοινωνίας είναι 210 6962700

Με εκτίμηση,
HSBC Continental Europe, Greece