

# Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς τους Δανειολήπτες με οικονομικές δυσχέρειες

(Κώδικας Δεοντολογίας του ν.4224/2013)



Η Eurobank, αντιλαμβανόμενη την οικονομική συγκυρία στην οποία έχει περιέλθει η χώρα, τις μειώσεις εισοδημάτων και τα απρόβλεπτα γεγονότα στη ζωή των δανειοληπτών, επιθυμεί να διευκολύνει τους πελάτες της ώστε να φανούν συνεπείς στην εκπλήρωση των υποχρεώσεών τους, με την εύρεση κατάλληλων λύσεων για τη διαχείριση των οφειλών που δεν εξυπηρετούνται ομαλά. Προς την κατεύθυνση αυτή, έχει θεσπισθεί από την Τράπεζα της Ελλάδος ο Κώδικας Δεοντολογίας του ν.4224/2013 και η Eurobank, ενεργώντας σε αυτό το πλαίσιο, υιοθέτησε βέλτιστες πρακτικές για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών της.

Για την ενημέρωσή σας, στο παρόν έντυπο καταγράφονται οι σχετικές διαδικασίες.

### **Σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4224/2013**

Ο Κώδικας Δεοντολογίας του ν.4224/2013 θεσπίστηκε από την Τράπεζα της Ελλάδος (ΤτΕ) τον Αύγουστο του 2014, με έναρξη ισχύος την 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2014 και αναθεωρήθηκε τον Αύγουστο του 2016.

Στόχος του Κώδικα Δεοντολογίας του ν.4224/2013 είναι η διασφάλιση της έγκαιρης και με σαφήνεια ενημέρωσης δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες, αναφορικά με τη δυνατότητα ένταξής τους σε διαδικασία ρύθμισης των οφειλών τους.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας του ν.4224/2013 εφαρμόζεται από όλα τα πιστωτικά και χρηματοδοτικά ιδρύματα και ισχύει για όλους τους δανειολήπτες (πρωτοφειλέτες, συνοφειλέτες, εγγυητές), που έχουν δανειακές συμβάσεις για τα ακόλουθα προϊόντα:

- Καταναλωτικά Δάνεια
- Στεγαστικά Δάνεια
- Πιστωτικές Κάρτες
- Δάνεια Επαγγελματιών & Ατομικών Επιχειρήσεων
- Δάνεια Εταιρειών

Ο Κώδικας Δεοντολογίας εφαρμόζεται και για τις χρηματοδοτήσεις στις οποίες η Eurobank λειτουργεί ως διαχειρίστρια. Επιπρόσθετα, και τα τρίτα πρόσωπα στα οποία έχει τυχόν ανατεθεί από την Eurobank η διεκπεραίωση των ενεργειών εκείνων που είναι απαραίτητες για τη συμμόρφωσή της προς τον Κώδικα Δεοντολογίας (π.χ. υποχρεώσεις επικοινωνίας προβλεπόμενες από τον Κώδικα Δεοντολογίας) ενεργούν κατά τα οριζόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας.

Με τον Κώδικα Δεοντολογίας θεσπίζονται αρχές συμπεριφοράς και επικοινωνίας, καθώς και οι διαδικασίες και τα χρονοδιαγράμματα που πρέπει να ακολουθούνται από τα πιστωτικά/χρηματοδοτικά ιδρύματα και τους δανειολήπτες, με στόχο την εξεύρεση της κατάλληλης λύσης για τις οφειλές σε καθυστέρηση. Ειδικότερα, τα πιστωτικά και τα χρηματοδοτικά ιδρύματα καλούνται να παρέχουν σαφή ενημέρωση στους δανειολήπτες με δάνεια σε καθυστέρηση, που δεν έχουν καταγγεληθεί, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, και μάλιστα σε κάθε στάδιο της διαδικασίας αναζήτησης κατάλληλης λύσης, είτε πρόκειται για λύση ρύθμισης, είτε για λύση οριστικής διευθέτησης. Παράλληλα, οι δανειολήπτες οφείλουν να είναι διαθέσιμοι σε επικοινωνία με τα πιστωτικά ιδρύματα, να ανταποκρίνονται με πνεύμα συνεργασίας στις προσκλήσεις αυτών και εν γένει να συνεργάζονται με τα πιστωτικά ιδρύματα για την εξεύρεση λύσεων στη διαχείριση των οφειλών τους.

Από την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας εξαιρούνται:

- α)** συμβάσεις που έχουν καταγγεληθεί πριν από την 01/01/2015,
- β)** απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη που έχει υποβάλει αίτηση υπαγωγής στο ν.3869/2010, για την οποία έχει ορισθεί δικάσιμος,
- γ)** απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη, κατά του οποίου τρίτοι πιστωτές έχουν κινήσει δικαστικές ενέργειες για την εξασφάλιση των προς αυτούς χρεών,
- δ)** απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη, ο οποίος έχει ήδη τεθεί σε καθεστώς εκκαθάρισης.

Τονίζεται ότι στις περιπτώσεις των ανωτέρω υπό (α) και (β) εξαιρέσεων, εάν ο δανειολήπτης, με δική του πρωτοβουλία, προσκομίσει την απαιτούμενη από τον Κώδικα Δεοντολογίας πληροφόρηση, η Eurobank θα την αξιολογήσει & θα τον εντάξει στο 3<sup>ο</sup> στάδιο της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων.

Τέλος η Eurobank, με δική της πρωτοβουλία, μπορεί να εφαρμόσει για το σύνολο των ανωτέρω εξαιρούμενων περιπτώσεων τη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων του Κώδικα Δεοντολογίας.

## 1) Στάδια της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων

Με τη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων καθορίζεται ο τρόπος διαχείρισης & αντιμετώπισης δανειοληπτών με καθυστερημένες οφειλές. Στη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων υπάγονται δανειολήπτες φυσικά πρόσωπα και νομικά πρόσωπα-πολύ μικρές επιχειρήσεις με ετήσιο κύκλο εργασιών, κατά τα τελευταία τρία (3) φορολογικά έτη, που δεν υπερβαίνει κατά μέσο όρο το ποσό του € 1.000.000. Η διαδικασία διαχείρισης οφειλών σε καθυστέρηση ή που ακολουθείται από την Eurobank, σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας του ν.4224/2013, αποτελείται από τα πέντε (5) ακόλουθα στάδια:

### Στάδιο 1: Επικοινωνία με τον δανειολήπτη

Για την εξεύρεση της κατάλληλης λύσης για τις οφειλές σε καθυστέρηση, μπορείτε να απευθυνθείτε στα Καταστήματα της Eurobank ή στο Δίκτυο Τραπεζικής Επιχειρήσεων (Business Centers), ή και στον υπεύθυνο Relationship Manager σας, προκειμένου να ενημερωθείτε αναλυτικότερα σχετικά με τη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.).

Μπορείτε επίσης να επικοινωνείτε τηλεφωνικά στο 210 48 47 500 για Κάρτες, Καταναλωτικά και Στεγαστικά Δάνεια, στο 211 18 87 500 για Δάνεια Επαγγελματιών, Ατομικών Επιχειρήσεων και Εταιρειών που εξυπηρετούνται από τα Καταστήματα της Τράπεζας ή με τον Relationship Manager σας για Δάνεια Εταιρειών που εξυπηρετούνται από το Δίκτυο Τραπεζικής Επιχειρήσεων.

Τα παραπάνω «Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας» έχουν οριστεί από τη Eurobank για την υποδοχή των ερωτημάτων σας, την παροχή οδηγιών, την παραλαβή εγγράφων και δικαιολογητικών, καθώς και για τη διεξαγωγή της επικοινωνίας, ειδικά για τις ανάγκες εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας.

### Στάδιο 2: Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών

Στο πλαίσιο της επικοινωνίας για τις ανάγκες του Κώδικα Δεοντολογίας, θα χρειαστεί να υποβληθούν στην Eurobank, εντός συγκεκριμένου χρονικού περιθωρίου, πληροφορίες για την τρέχουσα οικονομική κατάστασή σας. Σε περίπτωση που στο δάνειο ενέχονται συνοφειλέτες ή/και εγγυητές, αντίστοιχα στοιχεία και πληροφορίες πρέπει να υποβληθούν και από αυτούς.

**Εάν είστε ιδιώτης ή ατομική επιχείρηση ή ελεύθερος επαγγελματίας (φυσικό πρόσωπο)** πρέπει να προσκομίσετε πλήρως συμπληρωμένο και υπογεγραμμένο το έντυπο «Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση» (Τ.Ο.Κ.) καθώς και τα επιπλέον δικαιολογητικά που αναφέρονται στο έντυπο «Δικαιολογητικά Φυσικών Προσώπων για Αξιολόγηση Οικονομικής Κατάστασης».

**Για εταιρείες (νομικά πρόσωπα)** απαιτείται η προσκόμιση των οικονομικών στοιχείων που αναφέρονται στο έντυπο «Δικαιολογητικά Νομικών Προσώπων για Αξιολόγηση Οικονομικής Κατάστασης».

**Τα παραπάνω έντυπα είναι διαθέσιμα στα Καταστήματά μας και στην ιστοσελίδα της Eurobank ([www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)).**

Η Eurobank διατηρεί το δικαίωμα να αναζητήσει πρόσθετα στοιχεία / πληροφορίες για την οικονομική κατάσταση των δανειοληπτών και από άλλες πηγές, υπό την επιφύλαξη τήρησης των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας.

Σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας, ο δανειολήπτης πρέπει να χαρακτηριστεί ως «Μη Συνεργάσιμος» σε περίπτωση μη ανταπόκρισής του, εντός του προβλεπόμενου χρονικού διαστήματος, στις προσκλήσεις της Eurobank για υποβολή των απαιτούμενων ως άνω οικονομικών στοιχείων και πληροφοριών.

### Στάδιο 3: Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων

Η οικονομική σας κατάσταση αξιολογείται με βάση τα στοιχεία που αναφέρονται στο Στάδιο 2, προκειμένου να προταθούν από τη Eurobank οι πιθανές λύσεις που ταιριάζουν στην περίπτωση σας. Ειδικά για τα φυσικά πρόσωπα (ιδιώτες, ελεύθερους επαγγελματίες, ατομικές επιχειρήσεις), συνεκτιμώνται πάντοτε και οι “Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης” & εξετάζεται εάν ανήκουν σε “Κοινωνικά Ευπαθείς Ομάδες”.

Η αξιολόγηση στηρίζεται σε μία σειρά κριτηρίων που διαφοροποιούνται ανά περίπτωση δανειολήπτη. Ενδεικτικά:

- ✓ Ιστορικό της συναλλακτικής σχέσης του δανειολήπτη.
- ✓ Συνολικό ύψος και φύση των χρεών του δανειολήπτη, περιλαμβανομένων τυχόν οφειλών έναντι άλλων πιστωτικών ιδρυμάτων.
- ✓ Τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής των οφειλών του δανειολήπτη.
- ✓ Προβλεπόμενη ικανότητα αποπληρωμής των οφειλών του δανειολήπτη.
- ✓ Εμπορική αξία των υφιστάμενων προσημειωμένων ακινήτων του δανειολήπτη.
- ✓ Προσθήκη νέων, περιουσιακών στοιχείων, ως πρόσθετες εξασφαλίσεις.

### Στάδιο 4: Πρόταση της κατάλληλης λύσης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης

Μετά από την ολοκλήρωση της αξιολόγησης, η Eurobank προτείνει τη λύση που εκτιμά ως πιο κατάλληλη για κάθε περίπτωση, με ανάλυση όλων των σχετικών όρων, προκειμένου να είναι δυνατή η απόλυτη κατανόηση της προτεινόμενης λύσης.

Η παρουσίαση της πρότασης δεν θα ξεπερνά τους τέσσερις (4) μήνες, με χρονική αφετηρία την παραλαβή όλης της απαιτούμενης πληροφόρησης από τον δανειολήπτη.

Μετά από την παρουσίαση της πρότασής μας, έχετε **15 εργάσιμες ημέρες** για να γνωστοποιήσετε εγγράφως στην Eurobank τη συναίνεσή σας στην προτεινόμενη λύση ή την αντιπρότασή σας ή την άρνησή σας στην προτεινόμενη λύση και σε οποιαδήποτε άλλη πρόταση.

Σε περίπτωση υποβολής αντιπρότασης, η Eurobank την αξιολογεί και εντός δύο (2) μηνών από την παραλαβή της, είτε συναινεί είτε σας απαντά εγγράφως ότι την απορρίπτει και παραμένει ενεργή η αρχική της πρόταση είτε σας υποβάλει νέα πρόταση, η οποία είναι και η τελική.

Σε περίπτωση που δεν ανταποκριθείτε στην πρότασή μας (είτε πρόκειται για την αρχική πρόταση της Eurobank είτε πρόκειται για πρόταση κατόπιν αξιολόγησης αντιπρότασής σας) εντός του προβλεπόμενου χρονικού διαστήματος, η Eurobank οφείλει να σας χαρακτηρίσει ως «Μη Συνεργάσιμο» με συνέπεια τη δρομολόγηση των ενεργειών που προβλέπονται από το νόμο, για την ικανοποίηση των απαιτήσεών της (π.χ. καταγγελία, έκδοση διαταγής πληρωμής, λήψη ασφαλιστικών μέτρων, αναγκαστική κατάσχεση της κινητής ή ακίνητης περιουσίας, συμπεριλαμβανομένου του ακινήτου που αποτελεί τη μοναδική κατοικία, όπως επίσης και των απαιτήσεων κατά τρίτων, εκποίηση τυχόν εξασφαλίσεων που έχουν παρασχεθεί από εγγυητές και τρίτα πρόσωπα).

Σημειώνεται ότι, ακόμα και στην περίπτωση δανειολήπτη που δεν κατηγοριοποιείται (κατά τους ορισμούς του Κώδικα Δεοντολογίας) ως «Μη Συνεργάσιμος», η Eurobank (υπό τον όρο της δέουσας ολοκλήρωσης των ενεργειών που απαιτούνται στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας) δύναται να δρομολογεί τις νόμιμες ενέργειες για την ικανοποίηση των απαιτήσεών της.

## **Στάδιο 5: Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων**

Εάν λάβετε έγγραφη ενημέρωση από τη Eurobank ότι έχετε χαρακτηριστεί ως «Μη Συνεργάσιμος» δανειολήπτης, μπορείτε να υποβάλετε εγγράφως ένσταση, εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της σχετικής έγγραφης ενημέρωσής σας.

Η ένσταση μπορεί να υποβληθεί:

- ✓ σε οποιαδήποτε Κατάστημα της Eurobank, με απόδειξη παραλαβής,
- ✓ ταχυδρομικώς, με συστημένη αλληλογραφία, στη Διεύθυνση Σχέσεων Πελατών Ομίλου, Σανταρόζα 7, 105 64, Αθήνα,
- ✓ μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση [info@eurobank.gr](mailto:info@eurobank.gr),

**με χρήση τυποποιημένου εντύπου το οποίο μπορείτε να προμηθευτείτε από τα Δίκτυα Καταστημάτων μας ή από την ιστοσελίδα της Eurobank ([www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)).**

Η εξέταση των ενστάσεων πραγματοποιείται από ανεξάρτητη Επιτροπή που έχει συγκροτήσει η Eurobank για το σκοπό αυτό.

Η τελική απόφαση της Επιτροπής θα σας γνωστοποιείται εγγράφως εντός τριών (3) μηνών από την ημερομηνία υποβολής της ένστασής σας. Κατά το χρονικό διάστημα αυτό εξακολουθούν να ισχύουν οι όροι των υφιστάμενων συμβάσεών σας.

Ένσταση μπορεί να υποβληθεί μόνο μία φορά.

## 2) Τύποι Ρύθμισης

Ενδεικτικά, οι λύσεις ρύθμισης που δύναται να παρέχει η Eurobank, και οι οποίες διαφοροποιούνται ανά προϊόν, διαχωρίζονται σε:

### A. Λύσεις Βραχυπρόθεσμων Ρυθμίσεων:

**Καταβολή μόνο Τόκων:** Καταβάλλεται μόνο το πλήρες ποσό των τόκων επί του δανείου σας για συγκεκριμένη βραχυπρόθεσμη περίοδο.

**Μειωμένη Δόση Μικρότερη των Οφειλομένων Τόκων:** Μειώνεται το ποσό των τοκοχρεωλυτικών δόσεων αποπληρωμής σε επίπεδο μικρότερο από αυτό που αντιστοιχεί σε αποπληρωμή μόνο τόκων για καθορισμένη βραχυπρόθεσμη περίοδο. Οι ανεξόφλητοι τόκοι κεφαλαιοποιούνται ή διευθετούνται.

**Μειωμένη Δόση Μεγαλύτερη των Οφειλομένων Τόκων:** Μειώνεται το ποσό των τοκοχρεωλυτικών δόσεων αποπληρωμής σε επίπεδο μεγαλύτερο από αυτό που αντιστοιχεί σε αποπληρωμή μόνο τόκων για καθορισμένη βραχυπρόθεσμη περίοδο.

**Περίοδος Χάριτος:** Αναστέλλονται οι πληρωμές του κεφαλαίου του δανείου για συγκεκριμένη χρονική περίοδο. Οι τόκοι κεφαλαιοποιούνται ή διευθετούνται.

**Τακτοποίηση Ληξιπρόθεσμων Οφειλών:** Συμφωνία αποπληρωμής των ληξιπρόθεσμων οφειλών με προκαθορισμένο χρονοδιάγραμμα.

**Κεφαλαιοποίηση Ληξιπρόθεσμων Οφειλών:** Προστίθενται οι μη καταβληθέντες τόκοι στο υπόλοιπο του αρχικού κεφαλαίου και αναπροσαρμόζεται το πρόγραμμα αποπληρωμής του οφειλόμενου υπολοίπου.



## **B. Λύσεις Μακροπρόθεσμων Ρυθμίσεων**

**Μείωση Επιτοκίου:** Μείωση του επιτοκίου ή του συμβατικού περιθωρίου.

**Παράταση Διάρκειας:** Επιμήκυνση της διάρκειας αποπληρωμής του δανείου, δηλαδή μετάθεση της ημερομηνίας της τελευταίας συμβατικής καταβολής δόσης του δανείου.

**Διαχωρισμός Οφειλής:** Η χορήγηση συνήθως διαχωρίζεται σε δύο τμήματα, όπου το ένα συνεχίζει και αποπληρώνεται με βάση την υφιστάμενη και την εκτιμώμενη μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη και το δεύτερο, που αφορά το υπόλοιπο τμήμα του αρχικού δανείου, τακτοποιείται μεταγενέστερα, με ρευστοποίηση περιουσίας ή άλλου είδους διευθέτηση, η οποία συμφωνείται εξ αρχής.

**Μερική Διαγραφή Οφειλής:** Προβλέπει την οριστική διαγραφή μέρους της συνολικής απαίτησης της Τράπεζας, ώστε η υπόλοιπη οφειλή να διαμορφωθεί σε ύψος, που εκτιμάται ότι είναι δυνατό να εξυπηρετηθεί ομαλά από τον δανειολήπτη.

**Λειτουργική Αναδιάρθρωση Επιχείρησης:** Αναδιοργάνωση της επιχείρησης, ώστε να καταστεί βιώσιμη και ικανή για την ομαλή εξυπηρέτηση των οφειλών της. Η αναδιοργάνωση μπορεί να περιλαμβάνει ενέργειες όπως η αλλαγή διοίκησης, η πώληση περιουσιακών στοιχείων, ο περιορισμός του κόστους, ο εταιρικός μετασχηματισμός, η ανανέωση πιστωτικών ορίων ή/και η παροχή νέων δανείων.

**Συμφωνία Ανταλλαγής Χρέους με Μετοχικό Κεφάλαιο:** Μετατροπή μέρους της οφειλής σε μετοχικό κεφάλαιο, ώστε η εναπομένουσα οφειλή να διαμορφωθεί σε ύψος που εκτιμάται ότι είναι δυνατό να εξυπηρετηθεί ομαλά.

### Γ. Λύσεις οριστικής διευθέτησης

**Εθελοντική Παράδοση Ενυπόθηκου Ακινήτου:** Ο δανειολήπτης, ο οποίος δεν μπορεί να ανταποκριθεί στους όρους αποπληρωμής ενυπόθηκου δανείου, παραχωρεί εθελοντικά (χωρίς να απαιτηθεί προσφυγή σε δικαστικές ενέργειες εκ μέρους της Τράπεζας) την κυριότητα του υπέγγυου ή άλλου ακινήτου του στην Τράπεζα. Στη σχετική συμφωνία προβλέπεται σαφώς ο τρόπος διευθέτησης του τυχόν υπολοίπου.

**Μετατροπή Ενοικίαση / Χρηματοδοτική Μίσθωση:** Ο δανειολήπτης μεταβιβάζει την κυριότητα του ακινήτου στην Τράπεζα υπογράφοντας σύμβαση ενοικίασης / χρηματοδοτικής μίσθωσης, η οποία του εξασφαλίζει τη δυνατότητα μίσθωσης του ακινήτου για ορισμένη ελάχιστη χρονική περίοδο.

**Εθελοντική Εκποίηση Ενυπόθηκου Ακινήτου:** Ο δανειολήπτης προβαίνει οικειοθελώς σε πώληση του υπέγγυου ακινήτου σε τρίτο με τη σύμφωνη γνώμη του ιδρύματος. Στην περίπτωση που το τίμημα της πώλησης υπολείπεται του συνόλου της οφειλής, το ίδρυμα προβαίνει σε διαγραφή της εναπομένουσας οφειλής.

**Διακανονισμός Απαιτήσεων:** Εξωδικαστική συμφωνία κατά την οποία το ίδρυμα λαμβάνει είτε εφάπαξ καταβολή σε μετρητά (ή ισοδύναμα μετρητών) είτε σειρά προκαθορισμένων τμηματικών καταβολών. Στο πλαίσιο του διακανονισμού το ίδρυμα ενδέχεται να προβαίνει σε μερική διαγραφή της απαίτησης.

**Υπερθεματιστής σε Πλειστηριασμό:** Το ίδρυμα 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.

**Ολική Διαγραφή Οφειλής:** Το ίδρυμα αποφασίζει τη διαγραφή του συνόλου της οφειλής εφόσον δεν υπάρχουν ρευστοποιήσιμα στοιχεία και δεν αναμένεται περαιτέρω ανάκτηση.

### 3) Ορισμός του «Συνεργάσιμου Δανειολήπτη»

Ως δανειολήπτης είστε συνεργάσιμος προς την Eurobank, 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) συνεργάζεσθε με τη Eurobank για τη διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης ρύθμισης**, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας του ν.4224/2013.

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

Η μη τήρηση οποιασδήποτε από τις προϋποθέσεις συνεργασιμότητας που αναφέρονται στην ενότητα 3 ανωτέρω, θα οδηγήσει τη Eurobank να σας χαρακτηρίσει ως «Μη Συνεργάσιμος», με συνέπεια τη δρομολόγηση των ενεργειών που προβλέπονται από το νόμο για την ικανοποίηση των απαιτήσεών της (π.χ. καταγγελία, έκδοση διαταγής πληρωμής, λήψη ασφαλιστικών μέτρων, αναγκαστική κατάσχεση της κινητής ή ακίνητης περιουσίας, όπως επίσης και των απαιτήσεων κατά τρίτων, εκποίηση τυχόν εξασφαλίσεων που έχουν παρασχεθεί από εγγυητές και τρίτα πρόσωπα). Παράλληλα, θα εξακολουθήσετε να παραμένετε, εσείς και τυχόν λοιποί ενεχόμενοι, υπόχρεοι για οποιοδήποτε ανεξόφλητο υπόλοιπο.

Εφόσον είστε φυσικό πρόσωπο (ιδιώτης, ατομική επιχείρηση, ελεύθερος επαγγελματίας), σε περίπτωση που χαρακτηριστείτε ως «Μη Συνεργάσιμος» θα σας ειδοποιήσουμε εγγράφως, εντός 15 ημερολογιακών ημερών για τα εξής:

**(α)** ότι έχετε χαρακτηριστεί 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 Eurobank 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,

**(ζ)** τον κίνδυνο αποκλεισμού σας από ειδικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας (ν.3869/2010 και ν.4354/2015) καθώς και από πιθανά πλεονεκτήματα που θα μπορούσατε να έχετε εάν συνεργασθείτε με τη Eurobank για την εξεύρεση κατάλληλης λύσης.

Εφόσον είστε νομικό πρόσωπο-πολύ μικρή επιχείρηση, θα σας ενημερώσουμε εγγράφως για τον χαρακτηρισμό σας ως «Μη Συνεργάσιμος» (είτε κατά το χρόνο καταγγελίας της σύμβασής είτε νωρίτερα).

## 5) 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 στις ακόλουθες ηλεκτρονικές διευθύνσεις: [www.efpolis.gr/el/](http://www.efpolis.gr/el/) και [www.hba.gr](http://www.hba.gr)).

Οι βασικές δαπάνες για τη διαβίωση του νοικοκυριού περιλαμβάνονται στην **1<sup>η</sup> 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.
- 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: [www.hba.gr](http://www.hba.gr), όπου παρέχονται αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις εύλογες δαπάνες διαβίωσης.*

#### **6) Ανεξάρτητοι Φορείς για παροχή συμβουλευτικής συνδρομής**

Για την παροχή συμβουλευτικής συνδρομής μπορείτε να απευθύνεστε στους εκάστοτε εξουσιοδοτημένους φορείς που ορίζονται ειδικώς για τον σκοπό αυτό κατ' εφαρμογή του ν.4224/2013 ή άλλων σχετικών διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας.

#### **7) Διαβίβαση Στοιχείων**

Η Eurobank υποχρεούται να διαβιβάζει στοιχεία αναφορικά με τις οφειλές των δανειοληπτών, στα διατραπεζικά αρχεία που τηρεί η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. (ΣΣΧ, ΣΑΥ-ΣΥΠ).