



ALPHA BANK

Ενημερωτικό Φυλλάδιο

Κώδικας Δεοντολογίας του Ν.4224/2013

Η Alpha Bank, συνεκτιμώντας τις επιπτώσεις της δυσμενούς οικονομικής συγκυρίας, στην οποία έχει περιέλθει η χώρα και του κοινωνικού αντικτύπου αυτών, επιθυμεί να συμβάλει στη διευκόλυνση των Πελατών της που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες και αναζητά τρόπους, εντός των ορίων των πραγματικών οικονομικών δυνατοτήτων των Δανειοληπτών, για την ανάκτηση των κεφαλαίων που έχει δανείσει.

Στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013 που θεσπίσθηκε από την Τράπεζα της Ελλάδος (εφεξής “Κώδικας Δεοντολογίας”), υιοθετούνται από την Τράπεζα¹ πρακτικές για την ανταλλαγή της αναγκαίας πληροφόρησης μεταξύ του Δανειολήπτη και της Τραπέζης με στόχο την επιλογή της κατάλληλης λύσεως για τις μη εξυπηρετούμενες οφειλές των οποίων η σύμβαση δεν έχει καταγγελθεί.

1. “Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων” (Δ.Ε.Κ.)

Στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας, η Τράπεζα έχει θεσπίσει συγκεκριμένη “Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων” (εφεξής “Δ.Ε.Κ.”).

Η Δ.Ε.Κ. αφορά Δανειολήπτες:

- Φυσικά Πρόσωπα (ιδιώτες/ελεύθερους επαγγελματίες/ ατομικές επιχειρήσεις)
 - Νομικά Πρόσωπα (πολύ μικρές επιχειρήσεις, δηλαδή επιχειρήσεις - νομικά πρόσωπα των οποίων ο ετήσιος κύκλος εργασιών κατά τα τελευταία τρία (3) φορολογικά έτη δεν υπερέβη κατά μέσο όρο το ποσό του Ευρώ 1.000.000)
- Ισχύει για όλους τους συνεχομένους στην οφειλή (συνοφειλέτες/εγγυητές)

Από τη Δ.Ε.Κ. εξαιρούνται:

- Οι απαιτήσεις από συμβάσεις που έχουν ήδη καταγγελθεί πριν από την 1.1.2015 ή οι απαιτήσεις από συμβάσεις που έχουν καταγγελθεί μετά την 1.1.2015 και για τις οποίες έχει εφαρμοσθεί ήδη μία (1) φορά η Δ.Ε.Κ.
- Οι απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη που έχει υποβάλει αίτηση υπαγωγής στον Ν. 3869/2010, για την οποία έχει ορισθεί δικάσιμος.
- Οι απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη κατά του οποίου τρίτοι πιστωτές έχουν κινήσει δικαστικές ενέργειες για την εξασφάλιση χρεών προς αυτούς.
- Οι απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη που έχει ήδη τεθεί σε καθεστώς εκκαθάρισεως, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Η Δ.Ε.Κ. εφαρμόζεται μία (1) φορά για κάθε οφειλή.

Περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

Στάδιο 1: Επικοινωνία Δανειολήπτη - Τραπέζης

A. Τρέχουσα επικοινωνία

Η Alpha Bank επικοινωνεί συστηματικά μαζί σας με την αποστολή περιοδικών αναλυτικών λογαριασμών, οι οποίοι περιλαμβάνουν πλήρη ενημέρωση για τα στοιχεία της οφειλής.

Επιπλέον, σε περίπτωση εμφανίσεως καθυστέρησης, εξειδικευμένα Στελέχη μας ή νομίμως λειτουργούσες (στο πλαίσιο των Ν.3758/2009 και Ν.2472/1997) εταιρίες ενημερώσεως οφειλετών επιχειρούν να επικοινωνήσουν μαζί σας για τη διερεύνηση υπάρξεως τυχόν εναλλακτικής λύσεως για την αποπληρωμή της οφειλής σας.

B. Τυποποιημένη επικοινωνία βάσει του Κώδικα Δεοντολογίας

Επιπλέον των προαναφερθέντων, η Alpha Bank, με στόχο την αποτελεσματικότερη ενημέρωσή σας, σε περίπτωση που η οφειλή σας υπερβεί τις εξήντα (60) ημέρες καθυστέρησης, θα σας αποστείλει ειδοποίηση (με συστημένη επιστολή) σχετικά με την ένταξή σας στη Δ.Ε.Κ.

Πέραν των σχετικών πληροφοριών που θα περιλαμβάνει η συγκεκριμένη ειδοποίηση, η Τράπεζα θα σας καλεί να υποβάλετε στο Κατάστημα με το οποίο συνεργάζεσθε τα απαραίτητα έντυπα και δικαιολογητικά που σχετίζονται

¹ Στην έννοια της Τραπέζης/Alpha Bank, καθώς και του Δανειολήπτη περιλαμβάνεται και όποιο φυσικό ή νομικό πρόσωπο ενεργεί νομίμως για λογαριασμό τους αντιστοίχως.

με την τρέχουσα οικονομική σας κατάσταση εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της επιστολής και θα σας ενημερώνει για τις συνέπειες της τυχόν μη προσήκουσας ανταποκρίσεώς σας. Εφόσον είστε φυσικό πρόσωπο, η ενημέρωσή σας σχετικά με τις συνέπειες της μη προσήκουσας ανταποκρίσεώς σας θα γίνεται μέσω νέας γραπτής ειδοποίησής σας.

Γ. “Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας” για τον Κώδικα Δεοντολογίας

Για την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας μπορείτε να απευθύνεσθε στα “Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας” που έχουν οργανωθεί σε όλα τα Καταστήματα του Δικτύου της Alpha Bank, προκειμένου να αναζητήσετε συνδρομή, διευκρινίσεις ή/και σχετικό έντυπο υλικό.

Στάδιο 2: Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών

Στο πλαίσιο εφαρμογής της Δ.Ε.Κ., απαιτείται να μας παράσχετε πληροφορίες σχετικά με την τρέχουσα οικονομική σας κατάσταση. Συγκεκριμένα:

- Εάν είστε **Φυσικό Πρόσωπο** (ιδιώτης/ελεύθερος επαγγελματίας/ατομική επιχείρηση), πρέπει να συμπληρώσετε με πληρότητα και ακρίβεια τουλάχιστον τα υποχρεωτικά πεδία του Έντυπου της “**Τυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασης**” (Τ.Ο.Κ.) και να το προσκομίσετε στο Κατάστημα με το οποίο συνεργάζεσθε, συνοδευόμενο από τα απαραίτητα δικαιολογητικά που αναφέρονται στο Έντυπο Υποχρεωτικών Δικαιολογητικών Φυσικών Προσώπων.
- Εάν είστε **Νομικό Πρόσωπο** πρέπει να συμπληρώσετε με πληρότητα και ακρίβεια το Έντυπο “**Στοιχεία Συμμετέχοντος στη Δ.Ε.Κ. Νομικού Προσώπου**” και να το προσκομίσετε στο Κατάστημα με το οποίο συνεργάζεσθε, συνοδευόμενο από τα απαραίτητα δικαιολογητικά που αναφέρονται στο Έντυπο Υποχρεωτικών Δικαιολογητικών Νομικών Προσώπων.

Τα ανωτέρω έντυπα είναι διαθέσιμα σε όλα τα Καταστήματα της Alpha Bank, καθώς και στην ιστοσελίδα της (www.alpha.gr), στην ειδική ενότητα “Κώδικας Δεοντολογίας του Ν.4224/2013”.

Στάδιο 3: Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων

Η Alpha Bank, με σκοπό την εξεύρεση της καταλληλότερης και πλέον βιώσιμης λύσεως για την αποπληρωμή των υποχρεώσεών σας, αξιολογεί την οικονομική και περιουσιακή σας κατάσταση βάσει όλων των στοιχείων που προσκομίσατε, αλλά και των δεδομένων που η Τράπεζα είτε διαθέτει από τη συνεργασία της μαζί σας είτε συλλέγει από βάσεις δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς, όπως η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.

Επίσης, ενδέχεται να επικοινωνήσουμε μαζί σας για την προσκόμιση πρόσθετων στοιχείων ή/και δικαιολογητικών εντός συγκεκριμένων χρονικών ορίων, σε περίπτωση που αυτά κρίνονται αναγκαία για την αξιολόγηση των οικονομικών σας δυνατοτήτων.

“Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης”

Κατά την αξιολόγηση των οικονομικών σας στοιχείων, εφόσον είστε Φυσικό Πρόσωπο (ιδιώτης/ελεύθερος επαγγελματίας/ατομική επιχείρηση), η Alpha Bank λαμβάνει υπ’ όψιν, σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας, και το επίπεδο των “**εύλογων δαπανών διαβίωσης**”.

Ο υπολογισμός των “εύλογων δαπανών διαβίωσης” στηρίζεται στα στοιχεία της στατιστικής **Έρευνας Οικογενειακών Προϋπολογισμών (Ε.Ο.Π.)**, η οποία διενεργείται κάθε έτος από την Ελληνική Στατιστική Αρχή (η σχετική μεθοδολογία και το ενημερωτικό σημείωμα είναι διαθέσιμα στις ακόλουθες ηλεκτρονικές διευθύνσεις: www.efpolis.gr/el/component/remository/?func=fileinfo&id=315, www.hba.gr).

Για τον προσδιορισμό αυτών των δαπανών λαμβάνονται υπ’ όψιν όλες οι βασικές δαπάνες διαβίωσης των νοικοκυριών, εξαιρουμένων του ενοικίου για κύρια κατοικία και τυχόν περιουσιακών στοιχείων. Για αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις “εύλογες δαπάνες διαβίωσης”, παρακαλούμε όπως επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της Ελληνικής Ενώσεως Τραπεζών (<http://www.hba.gr>).

Στάδιο 4: Πρόταση των κατάλληλων λύσεων

Αφού ολοκληρωθεί η αξιολόγηση, η Alpha Bank θα σας ενημερώσει προφορικός αλλά και εγγράφως για τη λύση/-εις που κρίθηκε/-αν ως καταλληλότερη/-ες για εσάς.

Οι πιθανές προτεινόμενες λύσεις μπορούν να κατηγοριοποιηθούν ως εξής:

i) Λύσεις Ρυθμίσεως: Τροποποίηση της υφιστάμενης συμβάσεως ή αναδιάρθρωση υφιστάμενου δανεισμού. ii) Λύσεις οριστικής διευθετήσεως: Οριστική εξόφληση ή οριστική τακτοποίηση των οφειλών με οιονδήποτε άλλο τρόπο, όπως, ενδεικτικώς, εφάπαξ καταβολή ή άλλη ισοδύναμου αποτελέσματος μεταβίβαση ή και ρευστοποίηση περιουσίας, λαμβάνοντας υπ’ όψιν τυχόν περιορισμούς της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας.

Μετά την ενημέρωσή σας για την προτεινόμενη λύση πρέπει να ανταποκριθείτε **εγγράφως** εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών, προκειμένου είτε να συναινέσετε είτε να αντιπροτείνετε εναλλακτική λύση είτε να αρνηθείτε την πρότασή μας.

Σε περίπτωση αδυναμίας εξευρέσεως λύσεως ρυθμίσεως ή οριστικής διευθετήσεως, η Δ.Ε.Κ. ολοκληρώνεται και η Τράπεζα δικαιούται να προβεί σε όλες τις νόμιμες ενέργειες για την αναγκαστική είσπραξη της οφειλής.

**Στάδιο 5: “Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων” (Δ.Ε.Ε.)**

Εάν έχετε λάβει έγγραφη ενημέρωση από την Alpha Bank ότι έχετε ήδη χαρακτηριστεί ως “Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης”, μπορείτε εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή της σχετικής γνωστοποίησης να υποβάλετε -όχι να αποστείλετε- ένσταση μετά των υποστηρικτικών αυτής δικαιολογητικών επί της διαδικασίας που ακολουθήθηκε για την ως άνω κατηγοριοποίηση στο “Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας” του Καταστήματος της Τραπέζης στο οποίο υποβάλατε την οικονομική σας κατάσταση κατά τα ανωτέρω.

Για τον σκοπό αυτό, εάν επιθυμείτε, έχετε τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσετε το τυποποιημένο Έντυπο Ενστάσεων της Τραπέζης, το οποίο μπορείτε να αναζητήσετε στο ως άνω “Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας” ή στην ιστοσελίδα της Alpha Bank (www.alpha.gr).

Η δυνατότητα υποβολής ενστάσεως παρέχεται μόνο μία φορά μετά την εφαρμογή της Δ.Ε.Κ. για κάθε οφειλή. Σε περίπτωση που υποβάλετε ένσταση, η Alpha Bank θα σας ενημερώσει για την απόφαση της αρμόδιας Επιτροπής Ενστάσεων εντός τριμήνου είτε από την ημερομηνία υποβολής της είτε από την ημερομηνία υποβολής τυχόν συμπληρωματικών στοιχείων που ζητήθηκαν από την Τράπεζα.

2. “Συνεργάσιμος Δανειολήπτης”

Σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας, θεωρείσθε “Συνεργάσιμος Δανειολήπτης” έναντι της Alpha Bank όταν:

α) παρέχετε στην Τράπεζα πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας (π.χ. αριθμό τηλεφώνου, ηλεκτρονική διεύθυνση κ.λπ.) και προβαίνετε σε ορισμό προσώπου ως αντικλήτου επικοινωνίας για κάθε περίπτωση που εσείς ο ίδιος δεν είστε διαθέσιμος,

β) είστε διαθέσιμος για επικοινωνία με την Τράπεζα και ανταποκρίνεσθε με ειλικρίνεια και σαφήνεια σε κλήσεις και σε επιστολές εντός δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών,

γ) προβαίνετε σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών προς την Τράπεζα αναφορικά με την τρέχουσα οικονομική σας κατάσταση εντός δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών από την ημέρα μεταβολής της ή από την ημέρα που θα σας ζητήσουμε σχετικές πληροφορίες,

δ) προβαίνετε σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών προς την Τράπεζα, οι οποίες θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στην μελλοντική οικονομική σας κατάσταση (π.χ. απώλεια κυριότητας περιουσιακών στοιχείων, ανακοίνωση απολύσεως κ.λπ.) εντός δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών από την ημέρα που θα περιέλθουν σε γνώση σας και

ε) συναινείτε σε διερεύνηση προτάσεων ρυθμίσεως ή αναδιαρθρώσεως των οφειλών σας, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας.

3. “Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης”

Εάν δεν ισχύουν οι προϋποθέσεις που αναφέρονται στην προηγούμενη παράγραφο, ενώ παράλληλα η οφειλή σας παραμένει ληξιπρόθεσμη, θα χαρακτηριστείτε ως “Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης”.

Επιπλέον, θα σας ενημερώσουμε εγγράφως με συστημένη επιστολή για τα εξής:

- ότι έχετε κατηγοριοποιηθεί ως “Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης” και κατόπιν τούτου, εάν δεν εξοφλήσετε άμεσα τη ληξιπρόθεσμη οφειλή σας, θα επέλθουν οι εξής συνέπειες:
 - καταγγελία χρηματοδοτικών σας συμβάσεων,
 - δικαστικές σε βάρος σας ενέργειες για την αναγκαστική είσπραξη των απαιτήσεων της Τραπέζης (π.χ. έκδοση διαταγής πληρωμής),
 - κατάσχεση περιουσίας σας και πλειστηριασμός αυτής,
- ότι μέχρι την ολοσχερή εξόφληση της οφειλής σας εσείς και οι τυχόν λοιποί συνενεχόμενοι θα συνεχίσετε να ευθύνεσθε έναντι της Τραπέζης,
- ότι αποκλείεσθε από ειδικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας (Ν. 3869/2010 και Ν. 4354/2015).

4. Φορείς για την παροχή συνδρομής στους δανειολήπτες

Για την παροχή συνδρομής και πρόσθετων πληροφοριών αναφορικά με την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας μπορείτε να απευθύνεσθε:

- i. στα “Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας” των Καταστημάτων της Τραπέζης κατά τις ημέρες και τις ώρες λειτουργίας αυτών,
- ii. στην εξειδικευμένη για τον Κώδικα Δεοντολογίας Υπηρεσία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησεως Πελατών στον αριθμό τηλεφώνου 210 326 9080 που λειτουργεί από Δευτέρα έως και Παρασκευή 9.00 - 17.00 και
- iii. στους εκάστοτε φορείς που θα ορίζονται ειδικώς για τον σκοπό αυτό κατ’ εφαρμογή του αρ. 1 παρ. 1 (iv) του Ν. 4224/2013 ή άλλων σχετικών διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας.

5. Ενημέρωση για την προστασία των προσωπικών δεδομένων

Η Τράπεζα μπορεί να διαπιστώσει την ακρίβεια και την πληρότητα των υποβληθέντων εκ μέρους σας οικονομικών στοιχείων και δικαιολογητικών και να αναζητήσει πρόσθετα δεδομένα για την περιουσιακή και οικονομική σας κατάσταση από σχετικά αρχεία, περιλαμβανομένων των αρχείων της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. (www.tiresias.gr, τηλ. 210 367 6700), τηρουμένων των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Το παρόν αποτελεί περίληψη των Ενημερωτικών Φυλλαδίων για Φυσικά και για Νομικά Πρόσωπα - Δανειολήπτες με οικονομικές δυσχέρειες, τα οποία σε πλήρη ανάπτυξη είναι ανηρτημένα στην ιστοσελίδα της Τραπέζης (www.alpha.gr).