



ALPHA BANK

# Ενημερωτικό Φυλλάδιο

Κώδικας Δεοντολογίας του Ν.4224/2013

Η Alpha Bank 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 Τράπεζα<sup>1</sup> πρακτικές για την ανταλλαγή της αναγκαίας πληροφόρησης μεταξύ του Δανειολήπτη και της Τράπεζας με στόχο την επιλογή της κατάλληλης λύσης 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 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.
- Οι απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη νομικού προσώπου που δεν αποτελεί «πολύ μικρή επιχείρηση» (δηλ. εφόσον ο ετήσιος κύκλος εργασιών του δανειολήπτη κατά τα τελευταία 3 φορολογικά έτη υπερβαίνει κατά μέσο όρο το ποσό του € 1.000.000).

Περαιτέρω, η Τράπεζα δεν υποχρεούται να εκκινήσει τη Δ.Ε.Κ. ή δύναται να αναστείλει ή αναστέλλει την ήδη εκκινήθείσα Δ.Ε.Κ., αν μεσολαβήσει οποιοδήποτε από τα ακόλουθα γεγονότα:

- Ο δανειολήπτης έχει υποβάλει αίτηση για εξωδικαστική ρύθμιση οφειλής σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 8 του Ν. 4738/2020 (ΦΕΚ Α' 207/27.10.2020, «Ρύθμιση οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας») ή η Τράπεζα έχει κοινοποιήσει στο δανειολήπτη πρόσκληση για εξωδικαστική αναδιάρθρωση οφειλής σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 8 του Ν. 4738/2020 και για το χρονικό διάστημα έως την περάτωση της διαδικασίας ως άκαρπης για οποιοδήποτε λόγο.
- Ο δανειολήπτης έχει υπογράψει σύμβαση αναδιάρθρωσης οφειλών στο πλαίσιο της διαδικασίας εξωδικαστικού μηχανισμού ρύθμισης οφειλών κατά τα άρθρα 5 επ. Ν. 4738/2020, η οποία δεν τελεί υπό την αίρεση συναίνεσης του Δημοσίου ή Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης, και η Τράπεζα δεσμεύεται από την παραπάνω σύμβαση.

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

- Ο δανειολήπτης ή η Τράπεζα ή άλλος πιστωτής έχει υποβάλει αίτηση για επικύρωση συμφωνίας εξυγίανσης του δανειολήπτη και εφόσον επικυρωθεί ή συναφθεί τέτοια συμφωνία σύμφωνα με το άρθρο 41 του Ν. 4738/2020 ή την παρ. 5 του άρθρου 103 του Ν. 3588/2007, η οποία είναι δεσμευτική για την Τράπεζα.
- Ο δανειολήπτης ή η Τράπεζα ή άλλος πιστωτής έχει υποβάλει αίτηση για κήρυξη του δανειολήπτη σε πτώχευση και για το χρονικό διάστημα έως την τυχόν απόρριψή της.
- Ο δανειολήπτης έχει υποβάλει αίτηση για υπαγωγή σε διαδικασία του Ν. 3588/2007 ή του Ν. 3869/2010 ή του Ν. 4605/2019 ή του Ν. 4469/2017, η οποία εκκρεμεί, ή εκκρεμεί η έκδοση δικαστικής απόφασης ή εκκρεμεί η ίδια η διαδικασία, ή όταν ο δανειολήπτης έχει υπαχθεί στη διαδικασία του άρθρου 68 του ν. 4307/2014.
- Συντρέχει η περίπτωση ε) της παρ. 3 του άρθρου 7 του Ν. 4738/2020, δηλ. ο δανειολήπτης έχει καταδικαστεί με αμετάκλητη απόφαση για φοροδιαφυγή, νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, υπεξαίρεση, εκβίαση, πλαστογραφία, δωροδοκία, δωροληψία, λαθρεμπορία, καταδολίευση δανειστών, χρεοκοπία, ή απάτη, σε βαθμό κακουργήματος. Στην περίπτωση της απάτης, αν ο παθών είναι το Δημόσιο ή Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης, αρκεί η καταδίκη σε βαθμό πλημμελήματος.
- Όταν ο δανειολήπτης-νομικό πρόσωπο έχει τεθεί σε εκκαθάριση.
- Όταν τρίτοι πιστωτές έχουν κινήσει δικαστικές ενέργειες για την εξασφάλιση των χρεών του δανειολήπτη προς αυτούς.
- Σε κάθε άλλη περίπτωση που προβλέπεται ειδικά στο Νόμο.

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

#### Περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

##### Στάδιο 1: Επικοινωνία Δανειολήπτη - Τράπεζας

#### 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 καθυστέρησης στην αποπληρωμή των οφειλών σας, εξειδικευμένα στελέχη ή εκπρόσωποι μας θα επικοινωνήσουν μαζί σας για τη διερεύνηση ύπαρξης τυχόν εναλλακτικής λύσης για την αποπληρωμή της οφειλής σας. Η παραπάνω επικοινωνία μπορεί επίσης να πραγματοποιηθεί από νόμιμα αδειοδοτημένες Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών (στο πλαίσιο του Ν. 3758/2009) ή από εξειδικευμένες Εταιρείες Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις (στο πλαίσιο του Ν. 4354/2015), οι οποίες ενεργούν για λογαριασμό της Τράπεζας.

Σημειώνεται ότι από 1.1.2020 και εφεξής η Τράπεζα έχει αναθέσει τη διαχείριση απαιτήσεων από δανειακές συμβάσεις και πιστώσεις που παρουσιάζουν καθυστέρηση στην εξυπηρέτησή τους ή/και απαιτήσεων για τις οποίες δεν τηρείται το αρχικά συμφωνημένο πρόγραμμα αποπληρωμής στην εταιρεία «Cepal Hellas Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις», Λεωφόρος Συγγρού 209-211, 171 21 Νέα Σμύρνη, [customerservice@cepal.gr](mailto:customerservice@cepal.gr) (εφεξής «Cepal Hellas»), η οποία αποτελεί αδειοδοτημένη Εταιρεία Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις σύμφωνα με το Ν. 4354/2015 και υπάγεται στην εποπτεία της Τράπεζας της Ελλάδος. Συνεπώς, η τρέχουσα επικοινωνία σε σχέση με τις οφειλές σας δύναται να πραγματοποιείται για λογαριασμό της Τράπεζας και μέσω της Cepal Hellas. Στη Cepal Hellas μπορεί επίσης να ανατίθεται η διεκπεραίωση οποιουδήποτε σταδίου της Δ.Ε.Κ. για λογαριασμό της Τράπεζας.

#### B. Τυποποιημένη επικοινωνία βάσει του Κώδικα Δεοντολογίας

Η Alpha Bank, με στόχο την αποτελεσματικότερη ενημέρωσή σας, σε περίπτωση που η οφειλή σας υπερβεί τις τριάντα (30) 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 τα απαραίτητα έντυπα και δικαιολογητικά που σχετίζονται 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 ανταπόκρισης εκ μέρους σας.

### Γ. “Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας” για τον Κώδικα Δεοντολογίας

Για την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας μπορείτε να απευθύνεστε σε όλα τα Καταστήματα του Δικτύου της Alpha Bank ή στα υποκαταστήματα της Ceral Hellas ανά την Ελλάδα (εφεξής “Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας”).

Εναλλακτικά, μπορείτε να επικοινωνείτε με την αποκλειστική τηλεφωνική γραμμή ενημέρωσης σχετικά με τον

Κώδικα Δεοντολογίας στον αριθμό τηλεφώνου 213 088 7643, 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:

- Αν είστε **Φυσικό Πρόσωπο** (ιδιώτης/ελεύθερος επαγγελματίας/ατομική επιχείρηση), πρέπει να συμπληρώσετε με πληρότητα και ακρίβεια τουλάχιστον τα υποχρεωτικά πεδία του Εντύπου της «**Τυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασης**» (**Τ.Ο.Κ.**) και να το προσκομίσετε στα Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας, συνοδευόμενο από τα απαραίτητα δικαιολογητικά που αναφέρονται στο Έντυπο Υποχρεωτικών Δικαιολογητικών Φυσικών Προσώπων.
- Αν είστε **Νομικό Πρόσωπο** πρέπει να συμπληρώσετε με πληρότητα και ακρίβεια το Έντυπο «**Στοιχεία Συμμετέχοντος στη Δ.Ε.Κ. Νομικού Προσώπου**» και να το προσκομίσετε στα Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας, συνοδευόμενο από τα απαραίτητα δικαιολογητικά που αναφέρονται στο Έντυπο Υποχρεωτικών Δικαιολογητικών Νομικών Προσώπων.

Τα παραπάνω έντυπα είναι διαθέσιμα σε όλα τα Καταστήματα της Alpha Bank, καθώς και στην ιστοσελίδα της ([www.alpha.gr](http://www.alpha.gr)), στην ειδική ενότητα «Κώδικας Δεοντολογίας του Ν.4224/2013» ή στα υποκαταστήματα της Ceral Hellas .

#### Στάδιο 3: Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων

Η Alpha Bank, με σκοπό την εξεύρεση της κατάλληλης και πλέον βιώσιμης λύσης 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.keyd.gov.gr/orismois\\_synergasimosdan-2/](http://www.keyd.gov.gr/orismois_synergasimosdan-2/), [www.hba.gr](http://www.hba.gr)).

Για τον προσδιορισμό αυτών των δαπανών λαμβάνονται υπ’ όψιν όλες οι βασικές δαπάνες διαβίωσης των νοικοκυριών (1<sup>η</sup> Ομάδα Δαπανών), 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 Ένωσης Τραπεζών ([www.hba.gr](http://www.hba.gr)) και την ιστοσελίδα της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους του Υπουργείου Οικονομικών ([www.keyd.gov.gr/orismois\\_synergasimosdan-2/](http://www.keyd.gov.gr/orismois_synergasimosdan-2/)).



#### Στάδιο 4: Πρόταση των κατάλληλων λύσεων

Αφού ολοκληρωθεί η αξιολόγηση, η Alpha Bank θα σας ενημερώσει προφορικά αλλά και εγγράφως για τη λύση/εις που κρίθηκε/-αν ως καταλληλότερη/-ες για εσάς εντός δύο (2) μηνών από την παραλαβή εκ μέρους της Τράπεζας:

- i) της «**Τυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασης (Τ.Ο.Κ.)**» (για δανειολήπτες-φυσικά πρόσωπα), ή
- ii) του Εντύπου «**Στοιχεία Συμμετέχοντος στη Δ.Ε.Κ. Νομικού Προσώπου**» (για δανειολήπτες νομικά πρόσωπα-πολύ μικρές επιχειρήσεις),

σύμφωνα με όσα προβλέπονται στο Στάδιο 2 της Δ.Ε.Κ.

Οι πιθανές προτεινόμενες λύσεις μπορούν να κατηγοριοποιηθούν ως εξής:

- i. Λύσεις Ρύθμισης: Τροποποίηση της υφιστάμενης σύμβασης ή αναδιάρθρωση υφιστάμενου δανεισμού.
- ii. Λύσεις οριστικής διευθέτησης: 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 υποβολής αντιπρότασης εκ μέρους σας, η Τράπεζα θα προβεί σε αξιολόγηση της αντιπρότασης εντός ενός (1) μηνός από την παραλαβή της. Εφόσον η Τράπεζα είτε α) απαντήσει εγγράφως ότι απορρίπτει την αντιπρόταση και ότι παραμένει ενεργή η αρχική της πρόταση, είτε β) υποβάλει νέα πρόταση, η οποία είναι και η τελική, πρέπει, εντός 15 εργάσιμων ημερών, είτε να συναινέσετε στην νέα ή την αρχική πρόταση, είτε να δηλώσετε γραπτώς ότι αρνείστε να συναινέσετε στην νέα πρόταση.

Σε περίπτωση αδυναμίας εξεύρεσης λύσης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης, 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.)

Αν έχετε λάβει έγγραφη ενημέρωση από την Alpha Bank ότι έχετε ήδη χαρακτηριστεί ως “Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης”, μπορείτε μέσα σε τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες από την παραλαβή της σχετικής γνωστοποίησης να υποβάλετε -όχι να αποστείλετε- ένσταση στα Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας, συνοποβάλλοντας τα υποστηρικτικά δικαιολογητικά σε σχέση με τη διαδικασία που ακολουθήθηκε για την παραπάνω κατηγοριοποίηση. Για τον σκοπό αυτό, εάν επιθυμείτε, έχετε τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσετε το τυποποιημένο Έντυπο Ενστάσεων της Τράπεζας, το οποίο μπορείτε να αναζητήσετε στα Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας ή στην ιστοσελίδα της Alpha Bank ([www.alpha.gr](http://www.alpha.gr)).

Η δυνατότητα υποβολής ένστασης 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 δύο (2) μηνών 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 ανταποκρίνεστε με ειλικρίνεια και σαφήνεια σε κλήσεις και σε επιστολές εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών,

**γ) προβαίνετε σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών προς την Τράπεζα αναφορικά με την τρέχουσα οικονομική σας κατάσταση** εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων 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 απόλυσης κ.λπ.) εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα περιέλθουν σε γνώση σας και

**ε) συναινείτε σε διερεύνηση προτάσεων ρύθμισης ή αναδιάρθρωσης 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 Τράπεζας (π.χ. έκδοση διαταγής πληρωμής),
  - κατάσχεση περιουσίας σας και πλειστηριασμός αυτής,
- ότι μέχρι την ολοσχερή εξόφληση της οφειλής σας εσείς και οι τυχόν λουποί συνενεχόμενοι θα συνεχίσετε να ευθύνεσθε έναντι της Τράπεζας,
- ότι υπάρχει κίνδυνος αποκλεισμού σας από ειδικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας.

### 4. Φορείς για την παροχή συνδρομής στους δανειολήπτες

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

- i. στα Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας κατά τις ημέρες και τις ώρες λειτουργίας αυτών
- ii. στην αποκλειστική τηλεφωνική γραμμή ενημέρωσης σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας στον αριθμό τηλεφώνου 213 088 7643 που λειτουργεί από Δευτέρα έως και Παρασκευή 9.00 - 17.00 και
- iii. στα Γραφεία και τα Κέντρα Ενημέρωσης και Υποστήριξης Δανειοληπτών της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.) ή στην αντίστοιχη ιστοσελίδα (<http://www.keyd.gov.gr>).

### 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](http://www.tiresias.gr), τηλ. 210 367 6700), τηρουμένων των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων. Αναφορικά με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων στην οποία προβαίνει η Τράπεζα, το χρόνο τήρησης αυτών, καθώς και τα δικαιώματά που απορρέουν από τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων ((ΕΕ) 679/2016) και τον τρόπο άσκησης αυτών, ισχύουν τα αναφερόμενα στην τρέχουσα έκδοση της Ενημέρωσης για την Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα που βρίσκεται αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (<https://apps.alpha.gr/GDPR/files/GDPR.pdf>).

210 326 0000 [www.alpha.gr](http://www.alpha.gr)