



Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς τους Δανειολήπτες  
με οικονομικές δυσχέρειες

**(Κώδικας Δεοντολογίας όπως ισχύει  
μετά την αναθεώρησή του με το άρθρο 39 του ν. 4818/2021)**



Η Eurobank, αντιλαμβανόμενη την οικονομική συγκυρία, 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 31η Δεκεμβρίου 2014. Σήμερα, ο Κώδικας Δεοντολογίας ισχύει όπως αναθεωρήθηκε τον Μάιο του 2021.

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, καθώς και από τις εταιρείες διαχείρισης απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις, 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 συμμόρφωση προς τον Κώδικα Δεοντολογίας (π.χ. υποχρεώσεις επικοινωνίας προβλεπόμενες από τον Κώδικα Δεοντολογίας) ενεργούν κατά τα οριζόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας. Για τις περιπτώσεις δανείων και πιστώσεων των οποίων η διαχείριση έχει ανατεθεί/ανατίθεται σε εταιρείες διαχείρισης απαιτήσεων του ν.4354/2015, οι ενέργειες που προβλέπονται από τον Κώδικα Δεοντολογίας υλοποιούνται από αυτές (= εταιρείες διαχείρισης απαιτήσεων).

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 της, κατωτέρω περιγραφόμενης, Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων εξαιρούνται:**

A1. Απαιτήσεις από συμβάσεις που έχουν καταγγελθεί πριν από την 01.01.2015.

A2. Απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη που δεν υπερβαίνουν κανένα από τα κατωτέρω υπό στοιχεία (α) και (β) όρια:

(α) το ποσό των χιλίων (1.000) ευρώ, στην περίπτωση απαιτήσεων έναντι δανειοληπτών φυσικών προσώπων, υπολογιζόμενο ως το άθροισμα των οφειλών του δανειολήπτη προς την Τράπεζα ή

(β) 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 την Τράπεζα.

A3. Απαιτήσεις έναντι νομικών προσώπων που δεν αποτελούν «πολύ μικρές επιχειρήσεις».

B. Η Τράπεζα δεν υποχρεούται να εκκινήσει ή δύναται να αναστείλει ή αναστέλλει, την ήδη εκκινήθεισα Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ), όταν συντρέχει οποιαδήποτε από τις περιπτώσεις που αναφέρονται υπό την υπενότητα Γ.2. της Ενότητας Γ. στο Κεφάλαιο Πρώτο του Κώδικα Δεοντολογίας (π.χ. όταν ο δανειολήπτης έχει υποβάλει αίτηση για εξωδικαστική ρύθμιση οφειλής σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 8 του ν. 4738/2020 ή όταν η Τράπεζα έχει κοινοποιήσει στον δανειολήπτη-οφειλέτη πρόσκληση για εξωδικαστική αναδιάρθρωση οφειλής σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 8 του ν. 4738/2020 και για το χρονικό διάστημα έως την για οποιονδήποτε λόγο περάτωση της διαδικασίας ως άκαρπης).

Σημείο προσοχής: η Τράπεζα υποχρεούται να εντάξει στο Στάδιο 3 (Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων) της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων δανειολήπτη, εφόσον αυτός προσέλθει και υποβάλει με δική του πρωτοβουλία την απαιτούμενη, κατά τον Κώδικα Δεοντολογίας, πληροφόρηση για την αξιολόγηση της ικανότητας αποπληρωμής των οφειλών του, εκτός εάν συντρέχει μία από τις περιπτώσεις που αναφέρονται υπό την υπενότητα Γ.2. της Ενότητας Γ. στο Κεφάλαιο Πρώτο του Κώδικα Δεοντολογίας (π.χ. όταν ο δανειολήπτης έχει υποβάλει αίτηση για εξωδικαστική ρύθμιση οφειλής σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 8 του ν. 4738/2020 ή όταν η Τράπεζα έχει κοινοποιήσει στον δανειολήπτη-οφειλέτη πρόσκληση για εξωδικαστική αναδιάρθρωση οφειλής σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 8 του ν. 4738/2020 και για το χρονικό διάστημα έως την για οποιονδήποτε λόγο περάτωση της διαδικασίας ως άκαρπης).

### **1) Στάδια της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων**

Με τη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ) 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 που, κατά τα τελευταία τρία (3) φορολογικά έτη, δεν υπερβαίνει κατά μέσο όρο το ποσό του € 1.000.000. Η ΔΕΚ 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 (ΔΕΚ).

Μπορείτε επίσης να επικοινωνείτε τηλεφωνικά στο 210 48 47 500 για Κάρτες, Καταναλωτικά και Στεγαστικά Δάνεια, στο 210 48 47 500 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, καθώς και για τη διεξαγωγή της επικοινωνίας, ειδικά για

τις ανάγκες εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας.

Σε περίπτωση καθυστέρησης καταβολής, εν όλω ή εν μέρει, κατά το συμφωνημένο πρόγραμμα καταβολών του δανείου/της πίστωσης, η Τράπεζα θα προβαίνει αρχικά σε συμβουλευτικού χαρακτήρα επικοινωνία με τον δανειολήπτη. Εάν η καθυστέρηση καταβολής υπερβεί τις 30 ημερολογιακές ημέρες, η Τράπεζα θα προχωρεί στην κατάλληλη «Ειδοποίηση» του δανειολήπτη εντός των επόμενων 15 ημερών, όπως προβλέπεται υπό την Ενότητα Α-Στάδιο 1 στο Κεφάλαιο Τρίτο του Κώδικα Δεοντολογίας. Προτείνεται να προστεθεί: (εξωσυστημική διαδικασία).

Εφόσον αντιμετωπίζετε δυσκολία στην κάλυψη των δανειακών υποχρεώσεών σας, μπορείτε να υποβάλετε αίτηση στην «Ψηφιακή Πλατφόρμα Κώδικα Δεοντολογίας» μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr-ΕΥΠ), με την επιλογή του συνδέσμου Περιουσία και Φορολογία – Διαχείριση οφειλών, ώστε να αναζητήσετε από κοινού με την Τράπεζα την κατάλληλη λύση διαχείρισης των οφειλών σας. Για την είσοδό σας στην πλατφόρμα απαιτείται η αυθεντικοποίησή σας με τη χρήση των κωδικών - διαπιστευτηρίων της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. (taxisnet). Η υποβολή της αίτησης μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας συνεπάγεται άδειά σας προς την Τράπεζα για πρόσβαση, επεξεργασία και διασταύρωση των δεδομένων του Σταδίου 2 (“Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών από τον δανειολήπτη”) της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων, καθώς και άλλων δεδομένων που βρίσκονται στην κατοχή της Τράπεζας ή που αυτή αντλεί από άλλες πηγές σύμφωνα με το Στάδιο 2, για τους σκοπούς συγκέντρωσης των στοιχείων που προβλέπονται στο Στάδιο αυτό.

Όταν η αίτηση δημιουργηθεί έχετε 15 εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία επίδοσης της «Ειδοποίησης» για την υποβολή της προς την Τράπεζα και η αίτηση μεταβαίνει στο στάδιο «Ανασκόπηση Αίτησης από Χρηματοπιστωτικό Ίδρυμα. Η οριστική υποβολή της αίτησης θα είναι διαθέσιμη μετά την πάροδο 5 εργασίμων ημερών από την ημερομηνία έναρξης του σταδίου «Ανασκόπηση Αίτησης από Χρηματοπιστωτικό Ίδρυμα»

## **Στάδιο 2 Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών**

Στο πλαίσιο της επικοινωνίας για τις ανάγκες του Κώδικα Δεοντολογίας, θα χρειαστεί να υποβληθούν στην Eurobank, μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας του κώδικα δεοντολογίας 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 συμπληρωθούν στην Ψηφιακή Πλατφόρμα του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών τα στοιχεία της «Τυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασης» (Τ.Ο.Κ.), αναρτώντας ταυτόχρονα και τα δικαιολογητικά που ορίζονται στο έντυπο «Δικαιολογητικά Φυσικών Προσώπων για Αξιολόγηση της Οικονομικής Κατάστασης

**Για εταιρείες (νομικά πρόσωπα)** απαιτείται η καταχώρηση και αναρτήση, αντίστοιχα, στην ψηφιακή πλατφόρμα του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών των οικονομικών στοιχείων που αναφέρονται στο έντυπο «Δικαιολογητικά Νομικών Προσώπων για Αξιολόγηση Οικονομικής Κατάστασης».

**Τα παραπάνω έντυπα είναι διαθέσιμα 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 περίπτωσή 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 αποστέλλει μέσω της πλατφόρμας την πρότασή της για 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 δύο (2) μήνες, με χρονική αφετηρία την υποβολή μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας όλης της απαιτούμενης πληροφόρησης από τον δανειολήπτη.

Μετά από την παρουσίαση της πρότασής μας, έχετε **15 εργάσιμες ημέρες** για να γνωστοποιήσετε μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας 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 ενός (1) μήνα από την παραλαβή της:

(α) είτε συναινεί

(β) είτε σας απαντά με γραπτή επικοινωνία ή (β<sub>α</sub>) ότι την απορρίπτει και παραμένει ενεργή η αρχική της πρόταση ή (β<sub>β</sub>) ότι σας υποβάλλει νέα πρόταση, η οποία είναι και η τελική, οπότε και σε οποιαδήποτε από αυτές τις υπό (β<sub>α</sub>) και (β<sub>β</sub>) περιπτώσεις, έχετε **15 εργάσιμες ημέρες** για να επιλέξετε είτε ότι συναινείτε στη νέα ή στην αρχική πρόταση της Eurobank είτε ότι αρνείσθε να συναινέσετε στην νέα πρόταση.

Σε περίπτωση που δεν ανταποκριθείτε 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). Επισημαίνεται ειδικά ότι σε περίπτωση μη επίτευξης συμφωνίας για τη ρύθμιση της οφειλής, ενδέχεται (αυτονοήτως) να ενεργοποιηθούν οι μηχανισμοί εξωδικαστικής ή δικαστικής ρύθμισης της οφειλής ή επικύρωσης συμφωνίας εξυγίανσης ή κήρυξης σε πτώχευση, κ.λπ.

Σημειώνεται περαιτέρω 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 Κατάσταση της Eurobank, με απόδειξη παραλαβής
- ταχυδρομικώς, με συστημένη αλληλογραφία, στον Τομέα Specialized Segment & Customer Excellence, Παπαστράτου 19, 185 45 Πειραιάς
- 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 δύο (2) 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. Εφόσον η ένσταση γίνει δεκτή, η Τράπεζα μπορεί μέσα από το περιβάλλον της ψηφιακής πλατφόρμας να επαναφέρει την αίτηση στο στάδιο που θα επιλέξει. Από το στάδιο αυτό και έπειτα η διαδικασία συνεχίζεται όπως περιγράφεται ανωτέρω.

## **2) Τύποι Ρύθμισης**

Ενδεικτικά, οι λύσεις ρύθμισης που δύναται να αναρτήσει στην ψηφιακή πλατφόρμα κατά την αρχική ή/και την τελική πρότασή της η Eurobank, και οι οποίες διαφοροποιούνται ανά προϊόν, διαχωρίζονται σε:

### **A. Λύσεις Βραχυπρόθεσμων Ρυθμίσεων:**

(κατά κανόνα, τύποι ρύθμισης με διάρκεια έως και 2 έτη)

**Κεφαλαιοποίηση Ληξιπρόθεσμων Οφειλών:** Η κεφαλαιοποίηση των ληξιπρόθεσμων οφειλών και η αναπροσαρμογή του προγράμματος αποπληρωμής του οφειλόμενου υπολοίπου.

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

**Μειωμένη Δόση Μεγαλύτερη των Οφειλόμενων Τόκων:** Μείωση της τοκοχρεωλυτικής δόσης αποπληρωμής σε επίπεδο που υπερβαίνει αυτό που αντιστοιχεί σε αποπληρωμή μόνο τόκων για καθορισμένη βραχυπρόθεσμη περίοδο.

**Καταβολή μόνο Τόκων:** Κατά τη διάρκεια καθορισμένης βραχυπρόθεσμης περιόδου καταβάλλονται μόνο τόκοι.

**Μειωμένη Δόση Μικρότερη των Οφειλόμενων Τόκων:** Μείωση της τοκοχρεωλυτικής δόσης αποπληρωμής σε επίπεδο μικρότερο από αυτό που αντιστοιχεί σε αποπληρωμή μόνο τόκων για καθορισμένη βραχυπρόθεσμη περίοδο. Οι ανεξόφλητοι τόκοι κεφαλαιοποιούνται ή διευθετούνται.

**Περίοδος Χάρτιος:** Αναστολή πληρωμών για προκαθορισμένη περίοδο. Οι τόκοι κεφαλαιοποιούνται ή διευθετούνται.

### **B. Λύσεις Μακροπρόθεσμων Ρυθμίσεων**

(κατά κανόνα, τύποι ρύθμισης με διάρκεια μεγαλύτερη των 2 ετών)

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

**Παράταση Διάρκειας:** Επιμήκυνση της διάρκειας αποπληρωμής του δανείου (δηλαδή μετάθεση της συμβατικής ημερομηνίας καταβολής της τελευταίας δόσης του δανείου για περισσότερο από 2 έτη).

**Διαχωρισμός Οφειλής:** Διαχωρισμός της οφειλής του δανειολήπτη σε δύο τμήματα:

- i) το τμήμα του δανείου, το οποίο ο δανειολήπτης εκτιμάται ότι μπορεί να αποπληρώσει, με βάση την υφιστάμενη και την εκτιμώμενη μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής του, και
- ii) το υπόλοιπο τμήμα του δανείου, το οποίο τακτοποιείται μεταγενέστερα, με ρευστοποίηση περιουσίας ή άλλου είδους διευθέτηση, η οποία συμφωνείται εξ αρχής από τα δυο μέρη.

**Μερική Διαγραφή Οφειλής:** Οριστική διαγραφή μέρους της συνολικής απαίτησης της Τράπεζας, ώστε η εναπομένουσα οφειλή να διαμορφωθεί σε ύψος που εκτιμάται ότι είναι δυνατό να εξυπηρετηθεί ομαλά.

**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

**Λοιπές Εξωδικαστικές Ενέργειες:** Οι εξωδικαστικές ενέργειες που δεν εμπίπτουν σε κάποια από τις παρακάτω κατηγορίες.

**Εθελοντική Παράδοση Ενυπόθηκου Ακινήτου:** Ο δανειολήπτης, ο οποίος δεν μπορεί να ανταποκριθεί στους όρους αποπληρωμής ενυπόθηκου δανείου, παραχωρεί οικιοθελώς (δηλαδή χωρίς να απαιτηθεί η προσφυγή σε δικαστικές ενέργειες από πλευράς της Τράπεζας) την κυριότητα του υπέγγυου ακινήτου στην Τράπεζα. Στη σχετική συμφωνία διατυπώνεται σαφώς ο τρόπος διευθέτησης του τυχόν υπολοίπου. Η εν λόγω λύση μπορεί να αφορά οικιστικό ακίνητο ή επαγγελματική στέγη.

**Μετατροπή σε 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. Η εν λόγω λύση μπορεί να αφορά οικιστικό ακίνητο ή επαγγελματική στέγη.

**Εθελοντική Εκποίηση Ενυπόθηκου Ακινήτου:** Ο δανειολήπτης προβαίνει οικιοθελώς σε πώληση του υπέγγυου ακινήτου σε τρίτο με τη σύμφωνη γνώμη της Τράπεζας. Στην περίπτωση που το τμήμα της πώλησης υπολείπεται του συνόλου της οφειλής, η Τράπεζα προβαίνει στην διαγραφή της εναπομένουσας οφειλής. Η εν λόγω λύση μπορεί να αφορά οικιστικό ακίνητο ή επαγγελματική στέγη.

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

**Υπερθεματιστής σε Πλειστηριασμό:** Η Τράπεζα 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:** Η Τράπεζα 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, είτε αυτοπροσώπως είτε διά του αντικλήτου σας, με κάθε πρόσφορο τρόπο, εντός 15 εργάσιμων ημερών,

**(γ) προβαίνετε είτε 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 είτε 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) συνεργάζεστε 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 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). Παράλληλα, θα εξακολουθήσετε να παραμένετε, εσείς και τυχόν λοιποί ενεχόμενοι, υπόχρεοι για οποιοδήποτε ανεξόφλητο υπόλοιπο.

Ειδικότερα, 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 η Τράπεζα προτίθεται να κινηθεί στο μέλλον (π.χ. διαδικασία ρευστοποίησης),
- (γ) τον κίνδυνο εκποίησης των εξασφαλίσεων που έχουν παρασχεθεί από εγγυητές,
- (δ) ότι εσείς ως δανειολήπτης και οι λοιποί ενεχόμενοι θα είστε υπόχρεοι για οποιοδήποτε εναπομένον υπόλοιπο, μετά από την ενδεχόμενη εκποίηση των εξασφαλίσεων, καθώς και για τον τρόπο και για το επιτόκιο με το οποίο αυτό θα εκκοκίζεται,
- (ε) ότι ο αποχαρακτηρισμός σας ως συνεργάσιμου δανειολήπτη μπορεί να έχει ως συνέπεια τον αποκλεισμό από ειδικές σχετικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας,
- (στ) Το δικαίωμα σας ως δανειολήπτης να υποβάλεται ένσταση μετά την κατηγοριοποίηση

σας ως μη συνεργάσιμου ακολουθώντας τη διαδικασία που η Τράπεζα έχει συστήσει, Εφόσον είστε νομικό πρόσωπο-πολύ μικρή επιχείρηση, θα σας ενημερώσουμε εγγράφως για τον χαρακτηρισμό σας ως «Μη Συνεργάσιμο» (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. Για σχετικές πληροφορίες μπορείτε να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα <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.**

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

Μπορείτε να ζητήσετε συνδρομή και πρόσθετες πληροφορίες για την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας, στα Κέντρα-Γραφεία Ενημέρωσης και Υποστήριξης Δανειοληπτών (ΚΕΥΔ-ΓΕΥΔ) της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.), βρείτε αναλυτικά τα κέντρα εδώ, ή στην αντίστοιχη ιστοσελίδα (<http://www.keyd.gov.gr>).

### **7) Διαβίβαση Στοιχείων**

Η Eurobank υποχρεούται να διαβιβάζει στοιχεία αναφορικά με τις οφειλές των δανειοληπτών, στα διατραπεζικά αρχεία που τηρεί η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. (Αρχείο Δεδομένων Συγκέντρωσης Χορηγήσεων (ΣΣΧ), Αρχείο Δεδομένων Αθέτησης Υποχρεώσεων (ΣΑΥ) - Αρχείο Δεδομένων Υποθηκών – Προσμηιώσεων (ΣΥΠ)).



