

Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς τους Δανειολήπτες με Οικονομικές Δυσχέρειες

του ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ
του Ν. 4224/2013

**ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ/ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΗΣ
ΠΙΣΤΗΣ**



ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΦΥΛΛΑΔΙΟ
ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ Ν. 4224/2013
ΓΙΑ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ ΜΕ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΥΣΧΕΡΕΙΕΣ

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

A

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

i. Συνεργάσιμος δανειολήπτης:

- a. 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. 4224/2014».

ii. Εύλογες δαπάνες διαβίωσης:

Η Μεθοδολογία για τον ορισμό των «ευλόγων δαπανών διαβίωσης» όπως αποφασίστηκε από το Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού χρέους του Ν. 4224/2013, 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 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.

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 ποσό 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, η τράπεζα θα είναι υποχρεωμένη να προχωρήσει σε ρύθμιση θα είναι προσαρμοσμένη στο προφίλ του οφειλέτη, ώστε να συνεχίσει να εξυπηρετεί το δάνειό του.

iii. Συνέπειες:

Σε περίπτωση μη ευδωξης της ρύθμισης για τους λόγους και βάσει των διαδικασιών και προβλέψεων του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών, υπενθυμίζεται ότι η Τράπεζα δύναται να ενεργοποιήσει τη νομική/δικαστική διαδικασία για την δικαστική ή/και εξώδικη είσπραξη των οφειλών του δανειολήπτη ή/και εγγυητή καθώς και περί του ότι σε περίπτωση ρύθμισης μέρους των οφειλών, ο δανειολήπτης ή/και ο εγγυητής θα παραμείνει υπόχρεος για τυχόν υφιστάμενο ανεξόφλητο υπόλοιπο, το οποίο θα συνεχίσει να εκτοκίζεται, με αντίστοιχη ενημέρωση του δανειολήπτη ή/και εγγυητή αναφορικά με τον τρόπο εκτοκισμού αυτής, ανεξάρτητα από τη ρευστοποίηση τυχόν εμπράγματων εξασφαλίσεων ή τη δέσμευση άλλων περιουσιακών στοιχείων του δανειολήπτη ή/και εγγυητή.

B.

Γενικά:

Από την 1η Ιανουαρίου 2015, η HSBC Bank plc, λειτουργεί σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας του Νόμου 4224/2013 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 ημερών νοείται ότι εφαρμόζεται και επί του/των εγγυητή/ων (φυσικών ή νομικών προσώπων) υπό τις προϋποθέσεις του Κώδικα.

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.

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 εξεύρεση λύσεων.
2. Σε περίπτωση που η καθυστέρηση ξεπεράσει τις 30 ημέρες ακολουθεί επιστολή από την Τράπεζα εντός των επόμενων δεκαπέντε (15) εργάσιμων 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
 - 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). Σημειώνεται ότι εφόσον κατά τη θέση σε ισχύ του Κώδικα (01.01.2015), η καθυστέρηση υπερβαίνει τις 30 ημέρες, η επιστολή της παρούσας παραγράφου 2 αποστέλλεται εντός έξι (6) μηνών από της ισχύος του Κώδικα.
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.

Στις περιπτώσεις αυτές η Τράπεζα, θα στείλει επιστολή, η οποία θα ενημερώνει τον δανειολήπτη για την προοπτική και τις συνέπειες του χαρακτηρισμού του δανειολήπτη ως μη συνεργάσιμου, τις ενδεχόμενες ενέργειες στις οποίες ο δανειολήπτης θα μπορούσε να προβεί για να αποφύγει το ενδεχόμενο να κατηγοριοποιηθεί ως μη συνεργάσιμος, τα μέτρα που μπορεί να λάβει η Τράπεζα ως αποτέλεσμα του χαρακτηρισμού του δανειολήπτη ως μη συνεργάσιμου, την ενημέρωση της δυνατότητας του δανειολήπτη να έχει συμβουλευτική, νομική ή οικονομική υποστήριξη από τους φορείς του Ν. 4224/2013 ή της σχετικής κείμενης νομοθεσίας, καθώς και εάν μετά την ρευστοποίηση του τυχόν υπόλοιπου του δανείου θα συνεχίζει να αποτελεί εκτοκισόμενη απαίτηση της Τράπεζας.

4. Μετά την κατηγοριοποίηση ενός δανειολήπτη ως «μη συνεργάσιμου», η Τράπεζα οφείλει να ενημερώσει εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών εγγράφως τον δανειολήπτη για αυτό το γεγονός 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.

Στάδιο 2 - Διαδικασία Συγκέντρωσης Οικονομικών Στοιχείων

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

Η HSBC 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. Ενδεικτικά, ελάχιστο υποστηρικτικό στοιχείο το οποίο θα ζητείται από τον δανειολήπτη/εγγυητή αποτελεί 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».

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.

Στάδιο 3 - Αξιολόγηση Οικονομικών Στοιχείων

Μετά τη συλλογή όλων των απαραίτητων στοιχείων, η Τράπεζα προχωρά στο στάδιο Αξιολόγησης των Οικονομικών στοιχείων, όπως περιγράφεται στον αντίστοιχο Κώδικα Δεοντολογίας, αξιοποιώντας τα υποβληθέντα από τον δανειολήπτη 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 της συναίνεσης και αποδοχής 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.

- α.** η οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη,
- β.** το συνολικό ύψος και τη φύση των χρεών του δανειολήπτη περιλαμβανομένων τυχόν οφειλών του έναντι άλλων ιδρυμάτων,
- γ.** η τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη,
- δ.** το ιστορικό οικονομικής συμπεριφοράς του δανειολήπτη και,
- ε.** η προβλεπόμενη ικανότητα αποπληρωμής οφειλών εκ μέρους του δανειολήπτη για την οποία λαμβάνεται υποχρεωτικά υπ' όψιν το επίπεδο των «εύλογων δαπανών διαβίωσης», σύμφωνα με τις οδηγίες της Τράπεζας της Ελλάδος (Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής 42/30.05.2014).
- στ.** τα ηλικιακά όρια των εμπλεκόμενων μερών.
- ζ.** 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).
- 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 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, στέλνοντας το «Τυποποιημένο Έγγραφο Πρότασης Λύσεων ή Οριστικής Διευθέτησης» στον δανειολήπτη, σε διάστημα όχι μεγαλύτερο των έξι μηνών μετά τη λήψη και αξιολόγηση των οικονομικών και άλλων στοιχείων του πελάτη. Η πρόταση λύσης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης οφείλει να περιλαμβάνει τα στοιχεία της παρ. 4 (z) (αα) έως (κκ) του Κώδικα.

Στάδιο 5 - Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων

Η HSBC έχει ορίσει συγκεκριμένη επιτροπή ενστάσεων, σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας του Νόμου 4224/2013, η οποία αποτελείται από πέντε μέλη.

Σε περίπτωση που ο δανειολήπτης 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 χαρακτηρισμό του ως «μη συνεργάσιμος» και β) σχετικά με την μη τήρηση από την Τράπεζα τυχόν γνωστοποιημένων από αυτήν στον Πελάτη πολιτικών και μεθοδολογιών που η Τράπεζα εφαρμόζει στο πλαίσιο του Κώδικα. Σύμφωνα με τη διαδικασία:

- Οι δανειολήπτες μπορούν να προμηθευτούν τα τυποποιημένα Έγγραφα Ενστάσεων από τα καταστήματα της HSBC στην Ελλάδα και από το Internet Banking.
- Οι δανειολήπτες μπορούν να υποβάλλουν συμπληρωμένα τα τυποποιημένα Έγγραφα Ενστάσεων, στα καταστήματα της HSBC στην Ελλάδα, εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία αποστολής της σχετικής επιστολής, λαμβάνοντας βεβαίωση παραλαβής.
- Η Τράπεζα μπορεί να ενημερώνει γραπτά ή τηλεφωνικά τον δανειολήπτη για τυχόν απαιτούμενα δικαιολογητικά για την εξέταση της ένστασης. Η αποστολή των δικαιολογητικών από τον δανειολήπτη, θα πρέπει να γίνεται εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την ενημέρωσή του.

Η απόφαση της Επιτροπής Ενστάσεων αναφορικά με την ένσταση δεν δύναται να υπερβεί τους τρεις (3) μήνες, παρέχεται γραπτώς και είναι δεόντως αιτιολογημένη.

Ο δανειολήπτης μπορεί να προσφύγει στη Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων μόνο μία φορά.

Εφόσον η ένσταση γίνει αποδεκτή, Η Τράπεζα γνωστοποιεί γραπτώς τις διορθωτικές ενέργειες, στις οποίες προτίθεται να προβεί ή την τυχόν αναθεωρημένη λύση.



Λύσεις Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης

Ενδεικτικοί Τύποι Ρυθμίσεων

Η HSBC για τη διευκόλυνση των δανειοληπτών που παρουσιάζουν αδυναμία πληρωμής μπορεί να αξιολογήσει την δυνατότητα των παρακάτω ρυθμίσεων, λαμβάνοντας την περίπτωση του κάθε δανειολήπτη ξεχωριστά.

Ενδεικτικές Βραχυπρόθεσμες Λύσεις:

1. Τόκοι μόνο ("Interest Only"): Κατά τη διάρκεια καθορισμένης βραχυπρόθεσμης περιόδου, καταβάλλονται μόνο τόκοι. Μέγιστη διάρκεια περιόδου τοκοπληρωμής 4 έτη.
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 24 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. Συγκεκριμένα το ποσό των ληξιπρόθεσμων τόκων διακανονίζεται άτοκα (έως 24 μηνιαίες δόσεις).

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.

Ενδεικτικοί Τύποι Οριστικής Διευθέτησης:

1. Διαχείριση σε εκκαθάριση: Ορίζεται η κατάσταση στην οποία η απαίτηση της Τράπεζας αντιμετωπίζεται στο πλαίσιο της πτωχευτικής διαδικασίας, όπως αυτή υπαγορεύεται από τον Νόμο 3869/2010
2. 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.
3. 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.



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 Οφειλέτη ή/και 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.



Γνωστοποίηση εξουσιοδοτημένων, δυνάμει του Ν. 4224/2013 ή και άλλων σχετικών διατάξεων της νομοθεσίας, φορέων (με τις ταχυδρομικές και ηλεκτρονικές διευθύνσεις), για παροχή συμβουλευτικής συνδρομής ενδεικτικά:

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.kepka.org

Ενώσεις Καταναλωτών και Δανειοληπτών,
Ινστιτούτο Καταναλωτών



Το Τμήμα Εισπράξεων της Τράπεζας HSBC είναι υπεύθυνο για την επικοινωνία με δανειολήπτες, των οποίων η κάρτα ή το δάνειο έχει καταστεί υπερήμερη/ο.

Με την παρέλευση της ημερομηνίας πληρωμής και αφού το μη καταγεγραμμένο δάνειο καταστεί υπερήμερο, η HSBC επικοινωνεί με τους δανειολήπτες με σκοπό την ενημέρωσή τους και την επαναφορά του δανειακού προϊόντος σε ενήμερη κατάσταση, σύμφωνα με τις διαδικασίες που ορίζονται από το Νόμο 3758/2009.

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 09:00 πμ – 16:30 μμ και Παρασκευή 09:00 πμ – 16:00 μμ και το τηλέφωνο επικοινωνίας είναι 210 6962700

Με εκτίμηση
HSBC BANK PLC.