**ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΦΥΛΛΑΔΙΟ ΤΗΣ** **VOLKSWAGEN BANK**

**ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ ΜΕ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΥΣΧΕΡΕΙΕΣ**

**Στο πλαίσιο του Κώδικα** **Δεοντολογίας του Ν.4224/2013, όπως ισχύει, κατόπιν της αναθεωρήσεώς του με την υπ’ αριθμ. 392/31.05.2021 απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων της Τράπεζας της Ελλάδος**

**1. ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ**

Η Γερμανική Τράπεζα **VOLKSWAGEN BANK GmbH**, δια του υποκαταστήματός στην Ελλάδα, με έδρα στην Ηλιούπολη Αττικής, Λ. Βουλιαγμένης, αρ. 409Α, ΤΚ 16346, ΑΦΜ 999325022, Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ ΠΕΙΡΑΙΩΣ, Γ.Ε.ΜΗ. 123624760001 (εφεξής η «**Τράπεζα**» ή η «**VWB**»), έχει θεσπίσει **ειδική Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων** (εφεξής η «**Δ.Ε.Κ.**»)**,** στο πλαίσιο εφαρμογής των όσων προβλέπονται στον **Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013**, όπως ισχύει, (εφεξής ο «Κώδικας»), στόχος του οποίου είναι η ανταλλαγή, μέσω κλίματος εμπιστοσύνης και αμοιβαίων δεσμεύσεων, της αναγκαίας πληροφόρησης με τους δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσχέρειες, ώστε να εξευρεθεί η καταλληλότερη λύση για την ρύθμιση ή την οριστική διευθέτηση ενός δανείου που βρίσκεται σε καθυστέρηση, αλλά δεν έχει ακόμα καταγγελθεί από την Τράπεζα.

Ως «**κατάλληλη λύση**» για τους σκοπούς του Κώδικα, θεωρείται εκείνη που διασφαλίζει τη συμμόρφωση της Τράπεζας με τις εποπτικές της υποχρεώσεις, λαμβάνοντας όμως παράλληλα υπόψη και κατόπιν ανά περίπτωση αξιολόγησης, τη συνολική οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη.

**2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ**

Για την ανάγκη εφαρμογής του Κώδικα, η VWB υιοθετεί τις έννοιες του **«συνεργάσιμου δανειολήπτη»** και των **«εύλογων δαπανών διαβίωσης**», όπως αυτές ορίζονται από το Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους του Ν. 4389/ 2016, κατά τις οποίες **καθορίζονται κριτήρια και ενέργειες, ώστε να δημιουργηθεί μία σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ της Τράπεζας και του οφειλέτη**, καθώς και άλλες βασικές έννοιες**.**

**2.1.** Πιο συγκεκριμένα, **ένας Δανειολήπτης θεωρείται Συνεργάσιμος** όταν παρέχει πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας δικά του και αντικλήτου του, σε περίπτωση κωλύματός του, είναι διαθέσιμος και ανταποκρίνεται σε κάθε γραπτή και προφορική επικοινωνία με την Τράπεζα, γνωστοποιεί με ειλικρίνεια και επικαιροποιεί όλες τις σημαντικές πληροφορίες που αφορούν στην τρέχουσα και μελλοντική του οικονομική κατάσταση, συμπεριλαμβανομένων των όποιων μεταβολών της και συναινεί στη διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης αναδιάρθρωσης της οφειλής με την Τράπεζα. Με τον τρόπο αυτό έχει τη δυνατότητα να επιτύχει εξωδικαστική διευθέτηση των οφειλών του, παραμένοντας πιστοληπτικά ενήμερος, αποφεύγοντας έτσι την εκκίνηση νομικών ενεργειών από την πλευρά της Τράπεζας, αλλά και τυχόν αποκλεισμό του από ειδικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας, εφόσον λόγω μη ανταπόκρισής του, χαρακτηριστεί ως μη συνεργάσιμος. Ως μέγιστη προθεσμία ανταπόκρισης του «συνεργάσιμου» δανειολήπτη παραμένει το **χρονικό διάστημα των δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών** που περιλαμβάνεται στον οικείο ορισμό, όπως αυτός είχε περιληφθεί στην υπ’ αριθμ. 116/1/25.8.2014 Απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων (ΦΕΚ Β’ 2289) της Τράπεζας της Ελλάδος.

**2.2.** Οι «**Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης**», ως έννοια που αφορά τα φυσικά πρόσωπα, αποτελεί έναν αντικειμενικό τρόπο προσδιορισμού των δαπανών που απαιτούνται για την κάλυψη των βασικών αναγκών των νοικοκυριών και ο υπολογισμός τους στηρίζεται στα στοιχεία της Έρευνας Οικογενειακών Προϋπολογισμών (ΕΟΠ), που διενεργείται ετησίως από την Ελληνική Στατιστική Υπηρεσία, με βάση τα καταναλωτικά πρότυπα τεσσάρων ομάδων. Για τον υπολογισμό τους, η Τράπεζα λαμβάνει υπόψιν της τις δαπάνες που θεωρούνται ως πιο βασικές για τη διαβίωση του νοικοκυριού (1η ομάδα), στις οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνονται η διατροφή, η ένδυση και υπόδηση, τα λειτουργικά έξοδα κατοικίας, η μετακίνηση, η επισκευή και συντήρηση επίπλων και οικιακού εξοπλισμού, τα είδη οικιακής κατανάλωσης και ατομικής φροντίδας, η ενημέρωση και μόρφωση, οι υπηρεσίες τηλεφωνίας και ταχυδρομείων, τα είδη και οι υπηρεσίες υγείας, οι υπηρεσίες εκπαίδευσης, οι υπηρεσίες κοινωνικής προστασίας και οι οικονομικές υπηρεσίες. Σε κάθε περίπτωση, κάθε νοικοκυριό αντιμετωπίζεται από την Τράπεζα σε εξατομικευμένη βάση ως μια ξεχωριστή περίπτωση με διαφορετικές ανάγκες. Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφθείτε τον ιστότοπο της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.), στο σύνδεσμο: <http://www.keyd.gov.gr/orismoi_synergasimosdan-2/> και http://www.keyd.gov.gr/eyloges-dapanes/.

**2.3.** Επιπλέον, ως «**Γραπτή Επικοινωνία**» νοείται η επικοινωνία που διενεργείται με συστημένη επιστολή ή με ισοδύναμου τύπου ταχυδρομική επιστολή, ή αυτοπρόσωπη παράδοση στον ίδιο τον δανειολήπτη ή σε εξουσιοδοτημένο από αυτόν εκπρόσωπο, ή, εφόσον έχει δηλωθεί από τον δανειολήπτη και επιβεβαιωθεί διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, με άλλο «σταθερό μέσο», εφόσον διασφαλίζονται με ισοδύναμο τρόπο η επιβεβαίωση αποστολής, παραλαβής, η τήρηση αρχείου και η προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. «**Σταθερό μέσο**» είναι κάθε μέσο που επιτρέπει στο δανειολήπτη να αποθηκεύει πληροφορίες απευθυνόμενες προσωπικά σε αυτόν, κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική αναδρομή επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι παρεχόμενες πληροφορίες και το οποίο επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών.

**2.4.** Ως **«Ηλεκτρονική Πλατφόρμα του Κώδικα Δεοντολογίας» (εφεξής η «Πλατφόρμα»),** ορίζεται η ψηφιακή πλατφόρμα που αναπτύσσεται από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.) σε συνεργασία με την Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.), **για την υποστήριξη των Σταδίων 2 και 4 της Δ.Ε.Κ**, **τα οποία διεξάγονται αποκλειστικά μέσω της Πλατφόρμας, κατά τα προβλεπόμενα στο άρ. 39 του Ν. 4818/2021**. Στην Πλατφόρμα παρέχεται πρόσβαση μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr-ΕΨΠ) και για την είσοδο απαιτείται η αυθεντικοποίηση του αιτούντος δανειολήπτη, με τη χρήση των κωδικών- διαπιστευτηρίων της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. (taxisnet). Η υποβολή της αίτησης διεξαγωγής των ως άνω Σταδίων μέσω της Πλατφόρμας, συνεπάγεται άδεια προς την Τράπεζα, από το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που υπάγεται στο πεδίο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας, για πρόσβαση, επεξεργασία και διασταύρωση των δεδομένων του Σταδίου 2, καθώς και άλλων δεδομένων που βρίσκονται στην κατοχή της Τράπεζας ή που η Τράπεζα αντλεί από άλλες πηγές σύμφωνα με το Στάδιο 2, προκειμένου να συγκεντρωθούν τα στοιχεία που προβλέπονται στο εν λόγω Στάδιο. Για το σκοπό αυτό, ο αιτών ενημερώνεται ότι η Τράπεζα αποκτά πρόσβαση σε δεδομένα οικονομικής συμπεριφοράς που τον αφορούν και τα οποία τηρούνται στα συστήματα πιστοληπτικής και δανειοληπτικής ικανότητας της ανώνυμης εταιρείας με την επωνυμία ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΕ και το διακριτικό τίτλο ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. («ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ»). Επίσης, συνεπάγεται αυτοδίκαια την άρση του απορρήτου των τραπεζικών καταθέσεων του άρθρου 1 του ν.δ. 1059/1971 (Α` 270) και του φορολογικού απορρήτου του άρθρου 17 του ν. 4174/2013 (Α` 170) για τον αιτούντα, μόνον για τον σκοπό της συγκέντρωσης των δεδομένων του Σταδίου 2. Οι τεχνικές λεπτομέρειες που αποτελούν τις λειτουργικές προδιαγραφές της Πλατφόρμας έχουν καθοριστεί με την υπ’ αριθμ. 145947 ΕΞ 2023 κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομικών, Ψηφιακής Διακυβέρνησης και του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος (ΦΕΚ Β’ 5909/10.10.2023). Ο Οδηγός Χρήσης της Πλατφόρμας για τον αιτούντα, είναι διαθέσιμος στον ιστότοπο της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.), στο σύνδεσμο: <http://www.keyd.gov.gr/kodikas-deontologias/>, καθώς και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (εφεξής ο «Οδηγός Χρήσης»).

**2.5.** Τέλος ως «**Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας**» στο οποίο μπορεί να απευθύνεται ο δανειολήπτης για οποιαδήποτε διευκρίνιση ή παροχή περαιτέρω ενημέρωσης ή καθοδήγησης σε οποιοδήποτε στάδιο της Δ.Ε.Κ., καθορίζεται το κατάστημα της VWB επί της Λ. Βουλιαγμένης, αρ. 409Α, στην Ηλιούπολη Αττικής, Τ.Κ 16346, ώρες λειτουργίας: 09:00-17:00, τηλ.: +30 2108925941, E-mail: codeofconduct.greece@vwfs.com και ως αρμόδιοι εξειδικευμένοι υπάλληλοι, ορίζονται η κα Μαρία Γιαννοπούλου και η κα Χαρά Σακιζλή. Σε περίπτωση απουσίας ή κωλύματός τους, αντικαθίστανται από τoν κo Δημήτριο Αρμενιάκο. Στο ειδικό σημείο επικοινωνίας της VWB είναι διαθέσιμα σε έγχαρτη μορφή, τόσο το παρόν όσο και κάθε προβλεπόμενο για την εφαρμογή της Δ.Ε.Κ. τυποποιημένο έντυπο, καθώς και ό,τι απαιτείται να συμπληρώσει ο δανειολήπτης μέσω της Πλατφόρμας, τα οποία επίσης είναι αναρτημένα στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.vwfs.gr](http://www.vwfs.gr). ώστε να λαμβάνει σχετική γνώση ο δανειολήπτης. Εφόσον ο δανειολήπτης είναι φυσικό πρόσωπο, η επικοινωνία στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ. (και με την επιφύλαξη των όσων προβλέπονται ανωτέρω για την Πλατφόρμα), μπορεί να γίνεται και ηλεκτρονικά στην τελευταία ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει δηλώσει, εκτός αν προσέλθει στο «Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας», και ζητήσει και παραλάβει το σχετικό πληροφοριακό υλικό σε έγχαρτη μορφή.

**3. ΠΟΙΟΥΣ ΑΦΟΡΑ Η Δ.Ε.Κ. της VWB - ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ**

**3.1.1.** Η Δ.Ε.Κ. της VWB εφαρμόζεται σε **όλους τους δανειολήπτες, οι οποίοι έχουν συνάψει τριμερείς συμβάσεις χορήγησης δανείου για χρηματοδότηση αγοράς οχήματος και σύστασης ενεχύρου με ή χωρίς παρακράτηση κυριότητας ή συμβάσεις για χρηματοδότηση κεφαλαίου κίνησης ή στόλου οχημάτων**, αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην αποπληρωμή των δανειακών τους υποχρεώσεων (**καθυστέρηση καταβολής**) και είναι:

Α) είτε **Φυσικά Πρόσωπα**, δηλαδή ιδιώτες, ελεύθεροι επαγγελματίες ή ατομικές επιχειρήσεις, το άθροισμα των οφειλών των οποίων προς την Τράπεζα, **υπερβαίνει το ποσό των χιλίων (**€**1.000,00) ευρώ,**

Β) είτε **Νομικά Πρόσωπα που ανήκουν στην κατηγορία «πολύ μικρή επιχείρηση**» (δηλαδή επιχείρηση- νομικό πρόσωπο, της οποίας ο ετήσιος κύκλος εργασιών κατά τα τελευταία τρία (3) φορολογικά έτη δεν υπερέβη κατά μέσο όρο το ποσό του ενός εκατομμυρίου (€ 1.000.000,00) ευρώ), το άθροισμα των οφειλών των οποίων προς την Τράπεζα, **υπερβαίνει το ποσό πέντε χιλιάδων (5.000,00) ευρώ.**

**3.1.2.** Για τους σκοπούς του Κώδικα, όπου στην παρούσα ενημέρωση γίνεται λόγος για δανειολήπτη/ δανειολήπτες χωρίς περαιτέρω διάκριση, εννοούνται και οι δύο ως άνω κατηγορίες. Κάθε διάταξη του Κώδικα και της Δ.Ε.Κ. που εφαρμόζεται επί δανειολήπτη με οφειλές σε καθυστέρηση, εφαρμόζεται και επί του εγγυητή και η έναρξη εφαρμογής της Δ.Ε.Κ., γνωστοποιείται ταυτοχρόνως στον πρωτοφειλέτη και στον εγγυητή. Για τους σκοπούς της παρούσας ενημέρωσης, κάθε αναφορά σε δανειολήπτη, νοείται ότι αφορά και τον εγγυητή.

**3.2.** **Η Δ.Ε.Κ. της VWB δεν εφαρμόζεται για**:

Α) Απαιτήσεις από συμβάσεις που έχουν ήδη καταγγελθεί **πριν από την 01.01.2015**.

Β) Απαιτήσεις έναντι δανειοληπτών που **δεν υπερβαίνουν τα ανωτέρω υπό 3.1.1 όρια για τα** **φυσικά πρόσωπα και τα νομικά πρόσωπα- πολύ μικρές επιχειρήσεις, αντίστοιχα.**

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

**3.3.** **Η Τράπεζα δεν υποχρεούται να εκκινήσει ή δύναται να αναστείλει ή αναστέλλει, ως νόμος ορίζει, την ήδη εκκινηθείσα Δ.Ε.Κ., όταν:**

(α) 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 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 οποιοδήποτε λόγο περάτωση της διαδικασίας ως άκαρπης.

(β) Έχει υπογραφεί σύμβαση αναδιάρθρωσης οφειλών, η οποία δεν τελεί υπό την αίρεση συναίνεσης του Δημοσίου ή Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης, και η Τράπεζα είναι καταλαμβανόμενος πιστωτής ή παράγονται για την Τράπεζα αποτελέσματα δυνάμει της παρ. 2 του άρθρου 5 του ν. 4738/2020.

(γ) Ο δανειολήπτης ή η Τράπεζα ή άλλος πιστωτής έχει υποβάλει αίτηση για επικύρωση συμφωνίας εξυγίανσης του δανειολήπτη και εφόσον επικυρωθεί ή συναφθεί σύμφωνα με το άρθρο 41 του ν. 4738/2020 ή την παρ. 5 του άρθρου 103 του ν. 3588/2007, ως η παρ. 1.α) του άρθρου 265 του ν. 4738/2020 ορίζει, και είναι δεσμευτική για την Τράπεζα.

(δ) 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.

(ε) 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 η ίδια η διαδικασία, ή όταν ο οφειλέτης έχει υπαχθεί στη διαδικασία του άρθρου 68 του ν. 4307/2014, η οποία εκκρεμεί.

(στ) Συντρέχει η περίπτωση ε) της παρ. 3 του άρθρου 7 του ν. 4738/2020, δηλαδή 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.

(ζ) Ο δανειολήπτης-νομικό πρόσωπο έχει τεθεί σε εκκαθάριση.

(η) Πρόκειται για απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη, κατά του οποίου τρίτοι πιστωτές έχουν κινήσει δικαστικές ενέργειες για την εξασφάλιση προς αυτούς χρεών,

καθώς και σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία.

**3.4.** Η Τράπεζα υποχρεούται να εντάξει στο Στάδιο 3 της Δ.Ε.Κ (παρακάτω υπό 4.3) δανειολήπτη, εφόσον αυτός υποβάλει με δική του πρωτοβουλία την απαιτούμενη, κατά το Στάδιο 2 του Κώδικα, πληροφόρηση για την αξιολόγηση της ικανότητας αποπληρωμής των οφειλών του, εκτός εάν συντρέχει μία εκ των περιπτώσεων που αναφέρονται στις παραπάνω παραγράφους 3.2 και 3.3.

**3.5.** Σε περίπτωση επανεκκίνησης της Δ.Ε.Κ. μετά από αναστολή της, σύμφωνα με την παραπάνω παράγραφο 2.3, η Δ.Ε.Κ. συνεχίζεται από το στάδιο στο οποίο βρισκόταν πριν, με κατάλληλες προσαρμογές, εφόσον χρειαστεί, ως προς την αξιολόγηση των στοιχείων και των τυχόν προτεινόμενων λύσεων. Εάν η διαδικασία εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών περατωθεί ως άκαρπη, η Δ.Ε.Κ., ξεκινά ή συνεχίζει μετά την τυχόν αναστολή της, είτε με ενέργειες της Τράπεζας είτε με αίτηση του δανειολήπτη, όπως νόμος ορίζει.

**4. Η Δ.Ε.Κ. της VWB- ΣΤΑΔΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ**

Κατά το χειρισμό των δανειοληπτών με οφειλές που παρουσιάζουν καθυστέρηση και υπάγονται στο πεδίο εφαρμογής του Κώδικα, η VWB εφαρμόζει στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ. τα ακόλουθα Στάδια:

**4.1. ΣΤΑΔΙΟ 1: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ**

**4.1.1. Αρχική επικοινωνία**

Σε περίπτωση αρχικής καθυστέρησης καταβολής, εν όλω ή εν μέρει, κατά το εκάστοτε συμφωνημένο πρόγραμμα αποπληρωμής δανείου, η Τράπεζα επικοινωνεί με το δανειολήπτη, με σκοπό τη διερεύνηση των αιτιών της καθυστέρησης που ανέκυψαν και τη διερεύνηση τυχόν εναλλακτικών λύσεων. Η επικοινωνία μπορεί, επίσης, να πραγματοποιηθεί και κατόπιν προηγούμενης σχετικής ενημέρωσης του δανειολήπτη, από νόμιμα αδειοδοτημένες εταιρείες του ν.3758/2009 («Εταιρείες Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις»), με τις οποίες συνεργάζεται η VWB.

Η μη ανταπόκριση του δανειολήπτη στην αρχική αυτή επικοινωνία, δεν συνεπάγεται την απώλεια του χαρακτηρισμού του ως «συνεργάσιμου».

**4.1.2. Τυποποιημένη επικοινωνία Δ.Ε.Κ. στο πλαίσιο του Κώδικα: Αποστολή «Ειδοποίησης»**

Εφόσον το δάνειο εμφανίσει καθυστέρηση καταβολής **που υπερβαίνει τις τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες,** η VWB αποστέλλει στο δανειολήπτη **εντός των επόμενων δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών, Ειδοποίηση με «γραπτή επικοινωνία»**, στην οποία επισυνάπτεται το παρόν **Ενημερωτικό Έντυπο** και η οποία επιπλέον περιλαμβάνει:

* Ενημέρωση για το ακριβές ύψος της ληξιπρόθεσμης οφειλής του (δηλαδή για την ημερομηνία κατά την οποία η οφειλή περιήλθε σε καθυστέρηση, τον αριθμό και το συνολικό ύψος των δόσεων (περιλαμβανομένων και των τμηματικών καταβολών) που είναι ληξιπρόθεσμες, το άληκτο υπόλοιπο της οφειλής, καθώς και το επιτόκιο με το οποίο εκτοκίζεται το μη ενήμερο τμήμα της οφειλής,
* Ενημέρωση για την ένταξή του στη Δ.Ε.Κ και την υποχρέωσή του να υποβάλλει μέσω της Πλατφόρμας, στην οποία ο δανειολήπτης εισέρχεται μέσω του συνδέσμου <https://www.gov.gr/ipiresies/periousia-kai-phorologia/diakheirise-opheilon/kodikas-deontologias>, σχετική αίτηση υπαγωγής, προκειμένου ακολούθως να παράσχει πληροφορίες για την οικονομική του κατάσταση, κατά τα αναφερόμενα στο παρακάτω Στάδιο 2. Η εν λόγω αίτηση μαζί με την απαιτούμενη πληροφόρηση του Σταδίου 2, πρέπει να υποβληθεί οριστικά μέσα σε **δεκαπέντε (15) εργάσιμες ημέρες** από την παραλαβή της παραπάνω Ειδοποίησης.

**4.1.3.** Με την είσοδο στην Πλατφόρμα, ο δανειολήπτης θα πρέπει να επιλέξει ότι συμφωνεί με την άρση του τραπεζικού του απορρήτου και στη συνέχεια, εφόσον έχει παραλάβει την ως άνω Ειδοποίηση από την Τράπεζα, την επιλέγει από την αντίστοιχη ενότητα της Πλατφόρμας («Ειδοποίηση»), ώστε να συνεχίσει με τη δημιουργία της αιτήσεώς του, αφού πρώτα καταχωρίσει τις επιλογές του στη λίστα δηλώσεων Αναστολής (βλ. παρ. 3.3 ανωτέρω).

**4.2. ΣΤΑΔΙΟ 2:** **ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ**

Η παροχή από τον δανειολήπτη των σχετικών πληροφοριών για την οικονομική του κατάσταση, λαμβάνει χώρα αποκλειστικά και μόνο μέσω της Πλατφόρμας, στην οποία ο δανειολήπτης έχει ήδη δημιουργήσει σχετική αίτηση κατά τα ανωτέρω, όπου και περαιτέρω συμπληρώνει τα αντίστοιχα πεδία της κάθε ενότητας, ακολουθώντας τις οδηγίες της Πλατφόρμας, ενώ επισυνάπτει και όλα τα απαραίτητα έγγραφα που πιστοποιούν την εγκυρότητα των στοιχείων που έχει καταχωρήσει στην αίτησή του ή και όποια άλλα έγγραφα, στοιχεία ή έντυπη πληροφορία ζητηθεί από την Τράπεζα. Για την οριστικοποίηση της αίτησής του, ο δανειολήπτης πρέπει να ολοκληρώσει την παροχή της προβλεπόμενης πληροφόρησης μέσα στην ανωτέρω προθεσμία των δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών, Με την οριστικοποίηση της αίτησής του, ο δανειολήπτης δύναται να πραγματοποιήσει λήψη του εγγράφου της Tυποποιημένης Οικονονομικής Κατάστασης (Τ.O.K.) (για φυσικά πρόσωπα) ή του Τυποποιημένου Εντύπου Οικονομικής Πληροφόρησης (για νομικά πρόσωπα/ πολύ μικρές επιχειρήσεις), που έχει παράξει η Πλατφόρμα, μετά την οριστική υποβολή της αίτησης κατά το αντίστοιχο στάδιο.

Η VWB ενημερώνεται μέσω της Πλατφόρμας για την οριστική υποβολή της αίτησης και συνεχίζει με την επεξεργασία της εξωσυστημικά, στο πλαίσιο της σχετικής αξιολόγησης του Σταδίου 3, όπως αυτό περιγράφεται κατωτέρω.

**Σημειώνεται ότι ο δανειολήπτης θα έχει τη δυνατότητα να υποβάλει τα απαιτούμενα έγγραφα και κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης των οικονομικών του στοιχείων από τη VWB (βλ. παρακάτω Στάδιο), ενώ για την οριστική υποβολή της αίτησής του, οφείλει να επισυνάψει καταρχάς μόνο το δελτίο ταυτότητας/διαβατηρίου, εφόσον είναι φυσικό πρόσωπο/ελεύθερος επαγγελματίας/ατομική επιχείρηση.**

**4.3. ΣΤΑΔΙΟ 3:** **ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ**

Η VWB διενεργεί την αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων που υπέβαλε ο δανειολήπτης, με βάση τόσο ιστορικά στοιχεία όσο και ρεαλιστικές παραδοχές για μελλοντικές εξελίξεις, λαμβάνοντας υπόψιν ενδεικτικά, εκτός από τα ανωτέρω και τη συνολική οικονομική του κατάσταση, καθώς και την παλαιότητα, τη μάρκα και τον τύπο του οχήματος (όταν υπάρχει παρακράτηση κυριότητας), τη μέγιστη διάρκεια χρηματοδότησής του, η οποία δεν δύναται να υπερβαίνει την δωδεκαετία (από την ημερομηνία έκδοσης της 1ης άδειας κυκλοφορίας), καθώς και τις εύλογες δαπάνες διαβίωσης, όταν ο δανειολήπτης είναι φυσικό πρόσωπο ή τη βιωσιμότητα, το ύψος και την φύση των χρεών του έναντι άλλων πιστωτικών ιδρυμάτων, την τωρινή και μελλοντική οικονομική του κατάσταση και του κλάδου δραστηριότητάς του, την ικανότητα αποπληρωμής του και το υποβαλλόμενο επιχειρηματικό πλάνο, σε περίπτωση πολύ μικρών επιχειρήσεων, αξιοποιώντας τα υποβληθέντα από τον δανειολήπτη οικονομικά στοιχεία και κάθε διαθέσιμη από άλλες πηγές πληροφόρηση. Σε κάθε περίπτωση, η Τράπεζα δύναται να ζητήσει και επιπλέον υποστηρικτικό πληροφοριακό υλικό, εφόσον το κρίνει απαραίτητο για την πληρέστερη αξιολόγηση της αιτήσεως.

Για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τις ενέργειες στις οποίες μπορείτε να προβείτε μέσω της Πλατφόρμας μετά την οριστικοποίηση της αίτησής σας, παρακαλούμε να συμβουλευτείτε τον Οδηγό Χρήσης.

**4.4.** **ΣΤΑΔΙΟ 4: ΠΡΟΤΑΣΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗΣ ΛΥΣΗΣ**

**4.4.1.** Μετά την ολοκλήρωση της κατά τα ανωτέρω αξιολόγησης και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, το οποίο σε κάθε περίπτωση **δεν δύναται να υπερβαίνει τους δύο (2) μήνες**, από την ημερομηνία οριστικής υποβολής της αίτησης, η VWB καταχωρεί μέσω της Πλατφόρμας την αρχική πρότασή της προς τον δανειολήπτη για ρύθμιση των οφειλών του, τηρώντας το ελάχιστο περιεχόμενο του «Τυποποιημένου Εγγράφου Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης», για την οποία ο δανειολήπτης ενημερώνεται μέσω της Πλατφόρμας, στην καρτέλα «Ρύθμιση Οφειλών», με δυνατότητα ανάκτησης του σχετικού εντύπου σχετικά με τις προτεινόμενες από την Τράπεζα λύσεις.

**4.4.2.** Ανάλογα με την περίπτωση, **οι εν λόγω λύσεις μπορεί να είναι ενδεικτικά**:

α) **για φυσικά πρόσωπα**: είτε κεφαλαιοποίηση των ληξιπρόθεσμων οφειλών με μεταβολή στο επιτόκιο χορήγησης, με επιμήκυνση της διάρκειας και μείωσης της δόσης του δανείου, είτε μόνο επιμήκυνση της διάρκειας του δάνειου και μείωση της δόσης με πρότερη τακτοποίηση των ληξιπρόθεσμων οφειλών είτε τέλος οικειοθελής επιστροφή του οχήματος προκειμένου αυτό να εκποιηθεί (όταν υπάρχει παρακράτηση κυριότητας), οπότε στην περίπτωση αυτή, η Τράπεζα εξακολουθεί να διατηρεί απαίτηση ως προς το τυχόν υπολειπόμενο, μετά την εκποίηση, ποσό του δανείου, με το νόμιμο τόκο υπερημερίας. Εφόσον αποκλειστούν οι ανωτέρω περιπτώσεις, η Τράπεζα δύναται να προτείνει ως λύση οριστικής διευθέτησης, την οικειοθελή επιστροφή του χρηματοδοτούμενου οχήματος, ή

β) **για νομικά πρόσωπα- πολύ μικρές επιχειρήσεις**: είτε μείωση του ποσού της δόσης για καθορισμένη βραχυπρόθεσμη περίοδο με μείωση επιτοκίου ή με πάγωμα καταβολής κεφαλαίου ή μείωση καταβολής κεφαλαίου, είτε παροχή πρόσθετων εμπράγματων εξασφαλίσεων με συνακόλουθη μείωση του ποσού της δόσης, σύμφωνα με τα παραπάνω, είτε τέλος ρευστοποίηση των ήδη υφιστάμενων εξασφαλίσεων, οπότε στην περίπτωση αυτή, η Τράπεζα εξακολουθεί να διατηρεί απαίτηση ως προς την τυχόν υπολειπόμενη, μετά την εκποίηση, οφειλή, εκτοκιζόμενη κατά τα προβλεπόμενα στη σύμβαση.

Στις ανωτέρω περιπτώσεις, θα πρέπει να υπογραφεί και η αντίστοιχη πρόσθετη πράξη ή ιδιωτικό συμφωνητικό.

**4.4.3.** Ο δανειολήπτης ακολούθως καλείται να αξιολογήσει την πρόταση της Τράπεζας και οφείλει **εντός δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών από την παραπάνω ενημέρωσή του, να δηλώσει μέσω της Πλατφόρμας την επιλογή του σχετικά με την αποδοχή ή μη της πρότασης της Τράπεζας, ενώ δύναται να προβεί και σε αντιπρόταση**, ζητώντας, αν το επιθυμεί, τη διαμεσολάβηση τρίτου φορέα της επιλογής του. Επί της τυχόν αντιπροτάσεως του δανειολήπτη, η Τράπεζα και κατόπιν σχετικής αξιολόγησης, θα πρέπει μέσω της Πλατφόρμας και εντός **προθεσμίας το αργότερο ενός (1) μηνός** από την ενημέρωσή της, (ι) είτε να συναινέσει στην αντιπρόταση, (ιι) είτε να απαντήσει με «γραπτή επικοινωνία» ότι την απορρίπτει και ότι παραμένει ενεργός η αρχική της πρόταση, με τη βασική σχετική τεκμηρίωση, (ιιι) είτε να υποβάλει νέα πρόταση, η οποία θα είναι και η τελική.

**4.4.4.** Εφόσον συντρέχουν οι ως άνω υπό (ιι) και (ιιι) περιπτώσεις, ο δανειολήπτης και εντός **δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών**, δηλώνει μέσω της Πλατφόρμας την επιλογή του, μεταξύ αποδοχής ή απόρριψης της τελικής ή της αρχικής πρότασης της Τράπεζας.

**4.5.** **ΣΤΑΔΙΟ 5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ (εφεξής «Δ.Ε.Ε.»)**

**4.5.1.** Η συγκεκριμένη διαδικασία υποβολής ένστασης από τον δανειολήπτη προκειμένου αυτή να εξεταστεί από την αρμόδια τριμελή Επιτροπή Ενστάσεων της VWB (εφεξής η «Επιτροπή»), αποτελεί στάδιο της Δ.Ε.Κ., το οποίο μπορεί να **ενεργοποιείται μόνο μετά την κατηγοριοποίηση ενός δανειολήπτη ως μη συνεργάσιμου** (παρακάτω υπό Ενότητα 5) και **μόνο μία φορά** μετά από κάθε εφαρμογή της Δ.Ε.Κ. Διευκρινίζεται ότι η ένσταση δύναται να υποβάλλεται **επί της διαδικασίας** που τυχόν οδήγησε στο χαρακτηρισμό του δανειολήπτη ως μη συνεργάσιμου και **όχι επί του περιεχομένου της πρότασης ή αντιπρότασης**, η διαπραγμάτευση επί του οποίου διενεργείται μέσω των προβλεπόμενων στο ως άνω Στάδιο 4 της Δ.Ε.Κ.

**4.5.2.** Για την υποβολή της ένστασης, απαιτείται η συμπλήρωση του σχετικού **ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ ενστάσεως της Τράπεζας**, το οποίο είναι ελεύθερα διαθέσιμο για μεταφόρτωση και αποθήκευση σε «σταθερό μέσο» είτε από τον ιστότοπο της VWB είτε από το ειδικό σημείο επικοινωνίας, ενώ μπορεί να αποσταλεί και ταχυδρομικώς ή ηλεκτρονικώς, κατόπιν αιτήματος. Η εμπρόθεσμη υποβολή της ενστάσεως, λαμβάνει χώρα με την παραλαβή του ως άνω εντύπου από την Τράπεζα, **εντός χρονικού διαστήματος δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών** από την ημερομηνία παραλαβής από το δανειολήπτη, της σχετικής γραπτής επικοινωνίας- ενημέρωσης περί μη συνεργάσιμου δανειολήπτη της παρακάτω Ενότητας 5.

**4.5.3.** Η παραλαβή της υποβληθείσας ενστάσεως από την Τράπεζα βεβαιώνεται με την τήρηση σχετικού αρχείου και η ένσταση διαβιβάζεται αμελλητί στην Επιτροπή, η οποία αποφασίζει εγγράφως και δεόντως αιτιολογημένα, **εντός προθεσμίας που δεν δύναται να υπερβεί τους δύο (2) μήνες από την υποβολή της ένστασης**, η δε σχετική απόφαση, κοινοποιείται με «γραπτή επικοινωνία» στο δανειολήπτη και εάν γίνει δεκτή, ο δανειολήπτης ενημερώνεται για τις σχετικές διορθωτικές ενέργειες στις οποίες προτίθεται να προβεί η Τράπεζα ή την τυχόν αναθεωρημένη λύση, καθώς και το στάδιο της Δ.Ε.Κ. στο οποίο θα έχει επιλέξει η Τράπεζα να επαναφέρει την αίτηση του δανειολήπτη, μέσα από το περιβάλλον της Πλατφόρμας. Σε περίπτωση που η Επιτροπή χρειαστεί επιπλέον δικαιολογητικά για την εξέταση της ένστασης, θα ενημερωθεί σχετικά ο δανειολήπτης προκειμένου να τα προσκομίσει εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών.

**5. ΜΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΜΟΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗΣ**

Σε περίπτωση μη ανταπόκρισης του δανειολήπτη σε κάποιο εκ των Σταδίων της Δ.Ε.Κ που περιγράφονται στις ανωτέρω παραγράφους 4.1.2, έως 4.4., τότε η Τράπεζα τον κατατάσσει ως μη συνεργάσιμο δανειολήπτη και του αποστέλλει **εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών,** «γραπτή επικοινωνία», οπότε και τον ενημερώνει σχετικά με την εν λόγω κατηγοριοποίηση και τους λόγους αυτής, τις μελλοντικές ενέργειες στις οποίες δύναται να προβεί η VWB προς το σκοπό ικανοποίησης της απαίτησής της, εφόσον αυτή παραμένει ληξιπρόθεσμη (ανάθεση του χειρισμού της υποθέσεως σε πληρεξούσιους δικηγόρους, προκειμένου να κινηθούν οι σχετικές νομικές ενέργειες ανά περίπτωση, ήτοι καταγγελία του δανείου, δικαστικές ενέργειες για την αναγνώριση της νομής του οχήματος, έκδοση διαταγής πληρωμής, δικαστικής απόφασης), το ότι τόσο ο δανειολήπτης όσο και οι τυχόν εγγυητές θα εξακολουθούν να είναι υπόχρεοι για τυχόν εναπομένον υπόλοιπο μετά την ενδεχόμενη εκποίηση του χρηματοδοτούμενου οχήματος, καθώς και τον τρόπο και το επιτόκιο με το οποίο αυτό θα εκτοκίζεται, το ότι ο αποχαρακτηρισμός του δανειολήπτη ως συνεργάσιμου μπορεί να έχει ως συνέπεια τον αποκλεισμό του από ειδικές σχετικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας, καθώς και το δικαίωμά του να υποβάλει ένσταση μετά την κατηγοριοποίηση του ως μη συνεργάσιμου, ακολουθώντας τη διαδικασία του ανωτέρω Σταδίου 5 της Δ.Ε.Κ.

**6. ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ**

**6.1.** Για παροχή επιπλέον συμβουλευτικής συνδρομής και ενημέρωσης, ο δανειολήπτης μπορεί να απευθύνεται και στους κατά νόμο εξουσιοδοτημένους κρατικούς ή άλλους φορείς, όπως στους Φορείς Παροχής Συμβουλευτικής Συνδρομής των αρ. 3 και 4 του ν.4738/2020 «Ρύθμιση Οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας και άλλες διατάξεις» και συγκεκριμένα στα κατά τόπους Κέντρα Εξυπηρέτησης Δανειοληπτών (Κ.Ε.Υ.Δ.) ή Γραφεία Εξυπηρέτησης Δανειοληπτών (Γ.Ε.Υ.Δ.), που λειτουργούν πανελλαδικά. Η επαφή με τα Κ.Ε.Υ.Δ.– Γ.Ε.Υ.Δ. γίνεται τηλεφωνικά στον αριθμό: 213.212.57.30 (αναλυτική ενημέρωση για το πανελλαδικό δίκτυο των Κ.Ε.Υ.Δ.– Γ.Ε.Υ.Δ. είναι διαθέσιμη στον ιστότοπο της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.)- <http://www.keyd.gov.gr/kgeyd/>).

**6.2.** Η VWB διαβιβάζει τα στοιχεία που σχετίζονται με τις καθυστερούμενες καταβολές του δανειολήπτη στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.

**6.3.** Εάν παρά την ανταπόκριση του δανειολήπτη στη Δ.Ε.Κ., δεν συμφωνηθεί εν τέλει κοινά αποδεκτή λύση με την Τράπεζα, η Δ.Ε.Κ. ολοκληρώνεται και υπάρχει η δυνατότητα αξιοποίησης μηχανισμών εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή διαδικασιών διαμεσολάβησης ή εξωδικαστικής/ δικαστικής αναδιάρθρωσης οφειλών, οι οποίοι ενεργοποιούνται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην εθνική και ενωσιακή νομοθεσία, εφόσον πληρούνται οι σχετικές προϋποθέσεις. Σε κάθε περίπτωση, μετά την περάτωση της Δ.Ε.Κ., η VWB δικαιούται να καταγγείλει τη δανειακή σύμβαση και να προσφύγει στα αρμόδια δικαστήρια για την ικανοποίηση της απαίτησής της, ενώ ο δανειολήπτης παραμένει υπόχρεος για τυχόν υφιστάμενο ανεξόφλητο υπόλοιπο, το οποίο θα συνεχίσει να εκτοκίζεται με το νόμιμο τόκο υπερημερίας, ανεξάρτητα από τη ρευστοποίηση τυχόν εμπράγματων εξασφαλίσεων ή τη δέσμευση άλλων περιουσιακών στοιχείων.

**6.4**. Για τους σκοπούς εφαρμογής του Κώδικα, κάθε διάταξη που εφαρμόζεται επί δανειολήπτη με

οφειλές σε καθυστέρηση, εφαρμόζεται αντίστοιχα και για τους εγγυητές, εφόσον υπάρχουν.

**6.5.** Η VWB τηρεί πλήρες αρχείο της σχετικής με την εφαρμογή του Κώδικα πληροφόρησης, το οποίο διατηρεί για ελάχιστη περίοδο έξι (6) ετών από την ημερομηνία που κάθε στοιχείο περιήλθε στην κατοχή της και όλα τα στοιχεία κάθε δανειολήπτη για τουλάχιστον έξι (6) έτη μετά τη λήξη της συνεργασίας του με αυτόν και κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα στην εκάστοτε πολιτική της περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, η οποία είναι διαθέσιμη στον οικείο ιστότοπό της.