

VOLKSWAGEN BANK

HELLAS

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΦΥΛΛΑΔΙΟ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ (ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΛΥ ΜΙΚΡΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ) ΜΕ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΥΣΧΕΡΕΙΕΣ ΓΙΑ ΤΑ ΔΑΝΕΙΑ ΛΙΑΝΙΚΗΣ

Το παρόν ενημερωτικό φυλλάδιο απευθύνεται προς όλους τους δανειολήπτες της Τράπεζας, οι οποίοι έχουν συνάψει τριμερείς συμβάσεις χορήγησης δανείου για αγορά οχήματος και σύστασης ενεχύρου με ή χωρίς παρακράτηση κυριότητας και αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην αντιμετώπιση των δανειακών τους υποχρεώσεων.

Στο πλαίσιο αυτό και σύμφωνα με όσα προβλέπονται στον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, η Τράπεζα έχει θεσπίσει ειδική Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.), με στόχο την ανταλλαγή της αναγκαίας πληροφόρησης, ώστε μέσω αξιολόγησης της οικονομικής κατάστασης του δανειολήπτη, να εξευρεθεί η καταλληλότερη λύση για την ρύθμιση ή την οριστική διευθέτηση ενός δανείου που βρίσκεται σε καθυστέρηση, αλλά δεν έχει ακόμα καταγγεληθεί από την Τράπεζα.

Προς το σκοπό αυτό και για την ανάγκη εφαρμογής του Κώδικα, η Τράπεζα υιοθετεί την έννοια του «συνεργάσιμου δανειολήπτη» και των «εύλογων δαπανών διαβίωσης», όπως αυτές ορίζονται από το Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους του Ν. 4389/ 2016, σύμφωνα με τις οποίες καθορίζονται κριτήρια και ενέργειες, ώστε να δημιουργηθεί μία σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ της Τράπεζας και του οφειλέτη.

Πιο συγκεκριμένα, ένας δανειολήπτης θεωρείται συνεργάσιμος όταν παρέχει πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας, ανταποκρίνεται σε κάθε γραπτή και προφορική επικοινωνία με την Τράπεζα, γνωστοποιεί και επικαιροποιεί όλες τις σημαντικές πληροφορίες που αφορούν στην τρέχουσα και μελλοντική του οικονομική κατάσταση 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.

Οι «εύλογες δαπάνες διαβίωσης», αποτελούν ένα 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 υπόψη τις δαπάνες που θεωρούνται ως πιο βασικές για τη διαβίωση του νοικοκυριού (1^η 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.

Η έναρξη της Δ.Ε.Κ. λαμβάνει υποχρεωτικά χώρα, από τη στιγμή που το δάνειο εμφανίσει 60 ημέρες καθυστέρησης, οπότε στην περίπτωση αυτή η Τράπεζα αποστέλλει 1^η Υποχρεωτική Ειδοποίηση, με την οποία ενημερώνει τον δανειολήπτη για την ένταξη στη Δ.Ε.Κ. και το ακριβές ύψος της ληξιπρόθεσμης οφειλής του και τον καλεί παράλληλα να γνωστοποιήσει τα στοιχεία που αναφέρονται στο έντυπο της απαιτούμενης οικονομικής πληροφόρησης προς συμπλήρωση, μαζί με τα δικαιολογητικά τους, εντός προθεσμίας 15 εργασίμων ημερών από την παραλαβή της ειδοποίησης. Στη διαδικασία της Δ.Ε.Κ. εντάσσονται και οι τυχόν εκ της συμβάσεως εγγυητές.

Ακολουθώντας, η Τράπεζα προβαίνει σε αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων του δανειολήπτη, λαμβάνοντας υπόψη ενδεικτικά, τη συνολική οικονομική του κατάσταση, την παλαιότητα, τη μάρκα και τον τύπο του οχήματος (όταν υπάρχει παρακράτηση κυριότητας), τη μέγιστη διάρκεια χρηματοδότησης του οχήματος, η οποία δεν δύναται να υπερβαίνει την δωδεκαετία (από την ημερομηνία έκδοσης της 1^{ης} άδειας κυκλοφορίας), καθώς και τις εύλογες δαπάνες διαβίωσης, όταν ο δανειολήπτης είναι φυσικό πρόσωπο ή τη βιωσιμότητα σε περίπτωση επιχειρήσεων. Η

VOLKSWAGEN BANK

HELLAS

Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει πρόσθετα στοιχεία τόσο από το δανειολήπτη, όσο και από άλλες πηγές, με τη επιφύλαξη της τήρησης των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας.

Μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης, η Τράπεζα αποστέλλει στο δανειολήπτη το ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΠΡΟΤΑΣΗΣ ΛΥΣΗΣ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ή ΟΡΙΣΤΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗΣ της οφειλής, σχετικά με τις τυχόν προτεινόμενες από την Τράπεζα λύσεις ρύθμισης, οι οποίες ανάλογα με την περίπτωση, μπορεί να είναι είτε κεφαλαιοποίηση των ληξιπρόθεσμων οφειλών με μεταβολή στο επιτόκιο χορήγησης, με επιμήκυνση της διάρκειας και μείωση της δόσης του δανείου, είτε μόνο επιμήκυνση της διάρκειας του δανείου 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 οχήματος. Σε όλες τις ανωτέρω περιπτώσεις, θα πρέπει να υπογραφεί και η αντίστοιχη πρόσθετη πράξη ή ιδιωτικό συμφωνητικό. Ο δανειολήπτης ακολούθως καλείται να ενημερώσει εγγράφως την Τράπεζα εντός 15 εργασίμων ημερών από την παραλαβή των ως άνω σχετικά με την αποδοχή ή μη της πρότασης, ενώ δύναται να προβεί και σε αντιπρόταση. Επί της τυχόν αντιπρότασης του δανειολήπτη, η Τράπεζα θα πρέπει εντός προθεσμίας το αργότερο δύο μηνών από την παραλαβή της, να τον ενημερώσει περί αποδοχής ή μη της αντιπρότασης, άλλως περί υποβολής νέας πρότασής της, η οποία θα είναι και τελική.

Εάν ο δανειολήπτης (φυσικό πρόσωπο και επαγγελματίες), δεν ανταποκριθεί στην 1^η Υποχρεωτική Ειδοποίηση ή στην Πρόταση Λύσης Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης της Τράπεζας, τότε η Τράπεζα του αποστέλλει 2^η Ειδοποίηση, με την οποία τον ενημερώνει για το ενδεχόμενο κατάταξής του ως μη συνεργάσιμου και τον καλεί εκ νέου να ανταποκριθεί, μέσα σε προθεσμία 15 εργασίμων ημερών από την παραλαβή της παραπάνω επιστολής. Εφόσον εξακολουθήσει να μην ανταποκρίνεται, η Τράπεζα του αποστέλλει Επιστολή περί κατηγοριοποίησής του ως μη συνεργάσιμου, οπότε και η Τράπεζα δύναται να προβεί στις εκ της συμβάσεως και του νόμου προβλεπόμενες νομικές ενέργειες. Επιστολή Κατηγοριοποίησης ως μη συνεργάσιμου δανειολήπτη, αποστέλλει η Τράπεζα και στην περίπτωση των Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων και των τυχόν εγγυητών, εφόσον δεν έχει υπάρξει απάντηση στην 1^η Υποχρεωτική Ειδοποίηση ή στην Πρόταση Λύσης Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης. Εφόσον ο δανειολήπτης έχει κατηγοριοποιηθεί ως μη συνεργάσιμος, έχει τη δυνατότητα να υποβάλλει ένσταση ενώπιον της τριμελούς Επιτροπής Ενστάσεων της Τράπεζας, μέσα σε προθεσμία 15 εργασίμων ημερών από την παραλαβή της επιστολής κατηγοριοποίησης, σχετικά με θέματα διαδικασίας ως προς την τήρηση του Κώδικα από την Τράπεζα. Η ένσταση υποβάλλεται μόνο μία φορά σε κάθε περίπτωση εφαρμογής της ΔΕΚ με συμπλήρωση του σχετικού ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ ενστάσεως της Τράπεζας. Επί της ενστάσεως αποφασίζει εγγράφως και αιτιολογημένα η Επιτροπή της Τράπεζας και εάν γίνει δεκτή, ο δανειολήπτης ενημερώνεται για τις σχετικές διορθωτικές ενέργειες.

Σε περίπτωση μη επίτευξης συμφωνίας ή σε περίπτωση μη συνεργάσιμου δανειολήπτη, η Τράπεζα ολοκληρώνει τη διαδικασία της Δ.Ε.Κ. και δύναται να αναθέσει το χειρισμό της υποθέσεως σε πληρεξούσιους δικηγόρους, προκειμένου να κινηθούν οι σχετικές νομικές ενέργειες ανά περίπτωση (καταγγελία του δανείου, δικαστικές ενέργειες για την αναγνώριση της νομής του οχήματος, έκδοση διαταγής πληρωμής, δικαστικής απόφασης).

Ο δανειολήπτης δύναται ανά πάσα στιγμή να απευθύνεται προς αναζήτηση συμβουλής ή καθοδήγησης, στους δημόσιους φορείς που προβλέπονται στο Ν. 4224/ 2013, όπως ενδεικτικά στο Συνήγορο του Καταναλωτή, **Λ.Αλεξάνδρας 144, 114 71, Αθήνα, τηλ. 210 6460862, 210 6460814, 210 6460612, 210 6460734, 210 6460458 και Fax.: 210 6460414, e-mail: grammateia@synigoroskatanaloti.gr και website: www.synigoroskatanaloti.gr.**

Για οποιαδήποτε διευκρίνιση ή παροχή περαιτέρω ενημέρωσης ή καθοδήγησης σε οποιοδήποτε στάδιο της Δ.Ε.Κ. ο δανειολήπτης δύναται να απευθύνεται στο ειδικό σημείο επικοινωνίας της Τράπεζας, επί της Λ. Βουλιαγμένης, αρ. 409^Α, στην Ηλιούπολη Αττικής, Τ.Κ 163 46, Τηλ.: +30 210 8925941, Fax: +30 210 8925985 και E-Mail: codeofconduct.greece@vwfs.com και στους εξειδικευμένους υπαλλήλους του τμήματος Εισπράξεων, κα Γιαννοπούλου Μαρία ή κα Χριστοφοράτου Σοφία. Σε περίπτωση απουσίας ή κωλύματός τους, αντικαθίστανται από την κα Σακίζλη Χαρά ή την κα Ειρήνη Σβέρκα.

Volkswagen Bank GmbH, Λεωφ. Βουλιαγμένης 409Α, 163 46 Ηλιούπολη, Ελλάδα, Τηλ.: +30 210 8925900, Fax.: +30 210 8925959, www.volkswagenbank.gr

Για χρηματοδότηση: Credit.Support.Greece@vwfs.com
Για ασφάλιση: Insurance.Support.Greece@vwfs.com

VOLKSWAGEN BANK

HELLAS

Στο ειδικό σημείο επικοινωνίας της Τράπεζας είναι διαθέσιμα σε έντυπη μορφή όλα τα απαραίτητα για την εφαρμογή της Δ.Ε.Κ. και αναφερόμενα στο παρόν έντυπο, τα οποία επίσης μπορείτε να προμηθευτείτε και μέσω της ιστοσελίδας μας www.volkswagenbank.gr.

Επισημαίνεται ότι από την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας εξαιρούνται οι απαιτήσεις από συμβάσεις που έχουν ήδη καταγγελθεί πριν από την 1.1.2015 και οι απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη που έχει υποβάλει αίτηση υπαγωγής στο Ν. 3869/ 2010, για την οποία έχει ορισθεί δικάσιμος, εκτός αν με πρωτοβουλία του δανειολήπτη υποβληθεί στην Τράπεζα η απαιτούμενη κατά τις απαιτήσεις του Κώδικα, πληροφόρηση για την αξιολόγηση της ικανότητας αποπληρωμής των οφειλών του, οπότε και η απαίτηση εντάσσεται στο οικείο στάδιο της Δ.Ε.Κ. της Τράπεζας.