

Έντυπο Ενημέρωσης δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομική δυσχέρεια και Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.)

Τι είναι ο Κώδικας Δεοντολογίας;

Η Τράπεζα της Ελλάδος, στο πλαίσιο της σύστασης μόνιμου μηχανισμού ρύθμισης οφειλών σε καθυστέρηση, κατ'εφαρμογή του Ν. 4224/2013, θέσπισε τον Κώδικα Δεοντολογίας για τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων οφειλών. Ο Κώδικας Δεοντολογίας έχει συνταχθεί με βάση τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και περιγράφει τα βήματα, τα χρονοδιαγράμματα και τις ελάχιστες πληροφορίες που πρέπει να παρέχουν οι τράπεζες και ο δανειολήπτης για να αξιολογήσουν σωστά τους κινδύνους και την ικανότητα αποπληρωμής κάθε δανειολήπτη και να αναζητήσουν τις καταλληλότερες για τον σκοπό αυτό λύσεις διακανονισμού και ρύθμισης οφειλών.

Στο πλαίσιο αυτό, η BANK SPA – Ελληνικό Κατάστημα («BFG») εφαρμόζει όλες τις αρχές του Κώδικα Δεοντολογίας για τη διαχείριση δανειοληπτών που εμφανίζουν οφειλές σε καθυστέρηση.

Ποιο είναι το πεδίο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας;

Οι διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας εφαρμόζονται μόνο στην περίπτωση που η BFG, σύμφωνα με τη σύμβαση factoring που έχει υπογραφεί με τον εκχωρητή (εφεξής «Δανειολήπτης» ή «Εκχωρητής»), εκχωρεί εκ νέου τις απαιτήσεις σε αυτόν και, κατά συνέπεια, υποχρεούται να επιστρέψει στην BFG την πίστωση που έλαβε από αυτήν πλέον των τυχόν τόκων.

Ποιοι καλύπτονται από τον Κώδικα Δεοντολογίας;

Οι διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας ισχύουν για τους Οφειλέτες - νομικά πρόσωπα, που εμπίπτουν στον ορισμό του Κώδικα Δεοντολογίας για τις Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις¹, τα

¹ Πολύ Μικρή Επιχείρηση είναι ένα νομικό πρόσωπο με ετήσιο κύκλο εργασιών έως και ένα εκατομμύριο ευρώ (1.000.000 €) κατά μέσο όρο κατά τα τρία τελευταία οικονομικά έτη.

οποία συνάπτουν σύμβαση με την BFG και πωλούν απαιτήσεις στην BFG έναντι δημοσίων φορέων. Από την άλλη πλευρά, οι οφειλέτες – νομικά πρόσωπα, που είναι μεγαλύτερες από τις Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις και είναι πελάτες της BFG, αντιμετωπίζονται σε ad hoc βάση, η καθεμία ανάλογα με τα διαφορετικά χαρακτηριστικά της και την οικονομική της δυσπραγία.

Ποια είναι η διαδικασία που ακολουθείται για τη επίλυση καθυστερήσεων στην περίπτωση των Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων;

Η BFG προκειμένου να ενημερώνει τους Δανειολήπτες που είναι Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις έχει ορίσει την παρακάτω διαδικασία:

Στάδιο I: Επικοινωνία με τον Δανειολήπτη

Η BFG διενεργεί περιοδικά μέσω του εσωτερικού της συστήματος προκειμένου να διασφαλίσει ότι δεν υπάρχουν ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις του Δανειολήπτη. Σε περίπτωση που υπάρχει ληξιπρόθεσμη απαίτηση, η BFG επιβεβαιώνει με το αρμόδιο εσωτερικό τμήμα την ορθότητα αυτών των στοιχείων και ρωτά την κατάσταση της σχέσης με τον Δανειολήπτη. Εάν, πράγματι, το εσωτερικό τμήμα επιβεβαιώσει μια τέτοια ληξιπρόθεσμη απαίτηση, τότε η BFG αποστέλλει στον ληξιπρόθεσμο Δανειολήπτη αίτημα Πρώτης Μεταβίβασης, μαζί με το παρόν έγγραφο, προκειμένου να τον ενημερώσει για τα δικαιώματά του.

Σε περίπτωση που μετά από τριάντα (30) ημέρες από το εν λόγω αίτημα Πρώτης Μεταβίβασης, ο Δανειολήπτης εξακολουθεί να μην έχει πραγματοποιήσει καμία πληρωμή, τότε η BFG αποστέλλει Επιστολή Ειδοποίησης Καθυστερημένης Πληρωμής, η οποία θα ενημερώνει τον τελευταίο για την κατάσταση των εκκρεμών πληρωμών του. ως προς την ικανότητά της να συμμετέχει στη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων.

Σε περίπτωση που χρειάζεστε οποιαδήποτε βοήθεια ή έχετε οποιοσδήποτε ερωτήσεις σχετικά με τα παραπάνω μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας μέσω: Greece_CreditManagement@bff.com

Στάδιο II: Συλλογή οικονομικών και άλλων στοιχείων από τον Δανειολήπτη

Για να συμμετάσχετε στη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων, πρέπει να μας παρέχετε ορισμένες πληροφορίες που θα ζητηθούν από τους αρμόδιους υπαλλήλους μας. Τέτοια έγγραφα μπορεί να είναι οι οικονομικές σας καταστάσεις και οτιδήποτε άλλο εκτιμά η BFG ότι θα βοηθήσει στην αξιολόγηση της οικονομικής σας κατάστασης. Κατάλογο με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά έγγραφα, καθώς και τυποποιημένο έντυπο οικονομικής πληροφόρησης (Τ.Ο.Κ.) μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα μας.

Τα προαναφερθέντα έγγραφα μπορούν να αποσταλούν είτε σε ηλεκτρονικά αντίγραφα στην ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση: Greece_CreditManagement@bff.com, είτε σε έντυπη μορφή στη διεύθυνση των γραφείων μας: Λεωφόρος Πεντέλης 72, Χαλάνδρι, Αττική 15234, Ελλάδα.

Στάδιο III: Αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων του Δανειολήπτη

Κατά τη διάρκεια αυτού του βήματος, η BFG θα εξετάσει και θα αξιολογήσει τα οικονομικά στοιχεία του Δανειολήπτη που έλαβε κατά το προηγούμενο βήμα, προκειμένου να καταλήξει σε βιώσιμες λύσεις σε σχέση με την υπό εξέταση περίπτωση.

Τα στοιχεία που ελήφθησαν υπόψη από την BFG, προκειμένου να καταλήξουμε στις προαναφερθείσες λύσεις είναι τα ακόλουθα:

- η οικονομική θέση του δανειολήπτη.
- το ιστορικό οικονομικής συμπεριφοράς του Δανειολήπτη.
- η δυνατότητα του Δανειολήπτη να πληρώσει τα ανεξόφλητα ποσά στο μέλλον.

Κατά τη διάρκεια αυτού του βήματος, η BFG βρίσκεται σε επικοινωνία με τον Δανειολήπτη προκειμένου να καταλήξει στην πιο βιώσιμη λύση.

Βήμα IV: Παρουσίαση των προτεινόμενων και καταλληλότερων λύσεων στον Δανειολήπτη

Μετά την παραπάνω αξιολόγηση, η BFG παρέχει στον Δανειολήπτη που θεωρείται συνεργάσιμος πρόταση για μία ή περισσότερες εναλλακτικές ρυθμίσεις διακανονισμού αναλύοντας όλους τους σχετικούς όρους και προϋποθέσεις, ώστε ο Δανειολήπτης να κατανοήσει την πρόταση ή τις διαφορές μεταξύ των προτεινόμενων εναλλακτικών λύσεων, σε περίπτωση που υπάρχουν περισσότερες από μία, καθώς και μεταξύ υφιστάμενων και νέων όρων αποπληρωμής των οφειλών της.

Ο χρόνος παράδοσης της πρότασης δεν μπορεί να υπερβαίνει τους δύο (2) μήνες, αρχής γενομένης από την παραλαβή του τυποποιημένου εντύπου της οικονομικής πληροφόρησης (Τ.Ο.Κ.) που αναφέρονται στο Στάδιο II.

Μετά την παρουσίαση της πρότασης για μία ή περισσότερες εναλλακτικές λύσεις διακανονισμού οι οποίες μπορούν να κατηγοριοποιηθούν ως εξής:

- Λύσεις Ρύθμισης: τροποποίηση υφιστάμενης σύμβασης ή αναδιάρθρωση υφιστάμενου δανεισμού.
- Λύσεις Οριστικής Διευθέτησης: οριστική πληρωμή ή οριστική ρύθμιση οφειλών με οποιονδήποτε άλλο τρόπο, όπως, ενδεικτικά, εφάπαξ πληρωμή ή άλλη ισοδύναμη μεταβίβαση ή εκκαθάριση ακινήτου, λαμβάνοντας υπόψη τυχόν περιορισμούς στην ισχύουσα νομοθεσία.

Ο Δανειολήπτης πρέπει να απαντήσει εγγράφως εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών, προκειμένου είτε να εγκρίνει είτε να προτείνει εναλλακτική είτε να απορρίψει την πρόταση.

Σε περίπτωση υποβολής αντιπρότασης εντός των ανωτέρω δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών, αυτή αξιολογείται και εντός ενός (1) μηνός από την παραλαβή της και η BFG είτε συμφωνεί είτε απαντά εγγράφως στον Δανειολήπτη ότι την απορρίπτει και παραμένει στο αρχική πρόταση ή υποβάλλει νέα τελική πρόταση.

Σε περίπτωση που ο Δανειολήπτης δεν ανταποκριθεί στην πρόταση (αρχική ή μετά από αξιολόγηση αντιπρότασης) εντός του προβλεπόμενου χρόνου (15 εργάσιμες ημέρες), ο Δανειολήπτης χαρακτηρίζεται ως «Μη συνεργάσιμος».

Μετά από αυτό ολοκληρώνεται η Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.) και η BFG δικαιούται να προβεί σε όλες τις νόμιμες ενέργειες για την αναγκαστική είσπραξη της οφειλής.

Στάδιο V: Διαδικασία εξέτασης ενστάσεων (Δ.Ε.Ε.)

Σε περίπτωση που ο Δανειολήπτης λάβει ειδοποίηση από την BFG που τον χαρακτηρίζει ως «Μη συνεργάσιμος», μπορεί να υποβάλει ένσταση υποβάλλοντας το Τυποποιημένο Έντυπο Ένστασης. Μετά την κατάθεση αυτού του εντύπου, η BFG παρέχει στον δανειολήπτη μια απόδειξη παραλαβής.

Η προσφυγή εξετάζεται από την Επιτροπή Ενστάσεων που έχει συσταθεί από την BFG για τον προαναφερθέντα λόγο. Εντός δύο (2) μηνών από την παραλαβή της ένστασης, η Επιτροπή παρέχει στον δανειολήπτη γραπτή και αιτιολογημένη απόφαση. Εάν η ένσταση γίνει δεκτή, τότε η BFG ειδοποιεί τον Δανειολήπτη για τα διορθωτικά μέτρα που θα εφαρμοστούν.

Για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο υποβολής της προσφυγής, δείτε παρακάτω.

Τι συμβαίνει εάν η εταιρεία μου δεν είναι σε θέση να πληρώσει το χρέος της;

Η BFG έχει θεσπίσει ορισμένα κριτήρια και μεθοδολογίες προκειμένου να εντοπίσει και να σας παρέχει τις καλύτερες και πιο εφικτές λύσεις, όπως σχέδια πληρωμών που χειρίζονται σε ad hoc βάση.

Λαμβάνοντας υπόψη τέτοια κριτήρια, η BFG θα επικοινωνήσει μαζί σας και θα σας ενημερώσει για τα δικαιώματά και τις λύσεις σας, προκειμένου να σας βοηθήσει σε τυχόν

δυσκολίες που μπορεί να αντιμετωπίσετε με την αποπληρωμή του οφειλόμενου ανταλλάγματος.

Πότε ένας δανειολήπτης χαρακτηρίζεται ως «Συνεργάσιμος»;

Ο δανειολήπτης χαρακτηρίζεται ως «Συνεργάσιμος» όταν ο τελευταίος συμμορφώνεται με τις ακόλουθες γενικές αρχές συμπεριφοράς όσον αφορά τη συνεργασία του με την BFG και ειδικότερα όταν:

- i) παρέχει πλήρη και ενημερωμένα στοιχεία επικοινωνίας στην BFG (αριθμοί σταθερής γραμμής τηλεφώνου, κινητού τηλεφώνου και φαξ, email, διεύθυνση κατοικίας και εργασίας).
- ii) είναι διαθέσιμος για επαφή με την BFG ή με οποιονδήποτε ενεργεί νόμιμα για λογαριασμό της και απαντά στις κλήσεις και τις επιστολές με ειλικρίνεια και σαφήνεια εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών.
- iii) παρέχει πληροφορίες σχετικά με την τρέχουσα οικονομική του κατάσταση ή σχετικά με την αλλαγή της οικονομικής του κατάστασης στην BFG με ειλικρίνεια εντός (15) εργάσιμων ημερών από την ημέρα αλλαγής της οικονομικής του κατάστασης ή εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την ημέρα κατά την οποία οι σχετικές πληροφορίες θα ζητηθούν από την BFG ή οποιονδήποτε ενεργεί νόμιμα για λογαριασμό της.
- iv) προβαίνει στην πλήρη και ειλικρινή παροχή πληροφοριών στην BFG ή σε οποιονδήποτε ενεργεί νόμιμα για λογαριασμό της, εφόσον οι πληροφορίες αυτές θα έχουν ουσιαστικές επιπτώσεις στη μελλοντική οικονομική του κατάσταση, εντός (15) εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα λάβει γνώση των πληροφοριών αυτών.
- v) είναι ανοιχτός σε διάλογο με την BFG προκειμένου να βρεθεί εναλλακτική λύση αναδιάρθρωσης/διακανονισμού οφειλών εντός (15) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή της Επιστολής ειδοποίησης καθυστερημένης πληρωμής.

vi) απαντά στις προτάσεις διακανονισμού του «Τυποποιημένου Εγγράφου Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης» εντός (15) εργάσιμων ημερών από την αποδεδειγμένη ημερομηνία παραλαβής του.

Ποιες είναι οι συνέπειες της κατηγοριοποίησης ενός δανειολήπτη ως «Μη Συνεργάσιμου»;

Οι συνέπειες της άρνησης συνεργασίας είναι ότι ο δανειολήπτης δεν θα είναι σε θέση να επηρεάσει το αποτέλεσμα της διαδικασίας αναδιάρθρωσης της οφειλής του και ενδέχεται να υπόκειται σε πρόσθετες χρεώσεις για νομικές διαδικασίες που θα εκκινήσει η BFG. Επιπλέον, ο χαρακτηρισμός ενός δανειολήπτη ενός Μη Συνεργάσιμου μπορεί να έχει ως συνέπεια την επίσπευση αναγκαστικής εκτέλεσης κατά περιουσιακών του στοιχείων για την ικανοποίηση των οφειλών του που βρίσκονται σε καθυστέρηση.

Η BFG θα ενημερώσει τον Δανειολήπτη για την ταξινόμησή του ως «Μη Συνεργάσιμου», για τους ειδικότερους λόγους της κατηγοριοποίησης αυτής και για τη διαδικασία ένστασης κατά αυτής της κατηγοριοποίησης που έγινε από την BFG. Για να σας βοηθήσει στην υποβολή της ένστασής σας, η BFG δημιούργησε αυτό το τυποποιημένο έντυπο ένστασης. Μπορείτε απλά να συμπληρώσετε την προαναφερθείσα φόρμα και να την υποβάλετε αποστέλλοντας e-mail στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: Greece_CreditManagement@bff.com και επισυνάπτοντας τη συμπληρωμένη τυποποιημένη φόρμα προσφυγής, εντός πέντε (5) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή της έγγραφης ειδοποίησης μιας τέτοιας κατηγοριοποίησης. Η Επιχειρηματική Μονάδα Διαχείρισης Πιστώσεων θα πιστοποιήσει την υποβολή της τυποποιημένης φόρμας προσφυγής αποστέλλοντάς σας μια απόδειξη παραλαβής.

Η BFG δημιούργησε μια Επιτροπή Προσφυγών που θα αξιολογήσει την ένστασή σας κατά τα ανωτέρω, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.