



ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΤΗΜΑΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ (013)
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ (012)
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ & ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ (004)
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ (014)
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΡΤΩΝ (953)
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ (975)
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΤΡΑΤ. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ & ΣΤΗΡ. ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΛΙΑΝ. ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ (963)

Αθήνα, **11-12-2013**
Σειρά **Β'**
Αριθμός **284**

ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΗ

**Νέο Πρόγραμμα Ρύθμισης Οφειλών Προσωπικού Ομίλου ΕΤΕ και Τρίτων Φορέων με
Επιβράβευση αρμοδιότητας Διεύθυνσης Κτηματικής Πίστης**

1. ΓΕΝΙΚΑ

Η εφαρμογή από την Τράπεζα προσαρμοσμένης δόσης στις τρέχουσες οικονομικές δυνατότητες των οφειλετών κατά τη ρύθμιση των δανειακών τους υποχρεώσεων απαντά αποτελεσματικά και με ευέλικτο τρόπο στις συνεχιζόμενες δυσμενείς οικονομικές συνθήκες που επικρατούν στην αγορά. Με βάση τα παραπάνω αποφασίστηκε η τοποθέτηση αντίστοιχων προϊόντων ρύθμισης οφειλών αρμοδιότητας της Διεύθυνσης Κτηματικής Πίστης και για το Προσωπικό της Εθνικής Τράπεζας, των θυγατρικών του Ομίλου, καθώς και τρίτων φορέων, που έχουν δανειοδοτηθεί με ειδικούς όρους βάσει Ε.Σ.Σ.Ε. και αντιμετωπίζουν προβλήματα στην ομαλή αποπληρωμή των οφειλών τους.

Ειδικότερα, παρέχεται **τριετής** περίοδος καταβολής κλασματικής δόσης, προσαρμοσμένης στα οικονομικά δεδομένα των ενεχομένων, καθώς και **επιβράβευση** στην περίπτωση ομαλής εξυπηρέτησης των οφειλών τους.

2. ΝΕΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΟΦΕΙΛΩΝ ΜΕ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗ

A. Νέα προϊόντα

Η ρύθμιση οφειλών θα υλοποιείται στα νέα προϊόντα κατόπιν σχετικής έγκρισης από τη Διεύθυνση Κτηματικής Πίστης, σύμφωνα με τον παρακάτω Πίνακα.

ΝΕΟ ΠΡΟΪΟΝ				ΔΑΝΕΙΑ ΠΟΥ ΕΝΤΑΣΣΟΝΤΑΙ
ΤΥΠΟΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ		ΠΡΟΪΟΝ		ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
Κωδ.	ΟΝΟΜΑΣΙΑ	Κωδ.	ΟΝΟΜΑΣΙΑ	
1047	ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ	E03	<i>ΡΥΘΜΙΣΗ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗ ΟΜΙΛΟΥ ΚΑΙ ΤΡΙΤΩΝ 2013</i>	ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ
1048	ΡΥΘΜΙΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ & ΚΑΡΤΩΝ	E03	<i>ΡΥΘΜΙΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ & ΚΑΡΤΩΝ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗ ΟΜΙΛΟΥ ΚΑΙ ΤΡΙΤΩΝ 2013</i>	ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ ΚΑΙ ΚΑΡΤΕΣ

B. Προϋποθέσεις ένταξης

Στεγαστικά δάνεια

Με τα νέα προϊόντα ρυθμίζονται (ένας λογαριασμός ανά δάνειο) οφειλές Προσωπικού Ομίλου ΕΤΕ και τρίτων φορέων (με εξαίρεση τους συνεργαζόμενους με την Εθνική Ασφαλιστική ασφαλιστές με έμμισθη ή μη σχέση) από στεγαστικά δάνεια, που εξυπηρετούνται με όρους Ε.Σ.Σ.Ε. και βρίσκονται σε καθυστέρηση, συμπεριλαμβανομένων και δανείων σε προσωρινή καθυστέρηση με δικαστικές ενέργειες ή σε οριστική καθυστέρηση με καταγγελημένη σύμβαση, υπό την προϋπόθεση ότι:

- ένα τουλάχιστον εξ αυτών παρουσιάζει ληξιπρόθεσμη οφειλή άνω των €600 και καθυστέρηση άνω των 90 ημερών, εφόσον πρόκειται για δάνεια που ρυθμίζονται για πρώτη φορά και δεν έχουν προηγούμενα ενταχθεί σε πρόγραμμα διευκόλυνσης (παροχή τοκοπληρωμής ή αναστολής καταβολής δόσεων) ή αναδιάρθρωσης οφειλών Προσωπικού Ομίλου ΕΤΕ και τρίτων φορέων.
- ένα τουλάχιστον εξ αυτών παρουσιάζει καθυστέρηση άνω των 90 ημερών, ανεξαρτήτως ποσού ληξιπροθεσμίας, εφόσον πρόκειται για :
 - δάνεια που έχουν προηγούμενα ενταχθεί σε πρόγραμμα διευκόλυνσης (παροχή τοκοπληρωμής ή αναστολής καταβολής δόσεων) ή αναδιάρθρωσης (προϊόν 1070/Ε01) οφειλών Προσωπικού Ομίλου ΕΤΕ και τρίτων φορέων.
 - δάνεια που έχουν προηγούμενα ρυθμιστεί μέσω των υφιστάμενων προϊόντων ρύθμισης Προσωπικού Ομίλου ΕΤΕ και τρίτων φορέων (κωδ. 1047/Ε01,Ε02,ΕΕ1).

Καταναλωτικά δάνεια

Στο νέο προϊόν εντάσσονται υποχρεωτικά οφειλές από προϊόντα Καταναλωτικής Πίστης ή/και Πιστωτικές Κάρτες, στις οποίες ενέχεται το Προσωπικό του Ομίλου ΕΤΕ και τρίτων φορέων, συμπεριλαμβανομένων και των χορηγηθέντων από τη Διεύθυνση Προσωπικού καταναλωτικών δανείων (τύπος προϊόντων 2101), άνω των €10.000:

- ενήμερες ή σε καθυστέρηση, εφόσον υπάρχει στεγαστικό δάνειο που εξυπηρετείται με όρους Ε.Σ.Σ.Ε. και ρυθμίζεται ή
- σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών σε μία τουλάχιστον εξ αυτών, εφόσον υπάρχει στεγαστικό δάνειο που εξυπηρετείται με όρους Ε.Σ.Σ.Ε. ενήμερο ή που δεν πληροί τις προϋποθέσεις ρύθμισης.

Επιπλέον με το νέο προϊόν ρυθμίζονται χωρίς τήρηση του ορίου των €10.000, τηρουμένων των προαναφερθέντων ανά περίπτωση, αναφορικά με τις ημέρες καθυστέρησης, καταναλωτικές οφειλές που έχουν προηγούμενα:

- ενταχθεί σε προϊόν διευκόλυνσης (κωδ. 1061/Ε01) ή αναδιάρθρωσης (κωδ. 1071/Ε01) οφειλών Προσωπικού Ομίλου ΕΤΕ και τρίτων φορέων,
- ρυθμιστεί μέσω των υφιστάμενων προϊόντων ρύθμισης (κωδ. 1048/Ε01,Ε02,ΕΕ1) Προσωπικού Ομίλου ΕΤΕ και τρίτων φορέων.

Προαιρετικά, εφόσον ο δικαιούχος ανήκει στο Προσωπικό Ομίλου ΕΤΕ, παρέχεται δυνατότητα ένταξης στο πρόγραμμα και των καταναλωτικών οφειλών των συζύγων, υπό την προϋπόθεση ότι ενέχονται ως εγγυητές στο δάνειο της ρύθμισης.

Γ. Βασικά χαρακτηριστικά

Ποσό

Το ποσό ρύθμισης ανέρχεται στο 100% της συνολικής οφειλής ανά στεγαστικό δάνειο ή από καταναλωτικά δάνεια και πιστωτικές κάρτες κατά την ημέρα της ρύθμισης. Επιπλέον, παρέχεται έκπτωση 100% επί των τόκων του άρθρου 88 του Ν. 3601/1.8.2007.

Αποπληρωμή

Παρέχεται **περίοδος καταβολής κλασματικής δόσης για 3 έτη** κατά την οποία καταβάλλεται ποσοστό επί της συνολικής δόσης, το οποίο καθορίζεται από τη Διεύθυνση Κτηματικής Πίστης κατά την εγκριτική διαδικασία, **ανάλογα με τα τρέχοντα οικονομικά στοιχεία** των ενεχομένων. Τυχόν ανεξόφλητοι τόκοι κεφαλαιοποιούνται στο τέλος κάθε έτους εφαρμογής της.

Μετά τη λήξη της πρώτης τριετίας εφαρμογής του προγράμματος, με την υποβολή σχετικού αιτήματος στη Διεύθυνση Κτηματικής Πίστης, δίνεται η δυνατότητα επέκτασης της κλασματικής δόσης για άλλη μια τριετία, με επαναπροσδιορισμό του εφαρμοζόμενου ποσοστού σύμφωνα με τα τότε εισοδηματικά στοιχεία των ενεχομένων, υπό την προϋπόθεση ότι το δάνειο είναι ενήμερο.

Μετά την παρέλευση της περιόδου καταβολής κλασματικής δόσης, η αποπληρωμή γίνεται με μηνιαίες τοκοχρεολυτικές δόσεις (Γαλλική μέθοδος απόσβεσης), οι οποίες προκύπτουν από το οφειλόμενο κεφάλαιο, όπως αυτό θα έχει διαμορφωθεί στο τέλος της περιόδου κλασματικής δόσης.

Επιβράβευση

Κατά την πρώτη τριετία εφαρμογής της κλασματικής δόσης, ως επιβράβευση του οφειλέτη για την ομαλή αποπληρωμή της ρυθμιζόμενης οφειλής, **δεν θα κεφαλαιοποιούνται** (θα διαγράφονται) τυχόν ανεξόφλητοι ενήμεροι τόκοι, στο τέλος κάθε έτους ισχύος της επιβράβευσης, **υπό την προϋπόθεση ενημερότητας** του δανείου κατά τη χρονική στιγμή του σχετικού ελέγχου.

Ειδικότερα, ο έλεγχος της ενημερότητας θα διενεργείται κατά την **προηγούμενη εργάσιμη ημέρα** από την ημερομηνία λογισμού της δωδέκατης (12ης), εικοστής τέταρτης (24ης) και τριακοστής έκτης (36ης) δόσης. Στην περίπτωση μη ενημερότητας του δανείου, οι εν λόγω τόκοι θα κεφαλαιοποιούνται κανονικά στο τέλος του αντίστοιχου έτους αναφοράς.

Επιτόκιο

Στεγαστικά δάνεια

Σταθερό στο 2,75% για τα πρώτα 3 έτη αποπληρωμής και κυμαινόμενο για την υπολειπόμενη διάρκεια, με δείκτη αναφοράς το παρεμβατικό επιτόκιο της ΕΚΤ, πλέον σταθερού περιθωρίου 2%. Στα παραπάνω επιτόκια προστίθεται και η εισφορά 0,12% του Ν. 128/75, όπου αυτή προβλέπεται. Κατά την κυμαινόμενη περίοδο, το επιτόκιο δεν θα μπορεί να υπερβεί το επίπεδο του 4,00% ανεξαρτήτως εισφοράς.

Καταναλωτικά δάνεια

Κυμαινόμενο καθ' όλη τη διάρκεια, με δείκτη αναφοράς το παρεμβατικό επιτόκιο της ΕΚΤ, πλέον σταθερού περιθωρίου 2,75% και της εισφοράς 0,60% του Ν. 128/75, όπου αυτή προβλέπεται. Καθ' όλη τη διάρκεια του δανείου, το επιτόκιο δεν θα μπορεί να υπερβεί το επίπεδο του 5,50% ανεξαρτήτως εισφοράς.

Διάρκεια

Έως και 45 έτη (540 μήνες), με όριο ηλικίας του νεότερου ενεχομένου στο δάνειο τα 85 έτη, κατά τη λήξη του δανείου, χωρίς να λαμβάνεται υπόψη η διανυθείσα διάρκεια του δανείου.

Προκαταβολή

Η ένταξη στα νέα προϊόντα ρύθμισης θα πραγματοποιείται χωρίς είσπραξη προκαταβολής, εκτός και αν οριστεί διαφορετικά από τη Διεύθυνση Κτηματικής Πίστης.

Αναλυτική περιγραφή των χαρακτηριστικών των νέων προϊόντων ρύθμισης οφειλών περιλαμβάνεται στο συνημμένο στην παρούσα Παράρτημα Ι «Χαρακτηριστικά προϊόντων ρύθμισης οφειλών Προσωπικού Ομίλου ΕΤΕ και τρίτων με επιβράβευση».

3. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ - ΝΟΜΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ/ΕΝΤΥΠΑ

Υποβολή αιτήματος μέσω ΣΗΔΑΔ

Αναφορικά με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομίζουν οι ενεχόμενοι, ισχύουν τα αναφερόμενα στην Υ.Ε. Β' 240/18.10.2013 για τις ρυθμίσεις οφειλών πελατών με επιβράβευση.

Εφιστάται η ιδιαίτερη προσοχή των Καταστημάτων, ώστε στη φόρμα ΣΗΔΑΔ, στο πεδίο «ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ – ΕΓΓΥΗΤΕΣ & ΕΙΣΗΓΗΣΗ ΤΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ», να γίνεται πλήρης και λεπτομερής καταγραφή των οικονομικών στοιχείων των ενεχομένων και της τρέχουσας εισοδηματικής τους κατάστασης. Επιπρόσθετα στα αντίστοιχα πεδία της αίτησης θα πρέπει να συμπληρώνεται το σύνολο της ακίνητης και κινητής περιουσίας τους. Η παραπάνω πληροφόρηση είναι αναγκαία για τον προσδιορισμό του σωστού ύψους δόσης.

Ροή εργασιών – Ακολουθούμενη διαδικασία στο σύστημα ΙΡΙΣ

1. Η ροή των απαιτούμενων εργασιών για την ένταξη στα νέα προϊόντα περιγράφεται ανά περίπτωση στο συνημμένο στην παρούσα εγκύκλιο, Παράρτημα ΙΙ «Ροή εργασιών ρύθμισης οφειλών Προσωπικού Ομίλου ΕΤΕ & τρίτων».
2. Η ακολουθούμενη διαδικασία στο σύστημα ΙΡΙΣ περιγράφεται στους αντίστοιχους Οδηγούς Διαδικασιών Οφειλών αρμοδιότητας Κτηματικής Πίστης, που είναι διαθέσιμοι στη διαδρομή Q:\ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ\ΕΓΚΥΚΛΙΟΙ\ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΟΦΕΙΛΩΝ ΚΤΗΜΑΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ, **με την επιπρόσθετη καταχώριση του κωδικού Φορέα ή Θυγατρικής** όπου ανήκει ο οφειλέτης/εγγυητής (συμπεριλαμβανομένου και του κωδικού που αφορά την Εθνική Τράπεζα στην περίπτωση ρύθμισης οφειλών του Προσωπικού της ΕΤΕ). Υπενθυμίζεται ότι η ρύθμιση μπορεί να πραγματοποιηθεί από οποιοδήποτε Κατάστημα, κατά τα προβλεπόμενα στο Ε.Ε. 55/24.9.2012.
3. Κατά τα λοιπά ισχύουν τα αναφερόμενα στην Υ.Ε. Β'240/18.10.2013 για τις ρυθμίσεις οφειλών πελατών με επιβράβευση.

Νομικά Έγγραφα- Έντυπα

1. Οι πρόσθετες πράξεις ρύθμισης οφειλών από στεγαστικά δάνεια καθώς και καταναλωτικά δάνεια ή/και πιστωτικές κάρτες που έχουν προηγουμένως ενταχθεί σε προϊόντα διευκολύνσεων, αναδιարθρώσεων, ρυθμίσεων, επαναρρυθμίσεων, είναι αναρτημένες στο Intranet site της Διεύθυνσης Κτηματικής Πίστης, στην ενότητα «Ρυθμίσεις». Ανάλογα με τη σειρά της ρύθμισης (1^η, 2^η, 3^η) θα επιλέγεται η κατάλληλη πρόσθετη πράξη.

Επίσης, οι συμβάσεις ρύθμισης καταναλωτικών οφειλών (με ή χωρίς ενσωμάτωση των δαπανών εγγραφής βάρους στο ποσό του δανείου) είναι διαθέσιμες μέσω του συστήματος ΙΡΙΣ. **Εφιστάται η προσοχή στα Καταστήματα για εκτύπωση και υπογραφή της σύμβασης στο σύστημα ΙΡΙΣ στις περιπτώσεις πρώτης ρύθμισης.**

Τα έντυπα που αφορούν τη ρύθμιση καταναλωτικών οφειλών (έντυπο ακύρωσης/καταστροφής κάρτας και σχέδιο συμβολαιογραφικού πληρεξουσίου) βρίσκονται επίσης στην ενότητα «Ρυθμίσεις».

2. Διευκρινίζεται ότι μετά την ολοκλήρωση της ρύθμισης, το Κατάστημα υλοποίησης μεριμνά για:
 - φύλαξη των πρωτότυπων συμβάσεων, πρόσθετων πράξεων και παραστατικών εκταμίευσης στο πυρασφαλές ερμάριο του εν λόγω Καταστήματος
 - τήρηση αντιγράφου της υπογεγραμμένης πρωτότυπης σύμβασης/πρόσθετης πράξης στο φάκελο του δανείου
 - αποστολή αντιγράφου της υπογεγραμμένης πρωτότυπης σύμβασης/πρόσθετης πράξης στο Κατάστημα διαχείρισης/αρχικής χορήγησης για ενημέρωση και φύλαξη και
 - αρχειοθέτηση του φακέλου.

4. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Αναφορικά με τα προϊόντα:

1. Ήδη εγκεκριμένες αιτήσεις σε ισχύ θα υλοποιούνται στα υφιστάμενα προϊόντα ρυθμίσεων Προσωπικού Ομίλου ΕΤΕ και τρίτων. Στην περίπτωση που απαιτείται επανεξέταση αιτήματος, αυτό θα αποστέλλεται για έγκριση στο νέο προϊόν ρύθμισης.
2. Σε περίπτωση ύπαρξης και οφειλών από στεγαστικά δάνεια που δεν έχουν χορηγηθεί με ευνοϊκούς όρους εξυπηρέτησης βάσει Ε.Σ.Σ.Ε., οι οφειλέτες πρέπει να υποβάλουν ταυτόχρονα και αίτημα ένταξης των οφειλών αυτών, κατά περίπτωση, στα αντίστοιχα προγράμματα ρύθμισης οφειλών πελατών.
3. Τα προϊόντα επαναρρύθμισης οφειλών Προσωπικού Ομίλου ΕΤΕ και τρίτων αρμοδιότητας Διεύθυνσης Κτηματικής Πίστης καταργούνται.

4. Σε περίπτωση προηγούμενης ένταξης σε προϊόν διευκόλυνσης, αναδιάρθρωσης, ρύθμισης/επαναρρύθμισης οφειλών Προσωπικού Ομίλου ΕΤΕ και τρίτων, αρμοδιότητας Διεύθυνσης Κτηματικής Πίστης, τυχόν οφειλές από καταναλωτικά δάνεια και πιστωτικές κάρτες που δεν είχαν συμπληρηληφθεί σε αυτό, θα ρυθμίζονται μέσω προϊόντος αρμοδιότητας της Διεύθυνσης Καταναλωτικής Πίστης, ανεξαρτήτως ύψους οφειλής.

5. Στην περίπτωση ήδη αναδιρθρωμένων, ρυθμισμένων ή επαναρρυθμισμένων οφειλών Προσωπικού Ομίλου ΕΤΕ και τρίτων (τύπος προϊόντων 1070, 1071, 1047, 1048), η ένταξή τους στα νέα προϊόντα θα είναι συνολική.

6. Σε περίπτωση λύσης της εργασιακής σχέσης του οφειλέτη/εγγυητή με την Εθνική Τράπεζα, τις θυγατρικές του Ομίλου ή τους τρίτους φορείς για τους οποίους ισχύουν οι ίδιοι ειδικοί όροι ρύθμισης, θα αναπροσαρμόζεται το επιτόκιο εξυπηρέτησης της ρυθμισμένης οφειλής.

Αναφορικά με τις ασφαλίσεις:

- Οι ενεργές ασφαλίσεις στο νέο πρόγραμμα ΖΩΗΣ 3411/6 ή/και στο ΠΠΠ μεταφέρονται αυτόματα από το σύστημα στο νέο λογαριασμό, χωρίς εμπλοκή του Καταστήματος. Σε περίπτωση που οι ασφαλίσεις είναι στο παλιό πρόγραμμα ΖΩΗΣ & ΜΟΑ (2991/8) ή/και στο ΠΠΠ, τότε δεν μεταφέρονται, αλλά ακυρώνονται από το σύστημα και το Κατάστημα πρέπει να φροντίσει για την εκ νέου ασφάλιση, εφόσον ο οφειλέτης το επιθυμεί, σύμφωνα με την Υ.Ε. Β' 78/6.3.2013.
- Για τα δάνεια Καταναλωτικής Πίστης που έχουν ενεργό Πρόγραμμα Προστασίας Πληρωμών ισχύουν τα ακόλουθα:
 - εάν πρόκειται για ανοικτό δάνειο, το Πρόγραμμα Προστασίας Πληρωμών παύει να ισχύει από την ημερομηνία μεταφοράς του υπολοίπου στο νέο λογαριασμό
 - εάν πρόκειται για δάνειο τακτής λήξης, η ασφαλιστική κάλυψη συνεχίζεται μέχρι την προβλεπόμενη λήξη της ασφάλισης, με δυνατότητα διακοπής, εφόσον το επιθυμεί ο πελάτης και επιστροφής τυχόν μη δεδουλευμένων ασφαλιστρών, σύμφωνα με τα συμβατικώς προβλεπόμενα.
- Η ασφάλεια ΠΥΡΟΣ – ΣΕΙΣΜΟΥ του ενυπόθηκου ακινήτου μεταφέρεται αυτόματα από το σύστημα στο νέο λογαριασμό του δανείου, στον οποίο θα χρεώνονται εφεξής τα αναλογούντα ασφάλιστρα.

Αναφορικά με την ενημέρωση:

1. Η ενημέρωση για τα χαρακτηριστικά των νέων προγραμμάτων ρύθμισης οφειλών είναι δυνατή και μέσω των αντίστοιχων «Τυποποιημένων Ευρωπαϊκών Δελτίων Πληροφοριών» τα οποία τυπώνονται μέσω του συστήματος ΙΡΙΣ.

2. Ο τρόπος λήψης πληροφόρησης για τα δάνεια που θα ενταχθούν στα νέα προϊόντα ρύθμισης κλασματικής δόσης με επιβράβευση, αναφορικά με:

- τους εκκρεμείς τόκους προς κεφαλαιοποίηση
- τους κεφαλαιοποιημένους ενήμερους τόκους
- τις περιόδους κλασματικής δόσης

περιγράφεται στον Οδηγό «Προκαθορισμένη περίοδος κλασματικής δόσης σε δανειακό λογαριασμό ΙΡΙΣ-Λήψη πληροφόρησης», που είναι διαθέσιμος στη διαδρομή Q:\ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ\ΕΓΚΥΚΛΙΟΙ\ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΟΦΕΙΛΩΝ ΚΤΗΜΑΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ.

Η Υ.Ε. Β' 262/16.11.2010 καταργείται και η Υ.Ε. Β' 374/31.12.2012 τροποποιείται ανάλογα.

5. ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Τα Καταστήματα μπορούν να απευθύνονται:

- Για θέματα επιχειρηματικής φύσης, στην Υποδιεύθυνση Ειδικών Θεμάτων της Διεύθυνσης Κτηματικής Πίστης στα τηλέφωνα 210-3346314 (διεπιλ. 16314) και 210-3346322 (διεπιλ. 16322).
- Ειδικά για θέματα επιχειρηματικής φύσης που αφορούν σε ρυθμίσεις στεγαστικών σε προσωρινή καθυστέρηση με δικαστικές ενέργειες από τη Τράπεζα ή σε οριστική καθυστέρηση στο Help Desk της ΔΙ.Δ.Α.Λ.Τ (τηλ. 210-4806077 διεπ. 76077, 210-4806078 διεπ. 76078 & 210-4806089 διεπ. 76089).
- Για την επίλυση ζητημάτων σχετικά με τις διαδικασίες, στο Help Desk Διαδικασιών & Εφαρμογών, καλώντας το τηλ. 210-9477777 (διεπ. 77777) ή με αποστολή e-mail στο hdprocess@nbg.gr.

Οι Οδηγοί λήψης πληροφόρησης και διαδικασιών στο ΙΡΙΣ έχουν τοποθετηθεί στους servers των Καταστημάτων, στη διαδρομή Q:\ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ\ΕΓΚΥΚΛΙΟΙ\ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΟΦΕΙΛΩΝ ΚΤΗΜΑΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ.

- Συν.:**
1. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι «Χαρακτηριστικά προϊόντων ρύθμισης οφειλών Προσωπικού Ομίλου ΕΤΕ & τρίτων με επιβράβευση»
 2. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ «Ροή εργασιών ρύθμισης οφειλών Προσωπικού Ομίλου ΕΤΕ & τρίτων»

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.

Γ. Μαλλιγιάννης

Δ. Χριστόπουλος