

# Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς τους Δανειολήπτες με Οικονομικές Δυσχέρειες

του ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ  
του Ν.4224/2013

Η NPA Servicing Μ.Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. είναι Εταιρεία Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις του Ν.4354/2015, όπως ισχύει, και έχει νόμιμα αδειοδοτηθεί και εποπτεύεται από την Τράπεζα της Ελλάδος (απόφαση υπ' αρ. 323/2/26.8.2019 της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων της Τράπεζας της Ελλάδος, που δημοσιεύτηκε στο ΦΕΚ 3437/11.09.2019).

## Κώδικας Δεοντολογίας του Ν.4224/2013

Ο Κώδικας Δεοντολογίας του Ν.4224/2013 θεσπίστηκε από την Τράπεζα της Ελλάδος (ΤτΕ) τον Αύγουστο του 2014, με έναρξη ισχύος την 31η Δεκεμβρίου 2014, αναθεωρήθηκε τον Αύγουστο του 2016 ενώ η πλέον πρόσφατη αναθεώρησή του πραγματοποιήθηκε τον Μάιο του 2021 (Αριθμ. απόφ. 392/1/31.5.2021 της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων της Τράπεζας της Ελλάδος - ΦΕΚ Β' 2411/7.6.2021). Μέσω του αναθεωρημένου Κώδικα Δεοντολογίας, υιοθετούνται βέλτιστες πρακτικές, που έχουν ως στόχο την ενίσχυση του κλίματος εμπιστοσύνης, την αμοιβαία δέσμευση και την ανταλλαγή μεταξύ Δανειολήπτη και Δικαιούχου της Απαίτησης της αναγκαίας πληροφόρησης, προκειμένου κάθε πλευρά να είναι σε θέση να σταθμίσει τα οφέλη ή τις συνέπειες εναλλακτικών λύσεων εξυπηρέτησης (λύσεις ρύθμισης) ή οριστικού διακανονισμού (λύσεις οριστικής διευθέτησης) των δανείων σε καθυστέρηση (εφόσον δεν έχουν καταγγελθεί) με τελικό σκοπό, την επιλογή της καταλληλότερης, κατά περίπτωση λύσης.

Η δυνατότητα υπαγωγής στον Κώδικα αφορά σε κάθε μορφής οφειλή (συμπεριλαμβανομένων και των οφειλών από κατάπτωση εγγυητικών επιστολών), ανεξαρτήτως ποσού, η σύμβαση της οποίας δεν έχει καταγγελθεί.

Κάθε διάταξη του Κώδικα αφορά σε όλους τους δανειολήπτες (πρωτοφειλέτες, συνοφειλέτες, εγγυητές), φυσικά και νομικά πρόσωπα - πολύ μικρές επιχειρήσεις (ως πολύ μικρές επιχειρήσεις θεωρούνται τα νομικά πρόσωπα με μέσο ετήσιο κύκλο εργασιών τελευταίας ζετίας έως €1.000.000), που έχουν συνάψει δανειακές συμβάσεις για τα εξής προϊόντα:

1. Καταναλωτικά Δάνεια
2. Στεγαστικά Δάνεια
3. Πιστωτικές Κάρτες
4. Δάνεια Εταιρειών
5. Δάνεια Επαγγελματιών & Ατομικών Επιχειρήσεων

### Από την εφαρμογή του κώδικα εξαιρούνται:

- Απαιτήσεις από συμβάσεις που έχουν καταγγελθεί πριν από την 01.01.2015,
- Απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη που δεν υπερβαίνουν κανένα από τα κατωτέρω υπό στοιχεία (α) και (β) όρια:
  - α. το ποσό των χιλίων (1.000) ευρώ, στην περίπτωση απαιτήσεων έναντι δανειοληπτών φυσικών προσώπων, υπολογιζόμενο ως το άθροισμα των οφειλών του δανειολήπτη προς το ίδρυμα ή

β. το ποσό των πέντε χιλιάδων (5.000) ευρώ, σε περιπτώσεις δανειοληπτών νομικών προσώπων – πολύ μικρών επιχειρήσεων, υπολογιζόμενο ως το άθροισμα των οφειλών του δανειολήπτη προς το ίδρυμα.

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

Περαιτέρω, η Εταιρεία δεν υποχρεούται να εκκινήσει ή δύναται να αναστείλει ή αναστέλλει, την ήδη εκκινηθείσα Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.):

1. Όταν ο δανειολήπτης έχει υποβάλει αίτηση για εξωδικαστική ρύθμιση οφειλής σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 8 του ν. 4738/2020 ή όταν η Εταιρεία 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,
2. Όταν έχει υπογραφεί σύμβαση αναδιάρθρωσης οφειλών, η οποία δεν τελεί υπό την αίρεση συναίνεσης του Δημοσίου ή Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης, και η Εταιρεία ή ο φορέας της απαίτησης είναι καταλαμβάνομενος πιστωτής ή παράγονται για την Εταιρεία ή τον φορέα της απαίτησης αποτελέσματα δυνάμει της παρ. 2 του άρθρου 5 του ν. 4738/2020,
3. Όταν ο δανειολήπτης ή η Εταιρεία 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 το ίδρυμα,
4. Όταν ο δανειολήπτης ή η Εταιρεία ή άλλος πιστωτής έχει υποβάλει αίτηση για κήρυξη του δανειολήπτη σε πτώχευση και για το χρονικό διάστημα έως την τυχόν απόρριψή της,
5. Όταν 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,
6. Όταν συντρέχει η περ. ε) της παρ. 3 του άρθρου 7 του ν. 4738/2020,
7. Όταν ο δανειολήπτης-νομικό πρόσωπο έχει τεθεί σε εκκαθάριση,
8. Όταν αφορά απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη, κατά του οποίου τρίτοι πιστωτές έχουν κινήσει δικαστικές ενέργειες για την εξασφάλιση προς αυτούς χρεών.

## Βασικοί όροι και έννοιες

### Δάνειο

Ως δάνειο νοείται κάθε μορφής οφειλή που απορρέει από πιστοδότηση οποιασδήποτε μορφής έναντι νομικού προσώπου που εφαρμόζει τον Κώδικα Δεοντολογίας.

### **Δικαιούχος της Απαίτησης (ή Κύριος της Απαίτησης)**

Δικαιούχος της απαίτησης ορίζεται το εποπτευόμενο πιστωτικό ίδρυμα (π.χ. οι συστημικές τράπεζες) ή το μη εποπτευόμενο νομικό πρόσωπο (π.χ. επενδυτικά σχήματα που έχουν εξαγοράσει χαρτοφυλάκια δανείων από συστημικές τράπεζες), με το οποίο η Εταιρεία έχει συμβληθεί για την διαχείριση χαρτοφυλακίου.

### **Συνεργάσιμος δανειολήπτης**

Ένας δανειολήπτης χαρακτηρίζεται ως «Συνεργάσιμος» όταν τηρεί τις ακόλουθες αρχές:

- Παρέχει πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας στους δικαιούχους της απαίτησης ή σε όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό τους (π.χ. αριθμούς σταθερού, κινητού τηλεφώνου και fax, 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,
- Είναι διαθέσιμος σε επικοινωνία με τους δικαιούχους της απαίτησης ή με όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό τους και ανταποκρίνεται με ειλικρίνεια και σαφήνεια, σε κλήσεις και επιστολές της, αυτοπροσώπως είτε δια του αντικλήτου του, με κάθε πρόσφορο τρόπο, εντός 15 εργάσιμων ημερών,
- Προβαίνει αυτοπροσώπως είτε δια του αντικλήτου του σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών προς τους δικαιούχους της απαίτησης ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό τους, 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 τους δανειστές ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό τους,
- Προβαίνει αυτοπροσώπως είτε δια του αντικλήτου του σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών, προς τους δικαιούχους της απαίτησης ή όποιον ενεργεί για λογαριασμό τους, οι οποίες θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στη 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 κυριότητά του (κληρονομία), απώλεια κυριότητας περιουσιακών στοιχείων, ανακοινώσεις απόλυσης, καταγγελίες μισθώσεων, εξαγορά ασφαλιστικών προϊόντων, κέρδη από οποιασδήποτε μορφής δραστηριότητα κ.λπ.), και
- Συναινεί σε διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης αναδιάρθρωσης με τους δικαιούχους της απαίτησης ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό τους, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013, όπως ισχύει.

### **«Μη συνεργάσιμος» δανειολήπτης**

Κάθε δανειολήπτης που δεν τηρεί τις παραπάνω αρχές χαρακτηρίζεται ως «Μη Συνεργάσιμος», γεγονός που συνεπάγεται τον κίνδυνο εκπλειστηριασμού της κύριας κατοικίας του με νομικές διαδικασίες που θα μπορούσε να κινήσει η Εταιρεία για λογαριασμό του δικαιούχου της

απαίτησης για την επιδίωξη είσπραξης των απαιτήσεων του, ανεξαρτήτως αν το ακίνητο έχει προσημειωθεί προς εξασφάλιση των απαιτήσεων αυτών. Επίσης, μπορεί να έχει ως συνέπεια τον αποκλεισμό του από ειδικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας και από τυχόν πλεονεκτήματα των οποίων μπορεί να τύχει αν συνεργαστεί στην εξεύρεση κατάλληλης λύσης (όπως αποχή από δικαστικές ενέργειες, πιθανή ελάφρυνση χρέους κλπ.).

Στην περίπτωση που ο Οφειλέτης χαρακτηρίζεται ως «Μη Συνεργάσιμος», η Εταιρεία, για λογαριασμό του δικαιούχου της απαίτησης, τον ενημερώνει εγγράφως για το γεγονός αυτό εντός 15 ημερολογιακών ημερών από την λήψη της απόφασης.

### **Εύλογες δαπάνες διαβίωσης**

Ο προσδιορισμός των εύλογων δαπανών διαβίωσης έχει στόχο να βοηθήσει τους δανειστές και τους τους δανειολήπτες, να καταλήγουν σε κοινά αποδεκτές και βιώσιμες λύσεις ως προς την εξυπηρέτηση των δανείων τους, σύμφωνα με την τρέχουσα οικονομική τους κατάσταση. Οι εύλογες δαπάνες διαβίωσης απορρέουν από τα στοιχεία της στατιστικής Έρευνας Οικογενειακών Προϋπολογισμών που διενεργείται κάθε χρόνο από την Ελληνική Στατιστική Υπηρεσία ([www.efpolis.gr](http://www.efpolis.gr)).

Ενδεικτικά, στις εύλογες δαπάνες διαβίωσης περιλαμβάνονται οι δαπάνες διατροφής, ένδυσης και υπόδησης, λειτουργίας κατοικίας, συντήρησης και επισκευής μεταφορικών μέσων, η επισκευή και συντήρηση επίπλων και οικιακού εξοπλισμού, τα είδη οικιακής κατανάλωσης και ατομικής φροντίδας, δαπάνες ενημέρωσης και μόρφωσης, υπηρεσιών τηλεφωνίας και ταχυδρομείων, ειδών και υπηρεσιών υγείας, υπηρεσιών εκπαίδευσης, κοινωνικής προστασίας, καθώς και δαπάνες σχετιζόμενες με οικονομικές υπηρεσίες (αμοιβές φοροτεχνικών, δικηγόρων, συμβολαιογράφων, κλπ.). Στην ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.hba.gr>, παρέχονται αναλυτικές πληροφορίες αναφορικά με τις εύλογες δαπάνες διαβίωσης.

### **Λύση ρύθμισης**

Ως ρύθμιση νοείται η τροποποίηση της σύμβασης με νέους όρους εξυπηρέτησης της απαίτησης ως αποτέλεσμα των δυσχερειών που αντιμετωπίζει ο Οφειλέτης, στο πλαίσιο της οποίας δεν αποκλείεται και η αναδιαπραγμάτευση της συνολικής απαίτησης.

### **Λύση οριστικής διευθέτησης**

Ως λύση οριστικής διευθέτησης νοείται η συμφωνία μεταξύ του δικαιούχου της απαίτησης και του δανειολήπτη, κατόπιν διερεύνησης και αποκλεισμού λύσης ρύθμισης, για την οριστική εξόφληση των οφειλών με όρους που μπορεί να περιλαμβάνουν μεταβολή της κυριότητας των εξασφαλίσεων ή άλλων περιουσιακών στοιχείων του Οφειλέτη, με τη συναίνεση του.

### **Πολύ μικρές επιχειρήσεις**

Ως πολύ μικρές επιχειρήσεις νοούνται οι επιχειρήσεις των οποίων ο μέσος ετήσιος κύκλος εργασιών της τελευταίας τριετίας δεν ξεπερνά τα 1.000.000 ευρώ.

### Σταθερό μέσο

Ως σταθερό μέσο νοείται 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.

### Γραπτή επικοινωνία

Ως επικοινωνία νοείται η συστημένη επιστολή ή με ισοδύναμο 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

## Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.)

Με τη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.) καθορίζεται ο τρόπος διαχείρισης και αντιμετώπισης δανειοληπτών με καθυστερημένες οφειλές καθώς και δανειοληπτών με ένδειξη πιθανής καθυστέρησης. Στο πλαίσιο συνεργασίας και εμπιστοσύνης επιτρέπει την έγκαιρη εξεύρεση της κατάλληλης λύσης προκειμένου να επιτευχθεί η ομαλή αποπληρωμή των οφειλών.

Η Δ.Ε.Κ. εφαρμόζεται και ισχύει για όλους τους δανειολήπτες, πρωτοφειλέτες, συνοφειλέτες και εγγυητές.

### Στην Δ.Ε.Κ. υπάγονται:

1. Φυσικά πρόσωπα, περιλαμβανομένων των επαγγελματιών,
2. Πολύ μικρές επιχειρήσεις (με μέσο ετήσιο κύκλο εργασιών τελευταίας τριετίας έως 1.000.000 ευρώ).

Η Δ.Ε.Κ. αποτελείται από πέντε (5) Στάδια:

**Στάδιο 1: Επικοινωνία με τον Οφειλέτη**

**Στάδιο 2: Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών**

**Στάδιο 3: Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων**

**Στάδιο 4: Πρόταση κατάλληλης λύσης στον δανειολήπτη**

**Στάδιο 5: Διαδικασία εξέτασης ενστάσεων**

## Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.) Απαιτήσεων έναντι Φυσικών Προσώπων, περιλαμβανομένων των Επαγγελματιών

### Στάδιο 1: Επικοινωνία με τον Οφειλέτη

#### Αρχική Επικοινωνία

Η επικοινωνία, γίνεται σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης καταβολής δόσης, εν όλω ή εν μέρει, σύμφωνα με το προσυμφωνημένο χρονοδιάγραμμα αποπληρωμής. Η επικοινωνία πρέπει να συνοδεύεται με αποστολή του Ενημερωτικού Φυλλαδίου και καθορισμό του Ειδικού Σημείου Επικοινωνίας για τις περαιτέρω επαφές

#### Ειδοποίηση

Αν η καθυστέρηση υπερβεί τις 30 ημερολογιακές ημέρες η Εταιρεία για λογαριασμό του δικαιούχου της απαίτησης οφείλει να αποστείλει γραπτή ειδοποίηση στο δανειολήπτη εντός 15 ημερολογιακών ημερών, εκτός αν εν τω μεταξύ καταβληθεί ολοσχερώς η οφειλόμενη δόση. Σε περίπτωση νέας καθυστέρησης για το ίδιο δάνειο, η Εταιρεία δεν υποχρεούται να αποστείλει ειδοποίηση σε έγχαρτη μορφή, παρά μόνο εάν έχει παρέλθει έτος από την τελευταία αποστολή της.

Η γραπτή ειδοποίηση πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα παρακάτω:

1. Ημερομηνία κατά την οποία περιήλθε η οφειλή σε καθυστέρηση,
2. 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,
3. Ενημέρωση για την ένταξη του Οφειλέτη στην Δ.Ε.Κ. και την υποχρέωσή του να συμπληρώσει την Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση (Τ.Ο.Κ.),
4. Ενημέρωση ότι η επικοινωνία στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ. μπορεί να γίνεται και ηλεκτρονικά στην τελευταία ηλεκτρονική διεύθυνση που ο Οφειλέτης έχει δηλώσει, εκτός αν προσέλθει στο Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας ζητήσει και παραλάβει το σχετικό πληροφοριακό υλικό σε έγχαρτη μορφή,
5. Το Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς τους Δανειολήπτες με Οικονομικές Δυσχέρειες και το Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας της Εταιρείας για τη διενέργεια των επαφών με τον Οφειλέτη και την παροχή διευκρινίσεων σε αυτόν, με τα πλήρη στοιχεία των αρμόδιων υπαλλήλων ή των τυχόν εξουσιοδοτημένων να ενεργούν για λογαριασμό της Εταιρείας προσώπων εφόσον τούτο δεν έχει ήδη αποσταλεί,
6. Την Τ.Ο.Κ. στην οποία επισυνάπτεται ο κατάλογος με τα απαιτούμενα σχετικά υποστηρικτικά δικαιολογητικά.

Επιπροσθέτως, η γραπτή ειδοποίηση μπορεί να συνοδεύεται και από τηλεφωνική κλήση για τον προγραμματισμό κατ' ιδίαν συνάντησης στην οποία θα συμφωνηθεί η επόμενη ημερομηνία επικοινωνίας για τη στενή παρακολούθηση της κατάστασης.

### Ενημέρωση Οφειλέτη για την Κατηγοριοποίηση ως «Μη Συνεργάσιμος»

Στην περίπτωση που ο Οφειλέτης χαρακτηρίζεται ως «Μη Συνεργάσιμος» και ως εκ τούτου ενδέχεται να δρομολογηθούν νομικές ενέργειες εναντίον του, η Εταιρεία για λογαριασμό του δικαιούχου της απαίτησης ενημερώνει για το γεγονός αυτό εντός 15 ημερολογιακών ημερών με την ανάλογη έγχαρτη επιστολή. Η εν λόγω επιστολή θα πρέπει να περιέχει κατ' ελάχιστον τα εξής:

1. Το γεγονός ότι έχει κατηγοριοποιηθεί ως «Μη Συνεργάσιμος» και τους ειδικότερους λόγους γι' αυτή την κατηγοριοποίηση,
2. Τις λεπτομέρειες αναφορικά με το χρονοδιάγραμμα, με βάση το οποίο η Εταιρεία για λογαριασμό του δικαιούχου της απαίτησης προτίθεται να κινηθεί στο μέλλον (π.χ. διαδικασία ρευστοποίησης εξασφαλίσεων),
3. Τον κίνδυνο εκποίησης, από την Εταιρεία για λογαριασμό του δικαιούχου της απαίτησης, εξασφαλίσεων που έχουν παρασχεθεί από τους εγγυητές,
4. Το γεγονός ότι αν μετά την ενδεχόμενη εκποίηση εξασφαλίσεων εξακολουθεί να προκύπτει υπόλοιπο στην οφειλή, του δανειολήπτη και τυχόν εγγυητών το σύνολο του υπολοίπου καθώς και το επιτόκιο και τον τρόπο με τον οποίο αυτό θα εκτοκίζεται,
5. Την πληροφορία ότι ο αποχαρακτηρισμός του οφειλέτη ως συνεργάσιμου δανειολήπτη μπορεί να έχει ως συνέπεια τον αποκλεισμό από ειδικές σχετικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας.
6. Το δικαίωμα του οφειλέτη να υποβάλλει ένσταση μετά την κατηγοριοποίησή του ως μη συνεργάσιμου, ακολουθώντας τη διαδικασία εξέτασης ενστάσεων της Εταιρείας.

### **Στάδιο 2: Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών από τον δανειολήπτη**

Η Εταιρεία οφείλει να παραλαμβάνει την Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση του Οφειλέτη και να παραδίδει αποδεικτικό παραλαβής σε αυτόν. Προκειμένου να επιβεβαιώσει τα στοιχεία της, δύναται να απαιτεί από τον δανειολήπτη την παροχή υποστηρικτικών στοιχείων/ δικαιολογητικών, καθορίζοντας προθεσμία προσκόμισης αυτών όχι μικρότερη της προβλεπόμενης στον ορισμό του «Συνεργάσιμου Δανειολήπτη» και ανάλογη του χρόνου που απαιτείται για την έκδοση ή την διαθεσιμότητα τους, οπότε οι προθεσμίες που τίθενται στον Κώδικα παρατείνονται αναλόγως.

Επιπλέον, η Εταιρεία μεριμνά για την συλλογή στοιχείων του Οφειλέτη και από άλλες πηγές πέραν της ως άνω Κατάστασης που περιέχουν οικονομικά δεδομένα του ιδίως εκείνων που παρέχονται από οντότητες με σκοπό την τήρηση και παρακολούθηση περιουσιακών στοιχείων και στοιχείων οικονομικής συμπεριφοράς. Σκοπός της εν λόγω πρακτικής είναι η αξιολόγηση, από την Εταιρεία, της καταλληλότητας των λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης.

Η Εταιρεία υποχρεούται να φυλάσσει τα στοιχεία και σε ηλεκτρονική μορφή και να τηρεί τις σχετικές διατάξεις της νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων (Ν. 2472/1997 και General Data Protection Regulation 2016/679 (GDPR)).

### **Στάδιο 3: Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων**

Η Εταιρεία αξιολογεί τα διαθέσιμα δεδομένα που έχει συλλέξει στο προηγούμενο στάδιο της Δ.Ε.Κ. με σκοπό να προτείνει βιώσιμους τύπους ρύθμισης, λαμβάνοντας υπόψη, σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας, το ελάχιστο επίπεδο των «εύλογων δαπανών διαβίωσης», ενώ εξετάζεται αν ο δανειολήπτης ανήκει σε «Κοινωνικά Ευπαθείς Ομάδες». Στο πλαίσιο της αξιολόγησης, η συνεκτιμώνται τα παρακάτω:

1. Η περιουσιακή κατάσταση του δανειολήπτη,
2. Η τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη, λαμβάνοντας υπόψη σε κάθε περίπτωση το συνολικό ύψος και τη φύση των χρεών του δανειολήπτη, περιλαμβανομένων τυχόν οφειλών του έναντι άλλων ιδρυμάτων ή φορολογικών ή άλλων δημοσίων αρχών ή ασφαλιστικών φορέων,
3. Το ιστορικό οικονομικής συμπεριφοράς του δανειολήπτη, και
4. Η μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής των οφειλών εκ μέρους του δανειολήπτη μέχρι τη λήξη της περιόδου ρύθμισης, λαμβάνοντας υπόψη και άλλους παράγοντες, όπως ενδεικτικά, την ηλικία του δανειολήπτη, τον αριθμό και την ηλικία των προστατευόμενων μελών της οικογένειάς του, τυχόν προβλήματα υγείας του δανειολήπτη ή των μελών της οικογένειάς του, και τυχόν πρόσθετες πληροφορίες που θα μπορούσαν να επηρεάσουν ουσιαστικά την ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη.

Η Εταιρεία καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια για να συνεργαστεί με τον δανειολήπτη καθ' όλη τη διαδικασία αξιολόγησης, προκειμένου να προσδιορίσει την ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη, με στόχο να καταλήξει σε μια κατάλληλη λύση.

### **Στάδιο 4: Πρόταση κατάλληλης λύσης στον δανειολήπτη**

Μετά την ολοκλήρωση του σταδίου της αξιολόγησης, η Εταιρεία παρέχει, προς τον Οφειλέτη που θεωρείται Συνεργάσιμος, μια ή περισσότερες πιθανές εναλλακτικές προτάσεις Ρύθμισης ή/και Οριστικής Διευθέτησης με το «Τυποποιημένο Έγγραφο Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης», με περιγραφή όλων των σχετικών όρων (επιτόκιο, περίοδος εκτοκισμού, διάρκεια, περίοδος χάριτος, ύψος και χρονοδιάγραμμα καταβολής δόσεων, κλπ), προκειμένου να γίνουν κατανοητές οι διαφορές μεταξύ τόσο των εναλλακτικών προτάσεων, όσο και μεταξύ των υφιστάμενων και νέων όρων αποπληρωμής των οφειλών του.

Ο χρόνος παράδοσης από την Εταιρεία της πρότασης δεν θα πρέπει να υπερβαίνει τους 2 μήνες, έχοντας σαν χρονική αφετηρία την παραλαβή της Τ.Ο.Κ.

Εντός 15 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του «Τυποποιημένου Εγγράφου Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης/Οριστικής Διευθέτησης» ο δανειολήπτης οφείλει να προβεί σε μία από τις παρακάτω ενέργειες:

- Να παρέχει τη συναίνεσή του στην προτεινόμενη ή σε μία από τις προτεινόμενες εναλλακτικές λύσεις Ρύθμισης ή/και Οριστικής Διευθέτησης,
- Να αντιπροτείνει Λύση Ρύθμισης ή/και Οριστικής Διευθέτησης, ζητώντας, εφόσον το επιθυμεί, τη διαμεσολάβηση τρίτου φορέα της επιλογής του,
- Να δηλώσει γραπτώς ότι αρνείται να συναινέσει σε οποιαδήποτε εναλλακτική πρόταση.

Σε περίπτωση υποβολής αντιπρότασης από τον δανειολήπτη, η Εταιρεία προβαίνει σε αξιολόγηση της εν λόγω αντιπρότασης και, εντός μηνός από την παραλαβή της προχωρά με τις μία από τις εξής ενέργειες:

- Είτε συναινεί εγγράφως με την εν λόγω αντιπρόταση,
- Είτε την απορρίπτει εγγράφως δηλώνοντας ότι παραμένει ενεργή η αρχική της πρόταση, με την βασική τεκμηρίωση,
- Είτε υποβάλει νέα πρόταση, η οποία είναι και η τελική.

#### **Στάδιο 5: Διαδικασία εξέτασης ενστάσεων**

Η Εταιρεία έχει συστήσει επιτροπή Ενστάσεων, η οποία αποτελείται από τρία (3) μέλη, τα οποία είναι ανεξάρτητα από τις λειτουργίες Έγκρισης Ρυθμίσεων, ενώ τουλάχιστον ένα μέλος της είναι ανεξάρτητο και από τη λειτουργία Διαχείρισης Καθυστερήσεων.

Ο Οφειλέτης δικαιούται να υποβάλει ένσταση εντός 15 ημερολογιακών ημερών από την ενημέρωσή του για την κατηγοριοποίηση του ως «Μη Συνεργάσιμος», ακολουθώντας την διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων που έχει θεσπίσει η Εταιρεία. Ο Οφειλέτης μπορεί να προσφύγει στο στάδιο αυτό μία φορά μετά από κάθε εφαρμογή της Δ.Ε.Κ.. Κατά την διαδικασία αυτή η Εταιρεία παρέχει στον Οφειλέτη τα παρακάτω:

1. Άμεση και εύκολη πρόσβαση σε προκαθορισμένα σημεία επικοινωνίας με το προσωπικό που είναι επιφορτισμένο να εμπλέκεται στην διαδικασία εξέτασης ενστάσεων,
2. Τυποποιημένα έγγραφα ενστάσεων,
3. Βεβαίωση παραλαβής των ενστάσεων και την διαβίβαση τους στην ειδική Επιτροπή Ενστάσεων,
4. Προηγούμενη ενημέρωση για τυχόν απαιτούμενα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την εξέταση της ένστασης και τις προθεσμίες για την υποβολή – εξέταση ενστάσεων.

Η απόφαση της Επιτροπής Ενστάσεων παρέχεται εντός τριμήνου από την υποβολή της ένστασης εκ μέρους του Οφειλέτη, εγγράφως και πλήρως τεκμηριωμένη. Σε περίπτωση που η ένσταση γίνει δεκτή, η Εταιρεία γνωστοποιεί τις διορθωτικές ενέργειες τις οποίες προτίθεται να υλοποιήσει ή την τυχόν αναθεωρημένη λύση και το στάδιο του Κώδικα στο οποίο παραπέμπεται εκ νέου η περίπτωση του δανείου του (π.χ. επαναφορά στο Στάδιο 3 ή επανάληψη του Σταδίου 4).

## **Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.) έναντι Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων**

### **Στάδιο 1: Επικοινωνία με τον Οφειλέτη**

#### Αρχική Επικοινωνία

Η επικοινωνία, γίνεται σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης καταβολής δόσης, εν όλω ή εν μέρει, σύμφωνα με το προσυμφωνημένο χρονοδιάγραμμα αποπληρωμής. Η επικοινωνία πρέπει να συνοδεύεται με αποστολή του Ενημερωτικού Φυλλαδίου και καθορισμό του Ειδικού Σημείου Επικοινωνίας για τις περαιτέρω επαφές

#### Ειδοποίηση

Αν η καθυστέρηση υπερβεί τις 30 ημερολογιακές ημέρες η Εταιρεία για λογαριασμό του δικαιούχου της απαίτησης οφείλει να αποστείλει γραπτή ειδοποίηση στο δανειολήπτη εντός 15 ημερολογιακών ημερών, εκτός αν εν τω μεταξύ καταβληθεί ολοσχερώς η οφειλόμενη δόση. Σε περίπτωση νέας καθυστέρησης για το ίδιο δάνειο, η Εταιρεία δεν υποχρεούται να αποστείλει ειδοποίηση σε έγχαρτη μορφή, παρά μόνο εάν έχει παρέλθει έτος από την τελευταία αποστολή της.

Η γραπτή ειδοποίηση πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα παρακάτω:

1. Ημερομηνία κατά την οποία περιήλθε η οφειλή σε καθυστέρηση,
2. 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,
3. Ενημέρωση για την ένταξη του Οφειλέτη στην Δ.Ε.Κ. και την υποχρέωσή του να συμπληρώσει την συγκεκριμένη για νομικά πρόσωπα απαιτούμενη οικονομική πληροφόρηση,
4. Ενημέρωση ότι η επικοινωνία στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ. μπορεί να γίνεται και ηλεκτρονικά στην τελευταία ηλεκτρονική διεύθυνση που ο Οφειλέτης έχει δηλώσει, εκτός αν προσέλθει στο Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας ζητήσει και παραλάβει το σχετικό πληροφοριακό υλικό σε έγχαρτη μορφή,
5. Το Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς τους Δανειολήπτες με Οικονομικές Δυσχέρειες και το Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας της Εταιρείας για τη διενέργεια των επαφών με τον Οφειλέτη και την παροχή διευκρινίσεων σε αυτόν, με τα πλήρη στοιχεία των αρμόδιων υπαλλήλων ή των τυχόν εξουσιοδοτημένων να ενεργούν για λογαριασμό της Εταιρείας προσώπων εφόσον τούτο δεν έχει ήδη αποσταλεί,
6. Τυποποιημένο έντυπο υποβολής οικονομικής κατάστασης πληροφόρησης και την ηλεκτρονική διεύθυνση, όπου επίσης αναφέρονται τα στοιχεία και δικαιολογητικά, τα οποία, κατά κανόνα, ζητούνται από την Εταιρεία για την αξιολόγηση της βιωσιμότητας του νομικού προσώπου.

Επιπροσθέτως, η γραπτή ειδοποίηση μπορεί να συνοδεύεται και από τηλεφωνική κλήση για τον προγραμματισμό κατ' ιδίαν συνάντησης στην οποία θα

συμφωνηθεί η επόμενη ημερομηνία επικοινωνίας για τη στενή παρακολούθηση της κατάστασης.

#### Ενημέρωση Οφειλέτη για την Κατηγοριοποίηση ως «Μη Συνεργάσιμος»

Μετά την κατηγοριοποίηση ως «Μη Συνεργάσιμος» ενός δανειολήπτη ακολουθεί ενημέρωση του εντός 15 ημερολογιακών ημερών από την απόφαση για το γεγονός της κατηγοριοποίησης του ως «Μη Συνεργάσιμος» και τον/τους ειδικότερο/-ους λόγους για την κατηγοριοποίηση αυτή με την τυχόν καταγγελία της σύμβασης.

#### **Στάδιο 2: Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών από τον δανειολήπτη**

Η Εταιρεία οφείλει να παραλαμβάνει την οικονομική κατάσταση πληροφόρησης του Οφειλέτη και να παραδίδει αποδεικτικό παραλαβής σε αυτόν. Προκειμένου η Εταιρεία να επιβεβαιώσει τα στοιχεία που της υπεβλήθησαν, δύναται να απαιτεί από το δανειολήπτη την παροχή υποστηρικτικών στοιχείων/ δικαιολογητικών, καθορίζοντας προθεσμία προσκόμισης αυτών όχι μικρότερη της προβλεπόμενης στον ορισμό του Συνεργάσιμου Δανειολήπτη και ανάλογη του χρόνου που απαιτείται για την έκδοση ή την διαθεσιμότητα τους, οπότε οι προθεσμίες που τίθενται στον Κώδικα παρατείνονται αναλόγως.

Επιπλέον, η Εταιρεία πρέπει να μεριμνά για την συλλογή στοιχείων του Οφειλέτη και από άλλες πηγές πέραν της ως άνω κατάστασης που περιέχουν οικονομικά δεδομένα του ιδίως εκείνων που παρέχονται από οντότητες με σκοπό την τήρηση και παρακολούθηση περιουσιακών στοιχείων και στοιχείων οικονομικής συμπεριφοράς. Σκοπός της εν λόγω πρακτικής είναι η αξιολόγηση, από την Εταιρεία, της καταλληλότητας των λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης.

Η Εταιρεία φυλάσσει την πληροφόρηση και σε ηλεκτρονική μορφή και τηρεί τις σχετικές διατάξεις της νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

#### **Στάδιο 3: Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων**

Η Εταιρεία αξιοποιεί τα υποβληθέντα από τον δανειολήπτη οικονομικά στοιχεία, καθώς και κάθε διαθέσιμη από άλλες πηγές πληροφόρηση ώστε να αξιολογείται, κατά το δυνατόν, η εισπραξιμότητα των απαιτήσεων με βάση την τρέχουσα οικονομική κατάσταση και τις προοπτικές της επιχείρησης και των εταίρων της, σύμφωνα με τη μεθοδολογία της Εταιρείας, η οποία περιλαμβάνει ποσοτικά και ποιοτικά κριτήρια τόσο για τον οφειλέτη, όσο και για τις προοπτικές της αγοράς στην οποία δραστηριοποιείται, καθώς και αξιολόγηση των ακίνητων εξασφαλίσεων.

#### **Στάδιο 4: Πρόταση κατάλληλης λύσης στον δανειολήπτη**

Μετά την ολοκλήρωση του σταδίου της αξιολόγησης, η Εταιρεία παρέχει, προς τον Οφειλέτη που θεωρείται Συνεργάσιμος, μια ή περισσότερες πιθανές εναλλακτικές προτάσεις Ρύθμισης ή/και Οριστικής Διευθέτησης με το «Τυποποιημένο Έγγραφο Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης», με περιγραφή όλων των σχετικών όρων (επιτόκιο, περίοδος εκτοκισμού, διάρκεια, περίοδος χάριτος, ύψος και χρονοδιάγραμμα καταβολής δόσεων, κλπ), προκειμένου να γίνουν κατανοητές οι διαφορές μεταξύ τόσο των εναλλακτικών προτάσεων, όσο και μεταξύ των

υφιστάμενων και νέων όρων αποπληρωμής των οφειλών του.

Ο χρόνος παράδοσης από την Εταιρεία της πρότασης δεν θα πρέπει να υπερβαίνει τους 2 μήνες, έχοντας σαν χρονική αφετηρία την παραλαβή των οικονομικών και άλλων πληροφοριών από τον Οφειλέτη του Σταδίου 2.

Εντός 15 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του «Τυποποιημένου Εγγράφου Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης/Οριστικής Διευθέτησης» ο δανειολήπτης οφείλει να προβεί σε μία από τις παρακάτω ενέργειες:

- Να παρέχει τη συναίνεσή του στην προτεινόμενη ή σε μία από τις προτεινόμενες εναλλακτικές Λύσεις Ρύθμισης ή/και Οριστικής Διευθέτησης,
- Να αντιπροτείνει Λύση Ρύθμισης ή/και Οριστικής Διευθέτησης, ζητώντας, εφόσον το επιθυμεί, τη διαμεσολάβηση τρίτου φορέα της επιλογής του,
- Να δηλώσει γραπτώς ότι αρνείται να συναινέσει σε οποιαδήποτε εναλλακτική πρόταση.

Σε περίπτωση υποβολής αντιπρότασης από τον δανειολήπτη, η Εταιρεία προβαίνει σε αξιολόγηση της εν λόγω αντιπρότασης και, εντός ενός μηνός από την παραλαβή της προχωρά με τις μία από τις εξής ενέργειες:

- Είτε συναινεί εγγράφως με την εν λόγω αντιπρόταση,
- Είτε την απορρίπτει εγγράφως δηλώνοντας ότι παραμένει ενεργή η αρχική της πρόταση, με την βασική τεκμηρίωση,
- Είτε υποβάλει νέα πρόταση, η οποία είναι και η τελική.

#### **Στάδιο 5: Διαδικασία εξέτασης ενστάσεων**

Η Εταιρεία έχει συστήσει επιτροπή Ενστάσεων, η οποία αποτελείται από τρία (3) μέλη, τα οποία είναι ανεξάρτητα από τις Λειτουργίες Έγκρισης Ρυθμίσεων, ενώ τουλάχιστον ένα μέλος της είναι ανεξάρτητο και από τη Λειτουργία Διαχείρισης Καθυστερήσεων.

Ο Οφειλέτης δικαιούται να υποβάλει ένσταση εντός 15 ημερολογιακών ημερών από την ενημέρωσή του για την κατηγοριοποίηση του ως «Μη Συνεργάσιμος», ακολουθώντας την διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων που έχει θεσπίσει η Εταιρεία. Ο Οφειλέτης μπορεί να προσφύγει στο στάδιο αυτό μία φορά μετά από κάθε εφαρμογή της Δ.Ε.Κ.. Κατά την διαδικασία αυτή η Εταιρεία παρέχει στον Οφειλέτη τα παρακάτω:

1. Άμεση και εύκολη πρόσβαση σε προκαθορισμένα σημεία επικοινωνίας με το προσωπικό που είναι επιφορτισμένο να εμπλέκεται στην διαδικασία εξέτασης ενστάσεων,
2. Τυποποιημένα έγγραφα ενστάσεων,
3. Βεβαίωση παραλαβής των ενστάσεων και την διαβίβαση τους στην ειδική Επιτροπή Ενστάσεων,
4. Προηγούμενη ενημέρωση για τυχόν απαιτούμενα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την εξέταση της ένστασης και τις προθεσμίες για την υποβολή – εξέταση ενστάσεων.

Η απόφαση της Επιτροπής Ενστάσεων παρέχεται εντός τριμήνου από την υποβολή της ένστασης εκ μέρους του Οφειλέτη, εγγράφως και πλήρως τεκμηριωμένη. Σε περίπτωση που η ένσταση γίνει δεκτή, η Εταιρεία γνωστοποιεί τις διορθωτικές ενέργειες τις οποίες προτίθεται να υλοποιήσει ή την τυχόν αναθεωρημένη λύση και το στάδιο του Κώδικα στο οποίο παραπέμπεται εκ νέου η περίπτωση του δανείου του (π.χ. επαναφορά στο Στάδιο 3 ή επανάληψη του Σταδίου 4).

## Χειρισμός δανειοληπτών που εντάσσονται σε κοινωνικά ευπαθείς ομάδες

Η Εταιρεία, στα πλαίσια της πολιτικής και των διαδικασιών χειρισμού φυσικών προσώπων περιλαμβανομένων επαγγελματιών, υιοθετεί επιπρόσθετα πολιτική χειρισμού δανειοληπτών με ειδικά προβλήματα υγείας (όπως όρασης, ακοής, βαριάς ή μακροχρόνιας ασθένειας, νοητικών προβλημάτων) που αιτιολογούν εναλλακτικούς τρόπους επικοινωνίας, ενσωματώνοντας στην πολιτική σχετικά κριτήρια. Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία, που κατά το Στάδιο 1 ή 2 της Δ.Ε.Κ. λαμβάνει τη σχετική πληροφόρηση και τεκμηρίωση από τον Οφειλέτη, προσαρμόζει αναλόγως τον τρόπο επικοινωνίας μαζί του. Στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ. απαιτήσεων έναντι Φυσικών Προσώπων, περιλαμβανομένων Επαγγελματιών, Οφειλέτης ο οποίος είναι συνεργάσιμος και για τον οποίο τεκμηριώνεται ιδιαίτερη οικονομική δυσχέρεια, ήτοι εισόδημα μικρότερο από το ελάχιστο επίπεδο των Εύλογων Δαπανών Διαβίωσης και απουσία δικών του ρευστοποιήσιμων περιουσιακών στοιχείων, της συζύγου ή των τέκνων του, πλην της κατοικίας στην οποία ο Οφειλέτης διαμένει και η αντικειμενική αξία της οποίας δεν υπερβαίνει το ποσό των ευρώ εκατό σαράντα χιλιάδων (€140.000), η Εταιρεία προτείνει, στο αντίστοιχο στάδιο της Δ.Ε.Κ. Λύση Μακροχρόνιας Ρύθμισης, όπου, για το χρονοδιάγραμμα και το ύψος των καταβλητέων δόσεων, λαμβάνονται υπόψη όλοι οι προφανείς παράγοντες που μπορεί ευλόγως να επηρεάσουν την ικανότητα αποπληρωμής του Οφειλέτη (όπως τυχόν υψηλό ποσοστό αναπηρίας).

Εναλλακτικά, αν έχει εξεταστεί αλλά έχει αποκλειστεί τέτοια λύση ως μη κατάλληλη, η Εταιρεία προτείνει Λύση Οριστικής Διευθέτησης, συνεκτιμώντας για την επιλογή της και στην περίπτωση αυτή, τα ειδικά χαρακτηριστικά του Οφειλέτη και ιδίως αν παράλληλα με την οικονομική δυσχέρεια συντρέχουν προβλήματα υγείας.

## Ενδεικτικές Προτεινόμενες Λύσεις

Μετά την αξιολόγηση των οικονομικών και άλλων πληροφοριών, προτείνονται λύσεις ρύθμισης των οφειλών ή λύσεις οριστικής διευθέτησης αυτών ή συνδυασμός λύσεων ρύθμισης και οριστικής διευθέτησης.

### Βραχυπρόθεσμες Ρυθμίσεις

Βραχυπρόθεσμες θεωρούνται οι τύποι ρύθμισης με διάρκεια μικρότερη των δύο ετών που αφορούν σε περιπτώσεις όπου οι δυσκολίες αποπληρωμής κρίνονται, βάσιμα, προσωρινές, ενδεικτικά:

- Μείωση της τοκοχρεολυτικής δόσης για καθορισμένη βραχυπρόθεσμη περίοδο
- Καταβολή μόνο τόκων
- Περίοδος χάριτος

### Μακροπρόθεσμες Ρυθμίσεις

Μακροπρόθεσμες θεωρούνται οι τύποι ρύθμισης με διάρκεια μεγαλύτερη των δύο ετών, με στόχο την μείωση της δόσης ή/και της δανειακής επιβάρυνσης, λαμβάνοντας υπόψη συντηρητικές παραδοχές για την εκτιμώμενη μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη μέχρι τη λήξη του προγράμματος, ενδεικτικά:

- Μείωση του επιτοκίου ή του επιτοκιακού περιθωρίου
- Παράταση διάρκειας αποπληρωμής του δανείου
- Οριστική διαγραφή μέρους της συνολικής απαίτησης, ώστε το υπόλοιπο να διαμορφωθεί σε ύψος που εκτιμάται ότι είναι δυνατό να ελυπηρηθεί ομαλά

### Λύσεις οριστικής διευθέτησης

Ως λύση οριστικής διευθέτησης ορίζεται οποιαδήποτε μεταβολή του είδους της συμβατικής σχέσης μεταξύ του κυρίου της απαίτησης και του Οφειλέτη ή ο τερματισμός αυτής, με στόχο την οριστική τακτοποίηση της απαίτησης. Η λύση αυτή μπορεί να συνδυάζεται με παράδοση (εθελοντική) της εμπράγματης εξασφάλισης στον κύριο της απαίτησης προς μείωση του συνόλου της απαίτησης ή ακόμα και με οικειοθελή ρευστοποίηση των εξασφαλίσεων προς τακτοποίηση της απαίτησης.



## Εξουσιοδοτημένοι φορείς για παροχή συμβουλευτικής συνδρομής

Για τυχόν συμβουλευτική υποστήριξη μπορείτε να απευθυνθείτε στους ακόλουθους φορείς:

1. **Συνήγορος του Καταναλωτή** (Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, 11471 Αθήνα, Τηλέφωνα: 210-6460862 / 210-6460814 / 210-6460612 / 210-6460734 / 210-6460458, fax: 210 6460414, e-mail: [grammateia@synigoroskatanaloti.gr](mailto:grammateia@synigoroskatanaloti.gr), ιστοσελίδα: [www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr))
2. **Μεσολαβητής Τραπεζικών Επενδυτικών Υπηρεσιών** (Μασσαλίας 1, 10680 Αθήνα, Τηλ.: 10 4 40, 210-3376700, Fax: 210-3238821, e-mail: [info@hobis.gr](mailto:info@hobis.gr))
3. **Διαπιστευμένοι μεσολαβητές του άρθρου 7** του Ν. 3898/2010
4. Κάθε άλλος φορέας καταχωρημένος στο μητρώο του αρ. 18 της Υ.Α. 70330 Οικ./09.07.15.

Επιπροσθέτως, μπορείτε να επισκεφθείτε την ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.hba.gr>, όπου έχουν αναρτηθεί πληροφορίες των φορέων, που είναι εξουσιοδοτημένοι να παρέχουν συμβουλευτική συνδρομή στους οφειλότες. Μπορείτε να ζητήσετε συνδρομή και πρόσθετες πληροφορίες για την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας, στα Γραφεία και τα Κέντρα Ενημέρωσης και Υποστήριξης Δανειοληπτών της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.) ή στην αντίστοιχη ιστοσελίδα (<http://www.keyd.gov.gr>).

## Ειδικά σημεία επικοινωνίας

Η Εταιρεία διαθέτει Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας για την υποδοχή ερωτημάτων, παροχή οδηγιών, παραλαβή δηλώσεων, εγγράφων και δικαιολογητικών καθώς και για την διεξαγωγή της επικοινωνίας, ειδικά για τις ανάγκες εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας. Τα σημεία αυτά αποτελούνται τόσο από μέρη με φυσική παρουσία εξειδικευμένων στελεχών της Εταιρείας, όσο και από εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης (ιστότοπος [www.npa-servicing.gr](http://www.npa-servicing.gr), κέντρα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης).

Οι Οφειλότες μπορούν μέσω όλων των παραπάνω σημείων να έχουν άμεση πρόσβαση σε όλα τα προβλεπόμενα από τον Κώδικα Δεοντολογίας έντυπα, τις φόρμες επικοινωνίας και τα ενημερωτικά φυλλάδια της Εταιρείας.

Το Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας με τους Οφειλότες όπου η Εταιρεία διαθέτει φυσική παρουσία έχει τα ακόλουθα στοιχεία: **Λεωφόρος Κηφισίας αρ.16, Αθήνα, Τ.Κ. 11526, τηλ: 2111901650 και e-mail: [info@npa-servicing.gr](mailto:info@npa-servicing.gr).**

## Προσωπικά δεδομένα

Τα προσωπικά των δανειοληπτών (περιλαμβανομένων και των τυχόν ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων) θα συμπεριληφθούν στο αρχείο προσωπικών δεδομένων που τηρεί η Εταιρεία και θα αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας σύμφωνα με το Ν.4624/19 και γενικά σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (GDPR).

Σκοπός της επεξεργασίας είναι η πιστωτική αξιολόγηση για την εξεύρεση της πλέον κατάλληλης πρότασης ρύθμισης/οριστικής διευθέτησης των οφειλών του υποκειμένου στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ. του Κώδικα Δεοντολογίας, η εκτέλεση των συναλλακτικών σχέσεων, καθώς και η εκπλήρωση των υποχρεώσεων της Εταιρείας ως υπεύθυνης επεξεργασίας σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία προστασίας δεδομένων.

Η Εταιρεία μπορεί να εξακριβώσει την ακρίβεια και πληρότητα των υποβληθέντων εκ μέρους των δανειοληπτών οικονομικών στοιχείων και δικαιολογητικών με κάθε νόμιμο τρόπο, καθώς και να αναζητήσει αλλά και να αντλήσει πρόσθετες πληροφορίες για τα νομίμως καταχωρημένα δεδομένα της συναλλακτικής/οικονομικής τους συμπεριφοράς, από τα αρχεία του διατραπεζικού συστήματος «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.».

Στο πλαίσιο εφαρμογής της Δ.Ε.Κ. κατά τα οριζόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας η Εταιρεία θα τηρεί πλήρες αρχείο των οικονομικών και λοιπών στοιχείων που τέθηκαν υπόψη της για την αξιολόγηση του υπογράφοντος με σκοπό την υποβολή κατάλληλης πρότασης ρύθμισης/οριστικής διευθέτησης των οφειλών του για τουλάχιστον έξι (6) έτη από την ημερομηνία που κάθε στοιχείο περιήλθε στην κατοχή της και τουλάχιστον για έξι (6) έτη μετά τη λήξη της μεταξύ τους συνεργασίας ή για όσο χρόνο απαιτείται σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.