

Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς τους Δανειολήπτες με οικονομικές δυσχέρειες

(Κώδικας Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013)

Σχετικά με τον Κώδικα 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 και η τελευταία αναθεώρησή του έγινε 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).

Στόχος του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013 είναι η διασφάλιση της έγκαιρης και με σαφήνεια ενημέρωσης δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες, αναφορικά με τη δυνατότητα ένταξής τους σε διαδικασία ρύθμισης των οφειλών τους.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας του Ν.4224/2013 εφαρμόζεται από όλα τα πιστωτικά και χρηματοδοτικά ιδρύματα και ισχύει για όλους τους δανειολήπτες (πρωτοφειλέτες, συνοφειλέτες, εγγυητές), φυσικά και νομικά πρόσωπα - πολύ μικρές επιχειρήσεις (πολύ μικρές επιχειρήσεις θεωρούνται τα νομικά πρόσωπα με ετήσιο κύκλο εργασιών [μέσος όρος τελευταίας Τριμηνίας] μέχρι € 1.000.000), που έχουν δανειακές συμβάσεις για τα ακόλουθα προϊόντα:

- **Καταναλωτικά Δάνεια**
- **Στεγαστικά Δάνεια**
- **Πιστωτικές Κάρτες**
- **Δάνεια Εταιρειών**
- **Δάνεια Επαγγελματιών & Ατομικών Επιχειρήσεων**

Ο Κώδικας Δεοντολογίας εφαρμόζεται και για τις χρηματοδοτήσεις στις οποίες η Εταιρεία λειτουργεί ως διαχειρίστρια.

Με τον Κώδικα Δεοντολογίας θεσπίζονται αρχές συμπεριφοράς και επικοινωνίας, καθώς και οι διαδικασίες και τα χρονοδιαγράμματα που πρέπει να ακολουθούνται, με στόχο την εξεύρεση της κατάλληλης λύσης για τις οφειλές σε καθυστέρηση. Ειδικότερα, τα πιστωτικά και χρηματοδοτικά ιδρύματα, συμπεριλαμβανομένης της Εταιρείας καλούνται να παρέχουν σαφή ενημέρωση στους δανειολήπτες με δάνεια σε καθυστέρηση, που δεν έχουν καταγγελθεί, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, και μάλιστα σε κάθε στάδιο της διαδικασίας αναζήτησης κατάλληλης λύσης, είτε πρόκειται για λύση ρύθμισης, είτε για λύση οριστικής διευθέτησης.

Από την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας εξαιρούνται:

1. Απαιτήσεις από συμβάσεις που έχουν καταγγελθεί πριν από την 01.01.2015.
2. 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.
3. 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 καταλαμβανόμενος 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. Απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη, κατά του οποίου τρίτοι πιστωτές έχουν κινήσει δικαστικές ενέργειες για την εξασφάλιση προς αυτούς χρεών.

Τονίζεται ότι η Εταιρεία υποχρεούται να εντάξει στο Στάδιο 3 (Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων) της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων δανειολήπτη, εφόσον αυτός προσέλθει και υποβάλει με δική του πρωτοβουλία την απαιτούμενη, κατά τον Κώδικα, πληροφόρηση για την αξιολόγηση της ικανότητας αποπληρωμής των οφειλών του, εκτός εάν συντρέχει μία εκ των παραπάνω περιπτώσεων.

1. Στάδια της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων

Η διαδικασία διαχείρισης οφειλών σε καθυστέρηση ή οφειλών με ένδειξη καθυστέρησης που ακολουθείται από την Εταιρεία, σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013, αποτελείται από τα πέντε (5) ακόλουθα στάδια:

Σε περίπτωση καθυστέρησης καταβολής, εν όλω ή εν μέρει, κατά το συμφωνημένο πρόγραμμα καταβολών του δανείου/της πίστωσης, η Εταιρεία θα προβαίνει αρχικά σε συμβουλευτικού χαρακτήρα επικοινωνία με τον δανειολήπτη. Εάν η καθυστέρηση καταβολής υπερβεί τις 30 ημερολογιακές ημέρες, η Εταιρεία θα προχωρεί στην κατάλληλη «Ειδοποίηση» του δανειολήπτη εντός των επόμενων 15 ημερών, όπως προβλέπεται υπό την Ενότητα Α-Στάδιο 1 στο Κεφάλαιο Τρίτο του Κώδικα Δεοντολογίας.

Στάδιο 1 Επικοινωνία με τον δανειολήπτη

Για να ενημερωθείτε αναλυτικότερα και να δρομολογήσετε τις αναγκαίες ενέργειες ένταξής σας στη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ), μπορείτε να απευθυνθείτε στα καταστήματα του Δικτύου της Τράπεζας Eurobank και την τηλεφωνική γραμμή 2104847500.

Εναλλακτικά, μπορείτε να στείλετε email στο dovaluegreece@dovaluegreece.gr ή να επισκεφθείτε τα γραφεία της doValue Greece (Κύπρου 27 και Αρχιμήδους, 18346 Μοσχάτο, Μονάδα Εξυπηρέτησης Πελατών και Διαχείρισης Παραπόνων).

Τα παραπάνω «Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας» έχουν οριστεί από την Εταιρεία για την υποδοχή των ερωτημάτων σας, την παροχή οδηγιών, την παραλαβή εγγράφων και δικαιολογητικών, καθώς και για τη διεξαγωγή της επικοινωνίας, ειδικά για τις ανάγκες εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας.

Στάδιο 2 Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών

Στο πλαίσιο της επικοινωνίας για τις ανάγκες του Κώδικα Δεοντολογίας, θα χρειαστεί να υποβληθούν στα Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας της Εταιρείας, εντός συγκεκριμένου χρονικού περιθωρίου, πληροφορίες για την τρέχουσα οικονομική κατάστασή σας. Σε περίπτωση που στο δάνειο ενέχονται συνοφειλέτες ή/και εγγυητές, αντίστοιχα στοιχεία και πληροφορίες πρέπει να υποβληθούν και από αυτούς.

Εάν είστε ιδιώτης ή ατομική επιχείρηση ή ελεύθερος επαγγελματίας (φυσικό πρόσωπο) πρέπει να προσκομίσετε πλήρως συμπληρωμένο και υπογεγραμμένο το έντυπο «Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση» καθώς και τα επιπλέον δικαιολογητικά που αναφέρονται στο έντυπο «Δικαιολογητικά Φυσικών Προσώπων για Αξιολόγηση Οικονομικής Κατάστασης».

Για εταιρείες (νομικά πρόσωπα) απαιτείται η προσκόμιση των οικονομικών στοιχείων που αναφέρονται στο έντυπο «Δικαιολογητικά Νομικών Προσώπων για Αξιολόγηση Οικονομικής Κατάστασης».

Τα παραπάνω έντυπα είναι διαθέσιμα στα καταστήματα του Δικτύου Eurobank καθώς και στην ιστοσελίδα της Εταιρείας www.dovaluegreece.gr. Η doValue Greece δύναται να ζητήσει από τον δανειολήπτη να παρέχει υποστηρικτικά στοιχεία/δικαιολογητικά, αναγκαία για την επιβεβαίωση των πληροφοριών που υποβλήθηκαν, καθορίζοντας προθεσμία προσκόμισης αυτών. Περαιτέρω, η doValue Greece διατηρεί το δικαίωμα να αναζητήσει πρόσθετα στοιχεία / πληροφορίες για την οικονομική σας κατάσταση και από άλλες πηγές, υπό την επιφύλαξη τήρησης των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας, συμπεριλαμβανομένης της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Σημειώνουμε ότι σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας, ο δανειολήπτης πρέπει να χαρακτηριστεί ως «Μη Συνεργάσιμος» σε περίπτωση μη ανταπόκρισής του, εντός του προβλεπόμενου χρονικού διαστήματος, στις προσκλήσεις της doValue Greece για υποβολή των απαιτούμενων ως άνω οικονομικών στοιχείων και πληροφοριών.

Στάδιο 3 Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων

Η οικονομική σας κατάσταση αξιολογείται με βάση τα στοιχεία που αναφέρονται στο

Στάδιο 2, προκειμένου να προταθούν από την Εταιρεία οι πιθανές λύσεις που ταιριάζουν στην περίπτωση σας.

Η αξιολόγηση στηρίζεται σε μια σειρά κριτηρίων ώστε να εκτιμώνται, κατ' ελάχιστον, τα εξής:

- η περιουσιακή κατάσταση του δανειολήπτη,
- η τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη, λαμβάνοντας υπόψη σε κάθε περίπτωση το συνολικό ύψος και τη φύση των οφειλών του δανειολήπτη περιλαμβανομένων τυχόν οφειλών του έναντι άλλων πιστωτικών ή χρηματοδοτικών ιδρυμάτων ή φορολογικών ή άλλων δημοσίων αρχών ή ασφαλιστικών φορέων,
- το ιστορικό οικονομικής συμπεριφοράς του δανειολήπτη,
- η μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής των οφειλών εκ μέρους του δανειολήπτη μέχρι τη λήξη της περιόδου ρύθμισης,
- η εμπορική αξία των υφιστάμενων εμπράγματων εξασφαλίσεων (π.χ. προσημείωση επί του ακινήτου σας),
- η αξία άλλων περιουσιακών στοιχείων του δανειολήπτη που θα μπορούσαν με τη συναίνεσή του να αποτελέσουν πρόσθετη/-ες εξασφάλιση/-εις.

Σημειώνεται ότι για την αξιολόγηση της μελλοντικής ικανότητας του δανειολήπτη για αποπληρωμή των οφειλών του λαμβάνονται υπόψη:

- οι εύλογες δαπάνες διαβίωσης, και
- οι παράμετροι που περιγράφονται στο Κεφάλαιο Α.2 της ΠΕΕ 54/15.12.2015, όπως ηλικία, επάγγελμα, οικογενειακή κατάσταση, υγεία κ.λπ., ώστε κατά την εκτίμηση της ικανότητας αποπληρωμής να λαμβάνονται υπόψη παράγοντες υγείας, κοινωνικοί κ.λπ., που θα μπορούσαν να επηρεάσουν ουσιαστικά την ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη.

Στάδιο 4 Πρόταση της κατάλληλης λύσης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης

Μετά από την ολοκλήρωση της αξιολόγησης, η Εταιρεία προτείνει τη λύση που εκτιμά ως πιο κατάλληλη για κάθε περίπτωση, με ανάλυση όλων των σχετικών όρων, προκειμένου να είναι δυνατή η απόλυτη κατανόηση της προτεινόμενης λύσης.

Ο χρόνος παρουσίασης της προτεινόμενης λύσης από την Εταιρεία προς τον δανειολήπτη δεν θα υπερβαίνει τους δύο (2) μήνες, με χρονική αφετηρία την παραλαβή όλης της απαιτούμενης πληροφόρησης από τον δανειολήπτη κατά το Στάδιο 2, ως περιγράφεται ανωτέρω.

Μετά από την παρουσίαση της πρότασής μας, έχετε **15 εργάσιμες ημέρες** για να γνωστοποιήσετε εγγράφως στην Εταιρεία τη συναίνεσή σας στην προτεινόμενη λύση ή την αντιπρότασή σας ή την άρνησή σας σε αυτή και σε οποιαδήποτε άλλη πρόταση. Σε περίπτωση υποβολής αντιπρότασης, η Εταιρεία την αξιολογεί και εντός ενός (1) μήνα, είτε συναινεί, είτε σας απαντά εγγράφως ότι την απορρίπτει και παραμένει ενεργή η αρχική της πρόταση, είτε σας υποβάλει νέα πρόταση, η οποία είναι και η τελική. Ο δανειολήπτης έχει 15 εργάσιμες ημέρες για να δηλώσει εγγράφως στην Εταιρεία είτε ότι συναινεί στη νέα ή στην αρχική πρότασή της είτε ότι αρνείται να συναινέσει στη νέα πρόταση. Σε περίπτωση που δεν ανταποκριθείτε εντός του προβλεπόμενου χρονικού διαστήματος, η Εταιρεία οφείλει να σας χαρακτηρίσει ως «Μη

Συνεργάσιμο», με συνέπεια τη δρομολόγηση των ενεργειών που προβλέπονται από το νόμο (π.χ. καταγγελία, έκδοση διαταγής πληρωμής, λήψη ασφαλιστικών μέτρων, αναγκαστική κατάσχεση της κινητής ή ακίνητης περιουσίας, συμπεριλαμβανομένου του ακινήτου που αποτελεί τη μοναδική κατοικία, όπως επίσης και των απαιτήσεων κατά τρίτων, εκποίηση τυχόν εξασφαλίσεων που έχουν παρασχεθεί από εγγυητές και τρίτα πρόσωπα). Σημειώνεται ότι ακόμη κι αν ένας δανειολήπτης δεν κατηγοριοποιείται, κατά τους ορισμούς του Κώδικα Δεοντολογίας, ως μη συνεργάσιμος, (υπό τον όρο της δέουσας ολοκλήρωσης των ενεργειών που απαιτούνται στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας) μπορούν να δρομολογηθούν όλες οι νόμιμες ενέργειες για την ικανοποίηση των απαιτήσεων των δικαιούχων αυτών.

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>).

Στάδιο 5 Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων

Εάν η Εταιρεία σας έχει ενημερώσει ότι σας έχει κατηγοριοποιήσει ως «Μη Συνεργάσιμο», μπορείτε να υποβάλετε γραπτώς ένσταση, εντός 15 εργάσιμων ημερών, από την ημερομηνία παραλαβής της σχετικής έγγραφης ενημέρωσης από την Εταιρεία.

Η ένσταση μπορεί να υποβληθεί:

- Σε έντυπη μορφή σε οποιοδήποτε κατάσταση του Δικτύου της Τράπεζας Eurobank.
- Σε έντυπη μορφή ταχυδρομικώς με συστημένη αλληλογραφία στη διεύθυνση: doValue Greece, Κύπρου 27 και Αρχιμήδους 18346 Μοσχάτο (Μονάδα Εξυπηρέτησης Πελατών και Διαχείρισης Παραπόνων).
- Σε ηλεκτρονική μορφή (συμπληρωμένο και σκαναρισμένο έντυπο) στο email dovaluegreece@dovaluegreece.gr

με χρήση τυποποιημένου εντύπου το οποίο μπορείτε να προμηθευτείτε από τα καταστήματα του Δικτύου Eurobank ή από την ιστοσελίδα της doValue Greece (www.dovaluegreece.gr).

Η εξέταση των ενστάσεων πραγματοποιείται από ανεξάρτητη Επιτροπή που έχει συγκροτήσει η Εταιρεία για το σκοπό αυτό.

Η τελική απόφαση της Επιτροπής σας γνωστοποιείται εγγράφως εντός δυο (2) μηνών από την ημερομηνία υποβολής της ένστασής σας. Κατά το χρονικό διάστημα αυτό εξακολουθούν να ισχύουν οι όροι των υφιστάμενων συμβάσεων σας.

Ένσταση μπορεί να υποβληθεί μόνο μία φορά, μετά από κάθε εφαρμογή της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ).

2. Τύποι Ρύθμισης

Α. Λύσεις Βραχυπρόθεσμων Ρυθμίσεων: Μείωση δόσης για 18 μήνες.

Β. Λύσεις Μακροπρόθεσμων Ρυθμίσεων: Επέκταση διάρκειας και Μείωση επιτοκίου.
Διαχωρισμός Οφειλής: Διαχωρισμός οφειλής σε 2 μέρη, μία απαίτηση που ανταποκρίνεται στην τρέχουσα δυνατότητα αποπληρωμής του οφειλέτη και μία αποθηκευμένη απαίτηση η οποία τακτοποιείται μεταγενέστερα με όρους και χαρακτηριστικά που

συμφωνούνται εξαρχής από τα δύο μέρη. Δυνατότητα να συνδυαστεί και με διαγραφή μέρους της οφειλής.

Αποπληρωμή μόνο κεφαλαίου: Μηδενισμός του επιτοκίου για προκαθορισμένο χρονικό διάστημα με δυνατότητα και περαιτέρω μείωση δόσης για το ίδιο χρονικό διάστημα. Δυνατότητα να συνδυαστεί και με διαγραφή μέρους της οφειλής.

Μείωση δόσης: Ύπαρξη διακριτών και πολλαπλών προνομιακών περιόδων όπου η κάθε μία φέρει ένα χαμηλό επιτόκιο και ευέλικτη δόση η οποία ανταποκρίνεται στην δυνατότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη για την κάθε δεδομένη χρονική περίοδο, που σταδιακά αυξάνεται. Κατά την κανονική περίοδο το δάνειο απαιτεί την δόση που το ύψος της έχει συμφωνηθεί κατά τη σύναψη της ρύθμισης για όλη την υπολειπόμενη διάρκεια του δανείου. Δυνατότητα να συνδυαστεί και με διαγραφή μέρους της οφειλής.

Γ. Λύσεις Οριστικής Διευθέτησης

Εφάπαξ καταβολή τμήματος οφειλής και διαγραφή της υπολειπόμενης απαίτησης.

Εθελοντική εκποίηση ενυπόθηκου ακινήτου: Πώληση του ενυπόθηκου ακινήτου από τον δανειολήπτη ή από την εταιρία και αποπληρωμή του δανείου με το τίμημα που προκύπτει από την εκποίηση του ακινήτου και ταυτόχρονη ρύθμιση εάν παραμένει ανεξόφλητο κάποιο υπόλοιπο. Ενδέχεται η μερική ή ολική απαλλαγή για την εναπομένουσα οφειλή.

Εθελοντική παράδοση ενυπόθηκου ακινήτου: Συμφωνία για μεταβίβαση του ενυπόθηκου ακινήτου για πώληση στο πιστωτικό ίδρυμα, αποπληρωμή του δανείου με την ολοκλήρωση της μεταβίβασης και ταυτόχρονη ρύθμιση εάν παραμένει ανεξόφλητο κάποιο υπόλοιπο μετά τη μεταβίβαση. Ενδέχεται η μερική ή ολική απαλλαγή για την εναπομένουσα οφειλή.

3. Ορισμός του «Συνεργάσιμου Δανειολήπτη»

Ως δανειολήπτης είστε συνεργάσιμος προς την Εταιρεία όταν:

(α) παρέχετε πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας (π.χ. αριθμούς σταθερού, κινητού τηλεφώνου και τηλεομοιοτυπίας, ηλεκτρονική διεύθυνση, διεύθυνση κατοικίας και εργασίας) και προβαίνετε σε ορισμό συγγενικού ή φιλικού προσώπου σας, ως αντικλήτου επικοινωνίας, για κάθε περίπτωση που εσείς ο ίδιος δεν είστε διαθέσιμος,

(β) είστε διαθέσιμος σε επικοινωνία και ανταποκρίνεστε με ειλικρίνεια και σαφήνεια, σε κλήσεις και επιστολές, αυτοπροσώπως είτε διά του αντικλήτου σας, με κάθε πρόσφορο τρόπο, εντός 15 εργάσιμων ημερών,

(γ) προβαίνετε αυτοπροσώπως είτε διά του αντικλήτου σας **σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών, αναφορικά με την τρέχουσα οικονομική σας κατάσταση**, εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα μεταβολής της, ή εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα σας ζητήσουμε ανάλογες πληροφορίες,

(δ) προβαίνετε αυτοπροσώπως είτε διά του αντικλήτου σας **σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών, οι οποίες θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στην μελλοντική οικονομική σας κατάσταση**, εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα περιέλθουν σε γνώση σας (π.χ. πλήρωση προϋποθέσεων λήψης επιδόματος, εμφάνιση νέων περιουσιακών στοιχείων που θα περιέλθουν στην κυριότητά σας (κληρονομία κλπ), απώλεια κυριότητας περιουσιακών στοιχείων, ανακοινώσεις απόλυσης, καταγγελίες μισθώσεων, εξαγορά ασφαλιστικών προϊόντων, κέρδη οποιασδήποτε μορφής κλπ) και

(ε) συναινείτε σε διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης ρύθμισης, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013.

4. «Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης», οικονομικές και νομικές επιπτώσεις

Η μη τήρηση οποιασδήποτε από τις προϋποθέσεις συνεργασιμότητας που αναφέρονται στην ενότητα 3 ανωτέρω, θα οδηγήσει την Εταιρεία να σας χαρακτηρίσει ως «Μη Συνεργάσιμος», με συνέπεια τη δρομολόγηση των ενεργειών που προβλέπονται από το νόμο (π.χ. καταγγελία, έκδοση διαταγής πληρωμής, λήψη ασφαλιστικών μέτρων, αναγκαστική κατάσχεση της κινητής ή ακίνητης περιουσίας, όπως επίσης και των απαιτήσεων κατά τρίτων, εκποίηση τυχόν εξασφαλίσεων που έχουν παρασχεθεί από εγγυητές και τρίτα πρόσωπα). Παράλληλα, εσείς ως δανειολήπτης και οι λοιποί ενεχόμενοι θα είστε υπόχρεοι για οποιοδήποτε ανεξόφλητο - μετά από την εκποίηση των εξασφαλίσεων/ περιουσιακών στοιχείων - υπόλοιπο, το οποίο θα εξακολουθεί να εκτοκίζεται.

Σε περίπτωση που χαρακτηριστείτε ως «Μη Συνεργάσιμος» θα σας ειδοποιήσουμε εγγράφως, εντός 15 ημερολογιακών ημερών, για τα εξής:

(α) ότι έχετε ταξινομηθεί ως «Μη Συνεργάσιμος» αναφέροντας και τους λόγους που οδήγησαν σε αυτό,

(β) τις λεπτομέρειες αναφορικά με το χρονοδιάγραμμα, με βάση το οποίο θα ξεκινήσουμε νομικές ενέργειες (π.χ. έκδοση διαταγής πληρωμής, διαδικασία ρευστοποίησης εξασφαλίσεων),

(γ) τον κίνδυνο εκποίησης των εξασφαλίσεων που έχουν δεσμευθεί από εσάς ή/ και τους λοιπούς ενεχόμενους της σύμβασής σας,

(δ) ότι εσείς, ως δανειολήπτης και οι λοιποί ενεχόμενοι θα είστε υπόχρεοι για οποιοδήποτε ανεξόφλητο, μετά από την εκποίηση των εξασφαλίσεων/ περιουσιακών στοιχείων υπόλοιπο, το οποίο θα εξακολουθεί να εκτοκίζεται,

(ε) ο αποχαρκτηρισμός σας ως συνεργάσιμου δανειολήπτη μπορεί να έχει ως συνέπεια τον αποκλεισμό από ειδικές σχετικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας,

(στ) Το δικαίωμα σας ως δανειολήπτης να υποβάλετε ένσταση μετά την κατηγοριοποίηση σας ως μη συνεργάσιμου ακολουθώντας τη διαδικασία που η Εταιρεία έχει συστήσει.

5. Έννοια των «εύλογων δαπανών διαβίωσης»

Κατά την αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων σας, εφόσον είστε φυσικό πρόσωπο (ιδιώτης, ατομική επιχείρηση, ελεύθερος επαγγελματίας), λαμβάνουμε υπόψη σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας, μεταξύ άλλων πηγών πληροφόρησης και το επίπεδο των **«εύλογων δαπανών διαβίωσης»**. Ο υπολογισμός των εύλογων δαπανών διαβίωσης στηρίζεται στα στοιχεία της στατιστικής **Έρευνας Οικογενειακών Προϋπολογισμών (ΕΟΠ)**, που διενεργείται κάθε χρόνο από την Ελληνική Στατιστική Υπηρεσία.

Οι βασικές δαπάνες για τη διαβίωση του νοικοκυριού **περιλαμβάνονται** στην **1η ομάδα των εύλογων δαπανών διαβίωσης** και είναι οι εξής:

- οι δαπάνες διατροφής
- οι δαπάνες ένδυσης και υπόδησης
- οι δαπάνες που σχετίζονται με την κατοικία
- τα έξοδα κίνησης, συντήρησης και επισκευής μεταφορικών μέσων

και τα ασφάλιστρα αυτοκινήτου - μηχανής

- οι δαπάνες χρήσης αστικών και υπεραστικών μέσων μαζικής μεταφοράς
- οι δαπάνες που σχετίζονται με την επισκευή και τη συντήρηση των διαρκών αγαθών οικιακής χρήσης
- τα αγαθά για τη συνήθη οικιακή κατανάλωση
- οι δαπάνες αγαθών και υπηρεσιών ατομικής καθαριότητας και καλλωπισμού και λοιπά προσωπικά είδη, καθώς και οι δαπάνες σχετικά με τα κατοικίδια ζώα
- οι δαπάνες σχετικά με την ενημέρωση και τη μόρφωση
- οι δαπάνες υπηρεσιών τηλεφωνίας και ταχυδρομικών υπηρεσιών
- οι δαπάνες ειδών και υπηρεσιών υγείας
- οι δαπάνες υπηρεσιών εκπαίδευσης
- οι δαπάνες υπηρεσιών κοινωνικής προστασίας και
- οι δαπάνες για λοιπές οικονομικές υπηρεσίες.

Κάθε νοικοκυριό αντιμετωπίζεται ως μια ξεχωριστή περίπτωση με διαφορετικές ανάγκες. Γι' αυτό και ο προσδιορισμός των εύλογων δαπανών γίνεται σε εξατομικευμένη βάση, με χρήση ειδικών συντελεστών στάθμισης ανάλογα με τη σύνθεση του νοικοκυριού.

Παρακαλούμε επισκεφθείτε την ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.hba.gr>, όπου παρέχονται αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις εύλογες δαπάνες διαβίωσης.

6. Ανεξάρτητοι Φορείς για παροχή συμβουλευτικής συνδρομής

Παρακαλούμε επισκεφθείτε την ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.hba.gr>, όπου παρέχονται πληροφορίες των φορέων που είναι εξουσιοδοτημένοι να παρέχουν συμβουλευτική συνδρομή στους οφειλέτες. 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>).

7. Διαβίβαση Στοιχείων

Η Εταιρεία υποχρεούται να διαβιβάζει στοιχεία αναφορικά με τις οφειλές των δανειοληπτών, στα διατραπεζικά αρχεία που τηρεί η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. (Αρχείο Δεδομένων Συγκέντρωσης Χορηγήσεων (ΣΣΧ), Αρχείο Δεδομένων Αθέτησης Υποχρεώσεων (ΣΑΥ) - Αρχείο Δεδομένων Υποθηκών - Προσημειώσεων (ΣΥΠ)).

doValue

Κύπρου 27 & Αρχιμήδους 18346 Μοσχάτο
ΑΦΜ: 099755929 - ΔΟΥ: ΦΑΕ ΠΕΙΡΑΙΑ - Αρ. Γ.Ε.ΜΗ 121602601000
Website: dovaluegreece.gr