

The logo for doValue, featuring a thick blue horizontal line on the left that ends in a vertical bar, followed by the text "doValue" in a bold, blue, sans-serif font.

doValue

**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 Ζετίας] 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 doValue Greece Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις (η «doValue Greece» ή 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 καταγγεληθεί, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.

Επιπλέον, δυνάμει της **ΚΥΑ 145947/2023 (ΦΕΚ 5909/Β' /10-10-2023)** των Υπουργών Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, Ψηφιακής Διακυβέρνησης και του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδας (εφεξής η «ΚΥΑ») που εκδόθηκε κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 39 του Ν. 4818/2021, τέθηκε από **16/10/2023** σε εφαρμογή η νέα ηλεκτρονική πλατφόρμα διμερών ρυθμίσεων δανείων σύμφωνα με τον αναθεωρημένο Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4224/2013.

Με τη νέα διαδικασία που εισήγαγε το άρθρο 39 του Ν. 4818/2021 και η κατ' εξουσιοδότηση αυτού παραπάνω ΚΥΑ, το Στάδιο 2 («Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών από τον δανειολήπτη») και το Στάδιο 4 («Πρόταση κατάλληλης λύσης») της διαδικασίας επίλυσης καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.) του Κώδικα Δεοντολογίας διεξάγονται πλέον **αποκλειστικά μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας**, που αναπτύσσεται από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.) σε συνεργασία με την Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.) (εφεξής η «Ψηφιακή Πλατφόρμα του Κώδικα Δεοντολογίας» ή η «Πλατφόρμα»). Η Ψηφιακή Πλατφόρμα του Κώδικα Δεοντολογίας υποστηρίζει τον μηχανισμό του Κώδικα Δεοντολογίας, καταγράφοντας τα βήματα της Δ.Ε.Κ. και το χρονισμό τους.

Αποκλειστικά δια της ως άνω Πλατφόρμας οι δανειολήπτες (φυσικά πρόσωπα και νομικά πρόσωπα - πολύ μικρές επιχειρήσεις) έχουν τη δυνατότητα να ρυθμίσουν διμερώς τα δάνειά τους απευθείας με το εκάστοτε Χρηματοπιστωτικό Ίδρυμα και τις Εταιρείες Διαχείρισης απαιτήσεων που ενεργούν για λογαριασμό των δικαιούχων των απαιτήσεων, συμπεριλαμβανομένης της doValue Greece, και να υποβάλλουν τις αιτήσεις τους για τη διεξαγωγή του Σταδίου 2 της Δ.Ε.Κ., οι οποίες δρομολογούνται δια της Πλατφόρμας στην εκάστοτε εταιρεία διαχείρισης απαιτήσεων ή χρηματοδοτικό και πιστωτικό ίδρυμα. Μετά την αξιολόγηση των αιτήσεων που υποβάλλονται κατά τα παραπάνω, οι εταιρείες διαχείρισης απαιτήσεων και τα χρηματοδοτικά και πιστωτικά ιδρύματα υποβάλλουν εν συνεχεία μια ή περισσότερες εναλλακτικές λύσεις ρύθμισης ή/και λύση/εις οριστικής διευθέτησης στα πλαίσια της διεξαγωγής του Σταδίου 4 της Δ.Ε.Κ., που ομοίως λαμβάνει χώρα αποκλειστικά δια της ως άνω Πλατφόρμας.

Στην Πλατφόρμα παρέχεται πρόσβαση μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr-ΕΨΠ). Για την είσοδο στην Πλατφόρμα απαιτείται η αυθεντικοποίηση του φυσικού προσώπου - χρήστη με τη χρήση των κωδικών - διαπιστευτηρίων της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. (taxisnet). Η Πλατφόρμα είναι προσβάσιμη μέσω του gov.gr στην ενότητα «Περιουσία και Φορολογία» και την υποενότητα «Διαχείριση Οφειλών», στον παρακάτω σύνδεσμο:

<https://www.gov.gr/ipiresies/periousia-kai-phorologia/diakheirise-opheilon/kodikas-deontologias>

Σημειώνεται ότι θα πρέπει να υποβληθεί διακριτή αίτηση ανά χαρτοφυλάκιο εκάστοτε δικαιούχου που τελεί υπό τη διαχείριση της Εταιρείας.

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 εκκινήθεισα 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 πρωτο-

βουλία την προβλεπόμενη αίτηση στην Ψηφιακή Πλατφόρμα του Κώδικα Δεοντολογίας με την απαιτούμενη πληροφόρηση για την αξιολόγηση της ικανότητας αποπληρωμής των οφειλών του, εκτός εάν συντρέχει μία εκ των παραπάνω υπό 1-8 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, εκ των οποίων τα Στάδια 2 και 4, σύμφωνα με το άρθρο 39 του Ν. 4818/2021 και την κατ' εξουσιοδότηση αυτού εκδοθείσα Κ.Υ.Α. διεξάγονται πλέον αποκλειστικά μέσω της Ψηφιακής Πλατφόρμας του Κώδικα Δεοντολογίας. Αναλυτικότερα:

Στάδιο 1

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.

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 να επικοινωνήσετε τηλεφωνικά με την Εταιρεία μας στην τηλεφωνική γραμμή 2104847500.

Εναλλακτικά, μπορείτε να στείλετε email στο donaluegreece@donaluegreece.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, καθώς και για τη διεξαγωγή της επικοινωνίας, ειδικά για τις ανάγκες εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας.

Στάδιο 2 Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών

Το παρόν Στάδιο σύμφωνα με το άρθρο 39 του Ν. 4818/2021 και την κατ' εξουσιοδότηση αυτού εκδοθείσα Κ.Υ.Α. διεξάγεται πλέον αποκλειστικά μέσω της Ψηφιακής Πλατφόρμας του Κώδικα Δεοντολογίας.

Στο πλαίσιο αυτό και για τις ανάγκες της διεξαγωγής της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.) του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013 όπως έχει αναθεωρηθεί και ισχύει, θα πρέπει εντός δεκαπέ-

ντε (15) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της έγγραφης Ειδοποίησής μας να εισέλθετε στην Ψηφιακή Πλατφόρμα του Κώδικα Δεοντολογίας και να υποβάλλετε την προβλεπόμενη στο άρθρο 39 του ν. 4818/2021 αίτηση διεξαγωγής των Σταδίων 2 και 4 της Δ.Ε.Κ. με τις απαιτούμενες πληροφορίες και στοιχεία για την τρέχουσα οικονομική και περιουσιακή κατάστασή σας, για την εκ μέρους μας αξιολόγηση και υποβολή πρότασης κατάλληλης λύσης ρύθμισης των οφειλών σας. Η Εταιρεία ενημερώνει την Πλατφόρμα για τις ημερομηνίες αποστολής και επίδοσης της Ειδοποίησης, και θα μπορείτε να ενημερωθείτε και εσείς από τη σχετική ενότητα για την ύπαρξή της.

Εάν είστε ιδιώτης ή ατομική επιχείρηση ή ελεύθερος επαγγελματίας (φυσικό πρόσωπο) θα πρέπει να καταχωρήσετε τα στοιχεία του εισοδήματός σας, των περιουσιακών στοιχείων σας και των οφειλών σας, ως αυτά προσδιορίζονται στα σχετικά πεδία της Πλατφόρμας και περιλαμβάνονται στο (προσκομιζόμενο πριν την ενεργοποίηση της Πλατφόρμας) έντυπο «Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση (Τ.Ο.Κ)», καθώς και να αναρτήσετε τα σχετικά δικαιολογητικά που αναφέρονται και στο έντυπο «Δικαιολογητικά Φυσικών Προσώπων για Αξιολόγηση Οικονομικής Κατάστασης» καθώς και όσα εσείς κρίνετε σκόπιμο.

Για εταιρείες (νομικά πρόσωπα) απαιτείται η αντίστοιχη καταχώρηση των οικονομικών και περιουσιακών στοιχείων και των οφειλών σας, ως αυτά προσδιορίζονται στα σχετικά πεδία της Πλατφόρμας μέρος των οποίων περιλαμβάνονται και στο (προσκομιζόμενο μέχρι την ενεργοποίηση της Πλατφόρμας) έντυπο «Δήλωση Τραπεζικών Οφειλών για νομικά πρόσωπα» καθώς και να αναρτήσετε τα σχετικά δικαιολογητικά που αναφέρονται και στο Έντυπο «Δικαιολογητικά Νομικών Προσώπων για Αξιολόγηση Οικονομικής Κατάστασης» καθώς και όσα εσείς κρίνετε σκόπιμο.

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 θα χαρακτηρίζεται ως «Μη Συνεργάσιμος» σε περίπτωση μη υποβολής αίτησης, εντός του προβλεπόμενου χρονικού διαστήματος, στην Ψηφιακή Πλατφόρμα του Κώδικα Δεοντολογίας, μη πλήρους συμπλήρωσης των

στοιχείων αυτής και μη ανάρτησης των απαιτούμενων δικαιολογητικών, καθώς και σε περίπτωση μη ανταπόκρισης σε αίτημα της doValue Greece δια της Πλατφόρμας για υποβολή περαιτέρω στοιχείων, πληροφοριών και δικαιολογητικών.

Στάδιο 3 Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων

Κατόπιν υποβολής της αίτησής σας στην Ψηφιακή Πλατφόρμα του Κώδικα Δεοντολογίας, η doValue Greece συνεχίζει με την επεξεργασία της (εξω-συστημική διαδικασία). 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

Το παρόν Στάδιο σύμφωνα με το άρθρο 39 του Ν. 4818/2021 και την κατ' εξουσιοδότηση αυτού εκδοθείσα Κ.Υ.Α. διεξάγεται πλέον αποκλειστικά μέσω της Ψηφιακής Πλατφόρμας του Κώδικα Δεοντολογίας.

Συγκεκριμένα, μετά από την ολοκλήρωση της αξιολόγησης της αίτησής

σας, 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, από την ημερομηνία υποβολής της αίτησής σας με όλη την απαιτούμενη πληροφόρηση, κατά τα παραπάνω στο Στάδιο 2. Η Εταιρεία εντός του ως άνω χρονικού διαστήματος θα αποστέλλει μέσω της Πλατφόρμας την αρχική πρότασή της προς εσάς.

Μετά από την παρουσίαση της πρότασής μας, έχετε 15 εργάσιμες ημέρες για να γνωστοποιήσετε μέσω της Πλατφόρμας στην Εταιρεία τη συναίνεσή σας στην προτεινόμενη λύση ή την άρνησή σας σε αυτή ή την αντιπρότασή σας.

Σε περίπτωση υποβολής αντιπρότασης, η Εταιρεία την αξιολογεί και εντός ενός (1) μήνα, είτε σας απαντά μέσω της Πλατφόρμας ότι συναινεί, είτε 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 δια της Πλατφόρμας στην Εταιρεία είτε ότι συναινεί στη νέα ή στην αρχική πρότασή της είτε ότι δεν συναινεί και απορρίπτει και τις δύο.

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 την κύρια κατοικία σας, 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 στην Πλατφόρμα), εφόσον η διαδικασία της Δ.Ε.Κ. καταλήξει άκαρπη, 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 ενημέρωση του χαρακτηρισμού σας ως «Μη συνεργάσιμο» πραγματοποιείται και με ηλεκτρονική σας ειδοποίηση μέσω της Πλατφόρμας.

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). Εφόσον προβείτε σε ένσταση η οποία γίνει δεκτή, η doValue Greece μέσα από το περιβάλλον της Πλατφόρμας, θα επαναφέρει την αίτηση στο στάδιο που θα επιλέξει. Από το στάδιο αυτό και έπειτα η διαδικασία συνεχίζεται όπως περιγράφεται παραπάνω.

2. Τύποι Ρύθμισης

A. Λύσεις Βραχυπρόθεσμων Ρυθμίσεων: Μείωση δόσης έως 24 μήνες.

B. Λύσεις Μακροπρόθεσμων Ρυθμίσεων: Επέκταση διάρκειας ή/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 εξ αρχής από τα δύο μέρη. Δυνατότητα να συνδυαστεί και με διαγραφή μέρους της οφειλής.

Αποπληρωμή μόνο κεφαλαίου: Μηδενισμός του επιτοκίου για προκα-

θορισμένο 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 φειλής.

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 στοιχεί-

ων που θα περιέλθουν στην κυριότητά σας (κληρονομιά 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.

Επιπλέον, ήδη σήμερα με την έκδοση της Κ.Υ.Α και την θέση σε εφαρμογή της Ψηφιακής Πλατφόρμας του Κώδικα Δεοντολογίας για την διεξαγωγή των Σταδίων 2 και 4 της Δ.Ε.Κ. του Κώδικα Δεοντολογίας, μη συνεργάσιμος θα χαρακτηρίζεται και ο δανειολήπτης που:

- **Δεν υποβάλει αίτηση στην Ψηφιακή Πλατφόρμα του Κώδικα Δεοντολογίας εντός της προβλεπόμενης από τον ορισμό του «συνεργάσιμου δανειολήπτη» προθεσμίας των 15 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία επίδοσης της Ειδοποίησης της Εταιρείας.**

- **Δεν προβαίνει, στα πλαίσια της διεξαγωγής της διαδικασίας στην Ψηφιακή Πλατφόρμα του Κώδικα Δεοντολογίας, σε ορθή και πλήρη συμπλήρωση των στοιχείων της αίτησης,** με πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας, ορισμό συγγενικού ή φιλικού προσώπου ως αντικλήτου επικοινωνίας για κάθε περίπτωση που ο ίδιος δεν είναι διαθέσιμος, πλήρη καταγραφή όλων των οικονομικών και άλλων στοιχείων για τρέχουσα οικονομική και περιουσιακή του κατάσταση, ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών οι οποίες θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στη μελλοντική οικονομική του κατάσταση, εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα περιέλθουν σε γνώση του, **δεν συνεργάζεται καλόπιστα με την Εταιρεία και δεν ανταποκρίνεται με ειλικρίνεια και σαφήνεια στα αιτήματα της Εταιρείας, και δεν προβαίνει στην επισύναψη όλων των απαιτούμενων δικαιολογητικών.**

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 Συνεργάσιμο», με συνέπεια τη δρομολόγηση των ενεργειών που προβλέπονται από το νόμο (π.χ. καταγγελία, έκδοση δι-αταγής πληρωμής, λήψη ασφαλιστικών μέτρων, αναγκαστική κατάσχεση της κινητής ή ακίνητης περιουσίας, συμπεριλαμβανομένης της κύριας κατοικίας σας, 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 αποχαρακτηρισμός σας ως συνεργάσιμου δανειολήπτη μπορεί να έχει ως συνέπεια τον αποκλεισμό από ειδικές σχετικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας,
- (στ) Το δικαίωμά σας ως δανειολήπτης να υποβάλετε ένσταση μετά την κατηγοριοποίηση σας ως μη συνεργάσιμου ακολουθώντας τη διαδικασία που η Εταιρεία έχει συστήσει.
- Ενημέρωση χαρακτηρισμού σας ως μη συνεργάσιμου θα παρέχεται πλέον και με σχετική ηλεκτρονική σας ειδοποίηση μέσω της Ψηφιακής Πλατφόρμας του Κώδικα Δεοντολογίας.

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».

Στην σχετική ενότητα της Ψηφιακής Πλατφόρμας του Κώδικα Δεοντολογίας περιέχονται οι Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης όπως εκάστοτε εκτιμώνται από το ΚΥ.Σ.Δ.Ι.Χ. με βάση τα ετήσια στοιχεία της ΕΛΣΤΑΤ και οι δαπάνες διαβίωσής σας. Συγκεκριμένα, στη σχετική ενότητα της Πλατφόρμας, στην πρώτη ενότητα βάσει των στοιχείων που αντλούνται από την ΑΑΔΕ και τον αντίστοιχο πίνακα υπολογισμού της ΕΛΣΤΑΤ παρατίθεται το ποσό των Εύλογων Δαπανών Διαβίωσης. Στη δεύτερη ενότητα συμπληρώνεται εσείς, εφόσον επιθυμείτε, ανά κατηγορία, τα εύλογα ποσά διαβίωσής σας και το μέγιστο ποσό που έχετε τη δυνατότητα να καταβάλλετε μηνιαίως για την αποπληρωμή των οφειλών σας.

Οι διαθέσιμες τιμές της κατηγορίας δαπανών διαβίωσης στην Πλατφόρμα είναι οι εξής:

- **Δαπάνες σίτισης**
- **Δαπάνες ένδυσης και υπόδησης**
- **Δαπάνες στέγασης**
- **Δαπάνες κοινοχρήστων**

- Δαπάνες κίνησης και συντήρησης μεταφορικών μέσων
- Δαπάνες χρήσης μέσων μαζικής μεταφοράς
- Δαπάνες για την επισκευή και συντήρηση των διαρκών αγαθών οικιακής χρήσης
- Δαπάνες για αγαθά συνήθους οικιακής κατανάλωσης
- Δαπάνες αγαθών και υπηρεσιών ατομικής υγιεινής
- Δαπάνες ενημέρωσης και μόρφωσης
- Δαπάνες υπηρεσιών τηλεφωνίας και ταχυδρομικών υπηρεσιών
- Δαπάνες ειδών και υπηρεσιών υγείας
- Δαπάνες υπηρεσιών εκπαίδευσης
- Δαπάνες υπηρεσιών κοινωνικής προστασίας
- Δαπάνες για οικονομικές υπηρεσίες
- Δαπάνες διατροφής
- Δαπάνες ΕΝΦΙΑ
- Λοιπές δαπάνες

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