

# Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς Δανειολήπτες με Οικονομικές Δυσχέρειες

Κώδικας Δεοντολογίας του Ν.4224/2013,  
ως έχει αναθεωρηθεί με την απόφαση της  
Επιτροπής Πιστωτικών & Ασφαλιστικών  
Θεμάτων της ΤτΕ με αρ. 392/31.05.2021

## Κώδικας Δεοντολογίας του Ν.4224/2013, ως έχει αναθεωρηθεί με την απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών & Ασφαλιστικών Θεμάτων της ΤτΕ με αρ. 392/31.05.2021

Η APS Recovery Greece Credit and Loan Servicing Société Anonyme είναι μέλος του κορυφαίου ομίλου εταιρειών επενδύσεων και ανάκτησης χρεών APS, με γραφεία στην Πράγα και με 800 στελέχη σε 14 χώρες. Ο όμιλος APS ιδρύθηκε το έτος 2004 και τα τελευταία έτη έχει συμμετάσχει στην απόκτηση 81 χαρτοφυλακίων μη εξυπηρετούμενων δανείων. Μπορείτε να λάβετε περισσότερες πληροφορίες για τον όμιλο APS μεταβαίνοντας στην ιστοσελίδα <https://gr.aps-holding.com/>

Το παρόν έντυπο σκοπό έχει να παρέχει πληροφόρηση και διευκρινίσεις σε κάθε δανειολήπτη που αντιμετωπίζει οικονομικές δυσχέρειες σχετικά με την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013, τις προϋποθέσεις υπαγωγής στην σχετική διαδικασία, τα δικαιώματα, καθώς και στις συνέπειες που επιφέρει η μη υπαγωγή ή η απώλεια των προϋποθέσεων που απαιτούνται για την ένταξη στον Κώδικα.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013 θεσπίστηκε από την Τράπεζα της Ελλάδος Αύγουστο του 2014, με έναρξη εφαρμογής την 31η Δεκεμβρίου 2014.

Τον Σεπτέμβριο του 2021 τέθηκε σε ισχύ ο Αναθεωρημένος Κώδικας Δεοντολογίας με απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων της Τράπεζας της Ελλάδος 392/31.5.2021 (ΦΕΚ Β' 2411/07-06-2021).

Ο Κώδικας Δεοντολογίας καθιερώνει γενικές αρχές συμπεριφοράς και υιοθετεί βέλτιστες πρακτικές, με στόχο την εξεύρεση εναλλακτικών λύσεων ρύθμισης ή οριστικού διακανονισμού οφειλών σε καθυστέρηση, λαμβάνοντας υπόψη τις δυνατότητες και ιδιαιτερότητες κάθε δανειολήπτη.

### Βασικές Έννοιες και Ορισμοί

**Δάνειο:** Νοείται κάθε οφειλή που απορρέει από πιστοδότηση οιασδήποτε μορφής έναντι ιδρύματος που εφαρμόζει τον Κώδικα Δεοντολογίας.

**Συνεργάσιμος Δανειολήπτης:** Ορίζεται ως ο Δανειολήπτης ο οποίος έναντι των δανειστών του:

- Παρέχει πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας στους δανειστές 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 τον δανειστή και ανταποκρίνεται με ειλικρίνεια και σαφήνεια, σε κλήσεις και επιστολές, με κάθε πρόσφορο τρόπο, εντός 15 εργάσιμων ημερών.
- Προβαίνει σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών προς το δανειστή, 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 το δανειστή.

- Προβαίνει σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών, προς το δανειστή, οι οποίες θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στην μελλοντική οικονομική του κατάσταση, εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα περιέλθουν σε γνώση του.
- Συναινεί σε διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης αναδιάρθρωσης με το δανειστή, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας.

**Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης:** Κάθε Δανειολήπτης που δεν εμπίπτει στον ανωτέρω ορισμό του Συνεργάσιμου Δανειολήπτη.

**Λύση Ρύθμισης:** Νοείται η τροποποίηση της σύμβασης με νέους όρους εξυπηρέτησης της οφειλής ως αποτέλεσμα των δυσχερειών που αντιμετωπίζει ο Δανειολήπτης στο πλαίσιο της οποίας δεν αποκλείεται και αναδιαπραγμάτευση της συνολικής οφειλής.

**Λύση Οριστικής Διευθέτησης:** Νοείται η συμφωνία ιδρύματος και 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 δανειολήπτη, με τη συναίνεσή του.

**Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης (Ε.Δ.Δ) και Βιωσιμότητα Επιχειρήσεων:** Αποτελεί έναν αντικειμενικό τρόπο προσδιορισμού των δαπανών που απαιτούνται για την κάλυψη των βασικών αναγκών των νοικοκυριών (στις οποίες περιλαμβάνονται δαπάνες διατροφής και μη αλκοολούχων ποτών, ένδυσης και υπόδησης, λειτουργίας κατοικίας, συντήρησης και επισκευής μεταφορικών μέσων, χρήσης αστικών και υπεραστικών μέσων μαζικής μεταφοράς, επισκευή και τη συντήρηση των διαρκών αγαθών οικιακής χρήσης, συνήθους οικιακής κατανάλωσης, υπηρεσιών ατομικής υγιεινής και φροντίδας, υπηρεσιών ενημέρωσης και μόρφωσης, ταχυδρομικών και τηλεφωνικών υπηρεσιών, υπηρεσιών υγείας, υπηρεσιών εκπαίδευσης, υπηρεσιών κοινωνικής προστασίας, λοιπών οικονομικών υπηρεσιών) ο οποίος μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως ένα κοινά αποδεκτό σημείο αναφοράς για την αξιολόγηση της δυνατότητας εξυπηρέτησης των δανειακών υποχρεώσεων του Δανειολήπτη, σύμφωνα με την τρέχουσα οικονομική του κατάσταση. Για περισσότερες πληροφορίες για τις ΕΔΔ μπορείτε να αναζητήσετε στην ιστοσελίδα της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους [http://www.keyd.gov.gr/orismoj\\_synergasimosdan-2/](http://www.keyd.gov.gr/orismoj_synergasimosdan-2/).

## Υπαγωγή στον Κώδικα και Εξαιρέσεις

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. Αφορά κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δανειολήπτη ή εγγυητή, λιανικής ή επιχειρηματικής τραπεζικής, ο οποίος πληροί τις προϋποθέσεις του Κώδικα. Επομένως όπου στο παρόν γίνεται αναφορά στον δανειολήπτη, νοείται και ο εγγυητής.

Από την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4224/2013 εξαιρούνται:

- Οι απαιτήσεις από συμβάσεις που έχουν ήδη καταγγελθεί πριν από την 1.1.2015.

- Απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη που δεν υπερβαίνουν 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 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, το ίδρυμα δεν υποχρεούται να εκκινήσει τη Δ.Ε.Κ. ή δύναται να αναστείλει ή αναστέλλει την ήδη εκκινηθείσα Δ.Ε.Κ., αν μεσολαβήσει οποιοδήποτε από τα ακόλουθα γεγονότα: • Ο δανειολήπτης έχει υποβάλει αίτηση για εξωδικαστική ρύθμιση οφειλής σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 8 του Ν. 4738/2020 (ΦΕΚ Α' 207/27.10.2020, «Ρύθμιση οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας») ή το ίδρυμα έχει κοινοποιήσει στο δανειολήπτη πρόσκληση για εξωδικαστική αναδιάρθρωση οφειλής σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 8 του Ν. 4738/2020 και για το χρονικό διάστημα έως την περάτωση της διαδικασίας ως άκαρπης για οποιοδήποτε λόγο. • Όταν έχει υπογραφεί σύμβαση αναδιάρθρωσης οφειλών, η οποία δεν τελεί υπό την αίρεση συναίνεσης του Δημοσίου ή Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης, και το ίδρυμα είναι καταλαμβανόμενος πιστωτής ή παράγονται για το ίδρυμα αποτελέσματα δυνάμει της παρ. 2 του άρθρου 5 του ν. 4738/2020. • Ο δανειολήπτης ή το ίδρυμα ή άλλος πιστωτής έχει υποβάλει αίτηση για επικύρωση συμφωνίας εξυγίανσης του δανειολήπτη και εφόσον επικυρωθεί ή συναφθεί τέτοια συμφωνία 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. • Ο δανειολήπτης ή το ίδρυμα ή άλλος πιστωτής έχει υποβάλει αίτηση για κήρυξη του δανειολήπτη σε πτώχευση και για το χρονικό διάστημα έως την τυχόν απόρριψή της. • 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 εκκρεμεί η ίδια η διαδικασία, ή όταν ο δανειολήπτης έχει υπαχθεί στη διαδικασία του άρθρου 68 του ν. 4307/2014 η οποία εκκρεμεί. • Συντρέχει η περίπτωση ε) της παρ. 3 του άρθρου 7 του Ν. 4738/2020, δηλ. ο δανειολήπτης έχει καταδικαστεί με αμετάκλητη απόφαση για φοροδιαφυγή, νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, υπεξαίρεση, εκβίαση, πλαστογραφία, δωροδοκία, δωροληψία, λαθρεμπορία, καταδολίευση δανειστών, χρεοκοπία, ή απάτη, σε βαθμό κακουργήματος. Στην περίπτωση της απάτης, αν ο παθών είναι το Δημόσιο ή Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης, αρκεί η καταδίκη σε βαθμό πλημμελήματος. • Όταν ο δανειολήπτης-νομικό πρόσωπο έχει τεθεί σε εκκαθάριση. • Όταν τρίτοι πιστωτές έχουν κινήσει δικαστικές ενέργειες για την εξασφάλιση των χρεών του δανειολήπτη προς αυτούς.

Το ίδρυμα υποχρεούται να εντάξει στο Στάδιο 3 της Δ.Ε.Κ δανειολήπτη, εφόσον αυτός προσέλθει και υποβάλει με δική του πρωτοβουλία την απαιτούμενη, κατά τον παρόντα Κώδικα, πληροφόρηση για την αξιολόγηση της ικανότητας αποπληρωμής των οφειλών του, εκτός εάν συντρέχει μία εκ των παραπάνω περιπτώσεων.

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

Σύμφωνα με τις αρχές του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013, με τη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.) καθορίζεται ο τρόπος επικοινωνίας, διαχείρισης και αντιμετώπισης δανειοληπτών με οφειλές που παρουσιάζουν καθυστερήσεις, καθώς και σε περιπτώσεις με ένδειξη πιθανής καθυστέρησης.

Η Δ.Ε.Κ. εφαρμόζεται και ισχύει για όλους τους δανειολήπτες (πρωτοφειλέτες, συνοφειλέτες, εγγυητές) και στο πλαίσιο συνεργασίας και εμπιστοσύνης επιτρέπει την έγκαιρη εξεύρεση της κατάλληλης λύσης και επιτυγχάνει την ομαλή αποπληρωμή των οφειλών. Αφορά: α) δανειολήπτες φυσικά πρόσωπα ιδιώτες/ελεύθεροι επαγγελματίες/ατομικές επιχειρήσεις και β) νομικά Πρόσωπα των οποίων ο ετήσιος κύκλος εργασιών κατά τα τρία (3) τελευταία έτη που δεν υπερέβη κατά μέσο όρο το ποσό 1.000.000€ (**Πολύ μικρή επιχείρηση**). Στις λοιπές επιχειρήσεις που αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην αποπληρωμή των οφειλών τους, παρέχει τη δυνατότητα επίλυσης καθυστερήσεων, στο πλαίσιο των Γενικών Αρχών του Κώδικα Δεοντολογίας, με διαδικασίες οι οποίες δεν αποτελούν αντικείμενο του παρόντος.

## Στάδια Επίλυσης Καθυστερήσεων

**Στάδιο 1** Σε περίπτωση που η καθυστέρηση καταβολής οφειλόμενης δόσης δανείου υπερβεί τις εξήντα (60) ημερολογιακές ημέρες αποστέλλεται γραπτή ειδοποίηση στον δανειολήπτη σχετικά με την κατάσταση της οφειλής του (ημερομηνία που περιήλθε σε καθυστέρηση-αριθμό και συνολικό ύψος δόσεων που είναι ληξιπρόθεσμες-το άληκτό υπόλοιπο της οφειλής- επιτόκιο με το οποίο εκτοκίζεται το μη ενήμερο τμήμα της οφειλής), καθώς και τη δυνατότητα ένταξης του στη **Δ.Ε.Κ.** με στόχο την εξεύρεση λύσης για την αποπληρωμή των οφειλών του σε καθυστέρηση.

Σε περίπτωση νέας καθυστέρησης για το ίδιο δάνειο: πραγματοποιείται επανάληψη της ανωτέρω επικοινωνίας μόνο αν έχει παρέλθει ένα έτος από την τελευταία αποστολή της.

Σε περίπτωση παρέλευσης της προθεσμίας των 15 εργάσιμων ημερών χωρίς ανταπόκριση εκ μέρους του οφειλέτη: Το ίδρυμα προωθεί με συστημένη αλληλογραφία την υποχρεωτική **Τυποποιημένη Προειδοποιητική Επιστολή** εντός των επόμενων 30 ημερολογιακών ημερών.

Σε περίπτωση παρέλευσης της γνωστοποιηθείσας, μέσω της Τυποποιημένης Προειδοποιητικής Επιστολής, προθεσμίας χωρίς ανταπόκριση εκ μέρους του οφειλέτη: Το ίδρυμα προωθεί εντός των επόμενων 15 ημερολογιακών ημερών με συστημένη αλληλογραφία την υποχρεωτική έγχαρτη ενημέρωση σχετικά με την ένταξή του σε καθεστώς **Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη**.

**Στάδιο 2** Κατάθεση των απαιτούμενων δικαιολογητικών (ενδεικτικά ΤΟΚ, Ε1, Ε9, Οικονομικές Καταστάσεις Επιχειρήσεων κλπ.). Το ίδρυμα παραλαμβάνει τόσο την με πλήρη ειλικρίνεια συμπληρωμένη **Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση (ΤΟΚ)** όσο και τα συνοδευτικά δικαιολογητικά αυτής, εντός

των επομένων 15 ημερολογιακών ημερών. Επιπλέον, το ίδρυμα έχει τη δυνατότητα να ζητήσει πρόσθετα στοιχεία και πληροφορίες από άλλες πηγές πλην του δανειολήπτη, υπό την επιφύλαξη τήρησης των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας, περί προστασίας προσωπικών δεδομένων.

**Στάδιο 3** Αξιολογούνται τόσο τα υποβληθέντα εκ μέρους του οφειλέτη οικονομικά και λοιπά στοιχεία και συνοδευτικά δικαιολογητικά, όσο και κάθε άλλη διαθέσιμη σχετική πληροφόρηση ώστε να εκτιμηθεί κατά το δυνατόν πιο αντικειμενικά τόσο η οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη και το συνολικό ύψος και η φύση των χρεών, όσο και η τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής, το ιστορικό οικονομικής συμπεριφοράς αλλά και η προβλεπόμενη ικανότητα αποπληρωμής λαμβάνοντας υπόψη τις Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης αλλά και άλλους παράγοντες επαγγελματικού, οικογενειακού και κοινωνικού προφίλ.

**Στάδιο 4** Βάσει της ως άνω αξιολόγησης, προτείνονται στον οφειλέτη μια ή περισσότερες πιθανές εναλλακτικές Λύσεις Ρύθμισης ή/και Οριστικής Διευθέτησης μέσω του **Τυποποιημένου Εγγράφου Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης/Οριστικής Διευθέτησης**, εντός 4 μηνών από την παραλαβή της Τυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασης του Σταδίου 2.

Εντός 15 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του **Τυποποιημένου Εγγράφου Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης/Οριστικής Διευθέτησης** ο οφειλέτης είτε να παράσχει τη συναίνεσή του στην προτεινόμενη ή σε μία από τις προτεινόμενες εναλλακτικές Λύσεις Ρύθμισης ή/και Οριστικής Διευθέτησης είτε να αντιπροτείνει γραπτώς ζητώντας αν το επιθυμεί τη διαμεσολάβηση τρίτου φορέα της επιλογής του είτε να δηλώσει γραπτώς ότι αρνείται να συναινέσει σε οποιαδήποτε εναλλακτική πρόταση.

Σε περίπτωση υποβολής αντιπρότασης από τον δανειολήπτη, το ίδρυμα προβαίνει σε αξιολόγηση της εν λόγω αντιπρότασης και, εντός 2 μηνών από την παραλαβή της είτε συναινεί με την εν λόγω αντιπρόταση είτε την απορρίπτει εγγράφως δηλώνοντας ότι παραμένει ενεργή η αρχική πρόταση, με τη βασική σχετική τεκμηρίωση είτε υποβάλει νέα πρόταση, η οποία είναι και η τελική.

**Στάδιο 5** Ο οφειλέτης ο οποίος έχει τεθεί σε καθεστώς **Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη**, δύναται, με κατάθεση σχετικού **Τυποποιημένου Εγγράφου Ενστάσεων**, να προσφύγει στην **Επιτροπή Εξέτασης Ενστάσεων** του ιδρύματος (βλ. κατωτέρω. [Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων](#)).

**Διευκρινίσεις επί της ανωτέρω διαδικασίας μπορούν να αναζητηθούν μέσω των Ειδικών Σημείων Επικοινωνίας.**



## Ενδεικτικά 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. Οι πιθανές προτεινόμενες λύσεις μπορούν να κατηγοριοποιηθούν ως εξής:

### I. Τύποι βραχυπρόθεσμων ρυθμίσεων

Ως βραχυπρόθεσμοι τύποι ρυθμίσεων θεωρούνται οι τύποι ρύθμισης με διάρκεια μικρότερη των δύο ετών που αφορούν σε περιπτώσεις όπου οι δυσκολίες αποπληρωμής κρίνονται, βάσιμα, προσωρινές.

### II. Τύποι μακροπρόθεσμων ρυθμίσεων

Κατατάσσονται οι τύποι ρύθμισης με διάρκεια μεγαλύτερη των δύο (2) ετών, με στόχο τη μείωση της τοκοχρεωλυτικής δόσης ή/και της δανειακής επιβάρυνσης, λαμβάνοντας υπόψη συντηρητικές παραδοχές για την εκτιμώμενη μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη μέχρι τη λήξη του προγράμματος αποπληρωμής.

### III. Λύσεις Οριστικής Διευθέτησης:

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

## Ενδεικτικά απαραίτητα Δικαιολογητικά

**Φυσικών Προσώπων** Ταυτότητα/Διαβατήριο, Πρόσφατο Εκκαθαριστικό Σημείωμα Εφορίας, Εκκαθαριστικό ΕΝ.Φ.Ι.Α., βεβαίωση μισθοδοσίας/απόκομμα σύνταξης, Ε1/Ε3/Φ1/Φ2 ή/και κάθε άλλο σχετικό που κατά περίπτωση ζητηθεί.

**Νομικών Προσώπων** Ταυτότητα/Διαβατήριο δικαιούχου φυσικού προσώπου, Πρόσφατο Εκκαθαριστικό Σημείωμα Εφορίας, Εκκαθαριστικό ΕΝ.Φ.Ι.Α., Ε1/Ε3/Ε5/Φ1/Φ2, Δημοσιευμένες Οικονομικές Καταστάσεις, Πιστοποιητικό Ελέγχου Ορκωτού Ελεγκτή, ισοζύγια ή/και κάθε άλλο σχετικό που κατά περίπτωση ζητηθεί.

**Λεπτομερής Αναφορά των απαιτούμενων δικαιολογητικών στο σημείο Απαραίτητα Δικαιολογητικά**

## Συνέπειες Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη

Σε περίπτωση χαρακτηρισμού ενός δανειολήπτη ως **Μη Συνεργάσιμου** το ίδρυμα οφείλει να τον ενημερώσει εγγράφως για το γεγονός εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών



από την απόφαση και ο δανειολήπτης δύναται να υποβάλλει ένσταση συμπληρώνοντας και καταθέτοντας το **Τυποποιημένο Έγγραφο Ενστάσεων** και λαμβάνοντας σχετική βεβαίωση παραλαβής.

Η κατηγοριοποίηση ενός δανειολήπτη ως «μη συνεργάσιμου» συνεπάγεται τον κίνδυνο εκπλειστηριασμού της κύριας κατοικίας του, της ρευστοποίησης τυχόν εξασφαλίσεων που έχουν παρασχεθεί από τον δανειολήπτη ή τους λοιπούς ενεχόμενους, τον αποκλεισμό του από τυχόν ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας και τέλος της διατήρησης της υποχρέωσης για τυχόν εναπομένον υπόλοιπο (το οποίο δεν εκτοκίζεται).

## Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων

Βάσει του Κώδικα Δεοντολογίας όπως αυτός ισχύει, η δυνατότητα προσφυγής στη Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων παρέχεται υποχρεωτικά μόνο μια φορά μετά από κάθε εφαρμογή της Δ.Ε.Κ.

Η Ένσταση εξετάζεται από την **Επιτροπή Εξέτασης Ενστάσεων** σύμφωνα με τη θεσπισμένη διαδικασία εξέτασης ενστάσεων. Η απόφαση της Επιτροπής Ενστάσεων, δεόντως αιτιολογημένη παρέχεται εγγράφως εντός τριμήνου από την υποβολή της ένστασης από τον δανειολήπτη.

Εφόσον η ένσταση γίνει αποδεκτή, γνωστοποιούνται στο δανειολήπτη οι διορθωτικές ενέργειες ή τυχόν αναθεωρημένη λύση και το στάδιο της Δ.Ε.Κ στο οποίο παραπέμπεται εκ νέου η περίπτωση του δανείου του.

## Φορείς διαβίβασης στοιχείων για τις καθυστερούμενες καταβολές του δανειολήπτη

Το ίδρυμα υποχρεούται να διαβιβάζει στοιχεία αναφορικά με τις οφειλές στα διατραπεζικά αρχεία που τηρεί η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. (ΣΣΧ, ΣΑΥ-ΣΥΠ) για τους σκοπούς της προστασίας της εμπορικής πίστης και της εξυγίανσης των οικονομικών συναλλαγών.

## Εξουσιοδοτημένοι Φορείς για την Παροχή Συνδρομής στους Δανειολήπτες

Στην περίπτωση μη εξεύρεσης κοινά αποδεκτής λύσης μεταξύ της Εταιρίας και του δανειολήπτη, παρέχεται η δυνατότητα της εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών μέσω του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Στοιχεία επικοινωνίας: Διεύθυνση: Λ. Αλεξάνδρας 144, 114 71, Αθήνα, Τηλ.: 210 6460862, 210 6460814, 210 6460612, 210 6460734, 210 6460458, Fax.: 210 6460414, E-mail: [grammateia@synigoroskatanaloti.gr](mailto:grammateia@synigoroskatanaloti.gr), <http://www.synigoroskatanaloti.gr/> ή οιοσδήποτε άλλου φορέα με αντικείμενο τη διαμεσολάβηση, καταχωρισμένου στο μητρώο του άρθρου 18 της ΥΑ 70330 οικ./09.07.2015 (ΦΕΚ Β' 1421) ή στο μητρώο των διαπιστευμένων



διαμεσολαβητών του άρθρου 7 του ν.3898/2010 (ΦΕΚ Α' 211/16.12.2010). Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαμεσολάβηση <http://www.diamesolavisi.gov.gr>

## Κοινωνικά Ευπαθείς Ομάδες

Στις κοινωνικά ευπαθείς ομάδες δανειοληπτών εντάσσονται δανειολήπτες με ειδικά προβλήματα υγείας (όπως όρασης, ακοής, βαριάς ή μακροχρόνιας ασθένειας, νοητικών προβλημάτων που αιτιολογούν εναλλακτικούς τρόπους επικοινωνίας). Στην περίπτωση αυτή η Εταιρία υιοθετεί εναλλακτικούς, προσαρμοσμένους στη φύση της σχετικής πάθησης, τρόπους επικοινωνίας μαζί τους, οι οποίοι διαφοροποιούνται και προσαρμόζονται κατάλληλα ανά περίπτωση/κατηγορία πάθησης για τη διευκόλυνσή τους. Περαιτέρω, υπογραμμίζεται ότι οι δανειολήπτες είναι υπεύθυνοι για την γνωστοποίηση του προβλήματος υγείας τους στην Εταιρία καθώς και για την προσκόμιση των απαραίτητων δικαιολογητικών για τον χειρισμό τους από την τελευταία ως δανειολήπτες -εντασσόμενοι στις κοινωνικά ευπαθείς ομάδες- τα οποία θα τηρούνται από την Εταιρία σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Ν. 2472/1997, όπως ισχύει, αναφορικά με την τήρηση αρχείου και την επεξεργασία ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων.

## Προσωπικά Δεδομένα

Τα προσωπικά δεδομένα των δανειοληπτών φυσικών προσώπων (περιλαμβανομένων και των τυχόν ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων) αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας σύμφωνα με το νέο Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΕΕ 2016/679) που τέθηκε σε εφαρμογή στις 25 Μαΐου 2018.

Σκοπός της επεξεργασίας είναι η αξιολόγηση για την εξεύρεση της πλέον κατάλληλης πρότασης ρύθμισης/οριστικής διευθέτησης των οφειλών του δανειολήπτη στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ. του Κώδικα Δεοντολογίας.

Η Εταιρία, ως Υπεύθυνη Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων, μπορεί να διαπιστώσει την ακρίβεια και την πληρότητα των υποβληθέντων εκ μέρους των δανειοληπτών οικονομικών στοιχείων και δικαιολογητικών και να αναζητήσει πρόσθετα δεδομένα για την περιουσιακή και οικονομική τους κατάσταση από σχετικά αρχεία, περιλαμβανομένων των αρχείων της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. ([www.tiresias.gr](http://www.tiresias.gr)), τηρουμένων των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Στο πλαίσιο εφαρμογής της Δ.Ε.Κ., η Εταιρία τηρεί αρχείο των οικονομικών και λοιπών στοιχείων που τέθηκαν υπόψη της για την αξιολόγησή του δανειολήπτη και την υποβολή κατάλληλης πρότασης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης των οφειλών του, για 6 έτη από την παραλαβή τους και για 6 έτη από το τέλος της συνεργασίας.

Η Εταιρία δύναται, επίσης, να μεταβιβάζει τα οικονομικά και λοιπά στοιχεία του δανειολήπτη που τέθηκαν υπόψη της σε εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών σύμφωνα με τον Ν.3758/2009, στις αρχές επιβολής του νόμου, σε δικαστικές ή εποπτικές αρχές, σε εταιρείες και εν γένει τρίτα μέρη.



## Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας

Για περισσότερες πληροφορίες και ερωτήματα σχετικά με τη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων μπορείτε να επισκεφτείτε τα γραφεία μας στην κάτωθι διεύθυνση:

***APS Recovery Greece***

***Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις (Α.Ε.Δ.Α.Π.Δ.)***

***Παλαιολόγου 7***

***Χαλάνδρι, ΤΚ 15232***

Είτε να επικοινωνήσετε μαζί μας τηλεφωνικώς στο: 21 4416 0060, είτε μέσω email στο [greece@aps-holding.com](mailto:greece@aps-holding.com), fax: 21 4416 0048 είτε μέσω γραπτής επιστολής στην άνωθεν διεύθυνση.

*\*Το παρών έντυπο καθώς και όλα τα σχετικά έγγραφα για τον Κώδικα Δεοντολογίας είναι διαθέσιμα σε ηλεκτρονική μορφή στην ιστοσελίδα μας <https://gr.aps-holding.com/>, και σε έγχαρτη μορφή στα γραφεία μας στην διεύθυνση Παλαιολόγου 7, Χαλάνδρι, ΤΚ15232*