

Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς Δανειολήπτες (Φυσικά Πρόσωπα) με οικονομικές δυσχέρειες

Στόχος του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013 είναι η θέσπιση γενικών αρχών συμπεριφοράς και η υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών για τη διασφάλιση της έγκαιρης και με σαφήνεια ενημέρωσης των δανειοληπτών, αναφορικά με τη δυνατότητα ένταξής τους σε διαδικασία ρύθμισης των οφειλών τους και την επιλογή της εκάστοτε κατάλληλης λύσης.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας εφαρμόζεται για όλες τις χρηματοδοτήσεις της PostCredit και ισχύει για όλους τους δανειολήπτες (πρωτοφειλότες, συνοφειλότες, εγγυητές). Επιπρόσθετα, και τα τρίτα πρόσωπα στα όποια έχει τυχόν ανατεθεί από την PostCredit η διεκπεραίωση των ενεργειών εκείνων που είναι απαραίτητες για την συμμόρφωσή της προς τον Κώδικα Δεοντολογίας (π.χ εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών του ν. 3758/2009, όπως ισχύει, για υποχρεώσεις επικοινωνίας προβλεπόμενες από τον Κώδικα) ενεργούν κατά τα οριζόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας.

1. Βασικές έννοιες και ορισμοί

Δάνειο	Είναι κάθε οφειλή έναντι της HELLENIC POST CREDIT Α.Ε.Π.Π. (εφεξής HPC), στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας του Νόμου 4224/2013.
Συνεργάσιμος Δανειολήπτης	Ορίζεται ως ο Δανειολήπτης ο οποίος: <ul style="list-style-type: none"> παρέχει πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας στην HPC και προβαίνει σε ορισμό συγγενικού ή φιλικού προσώπου, ως αντίκλητου επικοινωνίας, για κάθε περίπτωση που ο ίδιος δεν είναι διαθέσιμος είναι διαθέσιμος σε επικοινωνία με την HPC 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 την HPC, 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 οι εν λόγω πληροφορίες από την HPC προβαίνει σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών προς την HPC, οι οποίες θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στη μελλοντική οικονομική του κατάσταση, εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα περιέλθουν σε γνώση του συναινεί σε διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης αναδιάρθρωσης με την HPC, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας.
Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης	Κάθε Δανειολήπτης που δεν εμπίπτει στον ορισμό του Συνεργάσιμου Δανειολήπτη.
Νομικές και Οικονομικές Επιπτώσεις χαρακτηρισμού Δανειολήπτη ως μη Συνεργάσιμου	Σε περίπτωση χαρακτηρισμού του Δανειολήπτη ως μη Συνεργάσιμου θα ακολουθήσει γραπτή ειδοποίηση εντός 15 ημερολογιακών ημερών η οποία θα περιλαμβάνει: <ul style="list-style-type: none"> (α) τους λόγους που οδήγησαν στο χαρακτηρισμό του ως μη Συνεργάσιμου (β) τις λεπτομέρειες αναφορικά με το χρονοδιάγραμμα, με βάση το οποίο θα ξεκινήσουν οι νομικές ενέργειες (π.χ. έκδοση διαταγής πληρωμής, διαδικασία ρευστοποίησης εξασφαλίσεων) (γ) την πιθανότητα να παραμείνει ο Δανειολήπτης υπόχρεος για τυχόν υφιστάμενο ανεξόφλητο υπόλοιπο, το οποίο θα συνεχίσει να εκτοκίζεται (βάσει των αρχικώς συμφωνηθέντων συμβατικών όρων) ανεξάρτητα από τη ρευστοποίηση τυχόν εμπράγματων εξασφαλίσεων ή τη δέσμευση άλλων περιουσιακών στοιχείων (δ) το ενδεχόμενο αποκλεισμού του από ειδικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας (ν.3869/2010 και ν.4354/2015) λόγω του χαρακτηρισμού του ως «μη συνεργάσιμου» (ε) τον κίνδυνο εκπλειστηριασμού της μοναδικής κατοικίας του
Λύση Ρύθμισης	Είναι η τροποποίηση της σύμβασης με νέους όρους εξυπηρέτησης της οφειλής, ως αποτέλεσμα των δυσχερειών που αντιμετωπίζει ο Δανειολήπτης.
Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης	Αποτελεί έναν αντικειμενικό τρόπο προσδιορισμού των δαπανών που λαμβάνονται υπόψη για την κάλυψη των βασικών αναγκών των νοικοκυριών, ο οποίος μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως σημείο αναφοράς για την αξιολόγηση της δυνατότητας εξυπηρέτησης των δανειακών υποχρεώσεων του Δανειολήπτη, σύμφωνα με την τρέχουσα οικονομική του κατάσταση.

2. Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων και Επικοινωνία

Στάδιο 1	<ul style="list-style-type: none"> Οφειλή σε καθυστέρηση άνω των 60 ημερολογιακών ημερών: Η HPC προωθεί με κάθε πρόσφορο μέσο (συστημένη αλληλογραφία, εταιρία ταχυμεταφορών κ.λπ.) την Τυποποιημένη Γραπτή Ειδοποίηση εντός των επόμενων 30 ημερολογιακών ημερών Σε περίπτωση παρέλευσης 15 εργάσιμων ημερών χωρίς ανταπόκριση εκ μέρους του οφειλέτη: Η HPC προωθεί με κάθε πρόσφορο μέσο την Τυποποιημένη Προειδοποιητική Επιστολή εντός των επόμενων 30 ημερολογιακών ημερών Σε περίπτωση παρέλευσης της γνωστοποιηθείσας προθεσμίας, μέσω της Τυποποιημένης Προειδοποιητικής Επιστολής, χωρίς ανταπόκριση εκ μέρους του οφειλέτη: Η HPC προωθεί, με κάθε πρόσφορο μέσο, ενημέρωση σχετικά με την ένταξή του σε καθεστώς Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη, εντός των επόμενων 15 ημερολογιακών ημερών.
Στάδιο 2	Στο Στάδιο 2, η HPC παραλαμβάνει τόσο τη συμπληρωμένη Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση καθώς και τα συνοδευτικά δικαιολογητικά, εντός των επόμενων 15 εργάσιμων ημερών.
Αίτηση	
Στάδιο 3	
Αξιολόγηση	Στο Στάδιο 3 αξιολογούνται τόσο τα οικονομικά και λοιπά στοιχεία και δικαιολογητικά που έχουν υποβληθεί από τον οφειλέτη, όσο και κάθε άλλη διαθέσιμη σχετική πληροφόρηση. Με αυτό τον

	τρόπο, αξιολογείται η οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη, το συνολικό ύψος και η φύση των χρεών του, η τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής, το ιστορικό οικονομικής συμπεριφοράς του καθώς και η προβλεπόμενη ικανότητα αποπληρωμής, λαμβάνοντας υπόψη και τις Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης.
Στάδιο 4	Στο Στάδιο 4 και βάσει της αξιολόγησης του Σταδίου 3, προτείνονται στον οφειλέτη μία ή περισσότερες πιθανές εναλλακτικές λύσεις Ρύθμισης Διευθέτησης. Επισημαίνεται ότι η ΗΡC διατηρεί το δικαίωμα να απορρίψει το αίτημα βάσει της υφιστάμενης διαδικασίας.
Πρόταση	
Στάδιο 5	Στο Στάδιο 5, κάθε οφειλέτης ο οποίος έχει χαρακτηριστεί ως Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης, σύμφωνα με τα πιο πάνω, έχει τη δυνατότητα να προσφύγει στην Επιτροπή Εξέτασης Ενστάσεων της ΗΡC, με κατάθεση σχετικού Τυποποιημένου Εγγράφου Ενστάσεων (βλ. κατωτέρω 6. Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων).
Ένσταση	

3. Συνοπτική Περιγραφή Πιθανών Λύσεων Ρύθμισης

1. Μειωμένες δόσεις
2. Μείωση Επιτοκίου
3. Παράταση Διάρκειας
4. Μερική Διαγραφή Χρέους

4. Προσωπικά Δεδομένα

Η PostCredit, ως υπεύθυνη επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων, δεν θα διαβιβάζει ή γνωστοποιεί τα Προσωπικά Δεδομένα του Δανειολήπτη σε τρίτους, εκτός από τις ακόλουθες περιπτώσεις: **α)** για όλα τα Προσωπικά Δεδομένα: Στη διοίκηση και τις υπηρεσίες της PostCredit, καθώς και σε θυγατρικές ή συνδεδεμένες ή συνεργαζόμενες με αυτή επιχειρήσεις στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους, **β)** για όλα τα Προσωπικά Δεδομένα: σε εταιρείες προς τις οποίες η PostCredit έχει αναθέσει, μερικά ή ολικά, την εκτέλεση της επεξεργασίας των Προσωπικών Δεδομένων, σύμφωνα με το νόμο. **γ)** για τα Προσωπικά δεδομένα που η PostCredit δικαιούται ή υποχρεούται να ανακοινώνει βάσει νόμου ή δικαστικής απόφασης, εφόσον η ανακοίνωση αυτή είναι απολύτως αναγκαία για την προστασία των εννόμων συμφερόντων του τρίτου: οι δημόσιες υπηρεσίες, οι δικαστικές αρχές, δημόσιοι λειτουργοί και τρίτοι, **δ)** για τα Προσωπικά Δεδομένα που αφορούν στην είσπραξη των απαιτήσεων της PostCredit κατά του Δανειολήπτη: σε εταιρείες είσπραξης απαιτήσεων, δικηγόρους, συμβολαιογράφους και δικαστικούς επιμελητές, στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων τους, **ε)** για τα Προσωπικά Δεδομένα που αφορούν σε ενήμερες οφειλές ή καθυστερήσεις του Δανειολήπτη, καθώς και στην καταγγελία από την PostCredit της συμβατικής σχέσης με τον Δανειολήπτη στην : ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ, που εδρεύει στην οδό Αλαμάνας 2, 15 125 Μαρούσι, τηλ. 210-36-76-700, www.tiresias.gr

5. Γνωστοποίηση Φορέων Συμβουλευτικής Συνδρομής

Συνήγορος του Καταναλωτή (ενδεικτικά)	Διεύθυνση: Λεωφόρος Αλεξάνδρας 144, Τ.Κ. 114 71, Αθήνα, Τηλ.: 210-6460862, 210-6460814, 210-6460612, 210-6460734, 210-6460458, Fax.: 210-6460414, e-mail: grammateia@synigoroskatanaloti.gr .
--	--

6. Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων

Ένσταση	Ένσταση επί της κατάταξης σε καθεστώς Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη μέσω κατάθεσης σχετικού «Τυποποιημένου Εγγράφου Ενστάσεων» και προσκόμιση τυχόν επικαιροποιημένων συνοδευτικών δικαιολογητικών. Βάσει του Κώδικα Δεοντολογίας, η δυνατότητα προσφυγής στη Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων παρέχεται μόνο μία φορά.
Εξέταση	Ειδική τριμελής (κατ'ελάχιστον) Επιτροπή Εξέτασης Ενστάσεων, εξετάζει την ένσταση και βάσει των διαθέσιμων πληροφοριών και δεδομένων, κρίνει εάν η απόφαση ήταν επαρκώς αιτιολογημένη.
Απάντηση	Πρωτεύεται με κάθε πρόσφορο μέσο η ως άνω απόφαση, μαζί με τυχόν άλλη σχετική ενημέρωση για ενδεχόμενες ενέργειες, το αργότερο εντός 3 μηνών από την κατάθεση της ένστασης.

7. Πρόσθετη Ενημέρωση

Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας	Αποκλειστική Τηλεφωνική Γραμμή Εξυπηρέτησης σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας: 212 212 3042 Αποκλειστική Γραμμή Fax σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας: 212 212 3298 Αποκλειστική Ηλεκτρονική Διεύθυνση σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας: hpc@post-credit.gr
Εγγυητής / Συνοφειλέτης	Για τους σκοπούς του Κώδικα, κάθε διάταξη που εφαρμόζεται για τον οφειλέτη με καθυστέρηση άνω των 60 ημερολογιακών ημερών, μπορεί να εφαρμοστεί και για κάθε εγγυητή /συνοφειλέτη.
Πρόσθετα Στοιχεία	Εάν ο δανειολήπτης συνεργαστεί στην εξεύρεση κατάλληλης λύσης, τότε μπορεί να τύχει πλεονεκτημάτων, όπως αποχή της ΗΡC από δικαστικές ενέργειες, πιθανή ελάφρυνση χρέους κλπ. Επίσης, η ΗΡC δικαιούται να αναζητήσει πρόσθετα στοιχεία και πληροφορίες από άλλες πηγές πληροφόρησης, πλην του δανειολήπτη, σχετικά με τα οικονομικά του δεδομένα, με σκοπό την πιο ολοκληρωμένη αξιολόγησή του, προκειμένου να του προτείνει την πλέον κατάλληλη λύση ρύθμισης διευθέτησης, υπό την επιφύλαξη τήρησης των διατάξεων της νομοθεσίας.
Δήλωση Αποποίησης Ευθύνης	Η αξιολόγηση αιτήσεων στο πλαίσιο της ανωτέρω διαδικασίας, δεν διασφαλίζει την εκ των προτέρων επιτυχή ολοκλήρωση και συμφωνία επί των πιθανών προτεινόμενων Λύσεων Ρύθμισης.