

## Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς Δανειολήπτες 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 (πρωτοφειλέτες, συνοφειλέτες, εγγυητές). Επιπρόσθετα, και τα τρίτα πρόσωπα στα οποία 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

<b>Δάνειο</b>	Είναι κάθε οφειλή έναντι της HELLENIC POST CREDIT Α.Ε.Π.Π. (εφεξής HPC), στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας του Νόμου 4224/2013.
<b>Συνεργάσιμος Δανειολήπτης</b>	Ορίζεται ως ο δανειολήπτης ο οποίος: <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>συναινεί σε διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης αναδιάρθρωσης με την HPC, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας.</li> </ul>
<b>Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης</b>	Η μη τήρηση οποιασδήποτε από τις προϋποθέσεις συνεργασιμότητας που αναφέρονται ανωτέρω, θα οδηγήσει την HPC στον χαρακτηρισμό του δανειολήπτη ως «Μη Συνεργάσιμο» και στην λήψη νόμιμων μέτρων για την ικανοποίηση των απαιτήσεών της.
<b>Λύση Ρύθμισης</b>	Είναι η τροποποίηση της σύμβασης με νέους όρους εξυπηρέτησης της οφειλής, ως αποτέλεσμα των δυσχερειών που αντιμετωπίζει ο δανειολήπτης.
<b>Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης</b>	Ο υπολογισμός των εύλογων δαπανών διαβίωσης στηρίζεται στα στοιχεία της Έρευνας Οικογενειακών Προϋπολογισμών (ΕΟΠ) που διενεργείται κάθε χρόνο από την Ελληνική Στατιστική Υπηρεσία (η σχετική μεθοδολογία και το ενημερωτικό σημείωμα είναι διαθέσιμα στις ηλεκτρονικές διευθύνσεις <a href="http://www.hba.gr">www.hba.gr</a> και <a href="http://www.efpolis.gr/el/">www.efpolis.gr/el/</a> ). 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

<b>Στάδιο 1</b>	Σε περίπτωση οφειλής σε καθυστέρηση άνω των 30ημερολογιακών ημερών: Η HPC αποστέλλει στον δανειολήπτη, εντός των επόμενων 15 ημερολογιακών ημερών, (με συστημένη αλληλογραφία, ή αυτοπρόσωπη παράδοση ή με ηλεκτρονική μορφή) γραπτή ειδοποίηση για την ένταξή του στην ΔΕΚ.
<b>Επικοινωνία με τον Δανειολήπτη</b>	
<b>Στάδιο 2</b>	Ο δανειολήπτης οφείλει να προσκομίσει στην HPC, εντός 15 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της έγγραφης ειδοποίησης του Σταδίου 1, πλήρως συμπληρωμένη και υπογεγραμμένη την «Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση» (Τ.Ο.Κ) καθώς και τα επιπλέον δικαιολογητικά που αναφέρονται στο έντυπο «Δικαιολογητικά Φυσικών Προσώπων για Αξιολόγηση της Οικονομικής Κατάστασης». Η HPC μπορεί να αναζητήσει πρόσθετα στοιχεία/πληροφορίες για την οικονομική κατάσταση των δανειοληπτών και από άλλες νόμιμες πηγές, υπό την επιφύλαξη τήρησης των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας.
<b>Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών</b>	
<b>Στάδιο 3</b>	Με βάση τα στοιχεία του Σταδίου 2, η HPC αξιολογεί την οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη, προκειμένου να του προτείνει την προσφορότερη γι' αυτόν λύση, αφού λάβει υπόψη το συνολικό ύψος και την φύση των χρεών του, την τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής, το ιστορικό οικονομικής συμπεριφοράς του καθώς και την προβλεπόμενη ικανότητα αποπληρωμής συνεκτιμώντας και τις Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης.
<b>Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων</b>	
<b>Στάδιο 4</b>	Βάσει της αξιολόγησης του Σταδίου 3, η HPC προτείνει, εντός 2μηνών από την παραλαβή της

<p><b>Πρόταση της κατάλληλης λύσης ρύθμισης</b></p>	<p>απαιτούμενης πληροφόρησης από τον δανειολήπτη, την λύση που εκτιμά ως πιο κατάλληλη για κάθε περίπτωση. Ο δανειολήπτης, εντός προθεσμίας 15 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της πρότασης, ενημερώνει εγγράφως την HPC σχετικά με την συναίνεση ή την άρνησή του στην προτεινόμενη λύση ή την αντιπρότασή του. Σε περίπτωση υποβολής αντιπρότασης, η HPC την αξιολογεί μέσα σε 1 μήνα από την παραλαβή της. Εφόσον η αντιπρόταση δεν γίνει αποδεκτή, η HPC δύναται να επαναφέρει την αρχική της πρόταση, είτε να υποβάλει νέα πρόταση, η οποία είναι και η τελική.</p>
<p><b>Κατηγοριοποίηση ως Μη Συνεργάσιμος</b></p>	<p>Αν παρέλθουν από τον δανειολήπτη άπρακτες οι οριζόμενες, κατά το Στάδιο 2 και της διαδικασίας, προθεσμίες η HPC θα αποστείλει εντός 15 ημερολογιακών ημερών από την παρέλευσή τους, προειδοποιητική επιστολή για την προοπτική και τις συνέπειες του χαρακτηρισμού ως «Μη συνεργάσιμου δανειολήπτη».</p> <p>Σε περίπτωση που ο δανειολήπτης δεν ανταποκριθεί, εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών, στην πρόκληση για προσκόμιση των απαιτούμενων οικονομικών στοιχείων του Σταδίου, η HPC οφείλει να τον χαρακτηρίσει ως «Μη Συνεργάσιμος» ενημερώνοντας τον εγγράφως, εντός 15 ημερολογιακών ημερών από την κατηγοριοποίησή του και δικαιούται να ασκήσει όλα τα νόμιμα και συμβατικά της δικαιώματα για την είσπραξη των απαιτήσεών της, Σημειώνεται ότι, ακόμη και στην περίπτωση του δανειολήπτη που δεν κατηγοριοποιείται (κατά τους ορισμούς του Κώδικας Δεοντολογίας) ως «Μη Συνεργάσιμος», η HPC (υπό τον όρο της δέουσας ολοκλήρωσης ενεργειών που απαιτούνται στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας) δύναται να δρομολογεί τις νόμιμες ενέργειες για την ικανοποίηση των απαιτήσεών της.</p>
<p><b>Στάδιο 5</b></p> <p><b>Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων</b></p>	<p>Κάθε δανειολήπτης ο οποίος έχει χαρακτηριστεί ως Μη Συνεργάσιμος, δύναται να υποβάλει έγγραφη ένσταση, μέσω του «Τυποποιημένου Εγγράφου Ενστάσεων», επί της διαδικασίας του Κώδικα Δεοντολογίας που οδήγησε στον χαρακτηρισμό του, εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της σχετικής έγγραφης ενημέρωσής του. Η απόφαση της ανεξάρτητης Επιτροπής Ενστάσεων, που έχει συγκροτήσει η HPC προς τον σκοπό αυτό, γνωστοποιείται εγγράφως στον δανειολήπτη εντός 2 μηνών από την ημερομηνία υποβολής της ένστασης. Η δυνατότητα προσφυγής στη Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων παρέχεται μόνο μία φορά.</p>

### 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 : TEIPEΣΙΑΣ ΑΕ, που εδρεύει στην οδό Αλαμάνας 2, 15 125 Μαρούσι, τηλ. 210-36-76-700, [www.tiresias.gr](http://www.tiresias.gr)

### 5. Φορείς Συμβουλευτικής Συνδρομής

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

### 6. Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας

<p><b>Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας</b></p>	<p>Τα παρακάτω « Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας» έχουν οριστεί από την HPC για τη διεξαγωγή της επικοινωνίας με τους δανειολήπτες ειδικά για τις ανάγκες εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Τηλεφωνική Γραμμή Εξυπηρέτησης</b> σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας: <b>212 212 3042</b></li> <li>• <b>Γραμμή Fax</b> σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας: <b>212 212 3298</b></li> <li>• <b>Ηλεκτρονική Διεύθυνση</b> σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας: <b><a href="mailto:hpc@post-credit.gr">hpc@post-credit.gr</a></b></li> </ul>
--	--