

## Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς Δανειολήπτες (Φυσικά Πρόσωπα) με οικονομικές δυσχέρειες

όπως προβλέπεται στον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013 όπως ισχύει

### 1. Βασικές έννοιες και ορισμοί

<b>Δάνειο</b>	<p>Νοείται κάθε οφειλή που απορρέει από πιστοδότηση οποιασδήποτε μορφής έναντι ιδρύματος που εφαρμόζει τον Κώδικα Δεοντολογίας.</p>
<b>Συνεργάσιμος Δανειολήπτης</b>	<p>Ορίζεται ως ο Δανειολήπτης ο οποίος έναντι των δανειστών του:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• συναινεί σε διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης αναδιάρθρωσης με το δανειστή, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας.</li> </ul>
<b>Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης</b>	<p>Κάθε Δανειολήπτης που δεν εμπίπτει στον ανωτέρω ορισμό του Συνεργάσιμου Δανειολήπτη.</p>
<b>Λύση Ρύθμισης</b>	<p>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.</p>
<b>Λύση Οριστικής Διευθέτησης</b>	<p>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.</p>
<b>Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης</b>	<p>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.</p>



### 3. Συνοπτική Περιγραφή Πιθανών Λύσεων Ρύθμισης/Οριστικής Διευθέτησης

Πιθανές Προτεινόμενες Λύσεις Ρύθμισης	
<b>1. Μειωμένες δόσεις</b>	Παρέχεται η διευκόλυνση για μείωση του ύψους των μηνιαίων καταβολών έναντι των συμβατικών τοκοχρεωλυτικών δόσεων (το νέο ποσό δόσης ενδέχεται να είναι μεγαλύτερο ή μικρότερο από το ποσό δόσης το οποίο θα αντιστοιχούσε σε ρύθμιση μόνο των τόκων) για καθορισμένη βραχυπρόθεσμη περίοδο.
<b>2. Αναβολή Πληρωμής Δόσης/Δόσεων</b>	Παρέχεται, η δυνατότητα στο δανειολήπτη να μεταφέρει χρονικά μία ή/και περισσότερες δόση/δόσεις του χρηματοπιστωτικού του προϊόντος, χωρίς περαιτέρω δυσμενείς συνέπειες στην κατάσταση του λογαριασμού του.
<b>3. Μείωση επιτοκίου</b>	Παρέχεται η δυνατότητα μόνιμης ή προσωρινής ολικής μείωσης συμβατικού ή/και υπερήμερου επιτοκίου κατά περίπτωση.
Πιθανές Προτεινόμενες Λύσεις Οριστικής Διευθέτησης	
<b>1. Μερική Διαγραφή Χρέους</b>	Προβλέπεται η οριστική διαγραφή μέρους της συνολικής απαίτησης του ιδρύματος, ώστε να διαμορφωθεί σε ύψος, που εκτιμάται ότι είναι δυνατό να εξυπηρετηθεί/αποπληρωθεί ομαλά είτε σε δόσεις είτε εφάπαξ.

### 4. Προσωπικά Δεδομένα

<b>Διαβίβαση</b>	Φορείς στους οποίους ενδέχεται να μεταβιβάζονται στοιχεία που αφορούν σε ληξιπρόθεσμες οφειλές, αποτελούν εκτός της συνεργαζόμενης Εταιρείας υπηρεσιών επικοινωνίας First Data Hellas και οι κατωτέρω Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών: <ul style="list-style-type: none"> <li>• E-Value Εταιρεία Ενημέρωσης Οφειλετών Μ.Ε.Π.Ε., <b>Διεύθυνση:</b> 23ο χλμ. ΕΟ Αθηνών-Λαμίας Τ.Κ. 14565 Άγιος Στέφανος, <b>Τηλ.:</b> 210-81 98 800, <b>Fax:</b> 210-62 16 038 <b>e-mail:</b> <a href="mailto:credit-m@evalue.gr">credit-m@evalue.gr</a></li> <li>• CVM - Customer Value Management, <b>Διεύθυνση:</b> Ισμήνης 59, Τ.Κ. 17675 Καλλιθέα, <b>Τηλ.:</b> 210-94 68 441, <b>Fax:</b> 210-94 80 561, <b>e-mail:</b> <a href="mailto:info@customervaluemanagement.gr">info@customervaluemanagement.gr</a></li> </ul>
<b>Τήρηση Αρχείου</b>	Η ελάχιστη χρονική περίοδος τήρησης στοιχείων προβλέπεται για 6 έτη από την παραλαβή τους.
<b>Δικαιώματα Υποκειμένων</b>	Κάθε υποκείμενο δεδομένων διατηρεί τα δικαιώματα ενημέρωσης, πρόσβασης και αντίρρησης, όπως αυτά προβλέπονται από τα Άρθρα 11-13 του Ν.2472/1997, όπως αυτός ισχύει.

### 5. Ενδεικτική Γνωστοποίηση Φορέων Συμβουλευτικής Συνδρομής και Εξωδικαστικής Διαμεσολάβησης

<b>Συνήγορος του Καταναλωτή</b>	<b>Διεύθυνση:</b> Λεωφόρος Αλεξάνδρας 144, Τ.Κ. 114 71, Αθήνα, <b>Τηλ.:</b> 210-64 60 862, 210-64 60 814, 210-64 60 612, 210-64 60 734, 210-64 60 458, <b>Fax.:</b> 210-64 60 414, <b>e-mail:</b> <a href="mailto:grammateia@synigoroskatanaloti.gr">grammateia@synigoroskatanaloti.gr</a>
<b>Διαπιστευμένοι Διαμεσολαβητές</b>	Μητρώο Διαπιστευμένων Διαμεσολαβητών του Άρθρου 7 του Ν.3898/2010 προσβάσιμο στον ιστοχώρο <a href="http://www.diamesolavisi.gov.gr/sites/default/files/pinakas_diapisteumenwn_diamesolavitwn.pdf">http://www.diamesolavisi.gov.gr/sites/default/files/pinakas_diapisteumenwn_diamesolavitwn.pdf</a>

## 6. Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων

<b>Ένσταση</b>	Δικαίωμα ένστασης επί της κατάταξης σε καθεστώς Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη μέσω κατάθεσης σχετικού «Τυποποιημένου Εγγράφου Ενστάσεων» και προσκόμιση τυχόν επικαροποιημένων συνοδευτικών δικαιολογητικών. Βάσει του Κώδικα Δεοντολογίας όπως αυτός ισχύει, η δυνατότητα προσφυγής στη Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων παρέχεται υποχρεωτικά μόνο μια φορά μετά από κάθε εφαρμογή της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων.
<b>Εξέταση</b>	Ειδική τριμελής Επιτροπή Εξέτασης Ενστάσεων επιλαμβάνεται της ένστασης και βάσει των διαθέσιμων πληροφοριών και δεδομένων αποφαινεται επ' αυτής με έγγραφη και δεόντως αιτιολογημένη απόφαση.
<b>Απάντηση</b>	Προωθείται μέσω συστημένης αλληλογραφίας η ανωτέρω απόφαση μαζί με σχετική ενημέρωση επί ενδεχόμενων επόμενων ενεργειών, το αργότερο εντός 3 μηνών από την κατάθεση της ένστασης.

## 7. Σημαντική Ενημέρωση

<b>Αναγκαιότητα Συνεργασίας</b>  <b>Ενδεχόμενες Επιπτώσεις μη συνεργασίας</b>	Επισημαίνεται ιδιαίτερα ότι η επιτυχής κατάληξη στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας προϋποθέτει πνεύμα αμοιβαίας δέσμευσης με στόχο την ενίσχυση του κλίματος εμπιστοσύνης μέσω της έγκαιρης και ειλικρινούς ανταλλαγής αναγκαίας πληροφόρησης. <ul style="list-style-type: none"> <li>Σε περίπτωση επίδειξης πνεύματος μη συνεργασίας και επακόλουθης ένταξης σε καθεστώς Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη, σύμφωνα τόσο με τους ανωτέρω ορισμούς όσο και με την ανωτέρω Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων, υφίσταται σοβαρός κίνδυνος αποκλεισμού του Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη από ειδικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας (π.χ. Ν.3869/2010) ή/και άλλων πλεονεκτημάτων των οποίων ο δανειολήπτης μπορεί να τύχει αν συνεργαστεί για την εξεύρεση κατάλληλης λύσης (π.χ. αποχή του ιδρύματος από περαιτέρω δικαστικές ενέργειες διαδικασιών αναγκαστικής εκτέλεσης).</li> <li>Επιπλέον, διατηρείται το δικαίωμα ενεργοποίησης νομικής/δικαστικής διαδικασίας, ενώ ο Δανειολήπτης εξακολουθεί να παραμένει υπόχρεος για οποιοδήποτε τυχόν ανεξόφλητο υπόλοιπο το οποίο συνεχίζει να εκτοκίζεται βάσει των αρχικώς συμφωνηθέντων όρων της σύμβασης και της ισχύουσας νομοθεσίας.</li> </ul>
<b>Πολλαπλές οφειλές στο ίδιο ίδρυμα</b>	Σε περίπτωση που αυτό κριθεί σκόπιμο ή ο οφειλέτης αιτηθεί προς τούτο, υπάρχει η δυνατότητα εξέτασης ενιαίας λύσης ρύθμισης για όλες τις οφειλές ανεξαρτήτως προέλευσης και τύπου σύμβασης του χρηματοδοτικού προϊόντος.
<b>Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας</b>	Αποκλειστική <b>Τηλεφωνική Γραμμή Ενημέρωσης</b> σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας: <b>210-62 44 745</b> Αποκλειστική <b>Τηλεφωνική Γραμμή Fax</b> σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας: <b>210-62 44 723</b> Αποκλειστική <b>Ηλεκτρονική Διεύθυνση</b> σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας: <b>codeinfo@credit-m.gr</b>
<b>Εγγυητής</b>	Για τους σκοπούς του Κώδικα, κάθε διάταξη εφαρμοστέα επί οφειλέτη υπό καθεστώς καθυστέρησης άνω των 60 ημερών, νοείται ότι εφαρμόζεται και επί του ενεχόμενου ως εγγυητή.
<b>Αναζήτηση Πρόσθετων Στοιχείων</b>	Η Credit M δικαιούται να αναζητήσει πρόσθετα στοιχεία και πληροφορίες από άλλες πηγές συλλογής επαρκούς, πλήρους και ακριβούς πληροφόρησης πλην του δανειολήπτη, σχετικά με τα οικονομικά δεδομένα αυτού, προκειμένου να αξιολογεί την καταλληλότητα εναλλακτικών λύσεων ρύθμισης/οριστικής διευθέτησης, υπό την επιφύλαξη τήρησης των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας.
<b>Δήλωση Αποποίησης Ευθύνης</b>	<b>Η αξιολόγηση αιτήσεων στα πλαίσια της ανωτέρω διαδικασίας, δεν διασφαλίζει την εκ των προτέρων επιτυχή ολοκλήρωση και συμφωνία επί των πιθανών προτεινόμενων Λύσεων Ρύθμισης/Οριστικής Διευθέτησης.</b>