



Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς Δανειολήπτες με Οικονομικές Δυσχέρειες

Κώδικας Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013

Το παρόν έντυπο σκοπό έχει να παρέχει πληροφόρηση και διευκρινήσεις 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.

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.

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 και οι απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη που έχει υποβάλει αίτηση υπαγωγής στο Ν. 3869/ 2010, για την οποία έχει ορισθεί δικάσιμος, εκτός αν με πρωτοβουλία του δανειολήπτη υποβληθεί στην Εταιρεία η απαιτούμενη κατά τις απαιτήσεις του Κώδικα, πληροφόρηση για την αξιολόγηση της ικανότητας αποπληρωμής των οφειλών του, οπότε και η απαίτηση εντάσσεται στο οικείο στάδιο της Δ.Ε.Κ.

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

1. Κώδικας Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013

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

Τον Αύγουστο του 2016 εκδόθηκε ο Αναθεωρημένος Κώδικας Δεοντολογίας με απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων της Τράπεζας της Ελλάδος (195/1/29.07.2016, ΦΕΚ Β' 2376).

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

2. Συνεργάσιμος Δανειολήπτης

Ένας δανειολήπτης είναι συνεργάσιμος έναντι των δανειστών του όταν:

(α) παρέχει πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας στους δανειστές ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό τους (π.χ. αριθμούς σταθερού, κινητού τηλεφώνου και τηλεομοιοτυπίας, ηλεκτρονική διεύθυνση, διεύθυνση κατοικίας και εργασίας) και προβαίνει σε ορισμό συγγενικού ή φιλικού προσώπου, ως αντικλήτου επικοινωνίας για κάθε περίπτωση που ο ίδιος δεν είναι διαθέσιμος,

(β) είναι διαθέσιμος σε επικοινωνία με τον δανειστή ή με όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό αυτού και ανταποκρίνεται με ειλικρίνεια και σαφήνεια, σε κλήσεις και επιστολές του δανειστή ή όποιου ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του, αυτοπροσώπως είτε διά του αντικλήτου του, με κάθε πρόσφορο τρόπο, εντός 15 εργάσιμων ημερών,

(γ) προβαίνει αυτοπροσώπως είτε διά του αντικλήτου του σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών προς το δανειστή ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του, 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 ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του,

(δ) προβαίνει αυτοπροσώπως είτε διά του αντικλήτου του, σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών, προς το δανειστή ή όποιον ενεργεί για λογαριασμό του, οι οποίες θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στην μελλοντική οικονομική του κατάσταση, εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα περιέλθουν σε γνώση του (π.χ. πλήρωση προϋποθέσεων λήψης επιδόματος, εμφάνιση νέων περιουσιακών στοιχείων που θα περιέλθουν στην κυριότητά του (κληρονομιά κλπ), απώλεια κυριότητας περιουσιακών στοιχείων, ανακοινώσεις απόλυσης, καταγγελίες μισθώσεων, εξαγορά ασφαλιστικών προϊόντων, κέρδη οποιασδήποτε μορφής κλπ), και

(ε) συναινεί σε διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης αναδιάρθρωσης με το δανειστή ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4224/2013.

3. Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης

Κατά την αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων του δανειολήπτη λαμβάνεται υπόψη σύμφωνα με τον Κώδικα, μεταξύ άλλων πηγών πληροφόρησης, και το επίπεδο των «**εύλογων δαπανών διαβίωσης**». Ο υπολογισμός των εύλογων δαπανών διαβίωσης στηρίζεται στα στοιχεία της στατιστικής Έρευνας Οικογενειακών Προϋπολογισμών (ΕΟΠ) που διενεργείται κάθε χρόνο από την Ελληνική Στατιστική Υπηρεσία (<http://www.efpolis.gr>)

Οι πιο βασικές δαπάνες που περιλαμβάνονται ενδεικτικά στον υπολογισμό είναι οι δαπάνες διατροφής, οι δαπάνες ένδυσης και υπόδησης, οι δαπάνες που σχετίζονται με την κατοικία, τα έξοδα κίνησης, συντήρησης και επισκευής μεταφορικών μέσων, οι δαπάνες χρήσης αστικών και υπεραστικών μέσων μαζικής μεταφοράς, δαπάνες που σχετίζονται με την επισκευή και τη συντήρηση των διαρκών αγαθών οικιακής χρήσης, τα αγαθά για τη συνήθη οικιακή κατανάλωση, δαπάνες σχετικά με την ενημέρωση και τη μόρφωση οι δαπάνες υπηρεσιών τηλεφωνίας και ταχυδρομικών υπηρεσιών, δαπάνες ειδών και υπηρεσιών υγείας, δαπάνες υπηρεσιών εκπαίδευσης, δαπάνες υπηρεσιών κοινωνικής προστασίας, δαπάνες για λουπές οικονομικές υπηρεσίες (αμοιβές φοροτεχνικών, διοικητικά τέλη, αμοιβές δικηγόρων, αμοιβές συμβολαιογράφων, συνδρομές σε επαγγελματικά σωματεία, ενώσεις, κ.τ.λ.).

Κάθε νοικοκυριό αντιμετωπίζεται ως μια ξεχωριστή περίπτωση με διαφορετικές ανάγκες ανάλογα με τη σύνθεση του. Οι εύλογες δαπάνες διαβίωσης δηλώνονται στο έντυπο της «Τυποποιημένης Κατάστασης Οικονομικής Πληροφόρησης».

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

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.

Από τη Δ.Ε.Κ. εξαιρούνται:

- α) συμβάσεις που έχουν καταγγελθεί πριν από την 01/01/2015,
- β) απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη που έχει υποβάλει αίτηση υπαγωγής στο ν.3869/2020 για την οποία έχει οριστεί δικάσιμος,
- γ) απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη, κατά του οποίου τρίτοι πιστωτές έχουν κινήσει δικαστικές ενέργειες για την εξασφάλιση των προς αυτούς χρεών,
- δ) απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη, ο οποίος έχει ήδη τεθεί σε καθεστώς εκκαθάρισης.

Στη Δ.Ε.Κ. υπάγονται:

- α) Δανειολήπτες φυσικά πρόσωπα ιδιώτες/ελεύθεροι επαγγελματίες/ ατομικές επιχειρήσεις.
- β) Νομικά Πρόσωπα: Πολύ μικρές επιχειρήσεις με ετήσιο κύκλο εργασιών κατά τα τρία (3) τελευταία έτη που δεν υπερβή κατά μέσο όρο το ποσό € 1.000.000.

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.

Σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2014 εφαρμόζονται τα ακόλουθα πέντε (5) Στάδια Δ.Ε.Κ. κατά τον χειρισμό των δανειοληπτών:

Στάδιο 1: Επικοινωνία με τον δανειολήπτη

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 άληκτο 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.

Για την πληρέστερη ενημέρωση επί της Δ.Ε.Κ παρέχεται στο δανειολήπτη ενημερωτικό υλικό σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή μέσω:

- ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟΥ ΦΥΛΛΑΔΙΟΥ ΠΡΟΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ ΜΕ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΥΣΧΕΡΕΙΕΣ
- Του διαδικτυακού τόπου της Quant (www.qquant.gr)
- Των ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΗΜΕΙΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
-

Για οποιαδήποτε διευκρίνιση ή παροχή περαιτέρω ενημέρωσης ή καθοδήγησης σε οποιοδήποτε στάδιο της Δ.Ε.Κ. ο δανειολήπτης δύναται να απευθύνεται στο ειδικό σημείο επικοινωνίας της Εταιρίας, επί της Παραδείσου 16 Μαρούσι, Τ.Κ 151 25, Τηλ.: +30 216 0002000, Fax: +30 216 0002090 και E-Mail: info@qquant.gr.

Στάδιο 2: Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών από τον δανειολήπτη

Στο πλαίσιο εφαρμογής της Δ.Ε.Κ. ο δανειολήπτης απαιτείται να παράσχει πληροφορίες και να προσκομίσει στοιχεία/δικαιολογητικά, αναγκαία, για την επιβεβαίωση των πληροφοριών που υποβάλλονται. Συγκεκριμένα:

Αν είναι Φυσικό Πρόσωπο (ιδιώτης/ελεύθερος επαγγελματίας/ατομική επιχείρηση) πρέπει να συμπληρώσει το Έντυπο της «**Τυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασης**» (Τ.Ο.Κ.), συνοδευόμενο από τα απαραίτητα δικαιολογητικά.

Αν είναι Νομικό Πρόσωπο πρέπει να συμπληρώσει το Έντυπο «**Οικονομική Κατάσταση Επιχείρησης**» συνοδευόμενο από τα απαραίτητα δικαιολογητικά.

Σε περίπτωση που στο δάνειο ενέχονται συνοφειλέτες ή/και εγγυητές αντίστοιχα στοιχεία υποβάλλονται και για αυτούς.

Τα ανωτέρω έντυπα καθώς και τα απαραίτητα για κάθε περίπτωση στοιχεία/δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν είναι διαθέσιμα στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.qquant.gr και στο σημείο επικοινωνίας της Εταιρίας Παραδείσου 16, 15125 Μαρούσι.

Στάδιο 3: Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων

Κατά το στάδιο αυτό αξιοποιείται η πληροφόρηση που παρασχέθηκε σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Στάδιο 2, ώστε να εκτιμηθούν οι πραγματικές συνθήκες και να προταθούν οι πιθανές λύσεις που ταιριάζουν σε κάθε περίπτωση. Εφόσον ο δανειολήπτης είναι **Φυσικό Πρόσωπο** (ιδιώτης/ελεύθερος επαγγελματίας/ατομική επιχείρηση) λαμβάνεται υπόψη, σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας και το επίπεδο των «**Εύλογων Δαπανών Διαβίωσης**» και εξετάζεται αν ανήκει σε «**Κοινωνικά Ευπαθείς Ομάδες**»

Στην αξιολόγηση λαμβάνονται υπόψη:

- η περιουσιακή κατάσταση του δανειολήπτη,
- η τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη, λαμβάνοντας υπόψη σε κάθε περίπτωση το συνολικό ύψος και τη φύση των χρεών του δανειολήπτη περιλαμβανομένων τυχόν οφειλών του έναντι άλλων ιδρυμάτων ή φορολογικών ή άλλων δημοσίων αρχών ή ασφαλιστικών φορέων,
- το ιστορικό οικονομικής συμπεριφοράς του δανειολήπτη και
- η μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής των οφειλών εκ μέρους του δανειολήπτη μέχρι τη λήξη της περιόδου ρύθμισης.

Καθ' όλη τη διαδικασία αξιολόγησης, καταβάλλεται κάθε προσπάθεια καλής συνεργασίας με τον δανειολήπτη προκειμένου να προσδιοριστεί η ικανότητα αποπληρωμής, με στόχο την πρόταση των κατάλληλων λύσεων γι' αυτόν.

Στάδιο 4: Πρόταση κατάλληλης λύσης

Μετά την ανωτέρω αξιολόγηση παρέχει, προς τον δανειολήπτη που θεωρείται συνεργάσιμος, πρόταση μιας ή περισσότερων εναλλακτικών λύσεων ρύθμισης με ανάλυση όλων των σχετικών όρων, προκειμένου αυτός να κατανοήσει την πρόταση ή και τις διαφορές τόσο μεταξύ των εναλλακτικά προτεινόμενων λύσεων, σε περίπτωση που υφίστανται περισσότερες από μία, όσο και μεταξύ των υφιστάμενων και νέων όρων αποπληρωμής των οφειλών του.

Ο χρόνος παράδοσης της πρότασης δεν μπορεί να υπερβεί τους τέσσερις (4) μήνες, με χρονική αφετηρία την παραλαβή της Τ.Ο.Κ.

Μετά την παρουσίαση της πρότασης μιας ή περισσότερων εναλλακτικών λύσεων ρύθμισης οι οποίες μπορούν να κατηγοριοποιηθούν ως εξής:

- **Λύσεις Ρυθμίσεως:** Τροποποίηση της υφιστάμενης συμβάσεως ή αναδιάρθρωση υφιστάμενου δανεισμού.
- **Λύσεις οριστικής διευθέτησεως:** Οριστική εξόφληση ή οριστική τακτοποίηση των οφειλών με οιονδήποτε άλλο τρόπο, όπως, ενδεικτικώς, εφάπαξ καταβολή ή άλλη ισοδύναμου αποτελέσματος μεταβίβαση ή και ρευστοποίηση περιουσίας, λαμβάνοντας υπ' όψιν τυχόν περιορισμούς της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας.

Ο δανειολήπτης **οφείλει να ανταποκριθεί εγγράφως εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών**, προκειμένου είτε να συναινέσει, είτε να αντιπροτείνει εναλλακτική λύση, είτε να αρνηθεί την πρόταση.

Σε περίπτωση υποβολής αντιπρότασης, αυτή αξιολογείται και εντός δυο (2) μηνών από την παραλαβή της η Quant είτε συναινεί, είτε απαντά εγγράφως στον δανειολήπτη ότι την απορρίπτει και παραμένει στην αρχική της πρόταση, είτε υποβάλλει νέα πρόταση, η οποία είναι και τελική.

Σε περίπτωση που ο δανειολήπτης δεν ανταποκριθεί στην πρόταση (αρχική ή κατόπιν αξιολόγησης αντιπρότασης) εντός του προβλεπόμενου χρόνου (15 εργάσιμες μέρες) ο δανειολήπτης χαρακτηρίζεται ως **«Μη Συνεργάσιμος»**. Η Δ.Ε.Κ. ολοκληρώνεται και η Quant δικαιούται να προβεί σε όλες τις νόμιμες ενέργειες για την αναγκαστική είσπραξη της οφειλής.

Στάδιο 5: Διαδικασία εξέτασης ενστάσεων

Αν ο δανειολήπτης λάβει έγγραφη ενημέρωση από την Quant ότι έχει χαρακτηριστεί ως «Μη Συνεργάσιμος» μπορεί να υποβάλει ένσταση συμπληρώνοντας και καταθέτοντας το «Τυποποιημένο Έγγραφο» και λαμβάνοντας σχετική βεβαίωση παραλαβής.

Η δυνατότητα υποβολής ένστασης παρέχεται μόνο μια φορά μετά από κάθε εφαρμογή της Δ.Ε.Κ.

Η Ένσταση εξετάζεται από την ανεξάρτητη **Επιτροπή Ενστάσεων** της Quant η οποία έχει συγκροτηθεί για το σκοπό αυτό. Η τελική 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.

5. Ενδεικτικά Προτεινόμενες Λύσεις

Οι πιθανές προτεινόμενες λύσεις μπορούν να κατηγοριοποιηθούν ως εξής:

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.

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.

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.

6. Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων

Ο δανειολήπτης που χαρακτηρίζεται ως «**Μη Συνεργάσιμος**» μπορεί να υποβάλει ένσταση συμπληρώνοντας και καταθέτοντας το «Τυποποιημένο Έγγραφο» και λαμβάνοντας σχετική βεβαίωση παραλαβής.

Η δυνατότητα υποβολής ένστασης παρέχεται μόνο μια φορά μετά από κάθε εφαρμογή της Δ.Ε.Κ.

Η Ένσταση εξετάζεται από την ανεξάρτητη **Επιτροπή Ενστάσεων** της Quant 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.

7. Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης

Η κατηγοριοποίηση ενός δανειολήπτη ως «μη συνεργάσιμου» συνεπάγεται τον κίνδυνο εκπλειστηριασμού της κύριας κατοικίας, καθώς και την εξαίρεση από τις ευεργετικές διατάξεις α) του Ν. 3869/2010, ως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, για τη ρύθμιση οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων και β) του Ν. 4354/2015, ως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, για τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων δανείων, στο πλαίσιο του οποίου, σε περίπτωση μεταβίβασης των απαιτήσεων, δεν μπορεί να χειροτερεύσει η ουσιαστική και δικονομική θέση, ούτε να μεταβληθούν μονομερώς οι όροι ρύθμισης/οριστικής διευθέτησης που θα συμφωνηθούν με την Εταιρία στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ.

Ο δανειολήπτης ενημερώνεται εγγράφως για την κατηγοριοποίηση του ως μη συνεργάσιμος εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την απόφαση και δύναται να υποβάλει ένσταση συμπληρώνοντας και καταθέτοντας το «Τυποποιημένο Έγγραφο» και λαμβάνοντας σχετική βεβαίωση παραλαβής.

8. 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 ή οποιουδήποτε 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).

9. Κοινωνικά Ευπαθείς Ομάδες

Στις κοινωνικά ευπαθείς ομάδες δανειοληπτών (με ειδικά προβλήματα υγείας) 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.

10. Προσωπικά Δεδομένα

Τα προσωπικά δεδομένα των δανειοληπτών φυσικών προσώπων (περιλαμβανομένων και των τυχόν ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων) αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας σύμφωνα με το Ν. 2472/97, όπως αυτός εκάστοτε ισχύει.

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 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, τηλ. 210 367 6700), 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 όσο χρόνο απαιτείται από ισχύον νόμο – κανονιστικό πλαίσιο.

Η QQUANT MASTER SERVICER είναι πάντα στη διάθεση κάθε δανειολήπτη προκειμένου να τον βοηθήσει και να τον υποστηρίξει σε όλη τη διάρκεια της διαδικασίας.
