

Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς Δανειολήπτες με οικονομικές δυσχέρειες (Φυσικά Πρόσωπα ιδιώτες/ελεύθεροι επαγγελματίες/ατομικές επιχειρήσεις και Νομικά Πρόσωπα)

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

1. Βασικές έννοιες και ορισμοί

Δάνειο	Νοείται κάθε οφειλή που απορρέει από πιστοδότηση οποιασδήποτε μορφής έναντι του ιδρύματος.
Συνεργάσιμος Δανειολήπτης	Ορίζεται ως ο δανειολήπτης ο οποίος έναντι των δανειστών του: - παρέχει πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας στους δανειστές (π.χ. αριθμό τηλεφώνου, ηλεκτρονική διεύθυνση κ.λπ.) 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 (π.χ. απώλεια κυριότητας περιουσιακών στοιχείων, ανακοίνωση απόλυσης κ.λπ.) 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	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 αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις «εύλογες δαπάνες διαβίωσης», παρακαλούμε όπως επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (www.hba.gr) και την ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Χρηματοπιστωτικού Τομέα και Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Γ.Γ.Χ.Τ.Δ.Ι.Χ.) του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών (www.keyd.gov.gr/orismo_synergasimosdan-2/).

2. Εξαιρέσεις

- Απαιτήσεις από συμβάσεις που έχουν ήδη καταγγελλθεί πριν από την 01/01/2015 ή οι απαιτήσεις από συμβάσεις που έχουν καταγγελλθεί μετά την 01/01/2015 και για τις οποίες έχει εφαρμοσθεί ήδη μία φορά η Δ.Ε.Κ.
- Οι απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη που δεν υπερβαίνουν ως συνολικό άθροισμα σε επίπεδο ιδρύματος κανένα από τα παρακάτω όρια:
 - το ποσό των € 1.000, σε περίπτωση δανειοληπτών φυσικών προσώπων ή
 - το ποσό των € 5.000, σε περίπτωση δανειοληπτών νομικών προσώπων – πολύ μικρών επιχειρήσεων.
- Οι απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη νομικού προσώπου που δεν αποτελεί «πολύ μικρή επιχείρηση» (δηλ. εφόσον ο ετήσιος κύκλος εργασιών του δανειολήπτη κατά τα τελευταία 3 φορολογικά έτη υπερβαίνει κατά μέσο όρο το ποσό του € 1.000.000).

Περαιτέρω, το ίδρυμα δεν υποχρεούται να εκκινήσει τη Δ.Ε.Κ. ή δύναται να αναστείλει ή αναστέλλει την ήδη εκκινήθείσα Δ.Ε.Κ., αν μεσολαβήσει οποιοδήποτε από τα ακόλουθα γεγονότα (Ενότητα Γ2 του Κώδικα):

- 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 στον 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.

3. Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων και Επικοινωνία

Στάδιο 1 Επικοινωνία	• Οφειλή σε καθυστέρηση άνω των 30 ημερολογιακών ημερών: Το ίδρυμα αποστέλλει Ειδοποίηση (με συστημένη επιστολή) εντός των επόμενων 15 ημερολογιακών ημερών σχετικά με την ένταξη του δανειολήπτη στη Δ.Ε.Κ., εσωκλείοντας το παρόν “Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς Δανειολήπτες με οικονομικές δυσχέρειες”. Πέραν των σχετικών πληροφοριών που θα περιλαμβάνει η συγκεκριμένη Ειδοποίηση, το ίδρυμα θα καλεί τον δανειολήπτη να το ενημερώσει για την τρέχουσα οικονομική του κατάσταση, αποκλειστικά μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας του Κώδικα Δεοντολογίας (εφεξής η «Ψηφιακή Πλατφόρμα του Κώδικα Δεοντολογίας» ή η «Πλατφόρμα»), σύμφωνα με το άρθρο 39 του Ν. 4818/2021 και την κατ’ εξουσιοδότηση αυτού εκδοθείσα υπ’ αριθ. 145947 Κ.Υ.Α. (Φ.Ε.Κ., Τεύχος Β’, 5909/10.10.2023), εντός 15 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της Ειδοποίησης και θα τον ενημερώνει για τις συνέπειες της τυχόν μη ανταπόκρισής του. • Περίπτωση νέας καθυστέρησης για το ίδιο δάνειο: πραγματοποιείται επανάληψη της ανωτέρω επικοινωνίας μόνο αν έχει παρέλθει ένα έτος από την τελευταία αποστολή της. Περίπτωση παρέλευσης της προθεσμίας των 15 εργάσιμων ημερών χωρίς ανταπόκριση εκ μέρους του δανειολήπτη: Το ίδρυμα αποστέλλει εντός των επόμενων 15 ημερολογιακών ημερών με συστημένη αλληλογραφία ενημέρωση σχετικά με την ένταξή του σε καθεστώς Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη και το δικαίωμα του να υποβάλλει ένσταση για την ένταξη του στο εν λόγω καθεστώς.
Στάδιο 2 Αίτηση	Κατά το Στάδιο 2, απαιτείται ο δανειολήπτης να παράσχει πληροφορίες σχετικά με την τρέχουσα οικονομική του κατάσταση αποκλειστικά μέσω της Ψηφιακής Πλατφόρμας του Κώδικα Δεοντολογίας, σύμφωνα με το άρθρο 39 του Ν. 4818/2021 και την κατ’ εξουσιοδότηση αυτού εκδοθείσα υπ’ αριθ. 145947 Κ.Υ.Α. (Φ.Ε.Κ., Τεύχος Β’, 5909/10.10.2023). Συγκεκριμένα εάν ο δανειολήπτης είναι Φυσικό Πρόσωπο (ιδιώτης/ελεύθερος επαγγελματίας/ατομική επιχείρηση) ή Νομικό Πρόσωπο, καλείται, εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της σχετικής ειδοποίησης, να εισέλθει στην ψηφιακή πλατφόρμα του Κώδικα Δεοντολογίας στην οποία παρέχεται πρόσβαση μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr-ΕΥΠ) και του σχετικού συνδέσμου https://www.gov.gr/ipiresies/periouisia-kai-phorologia/diakheirise-orphelion/kodikas-deontologias (ενότητες: «Περιουσία και φορολογία» > «Διαχείριση οφειλών» > «Κώδικας Δεοντολογίας»), με χρήση των κωδικών - διαπιστευτηρίων της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. (taxisnet), προκειμένου να υποβάλει την προβλεπόμενη στο άρθρο 39 του Ν. 4818/2021 αίτηση μαζί με τις απαιτούμενες πληροφορίες και στοιχεία για την τρέχουσα οικονομική και περιουσιακή κατάστασή του, επιλέγοντας το πεδίο «Δημιουργία Νέας Αίτησης». Σημειώνεται ότι θα πρέπει να υποβληθεί διακριτή αίτηση ανά χαρτοφυλάκιο εκάστοτε Χρηματοπιστωτικού Ιδρύματος.
Στάδιο 3	Κατά το Στάδιο 3 αξιολογείται η οικονομική και περιουσιακή κατάσταση του δανειολήπτη βάσει όλων των οικονομικών και λοιπών στοιχείων που υποβλήθηκαν μέσω της Ψηφιακής Πλατφόρμας του Κώδικα Δεοντολογίας, αλλά και των δεδομένων που το ίδρυμα αντλεί από άλλες πηγές και βάσεις δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς, όπως η ΤΕΙΠΕΣΙΑΣ Α.Ε. ώστε να εκτιμηθεί κατά το δυνατόν πιο αντικειμενικά:

Αξιολόγηση	-εφόσον πρόκειται για δανειολήπτη φυσικό πρόσωπο 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, -εφόσον πρόκειται για δανειολήπτη νομικό πρόσωπο – πολύ μικρή επιχείρηση η εισπραξιμότητα των απαιτήσεων με βάση την τρέχουσα οικονομική κατάσταση και τις προοπτικές του δανειολήπτη και των εταίρων της επιχείρησης.
Στάδιο 4	- Αφού ολοκληρωθεί η αξιολόγηση του Σταδίου 3, το ίδρυμα ενημερώνει τον δανειολήπτη μέσω της Ψηφιακής Πλατφόρμας του Κώδικα Δεοντολογίας αλλά και εγγράφως, για μία ή περισσότερες Λύσεις Ρύθμισης ή/και Οριστικής Διευθέτησης που κρίθηκε/-αν ως καταλληλότερη/-ες για τον δανειολήπτη, εντός 2 μηνών από την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης. - Εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ενημέρωσή του για την προτεινόμενη λύση, ο δανειολήπτης πρέπει να ανταποκριθεί μέσω της Ψηφιακής Πλατφόρμας του Κώδικα Δεοντολογίας και να επιλέξει εάν: - θα αποδεχθεί την προτεινόμενη ή μία από τις προτεινόμενες λύσεις ή - θα αντιπροτείνει εναλλακτική λύση ή - θα απορρίψει την προτεινόμενη λύση. - Σε περίπτωση υποβολής αντιπρότασης από τον δανειολήπτη, το ίδρυμα προβαίνει σε αξιολόγηση της εν λόγω αντιπρότασης εντός 1 μηνός από την παραλαβή της και: - α) είτε συναινεί με την εν λόγω αντιπρόταση - β) είτε απορρίπτει την αντιπρόταση και παραμένει ενεργή η αρχική πρόταση, με τη βασική σχετική τεκμηρίωση - γ) είτε υποβάλει νέα πρόταση, η οποία θα είναι και η τελική. Εφόσον συντρέξει μία εκ των περιπτώσεων (β) ή (γ) ανωτέρω, ο δανειολήπτης πρέπει, εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ενημέρωσή του για την τελική πρόταση του ιδρύματος (η οποία θα περιλαμβάνει είτε διατήρηση της αρχικής του πρότασης ή νέα πρόταση), να επιλέξει μέσω της Πλατφόρμας μεταξύ αποδοχής ή απόρριψης αυτής. Σε περίπτωση αδυναμίας εξεύρεσης Λύσης Ρύθμισης ή/και Οριστικής Διευθέτησης, η Δ.Ε.Κ. ολοκληρώνεται και το ίδρυμα δικαιούται να προβεί σε όλες τις νόμιμες ενέργειες για την αναγκαστική είσπραξη της οφειλής.
Στάδιο 5	Κατά το Στάδιο 5, δανειολήπτης ο οποίος έχει κατηγοριοποιηθεί ως “Μη Συνεργάσιμος”, με βάση τους ανωτέρω ορισμούς και των όσων προβλέπονται στα προηγούμενα Στάδια, δύναται, με υποβολή σχετικού Τυποποιημένου Εντύπου Ενστάσεων, να προσφύγει στην Επιτροπή Εξέτασης Ενστάσεων του ιδρύματος (βλ. κατωτέρω σημείο 8. Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων).
Ένσταση	

Διευκρινίσεις επί της ανωτέρω διαδικασίας μπορούν να αναζητηθούν μέσω των Ειδικών Σημείων Επικοινωνίας (βλ. κατωτέρω σημείο 9), καθώς και στην επίσημη ιστοσελίδα www.cepal.gr

4. Συνοπτική Περιγραφή Πιθανών Λύσεων Ρύθμισης/Οριστικής Διευθέτησης

Η εταιρεία, ανταποκρινόμενη στις ανάγκες των πελατών να εξυπηρετήσουν τις οφειλές τους με τρόπο συμβατό με τις οικονομικές τους δυνατότητες, έχει αναπτύξει ένα ευρύ φάσμα λύσεων. Με βάση την αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων που υποβάλλονται μέσω της διαδικασίας, θα εξετάζονται ενδεικτικά οι εξής επιλογές:

Πιθανές Προτεινόμενες Λύσεις Ρύθμισης	
1. Μειωμένες δόσεις	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.
2. Μείωση επιτοκίου	Παρέχεται η δυνατότητα μόνιμης ή προσωρινής ολικής μείωσης συμβατικού ή/και υπερήμερου επιτοκίου κατά περίπτωση.
Πιθανές Προτεινόμενες Λύσεις Οριστικής Διευθέτησης	
1. Μερική Διαγραφή Χρέους	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.

5. Προσωπικά Δεδομένα

Διαβίβαση	Η Ceval Hellas Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες Μονοπρόσωπη Α.Ε.Α.Α.Π., ως υπεύθυνη επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων, δεν θα διαβιβάζει ή γνωστοποιεί τα Προσωπικά Δεδομένα των δανειοληπτών σε τρίτους, εκτός αν πρόκειται για: α) εταιρείες προς τις οποίες έχει αναθέσει μερικά ή ολικά την εκτέλεση, για λογαριασμό της, της επεξεργασίας των Προσωπικών Δεδομένων, σύμφωνα με το Νόμο, β) επιχειρήσεις/εταιρείες συνδεδεμένες προς αυτήν κατά την έννοια του άρθρου 42ε παρ. 5 του ν.2190/20, γ) διαβίβαση ή γνωστοποίηση, που επιβάλλεται από το νόμο ή δικαστική απόφαση και δ) διαβίβαση που
------------------	--

	επιβάλλεται για την εκτέλεση της σύμβασης ή για την είσπραξη των απαιτήσεων, σε περίπτωση μη εκπλήρωσης από τα υποκείμενα των συμβατικών τους υποχρεώσεων (όπως: διαβίβαση σε συνεργαζόμενους δικηγόρους και δικαστικούς επιμελητές, εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών).
Τήρηση Αρχείου	Η ελάχιστη χρονική περίοδος τήρησης στοιχείων προβλέπεται για 6 έτη από την παραλαβή τους.
Δικαιώματα Υποκειμένων	Κάθε υποκείμενο δεδομένων διατηρεί τα δικαιώματα ενημέρωσης, πρόσβασης και αντίρρησης, όπως αυτά προβλέπονται από τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων ((ΕΕ) 679/2016), όπως αυτός ισχύει.

6. Παροχή Συνδρομής προς τους δανειολήπτες

Για την παροχή συνδρομής και πρόσθετων πληροφοριών αναφορικά με την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας, οι δανειολήπτες μπορούν να απευθύνονται :

- στα Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας κατά τις ημέρες και τις ώρες λειτουργίας αυτών (βλ. κατωτέρω σημείο 9)
- στην αποκλειστική τηλεφωνική γραμμή ενημέρωσης σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας στον αριθμό τηλεφώνου 213 088 7643 που λειτουργεί από Δευτέρα έως και Παρασκευή 9.00 - 17.00 και
- σε λοιπούς φορείς όπως εκάστοτε ορίζονται και γνωστοποιούνται για τον σκοπό αυτό κατ' εφαρμογή της κείμενης νομοθεσίας

Επίσης, σας γνωρίζουμε ότι για την άμεση εξυπηρέτηση και ενημέρωσή σας, για θέματα που αφορούν τη δημιουργία και υποβολή ή τις προϋποθέσεις υποβολής αίτησης στην Πλατφόρμα του Κώδικα Δεοντολογίας, η Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα και Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Γ.Γ.Χ.Τ.Δ.Ι.Χ.) του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, παρέχει την υπηρεσία myEGDIXlive εξυπηρέτησης των ενδιαφερομένων (φυσικά πρόσωπα, εξουσιοδοτημένοι Σύμβουλοι, ή εκπρόσωποι νομικών προσώπων), μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας ή μέσω τηλεδιάσκεψης/βιντεοκλήσης.

Μπορείτε να κλείσετε το ραντεβού σας στην ψηφιακή υπηρεσία myEGDIXlive, με δύο τρόπους:

- Μέσω της ιστοσελίδας <https://myEGDIX.live.gov.gr>, η οποία είναι διαθέσιμη όλο το 24ωρο.
- Μέσω του τηλεφωνικού κέντρου της Γ.Γ.Χ.Τ.Δ.Ι.Χ. στο τηλέφωνο 2132125730, κατά τις εργάσιμες ημέρες και κατά τις ώρες λειτουργίας του (08:00 – 16:30).

Οι υπάλληλοι του τηλεφωνικού κέντρου, θα σας εξυπηρετήσουν για να πραγματοποιήσουν εκ μέρους σας την κράτηση για τηλεφωνικό ραντεβού ή ραντεβού με τηλεδιάσκεψη, στην Υπηρεσία myEGDIXlive. Στη συνέχεια, το ραντεβού πραγματοποιείται την ώρα και ημέρα κράτησης, από τους αρμόδιους υπαλλήλους εξυπηρέτησης για τον Κώδικα Δεοντολογίας.

7. Ενδεικτικά Ελάχιστα 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, Πρόσφατο Εκκαθαριστικό Σημείωμα Εφορίας, Εκκαθαριστικό ΕΝ.Φ.Ι.Α., Ε1/Ε3/Ε5/Φ1/Φ2, Δημοσιευμένες Οικονομικές Καταστάσεις, Πιστοποιητικό Ελέγχου Ορκωτού Ελεγκτή, ισοζύγιο ή/και κάθε άλλο σχετικό που κατά περίπτωση ζητηθεί.

8. Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων

Ένσταση	Εάν ο δανειολήπτης έχει λάβει έγγραφη ενημέρωση από το ίδρυμα ότι έχει ήδη χαρακτηριστεί ως “Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης”, μπορεί μέσα σε τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες από την παραλαβή της σχετικής γνωστοποίησης να υποβάλει ένσταση, μέσω του Τυποποιημένου Εντύπου Ενστάσεων του ιδρύματος, στα Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας (βλ. κατωτέρω σημείο 9), συνυποβάλλοντας τα υποστηρικτικά δικαιολογητικά σε σχέση με τη διαδικασία που ακολουθήθηκε για την παραπάνω κατηγοριοποίηση. Το Τυποποιημένο Έντυπο Ενστάσεων του ιδρύματος μπορεί ο δανειολήπτης να το αναζητήσει στα Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας (βλ. κατωτέρω σημείο 9), καθώς και στην επίσημη ιστοσελίδα www.cepal.gr . Βάσει του Κώδικα Δεοντολογίας όπως αυτός ισχύει, η δυνατότητα υποβολής ένστασης παρέχεται μόνο μια φορά μετά από την εφαρμογή της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων για κάθε οφειλή. Ένσταση δεν δύναται να υποβάλλεται επί του περιεχομένου της πρότασης ή αντιπρότασης, η διαπραγμάτευση επί του οποίου διενεργείται μέσω των προβλεπόμενων στο σημείο 3 ανωτέρω (βλ. 3. Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων και Επικοινωνία).
Εξέταση	Ειδική Επιτροπή Εξέτασης Ενστάσεων επιλαμβάνεται της ένστασης και βάσει των διαθέσιμων πληροφοριών και δεδομένων αποφαινεται επ' αυτής με έγγραφη και δεόντως αιτιολογημένη απόφαση.
Απάντηση	Προωθείται μέσω συστημένης αλληλογραφίας η ανωτέρω απόφαση μαζί με σχετική ενημέρωση επί ενδεχόμενων επόμενων ενεργειών, το αργότερο εντός 2 μηνών από την υποβολή της ένστασης ή από την ημερομηνία υποβολής τυχόν συμπληρωματικών στοιχείων που ζητήθηκαν από το ίδρυμα.

9. Σημαντική Ενημέρωση

Αναγκαιότητα Συνεργασίας Ενδεχόμενες Επιπτώσεις μη συνεργασίας	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. 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 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). 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.
Πολλαπλές οφειλές στο ίδιο ίδρυμα	Σε περίπτωση που αυτό κριθεί σκόπιμο ή ο δανειολήπτης αιτηθεί προς τούτο, υπάρχει η δυνατότητα εξέτασης ενιαίας λύσης ρύθμισης για όλες τις οφειλές ανεξαρτήτως προέλευσης και τύπου σύμβασης του χρηματοδοτικού προϊόντος.
Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας	Διεύθυνση: Λ. Συγγρού 348, Καλλιθέα Αττικής, Τ.Κ. 176 74 Αποκλειστική Τηλεφωνική Γραμμή Ενημέρωσης σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας: 213 088 7643 Αποκλειστική Ηλεκτρονική Διεύθυνση σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας: coc@cepal.gr Η ιστοσελίδα της εταιρείας www.cepal.gr
Εγγυητής	Για τους σκοπούς του Κώδικα, κάθε διάταξη που εφαρμόζεται επί δανειολήπτη με οφειλές σε καθυστέρηση εφαρμόζεται και επί του/των εγγυητή/-ών της οφειλής.
Αναζήτηση Πρόσθετων Στοιχείων	Η Εταιρεία 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.
Λήλωση Αποποίησης Ευθύνης	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.