

Οδηγός Συνεργασίας & Εξυπηρέτησης Ceval Hellas

Περιεχόμενα

- 1. Η Ceral Hellas ως Διαχειριστής πιστώσεων**
- 2. Διαθέσιμες επιλογές πληρωμών για την έγκαιρη και ασφαλή εξόφληση των οφειλών σας**
- 3. Βασικά βήματα για την καλύτερη εξυπηρέτησή σας**
- 4. Διαθέσιμα ψηφιακά μέσα και τρόποι επικοινωνίας**
- 5. Σημαντικές διευκρινήσεις για την επικοινωνία**
- 6. Ρύθμιση – Διευθέτηση Οφειλών**
- 7. Νομικές Ενέργειες**
- 8. Ενημέρωση σχετικά με Ευάλωτους Οφειλέτες**
- 9. Παράπονα – Ενστάσεις**
- 10. Αμφισβητήσεις Οφειλών**
- 11. Ασφαλιστήρια ακινήτων**
- 12. Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα και Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (πρώην ΕΓΔΙΧ)**

Παράρτημα

1. Η Ceval Hellas ως Διαχειριστής πιστώσεων

Η Ceval Hellas λειτουργεί ως διαχειριστής πιστώσεων. Ως ηγέτιδα εταιρία στον κλάδο της διαχείρισης απαιτήσεων, η Ceval Hellas επενδύει διαχρονικά σε καινοτόμες λύσεις που ενισχύουν τη βιωσιμότητα των ρυθμίσεων και τη θετική εμπειρία εξυπηρέτησης και προβαίνει στις ακόλουθες δραστηριότητες:

- είσπραξη ή ανάκτηση κάθε οφειλόμενου ποσού,
- επαναδιαπραγμάτευση όρων και προϋποθέσεων που σχετίζονται με τις απαιτήσεις, σε συνεργασία με τον δανειολήπτη,
- διαχείριση παραπόνων σχετικά με τις απαιτήσεις και την ενημέρωση του δανειολήπτη για τυχόν μεταβολές των επιτοκίων, εξόδων ή άλλων οφειλόμενων ποσών που αφορούν τις απαιτήσεις από σχετικές συμβάσεις πίστωσης.

Η διαχείριση των απαιτήσεων πραγματοποιείται πάντα σύμφωνα με τις οδηγίες και τις πολιτικές της Εταιρείας Ειδικού Σκοπού, η οποία είναι και ο δικαιούχος των απαιτήσεων.

Για τη διευκόλυνσή σας έχουμε δημιουργήσει τον παρόντα «Οδηγό Συνεργασίας & Εξυπηρέτησης Ceval», όπου θα βρείτε βασικά βήματα και σημαντικές πληροφορίες για τη συνεργασία σας μαζί μας.

Επιπλέον, μπορείτε να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα μας www.cepal.gr όπου θα βρείτε πληροφορίες για την εταιρεία μας, τις επιλογές επικοινωνίας και εξυπηρέτησης καθώς και για τα ψηφιακά εργαλεία και το portal μας, e-Ceval (<https://portal.cepal.gr/>), που σας παρέχουν πρόσβαση σε σημαντικές υπηρεσίες.

Στη Ceval Hellas, **προτεραιότητα μας είναι η υπεύθυνη και δίκαιη διαχείριση των οφειλών σας.** Επιθυμώντας να σας παρέχουμε την υποστήριξη που χρειάζεστε και να καλύψουμε κάθε σας ανάγκη, έχουμε επενδύσει σε:

- διαφορετικούς τρόπους πληρωμής, ψηφιακούς και μη, (Ceval Payments),
- μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα ψηφιακών υπηρεσιών (e-Ceval)
- ένα σύγχρονο κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (2130 886600)

2. Διαθέσιμες επιλογές πληρωμών για την έγκαιρη και ασφαλή εξόφληση των οφειλών σας

Στο πλαίσιο του προγράμματος «**Cepal Εύκολες Πληρωμές**» σας παρέχουμε πολλαπλές επιλογές πληρωμής για τη διευκόλυνσή σας. Το πρόγραμμα αναβαθμίζεται διαρκώς με νέους τρόπους πληρωμής, τόσο με μετρητά όσο και μέσω ψηφιακών καναλιών.

Για τους διαθέσιμους **τρόπους πληρωμής είτε με μετρητά είτε ψηφιακά**, μπορείτε να ενημερωθείτε στο σχετικό link <https://cepal.gr/ofeiletes/tropoi-pliromis/> της ιστοσελίδας μας.

Ενδεικτικά, οι διαθέσιμοι τρόποι πληρωμής των οφειλών σας είναι οι εξής:

- **Με μετρητά**
 - Καταστήματα Τραπεζών
 - Πιστοποιημένα σημεία πληρωμής ΟΠΑΠ του δικτύου TORA WALLET
 - Καταστήματα ΕΛΤΑ
- **Ψηφιακά**
 - Πληρωμές μέσω Web banking
 - Πληρωμές μέσω ΔΙΑΣ
 - Πληρωμές Iris E-Commerce μέσω της πλατφόρμας ψηφιακών υπηρεσιών (e-Cepal)

Με στόχο να διευκολυνθείτε ως προς τη διευθέτηση των οφειλών σας και για την έγκαιρη και απρόσκοπτη αποπληρωμή τους, παρακαλούμε δείτε κατωτέρω τις σχετικές οδηγίες:

Ακολουθεί πίνακας με τις διαθέσιμες μεθόδους πληρωμής ανά χαρτοφυλάκιο:

Χαρτοφυλάκιο	ΤΡΟΠΟΣ- ΚΑΝΑΛΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ					
	ΜΕ ΜΕΤΡΗΤΑ			ΨΗΦΙΑΚΑ		
	Καταστήματα Τράπεζας	Καταστήματα ΕΛΤΑ	Πιστοποιημένα σημεία πληρωμής ΟΠΑΠ του δικτύου TORA WALLET	Web/ E-Banking	ΔΙΑΣ	IRIS
Galaxy II Funding Designated Activity Company	Ταμεία και ΚΑΣ Alpha Bank Δικτύου Καταστημάτων Alpha Bank	Με χρήση του κωδικού ΔΙΑΣ	✓	Μέσω Alpha Bank Web Banking	✓	✓
Orion X Securitisation Designated Activity Company	Ταμεία και ΚΑΣ Alpha Bank Δικτύου Καταστημάτων Alpha Bank	Με χρήση του κωδικού ΔΙΑΣ	✓	Μέσω Alpha Bank Web Banking	✓	✓
Cosmos Securitization Designated Activity Company	Ταμεία και ΚΑΣ Alpha Bank Δικτύου Καταστημάτων Alpha Bank	Με χρήση του κωδικού ΔΙΑΣ	✓	Μέσω Alpha Bank Web Banking	✓	✓
Galaxy IV Funding Designated Activity Company	Ταμεία και ΚΑΣ Alpha Bank Δικτύου Καταστημάτων Alpha Bank	Με χρήση του κωδικού ΔΙΑΣ	×	Μέσω Alpha Bank Web Banking	✓	✓
GLX ONE Ireland Designated Activity Company	Ταμεία Δικτύου Καταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας	×	×	Μέσω Web Banking Εθνικής	×	×
HOIST FINANCE AB (PUBL) CELL/ LIGHT/MERCURY/ORBIT/PEARL	Ταμεία και ΚΑΣ Alpha Bank Δικτύου Καταστημάτων Alpha Bank	Με χρήση του κωδικού ΔΙΑΣ	×	Μέσω Alpha Bank Web Banking	✓	×
Creditable Opportunities Fund II SCS Raif (Cetus)	Ταμεία και ΚΑΣ Alpha Bank Δικτύου Καταστημάτων Alpha Bank	Με χρήση του κωδικού ΔΙΑΣ	×	Μέσω Alpha Bank Web Banking	✓	×
Hermes Acquisitions B Designated Activity Company	Ταμεία και ΚΑΣ Alpha Bank Δικτύου Καταστημάτων Alpha Bank	Με χρήση του κωδικού ΔΙΑΣ	×	Μέσω Alpha Bank Web Banking	✓	×
Pluto Financial Investor Designated Activity Company (Hermes C)	Ταμεία και ΚΑΣ Alpha Bank Δικτύου Καταστημάτων Alpha Bank	×	×	Μέσω Alpha Bank Web Banking	×	×
Lana Securitisation S.A.R.L (Jupiter)	Ταμεία και ΚΑΣ Alpha Bank Δικτύου Καταστημάτων Alpha Bank	×	×	Μέσω Alpha Bank Web Banking	×	×
Samco Holdings S.A.R.L (CreditM)	Ταμεία και ΚΑΣ Alpha Bank Δικτύου Καταστημάτων Alpha Bank	×	×	×	×	×
Burlington Designated Activity Company	Ταμεία και ΚΑΣ Alpha Bank Δικτύου Καταστημάτων Alpha Bank	×	×	×	×	×
Dysart Finance II Designated Activity Company (Euclid)	Ταμεία Δικτύου Καταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας	×	×	Μέσω Web Banking Εθνικής	×	×
Monza NPL Finance DAC	Δίκτυο Καταστημάτων Alpha Bank για πληρωμές δανείων σε Ξένο Νόμισμα	Με χρήση του κωδικού ΔΙΑΣ	×	Μέσω Web Banking οποιαδήποτε τράπεζας μέσω του κωδικού ΔΙΑΣ	✓	×
GAIA SECURITISATION I & II Designated Activity Company	Ταμεία και ΚΑΣ Alpha Bank Δικτύου Καταστημάτων Alpha Bank	Με χρήση του κωδικού ΔΙΑΣ	×	Μέσω Alpha Bank Web Banking	✓	✓
Domus 1 Securitisation Designated Activity Company	Ταμεία Δικτύου Καταστημάτων της Attica Bank	Με χρήση του κωδικού ΔΙΑΣ	✓	Μέσω Web Banking οποιαδήποτε τράπεζας μέσω του κωδικού ΔΙΑΣ	✓	×
Rhodium I Finance Designated Activity Company	Ταμεία Δικτύου Καταστημάτων της Attica Bank (τα οποία εξακολουθούν να φέρουν το σήμα της πρώην Παγκρήτιας Τράπεζας)	Με χρήση του κωδικού ΔΙΑΣ	✓	Μέσω Web Banking οποιαδήποτε τράπεζας μέσω του κωδικού ΔΙΑΣ	✓	×

* Στο τέλος του κειμένου ακολουθεί Παράρτημα με αναλυτικές οδηγίες τρόπων πληρωμής

3. Βασικά βήματα για την καλύτερη εξυπηρέτησή σας

Για τη βέλτιστη εξυπηρέτησή σας, είναι σημαντικό να ολοκληρωθούν ορισμένες βασικές ενέργειες που θα διευκολύνουν τη συνεργασία μας και θα εξασφαλίσουν την ομαλή επικοινωνία μας.

Στη συνέχεια, μπορείτε να βρείτε τα βασικά βήματα που θα συμβάλουν στη διαδικασία αυτή.

Βήμα 1: Επικαιροποίηση στοιχείων επικοινωνίας

Η επικαιροποίηση των στοιχείων επικοινωνίας σας είναι απαραίτητη, καθώς μας επιτρέπει:

- να σας ενημερώνουμε έγκαιρα για εξελίξεις και νέα που αφορούν την οφειλή σας
- να σας παρέχουμε την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση.

Για τη διευκόλυνσή σας, έχουμε δημιουργήσει αρκετούς εναλλακτικούς τρόπους για την εύκολη και γρήγορη ενημέρωση των στοιχείων σας:

- **Εγγραφή στο e-Cepal**

Κάντε την εγγραφή σας στο e-Cepal μέσω της οποίας μπορείτε να συναινέσετε στη διαβίβαση των στοιχείων σας μέσω του eGov-KYC της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr προς τη Cepal Hellas, χωρίς να απαιτείται η επισύναψη εγγράφων. Η διαδικασία πραγματοποιείται με την εισαγωγή των προσωπικών σας κωδικών **TAXISnet** (<https://portal.cepal.gr/>). Ειδικά για τα νομικά πρόσωπα, μπορείτε να ακολουθήσετε αντίστοιχη διαδικασία εγγραφής στο e-cepal γρήγορα και εύκολα.

- **Υποβολή ψηφιακού αιτήματος αλλαγής προσωπικών στοιχείων στο e-Cepal**

Μπορείτε να αποστείλετε τα στοιχεία σας και τα σχετικά έγγραφα επιβεβαίωσης μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας εξυπηρέτησης (e-Cepal), επιλέγοντας το αίτημα «Αλλαγή προσωπικών στοιχείων» στο <https://portal.cepal.gr/services> ή μέσω email στο customerservices@cepal.gr.

Για περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με την επικαιροποίηση των στοιχείων σας, παρακαλούμε ανατρέξτε εδώ <https://cepal.gr/ofeiletes/ofeiletes-about/#faq>.

Πληροφορίες σχετικά με τη λειτουργία και χρήση του ηλεκτρονικού συστήματος προσωποποιημένης πληροφόρησης, είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <https://www.cepal.gr/>.

Η Cepal Hellas οφείλει¹ να τηρεί και να επαληθεύει σε τακτά χρονικά διαστήματα τα στοιχεία ταυτότητας και εισοδήματος όσων συναλλάσσονται μαζί της. Σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και την εφαρμογή μέτρων δέουσας επιμέλειας απαιτείται η πιστοποίηση των προσωπικών σας στοιχείων μέσω των αντίστοιχων απαραίτητων εγγράφων.

¹ στο πλαίσιο συμμόρφωσης με το Ν. 4557/2018 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

Βήμα 2: Ενημερωθείτε πλήρως για την Οφειλή σας

Μπορείτε να επισκεφθείτε και να εγγραφείτε στο ηλεκτρονικό προσωποποιημένο σύστημα πληροφόρησης που διαθέτουμε (e-Cepal), και να αποκτήσετε πλήρη εικόνα των οφειλών σας.

Μέσω της πλατφόρμας e-Cepal μπορείτε

- να πληροφορηθείτε για το υπόλοιπο και τις οφειλές σας
- να δείτε τις επερχόμενες δόσεις
- να υποβάλλετε αίτημα και να παρακολουθείτε σε πραγματικό χρόνο την πορεία των αιτημάτων σας.

Κατά την εγγραφή σας στο e-Cepal, θα έχετε αρχικά πρόσβαση μόνο στις κινήσεις/πληρωμές και ενέργειες μεταξύ εσάς και της Cepal Hellas.

4. Διαθέσιμα ψηφιακά μέσα και τρόποι επικοινωνίας

Για την καλύτερη εξυπηρέτησή σας, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας:

- i) **καλώντας στην τηλεφωνική μας εξυπηρέτηση στο 2130886600.**

Ακολουθήστε τις οδηγίες και επιλέξτε την επιλογή που σας εξυπηρετεί καλύτερα στο μενού, ώστε να λάβετε άμεσα πληροφορίες για τις οφειλές σας.

Μέσα από την υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης της Cepal Hellas (IVR) μπορείτε:

- Να **ενημερώνεστε για το υπόλοιπο** και τις **βασικές πληροφορίες** της οφειλής σας
- Να **λαμβάνετε SMS** με συνοπτική πληροφόρηση
- Να υποβάλλετε **αίτημα ρύθμισης**
- Να υποβάλλετε **αίτημα έκδοσης βεβαιώσεων η αποστολής εγγράφων**
- Να λαμβάνετε **πληροφορίες** για Ν. 3869/2010, εξωδικαστικό, ευάλωτους οφειλέτες

Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, με καθοδηγούμενη πλοήγηση και λειτουργίες σχεδιασμένες για την άμεση και ασφαλή εξυπηρέτησή σας.

Για περισσότερες πληροφορίες χρησιμοποιήστε το παρακάτω link:
<https://cepal.gr/ofeiletes/exypiretisi-kai-epikoinonia/>

- ii) **πραγματοποιώντας εγγραφή / επίσκεψη στην πλατφόρμα e-Cepal**

Ανακαλύψτε τη νέα ψηφιακή πλατφόρμα e-Cepal, και αποκτήστε απευθείας πρόσβαση στην παρακολούθηση και διαχείριση των οφειλών σας, εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια.

Η πλατφόρμα είναι προσβάσιμη 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, και σας δίνει τη δυνατότητα να:

- Έχετε τη **συνολική εικόνα του λογαριασμού** σας (υπόλοιπα, δόσεις, ημερομηνίες πληρωμής)
- Ενημερώνεστε για την **πορεία διαχείρισης** του φακέλου σας
- Λαμβάνετε **προσωποποιημένες ειδοποιήσεις** για σημαντικά θέματα
- Υποβάλλετε **αιτήματα** για έκδοση βεβαιώσεων ή άλλων σχετικών εγγράφων
- Παρακολουθείτε την **εξέλιξη των αιτημάτων** σας σε πραγματικό χρόνο
- Προγραμματίζετε **ραντεβού** με εκπρόσωπο της εταιρείας
- Πραγματοποιείτε **πληρωμές** μέσω συνδεδεμένων υπηρεσιών

iii) μέσω email

Υποβάλλετε το αίτημά σας μέσω email στην ηλεκτρονική διεύθυνση: customerservices@cepal.gr

iv) ταχυδρομικά:

Επικοινωνήστε μαζί μας βάσει των στοιχείων που ακολουθούν:

- Ceval Hellas Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρεία
Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις
- Διεύθυνση: Λεωφόρος Συγγρού αριθ. 348, Καλλιθέα, Τ.Κ. 176 74

v) Επικοινωνία μέσω αντιπροσώπου – εξουσιοδοτούμενου εκπροσώπου

Σε περίπτωση που επιθυμείτε να επικοινωνήσετε μέσω αντιπροσώπου, δύνασθε να υποβάλλετε τη σχετική εξουσιοδότηση.

Για τη διευκόλυνσή σας, παρέχεται σχετικό υπόδειγμα εξουσιοδότησης στην ιστοσελίδα μας (<https://cepal.gr/ofeiletes/exypiretisi-kai-epikoinonia/>).

Τι πρέπει να περιλαμβάνει η εξουσιοδότηση;

- Να αναφέρει ρητά τη Ceval Hellas
- Να περιλαμβάνει τα πλήρη στοιχεία του εξουσιοδοτούντα και του εξουσιοδοτούμενου
- Να περιγράφει με ακρίβεια τις ενέργειες / εξουσίες που παρέχονται
- Να συνοδεύεται από αντίγραφο ταυτότητας του εξουσιοδοτούμενου (ή τη δικηγορική ταυτότητα αν ο εξουσιοδοτούμενος είναι δικηγόρος)
- Εφόσον επιθυμείτε να ορίζεται ο χρόνος ισχύος της εξουσιοδότησης

5. Σημαντικές διευκρινήσεις για την επικοινωνία

Η επικοινωνία σας μαζί μας ή/και τυχόν συνάντησή σας με εκπρόσωπό μας αφορά σε θέματα σχετικά με την οφειλή σας και οικονομικές προτάσεις για την εξεύρεση της βέλτιστης λύσης βάσει των δυνατοτήτων σας.

Η παρουσία δικηγόρου δεν είναι απαραίτητη. Ωστόσο, εάν επιθυμείτε να εξουσιοδοτήσετε δικηγόρο για την επικοινωνία σας μαζί μας, σας παρακαλούμε να ακολουθήσετε τη διαδικασία εξουσιοδότησης που περιγράφεται παραπάνω.

Επικοινωνία για ενημέρωση οφειλής και υπενθύμιση δόσης

Σε περίπτωση καθυστέρησης πληρωμής της οφειλής σας, ενδέχεται να λάβετε τηλεφωνική κλήση για ενημέρωση σχετικά με την οφειλή και τους τρόπους πληρωμής και τις διαθέσιμες επιλογές τακτοποίησής της.

Ενδέχεται και για τη διευκόλυνσή σας, η **Cepal Hellas** να σας αποστέλλει υπενθυμίσεις για την επερχόμενη δόση σας μέσω γραπτού μηνύματος (sms ή viber).

6. Ρύθμιση – Διευθέτηση Οφειλών

Σε περίπτωση που η οφειλή σας βρίσκεται σε καθυστέρηση, προσφέρουμε ευέλικτα προγράμματα ρύθμισης και διευθέτησης, προσαρμοσμένα στις ανάγκες σας. Ειδικότερα:

- Συναινετική (διμερής) διευθέτηση των οφειλών σας με τη Cepal Hellas

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με τα εξειδικευμένα στελέχη μας, προκειμένου να βρεθεί η βέλτιστη για εσάς λύση, με τους ακόλουθους τρόπους:

- Τηλεφωνικά, καλώντας στο 2130886600 και επιλέγοντας το μενού #3
- Μέσω του e-Cepal Portal ως εγγεγραμμένος χρήστης για τον καθορισμό ραντεβού
- Μέσω email στο customerservices@cepal.gr
- Έπειτα από επικοινωνία εκπροσώπου της εταιρείας μας μαζί σας

Κατά τη συνάντησή μας, συνιστάται η προσκόμιση των επικαιροποιημένων οικονομικών σας στοιχείων, ώστε να μπορέσουμε να διασφαλίσουμε την καλύτερη δυνατή λύση προσαρμοσμένη στις οικονομικές σας δυνατότητες.

- Διαμεσολάβηση (ν. 4640/2019)

Πρόσκληση σε Διαμεσολάβηση (Ν. 4640/2019) σε ημερομηνία και τόπο που θα συμφωνηθεί από κοινού και σας καλούμε να παραστείτε σε αυτή με το νομικό παραστάτη σας. Σκοπός της πρόσκλησης, είναι η επίτευξη συμφωνίας, μέσω μίας αμοιβαία αποδεκτής, επιθυμητής και βιώσιμης λύσης.

- Εξωδικαστικός Μηχανισμός Ρύθμισης Οφειλών (Ν. 4738/2020)

Μπορείτε να υποβάλλετε αίτημα υπαγωγής στον Εξωδικαστικό Μηχανισμό Ρύθμισης Οφειλών (Ν.4738/2020) στο πλαίσιο του οποίου μπορείτε να ρυθμίσετε το σύνολο τυχόν οφειλών σας προς Χρηματοδοτικούς Φορείς, αλλά και το Δημόσιο.

- Ένταξη στο Ενδιάμεσο Πρόγραμμα Συνεισφοράς Δημοσίου σε Ευάλωτους Οφειλέτες (Ν. 4916/2022)

Μπορείτε να ενταχθείτε στο Ενδιάμεσο Πρόγραμμα Συνεισφοράς Δημοσίου σε Ευάλωτους Οφειλέτες (Ν. 4916/2022), δυνάμει του οποίου μπορείτε να διατηρήσετε την κύρια κατοικία σας έως τη μεταβίβασή της στον (υπό σύσταση) Φορέα Απόκτησης και Επαναμίσθωσης Ακινήτων, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο οικείο νομοθετικό πλαίσιο.

7. Νομικές ενέργειες

Σε περιπτώσεις μακροχρόνιας καθυστέρησης, ενδέχεται να δρομολογηθούν ή να έχουν ήδη δρομολογηθεί νομικές ενέργειες.

Σε κάθε περίπτωση, έχετε το δικαίωμα να χρησιμοποιήσετε όλα τα νομικά μέσα που σας παρέχει ο νόμος, προκειμένου να υπερασπιστείτε τα συμφέροντά σας και να ανακόψετε τυχόν νομικές διαδικασίες εις βάρος σας.

Επιβληθείσα κατάσχεση και επικείμενος πλειστηριασμός ακινήτου

Σε περίπτωση που έχει ήδη επιβληθεί κατάσχεση εναντίον σας και εκκρεμεί η διενέργεια πλειστηριασμού, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε άμεσα με τη Cepal Hellas στο τηλ. 2130886600 (επιλογή #3), μέσω του e- Cepal Portal - portal.cepal.gr – (είτε ως εγγεγραμμένος είτε ως μη εγγεγραμμένος χρήστης) ή στο email legalactions@cepal.gr, προκειμένου να συζητήσουμε τυχόν προτάσεις εξωδικαστικής διευθέτησης της οφειλής σας ή/και ανακοπής της εκτελεστικής διαδικασίας, βάσει των τρόπων ρύθμισης και διευθέτησης της οφειλής σας που αναφέρονται στο προηγούμενο κεφάλαιο.

8. Ενημέρωση σχετικά με Ευάλωτους Οφειλέτες

Με στόχο την άμεση και αποτελεσματική εξυπηρέτηση των οφειλετών μας, στη Cepal Hellas προσπαθούμε να ανταποκρινόμαστε αποτελεσματικά στις ανάγκες σας, τηρώντας παράλληλα το σχετικό θεσμικό πλαίσιο.

Σε περίπτωση που ανήκετε στην κατηγορία των Ευάλωτων Δανειοληπτών και έχετε ενταχθεί στο σχετικό Πλαίσιο, θέλουμε να σας παρέχουμε σχετική πλήρη και έγκαιρη πληροφόρηση, διασφαλίζοντας την προστασία της κύριας κατοικίας σας και προσφέροντας βιώσιμες και εξατομικευμένες λύσεις διευθέτησης των οφειλών σας.

Στη συνέχεια σας παραθέτουμε τις δυνατότητες που μπορείτε να αξιοποιήσετε προς τον σκοπό αυτό:

1. Εξωδικαστικός Μηχανισμός Ρύθμισης Οφειλών (Ν. 4738/2020): Μπορείτε να υποβάλετε αίτημα υπαγωγής στον Εξωδικαστικό Μηχανισμό Ρύθμισης Οφειλών (Ν.4738/2020), προκειμένου να ρυθμίσετε το σύνολο τυχόν οφειλών σας προς Χρηματοδοτικούς Φορείς, και το Δημόσιο. Το πλαίσιο αυτό παρέχει βελτιωμένα ποσοστά διαγραφής και σταθερό επιτόκιο τριετίας.

2. Ενδιάμεσο Πρόγραμμα Συνεισφοράς Δημοσίου σε Ευάλωτους Οφειλέτες (Ν. 4916/2022): μέσω του προγράμματος αυτού, μπορείτε να διατηρήσετε την κύρια κατοικία σας έως τη μεταβίβασή της στον (υπό σύσταση) Φορέα Απόκτησης και Επαναμίσθωσης Ακινήτων, σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

3. Συναινετική Διευθέτηση με τη Cepal Hellas: Εφόσον διαθέτετε εν ισχύ Βεβαίωση Ευάλωτου Οφειλέτη, μπορείτε να διαπραγματευτείτε απευθείας μαζί μας για τη διευθέτηση των οφειλών σας. Σε αυτή την περίπτωση:

- επικοινωνήστε μαζί μας στην τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης οφειλετών 213 088 6600
- υποβάλετε αίτημα στην ηλεκτρονική διεύθυνση customerservices@cepal.gr (θέμα: Διευθέτηση οφειλής ευάλωτου οφειλέτη).

Παρακαλούμε αξιολογήστε τις παραπάνω επιλογές και ενημερώστε μας για την απόφασή σας. Για περαιτέρω διευκρινήσεις μην διστάσετε να επικοινωνήσετε μαζί μας με τους παραπάνω τρόπους.

Περισσότερες πληροφορίες, σχετικά με την κατηγορία των Ευάλωτων Οφειλετών μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα της Cepal Hellas και στην ειδική ενότητα «Κρατάμε το Σπίτι μας», στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών <https://minfin.gov.gr/kratametospitimas.gr/ergaleia/eimai-evalotos-ofeiletis/>.

9 . Παράπονα – Ενστάσεις

Στη **Cepal Hellas**, δεσμευόμαστε στην εφαρμογή ενιαίων κανόνων και διαδικασιών με αξιοκρατία και διαφάνεια. Στόχος μας είναι να παρέχουμε άμεση και αποτελεσματική εξυπηρέτηση, δίνοντας λύσεις σε πιθανά ζητήματα που προκύπτουν από τις υπηρεσίες μας.

Υποβολή παραπόνων

Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν μείνατε ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες μας, μπορείτε να υποβάλετε το παράπονό σας μέσω των ακόλουθων τρόπων:

- **e-Cepal Portal** (είτε ως εγγεγραμμένος είτε ως μη εγγεγραμμένος χρήστης)
- **E-mail:** contact@cepal.gr
- **Φυσική αλληλογραφία:** Λεωφόρος Συγγρού 348, Καλλιθέα, 176 74
- **Τηλεφωνική επικοινωνία:** (+30) 2130 886600 (Δευτέρα έως Παρασκευή, 09:00-18:00)

Διαχείριση παραπόνων

Αφού λάβουμε το παράπονό σας, θα επιβεβαιώσουμε την παραλαβή του. Εάν απαιτούνται επιπλέον διευκρινίσεις ή στοιχεία, θα επικοινωνήσουμε μαζί σας το συντομότερο δυνατό.

Με την ολοκλήρωση της αξιολόγησης, θα σας αποστείλουμε γραπτή απάντηση εντός του προβλεπόμενου χρονικού διαστήματος. Σε περίπτωση καθυστέρησης, θα σας ενημερώσουμε σχετικά.

Διαμεσολάβηση

Στη **Cepal Hellas** υποστηρίζουμε τη διαδικασία της διαμεσολάβησης για την εξεύρεση λύσης με τους οφειλέτες, σύμφωνα με τον **Ν. 4640/2019**, καθώς κοινός μας στόχος είναι να επιτευχθεί μία αμοιβαία αποδεκτή λύση, αποφεύγοντας τη δικαστική οδό, η οποία αποτελεί μια χρονοβόρα και κοστοβόρα διαδικασία.

Μπορείτε να επιλέξετε έναν διαμεσολαβητή **πιστοποιημένο από το Υπουργείο Δικαιοσύνης**, ο οποίος δρα ανεξάρτητα, ουδέτερα και αμερόληπτα, διευκολύνοντας τη διαπραγμάτευση.

Για την ένταξή σας στη διαδικασία διαμεσολάβησης, μπορείτε να υποβάλετε σχετικό αίτημα στην ηλεκτρονική διεύθυνση mediation@cepal.gr.

Εναλλακτικά, μπορείτε να απευθυνθείτε στο **Ελληνικό Κέντρο Χρηματοοικονομικής Διαμεσολάβησης** μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης fin-adr@hobis.gr.

Επίσης, αίτημα διαμεσολάβησης μπορείτε να υποβάλετε μέσω της πλατφόρμας της ΕΓΔΙΧ, εφόσον, στο πλαίσιο της **Εξωδικαστικής Ρύθμισης Οφειλών (OCW)** έχει καταρτισθεί διμερής σύμβαση αναδιάρθρωσης οφειλών με το Δημόσιο και τους Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης.

10. Αμφισβητήσεις οφειλών

Σε περίπτωση που διαφωνείτε με τις οφειλές που σας έχουν επικοινωνηθεί ή/και εμφανίζονται στο Portal, λόγω της εξόφλησής τους, παρακαλούμε να μας αποστείλετε σχετικό αίτημα στο email disputes@cepal.gr, συνοδευόμενο από όλα τα σχετικά έγγραφα εξόφλησης.

- Σε περίπτωση αποστολής email, παρακαλούμε να διαμορφώσετε το θέμα ως εξής: «Αμφισβήτηση οφειλής».

11. Ασφαλιστήρια ακινήτων

Σε περίπτωση που έχετε ασφαλίσει ακίνητό σας που αποτελεί εξασφάλιση της οφειλής σε αναγνωρισμένη ασφαλιστική εταιρεία, θα πρέπει:

1. να ενημερώσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία προκειμένου στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο να αναγνωριστεί η Εταιρεία Ειδικού Σκοπού ως ενυπόθηκη δανείστρια και δικαιούχος της ασφαλιστικής αποζημίωσης· και
2. να αποστείλετε το ασφαλιστήριο συμβόλαιο με την σχετική τροποποίηση στο email insurancecontracts@cepal.gr.

12. Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα και Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (πρώην ΕΓΔΙΧ)

Η Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα και Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (πρώην ΕΓΔΙΧ) έχει ως βασική αποστολή τη στήριξη της σταθερότητας του χρηματοοικονομικού συστήματος της χώρας και την αντιμετώπιση της υπερχρέωσης νοικοκυριών και επιχειρήσεων.

Πώς μπορείτε να ενημερωθείτε:

Φυσικά πρόσωπα, εξουσιοδοτημένοι Σύμβουλοι, ή εκπρόσωποι νομικών προσώπων μπορούν να κλείσουν ραντεβού στην ψηφιακή υπηρεσία myEGDIXlive μέσω της ιστοσελίδας <https://myEGDIX.live.gov.gr>. Μέσω τηλεδιάσκεψης ή τηλεφωνικής επικοινωνίας, παρέχεται ενημέρωση για:

- τη χρήση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας σχετικά με τον Εξωδικαστικό Μηχανισμό Ρύθμισης οφειλών,
- τη Βεβαίωση Ευάλωτου Οφειλέτη,
- το Πρόγραμμα Συνεισφοράς Δημοσίου Ευάλωτου Οφειλέτη (Ενδιάμεσο Πρόγραμμα),
- τη Βεβαίωση Χρηματικών Οφειλών,
- τον Κώδικα Δεοντολογίας.

Έκδοση Βεβαίωσης Χρηματικών Οφειλών

Μπορείτε να εκδώσετε τη βεβαίωση που πιστοποιεί τις χρηματικές οφειλές σας προς όλους τους Χρηματοδοτικούς Φορείς, το Δημόσιο και τους Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης, μέσω της πλατφόρμας gov.gr, χρησιμοποιώντας τους προσωπικούς σας κωδικούς Taxisnet.

Η Cepal Hellas ενημερώνει άμεσα τη συγκεκριμένη ηλεκτρονική πλατφόρμα με τα απαραίτητα στοιχεία για τη χορήγηση βεβαίωσης οφειλών, συμβάλλοντας στην ομαλή ενημέρωση των δανειοληπτών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Πληρωμές σε Καταστήματα Τραπεζών

Ελέγξτε σε ποια τράπεζα τηρείται ο λογαριασμός εξυπηρέτησης της οφειλής σας (Alpha Bank, Εθνική Τράπεζα, Τράπεζα Αττικής κ.α) και αξιοποιήσετε τους τρόπους πληρωμής που σας προσφέρει.

Ενημερωθείτε για τους κωδικούς Πληρωμής & ηλεκτρονικής πληρωμής ΔΙΑΣ από τις μηνιαίες ενημερώσεις οφειλών (statement) που λαμβάνετε ή το δασολόγιό σας.

Μπορείτε να πραγματοποιείτε πληρωμές στα Ταμεία οποιουδήποτε Καταστήματος της εκάστοτε συνεργαζόμενης Τράπεζας, χρησιμοποιώντας τον Κωδικό Πληρωμής του δανείου/κάρτας σας, και αναφέροντας το όνομα του σχετικού χαρτοφυλακίου καθώς και ότι πρόκειται για εκχωρημένα δάνεια.

Για μεγαλύτερη διευκόλυνση και εξοικονόμηση χρόνου, μπορείτε να πραγματοποιείτε πληρωμές και μέσω των Κέντρων αυτόματων συναλλαγών- όπου διατίθενται, κάνοντας χρήση του Κωδικού Πληρωμής του δανείου/κάρτας σας.

Πληρωμές στο δίκτυο Ταμείων ΟΠΑΠ

Η Cepar εξασφάλισε για εσάς ακόμη περισσότερα σημεία πληρωμών σε όλη την Ελλάδα. Χρησιμοποιώντας τον κωδικό πληρωμής και την ταυτότητά σας, μπορείτε να εξοφλείτε τις οφειλές σας σε ένα από τα 2.500 σημεία εξυπηρέτησης του Δικτύου ΟΠΑΠ. Επισκεφθείτε το πλησιέστερο σε εσάς σημείο εξυπηρέτησης και επωφεληθείτε από το διευρυμένο ωράριο λειτουργίας (Δευτέρα έως Κυριακή, μεταξύ 08:00 και 22:00) χωρίς χρέωση. Βρείτε το πλησιέστερο σε εσάς κατάστημα, ακολουθώντας τον σύνδεσμο <https://www.tora.gr/shmeia-eksupiretisis>. Στη συνέχεια, ανακαλύψτε τα σημεία που προσφέρουν δυνατότητα «Πληρωμής δόσεων δανείων» ή το εξειδικευμένο δίκτυο για την «Πληρωμή δόσεων-1η συναλλαγή», σε περίπτωση που πρόκειται για την πρώτη σας συναλλαγή.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη συγκεκριμένη μέθοδο πληρωμής καθώς και τα χαρτοφυλάκια για τα οποία διατίθεται, επισκεφθείτε τον σχετικό σύνδεσμο.

Πληρωμές μέσω ΕΛ.ΤΑ.

Με τη χρήση του Κωδικού Ηλεκτρονικής Πληρωμής ΔΙΑΣ -εφόσον διατίθεται ως επιλογή από το εκάστοτε χαρτοφυλάκιο – μπορείτε να πραγματοποιήσετε τις πληρωμές σας μέσω των Ταμείων στα Καταστήματα ΕΛΤΑ με πανελλαδική κάλυψη.

Πληρωμές μέσω Web Banking

Μπορείτε να πραγματοποιείτε πληρωμές μέσω του web/e-banking της τράπεζας τήρησης του λογαριασμού εξυπηρέτησης της οφειλής σας και να κάνετε την πληρωμή ως εξής :

α. με τη χρήση του Κωδικού Πληρωμής του δανείου/κάρτας σας από το μενού « Μεταφορές & Πληρωμές» ή

β. με τη χρήση του κωδικού ηλεκτρονικής πληρωμής ΔΙΑΣ από το μενού «Μεταφορές & Πληρωμές» και την επιλογή Ενιαία Συναλλαγή Πληρωμής.

Σε περίπτωση που επιθυμείτε να πραγματοποιήσετε τις πληρωμές σας από τράπεζα διαφορετική από αυτήν όπου τηρείται ο λογαριασμός εξυπηρέτησης της οφειλής σας, είναι απαραίτητο να εισάγετε τον κωδικό πληρωμής σας στο πεδίο «Αιτιολογία/ Σχόλια». Σημειώνεται ότι η μέθοδος αυτή είναι πιθανό να ενέχει καθυστερήσεις στον χρόνο πίστωσης της οφειλής και ενδεχόμενες επιβαρύνσεις.

Πληρωμές μέσω ΔΙΑΣ

Με τη χρήση του Κωδικού Ηλεκτρονικής Πληρωμής ΔΙΑΣ -εφόσον διατίθεται ως επιλογή από το εκάστοτε χαρτοφυλάκιο – μπορείτε να πραγματοποιήσετε τις πληρωμές σας μέσω Web Banking σε οποιαδήποτε τράπεζα.

Πληρωμή μέσω IRIS e-Commerce

Η Ceval προσθέτει στις μεθόδους πληρωμών της την ψηφιακή δυνατότητα πληρωμής μέσω του Iris e-Commerce αξιοποιώντας το e-Ceval platform και τις διευρυμένες δυνατότητες που αυτό προσφέρει.

Το Iris αποτελεί ένα επιπλέον κανάλι του κυκλώματος πληρωμών Dias και παρέχει χωρίς χρέωση για τον οφειλέτη αλλά και χωρίς όριο ποσού συναλλαγών τη δυνατότητα μέσα από ασφαλές ηλεκτρονικό περιβάλλον να γίνει πληρωμή με άμεση χρέωση του λογαριασμού του οφειλέτη από οποιαδήποτε τράπεζα.

Η δυνατότητα πληρωμών με IRIS παρέχεται τόσο σε εγγεγραμμένους όσο και μη εγγεγραμμένους πελάτες -εφόσον η σχετική δυνατότητα διατίθεται ως επιλογή από το εκάστοτε χαρτοφυλάκιο.