

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ (Δ.Ε.Κ.) ΤΟΥ
ΑΝΑΘΕΩΡΗΜΕΝΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΤΟΥ Ν. 4224/2013 ΚΑΙ
ΤΗΝ 392/31.05.2021 ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ
ΘΕΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΤτΕ

Ο Κώδικας Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013 (εφεξής «Κώδικας Δεοντολογίας») που εκδόθηκε από την Τράπεζα της Ελλάδος (ΕΠΑΘ 392/1/31.5.2021, ΦΕΚ Β' 2411, όπως ισχύει) θεσπίζει γενικές αρχές συμπεριφοράς και υιοθετεί βέλτιστες πρακτικές, οι οποίες έχουν ως στόχο την ενίσχυση του κλίματος εμπιστοσύνης, την αμοιβαία δέσμευση και την εμπρόθεσμη ανταλλαγή μεταξύ δανειολήπτη και ιδρύματος της αναγκαίας πληροφόρησης. Απώτερος στόχος είναι κάθε πλευρά να είναι σε θέση να σταθμίσει τα οφέλη ή τις συνέπειες εναλλακτικών λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης των δανείων σε καθυστέρηση για την εύρεση της καταλληλότερης, κατά περίπτωση, λύσης.

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. Αφορά: α) δανειολήπτες φυσικά πρόσωπα ιδιώτες/ελεύθεροι επαγγελματίες/ ατομικές επιχειρήσεις και β) νομικά Πρόσωπα των οποίων ο ετήσιος κύκλος εργασιών κατά τα τρία (3) τελευταία έτη που δεν υπερέβη κατά μέσο όρο το ποσό 1.000.000€ (Πολύ μικρή επιχείρηση). 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.

Για σκοπούς του Κώδικα, κάθε διάταξη που εφαρμόζεται επί δανειολήπτη με οφειλές σε καθυστέρηση εφαρμόζεται και επί του/των εγγυητή/-ών της οφειλής. Για τα φυσικά πρόσωπα-εγγυητές σε απαιτήσεις έναντι φυσικών προσώπων εφαρμόζονται οι διατάξεις της Δ.Ε.Κ. που αφορούν τα φυσικά πρόσωπα. Εξαιρέσεις που ισχύουν για τον πρωτοφειλέτη εφαρμόζονται και για τον εγγυητή, εφόσον ευθύνεται ως πρωτοφειλέτης. Για φυσικό πρόσωπο-εγγυητή απαιτήσεων νομικού προσώπου – πολύ μικρής επιχείρησης εφαρμόζονται οι διατάξεις της Δ.Ε.Κ. που αφορούν τα νομικά πρόσωπα – πολύ μικρές επιχειρήσεις, εφόσον το φυσικό πρόσωπο-εγγυητής ευθύνεται ως πρωτοφειλέτης. Η έναρξη εφαρμογής της Δ.Ε.Κ. γνωστοποιείται ταυτοχρόνως στον πρωτοφειλέτη και στον εγγυητή.

1. ΟΡΙΣΜΟΙ

- **«Δάνειο»:** κάθε οφειλή που απορρέει από πιστοδότηση οποιαδήποτε μορφής έναντι του ιδρύματος.
- **«Πολύ μικρή επιχείρηση»:** επιχείρηση-νομικό πρόσωπο, της οποίας ο ετήσιος κύκλος εργασιών κατά τα τελευταία τρία φορολογικά έτη δεν υπερέβη κατά μέσο όρο το ποσό του ενός εκατομμυρίου ευρώ (€ 1.000.000).
- **«Λύση ρύθμισης»:** 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»:** 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.
- **«Σταθερό μέσο»:** κάθε μέσο που επιτρέπει στο δανειολήπτη να αποθηκεύει πληροφορίες απευθυνόμενες προσωπικά σε αυτόν, κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική αναδρομή επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι παρεχόμενες πληροφορίες και το οποίο επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών.
- **«Γραπτή επικοινωνία»:** η επικοινωνία που διενεργείται με συστημένη επιστολή ή με ισοδύναμο τύπου ταχυδρομική επιστολή, ή αυτοπρόσωπη παράδοση στον ίδιο τον δανειολήπτη ή σε εξουσιοδοτημένο από αυτόν εκπρόσωπο, ή, εφόσον έχει δηλωθεί από τον δανειολήπτη και επιβεβαιωθεί διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή άλλο «σταθερό μέσο», εφόσον διασφαλίζονται με ισοδύναμο τρόπο η επιβεβαίωση αποστολής, παραλαβής, η τήρηση αρχείου και η προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- **«Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης» (Ε.Δ.Δ) και Βιωσιμότητα Επιχειρήσεων:** 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 περισσότερες πληροφορίες για τις ΕΔΔ μπορείτε να αναζητήσετε στην ιστοσελίδα της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους http://www.keyd.gov.gr/orismo_i_synergasimosdan-2/
- **«Ψηφιακή Πλατφόρμα Κώδικα Δεοντολογίας»:** Ψηφιακή Πλατφόρμα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.) σε συνεργασία με την Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.) που επιτρέπει την καταχώρηση των αιτήσεων που υποβάλλουν οι δανειολήπτες/εγγυητές.

2. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

* Με την παρούσα διαδικασία θεσπίζονται οι γενικές αρχές συμπεριφοράς και υιοθετούνται βέλτιστες πρακτικές, οι οποίες έχουν ως στόχο την ενίσχυση του κλίματος εμπιστοσύνης, την αμοιβαία δέσμευση και την ανταλλαγή μεταξύ δανειολήπτη και APSGR της αναγκαίας πληροφόρησης, προκειμένου κάθε πλευρά να είναι σε θέση να σταθμίσει τα οφέλη ή τις συνέπειες εναλλακτικών λύσεων εξυπηρέτησης (λύσεις ρύθμισης) ή οριστικού διακανονισμού (λύσεις οριστικής διευθέτησης) των δανείων σε καθυστέρηση με τελικό σκοπό την επιλογή της καταλληλότερης λύσης κατόπιν της ανά περίπτωση αξιολόγησης.

* Στόχος είναι η επιστροφή του δανειολήπτη σε βιώσιμο καθεστώς εξυπηρέτησης και αποπληρωμής του δανείου, λαμβάνοντας υπόψη το οφειλόμενο ποσό, ελαχιστοποιώντας τις αναμενόμενες ζημιές και διασφαλίζοντας τη συμμόρφωση με τις ισχύουσες απαιτήσεις προστασίας των καταναλωτών. Οι σχετικοί τύποι λύσεων προκύπτουν αφού ληφθεί υπόψη η επί τη βάσει ρεαλιστικών εκτιμήσεων, ικανότητα αποπληρωμής κάθε δανειολήπτη φυσικού ή νομικού προσώπου.

* Ως «κατάλληλη λύση» για τους σκοπούς της παρούσας, θεωρείται εκείνη που διασφαλίζει τη συμμόρφωση της APSGR με τις εποπτικές της υποχρεώσεις, λαμβάνοντας όμως παράλληλα υπόψη τη

συνολική οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη (ήτοι εισοδήματα, ρευστοποιήσιμα περιουσιακά στοιχεία – λοιπές οφειλές και το εναπομένον εισόδημα για την κάλυψη του ελαχίστου επιπέδου «εύλογων δαπανών διαβίωσης», εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο).

* Εάν, παρά το ότι αμφότερες οι συνθήκες τηρούνται, τα μέρη δεν συμφωνήσουν τελικώς σε κοινά αποδεκτή λύση, τότε η διαφωνία τους μπορεί να επιλύεται με αξιοποίηση μηχανισμών εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή διαδικασιών διαμεσολάβησης ή διαδικασιών εξωδικαστικής/δικαστικής αναδιάρθρωσης οφειλών, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην εθνική και ενωσιακή νομοθεσία, ή από τα αρμόδια δικαστήρια.

* Όπου στην παρούσα προβλέπεται «γραπτή επικοινωνία», η εξατομικευμένη αποστολή και παραλαβή των συνοδευτικών αυτής εγγράφων διενεργείται επίσης με «γραπτή επικοινωνία». Η APSGR είναι υποχρεωμένη να αποδεικνύει την αποστολή κάθε «γραπτής επικοινωνίας» στην τελευταία γνωστή σε αυτή διεύθυνση του δανειολήπτη (ταχυδρομική ή ηλεκτρονική). Σε περίπτωση αποστολής μέσω έγχαρτης επιστολής και εφόσον ο δανειολήπτης αρνηθεί να την παραλάβει ή απουσιάζει, κατά την ημέρα επίδοσης, η παραλαβή της τεκμαίρεται κατά την ημερομηνία της αποδεδειγμένης επιστροφής της μη παραληφθείσας ειδοποίησης στον αποστολέα. Ομοίως, η APSGR οφείλει να παραλαμβάνει από τον δανειολήπτη τα υποχρεωτικώς προβλεπόμενα από τον παρόντα Κώδικα έγγραφα και στοιχεία με ισοδύναμους προς την ως άνω περίπτωση τρόπους. Αφετηρία των προθεσμιών που συναρτώνται με τη διατήρηση του χαρακτηρισμού δανειολήπτη ως «συνεργάσιμου» είναι η εκάστοτε ημερομηνία παραλαβής εκ μέρους του της κλήσεώς του από την APSGR για παροχή στοιχείων.

* Κάθε πρόταση για ρύθμιση ή οριστική διευθέτηση οφειλής που υποβάλλεται στον δανειολήπτη παρέχεται με «γραπτή επικοινωνία» και περιέχει τουλάχιστον τους όρους που απαιτείται να περιέχει η πρόταση που υποβάλλεται στο Στάδιο 4 της Δ.Ε.Κ..

3. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

* Η APSGR:

- (α) Θεσπίζει λεπτομερώς καταγεγραμμένες πολιτικές και διαδικασίες επικοινωνίας για τις περιπτώσεις που καλύπτει ο Κώδικας, με την επιφύλαξη των ειδικώς προβλεπόμενων στο ν. 3758/2009 «Εταιρείες Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 68), όπως ισχύει.
- (β) Τυποποιεί στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό το περιεχόμενο της σχετικής επικοινωνίας, επιδιώκοντας να είναι σαφές, διαφωτιστικό, ακριβές και εύληπτο.
- (γ) Προσαρμόζει τη συχνότητα και το περιεχόμενο της επικοινωνίας, αναλόγως του χρόνου καθυστέρησης και της κατηγορίας του δανειολήπτη (φυσικό / νομικό πρόσωπο), τηρώντας σε κάθε περίπτωση τα όρια προθεσμιών που προβλέπονται, κατά περίπτωση στον Κώδικα Δεοντολογίας.
- (δ) Διασφαλίζει ότι η επικοινωνία διεξάγεται με ειλικρίνεια και πνεύμα καλής συνεργασίας, ενθαρρύνοντας τη νέα επικοινωνία σε αναζήτηση εξεύρεσης κατάλληλης λύσης.
- (ε) Διασφαλίζει ότι η επικοινωνία με τον δανειολήπτη γίνεται σε κατάλληλες ώρες, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά, λαμβάνοντας υπόψη και τις σχετικές διατάξεις της νομοθεσίας.
- (στ) Τηρεί τις αρχές προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του δανειολήπτη - φυσικού προσώπου, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις της νομοθεσίας και τις αποφάσεις των αρμόδιων, κατά περίπτωση, αρχών.
- (ζ) Μεριμνά για την κατάλληλη εκπαίδευση των αρμόδιων υπαλλήλων ή προσώπων που διαμεσολαβούν / ενεργούν κατ' εντολή και για λογαριασμό της APSGR, προκειμένου να διασφαλιστεί επικοινωνία σε υψηλό επαγγελματικό επίπεδο.
- (η) Διαθέτει ειδικά σημεία επικοινωνίας (φυσικά, ηλεκτρονικά, τηλεφωνικά ή άλλα) για την υποδοχή ερωτημάτων, την παροχή οδηγιών, την παραλαβή δηλώσεων, εγγράφων και δικαιολογητικών, καθώς και για τη διεξαγωγή της επικοινωνίας, ειδικά για τις ανάγκες εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας.
- (θ) Παρέχει ενημερωτικό υλικό σε έντυπη και σε ηλεκτρονική μορφή, περιλαμβανομένου και του Ενημερωτικού Φυλλαδίου της κατωτέρω παραγράφου.
- (ι) Ακολουθεί διαδικασία και απαιτεί δικαιολογητικά για τον έλεγχο της νομιμοποίησης τυχόν εξουσιοδοτημένων από τον δανειολήπτη προσώπων, όμοια με αυτά που έχει υιοθετήσει και ζητά, αντιστοίχως, για τις λοιπές παρεχόμενες υπηρεσίες και συναλλαγές του με πελάτες.

(ια) Τηρεί στο διαδικτυακό της τόπο διακριτή ενότητα, ειδικά για τα δάνεια σε καθυστέρηση, εύκολα προσβάσιμη και διαμορφωμένη σε περιβάλλον «φιλικό» προς τον δανειολήπτη (<https://gr.aps-holding.com/documents-to-download>). Στην ενότητα αυτή αναρτάται σε ηλεκτρονική μορφή και με τρόπο ώστε να είναι δυνατή η αποθήκευση σε «σταθερό μέσο» από τον δανειολήπτη, ενημερωτικό υλικό, και ιδίως: (αα) Το Ενημερωτικό Φυλλάδιο της κατωτέρω παραγράφου. (ββ) Η «Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση» (Τ.Ο.Κ.) του Παραρτήματος Ι του Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4224/2023 όπως έχει αναθεωρηθεί με την με αριθμό 392/2021 Απόφαση της ΕΠΑΘ της ΤτΕ και ισχύει. (γγ) Τα τυποποιημένα Έγγραφα Ενστάσεων. (δδ) Κατάλογο με τυχόν πρόσθετα της «Τυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασης» (Τ.Ο.Κ.) στοιχεία των οποίων, κατά κανόνα, απαιτεί την υποβολή από τους δανειολήπτες καθώς και τα δικαιολογητικά για την επαλήθευση της σχετικής πληροφόρησης. (εε) Κατάλογο με τα «Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας» που αναφέρονται παραπάνω. (ζζ) Διακριτή υποενότητα με την επισήμανση «Μη συνεργάσιμος δανειολήπτης», όπου περιλαμβάνονται κατ'ελάχιστον οι εξής πληροφορίες: (i) Ο ορισμός του «συνεργάσιμου δανειολήπτη». (ii) Ενέργειες στις οποίες ο δανειολήπτης οφείλει να προβαίνει και τις σχετικές προθεσμίες, που δεν μπορεί να είναι συντομότερες της προβλεπόμενης στον ορισμό του «συνεργάσιμου δανειολήπτη», για να αποφύγει τον αποχαρακτηρισμό του ως «συνεργάσιμος» και την επισήμανση ότι, εφόσον δεν τις πραγματοποιήσει, θα κατηγοριοποιηθεί ως μη συνεργάσιμος. (iii) Τα μέτρα που μπορεί να λαμβάνει το ίδρυμα ως αποτέλεσμα του χαρακτηρισμού του δανειολήπτη ως μη «συνεργάσιμου». (iv) Η δυνατότητα του δανειολήπτη να έχει συμβουλευτική συνδρομή και ενημέρωση από δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς ή τρίτους της δικής του επιλογής και, ιδίως τους αναφερόμενους στα άρθρα 3 και 4 του ν. 4738/2020 «Ρύθμιση οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας και άλλες διατάξεις.» (ΦΕΚ Α' 207). (v) Η ενημέρωση για τις περιπτώσεις κατά τις οποίες, μετά την ρευστοποίηση εμπράγματων εξασφαλίσεων του δανειολήπτη, το τυχόν υπόλοιπο του δανείου σε καθυστέρηση εξακολουθεί να αποτελεί εκτοκίζόμενη απαίτηση του ιδρύματος, καθώς και τον τρόπο προσδιορισμού του ύψους του επιτοκίου και εκτοκισμού. (ηη) Επικαιροποιημένος κατάλογος με τις επωνυμίες, ταχυδρομικές και ηλεκτρονικές διευθύνσεις των τυχόν συνεργαζόμενων με την APSGR Εταιρειών Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις ή λοιπών τρίτων στους οποίους έχει τυχόν ανατεθεί η υλοποίηση οποιουδήποτε Σταδίου της Δ.Ε.Κ. για λογαριασμό της. (θθ) Επικαιροποιημένος κατάλογος που περιλαμβάνει τις υποχρεωτικές εκ του νόμου ή/και δυνάμει αποφάσεων Αρχών ενημερώσεις των δανειοληπτών διά του Τύπου ή/και διά της ανάρτησης στο διαδικτυακό τόπο των υπόχρεων ιδρυμάτων, σε περίπτωση μεταβίβασης / τιτλοποίησης / ανάθεσης διαχείρισης, με παραπομπή στο περιεχόμενο αυτών, με τρόπο ώστε ο δανειολήπτης να μπορεί να διαπιστώσει την ύπαρξη συναλλακτικής σχέσης μεταξύ του ιδίου και του εκδοχέα ή του αναλαμβάνοντος τη διαχείριση της απαίτησης.

* Η APSGR διαθέτει «Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς τους Δανειολήπτες με οικονομικές δυσχέρειες» σε απλή γλώσσα. Το ανωτέρω Ενημερωτικό Φυλλάδιο περιλαμβάνει τουλάχιστον τα εξής: (α) Τις έννοιες του «συνεργάσιμου δανειολήπτη» και των «εύλογων δαπανών διαβίωσης». (β) Την περιγραφή της Δ.Ε.Κ.. (γ) Συνοπτική περιγραφή των λύσεων ρύθμισης ή και οριστικής διευθέτησης που προσφέρονται από το ίδρυμα στους δανειολήπτες και των γενικών κριτηρίων και παραμέτρων της μεθοδολογίας επί τη βάση των οποίων αξιολογείται, κατά περίπτωση, η καταλληλότητα των λύσεων. (δ) Πληροφόρηση σχετικά με τους φορείς, στους οποίους διαβιβάζονται τα στοιχεία που σχετίζονται με τις καθυστερούμενες καταβολές του δανειολήπτη. (ε) Γνωστοποίηση περί των, κατά νόμο, εξουσιοδοτημένων κρατικών ή άλλων φορέων (με τις ταχυδρομικές και ηλεκτρονικές διευθύνσεις) για παροχή συμβουλευτικής συνδρομής και ενημέρωσης (ιδίως τον ιστότοπο της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους). (στ) Συνοπτική περιγραφή της πολιτικής και των διαδικασιών επικοινωνίας. (ζ) Περιγραφή της Δ.Ε.Ε., με αναφορά στο δικαίωμα του δανειολήπτη να υποβάλει ένσταση επί της διαδικασίας συμπεριλαμβανομένης της διαδικασίας και του χρονικού πλαισίου για την υποβολή της ένστασης. (η) Ενημέρωση σχετικά με τυχόν συνέπειες μη επίτευξης συμφωνίας και ειδικότερα για το ενδεχόμενο ενεργοποίησης των μηχανισμών εξωδικαστικής ή δικαστικής ρύθμισης οφειλών ή επικύρωσης συμφωνίας εξυγίανσης ή κήρυξης σε πτώχευση και τυχόν πλεονεκτημάτων, των οποίων ο δανειολήπτης μπορεί να τύχει αν συνεργασθεί στην εξεύρεση κατάλληλης λύσης, από το ίδρυμα και για την πιθανότητα να παραμείνει ο δανειολήπτης υπόχρεος για τυχόν υφιστάμενο ανεξόφλητο υπόλοιπο, το οποίο θα συνεχίσει να εκτοκίζεται (παρέχοντας ενημέρωση για τον τρόπο

διαμόρφωσης του επιτοκίου), ανεξάρτητα από τη ρευστοποίηση τυχόν εμπράγματων εξασφαλίσεων ή τη δέσμευση άλλων περιουσιακών στοιχείων, στην περίπτωση που δεν επιτευχθεί συμφωνία για λύση ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης. (θ) Γνωστοποίηση του δικαιώματος της APSGR να ζητήσει πρόσθετα στοιχεία και πληροφορίες από άλλες πηγές πέραν του δανειολήπτη, σύμφωνα με το Στάδιο 2 του Τρίτου Κεφαλαίου ΤΟΥ Κώδικα Δεοντολογίας, υπό την επιφύλαξη τήρησης των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

* Η προβλεπόμενη στο Τρίτο Κεφάλαιο του Κώδικα Δεοντολογίας «Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση» (Τ.Ο.Κ.) περιέχει επισήμανση για τα ακόλουθα: (α) τη δυνατότητα να προσφερθεί καθοδήγηση για τη συμπλήρωσή της μέσω του «Ειδικού Σημείου Επικοινωνίας» που οφείλει να διαθέτει η APSGR (β) τους εξουσιοδοτημένους δημόσιους ή άλλους φορείς, στους οποίους θα μπορούσε να αποταθεί για συμβουλευτική υποστήριξη, (γ) την υποχρέωση συμπλήρωσης της «Τυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασης» (Τ.Ο.Κ.) του Παραρτήματος Ι με πλήρη ειλικρίνεια, εντός της προβλεπόμενης στον ορισμό του «συνεργάσιμου δανειολήπτη» προθεσμίας από την παραλαβή εκ μέρους του δανειολήπτη της Ειδοποίησης του Σταδίου 1 της Δ.Ε.Κ., (δ) την υποχρέωση του δανειολήπτη να γνωστοποιεί ουσιώδεις μελλοντικές μεταβολές της οικονομικής του κατάστασης εντός της προβλεπόμενης στον ορισμό του «συνεργάσιμου δανειολήπτη» προθεσμίας.

* Ευπαθείς ομάδες. Στις ευπαθείς ομάδες δανειοληπτών εντάσσονται δανειολήπτες με ειδικά προβλήματα υγείας (όπως όρασης, ακοής, βαριάς ή μακροχρόνιας ασθένειας, νοητικών προβλημάτων που αιτιολογούν εναλλακτικούς τρόπους επικοινωνίας). Στην περίπτωση αυτή η APSGR 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 APSG καθώς και για την προσκόμιση των απαραίτητων δικαιολογητικών για τον χειρισμό τους από την τελευταία ως δανειολήπτες - εντασσόμενοι στις ευπαθείς ομάδες- τα οποία θα τηρούνται από την Εταιρία σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Ν. 4624/2019, όπως ισχύει, αναφορικά με την τήρηση αρχείου και την επεξεργασία ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων.

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013 εφαρμόζονται τα ακόλουθα πέντε (5) Στάδια Δ.Ε.Κ. κατά τον χειρισμό των μη εξυπηρετούμενων οφειλών:

ΣΤΑΔΙΟ 1 - ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΝ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ

ΣΤΑΔΙΟ 2 - ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

ΣΤΑΔΙΟ 3 - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

ΣΤΑΔΙΟ 4 - ΠΡΟΤΑΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΩΝ ΛΥΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ

ΣΤΑΔΙΟ 5 – ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Στάδιο 1: Επικοινωνία με τον δανειολήπτη

Επικοινωνία που αφορά δάνειο σε αρχική καθυστέρηση.

Σε περίπτωση καθυστέρησης καταβολής, ολικά ή μερικά, σύμφωνα με το συμφωνημένο πρόγραμμα καταβολών, η APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. επιχειρεί επικοινωνία συμβουλευτικού χαρακτήρα με τον οφειλέτη, με επίκεντρο τη διερεύνηση των αιτιών που ανέκυψαν και μπορεί να οδηγήσουν σε καθυστερήσεις, ώστε να του δοθεί η δυνατότητα να εξετάσει έγκαιρα την ένταξή του στη Δ.Ε.Κ. για διερεύνηση τυχόν εναλλακτικών λύσεων. Η επικοινωνία σε αυτό το στάδιο δύναται να συνοδεύεται με αποστολή του «Ενημερωτικού Φυλλαδίου» σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή, ως εξής:

- Με παραλαβή από τα γραφεία της APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. (Παλαιολόγου 7, Χαλάνδρι Αττικής).
- Με ταχυδρομική αποστολή από την οποία θα προκύπτει η παραλαβή του Ενημερωτικού Φυλλαδίου προς Δανειολήπτες με Οικονομικές Δυσχέρειες (Παράρτημα 1) από τον οφειλέτη.

- Μέσω του διαδικτυακού ιστότοπου της εταιρίας <https://gr.aps-holding.com/>

Διευκρινίζεται ότι η μη ανταπόκριση του δανειολήπτη στην εν λόγω επικοινωνία δεν συνεπάγεται την απώλεια του χαρακτηρισμού του ως «συνεργάσιμου».

Ειδοποίηση

Αν η καθυστέρηση καταβολής υπερβεί τις τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες, η APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. αποστέλλει Ειδοποίηση με «γραπτή επικοινωνία» στον δανειολήπτη εντός των επόμενων δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών, εκτός αν εν τω μεταξύ πραγματοποιηθεί πλήρης καταβολή της οφειλής σε καθυστέρηση. Σε περίπτωση νέας καθυστέρησης καταβολής για το ίδιο δάνειο δεν είναι υποχρεωτική η επανάληψη της αποστολής της Ειδοποίησης, εκτός εάν έχει παρέλθει έτος από την τελευταία αποστολή της. Η Ειδοποίηση περιλαμβάνει τουλάχιστον:

- (i) την ημερομηνία κατά την οποία η οφειλή περιήλθε σε καθυστέρηση,
- (ii) τον αριθμό και το συνολικό ύψος των δόσεων (περιλαμβανομένων και των τμηματικών καταβολών) που είναι ληξιπρόθεσμες, το άληκτο υπόλοιπο της οφειλής, καθώς και το επιτόκιο με το οποίο εκτοκίζεται το μη ενήμερο τμήμα της οφειλής,
- (iii) ενημέρωση για την ένταξη του δανειολήπτη στη Δ.Ε.Κ και την υποχρέωσή του να συμπληρώσει την «Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση», εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο ή το «Τυποποιημένο Έντυπο Οικονομικής Πληροφόρησης», εφόσον πρόκειται για νομικό πρόσωπο – πολύ μικρή επιχείρηση,

Η Ειδοποίηση συνοδεύεται από:

- (i) το «Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς τους Δανειολήπτες με οικονομικές δυσχέρειες» και την αναφορά στο «Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας» της APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. για τη διενέργεια των επαφών με τον δανειολήπτη και την παροχή διευκρινίσεων σε αυτόν, με τα πλήρη στοιχεία των αρμόδιων υπαλλήλων ή των τυχόν εξουσιοδοτημένων να ενεργούν για λογαριασμό της APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. προσώπων εφόσον τούτο δεν έχει ήδη αποσταλεί και,
- (ii) εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο, την «Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση» και την ηλεκτρονική διεύθυνση όπου διατίθεται ο κατάλογος με τα απαιτούμενα σχετικά υποστηρικτικά δικαιολογητικά ή,
- (iii) εφόσον πρόκειται για νομικό πρόσωπο – πολύ μικρή επιχείρηση, τυποποιημένο έντυπο οικονομικής πληροφόρησης και αναφορά στην ηλεκτρονική διεύθυνση όπου επίσης αναφέρονται τα στοιχεία και δικαιολογητικά, τα οποία, ζητούνται από την APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. για την αξιολόγηση της βιωσιμότητας του νομικού προσώπου, σύμφωνα με τη μεθοδολογία που ακολουθεί η Εταιρεία για την αξιολόγηση αυτή. Διευκρινίζεται ότι από τα στοιχεία που καλείται να υποβάλει ο δανειολήπτης θα πρέπει να προκύπτει αν αυτός συναινεί να υποβληθεί η επιχείρηση σε έλεγχο της οικονομικής της κατάστασης από ανεξάρτητο ορκωτό ελεγκτή λογιστή, στην περίπτωση που η APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. το θεωρήσει αναγκαίο.

Εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο, ενημέρωση ότι η επικοινωνία στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ. μπορεί να γίνεται και ηλεκτρονικά στην τελευταία ηλεκτρονική διεύθυνση που ο δανειολήπτης έχει δηλώσει, εκτός αν προσέλθει στο «Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας» ζητήσει και παραλάβει το σχετικό πληροφοριακό υλικό σε έγχαρτη μορφή.

Η Ειδοποίηση μπορεί να συνοδεύεται από τηλεφωνική κλήση για τον προγραμματισμό κατ' ιδίαν συνάντησης, στην οποία και θα συμφωνηθεί η επόμενη ημερομηνία επικοινωνίας για τη στενή παρακολούθηση της κατάστασης.

Στάδιο 2: Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών από τον δανειολήπτη

Στο στάδιο αυτό, ο δανειολήπτης απαιτείται να παράσχει πληροφορίες και να προσκομίσει στοιχεία/δικαιολογητικά έγγραφα αναγκαία για την επιβεβαίωση των πληροφοριών που υποβάλλονται. Συγκεκριμένα, η APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. παραλαμβάνει από τον δανειολήπτη με απόδειξη παραλαβής:

- Την συμπληρωμένη «Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση», εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο ή

- Το συμπληρωμένο «Έντυπο Οικονομικής Πληροφόρησης», εφόσον πρόκειται για Νομικό Πρόσωπο – πολύ μικρή επιχείρηση.

Η APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. δύναται να απαιτεί από τον δανειολήπτη να παρέχει εντός 15 εργασίμων ημερών υποστηρικτικά στοιχεία/δικαιολογητικά, αναγκαία για την επιβεβαίωση των πληροφοριών που υποβλήθηκαν. Η APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. προσαρμόζει, ενημερώνοντας σχετικά τον δανειολήπτη, τις απαιτήσεις α) συμπλήρωσης της ΤΟΚ ή του ΤΕΟΠ κατά περίπτωση και β) παροχής υποστηρικτικών εγγράφων/δικαιολογητικών, εφόσον τα απαιτούμενα στοιχεία είναι προσβάσιμα για την Εταιρία μέσω ψηφιακών υποδομών της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους. Επιπλέον, η APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. θα μεριμνά για την συλλογή και από άλλες πηγές επαρκούς, πλήρους και ακριβούς πληροφόρησης για τα οικονομικά δεδομένα του δανειολήπτη. Η πληροφόρηση φυλάσσεται από την APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. σε ηλεκτρονική μορφή, τηρουμένων των σχετικών διατάξεων της νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Στάδιο 3: Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων

Εφόσον πρόκειται για Φυσικό Πρόσωπο, η APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. αξιοποιεί την πληροφόρηση που παρέχεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο προηγούμενο στάδιο ώστε να εκτιμώνται κατ' ελάχιστον τα εξής:

- η περιουσιακή κατάσταση του δανειολήπτη,
- η τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη, λαμβάνοντας υπόψη σε κάθε περίπτωση το συνολικό ύψος και τη φύση των οφειλών 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.

Η εκτίμηση του εν λόγω στοιχείου πραγματοποιείται λαμβάνοντας υποχρεωτικώς υπόψη ι) το ελάχιστο επίπεδο των «εύλογων δαπανών διαβίωσης» και ιι) τις παραμέτρους που περιγράφονται στο Κεφάλαιο Α.2 της ΠΕΕ 54/15.12.2015 «Διαδικασία και κριτήρια προσδιορισμού της μέγιστης ικανότητας αποπληρωμής του οφειλέτη και του ποσού που θα ελάμβαναν οι πιστωτές σε περίπτωση αναγκαστικής εκτέλεσης στο πλαίσιο της διαδικασίας του άρθρου 9 παρ. 2 Ν. 3869/2010» (ΦΕΚ Β' 2740) (ηλικία, επάγγελμα, οικογενειακή κατάσταση, υγεία κλπ) ώστε κατά την εκτίμηση της ικανότητας αποπληρωμής να λαμβάνονται υπόψη παράγοντες υγείας, κοινωνικοί κλπ, που θα μπορούσαν να επηρεάσουν ουσιαστικά την ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη.

Η APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. προβαίνει σε εκτίμηση της εμπορικής αξίας (ΠΔ 59/2016) τυχόν εμπράγματης εξασφάλισης (ή άλλων περιουσιακών στοιχείων του δανειολήπτη που θα μπορούσαν με τη συναίνεσή του να αποτελέσουν πρόσθετη/-ες εξασφάλιση/-εις), τηρώντας τις απαιτήσεις του άρθρου 18 του ν. 4438/2016. Κάθε μία από τις εκτιμώμενες αξίες γνωστοποιείται γραπτώς στον δανειολήπτη, ταυτοχρόνως με την παρουσίαση της προτεινόμενης λύσης ρύθμισης/οριστικής διευθέτησης που περιλαμβάνει τα σχετικά περιουσιακά στοιχεία.

Η APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. διενεργεί την αξιολόγησή της, με βάση τόσο ιστορικά στοιχεία όσο και ρεαλιστικές παραδοχές για μελλοντικές εξελίξεις. Για το σκοπό αυτό, εξηγεί στον δανειολήπτη τα πλεονεκτήματα και την αναγκαιότητα να παραμείνει συνεργάσιμος.

Η APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. καθ' όλη τη διαδικασία αξιολόγησης, καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια καλής συνεργασίας με τον δανειολήπτη προκειμένου να προσδιοριστεί η ικανότητα αποπληρωμής του, με στόχο την πρόταση των κατάλληλων λύσεων γι' αυτόν.

Εφόσον πρόκειται για Νομικό πρόσωπο – πολύ μικρή επιχείρηση, η APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. αξιοποιεί τα υποβληθέντα από τον δανειολήπτη οικονομικά στοιχεία και κάθε διαθέσιμη από άλλες πηγές πληροφόρηση, ώστε να αξιολογείται, κατά το δυνατόν, η εισπραξιμότητα των απαιτήσεων με βάση την τρέχουσα οικονομική κατάσταση και τις προοπτικές του δανειολήπτη και των εταίρων της επιχείρησης.

Στάδιο 4: Πρόταση κατάλληλης λύσης

Μετά την ανωτέρω αξιολόγηση η APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. παρέχει, χωρίς αυτό να θεωρείται νέα υπηρεσία προς τον δανειολήπτη που θεωρείται συνεργάσιμος, πρόταση μίας ή περισσότερων εναλλακτικών λύσεων ρύθμισης και αν καμία εξ αυτών δεν συμφωνηθεί, λύση/εις οριστικής διευθέτησης. Στο «Τυποποιημένο Έγγραφο Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης» που παραδίδεται εντός της αναφερόμενης κατωτέρω προθεσμίας περιέχεται ευδιάκριτη επισήμανση ότι η πρόταση εκ μέρους της APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. λύσης οριστικής διευθέτησης ισχύει και ενεργοποιείται μόνο εφόσον δεν συμφωνηθεί με το δανειολήπτη προταθείσα εκ μέρους της λύση ρύθμισης ή αντιπρόταση εκ μέρους του δανειολήπτη για λύση ρύθμισης. Η εκπλήρωση της παρούσας υποχρέωσης της APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. δεν μπορεί να συναρτάται από απαίτηση για προηγούμενη εξόφληση τυχόν οφειλών του δανειολήπτη προς λοιπούς πιστωτές.

Για την αξιολόγηση της καταλληλότητας κάθε λύσης, λαμβάνονται υπόψη, σε κάθε περίπτωση, η ανάγκη συμμόρφωσης της APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. προς τις ισχύουσες εποπτικές απαιτήσεις, καθώς και οι ειδικότερες για τη διαχείριση των καθυστερήσεων διατάξεις προληπτικής εποπτείας που έχουν θεσπιστεί από την Τράπεζα της Ελλάδος για τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (ΠΕΕ 175/2/29.7.2020) ή από άλλη αρμόδια, κατά περίπτωση, αρχή για την προληπτική εποπτεία της Εταιρίας, ή στο πλαίσιο του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1024/2013 του Συμβουλίου (ΕΕ L 287 της 29.10.2013, σ. 63). Η αξιολόγηση βασίζεται επίσης σε καθορισμένα και διαφανή κριτήρια και διαδικασίες που η APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. διαθέτει με βάση τις εν λόγω διατάξεις προληπτικής εποπτείας, λαμβάνοντας υπόψη, σε περίπτωση δανειολήπτη φυσικού προσώπου, το ελάχιστο επίπεδο των «ευλόγων δαπανών» διαβίωσης που προσήκει στην περίπτωσή του.

Η APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. παρέχει με απόδειξη παραλαβής στον συνεργάσιμο δανειολήπτη εντός γνωστοποιούμενου σε αυτόν και ευλόγου - μετά τη λήψη των οικονομικών και άλλων πληροφοριών και την αξιολόγησή τους - χρόνου, όπως προβλέπεται στο Στάδιο 2, το «Τυποποιημένο Έγγραφο Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης».

Ο χρόνος παράδοσης της πρότασης δεν μπορεί να υπερβεί τους δύο (2) μήνες, με χρονική αφετηρία την ημερομηνία παραλαβής της Τ.Ο.Κ. ή του Τ.Ε.Ο.Π., κατά περίπτωση. Ο δανειολήπτης εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών προβαίνει σε μία εκ των παρακάτω ενεργειών: (α) παρέχει τη συναίνεσή του στην προτεινόμενη ή σε μία από τις προτεινόμενες λύσεις, ή (β) αντιπροτείνει γραπτώς ζητώντας, αν το επιθυμεί, τη διαμεσολάβηση τρίτου φορέα της επιλογής του, ή (γ) δηλώνει γραπτώς ότι αρνείται να συναινέσει σε οποιαδήποτε από τις παρασχεθείσες προτάσεις. Το «Τυποποιημένο Έγγραφο Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης» περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα εξής: (α) περιγραφή των όρων της/των προτεινόμενης/-ων λύσης/-ων (επιτόκιο, περίοδος εκτοκισμού, διάρκεια, τυχόν περίοδο χάριτος, ύψος και πρόγραμμα καταβολών), λοιπές επιβαρύνσεις και έξοδα, αξία τυχόν επαναγοράς περιουσιακού στοιχείου σε περίπτωση χρηματοδοτικής μίσθωσης, τυχόν ελάφρυνση της οφειλής από καταλογισθέντες τόκους κ.λ.π.) και άλλα καταλλήλως προσαρμοσμένα σε σχέση με τον προτεινόμενο τύπο λύσης στοιχεία, με τρόπο που καθιστά εφικτή τη μεταξύ τους σύγκριση καθώς και τη σύγκριση με την τρέχουσα επιβάρυνση (αναλυόμενη κατά κεφάλαιο, τόκους και έξοδα), τηρουμένων των κανόνων διαφάνειας και ενημέρωσης της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002, όπως ισχύει, ιδίως σε σχέση με τη μελλοντική μεταβολή του επιτοκίου, λαμβάνοντας υπόψη, εφόσον συντρέχει περίπτωση, και την διάταξη της παρ. 7 του άρθρου 3 του ν. 4354/2015, όπως ισχύει, (β) την ένδειξη ότι αυτό συντάσσεται στο πλαίσιο των διατάξεων του παρόντος Κώδικα, (γ) επισήμανση για το ότι η αξιολόγηση της καταλληλότητας της προτεινόμενης/-ων λύσεων είναι συνάρτηση του ύψους της οφειλής, του είδους και του ύψους των εξασφαλίσεων, σε σχέση με: (i) την ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη φυσικού προσώπου, ή (ii) την οικονομική κατάσταση της επιχείρησης και τις προοπτικές της, σε περίπτωση νομικού προσώπου – πολύ μικρής επιχείρησης, όπως τα στοιχεία αυτά αξιολογήθηκαν στο Στάδιο 3 της Δ.Ε.Κ., με βάση ιδίως τα στοιχεία που συγκεντρώθηκαν στο Στάδιο 2, (δ) σε περίπτωση δανειολήπτη φυσικού προσώπου, αποτίμηση του προτεινόμενου σχεδίου διευθέτησης της οφειλής ή της τυχόν υποβληθείσας από το δανειολήπτη αντιπρότασης σε παρούσα αξία και πρόσφατη εκτίμηση της αξίας ρευστοποίησης του αντίστοιχου ακινήτου από πιστοποιημένο εκτιμητή, με βάση τα πρότυπα εκτίμησης της υποπαραγράφου Γ.2 του ν. 4152/2013, στην περίπτωση που αποκλειστεί η κατάλληλη

λύση ρύθμισης και αντί αυτής προτείνεται λύση οριστικής διευθέτησης που περιλαμβάνει διάθεση της κύριας κατοικίας του δανειολήπτη καθώς και σαφή παράθεση των όρων αποπληρωμής τυχόν υπολοίπου οφειλής μετά τη διάθεση της κύριας κατοικίας, (ε) ενημέρωση για το δικαίωμα του δανειολήπτη να ζητήσει ή να δεχθεί συμβουλή ανεξάρτητου κρατικού φορέα ή άλλου επιλογής του για την υποβοήθησή του στη λήψη απόφασης, ή στην υποβολή αντιπρότασης, εάν αυτός το κρίνει απαραίτητο, (στ) ενημέρωση για τη δυνατότητα του δανειολήπτη να προβεί εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών σε μία εκ των αναφερόμενων στην ως άνω περίπτωση (δ) ενεργειών, (ζ) ενημέρωση για τα επόμενα βήματα της APS Recovery Greece A.E.Δ.Α.Δ.Π. ή και τις έννομες συνέπειες, σε κάθε μία εκ των περιπτώσεων ανωτέρω (όπως ιδίως το χρονικό διάστημα μετά το οποίο μπορεί να κινηθούν οι διαδικασίες ρευστοποίησης εξασφαλίσεων), (η) επισήμανση: (i) για την υποχρέωση του δανειολήπτη φυσικού προσώπου να ενημερώσει έγκαιρα την APS Recovery Greece A.E.Δ.Α.Δ.Π. σε περίπτωση που η οικονομική κατάστασή του βάσει της οποίας αξιολογήθηκε η προτεινόμενη λύση, μεταβληθεί ή (ii) για τη σημασία της έγκαιρης (εκ μέρους του δανειολήπτη νομικού προσώπου – πολύ μικρής επιχείρησης) ενημέρωσης της APS Recovery Greece A.E.Δ.Α.Δ.Π. σε περίπτωση που υπάρξουν γεγονότα ή συμφωνίες που προβλέπεται ευλόγως να επηρεάσουν σημαντικά την οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη.

Η APS Recovery Greece A.E.Δ.Α.Δ.Π. εξετάζει ενιαία λύση ρύθμισης για όλες τις οφειλές του δανειολήπτη προς αυτήν, ανεξαρτήτως της προέλευσής τους από μία ή περισσότερες δανειακές συμβάσεις του ίδιου ή διαφορετικού τύπου, αν το θεωρεί σκόπιμο ή αν ο δανειολήπτης το αιτείται. Σε περίπτωση υποβολής αντιπρότασης από τον δανειολήπτη, αυτή αξιολογείται και εντός ενός (1) μήνα από την παραλαβή της η APS Recovery Greece A.E.Δ.Α.Δ.Π. πρέπει (α) είτε να συναινέσει με την αντιπρόταση, (β) είτε να απαντήσει με «γραπτή επικοινωνία» ότι την απορρίπτει και ότι παραμένει στην αρχική της πρόταση, με τη βασική σχετική τεκμηρίωση, (γ) είτε να υποβάλει νέα πρόταση, η οποία θα είναι και η τελική.

Διευκρινίζεται ότι, εφόσον συντρέξει μία εκ των περιπτώσεων (β) ή (γ) ανωτέρω, ο δανειολήπτης προβαίνει, εντός προθεσμίας 15 εργασίμων ημερών, σε μία εκ των παρακάτω ενεργειών: (αα) παρέχει τη συναίνεσή του στην νέα ή την αρχική πρόταση ή (ββ) δηλώνει γραπτώς ότι αρνείται να συναινέσει στην νέα πρόταση.

Κατά την παρουσίαση της προτεινόμενης ή των εναλλακτικά προτεινόμενων λύσεων, η APS Recovery Greece A.E.Δ.Α.Δ.Π. είναι δεκτική σε σχόλια και ερωτήματα από τους δανειολήπτες παρέχοντας όσο το δυνατόν πιο τυποποιημένη και εύληπτη πληροφόρηση στον δανειολήπτη, 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.

Στάδιο 5: Διαδικασία εξέτασης ενστάσεων (Δ.Ε.Ε.)

Το στάδιο αυτό, αποτελεί στάδιο της Δ.Ε.Κ., το οποίο μπορεί να ενεργοποιείται μετά την κατηγοριοποίηση ενός δανειολήπτη ως «μη συνεργάσιμου». Ο δανειολήπτης μπορεί να προσφύγει στο Στάδιο αυτό μία φορά μετά από κάθε εφαρμογή της Δ.Ε.Κ. Διευκρινίζεται ότι η ένσταση δύναται να υποβάλλεται επί της διαδικασίας που τυχόν οδήγησε στο χαρακτηρισμό του δανειολήπτη ως «μη συνεργάσιμου». Ένσταση δεν δύναται να υποβάλλεται επί του περιεχομένου της πρότασης ή αντιπρότασης, η διαπραγμάτευση επί των οποίων διενεργείται μέσω των προβλεπόμενων στο Στάδιο 4 ανωτέρω.

Η APS Recovery Greece A.E.Δ.Α.Δ.Π. οφείλει να καθορίζει με σαφήνεια τη Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων (Δ.Ε.Ε.) επί της διαδικασίας που τυχόν οδήγησε στο χαρακτηρισμό του δανειολήπτη ως «μη συνεργάσιμου» και να την γνωστοποιεί, δεόντως, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα, σε αυτόν, διασφαλίζοντας επιπροσθέτως σε κάθε δανειολήπτη που καλύπτεται από τον Κώδικα:

- άμεση και εύκολη πρόσβαση σε προκαθορισμένα σημεία επικοινωνίας με το προσωπικό που είναι επιφορτισμένο να εμπλέκεται στη «Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων»
- τυποποιημένα Έγγραφα Ενστάσεων
- τη βεβαίωση παραλαβής των ενστάσεων και την διαβίβασή τους αμελλητί στην Επιτροπή Ενστάσεων

- την προηγούμενη ενημέρωση για τυχόν απαιτούμενα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την εξέταση της ένστασης, και τις προθεσμίες για την υποβολή – εξέταση των ενστάσεων.

Η έκδοση της απόφασης της Επιτροπής Ενστάσεων, δεόντως αιτιολογημένη, κοινοποιείται στον δανειολήπτη με «γραφτή επικοινωνία», εντός δύο (2) μηνών από την υποβολή της ένστασης. Εφόσον η ένσταση γίνει αποδεκτή, γνωστοποιούνται στον 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.

Η Επιτροπή Εξέτασης Ενστάσεων της APS Recovery Greece A.E.Δ.Α.Δ.Π. απαρτίζεται από τα ακόλουθα τρία μέλη, τα οποία είναι ανεξάρτητα από τις τυχόν υφιστάμενες λειτουργίες χορήγησης, έγκρισης και ελέγχου πιστοδοτήσεων:

Πρόεδρος: Μηνάς Αθανασιάδης
Γραμματέας: Ερασμία Γεωργιάδη
Μέλος: Βασίλειος Σούρδης

Σε κάθε περίπτωση που η Επιτροπή ενστάσεων εξετάζει συγκεκριμένη ένσταση για την οποία μέλος της θεωρεί ότι υπάρχει σύγκρουση συμφερόντων μεταξύ αυτού και του δανειολήπτη ή αυτού και της Εταιρίας, οφείλει να το δηλώσει εγγράφως και να ζητήσει να αντικατασταθεί ή να απέχει από τη λήψη απόφασης επί της συγκεκριμένης ένστασης.

Στα Στάδια 2 και 4 της Δ.Ε.Κ. μπορούν να καταχωρούνται αιτήσεις που υποβάλλουν δανειολήπτες και εγγυητές μέσω της Ψηφιακής Πλατφόρμας Κώδικα Δεοντολογίας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης μέσω της οποίας επιτυγχάνεται η δρομολόγησή τους στα ιδρύματα καταγράφοντας τα βήματα της Δ.Ε.Κ. και το χρονισμό τους, καθώς και η ενημέρωσή της αίτησης από τα ιδρύματα για τους οφειλέτες/εγγυητές που χαρακτηρίστηκαν μη συνεργάσιμοι.

5. ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΜΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΜΟΥ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ

«**Συνεργάσιμος Δανειολήπτης**» Ορίζεται ως ο Δανειολήπτης ο οποίος έναντι των δανειστών του:

- 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
- 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, εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα περιέλθουν σε γνώση του
- συναινεί σε διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης αναδιάρθρωσης με το δανειστή σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας

«**Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης**» Κάθε Δανειολήπτης που δεν εμπίπτει στον ανωτέρω ορισμό του Συνεργάσιμου Δανειολήπτη.

Μετά την τυχόν κατηγοριοποίηση ως «μη συνεργάσιμου» ενός δανειολήπτη - φυσικού προσώπου, του οποίου ο αποχαρακτηρισμός ως συνεργάσιμου μπορεί να έχει συνέπεια τον εκπλειστηριασμό της

κύριας κατοικίας του, η APS Recovery Greece A.E.Δ.Α.Δ.Π. οφείλει να τον ενημερώσει για το γεγονός αυτό εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών με «γραπτή επικοινωνία» και να του γνωστοποιήσει, κατ' ελάχιστον, τα εξής:

- Το γεγονός ότι έχει κατηγοριοποιηθεί ως «μη συνεργάσιμος» και τον/τους ειδικότερο/-ους λόγους για την κατηγοριοποίηση αυτή.
- Τις λεπτομέρειες αναφορικά με το χρονοδιάγραμμα, με βάση το οποίο η APS Recovery Greece A.E.Δ.Α.Δ.Π. προτίθεται να κινηθεί στο μέλλον (π.χ. διαδικασία ρευστοποίησης).
- Τον κίνδυνο εκποίησης από την APS Recovery Greece A.E.Δ.Α.Δ.Π. τυχόν εξασφαλίσεων που έχουν παρασχεθεί από τους εγγυητές.
- Αν ο δανειολήπτης και τυχόν εγγυητές θα εξακολουθούν να είναι υπόχρεοι για τυχόν εναπομένον υπόλοιπο μετά την ενδεχόμενη εκποίηση εξασφαλίσεων, καθώς και τον τρόπο και το επιτόκιο που αυτό θα εκτοκίζεται.
- Το ότι ο αποχαρκτηρισμός του δανειολήπτη ως συνεργάσιμος μπορεί να έχει ως συνέπεια τον αποκλεισμό του από ειδικές σχετικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας.
- Το δικαίωμα του δανειολήπτη να υποβάλει ένσταση μέσα σε δέκα (10) ημερολογιακές ημέρες από την παραλαβή της γνωστοποίησης κατηγοριοποίησης του ως «μη συνεργάσιμου» ακολουθώντας τη διαδικασία που η APS Recovery Greece A.E.Δ.Α.Δ.Π. έχει συστήσει, σύμφωνα με τα παραπάνω.

Μετά την τυχόν κατηγοριοποίηση ως «μη συνεργάσιμος» ενός δανειολήπτη - νομικού προσώπου - πολύ μικρής επιχείρησης, ακολουθεί ενημέρωση του για το γεγονός της κατηγοριοποίησής του ως «μη συνεργάσιμος» και τον/τους ειδικότερο/-ους λόγους για την κατηγοριοποίηση αυτή με την τυχόν καταγγελία της σύμβασης ή νωρίτερα από αυτήν.

6. ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ/ΑΝΑΣΤΟΛΗ/ΕΠΑΝΕΚΚΙΝΗΣΗ Δ.Ε.Κ.

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.
- Απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη που δεν υπερβαίνουν το ποσό των χιλίων (1.000) ευρώ, στην περίπτωση απαιτήσεων έναντι δανειοληπτών φυσικών προσώπων, υπολογιζόμενο ως το άθροισμα των οφειλών του δανειολήπτη προς το ίδρυμα ή το ποσό των πέντε χιλιάδων (5.000) ευρώ, σε περιπτώσεις δανειοληπτών νομικών προσώπων – πολύ μικρών επιχειρήσεων, υπολογιζόμενο ως το άθροισμα των οφειλών του δανειολήπτη προς το ίδρυμα.
- Απαιτήσεις έναντι νομικών προσώπων που δεν αποτελούν «πολύ μικρές επιχειρήσεις».

Περαιτέρω, η APS Recovery Greece A.E.Δ.Α.Δ.Π. δεν υποχρεούται να εκκινήσει τη Δ.Ε.Κ. ή δύναται να αναστείλει ή αναστέλλει την ήδη εκκινήθεισα Δ.Ε.Κ., αν μεσολαβήσει οποιοδήποτε από τα ακόλουθα γεγονότα:

- 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 στο 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.

Η APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. υποχρεούται να εντάξει στο Στάδιο 3 της Δ.Ε.Κ δανειολήπτη, εφόσον αυτός προσέλθει και υποβάλει με δική του πρωτοβουλία την απαιτούμενη, κατά τον παρόντα Κώδικα, πληροφόρηση για την αξιολόγηση της ικανότητας αποπληρωμής των οφειλών του, εκτός εάν συντρέχει μία εκ των παραπάνω περιπτώσεων. Η APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. θα προβάλλει στην οικεία για την εφαρμογή του Κώδικα ιστοσελίδα της το δικαίωμα αυτό του δανειολήπτη, καθώς και τους ως άνω περιορισμούς. Σε περίπτωση επανεκκίνησης της Δ.Ε.Κ. μετά από αναστολή της, η Δ.Ε.Κ. συνεχίζεται από το στάδιο στο οποίο βρισκόταν πριν την αναστολή της, με κατάλληλη προσαρμογή των υπό αξιολόγηση στοιχείων και ενδεχομένως της προτεινόμενης λύσης, εφόσον εν τω μεταξύ έχουν προκύψει σημαντικές μεταβολές που δύναται να επηρεάσουν την αξιολόγηση της μακροπρόθεσμης βιωσιμότητας της προτεινόμενης λύσης. Μετά την για οποιοδήποτε λόγο περάτωση της διαδικασίας εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών ως άκαρπης, η APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. εκκινεί τη ΔΕΚ ή την συνεχίζει από το στάδιο στο οποίο βρισκόταν πριν την αναστολή της:

(α) είτε κατόπιν δικών του ενεργειών (β) είτε κατόπιν υποβολής αίτησης του οφειλέτη, ως νόμος ορίζει. Εάν έχει διενεργηθεί από την APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. αξιολόγηση της μακροπρόθεσμης βιωσιμότητας της λύσης το στάδιο αυτό δεν επαναλαμβάνεται.

Για την παρακολούθηση των ανωτέρω θα υφίσταται σχετική σημείωση ανά περίπτωση στο ηλεκτρονικό σύστημα CAPONE και θα γίνεται παρακολούθηση των περιπτώσεων σε μηνιαία βάση με την εξαγωγή και έκδοση σχετικού report που θα τηρείται στο κεντρικό αρχείο ΔΕΚ.

7. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΟΦΛΗΣΗΣ ΕΝΑΠΟΜΕΙΝΟΥΣΑΣ ΟΦΕΙΛΗΣ (ΑΡΘΡΟ 27 ΠΑΡ. 4 Ν. 4438/2016)

Σε περίπτωση που ο οφειλέτης και η APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. δεν έχουν συμφωνήσει ότι η επιστροφή ή μεταβίβαση της εξασφάλισης ή των εσόδων από την πώληση της εξασφάλισης αρκεί για την αποπληρωμή της πίστωσης και μετά τις διαδικασίες αναγκαστικής εκτέλεσης παραμένει ανεξόφλητο χρέος, η APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. θα διευκολύνει την αποπληρωμή του, λαμβάνοντας υπόψη ιδίως τις εύλογες δαπάνες διαβίωσης 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). Με βάση τα παραπάνω κριτήρια η APS Recovery Greece A.E.Δ.Α.Δ.Π. θα αξιολογεί την δυνατότητα εξυπηρέτησης του τυχόν ανεξόφλητου χρέους μετά την ολοκλήρωση διαδικασιών αναγκαστικής εκτέλεσης.

8. ΧΕΙΡΙΣΙΜΟΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ ΜΕ ΤΕΚΜΗΡΙΩΜΕΝΗ ΙΔΙΑΙΤΕΡΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΥΣΧΕΡΕΙΑ

Σε συνεργάσιμο δανειολήπτη για τον οποίο τεκμηριώνεται ιδιαίτερη οικονομική δυσχέρεια, ήτοι εισόδημα μικρότερο από το ελάχιστο επίπεδο των «ευλόγων δαπανών διαβίωσης» και απουσία ρευστοποιήσιμων περιουσιακών στοιχείων δικών του, του/της συζύγου ή των τέκνων του, πλην της κατοικίας, στην οποία ο δανειολήπτης διαμένει και η αντικειμενική αξία της οποίας δεν υπερβαίνει το οριζόμενο, σύμφωνα στο άρθρο 3 του ν. 4472/2017 «Συνταξιοδοτικές διατάξεις Δημοσίου και τροποποίηση διατάξεων του ν. 4387/2016, μέτρα εφαρμογής των δημοσιονομικών στόχων και μεταρρυθμίσεων, μέτρα κοινωνικής στήριξης και εργασιακές ρυθμίσεις, Μεσοπρόθεσμο Πλάνο Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2018-2021 και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 74), ποσό η APSGR προτείνει στο αντίστοιχο στάδιο της Δ.Ε.Κ.: (αα) είτε λύση μακροχρόνιας ρύθμισης του Τμήματος ΙΙ του Παραρτήματος ΙΙ του Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4224/2023 όπως έχει αναθεωρηθεί με την με αριθμό 392/2021 Απόφαση της ΕΠΑΘ της ΤτΕ και ισχύει, για το χρονοδιάγραμμα και το ύψος των καταβλητέων δόσεων της οποίας λαμβάνονται υπόψη όλοι οι προφανείς παράγοντες που μπορεί ευλόγως να επηρεάσουν την ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη (όπως τυχόν υψηλό ποσοστό αναπηρίας) (ββ) είτε, αν έχει εξεταστεί αλλά έχει αποκλειστεί τέτοια λύση ως μη «κατάλληλη», πρόταση οριστικής διευθέτησης, συνεκτιμώντας για την επιλογή της και στην περίπτωση αυτή τα ειδικά χαρακτηριστικά του δανειολήπτη και ιδίως αν παράλληλα με την οικονομική δυσχέρεια συντρέχουν προβλήματα υγείας. Σε περίπτωση που η σχετική λύση οριστικής διευθέτησης περιλαμβάνει εκποίηση της κατοικίας με εκτιμώμενη, από πιστοποιημένο εκτιμητή, τιμή ρευστοποίησης μικρότερη της οφειλής, η λύση προβλέπει διευκόλυνση αποπληρωμής της εναπομένουσας οφειλής, κατά τα προβλεπόμενα στην παρ. 4 του άρθρου 27 του ν. 4438/2016.

9. ΕΓΓΥΗΤΗΣ

1. Για σκοπούς του Κώδικα Δεοντολογίας, κάθε διάταξη που εφαρμόζεται επί δανειολήπτη με οφειλές σε καθυστέρηση εφαρμόζεται και επί του/των εγγυητή/-ών της οφειλής.
2. Για τα φυσικά πρόσωπα-εγγυητές σε απαιτήσεις έναντι φυσικών προσώπων εφαρμόζονται οι διατάξεις της παραγράφου 4 (Διαδικασία υλοποίησης Κώδικα Δεοντολογίας) που αφορούν τα φυσικά πρόσωπα. Εξαιρέσεις που ισχύουν για τον πρωτοφειλέτη εφαρμόζονται και για τον εγγυητή, εφόσον ευθύνεται ως πρωτοφειλέτης (παραίτηση από την ένσταση διζήσεως).
3. Για φυσικό πρόσωπο-εγγυητή απαιτήσεων νομικού προσώπου – πολύ μικρής επιχείρησης εφαρμόζονται οι διατάξεις της παραγράφου 4 (Διαδικασία υλοποίησης Κώδικα Δεοντολογίας) που αφορούν τα νομικά πρόσωπα – πολύ μικρές επιχειρήσεις, εφόσον το φυσικό πρόσωπο-εγγυητής ευθύνεται ως πρωτοφειλέτης (παραίτηση από την ένσταση διζήσεως).
4. Η έναρξη εφαρμογής της Δ.Ε.Κ. γνωστοποιείται ταυτοχρόνως στον πρωτοφειλέτη και στον εγγυητή.

10. ΠΟΛΛΑΠΛΟΙ ΠΙΣΤΩΤΕΣ

Λαμβάνοντας υπ' όψιν και τη δυνατότητα αξιοποίησης του εξωδικαστικού μηχανισμού που προβλέπεται στο ν. 4738/2020, όπως εκάστοτε ισχύει, η APSGR επιδιώκει την εξεύρεση κοινά αποδεκτής λύσης υιοθετώντας τις βέλτιστες πρακτικές του Παραρτήματος ΙΙΙ (INSOL International, STATEMENT OF PRINCIPLES FOR A GLOBAL APPROACH TO MULTI-CREDITOR WORKOUTS II, όπως

αναδημοσιεύθηκαν τον Απρίλιο 2017) του Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4224/2023 όπως έχει αναθεωρηθεί με την με αριθμό 392/2021 Απόφαση της ΕΠΑΘ της ΤτΕ και ισχύει.

11. ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΟΥ

Η APSGR έχει θεσπίσει σύστημα και διαδικασίες εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας καθώς και εσωτερικές διαδικασίες ελέγχου της εφαρμογής αυτού και της εν γένει ισχύουσας νομοθεσίας, ώστε να διασφαλίζεται η σύννομη και συνεπής αντιμετώπιση των δανειοληπτών σε κάθε στάδιο της διαδικασίας. Για το σκοπό αυτό:

(α) Τηρεί πλήρες αρχείο για ελάχιστη περίοδο έξι (6) ετών από την ημερομηνία που κάθε στοιχείο περιήλθε στην κατοχή της και όλα τα στοιχεία κάθε δανειολήπτη για τουλάχιστον έξι (6) έτη μετά τη λήξη της συνεργασίας της με αυτόν. Στο αρχείο αυτό περιλαμβάνονται τα δικαιολογητικά που τεκμηριώνουν (αα) την επιδίωξη λύσης, σύμφωνα με την Δ.Ε.Κ. ή (ββ) τους λόγους που εμπόδισαν την επιδίωξη λύσης με αυτή τη διαδικασία.

(β) Διασφαλίζει την προσβασιμότητα, την ποιότητα, την πληρότητα και την εγκυρότητα όλων των σχετικών στοιχείων.

(γ) Ολοκληρώνει τα στάδια του Κώδικα (όπου η εφαρμογή τους είναι υποχρεωτική) πριν εκκινήσει διαδικασίες αναγκαστικής εκτέλεσης με «συνεργάσιμο» δανειολήπτη.

Παράρτημα 1

Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς Δανειολήπτες με Οικονομικές Δυσχέρειες

Κώδικας Δεοντολογίας του Ν.4224/2013, ως έχει αναθεωρηθεί με την απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών & Ασφαλιστικών Θεμάτων της ΤτΕ με αρ. 392/31.05.2021

Η APS Recovery Greece Credit and Loan Servicing Société Anonyme είναι μέλος του κορυφαίου ομίλου εταιρειών επενδύσεων και ανάκτησης χρεών APS, με γραφεία στην Πράγα και με 800 στελέχη σε 14 χώρες. Ο όμιλος APS ιδρύθηκε το έτος 2004 και τα τελευταία έτη έχει συμμετάσχει στην απόκτηση 81 χαρτοφυλακίων μη εξυπηρετούμενων δανείων. Μπορείτε να λάβετε περισσότερες πληροφορίες για τον όμιλο APS μεταβαίνοντας στην ιστοσελίδα <https://gr.aps-holding.com/>

Το παρόν έντυπο σκοπό έχει να παρέχει πληροφόρηση και διευκρινίσεις 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.

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

Τον Σεπτέμβριο του 2021 τέθηκε σε ισχύ ο Αναθεωρημένος Κώδικας Δεοντολογίας με απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων της Τράπεζας της Ελλάδος 392/31.5.2021 (ΦΕΚ Β' 2411/07-06-2021).

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

Βασικές Έννοιες και Ορισμοί

Δάνειο: Νοείται κάθε οφειλή που απορρέει από πιστοδότηση οιασδήποτε μορφής έναντι ιδρύματος που εφαρμόζει τον Κώδικα Δεοντολογίας.

Συνεργάσιμος Δανειολήπτης: Ορίζεται ως ο Δανειολήπτης ο οποίος έναντι των δανειστών του:

- 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.
- 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, 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 (Ε.Δ.Δ) και Βιωσιμότητα Επιχειρήσεων: 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 περισσότερες πληροφορίες για τις ΕΔΔ μπορείτε να αναζητήσετε στην ιστοσελίδα της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους http://www.keyd.gov.gr/orismoi_synergasimosdan-2/.

Υπαγωγή στον Κώδικα και Εξαιρέσεις

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

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.
- Απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη που δεν υπερβαίνουν το ποσό των χιλίων (1.000) ευρώ, στην περίπτωση απαιτήσεων έναντι δανειοληπτών φυσικών προσώπων, υπολογιζόμενο ως το άθροισμα των οφειλών του δανειολήπτη προς το ίδρυμα ή το ποσό των πέντε χιλιάδων (5.000) ευρώ, σε περιπτώσεις δανειοληπτών νομικών προσώπων – πολύ μικρών επιχειρήσεων, υπολογιζόμενο ως το άθροισμα των οφειλών του δανειολήπτη προς το ίδρυμα.
- Απαιτήσεις έναντι νομικών προσώπων που δεν αποτελούν «πολύ μικρές επιχειρήσεις».

Περαιτέρω, το ίδρυμα δεν υποχρεούται να εκκινήσει τη Δ.Ε.Κ. ή δύναται να αναστείλει ή αναστέλλει την ήδη εκκινήθεισα Δ.Ε.Κ., αν μεσολαβήσει οποιοδήποτε από τα ακόλουθα γεγονότα: • 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 στο 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.

Το ίδρυμα υποχρεούται να εντάξει στο Στάδιο 3 της Δ.Ε.Κ δανειολήπτη, εφόσον αυτός προσέλθει και υποβάλει με δική του πρωτοβουλία την απαιτούμενη, κατά τον παρόντα Κώδικα, πληροφόρηση για την αξιολόγηση της ικανότητας αποπληρωμής των οφειλών του, εκτός εάν συντρέχει μία εκ των παραπάνω περιπτώσεων.

Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ)

Σύμφωνα με τις αρχές του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013, 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. Αφορά: α) δανειολήπτες φυσικά πρόσωπα ιδιώτες/ελεύθεροι επαγγελματίες/ ατομικές επιχειρήσεις και β) νομικά Πρόσωπα των οποίων ο ετήσιος κύκλος εργασιών κατά τα τρία (3) τελευταία έτη που δεν υπερέβη κατά μέσο όρο το ποσό 1.000.000€ (Πολύ μικρή επιχείρηση). 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.

Στάδια Επίλυσης Καθυστερήσεων

<p>Στάδιο 1</p>	<p>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.</p> <p>Σε περίπτωση νέας καθυστέρησης για το ίδιο δάνειο: πραγματοποιείται επανάληψη της ανωτέρω επικοινωνίας μόνο αν έχει παρέλθει ένα έτος από την τελευταία αποστολή της.</p> <p>Σε περίπτωση παρέλευσης της προθεσμίας των 15 εργάσιμων ημερών χωρίς ανταπόκριση εκ μέρους του οφειλέτη: Το ίδρυμα προωθεί με συστημένη αλληλογραφία την υποχρεωτική Τυποποιημένη Προειδοποιητική Επιστολή εντός των επόμενων 30 ημερολογιακών ημερών.</p> <p>Σε περίπτωση παρέλευσης της γνωστοποιηθείσας, μέσω της Τυποποιημένης Προειδοποιητικής Επιστολής, προθεσμίας χωρίς ανταπόκριση εκ μέρους του οφειλέτη: Το ίδρυμα προωθεί εντός των επόμενων 15 ημερολογιακών ημερών με συστημένη αλληλογραφία την υποχρεωτική έγχαρτη ενημέρωση σχετικά με την ένταξή του σε καθεστώς Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη.</p>
<p>Στάδιο 2</p>	

	Κατάθεση των απαιτούμενων δικαιολογητικών (ενδεικτικά ΤΟΚ, Ε1, Ε9, Οικονομικές Καταστάσεις Επιχειρήσεων κλπ.). Το ίδρυμα παραλαμβάνει τόσο την με πλήρη ελικρίνεια συμπληρωμένη Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση (ΤΟΚ) όσο και τα συνοδευτικά δικαιολογητικά αυτής, εντός των επομένων 15 ημερολογιακών ημερών. Επιπλέον, το ίδρυμα έχει τη δυνατότητα να ζητήσει πρόσθετα στοιχεία και πληροφορίες από άλλες πηγές πλην του δανειολήπτη, υπό την επιφύλαξη τήρησης των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας, περί προστασίας προσωπικών δεδομένων.
Στάδιο 3	Αξιολογούνται τόσο τα υποβληθέντα εκ μέρους του οφειλέτη οικονομικά και λοιπά στοιχεία και συνοδευτικά δικαιολογητικά, όσο και κάθε άλλη διαθέσιμη σχετική πληροφόρηση ώστε να εκτιμηθεί κατά το δυνατόν πιο αντικειμενικά 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.
Στάδιο 4	Βάσει της ως άνω αξιολόγησης, προτείνονται στον οφειλέτη μια ή περισσότερες πιθανές εναλλακτικές Λύσεις Ρύθμισης ή/και Οριστικής Διευθέτησης μέσω του Τυποποιημένου Εγγράφου Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης/Οριστικής Διευθέτησης , εντός 4 μηνών από την παραλαβή της Τυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασης του Σταδίου 2. Εντός 15 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του Τυποποιημένου Εγγράφου Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης/Οριστικής Διευθέτησης ο οφειλέτης είτε να παράσχει τη συναίνεσή του στην προτεινόμενη ή σε μία από τις προτεινόμενες εναλλακτικές Λύσεις Ρύθμισης ή/και Οριστικής Διευθέτησης είτε να αντιπροτείνει γραπτώς ζητώντας αν το επιθυμεί τη διαμεσολάβηση τρίτου φορέα της επιλογής του είτε να δηλώσει γραπτώς ότι αρνείται να συνααινέσει σε οποιαδήποτε εναλλακτική πρόταση. Σε περίπτωση υποβολής αντιπρότασης από τον δανειολήπτη, το ίδρυμα προβαίνει σε αξιολόγηση της εν λόγω αντιπρότασης και, εντός 2 μηνών από την παραλαβή της είτε συναινεί με την εν λόγω αντιπρόταση είτε την απορρίπτει εγγράφως δηλώνοντας ότι παραμένει ενεργή η αρχική πρόταση, με τη βασική σχετική τεκμηρίωση είτε υποβάλει νέα πρόταση, η οποία είναι και η τελική.
Στάδιο 5	Ο οφειλέτης ο οποίος έχει τεθεί σε καθεστώς Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη , δύναται, με κατάθεση σχετικού Τυποποιημένου Εγγράφου Ενστάσεων , να προσφύγει στην Επιτροπή Εξέτασης Ενστάσεων του ιδρύματος (βλ. κατωτέρω. <u>Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων</u>).

Διευκρινίσεις επί της ανωτέρω διαδικασίας μπορούν να αναζητηθούν μέσω των Ειδικών Σημείων Επικοινωνίας.

Ενδεικτικά Προτεινόμενες Λύσεις

Μετά την αξιολόγηση των οικονομικών και άλλων πληροφοριών προτείνονται λύσεις ρύθμισης των οφειλών ή λύσεις οριστικής διευθέτησης αυτών ή συνδυασμός λύσεων ρύθμισης και οριστικής διευθέτησης. Οι πιθανές προτεινόμενες λύσεις μπορούν να κατηγοριοποιηθούν ως εξής:

I. 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.

II. 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.

III. 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.

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

Λεπτομερής Αναφορά των απαιτούμενων δικαιολογητικών στο σημείο Απαραίτητα Δικαιολογητικά

Συνέπειες Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη

Σε περίπτωση χαρακτηρισμού ενός δανειολήπτη ως **Μη Συνεργάσιμου** το ίδρυμα οφείλει να τον ενημερώσει εγγράφως για το γεγονός εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την απόφαση και ο δανειολήπτης δύναται να υποβάλλει ένσταση συμπληρώνοντας και καταθέτοντας το **Τυποποιημένο Έγγραφο Ενστάσεων** και λαμβάνοντας σχετική βεβαίωση παραλαβής.

Η κατηγοριοποίηση ενός δανειολήπτη ως «μη συνεργάσιμου» συνεπάγεται τον κίνδυνο εκπλειστηριασμού της κύριας κατοικίας του, της ρευστοποίησης τυχόν εξασφαλίσεων που έχουν παρασχεθεί από τον δανειολήπτη ή τους λοιπούς ενεχόμενους, τον αποκλεισμό του από τυχόν ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας και τέλος της διατήρησης της υποχρέωσης για τυχόν εναπομένον υπόλοιπο (το οποίο δεν εκτοκίζεται).

Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων

Βάσει του Κώδικα Δεοντολογίας όπως αυτός ισχύει, η δυνατότητα προσφυγής στη Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων παρέχεται υποχρεωτικά μόνο μια φορά μετά από κάθε εφαρμογή της Δ.Ε.Κ.

Η Ένσταση εξετάζεται από την **Επιτροπή Εξέτασης Ενστάσεων** 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.

Φορείς διαβίβασης στοιχείων για τις καθυστερούμενες καταβολές του δανειολήπτη

Το ίδρυμα υποχρεούται να διαβιβάζει στοιχεία αναφορικά με τις οφειλές στα διατραπεζικά αρχεία που τηρεί η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. (ΣΣΧ, ΣΑΥ-ΣΥΠ) για τους σκοπούς της προστασίας της εμπορικής πίστης και της εξυγίανσης των οικονομικών συναλλαγών.

Εξουσιοδοτημένοι Φορείς για την Παροχή Συνδρομής στους Δανειολήπτες

Σε κάθε περίπτωση, για την παροχή συνδρομής και πρόσθετων πληροφοριών αναφορικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας, ο Δανειολήπτης δύναται να απευθύνεται σε ειδικούς φορείς Συμβουλευτικής Συνδρομής και Εξωδικαστικής Διαμεσολάβησης, όπως:

Στα Γραφεία και τα Κέντρα Ενημέρωσης και Υποστήριξης Δανειοληπτών της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.) ή στην αντίστοιχη ιστοσελίδα (<http://www.keyd.gov.gr>)

Στον Συνηγόρου του Καταναλωτή, Στοιχεία επικοινωνίας: Διεύθυνση: Λ. Αλεξάνδρας 144, 114 71, Αθήνα, Τηλ.: 210 6460862, 210 6460814,

210 6460612, 210 6460734, 210 6460458, Fax.: 210 6460414, E-mail:

grammateia@synigoroskatanaloti.gr, <http://www.synigoroskatanaloti.gr/>

Ή οιοδήποτε 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). Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαμεσολάβηση <http://www.diamesolavisi.gov.gr>.

Κοινωνικά Ευπαθείς Ομάδες

Στις κοινωνικά ευπαθείς ομάδες δανειοληπτών 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.

Προσωπικά Δεδομένα

Τα προσωπικά δεδομένα των δανειοληπτών φυσικών προσώπων (περιλαμβανομένων και των τυχόν ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων) αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας σύμφωνα με το νέο Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΕΕ 2016/679) που τέθηκε σε εφαρμογή στις 25 Μαΐου 2018.

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, ως Υπεύθυνη Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων, 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), 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 6 έτη από την παραλαβή τους και για 6 έτη από το τέλος της συνεργασίας.

Η Εταιρία δύναται, επίσης, να μεταβιβάζει τα οικονομικά και λοιπά στοιχεία του δανειολήπτη που τέθηκαν υπόψη της σε εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών σύμφωνα με τον Ν.3758/2009, στις αρχές επιβολής του νόμου, σε δικαστικές ή εποπτικές αρχές, σε εταιρείες και εν γένει τρίτα μέρη.



Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας

Για περισσότερες πληροφορίες και ερωτήματα σχετικά με τη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων μπορείτε να επισκεφτείτε τα γραφεία μας στην κάτωθι διεύθυνση:

APS Recovery Greece

Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις (Α.Ε.Δ.Α.Π.Δ.)

Παλαιολόγου 7

Χαλάνδρι, ΤΚ 15232

Είτε να επικοινωνήσετε μαζί μας τηλεφωνικώς στο: 21 4416 0060, είτε μέσω email στο greece@aps-holding.com, fax: 21 4416 0048 είτε μέσω γραπτής επιστολής στην άνωθεν διεύθυνση.

**Το παρόν έντυπο καθώς και όλα τα σχετικά έγγραφα για τον Κώδικα Δεοντολογίας είναι διαθέσιμα σε ηλεκτρονική μορφή στην ιστοσελίδα μας <https://gr.aps-holding.com/>, και σε έγχαρτη μορφή στα γραφεία μας στην διεύθυνση Παλαιολόγου 7, Χαλάνδρι, ΤΚ15232*

Παράρτημα 2

ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ (Τ.Ο.Κ)

Φυσικών Προσώπων, για χρήση στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ. που προβλέπεται στην Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013 όπως ισχύει κι έχει ήδη γνωστοποιηθεί εγγράφως μέσω του Ενημερωτικού Φυλλαδίου προς Δανειολήπτες με οικονομικές δυσχέρειες. Συμπληρώνεται με πλήρη ειλικρίνεια και επιστρέφεται εντός 15 εργάσιμων ημερών, το αργότερο. Ουσιώδεις μεταβολές επί των κατωτέρω, γνωστοποιούνται ομοίως.

ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ (Τ.Ο.Κ)		
Για χρήση στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ που προβλέπεται από τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013		
ΜΕΡΟΣ Α: ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ		
Ιδιότητα: ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗΣ <input type="checkbox"/> ΕΓΓΥΗΤΗΣ <input type="checkbox"/>		
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ:		
A1α	Στοιχεία σύμβασης (αριθμός, ημερομηνία κ.λπ..) ⁽¹⁾	
A1β	Αριθμός λογαριασμού εξυπηρέτησης ⁽¹⁾	
A1γ	Όνοματεπώνυμο	
A1δ	Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας/Διαβατηρίου	
A1ε	ΑΦΜ	
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ		
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΙΔΙΟΥ		
A2α	Ταχυδρομική διεύθυνση κύριας κατοικίας	
A2β	Άλλη επιθυμητή ταχυδρομική διεύθυνση ⁽²⁾	
A2γ	Αριθμός τηλεφώνου επικοινωνίας	
A2δ	Άλλος αριθμός τηλεφώνου επικοινωνίας ⁽²⁾	
A2ε	Προσωπική ηλεκτρονική διεύθυνση ⁽²⁾	
A2στ	Επικοινωνία μέσω αντικλήτου (στην περίπτωση που επιλέγετε αυτόν τον τρόπο, συμπληρώνετε τουλάχιστον ένα από τα παρακάτω πεδία A3γ έως A3στ)	ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/>
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΤΙΚΛΗΤΟΥ (εφόσον ορίζεται)		
A3α	Όνοματεπώνυμο/Επωνυμία και όνομα εκπροσώπου	

A3β	Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας/ Διαβατηρίου	
A3γ	ΑΦΜ	
A3δ	Ταχυδρομική διεύθυνση επικοινωνίας	
A3ε	Αριθμός τηλεφώνου επικοινωνίας	
A3στ	Ηλεκτρονική διεύθυνση (2)	
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗΣ/ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ		
A4	Οικογενειακή κατάσταση	
A5	Ημερομηνία γέννησης	
A6	Αριθμός τέκνων/οικονομικά εξαρτώμενων μελών	
A7α	Τρέχουσα επαγγελματική κατάσταση (σημειώσατε ΝΑΙ αν εργάζεστε / ΟΧΙ εάν δεν εργάζεστε / ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΣ, εάν λαμβάνετε σύνταξη)	ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/> ΣΥΝΤ/ΧΟΣ <input type="checkbox"/>
A7β	Κλάδος/επιχείρηση/ειδικότητα απασχόλησης (π.χ. εκπαιδευτικός, πολιτικός μηχανικός, ξεναγός, διοικητικός υπάλληλος στον κλάδο τηλεπικοινωνιών)	
A7γ	Σχέση εργασίας (Μισθωτός/αυτοαπασχολούμενος κ.ο.κ.)	
A7δ	Έτη/μήνες στην τρέχουσα επαγγελματική κατάσταση	
A7ε	Προηγούμενη απασχόληση (εφόσον δεν εργάζεστε)	
ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ (3)		
<p>(1) :Συμπληρώνεται από ίδρυμα σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας από τον δανειολήπτη/εγγυητή</p> <p>(2) :Προαιρετική συμπλήρωση</p> <p>(3) :Αναφέρονται ιδιαίτερα χαρακτηριστικά ζητήματα που μπορεί να εντάσσουν το δανειολήπτη σε κοινωνικά ευπαθείς ομάδες</p>		
Τόπος υπογραφής:		
Ημερομηνία υπογραφής:		
Υπογραφή:		
Ονοματεπώνυμο:		

ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ (Τ.Ο.Κ)

Για χρήση στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ που προβλέπεται από τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013

ΜΕΡΟΣ Β: ΜΗΝΙΑΙΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ

		ΙΔΙΟΥ		ΣΥΖΥΓΟΥ ⁽²⁾	
		Στοιχεία Τελευταίου Έτους	Εκτιμώμενες Μεταβολές	Στοιχεία Τελευταίου έτους	Εκτιμώμενες Μεταβολές
B1	Αποδοχές από εργασία ή σύνταξη (προ φόρων, ασφαλιστικών εισφορών)				
B2	Καθαρές Αποδοχές (μετά τους φόρους και εισφορές σε ασφαλιστικά ταμεία)				
B3	Επιδόματα από φορείς δημοσίου τομέα/ κοινωνικούς φορείς				
B4	Επιδόματα διατροφής				
B5α	Εισόδημα από ακίνητα χωρίς βάρη από εμπράγματα εξασφαλίσεις				
B5β	Εισόδημα από ακίνητα με βάρη από εμπράγματα εξασφαλίσεις (π.χ. έχει εγγραφεί προσημείωση από ίδρυμα)				
B6	Εισόδημα από περιουσιακά στοιχεία εκτός από ακίνητα (π.χ. τόκοι καταθέσεων, μερίσματα)				
	Λοιπά Εισοδήματα				
B	Σύνολο Εισοδήματος				
(2): Προαιρετική συμπλήρωση					

ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ (Τ.Ο.Κ)

Για χρήση στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ που προβλέπεται από τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013

ΜΕΡΟΣ Γ: ΑΚΙΝΗΤΗ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑ

*(ποσά σε €)

Ακίνητα (Είδος/χρήση: κατοικία, εξοχικό, κατοικία μισθωμένη, εμπορική χρήση)	Αντικειμενική Αξία	Εμπορική Αξία ⁽¹⁾	Τοποθεσία (Νομός, Δήμος, Οδός)	Έκταση	Έτος Κτήσης	Τρόπος Κτήσης (δωρεά, κληρο/μιά, αγορά, γον. παροχή)	Είδος Κυριότητας	Υπαρξη Βάρους (προσημείωση, υποθήκη, δέσμευση)

ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ (Τ.Ο.Κ)

Για χρήση στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ που προβλέπεται από τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013

ΜΕΡΟΣ Δ: ΛΟΙΠΑ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

*(ποσά σε €)

	Είδος Περιουσιακού Στοιχείου	Αξία σε Ευρώ (υποχρεωτικό)	Αριθμός Λογαριασμού	Είδος (προθεσμιακή, ταμ/ριου κ.λπ.) (υποχρεωτικό)	Όνομα Ιδρύματος (υποχρεωτικό)	Έτος Απόκτησης (υποχρεωτικό)	Ελεύθερο Βαρών (ΝΑΙ/ΟΧΙ) (υποχρεωτικό)
Δ1	Καταθέσεις						
Δ2	Αυτοκίνητο Ι.Χ						
Δ3	Ασφάλεια ζωής						
Δ4	Μετοχές/τίτλοι (1)						
Δ5	Άλλο (2)						
Δ	Σύνολο						
	(1): Διευκρινίστε						
	(2): Διευκρινίστε						

ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ (Τ.Ο.Κ)

Για χρήση στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ που προβλέπεται από τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013

ΜΕΡΟΣ Ε: ΛΟΙΠΑ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

*(ποσά σε €)

	Είδος Οφειλής	Πόσο Ληξιπρόθεσμης Οφειλής	Ποσό Άληκτου Μέρους Οφειλής	Ημερομηνία Λήξης Οφειλής	Ποσό Μηνιαίας Καταβλητέας Δόσης	Είδος Εξασφάλισης
Ελληνικό Δημόσιο						
Ασφαλιστικά Ταμεία						
Ιδιωτική Ασφάλιση						
Τράπεζες						
Λοιποί Ιδιώτες						



<p>Ημερομηνία: (Υπογραφή)</p>	<p>Ημερομηνία Παραλαβής: Παρελήφθη πλήρης για την APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. :</p>	<p>Ημερομηνία Παραλαβής: Παρελήφθη με ελλείψεις για την APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. :</p>
<p>Όνοματεπώνυμο Υποβάλλων/ουσα την Τ.Ο.Κ. :</p>	<p>(Σφραγίδα / Υπογραφή)</p>	<p>(Σφραγίδα / Υπογραφή)</p>

Ενδεικτική Γνωστοποίηση Φορέων Συμβουλευτικής Συνδρομής και Εξωδικαστικής Διαμεσολάβησης

Συνήγορος του Καταναλωτή: Λεωφόρος Αλεξάνδρας 144, Τ.Κ. 11471, Αθήνα, Τηλ.: 2106460862, 2106460814, 2106460612, 2106460734, 2106460458, Fax: 2106460414, e-mail: grammateia@synigoroskatanaloti.gr

Μητρώο Διαπιστευμένων Διαμεσολαβητών του Άρθρου 7 του Ν.3898/2010 προσβάσιμο στον ιστοχώρο:

http://www.diamesolavisi.gov.gr/sites/default/files/pinakas_diapisteumenwn_diamesolavitwn.pdf



Παράρτημα 3

ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Νομικών Προσώπων και Επιχειρήσεων, για χρήση στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ. που προβλέπεται στην Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013.

Επωνυμία Νομικού Προσώπου/Επιχείρησης:

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΟΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ στο πλαίσιο του ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ του Ν.4224/2013 Υποβάλλεται από Επιχειρήσεις - Νομικά Πρόσωπα					
ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ					
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΣ					
1α	Επωνυμία της Επιχειρήσεως:	Διακριτικός Τίτλος:			
1β	Ανήκει σε Όμιλο Εταιρειών: ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/>	Νομική Μορφή:	Ο.Ε. <input type="checkbox"/>	Ε.Ε. <input type="checkbox"/>	Ε.Π.Ε. <input type="checkbox"/>
1γ	Επωνυμία Ομίλου Εταιρειών:		IKE <input type="checkbox"/>	Α.Ε. <input type="checkbox"/>	ΛΟΙΠΕΣ ¹ <input type="checkbox"/>
1δ	Έδρα Επιχειρήσεως:	Δήμος:	Οδός:	Αριθμός:	ΤΚ:
1ε	ΑΦΜ:	Δ.Ο.Υ.:			
1στ	Κατηγορία Βιβλίων:	Β' <input type="checkbox"/>		Γ' <input type="checkbox"/>	
1ζ	Κλάδος Οικονομικής Δραστηριότητας (ΚΑΔ)	Κύριας:		Δευτερεύουσας:	
1η	Επιχείρηση σε λειτουργία	ΝΑΙ <input type="checkbox"/>		ΌΧΙ (*) <input type="checkbox"/>	
	*Αδρανής <input type="checkbox"/> Παύση Εργασιών/Λυθείσα <input type="checkbox"/> Πτώχευση/Άρθρο 99 <input type="checkbox"/> Ν.3869/Υπερχρ. Νοικοκυριά <input type="checkbox"/>				
1θ	ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ (Συμμετοχές της Επιχειρήσεως ή των φορέων ή των εγγυητών)				

	Επωνυμία Επιχειρήσεως	Α.Φ.Μ.	Ποσοστό Συμμετοχής	Ον/νυμο Συμμετέχοντος
1ι	Στοιχεία σύμβασης (αριθμός, ημερομηνία κ.λπ.)			
1κ	Αριθμός λογαριασμού εξυπηρέτησης			
1λ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΓΓΥΗΤΩΝ(Φυσικά ή/και Νομικά Πρόσωπα)			
	Όνοματεπώνυμο/Επωνυμία (σε περίπτωση που εγγυητής είναι νομικό πρόσωπο/επιχείρηση)	Α.Φ.Μ.	Διεύθυνση Κατοικίας- Έδρα Επιχειρήσεως	Ημ/νία Γέννησης- Ημ/νία Ιδρύσεως
	¹ Ορίστε μορφή Επιχειρήσεως:			
	ΛΟΙΠΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΣ			
2α	Ημερομηνία Ιδρύσεως			
2β	Ύπαρξη Διάδοχης Καταστάσεως	ΝΑΙ <input type="checkbox"/>		ΌΧΙ <input type="checkbox"/>
2γ	Αριθμός Απασχολούμενου Προσωπικού	Μόνιμο: <input type="checkbox"/>		Εποχικό: <input type="checkbox"/>
2δ	Άδεια Λειτουργίας / Άδεια Εγκαταστάσεως	ΝΑΙ <input type="checkbox"/>		ΌΧΙ <input type="checkbox"/>
2ε	Ύπαρξη Φορολογικής Ενημερότητας	ΝΑΙ <input type="checkbox"/>		ΌΧΙ <input type="checkbox"/>
2στ	Ύπαρξη Ασφαλιστικής Ενημερότητας	ΝΑΙ <input type="checkbox"/>		ΌΧΙ <input type="checkbox"/>
2ζ	Ακίνητο Επιχειρήσεως Ιδιόκτητο	ΝΑΙ <input type="checkbox"/>		ΌΧΙ <input type="checkbox"/>
2η	Έτη στην παρούσα Διεύθυνση			



2θ	Επενδυτικά Προγράμματα σε εξέλιξη (ενισχυόμενα ή αυτοχρηματοδοτούμενα)	ΝΑΙ <input type="checkbox"/>	ΌΧΙ <input type="checkbox"/>	
2ι	Εταιρική/ Μετοχική Σύμβαση			
	Όνοματεπώνυμο	Ποσοστό Συμμετοχής	Α.Φ.Μ.	Διεύθυνση

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ (επιλέξτε τουλάχιστον δύο τρόπους επικοινωνίας, οι οποίοι θα χρησιμοποιούνται, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά στον Κώδικα Δεοντολογίας)					
3α	Ταχυδρομική διεύθυνση επιχείρησης	Δήμος:	Οδός:	Αριθμός:	TK:
3β	Άλλη επιθυμητή ταχυδρομική διεύθυνση ¹	Δήμος:	Οδός:	Αριθμός:	TK:
3γ	Αριθμός Σταθερού Τηλεφώνου/Fax Επιχείρησης				
3ε	Ηλεκτρονική Διεύθυνση Επιχείρησης (e-mail)				
3στ	Επικοινωνία μέσω εκπροσώπου/Διαχειριστή ή αντικλήτου (στην περίπτωση που επιλέγετε αυτόν τον τρόπο, συμπληρώνετε τουλάχιστον ένα από τα παρακάτω πεδία 4γ έως 4ε)				
	¹ (ορίστε σχέση με την επιχείρηση)				
	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ <input type="checkbox"/>	ΑΝΤΙΚΛΗΤΟΥ <input type="checkbox"/>	ΠΛΗΡΕΞΟΥΣΙΟΥ (εφόσον ορίζεται) <input type="checkbox"/>		
4α	Όνοματεπώνυμο/Επωνυμία (σε περίπτωση που εκπρόσωπος/αντίκλητος ορίζεται νομικό πρόσωπο/επιχείρηση)				
4β	Λήξη εκπροσώπησης	ΝΑΙ <input type="checkbox"/>	ΌΧΙ <input type="checkbox"/>		



4γ	Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας/Διαβατηρίου /ΑΦΜ		Ημερομηνία Γέννησης:		
4δ	Ταχυδρομική διεύθυνση επικοινωνίας	Δήμος:	Οδός:	Αριθμός:	ΤΚ:
4ε	Αριθμός Τηλεφώνου Επικοινωνίας				
4στ	Ηλεκτρονική Διεύθυνση επιχειρήσεως (e-mail)				
5	ΛΟΓΟΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΟΠΟΙΟ ΑΙΤΕΙΣΘΕ ΕΝΤΑΞΗ ΣΤΗ Δ.Ε.Κ. ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ :				



Ημερομηνία: (Υπογραφή)	Ημερομηνία Παραλαβής: Παρελήφθη πλήρης για την APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. :	Ημερομηνία Παραλαβής: Παρελήφθη με ελλείψεις για την APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π. :
Όνοματεπώνυμο Υποβάλλων/ουσα την Τ.Ο.Κ. :	(Σφραγίδα / Υπογραφή)	(Σφραγίδα / Υπογραφή)

Διευκρινίσεις και καθοδήγηση για την ορθή συμπλήρωση της Τ.Ο.Κ μπορούν να αναζητηθούν και μέσω των Ειδικών Σημείων Επικοινωνίας:

APS Recovery Greece

Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις (Α.Ε.Δ.Α.Π.Δ.)

Παλαιολόγου 7

Χαλάνδρι, ΤΚ 15232

Τηλέφωνο Επικοινωνίας - 21 4416 0030

e-mail - greece@aps-holding.com

APS Recovery Greece Ανώνυμη Εταιρεία
Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις
Παλαιολόγου 7
15232, Χαλάνδρι

greece@aps-holding.com
graps-holding.com



Παράρτημα 4

ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΕΝΤΥΠΟ ΕΝΣΤΑΣΗΣ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΤΟΥ Ν.4224/2013

Στο πλαίσιο εφαρμογής της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.) του Κώδικα Δεοντολογίας του Νόμου 4224/2013, υποβάλλω με την παρούσα γραπτώς την ένστασή μου αναφορικά με την επιστολή της Εταιρίας σας, με ημερομηνία/...../..... (αντίγραφο επισυνάπτεται) με την οποία μου κοινοποιήθηκε ο χαρακτηρισμός μου ως **Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης**.

A. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ / ΕΓΓΥΗΤΗ

Όνοματεπώνυμο/Επωνυμία:
Όνομα Πατρός:
Όνομα Μητρός:
Α.Δ.Τ.:
Α.Φ.Μ.:
Δ.Ο.Υ.:
Διεύθυνση κατοικίας/Έδρα:
Τηλέφωνο:
Κινητό:
Email:

B. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ / ΚΑΡΤΩΝ / ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.



Γ. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ / ΛΟΓΟΙ ΕΝΣΤΑΣΗΣ

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Δ. ΕΓΓΡΑΦΑ / ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

Επισυνάπτονται τα απαραίτητα δικαιολογητικά/ έγγραφα με τα οποία τεκμηριώνεται η υποβαλλόμενη ένσταση.

.....
.....
.....
.....
.....

Ε. ΔΗΛΩΣΗ / ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ

Σε σχέση με τα ανωτέρω, παρακαλώ για την εξέταση της Ένστασής μου από την αρμόδια Επιτροπή Ενστάσεων μέσα στο χρονικό διάστημα των τριών (3) μηνών το αργότερο, με την έγγραφη γνωστοποίηση σε εμένα της αιτιολογημένης απόφασής σας.

Με την παρούσα δηλώνω ότι είμαι ενήμερος σχετικά με τη διαδικασία υποβολής και εξέτασης ενστάσεων του Κώδικα Δεοντολογίας καθώς και της δυνατότητας προσφυγής στο Στάδιο 5ο Διαδικασία εξέτασης ενστάσεων της Δ.Ε.Κ. μόνο μια φορά.

Αναγνωρίζω και αποδέχομαι ότι η Εταιρία επιφυλάσσεται να μου ζητήσει πρόσθετα δικαιολογητικά σε περίπτωση που τα προσκομισθέντα κριθούν ως μη επαρκή για την λήψη απόφασης επί της ενστάσεώς μου και δηλώνω ότι τα στοιχεία που παραθέτω είναι αληθή, πλήρη και ακριβή.

Δηλώνω ότι θα γνωστοποιήσω στην APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π οιαδήποτε αλλαγή στα στοιχεία επικοινωνίας μου ή/ και στα στοιχεία της οικονομικής και περιουσιακής μου κατάστασης εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από τη σχετική μεταβολή.



Τόπος

Ημερομηνία / /

Ο ενιστάμενος

Υπογραφή (και σφραγίδα εταιρίας αν πρόκειται για νομικό πρόσωπο)

.....

Στοιχεία παραλαβής ένστασης (Για την APS Recovery Greece Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π.)

Ημερομηνία: / /

Υπογραφή:

Ονοματεπώνυμο (ολογράφως):

Πρωτόκολλο Εισερχομένου: