



**ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΦΥΛΛΑΔΙΟ ΠΡΟΣ
ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ ΜΕ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ
ΔΥΣΧΕΡΕΙΕΣ**

***ΧΡΗΣΙΜΟΣ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΟΣ ΟΔΗΓΟΣ ΠΡΟΣ
ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ
ΣΕ ΟΤΙ ΑΦΟΡΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΟΦΕΙΛΩΝ ΤΟΥΣ ΣΕ
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ
ΤΟΥ Ν.4224/2013***

Ιούνιος 2021 – έκδοση 4 / σε ισχύ από 1 Σεπτεμβρίου 2021

1. Εισαγωγή.....	3
2. Ορισμοί	6
3. Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων	9
A. ΔΕΚ Δανείων Φυσικών Προσώπων, περιλαμβανομένων των Επαγγελματιών.....	9
A.1 Στάδια ΔΕΚ Δανείων Φυσικών Προσώπων και Επαγγελματιών.....	9
Στάδιο 1: Επικοινωνία με τους Δανειολήπτες,	9
Στάδιο 2: Συγκέντρωση επικαιροποιημένων οικονομικών στοιχείων και άλλων πληροφοριών.	10
Στάδιο 3: Αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων.....	11
Στάδιο 4: Πρόταση και Εξέταση κατάλληλων λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης.	11
Στάδιο 5: Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων.....	12
A.2 Χειρισμός Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη.....	12
A.3 ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ ΠΟΥ ΕΝΤΑΣΣΟΝΤΑΙ ΣΕ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΕΥΠΑΘΕΙΣ ΟΜΑΔΕΣ.	13
B.ΔΕΚ Δανείων Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων.....	14
B.1 Στάδια ΔΕΚ Δανείων Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων.....	14
Στάδιο 1: Επικοινωνία με τους Δανειολήπτες,	14
Στάδιο 2: Συγκέντρωση επικαιροποιημένων οικονομικών στοιχείων και άλλων πληροφοριών.	15
Στάδιο 3: Αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων.....	15
Στάδιο 4: Πρόταση και Εξέταση κατάλληλων λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης.	16
Στάδιο 5: Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων.....	17
B.2 Χειρισμός Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη.....	17
4. Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων	17
5. Ενδεικτικές Λύσεις Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης που εξετάζονται από την Εταιρία	18
6. Γενικοί Όροι.....	19
6.1 Φορείς στους οποίους τυχόν διαβιβάζονται τα στοιχεία που σχετίζονται με τις καθυστερούμενες καταβολές των Δανειοληπτών.....	19
6.2 Φορείς Παροχής Συμβουλευτικής συνδρομής.	19
6.3 Συνοπτική περιγραφή της πολιτικής και διαδικασιών επικοινωνίας της Εταιρίας.	19
7. Ενημέρωση σχετικά με τα προσωπικά δεδομένα.....	20
Παράρτημα	25
Χρήσιμα Τηλέφωνα Επικοινωνίας και Πληροφορίες	25

1. Εισαγωγή

Ο Κώδικας Δεοντολογίας του Νόμου 4224/2013 (Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους, Ελληνικό Επενδυτικό Ταμείο Αξιοποίησης Περιουσίας του Δημοσίου και άλλες επείγουσες διατάξεις- ΦΕΚ Β' 3410, εφεξής «Κώδικας Δεοντολογίας») που εκδόθηκε από την Τράπεζα της Ελλάδος (Συνεδρίαση 195/1/29.7.2016 της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων, όπως αναθεωρήθηκε στην Συνεδρίαση 392/31.5.2021 της ίδιας Επιτροπής)¹ ρυθμίζει το πλαίσιο διαχείρισης των οφειλών σε καθυστέρηση για τους οφειλέτες των ιδρυμάτων που υπάγονται στο πεδίο εφαρμογής του.

Σύμφωνα με το άρθρο 3 παρ. 2 του ν. 4354/2015, την παρ. 1 της Ενότητας Β.5 της Πράξης Εκτελεστικής Επιτροπής 118/19.5.2017 της Τράπεζας της Ελλάδος και την παρ. 1 (γ) της Ενότητας Α του Πρώτου Κεφαλαίου της υπ' αριθμ. 392/31.5.2021 απόφασης της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων της Τράπεζας της Ελλάδος, όπως ισχύουν, οι εταιρίες διαχείρισης απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις (όπως είναι η Special Financial Solutions S.M.S.A. - η «Εταιρία»), εφαρμόζουν τον Κώδικα Δεοντολογίας στους Δανειολήπτες (ως ορίζονται κατωτέρω), οι οφειλές των οποίων έχουν ανατεθεί από τον εκάστοτε πιστωτή (εφεξής ο «Πιστωτής») προς διαχείριση στις εταιρίες αυτές.

Ο Κώδικας αυτός καταρτίστηκε με βάση τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές, καθώς και το αντίστοιχο πλαίσιο άλλων κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης που αντιμετωπίζουν ανάλογες προκλήσεις. Ο Κώδικας Δεοντολογίας περιγράφει ιδίως τα βήματα, τις προθεσμίες και το ελάχιστο περιεχόμενο ενημέρωσης, που αμοιβαία οφείλουν να παρέχουν τα ιδρύματα και οι δανειολήπτες τους, ώστε να αξιολογούνται σωστά οι κίνδυνοι και η ικανότητα αποπληρωμής κάθε δανειολήπτη, και να επιδιώκεται η εξεύρεση καταλληλότερης και βιώσιμης για τη συγκεκριμένη περίπτωση λύσης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης των δανείων σε καθυστέρηση, των οποίων η σύμβαση δεν έχει καταγγελθεί.

Ακολουθώντας τον Κώδικα Δεοντολογίας, η Εταιρία μας έχει θεσπίσει και θέσει σε λειτουργία ανεξάρτητη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων («ΔΕΚ»), η οποία, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνει τη σύσταση Επιτροπής Ενστάσεων, για τον χειρισμό των ενστάσεων που λαμβάνει από πελάτες σχετικά με τη ρύθμιση ή διευθέτηση των συμβάσεων Δανείων.

Σύμφωνα με το οικείο κανονιστικό πλαίσιο, στην ΔΕΚ της Εταιρίας μας, δεν εντάσσονται:

α) απαιτήσεις από συμβάσεις που έχουν ήδη καταγγελθεί πριν από την 1.1.2015 ή οι απαιτήσεις από συμβάσεις που έχουν καταγγελθεί μετά την 1.1.2015 και για τις οποίες έχει εφαρμοσθεί ήδη μια φορά η Δ.Ε.Κ.,

1

https://www.bankofgreece.gr/RelatedDocuments/%CE%91%CF%80%CF%8C%CF%86%CE%B1%CF%83%CE%B7_%CE%95%CE%A0%CE%91%CE%98_392-%CE%98%CE%AD%CE%BC%CE%B11-site%CE%A4%CF%84%CE%95.pdf%20%CE%91%CE%9D%CE%91%CE%A1%CE%A4%CE%97%CE%A3%CE%97.pdf

β) απαιτήσεις έναντι Δανειολήπτη που δεν υπερβαίνουν κανένα από τα κατωτέρω υπό στοιχεία (αα) και (ββ) όρια:

(αα) το ποσό των χιλίων (1.000) ευρώ, στην περίπτωση απαιτήσεων έναντι Δανειοληπτών φυσικών προσώπων, υπολογιζόμενο ως το άθροισμα των οφειλών του Δανειολήπτη προς τον Πιστωτή ή

(ββ) 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 τον Πιστωτή.

γ) Απαιτήσεις έναντι νομικών προσώπων που δεν αποτελούν «πολύ μικρές επιχειρήσεις», ως ορίζονται κατωτέρω.

Περαιτέρω, διευκρινίζεται ότι η Εταιρία δεν υποχρεούται να εκκινήσει ή δύναται να αναστείλει ή αναστέλλει την ήδη εκκινήθεισα Δ.Ε.Κ.:

(α) Όταν Δανειολήπτης έχει υποβάλει αίτηση για εξωδικαστική ρύθμιση οφειλής σύμφωνα με τον Ν. 4738/2020, ως ισχύει, ή όταν η Εταιρία έχει κοινοποιήσει στον Δανειολήπτη πρόσκληση για εξωδικαστική αναδιάρθρωση οφειλής σύμφωνα με τον Ν. 4738/2020 και για το χρονικό διάστημα έως την για οποιοδήποτε λόγο περάτωση της διαδικασίας ως άκαρπης.

(β) Όταν έχει υπογραφεί σύμβαση αναδιάρθρωσης οφειλών, η οποία δεν τελεί υπό την αίρεση συναίνεσης του Δημοσίου ή Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης, και ο Πιστωτής είναι καταλαμβανόμενος πιστωτής ή παράγονται για αυτόν αποτελέσματα, σύμφωνα με τον Ν. 4738/2020, ως ισχύει.

(γ) Όταν Δανειολήπτης ή η Εταιρία ή ο Πιστωτής ή άλλος πιστωτής έχει υποβάλει αίτηση για επικύρωση συμφωνίας εξυγίανσης του Δανειολήπτη και εφόσον επικυρωθεί ή συναφθεί σύμφωνα με τον Ν. 4738/2020 ή τον Ν. 3588/2007, ως ισχύουν, και είναι δεσμευτική για τον Πιστωτή.

(δ) Όταν Δανειολήπτης ή η Εταιρία ή ο Πιστωτής ή άλλος πιστωτής έχει υποβάλει αίτηση για κήρυξη του Δανειολήπτη σε πτώχευση και για το χρονικό διάστημα έως την τυχόν απόρριψή της.

(ε) Όταν 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, ως ισχύουν, η οποία εκκρεμεί, ή εκκρεμεί η έκδοση δικαστικής απόφασης ή η ίδια η διαδικασία, ή όταν ο Δανειολήπτης έχει υπαχθεί στη διαδικασία του άρθρου 68 του ν. 4307/2014, η οποία εκκρεμεί.

(στ) Όταν Δανειολήπτης (φυσικό πρόσωπο καθώς και κάθε πρόσωπο εντεταλμένο στη διαχείριση νομικού προσώπου από τον νόμο ή από ιδιωτική βούληση ή με δικαστική απόφαση, και ιδίως αυτό που φέρει την ιδιότητα του προέδρου ή του διευθύνοντος συμβούλου ή του διαχειριστή ή του εταίρου, έχει καταδικαστεί με αμετάκλητη απόφαση για ένα από τα ακόλουθα αδικήματα:

i) φοροδιαφυγή,

ii) νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, υπεξαίρεση, εκβίαση, πλαστογραφία, δωροδοκία, δωροληψία, λαθρεμπορία, καταδολίευση δανειστών, χρεοκοπία, ή απάτη, σε βαθμό κακουργήματος.

Ειδικά επί νομικών προσώπων, η ποινική καταδίκη πρέπει να αφορά αξιόποινη πράξη που τελέστηκε στο πλαίσιο της δραστηριότητας του νομικού προσώπου που αιτείται την ένταξή του στη διαδικασία εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών,

(ζ) Όταν Δανειολήπτης-νομικό πρόσωπο έχει τεθεί σε εκκαθάριση.

(η) Για απαιτήσεις έναντι Δανειολήπτη, κατά του οποίου τρίτοι πιστωτές έχουν κινήσει δικαστικές ενέργειες για την εξασφάλιση προς αυτούς χρεών.

Σε περίπτωση επανεκκίνησης της Δ.Ε.Κ. μετά από αναστολή της, σύμφωνα με τα ανωτέρω, 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 δύνανται να επηρεάσουν την αξιολόγηση της μακροπρόθεσμης βιωσιμότητας της προτεινόμενης λύσης από την Εταιρία.

Μετά την για οποιοδήποτε λόγο περάτωση της διαδικασίας εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών ως άκαρπης, η Εταιρία εκκινεί τη Δ.Ε.Κ. ή την συνεχίζει από το στάδιο στο οποίο βρισκόταν πριν την αναστολή της:

(i) είτε κατόπιν δικών της ενεργειών

(ii) είτε κατόπιν υποβολής αίτησης του Δανειολήπτη

Διευκρινίζεται δε, ότι εάν έχει διενεργηθεί από την Εταιρία αξιολόγηση της μακροπρόθεσμης βιωσιμότητας της λύσης ρύθμισης κατά τα προβλεπόμενα στο Κεφάλαιο Ε.1 της ΠΕΕ 175/2/29.7.2020, ως εκάστοτε ισχύει, το Στάδιο 3 της οικείας Δ.Ε.Κ. (ως προσδιορίζεται κατωτέρω) δεν επαναλαμβάνεται.

Επισημαίνουμε δε ότι η Εταιρία μας υποχρεούται να σας εντάξει στο Στάδιο 3 της Δ.Ε.Κ (ως προσδιορίζεται κατωτέρω), εφόσον προσέλθετε και υποβάλετε με δική σας πρωτοβουλία την απαιτούμενη, κατά τον παρόντα Κώδικα, πληροφόρηση για την αξιολόγηση της ικανότητας αποπληρωμής των οφειλών σας, **εκτός εάν συντρέχει μία εκ των παραπάνω (α) έως (η) περιπτώσεων.**

2. Ορισμοί

Για τους σκοπούς του παρόντος Ενημερωτικού Φυλλαδίου, παρατίθενται οι εξής ορισμοί:

«Γραπτή επικοινωνία»: η επικοινωνία που διενεργείται με συστημένη επιστολή ή με ισοδύναμου 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, με άλλο «σταθερό μέσο», εφόσον διασφαλίζονται με ισοδύναμο τρόπο η επιβεβαίωση αποστολής, παραλαβής, η τήρηση αρχείου και η προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Δάνειο: Κάθε μορφής οφειλή που απορρέει από πιστοδότηση οποιασδήποτε μορφής έναντι νομικού προσώπου που εφαρμόζει τον Κώδικα Δεοντολογίας και το οποίο έχει αναθέσει την η διαχείριση της στην Εταιρία.

Δανειολήπτης: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο προς το οποίο έχει παρασχεθεί Δάνειο.

Εγγυητής: Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο έχει παράσχει εγγύηση προς εξασφάλιση του Δανείου

Για τα φυσικά πρόσωπα-εγγυητές, κάθε Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων που εφαρμόζεται επί του Δανειολήπτη (φυσικό ή νομικό πρόσωπο), υπέρ του οποίου έχουν εγγυηθεί, εφαρμόζεται αντιστοίχως και επί του εγγυητή.

Συγκεκριμένα, για τα φυσικά πρόσωπα-εγγυητές σε απαιτήσεις έναντι φυσικών προσώπων, συμπεριλαμβανομένων των Επαγγελματιών, εφαρμόζονται οι διατάξεις της παραγράφου Α του Τρίτου Κεφαλαίου του παρόντος Ενημερωτικού Φυλλαδίου. Εξαιρέσεις που ισχύουν για τον πρωτοφειλέτη εφαρμόζονται και για τον εγγυητή, εφόσον ευθύνεται ως πρωτοφειλέτης (παραίτηση του δικαιώματος διζήσεως).

Για φυσικό πρόσωπο-εγγυητή απαιτήσεων νομικού προσώπου – πολύ μικρής επιχείρησης εφαρμόζονται οι διατάξεις της παραγράφου Β του Τρίτου Κεφαλαίου του παρόντος, εφόσον το φυσικό πρόσωπο-εγγυητής ευθύνεται ως πρωτοφειλέτης (παραίτηση του δικαιώματος διζήσεως).

Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας: το σημείο επικοινωνίας για τη διεξαγωγή της επικοινωνίας μεταξύ Εταιρίας και Δανειολήπτη.

Επαγγελματίες: Οι ελεύθεροι επαγγελματίες και οι ατομικές επιχειρήσεις.

Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης: Οι εύλογες δαπάνες διαβίωσης, όπως υπολογίζονται από τα επίσημα στοιχεία της Έρευνας Οικογενειακών Προϋπολογισμών (ΕΟΠ) που διενεργείται κάθε χρόνο από την Ελληνική Στατιστική Αρχή (<https://www.statistics.gr/>).

Η Έρευνα Οικογενειακών Προϋπολογισμών είναι μια στατιστική έρευνα μέσω της οποίας συγκεντρώνονται πληροφορίες από αντιπροσωπευτικό δείγμα των νοικοκυριών της χώρας (ανεξαρτήτως αν έχουν δάνειο ή όχι) για όλες τις δαπάνες διαβίωσης τους.

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

Η προβλεπόμενη στον ορισμό του Συνεργάσιμου Δανειολήπτη προθεσμία: η προθεσμία δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών μέχρι τυχόν αντικατάστασής της με νέα απόφαση του Κυβερνητικού Συμβουλίου Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους.

Λύση οριστικής διευθέτησης: η συμφωνία με τον Δανειολήπτη 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 συναίνεση του.

Λύση ρύθμισης: η τροποποίηση της σύμβασης με νέους όρους εξυπηρέτησης της οφειλής ως αποτέλεσμα των δυσχερειών που αντιμετωπίζει ο εκάστοτε Δανειολήπτης, στο πλαίσιο της οποίας δεν αποκλείεται και αναδιαπραγμάτευση της συνολικής οφειλής.

Πολύ Μικρή Επιχείρηση: η επιχείρηση- νομικό πρόσωπο, της οποίας ο ετήσιος κύκλος εργασιών κατά τα τελευταία τρία φορολογικά έτη δεν υπερéβη κατά μέσο όρο το ποσό του ενός εκατομμυρίου ευρώ (€ 1.000.000).

«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.

Συνεργάσιμος Δανειολήπτης: Ο ορισμός του «συνεργάσιμου δανειολήπτη» για τους σκοπούς εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας, προσδιορίζεται κατά περιεχόμενο από το Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους, σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 73 του ν. 4389/2016. Κατά δε τον ισχύοντα σήμερα ορισμό, σε συνδυασμό με την Απόφαση ΕΠΑΘ 392/31.5.2021 και το ν. 4224/2013, ένας Δανειολήπτης είναι συνεργάσιμος έναντι της Εταιρίας όταν:

α) παρέχει πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας στην Εταιρία ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό της (πχ αριθμούς σταθερού, κινητού τηλεφώνου και τηλεομοιοτυπίας,

ηλεκτρονική διεύθυνση, διεύθυνση κατοικίας και εργασίας) και προβαίνει σε ορισμό συγγενικού ή φιλικού προσώπου, ως αντικλήτου επικοινωνίας για κάθε περίπτωση που ο ίδιος δεν είναι διαθέσιμος,

β) είναι διαθέσιμος σε επικοινωνία και προβαίνει αυτοπροσώπως είτε δια του αντικλήτου του, σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών αναφορικά με την τρέχουσα οικονομική του κατάσταση ή πληροφοριών οι οποίες θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στην μελλοντική οικονομική του κατάσταση, στην Εταιρία ή σε όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό αυτής

γ) ανταποκρίνεται με ειλικρίνεια και σαφήνεια, σε κλήσεις και επιστολές της Εταιρίας ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό της, αυτοπροσώπως είτε δια του αντικλήτου του, με κάθε πρόσφορο τρόπο, εντός της προβλεπόμενης στον ορισμό του Συνεργάσιμου Δανειολήπτη προθεσμίας και

δ) συναινεί σε διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης ρύθμισης με την Εταιρία ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό της, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας.

Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης: ορίζεται ο Δανειολήπτης, ο οποίος δεν πληροί τις προϋποθέσεις της παρ. 2 του άρθρου 73 του ν. 4389/2016, σε συνδυασμό με την Απόφαση ΕΠΑΘ 392/31.5.2021 και το ν. 4224/2013.

3. Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων

Η Εταιρία μας έχει θεσπίσει Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων («ΔΕΚ») για την διαχείριση δύο (2) κατηγοριών Δανειοληπτών που παρουσιάζουν καθυστέρηση, κατάλληλη για την πιστή τήρηση του Κώδικα Δεοντολογίας, διασφαλίζοντας τους κανόνες διαφάνειας.

Οι δύο (2) κατηγορίες Δανειοληπτών, ως προς τους οποίους η Εταιρία μας έχει διαμορφώσει κατάλληλη ΔΕΚ είναι οι κάτωθι:

- A. Φυσικά Πρόσωπα, περιλαμβανομένων των Επαγγελματιών και οι
- B. Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις,

A. ΔΕΚ Δανείων Φυσικών Προσώπων, περιλαμβανομένων των Επαγγελματιών.

A.1 Στάδια ΔΕΚ Δανείων Φυσικών Προσώπων και Επαγγελματιών.

Η ΔΕΚ της Εταιρίας μας ως προς οφειλές από Δάνεια προς Φυσικά Πρόσωπα και Επαγγελματίες αποτελείται συνοπτικά από τα παρακάτω Στάδια:

- Στάδιο 1: Επικοινωνία με τους Δανειολήπτες.
- Στάδιο 2: Συγκέντρωση επικαιροποιημένων οικονομικών στοιχείων και άλλων πληροφοριών.
- Στάδιο 3: Αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων.
- Στάδιο 4: Πρόταση και Εξέταση κατάλληλων λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης.
- Στάδιο 5: Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων.

Στάδιο 1: Επικοινωνία με τους Δανειολήπτες.

Για την εξεύρεση κατάλληλης λύσης, η οποία θα σας βοηθήσει να συνεχίσετε την αποπληρωμή των οφειλών σας, θα πρέπει να διατηρείτε τη γραμμή επικοινωνίας με την Εταιρία ανοιχτή παρέχοντας επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας και ανταποκρινόμενοι άμεσα σε κλήσεις και επιστολές της Εταιρίας, στο πλαίσιο επικοινωνίας συμβουλευτικού χαρακτήρα με επίκεντρο τη διερεύνηση των αιτιών που ανέκυψαν και μπορεί να οδηγήσουν σε καθυστερήσεις στην αποπληρωμή των οφειλών σας. Ιδίως υποχρεούστε να ενημερώσετε την Εταιρία αμέσως μόλις παρουσιαστούν καθυστερήσεις στην καταβολή οποιασδήποτε δόσης, εν όλω ή εν μέρει, σύμφωνα με το προσυμφωνημένο πρόγραμμα καταβολών ή εφόσον παρατηρηθούν οποιεσδήποτε προειδοποιητικές ενδείξεις πιθανής καθυστέρησης.

Σε περίπτωση που η καθυστέρηση σας στην καταβολή δόσης, εν όλω ή εν μέρει, υπερβεί τις τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες, θα σας αποστείλουμε εντός των επόμενων δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών ειδοποίηση με γραπτή επικοινωνία, αναφορικά με τις λεπτομέρειες της καθυστέρησης σας, εκτός εάν εν τω μεταξύ πραγματοποιηθεί πλήρης καταβολή της οφειλής σε

καθυστέρηση. Η Εταιρία έχει το δικαίωμα να επικοινωνήσει και τηλεφωνικά μαζί σας, προκειμένου να οριστεί κατ' ιδίαν συνάντηση, για να προγραμματιστεί η στενή παρακολούθηση της κατάστασης. Σε περίπτωση νέας καθυστέρησης για το ίδιο Δάνειο δεν είναι υποχρεωτική η επανάληψη της αποστολής της προαναφερθείσας γραπτής ειδοποίησης, εκτός αν έχει παρέλθει έτος από την τελευταία αποστολή της.

Τα στοιχεία του **Ειδικού Σημείου Επικοινωνίας**, στο οποίο μπορείτε να απευθύνεστε για πληροφορίες και να αποστέλλετε επιστολές, είναι τα παρακάτω:

Διεύθυνση: Φιλελλήνων 1 & Όθωνος, 105 57 Αθήνα

Τηλέφωνο: +30 210 3200014

Fax: + 30 210 3235442

E-mail: g.petrakos@sfs-sa.gr

Στάδιο 2: Συγκέντρωση επικαιροποιημένων οικονομικών στοιχείων και άλλων πληροφοριών.

Για την εξεύρεση της καταλληλότερης λύσης για την αντιμετώπιση των οφειλών σας σε καθυστέρηση θα σας ζητηθεί να υποβάλετε έγκαιρα και σε κάθε περίπτωση εντός της προβλεπόμενης στον ορισμό του Συνεργάσιμου Δανειολήπτη προθεσμίας από την παραλαβή της έγγραφης κατά τα ανωτέρω ειδοποίησης της Εταιρίας, λεπτομέρειες της τρέχουσας οικονομικής σας κατάστασης και υποστηρικτικά έγγραφα/ στοιχεία σχετικά με εσάς ή/και τους Εγγυητές σας. Συγκεκριμένα, θα συμπληρώσετε και υποβάλετε την Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση που θα σας σταλεί από την Εταιρία και είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα μας, <http://www.sfs-sa.gr/compliance/code.html>.

Σημαντικές Σημειώσεις:

- Είναι σημαντική η πλήρης και ειλικρινής γνωστοποίηση πληροφοριών αναφορικά με την τρέχουσα οικονομική σας κατάσταση.
- Για την καλύτερη δυνατή διατήρηση και διαχείριση της συνεργασίας μας, θα πρέπει να μας αποστέλλετε ετησίως επικαιροποιημένα οικονομικά στοιχεία.
- Δεδομένης της ιδιαιτερότητας κάθε περίπτωσης, είναι πιθανό, μετά την παραλαβή των ανωτέρω εντύπων και δικαιολογητικών, να σας ζητηθούν πρόσθετες πληροφορίες ή/και δικαιολογητικά, ιδίως προς επιβεβαίωση των στοιχείων που χορηγείτε.
- Ως Δανειολήπτες θα πρέπει να υποβάλετε όλα τα οικονομικά σας στοιχεία και οποιαδήποτε δικαιολογητικά έγγραφα σας ζητηθούν από την Εταιρία το συντομότερο δυνατό και σε κάθε περίπτωση εντός της προβλεπόμενης στον ορισμό του Συνεργάσιμου Δανειολήπτη προθεσμίας από την ειδοποίηση της Εταιρίας, ώστε να μπορέσει άμεσα να ξεκινήσει η διαδικασία αξιολόγησης των οικονομικών σας στοιχείων.
- Πληροφορίες για την συμπλήρωση των τυποποιημένων εγγράφων μπορείτε να λάβετε από το Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας.
- Παρακαλούμε όπως μας ενημερώνετε αμελλητί για καταστάσεις έκτακτης ανάγκης ή άλλες ουσιώδεις μεταβολές στην οικονομική σας κατάσταση.

- Η απόκρυψη σημαντικών πληροφοριών ή/και η καθυστέρηση ή η άρνηση να προσκομίσετε όλα τα αναγκαία έγγραφα και καταστάσεις που θα σας ζητήσει η Εταιρία μας, ώστε να γίνει σωστή αξιολόγηση του αιτήματός σας για ρύθμιση μπορεί να αναγκάσει την Εταιρία να σας κατατάξει ως Μη Συνεργάσιμο Δανειολήπτη.
- Η Εταιρία έχει τη δυνατότητα να αντλήσει με κάθε πρόσφορο τρόπο πρόσθετες πληροφορίες και στοιχεία από άλλες πηγές, σεβόμενη πάντα το νόμο.

Στάδιο 3: Αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων.

Τα υποβληθέντα οικονομικά στοιχεία και κάθε διαθέσιμη από άλλη πηγή πληροφόρηση αξιολογούνται ώστε να εξετασθούν όλες οι πιθανές λύσεις ρύθμισης ή διευθέτησης.

Οι παρακάτω παράγοντες αξιολογούνται κατ' ελάχιστον:

- Η τρέχουσα οικονομική και περιουσιακή κατάσταση του Δανειολήπτη,
- Το συνολικό ύψος και η φύση των οφειλών του (περιλαμβανομένων και τυχόν οφειλών έναντι άλλων ιδρυμάτων ή φορολογικών ή άλλων δημόσιων αρχών ή ασφαλιστικών φορέων),
- Η τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής του,
- Το ιστορικό της οικονομικής συμπεριφοράς του,
- Η προβλεπόμενη ικανότητα αποπληρωμής μέχρι τη λήξη της περιόδου ρύθμισης (λαμβάνοντας υπόψη και το επίπεδο των Εύλογων Δαπανών Διαβίωσης και παράγοντες υγείας, κοινωνικούς κ.ο.κ. που θα μπορούσαν να επηρεάσουν ουσιωδώς την ικανότητα αποπληρωμής).
- Η εκτίμηση της εμπορικής αξίας τυχόν εμπράγματης ασφάλειας που έχει παρασχεθεί προς εξασφάλιση του Δανείου.

Για την αποτίμηση της αξίας των περιουσιακών στοιχείων των Δανειοληπτών, η Εταιρία λαμβάνει υπόψη την αντικειμενική, εμπορική αξία αυτών.

Στάδιο 4: Πρόταση και Εξέταση κατάλληλων λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης.

Μετά την λήψη όλων των απαραίτητων στοιχείων για τη διαμόρφωση της πλήρους εικόνας της οικονομικής σας κατάστασης, η Εταιρία λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες κάθε περίπτωσης και το ελάχιστο επίπεδο των Εύλογων Δαπανών Διαβίωσης του κάθε Δανειολήπτη, θα εξετάσει τις πιθανές λύσεις ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης.

Για την αξιολόγηση της καταλληλότητας κάθε λύσης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης η Εταιρία μας στηρίζεται σε διαφανή κριτήρια και διαδικασίες. Περαιτέρω, λαμβάνει υπόψη, σε κάθε περίπτωση, την ανάγκη συμμόρφωσής της με τις ισχύουσες εποπτικές απαιτήσεις, ενδεικτικά αναφορικά με την κεφαλαιακή επάρκεια και την διατήρηση των απαιτούμενων κεφαλαιακών δεικτών, καθώς και τις ειδικότερες για την διαχείριση των καθυστερήσεων διατάξεις προληπτικής εποπτείας που έχει θεσπίσει η Τράπεζα της Ελλάδος για την διαχείριση απαιτήσεων σε καθυστέρηση.

Ο αρμόδιος υπάλληλος της Εταιρίας μας, εφόσον εξακολουθείτε να θεωρείστε Συνεργάσιμος Δανειολήπτης και εντός δύο (2) μηνών από την παραλαβή της Τυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασής σας, θα αναλάβει να σας εξηγήσει όλες τις πιθανές λύσεις ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης και θα σας προτείνει την κατάλληλη λύση για τη δική σας περίπτωση με το «Τυποποιημένο Έγγραφο Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης». Έχετε το δικαίωμα να αναζητήσετε συμβουλή από ανεξάρτητο επαγγελματία, ώστε να στηρίξετε την απόφασή σας και να επιλέξετε μια εκ των προτεινόμενων λύσεων, εάν κρίνετε ότι είναι απαραίτητο.

Μετά την οριστικοποίηση της απόφασης, η Εταιρία θα σας την γνωστοποιήσει **αποστέλλοντας σε εσάς και σε τυχόν Εγγυητές σχετική επιστολή**. Στην επιστολή αυτή η Εταιρία θα παρέχει λεπτομερή και σαφή επεξήγηση της απόφασης, τη λογική και τα επιχειρήματα, καθώς και τους ακριβείς όρους και προϋποθέσεις της απόφασής της.

- Σε περίπτωση που αποδέχεστε την πρόταση της Εταιρίας, θα πρέπει να υπογράψετε την επιστολή και να την επιστρέψετε στην Εταιρία εντός της προβλεπόμενης στον ορισμό του Συνεργάσιμου Δανειολήπτη προθεσμίας από την ημερομηνία παραλαβής της.
- Σε περίπτωση που **δεν** αποδεχτείτε την πρόταση της Εταιρίας, εντός της προβλεπόμενης στον ορισμό του Συνεργάσιμου Δανειολήπτη προθεσμίας από την ημερομηνία παραλαβής της, έχετε την δυνατότητα:
 - Να αντιπροτείνετε γραπτώς διαφοροποιημένη πρόταση επί της οποίας η Εταιρία μας θα απαντήσει καταφατικά ή αρνητικά με την επαναφορά της ίδιας ή την αποστολή νέας προτεινόμενης λύσης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης της εντός ενός (1) μήνα από την παραλαβή της αντιπρότασής σας. Διευκρινίζεται ότι το δικαίωμα σας αυτό μπορεί να ασκηθεί μία (1) φορά. Ή
 - Να δηλώσετε γραπτώς ότι αρνείστε να συναινέσετε με οποιαδήποτε πρόταση.

Υφίσταται ενδεχόμενο, εντούτοις, να μην είναι δυνατόν να εξευρεθεί στα πλαίσια της ΔΕΚ βιώσιμη λύση δεδομένων και των οικονομικών στοιχείων του οφειλέτη.

Μετά το χαρακτηρισμό σας ως Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο Α.2 του παρόντος και προτού η Εταιρία ξεκινήσει οποιαδήποτε νομική διαδικασία, έχετε δικαίωμα να υποβάλετε ένσταση στην Επιτροπή Ενστάσεων της Εταιρίας εντός **δέκα (10) ημερολογιακών ημερών** από την τελευταία από τις ανωτέρω γνωστοποιήσεις.

Στάδιο 5: Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων

Αναφορικά με την Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων της Εταιρίας μας, παρακαλούμε όπως ανατρέξετε στο Κεφάλαιο 4 του παρόντος Ενημερωτικού Φυλλαδίου.

A.2 Χειρισμός Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη

Εφόσον είστε φυσικό πρόσωπο και χαρακτηριστείτε ως Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης, θα σας ειδοποιήσουμε με γραπτή επικοινωνία εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την ημέρα κατηγοριοποίησής σας ως Μη Συνεργάσιμου για τα εξής:

- Ότι έχετε κατηγοριοποιηθεί ως Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης και τον ειδικότερο λόγο για την κατηγοριοποίηση αυτή,
- Τις λεπτομέρειες αναφορικά με το χρονοδιάγραμμα, με βάση το οποίο η Εταιρία προτίθεται να κινηθεί στο μέλλον,
- Τον κίνδυνο εκποίησης από την Εταιρία τυχόν εξασφαλίσεων που έχουν παρασχεθεί και την εκκίνηση δικαστικών μέτρων από την Εταιρία μας,
- Ότι εσείς ως Δανειολήπτης και οι τυχόν Εγγυητές θα εξακολουθήσετε να είστε υπόχρεοι για οποιοδήποτε τυχόν εναπομένον υπόλοιπο μετά την ενδεχόμενη εκποίηση των εξασφαλίσεων, καθώς και τον τρόπο που αυτό το υπόλοιπο θα εκτοκίζεται.
- Το γεγονός ότι ο αποχαρακτηρισμός σας ως Συνεργάσιμου Δανειολήπτη μπορεί να έχει ως συνέπεια τον αποκλεισμό σας από ειδικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας.
- Το δικαίωμα σας να υποβάλετε ένσταση στην Επιτροπή Ενστάσεων της Εταιρίας, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον παρόν Ενημερωτικό Φυλλάδιο.

A.3 ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ ΠΟΥ ΕΝΤΑΣΣΟΝΤΑΙ ΣΕ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΕΥΠΑΘΕΙΣ ΟΜΑΔΕΣ.

Σε περίπτωση που αντιμετωπίζετε ειδικά προβλήματα υγείας (όπως όρασης, ακοής, βαριάς ή μακροχρόνιας ασθένειας, νοητικών προβλημάτων) και μας ενημερώσετε σχετικά κατά το Στάδιο 1 ή 2 της ΔΕΚ, η Εταιρία μας θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την διευκόλυνση της επικοινωνίας μας και θα λάβει υπόψη της κάθε πρόσφορο και νόμιμο μέσο επικοινωνίας που τυχόν υποδειχθεί από εσάς. Ειδικότερα ζητήματα που αφορούν την επικοινωνία μας μαζί σας σε περίπτωση που αντιμετωπίζετε ειδικά προβλήματα υγείας αναλύονται στην «Πολιτική Χειρισμού Δανειοληπτών που εντάσσονται σε κοινωνικά ευπαθείς ομάδες» της Εταιρίας μας, που είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα μας.

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, της συζύγου ή των τέκνων του, πλην της κατοικίας, στην οποία ο Δανειολήπτης διαμένει και η αντικειμενική αξία της οποίας δεν υπερβαίνει το ποσό των € 120.000 σε περίπτωση μονοπρόσωπου νοικοκυριού, προσαυξημένη κατά το ποσό των € 15.000 για κάθε πρόσθετο μέλος και έως του ποσού των € 180.000), η Εταιρία μας προτείνει:

- α) λύση μακροχρόνιας ρύθμισης, στην οποία λαμβάνονται υπόψη όλοι οι προφανείς παράγοντες που μπορεί ευλόγως να επηρεάσουν την ικανότητα αποπληρωμής του Δανειολήπτη (όπως τυχόν υψηλό ποσοστό αναπηρίας) ή, αν έχει εξεταστεί από την Εταιρία μας αλλά έχει αποκλειστεί τέτοια λύση ως μη κατάλληλη,
- β) 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.

Β.ΔΕΚ Δανείων Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων.

Β.1 Στάδια ΔΕΚ Δανείων Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων.

Η ΔΕΚ της Εταιρίας μας ως προς οφειλές από Δάνεια προς Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις αποτελείται συνοπτικά από τα παρακάτω Στάδια:

Στάδιο 1: Επικοινωνία με τους Δανειολήπτες.

Στάδιο 2: Συγκέντρωση επικαιροποιημένων οικονομικών στοιχείων και άλλων πληροφοριών.

Στάδιο 3: Αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων.

Στάδιο 4: Πρόταση και Εξέταση κατάλληλων λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης.

Στάδιο 5: Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων.

Στάδιο 1: Επικοινωνία με τους Δανειολήπτες.

Για την εξεύρεση κατάλληλης λύσης, η οποία θα σας βοηθήσει να συνεχίσετε την αποπληρωμή των οφειλών σας, θα πρέπει να διατηρείτε τη γραμμή επικοινωνίας με την Εταιρία ανοιχτή παρέχοντας επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας και ανταποκρινόμενοι άμεσα σε κλήσεις και επιστολές της Εταιρίας, στο πλαίσιο επικοινωνίας συμβουλευτικού χαρακτήρα με επίκεντρο τη διερεύνηση των αιτιών που ανέκυψαν και μπορεί να οδηγήσουν σε καθυστερήσεις στην αποπληρωμή των οφειλών σας. Ιδίως υποχρεούστε να ενημερώσετε την Εταιρία αμέσως μόλις παρουσιαστούν καθυστερήσεις στην καταβολή οποιασδήποτε δόσης, εν όλω ή εν μέρει, σύμφωνα με το προσυμφωνημένο πρόγραμμα καταβολών, ή εφόσον παρατηρηθούν οποιεσδήποτε προειδοποιητικές ενδείξεις πιθανής καθυστέρησης.

Σε περίπτωση που η καθυστέρησή σας στην καταβολή δόσης, εν όλω ή εν μέρει, υπερβεί τις τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες, θα σας αποστείλουμε εντός των επόμενων δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών ειδοποίηση με γραπτή επικοινωνία, αναφορικά με τις λεπτομέρειες της καθυστέρησής σας, εκτός εάν εν τω μεταξύ καταβληθεί ολοσχερώς η οφειλόμενη δόση. Η Εταιρία έχει το δικαίωμα να επικοινωνήσει και τηλεφωνικά μαζί σας, προκειμένου να οριστεί κατ' ιδίαν συνάντηση, για να προγραμματιστεί η στενή παρακολούθηση της κατάστασης. Σε περίπτωση νέας καθυστέρησης για το ίδιο δάνειο δεν είναι υποχρεωτική η επανάληψη της αποστολής της προαναφερθείσας γραπτής ειδοποίησης, εκτός αν έχει παρέλθει έτος από την τελευταία αποστολή της.

Τα στοιχεία του **Ειδικού Σημείου Επικοινωνίας**, στο οποίο μπορείτε να απευθύνεστε για πληροφορίες και να αποστέλλετε επιστολές, είναι τα παρακάτω:

Διεύθυνση: Φιλελλήνων 1 & Όθωνος, 105 57 Αθήνα

Τηλέφωνο: +30 210 3200014

Fax: + 30 210 3235442

E-mail: g.petrakos@sfs-sa.gr

Στάδιο 2: Συγκέντρωση επικαιροποιημένων οικονομικών στοιχείων και άλλων πληροφοριών.

Για την εξεύρεση της καταλληλότερης λύσης για την αντιμετώπιση των οφειλών σας σε καθυστέρηση θα σας ζητηθεί να υποβάλετε έγκαιρα, και σε κάθε περίπτωση εντός της προβλεπόμενης στον ορισμό του Συνεργάσιμου Δανειολήπτη προθεσμίας από την παραλαβή της έγγραφης κατά τα ανωτέρω ειδοποίησης της Εταιρίας, λεπτομέρειες της τρέχουσας οικονομικής σας κατάστασης και υποστηρικτικά έγγραφα/ στοιχεία σχετικά με εσάς ή/και τους Εγγυητές σας. Συγκεκριμένα, θα συμπληρώσετε και υποβάλετε το τυποποιημένο έντυπο οικονομικής πληροφόρησης που θα σας σταλεί από την Εταιρία και είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα μας, <http://www.sfs-sa.gr/compliance/code.html>.

Σημαντικές Σημειώσεις:

- Είναι σημαντική η πλήρης και ειλικρινής γνωστοποίηση πληροφοριών αναφορικά με την τρέχουσα οικονομική σας κατάσταση.
- Για την καλύτερη δυνατή διατήρηση και διαχείριση της συνεργασίας μας, θα πρέπει να μας αποστέλλετε ετησίως επικαιροποιημένα οικονομικά στοιχεία.
- Δεδομένης της ιδιαιτερότητας κάθε περίπτωσης, είναι πιθανό μετά την παραλαβή των ανωτέρω εντύπων και δικαιολογητικών, να σας ζητηθούν και πρόσθετες πληροφορίες ή/και δικαιολογητικά, ιδίως προς επιβεβαίωση των στοιχείων που χορηγείτε.
- Ως Δανειολήπτες θα πρέπει να υποβάλετε όλα τα οικονομικά σας στοιχεία και οποιαδήποτε δικαιολογητικά έγγραφα σας ζητηθούν από την Εταιρία το συντομότερο δυνατό και σε κάθε περίπτωση εντός του προβλεπόμενου από τον Κώδικα χρόνου, ώστε να μπορέσει άμεσα να ξεκινήσει η διαδικασία αξιολόγησης των οικονομικών σας στοιχείων.
- Πληροφορίες για την συμπλήρωση των τυποποιημένων εγγράφων μπορείτε να λάβετε από το Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας.
- Παρακαλούμε όπως μας ενημερώνετε αμελλητί για καταστάσεις έκτακτης ανάγκης ή άλλες ουσιώδεις μεταβολές στην οικονομική σας κατάσταση.
- Η απόκρυψη σημαντικών πληροφοριών ή/και η καθυστέρηση ή η άρνηση να προσκομίσετε όλα τα αναγκαία έγγραφα και καταστάσεις που θα σας ζητήσει η Εταιρία μας, ώστε να γίνει σωστή αξιολόγηση του αιτήματός σας για ρύθμιση μπορεί να αναγκάσει την Εταιρία να σας κατατάξει ως Μη Συνεργάσιμο Δανειολήπτη.
- Η Εταιρία έχει τη δυνατότητα να αντλήσει με κάθε πρόσφορο τρόπο πρόσθετες πληροφορίες και στοιχεία από άλλες πηγές, σεβόμενη πάντα το νόμο.

Στάδιο 3: Αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων.

Τα υποβληθέντα οικονομικά σας στοιχεία και κάθε διαθέσιμη από άλλη πηγή πληροφόρηση αξιοποιούνται από την Εταιρία ώστε να αξιολογείται, κατά το δυνατόν, η εισπραξιμότητα των οφειλών σας από το Δάνειο με βάση την τρέχουσα οικονομική σας κατάσταση και τις προοπτικές σας και των εταίρων της επιχείρησής σας.

Για την αποτίμηση της αξίας των περιουσιακών στοιχείων των Δανειοληπτών της η Εταιρία λαμβάνει υπόψη την αντικειμενική, εμπορική και ευχερούς διάθεσης αξία αυτών.

Στάδιο 4: Πρόταση και Εξέταση κατάλληλων λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης.

Μετά την λήψη όλων των απαραίτητων στοιχείων για τη διαμόρφωση της πλήρους εικόνας της οικονομικής σας κατάστασης, η Εταιρία, λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες κάθε περίπτωσης, θα εξετάσει τις πιθανές λύσεις ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης.

Για την αξιολόγηση της καταλληλότητας κάθε λύσης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης η Εταιρία μας στηρίζεται σε διαφανή κριτήρια και διαδικασίες. Περαιτέρω, λαμβάνει υπόψη, σε κάθε περίπτωση, την ανάγκη συμμόρφωσής της με τις ισχύουσες εποπτικές απαιτήσεις, ενδεικτικά αναφορικά με την κεφαλαιακή επάρκεια και την διατήρηση των απαιτούμενων κεφαλαιακών δεικτών, καθώς και τις ειδικότερες για την διαχείριση των καθυστερήσεων διατάξεις προληπτικής εποπτείας που έχει θεσπίσει η Τράπεζα της Ελλάδος για την διαχείριση απαιτήσεων σε καθυστέρηση.

Ο αρμόδιος υπάλληλος της Εταιρίας μας, εφόσον εξακολουθείτε να θεωρείστε Συνεργάσιμος Δανειολήπτης και εντός δύο (2) μηνών από την παραλαβή των οικονομικών σας στοιχείων, θα αναλάβει να σας εξηγήσει όλες τις πιθανές λύσεις ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης και θα σας προτείνει την κατάλληλη λύση για τη δική σας περίπτωση με το «Τυποποιημένο Έγγραφο Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης». Έχετε το δικαίωμα να αναζητήσετε συμβουλή από ανεξάρτητο επαγγελματία, ώστε να στηρίξετε την απόφασή σας και να επιλέξετε μια εκ των προτεινόμενων λύσεων, εάν κρίνετε ότι είναι απαραίτητο.

Μετά την οριστικοποίηση της απόφασης, η Εταιρία θα σας την γνωστοποιήσει **αποστέλλοντας σε εσάς και σε τυχόν Εγγυητές σχετική επιστολή**. Στην επιστολή αυτή η Εταιρία θα παρέχει λεπτομερή και σαφή επεξήγηση της απόφασης, τη λογική και τα επιχειρήματα, καθώς και τους ακριβείς όρους και προϋποθέσεις της απόφασής της.

- Σε περίπτωση που αποδέχεστε την πρόταση της Εταιρίας, θα πρέπει να υπογράψετε την επιστολή και να την επιστρέψετε στην Εταιρία εντός της προβλεπόμενης στον ορισμό του Συνεργάσιμου Δανειολήπτη προθεσμίας, από την ημερομηνία παραλαβής της.
- Σε περίπτωση που **δεν** αποδεχτείτε την πρόταση της Εταιρίας, εντός της προβλεπόμενης στον ορισμό του Συνεργάσιμου Δανειολήπτη προθεσμίας από την ημερομηνία παραλαβής της έχετε την δυνατότητα:
 - Να αντιπροτείνετε γραπτώς διαφοροποιημένη πρόταση επί της οποίας η Εταιρία μας θα απαντήσει καταφατικά ή αρνητικά με την επαναφορά της ίδιας ή την αποστολή νέας προτεινόμενης λύσης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης εντός ενός (1) μήνα από την παραλαβή της αντιπρότασής σας. Διευκρινίζεται ότι το δικαίωμά σας αυτό μπορεί να ασκηθεί μία (1) φορά. Ή
 - Να δηλώσετε γραπτώς ότι αρνείστε να συναινέσετε με οποιαδήποτε πρόταση.

Υφίσταται ενδεχόμενο, εντούτοις, να μην είναι δυνατόν να εξευρεθεί στα πλαίσια της ΔΕΚ βιώσιμη λύση δεδομένων και των οικονομικών στοιχείων του οφειλέτη.

Μετά το χαρακτηρισμό σας ως Μη Συνεργάσιμο Δανειολήπτη, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο Β.2 του παρόντος και προτού η Εταιρία ξεκινήσει οποιαδήποτε νομική διαδικασία, έχετε δικαίωμα να υποβάλετε ένσταση στην Επιτροπή Ενστάσεων της Εταιρίας εντός δέκα **(10) ημερολογιακών ημερών** από την τελευταία από τις ανωτέρω γνωστοποιήσεις.

Στάδιο 5: Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων

Αναφορικά με την Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων της Εταιρίας μας, παρακαλούμε όπως ανατρέξετε στο Κεφάλαιο 4 του παρόντος Ενημερωτικού Φυλλαδίου.

Β.2 Χειρισμός Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη

Εφόσον είστε νομικό πρόσωπο – πολύ μικρή επιχείρηση και χαρακτηριστείτε ως Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης, θα σας ειδοποιήσουμε για το γεγονός ότι έχετε κατηγοριοποιηθεί ως Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης και τον ειδικότερο λόγο για την κατηγοριοποίηση αυτή με την τυχόν καταγγελία της σύμβασης Δανείου ή νωρίτερα από αυτήν.

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Η Εταιρία έχει θεσπίσει Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων για ρυθμίσεις και οριστικές διευθετήσεις και τον χαρακτηρισμό των Δανειοληπτών της ως Μη Συνεργάσιμων, η οποία, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνει τη σύσταση Επιτροπής Ενστάσεων, για τον αμερόληπτο χειρισμό των ενστάσεων που λαμβάνει.

Η ένσταση απαιτείται να υποβάλλεται από τον Δανειολήπτη ή πρόσωπο προς το οποίο έχει παρασχεθεί ειδική εξουσιοδότηση για φυσικά πρόσωπα και σε περίπτωση νομικών προσώπων από τον/ους νόμιμο/ους εκπρόσωπο/ους του. Ενστάσεις, επίσης είναι αποδεκτές και από Εγγυητές.

Οι Δανειολήπτες που επιθυμούν να υποβάλλουν ένσταση θα πρέπει να το κάνουν **γραφπώς**, συμπληρώνοντας το Έντυπο Υποβολής Ένστασης, το οποίο μπορείτε να βρείτε αναρτημένο στην ιστοσελίδα μας, www.sfs-sa.gr ή στα γραφεία της Εταιρίας (Φιλελλήνων 1 & Όθωνος, 105 57 Αθήνα).

Διευκρινίζεται ότι προφορικές ή ανώνυμες ενστάσεις δεν θεωρούνται αποδεκτές.

Το έντυπο θα πρέπει να συμπληρώνεται πλήρως, να υπογράφεται από τον Δανειολήπτη ή το νόμιμο εκπρόσωπό του και να αποστέλλεται μαζί με όλα τα δικαιολογητικά έγγραφα, τα οποία κρίνει ο ενιστάμενος ή/και έχει ζητήσει η Εταιρία, είτε:

- Με συστημένη αλληλογραφία-με την ένδειξη “Προς Επιτροπή Ενστάσεων” στην διεύθυνση (Φιλελλήνων 1 & Όθωνος, 105 57 Αθήνα), είτε
- Ηλεκτρονικά, στην ηλεκτρονική διεύθυνση: appealscommittee@sfs-sa.gr

Με την παραλαβή της ένστασης από την Εταιρία μας, θα αποστέλλεται επίσημη γνωστοποίηση παραλαβής της και διαβίβασής της στην Επιτροπή Ενστάσεων εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της. Κατά τη διάρκεια εξέτασης της ένστασης, η Επιτροπή Ενστάσεων δύναται να λάβει υπόψη της όλα τα στοιχεία που προσκομίσθηκαν από τον ενιστάμενο, αλλά και οποιαδήποτε άλλα σχετικά στοιχεία ή πληροφορίες κρίνει απαραίτητα. Προς τούτο, η Επιτροπή Ενστάσεων διατηρεί το δικαίωμα, όπως αυτεπάγγελα ζητήσει οποιοσδήποτε πληροφορίες από τα αρμόδια τμήματα/ διευθύνσεις της Εταιρίας, τα οποία χειρίστηκαν μέχρι την ημερομηνία της εξέτασης της ένστασης το συγκεκριμένο Δάνειο.

Η απόφαση της Επιτροπής αναφορικά με την ένσταση εκδίδεται εντός δύο (2) μηνών από την υποβολή της ένστασης, κοινοποιείται με γραπτή επικοινωνία και είναι δεόντως αιτιολογημένη. Διευκρινίζεται ότι κάθε Δανειολήπτης έχει το δικαίωμα να προσφύγει στη Διαδικασία αυτή μόνο μία φορά.

Διευκρινίζεται ότι, κατά το νόμο, η προαναφερθείσα ένσταση θα πρέπει να υποβάλλεται μόνο 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.

5. ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΛΥΣΕΙΣ ΡΥΘΜΙΣΗΣ Ή ΟΡΙΣΤΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗΣ ΠΟΥ ΕΞΕΤΑΖΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΑ

Οι κύριες λύσεις ρύθμισης και οριστικής διευθέτησης που εξετάζονται από την Εταιρία μας ως προς την καταλληλότητα τους στο Στάδιο 4 της κάθε ΔΕΚ, ενδεικτικά είναι οι εξής:

Τμήμα Ι – Τύποι βραχυπρόθεσμων ρυθμίσεων

1. Καταβολή μόνο τόκων
2. Μειωμένες δόσεις
3. Περίοδος χάριτος
4. Τακτοποίηση ληξιπρόθεσμων οφειλών
5. Κεφαλαιοποίηση ληξιπρόθεσμων οφειλών

Τμήμα ΙΙ – Τύποι μακροπρόθεσμων ρυθμίσεων

1. Μείωση επιτοκίου
2. Παράταση διάρκειας
3. Διαχωρισμός οφειλής
4. Μερική διαγραφή οφειλής
5. Λειτουργική αναδιάρθρωση
6. Συμφωνία ανταλλαγής χρέους με μετοχικό κεφάλαιο

Τμήμα ΙΙΙ – Λύσεις Οριστικής Διευθέτησης

1. Εθελοντική παράδοση ενυπόθηκου ακινήτου και διαγραφή ή ρύθμιση υπόλοιπης οφειλής
2. Μετατροπή σε χρηματοδοτική μίσθωση
3. Μετατροπή σε ενοικίαση

6. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

6.1 Φορείς στους οποίους τυχόν διαβιβάζονται τα στοιχεία που σχετίζονται με τις καθυστερούμενες καταβολές των Δανειοληπτών.

Η Εταιρία διαβιβάζει τα στοιχεία που σχετίζονται με τις καθυστερούμενες καταβολές των Δανειοληπτών στην “ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.”.

6.2 Φορείς Παροχής Συμβουλευτικής συνδρομής.

Έχετε δικαίωμα να απευθυνθείτε για τυχόν θέματα που αφορούν τον Κώδικα Δεοντολογίας σε αρμόδιους φορείς παροχής συμβουλευτικής συνδρομής, εάν εμπίπτετε στο πεδίο εφαρμογής τους. Ενδεικτικά αναφέρουμε τους ακόλουθους φορείς:

- *ΕΙΔΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΧΡΕΟΥΣ (Θηβών 196-198, Άγιος Ιωάννης Ρέντης, 18233, Αττική, e-mail: protocol.egdix@keyd.gov.gr)*
- *INKA/ ΓΟΚΕ, Γενική Ομοσπονδία Καταναλωτών Ελλάδος (Γ' Σεπτεμβρίου 13, 10432, Αθήνα, e-mail: inka@inka.gr),*
- *Πανελλήνια Ομοσπονδία Ενώσεων Καταναλωτών (Στουρνάρη 17, 10683, Αθήνα, e-mail: info@pomek.gr),*
- *Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. (Στουρνάρη 17, 10683, Αθήνα, e-mail: info@ekpizo.gr),*
- *Συνήγορος του Καταναλωτή (Λεωφόρος Αλεξάνδρας 144, 11471, Αθήνα, email: grammateia@synigoroskatanaloti.gr),-*

6.3 Συνοπτική περιγραφή της πολιτικής και διαδικασιών επικοινωνίας της Εταιρίας.

Σας ενημερώνουμε ότι η Εταιρεία εφαρμόζει εναλλακτικά ή και συνδυαστικά την ακόλουθη πολιτική επικοινωνίας:

- Τηλεφωνική Επικοινωνία
- Επιστολές
- Τηλεομοιοτυπία &
- Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο

7. Ενημέρωση σχετικά με τα προσωπικά δεδομένα

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Εταιρία μας με έδρα την οδό Φιλελλήνων 1 & Όθωνος, 105 57, στην Αθήνα, ως υπεύθυνος επεξεργασίας των προσωπικών σας δεδομένων στα πλαίσια της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων («ΔΕΚ») του Κώδικα Δεοντολογίας, σας ενημερώνει με τις ακόλουθες πληροφορίες για το είδος των προσωπικών δεδομένων που συλλέγουμε για εσάς, τον τρόπο και τους σκοπούς για τους οποίους τα συλλέγουμε, τους τρίτους με τους οποίους μοιραζόμαστε τα δεδομένα αυτά, καθώς και τα δικαιώματα που διαθέτετε, σύμφωνα με τον Κανονισμό 2016/679 της Ευρωπαϊκής Ένωσης και το νόμο 4624/2019.

ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΠΟΥ ΣΥΛΛΕΓΟΥΜΕ

Η συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων στα πλαίσια της ΔΕΚ γίνεται από τους αρμόδιους, εξουσιοδοτημένους και ειδικά εκπαιδευμένους υπαλλήλους της Εταιρίας μας και αφορά τα στοιχεία που μας έχουν νομίμως διαβιβαστεί για τους σκοπούς διαχείρισης του Δανείου, όσο και τα στοιχεία που επιπλέον σας ζητήθηκαν και έχετε προσκομίσει στα πλαίσια της ΔΕΚ.

Στο σχετικό αρχείο περιλαμβάνονται τα έγγραφα, πληροφορίες και προσωπικά δεδομένα που τεκμηριώνουν την ανάγκη προσφυγής στη ΔΕΚ, την επιδίωξη λύσης ή τους λόγους που εμπόδισαν την επιδίωξη λύσης με αυτή τη διαδικασία, το χαρακτηρισμό σας ως συνεργάσιμου ή μη δανειολήπτη, καθώς και την τεκμηρίωση τυχόν υπαγωγής σε κάποια κατηγορία Κοινωνικά Ευπαθών Ομάδων (όπως ενδεικτικά δεδομένα υγείας ή/και δεδομένα που αφορούν σε εξαρτώμενα μέλη της οικογένειάς σας). Περιλαμβάνονται επίσης δεδομένα καταγραφής τηλεφωνικών συνομιλιών και επικοινωνιών, σύμφωνα με τις νόμιμες προϋποθέσεις του Ν. 3758/2009, όπως εκάστοτε ισχύει.

Στην περίπτωση που δεν επιθυμείτε να μας προσκομίσετε τα απαιτούμενα αυτά στοιχεία, δεν θα είμαστε σε θέση να προχωρήσουμε σε λύση ρύθμισης αναφορικά με τις καθυστερήσεις πληρωμών.

ΓΙΑΤΙ ΤΑ ΣΥΛΛΕΓΟΥΜΕ

Τα προσωπικά δεδομένα στο πλαίσιο της ΔΕΚ συλλέγονται για σκοπούς συμμόρφωσης της Εταιρίας μας με τις υποχρεώσεις διαχείρισης μη εξυπηρετούμενων ιδιωτικών οφειλών, που επιβάλλει ο Κώδικας Δεοντολογίας, όπως ισχύει.

Ειδικά τα προσωπικά δεδομένα που λαμβάνουμε κατόπιν ρητής και ειδικής συγκατάθεσής σας με ξεχωριστό έγγραφο και αφορούν πληροφορίες για την υγεία σας, συλλέγονται με σκοπό την κατάταξή σας στην κατηγορία των Κοινωνικά Ευπαθών Ομάδων λόγω προβλημάτων υγείας και την ανάλογη εξατομικευμένη αντιμετώπιση της περίπτωσης σας στο πλαίσιο της ΔΕΚ. Σε κάθε περίπτωση, διατηρείτε το δικαίωμα να αποσύρετε την εν λόγω ρητή συγκατάθεση για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων υγείας και να ζητήσετε τη διαγραφή τους, ανά πάσα

στιγμή. Μη ρητή συγκατάθεση για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων που αφορούν την υγεία σας (ή απόσυρση αυτής), θα έχει ως συνέπεια τη μη δυνατότητα υπαγωγής σας στην κατηγορία των Κοινωνικά Ευπαθών Ομάδων λόγω προβλημάτων υγείας.

Στην περίπτωση που χρειαστεί να επεξεργαστούμε τα προσωπικά σας δεδομένα για σκοπούς άλλους από αυτούς που περιγράφονται στην παρούσα ενημέρωση, θα σας ειδοποιήσουμε ξανά εκ των προτέρων και θα ζητήσουμε νέα συγκατάθεση, όπου αυτή απαιτείται.

ΜΕ ΠΟΙΟΥΣ ΤΑ ΜΟΙΡΑΖΟΜΑΣΤΕ

Τα προσωπικά σας δεδομένα που γίνονται αντικείμενο επεξεργασίας στα πλαίσια της ΔΕΚ μπορούν να διαβιβαστούν σε όλες τις περιπτώσεις που προβλέπεται γνωστοποίηση σε τρίτους από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία ή από διαταγή αρμόδιου δικαστηρίου ή αρχής (π.χ. εποπτικές αρχές ή φορείς του δημοσίου τομέα).

Περαιτέρω, στο πλαίσιο της διαχείρισης του Δανείου και για την προάσπιση των εννόμων συμφερόντων του Πιστωτή, η Εταιρία μπορεί να διαβιβάσει τα ως άνω προσωπικά δεδομένα σε εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών, εταιρείες διαχείρισης απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις, συμβούλους, δικηγόρους και δικηγορικές εταιρείες, δικαστικούς επιμελητές και συμβολαιογράφους καθώς και τρίτους παρόχους υπηρεσιών που διορίζονται από την Εταιρία, σύμφωνα με τις προϋποθέσεις του νόμου για συγκεκριμένες υπηρεσίες. Στο βαθμό που επιτρέπεται από το νόμο, η Εταιρία μπορεί να συλλέγει, επεξεργάζεται και διαβιβάζει τα προσωπικά σας δεδομένα στην Τειρεσίας Α.Ε., για τους σκοπούς τήρησης της βάσης δεδομένων «Σύστημα Αθέτησης Υποχρεώσεων» (Σ.Α.Υ.), καθώς και της βάσης δεδομένων «Σύστημα Συγκέντρωσης Χορηγήσεων» (ΣΣΧ), μετά από την εκπόνηση της απαιτούμενης Εκτίμησης Αντικτύπου, σύμφωνα με τις οδηγίες της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Η Εταιρεία δεν διαβιβάζει απευθείας τα προσωπικά σας δεδομένα σε τρίτες χώρες ή διεθνείς οργανισμούς, εκτός εάν η διαβίβαση αυτή επιβάλλεται από το ισχύον κανονιστικό ή νομοθετικό πλαίσιο. Εφόσον συντρέχει τέτοια περίπτωση, η Εταιρεία δύναται να διαβιβάζει τα προσωπικά σας δεδομένα σε τρίτη χώρα ή διεθνή οργανισμό, υπό την προϋπόθεση ότι η νομοθεσία της εν λόγω χώρας προβλέπει επαρκές επίπεδο προστασίας των δεδομένων σας σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ή έχει παράσχει κατάλληλες εγγυήσεις (π.χ. Τυποποιημένες Ρήτρες προστασίας δεδομένων, Δεσμευτικοί Εταιρικοί Κανόνες) και υφίστανται εκτελεστά και αποτελεσματικά ένδικα μέσα για τα υποκείμενα των δεδομένων. Ελλείψει των ανωτέρω προϋποθέσεων, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μπορούν να διαβιβαστούν σε τρίτη χώρα ή σε διεθνή οργανισμό εφόσον συντρέχει μια από τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

- i. έχετε παράσχει στην Εταιρεία την προς τούτο ρητή συγκατάθεσή σας ή
- ii. η διαβίβαση απαιτείται για την εκτέλεση σύμβασής σας με την Εταιρεία, όπως για την εκτέλεση εντολών σας, ή
- iii. η διαβίβαση είναι απαραίτητη για τη θεμελίωση ή άσκηση νομικών αξιώσεων ή την υπεράσπιση δικαιωμάτων της Εταιρείας, ή
- iv. η διαβίβαση είναι απαραίτητη για σημαντικούς λόγους δημοσίου συμφέροντος.

ΠΟΣΟ ΚΑΙΡΟ ΤΑ ΚΡΑΤΑΜΕ

Τα προσωπικά σας δεδομένα τηρούνται για περίοδο έξι (6) ετών από την ημερομηνία που κάθε στοιχείο περιήλθε στην κατοχή μας, ή για έξι (6) έτη μετά τη λήξη ή λύση της συνεργασίας μας, σύμφωνα με τα ελάχιστα υποχρεωτικά όρια διατήρησης αρχείου που προβλέπει ο Κώδικας Δεοντολογίας ή σε κάθε περίπτωση, μέχρι τη συμπλήρωση του νόμιμου χρόνου παραγραφής των αξιώσεων. Ειδικά σε περίπτωση δικαστικής αντιδικίας, ο εν λόγω χρόνος τήρησης των προσωπικών σας δεδομένων θα παρατείνεται μέχρι την έκδοση αμετάκλητης δικαστικής απόφασης. Τέλος, κάθε καταγεγραμμένη τηλεφωνική επικοινωνία για σκοπούς ενημέρωσης οφειλετών στο πλαίσιο του ν. 3758/2009, θα τηρείται για ένα (1) έτος, κατά τα ειδικότερα στο ν. 3758/2009 προβλεπόμενα.

ΟΙ ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΜΑΣ

Δεσμευόμαστε να διατηρούμε τα δεδομένα σας ενημερωμένα και ακριβή, να τα αποθηκεύουμε και διαγράφουμε με ασφάλεια, να μην συλλέγουμε και διατηρούμε δεδομένα που δε μας είναι απαραίτητα, να προστατεύουμε τα δεδομένα σας από απώλεια, κακή χρήση, μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση ή αποκάλυψη αυτών και γενικά να εξασφαλίζουμε την ύπαρξη κατάλληλων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων για την προστασία τους. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις πολιτικές που ακολουθούμε για την διαφύλαξη των προσωπικών σας δεδομένων μπορείτε να απευθυνθείτε στην αρμόδια ομάδα της Εταιρίας μας για θέματα προσωπικών δεδομένων, στα στοιχεία επικοινωνίας που περιλαμβάνονται στο τέλος του παρόντος ενημερωτικού φυλλαδίου.

ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΑΣ

Σας ενημερώνουμε για τα ακόλουθα δικαιώματά σας που μπορούν να ασκηθούν χωρίς κάποια επιπλέον χρέωση, με υποβολή αιτήματος στην Εταιρία μας:

- 1) Δικαίωμα πρόσβασης: μπορείτε να λάβετε γνώση σχετικά με το είδος των δεδομένων σας προσωπικού χαρακτήρα που υποβάλλονται σε επεξεργασία από εμάς.
- 2) Δικαίωμα διόρθωσης: μπορείτε να ζητήσετε τη διόρθωση ή συμπλήρωση των προσωπικών σας δεδομένων που είναι ανακριβή ή ελλιπή.
- 3) Δικαίωμα διαγραφής: μπορείτε να ζητήσετε τη διαγραφή των προσωπικών σας δεδομένων, εάν δεν είναι πλέον απαραίτητα σε σχέση με τους σκοπούς συλλογής και επεξεργασίας τους, εφόσον η διαγραφή τους δεν απαγορεύεται βάσει υποχρεώσεων που απορρέουν για την εταιρεία μας από τη νομοθεσία.
- 4) Δικαίωμα περιορισμού: μπορείτε να ζητήσετε τον περιορισμό της περαιτέρω επεξεργασίας των προσωπικών σας δεδομένων, για όσο διάστημα υπάρχει κάποια αμφισβήτηση αναφορικά με την επεξεργασία τους.
- 5) Δικαίωμα εναντίωσης: μπορείτε να αντιταχθείτε στην επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων για λόγους που αφορούν την ιδιαίτερη κατάστασή σας. Η Εταιρεία δεν θα υποβάλλει πλέον τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σε επεξεργασία, εκτός εάν καταδείξει επιτακτικούς και νόμιμους λόγους για την επεξεργασία οι οποίοι υπερισχύουν των συμφερόντων, των

δικαιωμάτων και των ελευθεριών του υποκειμένου των δεδομένων ή για τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νομικών αξιώσεων.

- 6) Δικαίωμα στη φορητότητα των δεδομένων: μπορείτε να ζητήσετε να λάβετε τα προσωπικά σας δεδομένα σε κοινώς χρησιμοποιούμενο και αναγνώσιμο από μηχανήματα μορφότυπο, ή να μας ζητήσετε να τα διαβιβάσουμε σε άλλο πάροχο υπηρεσιών.
- 7) Δικαίωμα (και αντίστοιχα υποχρέωση της Εταιρείας) άμεσης ενημέρωσής (σας) σε περίπτωση παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, που ενδέχεται να θέσει σε υψηλό κίνδυνο δικαιώματα ή ελευθερίες σας.

Σε περίπτωση άσκησης των δικαιωμάτων διόρθωσης, διαγραφής και περιορισμού των δεδομένων σας, τα αιτήματα αυτά θα διαβιβάζονται και στους τρίτους αποδέκτες στους οποίους τα δεδομένα γνωστοποιήθηκαν στα πλαίσια της ΔΕΚ (π.χ. εποπτικές αρχές ή φορείς του δημοσίου τομέα).

Το αίτημά σας μπορεί να υποβληθεί εγγράφως στην ομάδα επικοινωνίας της Εταιρείας μας για θέματα προσωπικών δεδομένων και η Εταιρεία θα σας παράσχει πληροφορίες για την ενέργεια που πραγματοποιείται κατόπιν του αιτήματός σας χωρίς καθυστέρηση και σε κάθε περίπτωση εντός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος. Η εν λόγω προθεσμία μπορεί να παραταθεί κατά δύο ακόμη μήνες, εφόσον απαιτείται, λαμβανομένων υπόψη της πολυπλοκότητας του αιτήματος και του αριθμού των αιτημάτων. Η Εταιρεία θα σας ενημερώνει για την εν λόγω παράταση εντός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος, καθώς και για τους λόγους της καθυστέρησης.

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Για οποιοδήποτε αίτημα σχετικό με την επεξεργασία των δεδομένων σας στα πλαίσια της ΔΕΚ, παρακαλούμε όπως απευθύνεστε στην αρμόδια ομάδα επικοινωνίας της Εταιρείας μας για θέματα προσωπικών δεδομένων:

- 1) Φωτεινή Βέζου, Νομικός Σύμβουλος
Τηλέφωνο: +30 210 3200013
Fax: +30 210 3235442
E-mail: f.vezou@sfs-sa.gr

- 2) Βασιλική Μοιράγια, Compliance/AML Officer
Τηλέφωνο: +30 210 3200006
Fax: +30 210 3235442
E-mail: V.moiragia@sfs-sa.gr

- 3) Κωνσταντίνος Κεφαλάς, IT Manager
Τηλέφωνο: +30 210 3200022
Fax: +30 210 3235442
E-mail: K.kefalas@sfs-sa.gr

Σε περίπτωση που θεωρείτε ότι θίγεται κατά οποιονδήποτε τρόπο η προστασία των προσωπικών σας δεδομένων, μπορείτε να προσφύγετε στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Ιστοσελίδα: www.dpa.gr

Ταχυδρομική Διεύθυνση: Λεωφόρος Κηφισίας 1-3, Τ.Κ. 115 23, Αθήνα

Τηλεφωνικό Κέντρο: +30 210 6475600, Fax: +30 210 6475628

Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο: contact@dpa.gr

Παράρτημα

Χρήσιμα Τηλέφωνα Επικοινωνίας και Πληροφορίες

Εταιρία

Ιστοσελίδα: www.sfs-sa.gr

Τηλέφωνο: +30 210 3200000

Fax: +30 210 3235442

E-mail: info@sfs-sa.gr

Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας της Εταιρίας

Διεύθυνση: Φιλελλήνων 1 & Όθωνος, 105 57 Αθήνα

Τηλέφωνο: +30 210 3200014

Fax: + 30 210 3235442

E-mail: g.petrakos@sfs-sa.gr