

Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς Δανειολήπτες με οικονομικές δυσχέρειες

(Φυσικά Πρόσωπα ιδιώτες / ελεύθεροι επαγγελματίες / ατομικές
επιχειρήσεις και Νομικά Πρόσωπα)
όπως προβλέπεται στον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013 όπως ισχύει

1 Βασικές έννοιες και ορισμοί

Δάνειο	Νοείται κάθε οφειλή που απορρέει από πιστοδότηση οποιασδήποτε μορφής έναντι του ιδρύματος.
Συνεργάσιμος Δανειολήπτης	<p>Ορίζεται ως ο Δανειολήπτης ο οποίος έναντι των δανειστών του:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ παρέχει πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας στους δανειστές (π.χ. αριθμό τηλεφώνου, ηλεκτρονική διεύθυνση κ.λπ.) και προβαίνει σε ορισμό συγγενικού ή φιλικού προσώπου, ως αντικλήτου επικοινωνίας για κάθε περίπτωση που ο ίδιος δεν είναι διαθέσιμος ▪ είναι διαθέσιμος σε επικοινωνία με τον δανειστή και ανταποκρίνεται με ειλικρίνεια και σαφήνεια, σε κλήσεις και επιστολές, με κάθε πρόσφορο τρόπο, εντός 15 εργάσιμων ημερών ▪ προβαίνει σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών προς το δανειστή, αναφορικά με την τρέχουσα οικονομική του κατάσταση, εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα μεταβολής της ή εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα ζητηθούν ανάλογες πληροφορίες από το δανειστή ▪ προβαίνει σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών, προς το δανειστή, οι οποίες θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στην μελλοντική οικονομική του κατάσταση (π.χ. απώλεια κυριότητας περιουσιακών στοιχείων, ανακοίνωση απόλυσης κ.λπ.) εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα περιέλθουν σε γνώση του ▪ συναινεί σε διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης αναδιάρθρωσης με το δανειστή, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας.
Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης	Κάθε Δανειολήπτης που δεν εμπίπτει στον ανωτέρω ορισμό του Συνεργάσιμου Δανειολήπτη.
Λύση Ρύθμισης	Νοείται η τροποποίηση της σύμβασης με νέους όρους εξυπηρέτησης της οφειλής ως αποτέλεσμα των δυσχερειών που αντιμετωπίζει ο Δανειολήπτης στο πλαίσιο της οποίας δεν αποκλείεται και αναδιαπραγμάτευση της συνολικής οφειλής.
Λύση Οριστικής Διευθέτησης	Νοείται η συμφωνία ιδρύματος και δανειολήπτη κατόπιν διερεύνησης και αποκλεισμού λύσης ρύθμισης, για την οριστική εξόφληση των οφειλών με όρους, που μπορεί να περιλαμβάνουν μεταβολή της κυριότητας των εξασφαλίσεων ή άλλων περιουσιακών στοιχείων του δανειολήπτη, με τη συναίνεσή του.

Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης

Αποτελεί έναν αντικειμενικό τρόπο προσδιορισμού των δαπανών που απαιτούνται για την κάλυψη των βασικών αναγκών των νοικοκυριών (στις οποίες περιλαμβάνονται δαπάνες διατροφής και μη αλκοολούχων ποτών, ένδυσης και υπόδησης, λειτουργίας κατοικίας, συντήρησης και επισκευής μεταφορικών μέσων, χρήσης αστικών και υπεραστικών μέσων μαζικής μεταφοράς, επισκευή και τη συντήρηση των διαρκών αγαθών οικιακής χρήσης, συνήθους οικιακής κατανάλωσης, υπηρεσιών ατομικής υγιεινής και φροντίδας, υπηρεσιών ενημέρωσης και μόρφωσης, ταχυδρομικών και τηλεφωνικών υπηρεσιών, υπηρεσιών υγείας, υπηρεσιών εκπαίδευσης, υπηρεσιών κοινωνικής προστασίας, λοιπών οικονομικών υπηρεσιών) ο οποίος μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως ένα κοινά αποδεκτό σημείο αναφοράς για την αξιολόγηση της δυνατότητας εξυπηρέτησης των δανειακών υποχρεώσεων του Δανειολήπτη, σύμφωνα με την τρέχουσα οικονομική του κατάσταση. Για αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις «εύλογες δαπάνες διαβίωσης», παρακαλούμε όπως επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (www.hba.gr) και την ιστοσελίδα της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους του Υπουργείου Οικονομικών (www.keyd.gov.gr/orismoj_synergasimosdan-2/)

2 Εξαιρέσεις

Από την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4224/2013 εξαιρούνται:

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

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

- 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.

3 Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων και Επικοινωνία

<p>Στάδιο 1 Επικοινωνία</p>	<p>Οφειλή σε καθυστέρηση άνω των 30 ημερολογιακών ημερών: Το ίδρυμα αποστέλλει Ειδοποίηση (με συστημένη επιστολή) εντός των επόμενων 15 ημερολογιακών ημερών εσωκλείοντας το “Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς Δανειολήπτες με οικονομικές δυσχέρειες” και τα Έντυπα “Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση” (εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο) και “Στοιχεία Συμμετέχοντος στη Δ.Ε.Κ. Νομικού Προσώπου” (εφόσον πρόκειται για νομικό πρόσωπο – πολύ μικρή επιχείρηση).</p> <p>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>Περίπτωση παρέλευσης της προθεσμίας των 15 εργάσιμων ημερών χωρίς ανταπόκριση εκ μέρους του δανειολήπτη: Το ίδρυμα αποστέλλει εντός των επόμενων 15 ημερολογιακών ημερών με συστημένη αλληλογραφία ενημέρωση σχετικά με την ένταξή του σε καθεστώς Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη και το δικαίωμα του να υποβάλλει ένσταση για την ένταξη του στο εν λόγω καθεστώς.</p>
<p>Στάδιο 2 Αίτηση</p>	<p>Κατά το Στάδιο 2, το ίδρυμα παραλαμβάνει τόσο τα με πλήρη ειλικρίνεια συμπληρωμένα Έντυπα “Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση” (εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο) και “Στοιχεία Συμμετέχοντος στη Δ.Ε.Κ. Νομικού Προσώπου” (εφόσον πρόκειται για νομικό πρόσωπο – πολύ μικρή επιχείρηση) όσο και τα συνοδευτικά δικαιολογητικά αυτών.</p>
<p>Στάδιο 3 Αξιολόγηση</p>	<p>Κατά το Στάδιο 3 αξιολογούνται τόσο τα υποβληθέντα εκ μέρους του δανειολήπτη οικονομικά και λοιπά στοιχεία και συνοδευτικά δικαιολογητικά, όσο και κάθε άλλη διαθέσιμη σχετική πληροφόρηση ώστε να εκτιμηθεί κατά το δυνατόν πιο αντικειμενικά:</p> <ul style="list-style-type: none"> - εφόσον πρόκειται για δανειολήπτη φυσικό πρόσωπο τόσο η οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη και το συνολικό ύψος και η φύση των χρεών, όσο και η τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής, το ιστορικό οικονομικής συμπεριφοράς αλλά και η προβλεπόμενη ικανότητα αποπληρωμής λαμβάνοντας υπόψη τις Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης αλλά και άλλους παράγοντες επαγγελματικού, οικογενειακού και κοινωνικού προφίλ, - εφόσον πρόκειται για δανειολήπτη νομικό πρόσωπο – πολύ μικρή επιχείρηση η εισπραξιμότητα των απαιτήσεων με βάση την τρέχουσα οικονομική κατάσταση και τις προοπτικές του δανειολήπτη και των εταιρών της επιχείρησης

<p>Στάδιο 4</p> <p>Πρόταση</p> <p>Αντιπρόταση</p>	<p>Βάσει της αξιολόγησης του προηγούμενου Σταδίου 3, προτείνονται στον δανειολήπτη μια ή περισσότερες πιθανές εναλλακτικές λύσεις Ρύθμισης ή/και Οριστικής Διευθέτησης μέσω του «Τυποποιημένου Εγγράφου Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης/Οριστικής Διευθέτησης», εντός 2 μηνών από την παραλαβή:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ της «Τυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασης (Τ.Ο.Κ.)» (για δανειολήπτες-φυσικά πρόσωπα), ή ▪ του Εντύπου «Στοιχεία Συμμετέχοντος στη Δ.Ε.Κ. Νομικού Προσώπου» (για δανειολήπτες νομικά πρόσωπα-πολύ μικρές επιχειρήσεις), σύμφωνα με όσα προβλέπονται στο Στάδιο 2 της Δ.Ε.Κ. <p>Εντός 15 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του «Τυποποιημένου Εγγράφου Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης/Οριστικής Διευθέτησης» ο δανειολήπτης:</p> <ul style="list-style-type: none"> - είτε παρέχει τη συναίνεσή του στην προτεινόμενη ή σε μία από τις προτεινόμενες λύσεις - είτε αντιπροτείνει γραπτώς ζητώντας αν το επιθυμεί τη διαμεσολάβηση τρίτου φορέα της επιλογής του - είτε δηλώνει γραπτώς ότι αρνείται να συναινέσει σε οποιαδήποτε από τις παρασχεθείσες προτάσεις. <p>Σε περίπτωση υποβολής αντιπρότασης από τον δανειολήπτη, το ίδρυμα προβαίνει σε αξιολόγηση της εν λόγω αντιπρότασης και, εντός 1 μήνα από την παραλαβή της:</p> <p>α) είτε συναινεί με την εν λόγω αντιπρόταση</p> <p>β) είτε απαντά εγγράφως ότι την απορρίπτει και ότι παραμένει ενεργή η αρχική πρόταση, με τη βασική σχετική τεκμηρίωση</p> <p>γ) είτε υποβάλει νέα πρόταση, η οποία είναι και η τελική.</p> <p>Εφόσον συντρέξει μία εκ των περιπτώσεων (β) ή (γ) ανωτέρω, ο δανειολήπτης προβαίνει, εντός 15 εργάσιμων ημερών, σε μία εκ των παρακάτω ενεργειών:</p> <ul style="list-style-type: none"> - παρέχει τη συναίνεσή του στην νέα ή την αρχική πρόταση ή - δηλώνει γραπτώς ότι αρνείται να συναινέσει στην νέα πρόταση.
<p>Στάδιο 5</p> <p>Ένσταση</p>	<p>Κατά το Στάδιο 5, δανειολήπτης ο οποίος έχει κατηγοριοποιηθεί ως “Μη Συνεργάσιμος”, με βάση τους ανωτέρω ορισμούς και των όσων προβλέπονται στα προηγούμενα Στάδια, δύναται, με κατάθεση σχετικού Τυποποιημένου Εγγράφου Ενστάσεων, να προσφύγει στην Επιτροπή Εξέτασης Ενστάσεων του ιδρύματος (βλ. κατωτέρω σημείο 8. Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων).</p>

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

4 Συνοπτική Περιγραφή Πιθανών Λύσεων Ρύθμισης/Οριστικής Διευθέτησης

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

Πιθανές Προτεινόμενες Λύσεις Ρύθμισης

1. Μειωμένες δόσεις

Παρέχεται η διευκόλυνση για μείωση του ύψους των μηνιαίων καταβολών έναντι των συμβατικών τοκοχρεωλυτικών δόσεων (το νέο ποσό δόσης ενδέχεται να είναι μεγαλύτερο ή μικρότερο από το ποσό δόσης το οποίο θα αντιστοιχούσε σε ρύθμιση μόνο των τόκων) για καθορισμένη βραχυπρόθεσμη περίοδο.

- 2. Μείωση επιτοκίου** Παρέχεται η δυνατότητα μόνιμης ή προσωρινής ολικής μείωσης συμβατικού ή/και υπερήμερου επιτοκίου κατά περίπτωση.

Πιθανές Προτεινόμενες Λύσεις Οριστικής Διευθέτησης

- 1. Μερική Διαγραφή Χρέους** Προβλέπεται η οριστική διαγραφή μέρους της συνολικής απαίτησης του ιδρύματος, ώστε να διαμορφωθεί σε ύψος, που εκτιμάται ότι είναι δυνατό να εξυπηρετηθεί /αποπληρωθεί ομαλά είτε σε δόσεις είτε εφάπαξ.

5 Προσωπικά Δεδομένα

Διαβίβαση	Η EOS, ως υπεύθυνη επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων, δεν θα διαβιβάζει ή γνωστοποιεί τα Προσωπικά σας Δεδομένα σε τρίτους, εκτός αν πρόκειται για: α) εταιρείες προς τις οποίες έχει αναθέσει μερικά ή ολικά την εκτέλεση, για λογαριασμό της, της επεξεργασίας των Προσωπικών Δεδομένων, σύμφωνα με το Νόμο, β) επιχειρήσεις/εταιρείες συνδεδεμένες προς αυτήν κατά την έννοια του άρθρου 42ε παρ. 5 του ν.2190/20, γ) διαβίβαση ή γνωστοποίηση, που επιβάλλεται από το νόμο ή δικαστική απόφαση και δ) διαβίβαση που επιβάλλεται για την εκτέλεση της σύμβασης ή για την είσπραξη των απαιτήσεων, σε περίπτωση μη εκπλήρωσης από τα υποκείμενα των συμβατικών τους υποχρεώσεων (όπως: διαβίβαση σε συνεργαζόμενους δικηγόρους και δικαστικούς επιμελητές, εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών).
Τήρηση Αρχείου	Η ελάχιστη χρονική περίοδος τήρησης στοιχείων προβλέπεται για 6 έτη από την παραλαβή τους.
Δικαιώματα Υποκειμένων	Κάθε υποκείμενο δεδομένων διατηρεί τα δικαιώματα ενημέρωσης, πρόσβασης και αντίρρησης, όπως αυτά προβλέπονται από τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων ((ΕΕ) 679/2016), όπως αυτός ισχύει.

6 Ενδεικτική Γνωστοποίηση Φορέων Συμβουλευτικής Συνδρομής και Εξωδικαστικής Διαμεσολάβησης

Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα & Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Γ.Γ.Χ.Τ.Δ.Ι.Χ.)	Στα Γραφεία και τα Κέντρα Ενημέρωσης και Υποστήριξης Δανειοληπτών της Γενικής Γραμματείας Χρηματοπιστωτικού Τομέα & Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (ΓΓΧΤΔΙΧ) ή στην αντίστοιχη ιστοσελίδα (http://www.keyd.gov.gr).
Διαπιστευμένοι Διαμεσολαβητές	Μητρώο Διαπιστευμένων Διαμεσολαβητών του Άρθρου 7 του Ν.3898/2010 προσβάσιμο στον ιστότοπο: http://www.diamesolavisi.gov.gr/sites/default/files/pinakas_diapisteumenwn_diamesolavitwn.pdf
Λοιποί φορείς	Όπως εκάστοτε ορίζονται και γνωστοποιούνται για τον σκοπό αυτό κατ' εφαρμογή της κείμενης νομοθεσίας.

7 Ενδεικτικά Ελάχιστα Απαραίτητα Δικαιολογητικά

Φυσικών Προσώπων	Ταυτότητα/Διαβατήριο, Πρόσφατο Εκκαθαριστικό Σημείωμα Εφορίας, Εκκαθαριστικό ΕΝ.Φ.Ι.Α., βεβαίωση μισθοδοσίας/απόκομμα σύνταξης, Ε1/Ε3/Φ1/Φ2 ή/και κάθε άλλο σχετικό που κατά περίπτωση ζητηθεί
Νομικών Προσώπων	Ταυτότητα/Διαβατήριο, Πρόσφατο Εκκαθαριστικό Σημείωμα Εφορίας, Εκκαθαριστικό ΕΝ.Φ.Ι.Α., Ε1/Ε3/Ε5/Φ1/Φ2, Δημοσιευμένες Οικονομικές Καταστάσεις, Πιστοποιητικό Ελέγχου Ορκωτού Ελεγκτή, ισοζύγια ή/και κάθε άλλο σχετικό που κατά περίπτωση ζητηθεί

8 Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων

Ένσταση	<p>Δικαίωμα ένστασης επί της κατάταξης σε καθεστώς Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη μέσω κατάθεσης σχετικού «Τυποποιημένου Εγγράφου Ενστάσεων» και προσκόμιση τυχόν επικαιροποιημένων συνοδευτικών δικαιολογητικών. Βάσει του Κώδικα Δεοντολογίας όπως αυτός ισχύει, η δυνατότητα προσφυγής στη Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων παρέχεται υποχρεωτικά μόνο μια φορά μετά από κάθε εφαρμογή της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων.</p> <p>Ένσταση δεν δύναται να υποβάλλεται επί του περιεχομένου της πρότασης ή αντιπρότασης, η διαπραγμάτευση επί του οποίου διενεργείται μέσω των προβλεπόμενων στο σημείο 3 ανωτέρω (βλ. 3. Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων και Επικοινωνία).</p>
Εξέταση	Ειδική Επιτροπή Εξέτασης Ενστάσεων επιλαμβάνεται της ένστασης και βάσει των διαθέσιμων πληροφοριών και δεδομένων αποφαινεται επ' αυτής με έγγραφη και δεόντως αιτιολογημένη απόφαση.
Απάντηση	Πρωθείται μέσω συστημένης αλληλογραφίας η ανωτέρω απόφαση μαζί με σχετική ενημέρωση επί ενδεχόμενων επόμενων ενεργειών, το αργότερο εντός 2 μηνών από την υποβολή της ένστασης.

9 Σημαντική Ενημέρωση

Αναγκαιότητα Συνεργασίας	Επισημαίνεται ιδιαίτερα ότι η επιτυχής κατάληξη στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας προϋποθέτει πνεύμα αμοιβαίας δέσμευσης με στόχο την ενίσχυση του κλίματος εμπιστοσύνης μέσω της έγκαιρης και ειλικρινούς ανταλλαγής αναγκαίας πληροφόρησης.
Ενδεχόμενες Επιπτώσεις μη συνεργασίας	<ul style="list-style-type: none"> Σε περίπτωση επίδειξης πνεύματος μη συνεργασίας και επακόλουθης ένταξης σε καθεστώς Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη, σύμφωνα τόσο με τους ανωτέρω ορισμούς όσο και με την ανωτέρω Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων, υφίσταται σοβαρός κίνδυνος αποκλεισμού του Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη από ειδικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας ή/και άλλων πλεονεκτημάτων των οποίων ο δανειολήπτης μπορεί να τύχει αν συνεργαστεί για την εξεύρεση κατάλληλης λύσης (π.χ.

αποχή του ιδρύματος από περαιτέρω δικαστικές ενέργειες διαδικασιών αναγκαστικής εκτέλεσης).

- Επιπλέον, διατηρείται το δικαίωμα ενεργοποίησης νομικής/δικαστικής διαδικασίας, ενώ ο Δανειολήπτης εξακολουθεί να παραμένει υπόχρεος για οποιοδήποτε τυχόν ανεξόφλητο υπόλοιπο το οποίο συνεχίζει να εκτοκίζεται βάσει των αρχικώς συμφωνηθέντων όρων της σύμβασης και της ισχύουσας νομοθεσίας.

Πολλαπλές οφειλές στο ίδιο ίδρυμα	Σε περίπτωση που αυτό κριθεί σκόπιμο ή ο δανειολήπτης αιτηθεί προς τούτο, υπάρχει η δυνατότητα εξέτασης ενιαίας λύσης ρύθμισης για όλες τις οφειλές ανεξαρτήτως προέλευσης και τύπου σύμβασης του χρηματοδοτικού προϊόντος.
Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας	EOS MATRIX GREECE ΑΕΔΑΔΠ, Λεωφόρος Βουλιαγμένης 423B, Τ.Κ. 163 46, Ηλιούπολη, Ελλάδα, τηλεφωνική γραμμή (+30) 2109792900, Δευτέρα έως Παρασκευή και ώρες 09:00-17:00. Ιστοσελίδα https://gr.eos-solutions.com/
Εγγυητής	Για τους σκοπούς του Κώδικα, κάθε διάταξη που εφαρμόζεται επί δανειολήπτη με οφειλές σε καθυστέρηση εφαρμόζεται και επί του/των εγγυητή/-ών της οφειλής.
Αναζήτηση Πρόσθετων Στοιχείων	Η Εταιρεία δικαιούται να αναζητήσει πρόσθετα στοιχεία και πληροφορίες από άλλες πηγές συλλογής επαρκούς, πλήρους και ακριβούς πληροφόρησης πλην του δανειολήπτη, σχετικά με τα οικονομικά δεδομένα αυτού, προκειμένου να αξιολογεί την καταλληλότητα εναλλακτικών λύσεων ρύθμισης/οριστικής διευθέτησης, υπό την επιφύλαξη τήρησης των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας.
Δήλωση Αποποίησης Ευθύνης	Η αξιολόγηση αιτήσεων στα πλαίσια της ανωτέρω διαδικασίας, δεν διασφαλίζει την εκ των προτέρων επιτυχή ολοκλήρωση και συμφωνία επί των πιθανών προτεινόμενων Λύσεων Ρύθμισης/Οριστικής Διευθέτησης.