

# **ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΦΥΛΛΑΔΙΟ ΠΡΟΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ ΜΕ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΥΣΧΕΡΕΙΕΣ**

***ΧΡΗΣΙΜΟΣ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΟΣ ΟΔΗΓΟΣ ΠΡΟΣ  
ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ HELLAS CAPITAL LEASING  
ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΩΝ ΜΙΣΘΩΣΕΩΝ  
ΣΕ ΟΤΙ ΑΦΟΡΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΟΦΕΙΛΩΝ ΤΟΥΣ ΣΕ  
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ***

***Φεβρουάριος 2020 - Έκδοση 1.7***

1.	Εισαγωγή.....	3
2.	Ορισμοί .....	5
3.	Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων .....	8
	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. ....	12
	Στάδιο 5: Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων.....	14
A.2	Χειρισμός Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη .....	14
	Στάδιο 1: Επικοινωνία με τους Δανειολήπτες. ....	17
	Στάδιο 2: Συγκέντρωση επικαιροποιημένων οικονομικών στοιχείων και άλλων πληροφοριών. ....	18
	Στάδιο 3: Αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων. ....	19
	Στάδιο 4: Πρόταση και Εξέταση κατάλληλων λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης. ....	19
	Στάδιο 5: Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων.....	21
B.2	Χειρισμός Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη .....	22
	Στάδιο 1: Επικοινωνία με τους Δανειολήπτες. ....	23
	Στάδιο 2: Συγκέντρωση επικαιροποιημένων οικονομικών στοιχείων και άλλων πληροφοριών. ....	24
	Στάδιο 3: Αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων. ....	26
	Στάδιο 4: Πρόταση και Εξέταση κατάλληλων λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης. ....	26
4.	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ .....	27
5.	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΛΥΣΕΙΣ ΡΥΘΜΙΣΗΣ Ή ΟΡΙΣΤΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗΣ ΠΟΥ ΕΞΕΤΑΖΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΑ .....	29
6.	ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ .....	30
	6.1 Δάνειο που υπόκειται σε ευνοϊκό νομικό καθεστώς .....	30
	6.2 Φορείς στους οποίους τυχόν διαβιβάζονται τα στοιχεία που σχετίζονται με τις καθυστερούμενες καταβολές των Δανειοληπτών.....	30
	6.3 Φορείς Παροχής Συμβουλευτικής συνδρομής. ....	30
	6.4 Συνοπτική περιγραφή της πολιτικής και διαδικασιών επικοινωνίας της Εταιρίας. ....	31
7.	Ενημέρωση σχετικά με τα προσωπικά δεδομένα.....	32
	Παράρτημα .....	37
	Χρήσιμα Τηλέφωνα Επικοινωνίας και Πληροφορίες .....	37

# 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)<sup>1</sup> ρυθμίζει το πλαίσιο διαχείρισης των οφειλών σε καθυστέρηση για τους οφειλέτες των ιδρυμάτων που υπάγονται στο πεδίο εφαρμογής του, στο οποίο εμπίπτει η Εταιρία μας.

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 Hellas Capital Leasing, (εφεξής «Εταιρία») έχει θεσπίσει και θέσει σε λειτουργία ανεξάρτητη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων, 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 Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων της Εταιρίας μας, δεν εντάσσονται:

---

<sup>1</sup>

[http://www.bankofgreece.gr/BoGDocuments/%CE%95%CE%A0%CE%91%CE%98%20195\\_1.pdf](http://www.bankofgreece.gr/BoGDocuments/%CE%95%CE%A0%CE%91%CE%98%20195_1.pdf)

- α) απαιτήσεις από συμβάσεις χρηματοδοτικής μίσθωσης που έχουν ήδη καταγγελθεί πριν από την 1.1.2015,
- β) απαιτήσεις έναντι Δανειοληπτών που έχουν υποβάλει αίτηση υπαγωγής στο νόμο 3869/2010 (Ρύθμιση των οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων και άλλες διατάξεις), για τις οποίες έχει ορισθεί δικάσιμος και
- γ) απαιτήσεις έναντι Δανειοληπτών, κατά των οποίων τρίτοι πιστωτές έχουν κινήσει δικαστικές ενέργειες για την εξασφάλιση προς αυτούς χρεών ή έχουν ήδη τεθεί σε καθεστώς εκκαθάρισης, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Επισημαίνουμε δε ότι σε περίπτωση κατά την οποία, παρόλο που υπάγεστε στις εξαιρούμενες περιπτώσεις των παρ. α) και β) ανωτέρω, προσέλθετε και υποβάλλετε με δική σας πρωτοβουλία την απαιτούμενη στα πλαίσια της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων, στην οποία υπάγεστε, πληροφόρηση για την αξιολόγηση της ικανότητας αποπληρωμής των οφειλών σας, η Εταιρία μας θα αξιολογήσει τα οικονομικά σας στοιχεία για να διαπιστώσει εάν μπορεί να σας προτείνει κάποια κατάλληλη λύση ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης.

Διευκρινίζουμε δε ότι, για σκοπούς παρακολούθησης και αποτελεσματικής διαχείρισης του χαρτοφυλακίου της, καθώς και για την εκτίμηση της απομείωσής του, η Εταιρία μας ήδη κατηγοριοποιεί τις απαιτήσεις από συμβάσεις χρηματοδοτικής μίσθωσης που συνάπτει βάσει των παρακάτω δύο κριτηρίων:

- α) των ημερών καθυστέρησης που παρουσιάζουν και
- β) του είδους του παγίου χρηματοδότησης.

## 2. Ορισμοί

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

**Δάνειο:** Κάθε μορφής οφειλή έναντι της Εταιρίας που απορρέει από πιστοδότηση οποιασδήποτε μορφής της τελευταίας, συμπεριλαμβανομένων των συμβάσεων χρηματοδοτικής μίσθωσης .

**Δανειολήπτης:** οι μισθωτές με τους οποίους έχει συνάψει η Εταιρία σύμβαση χρηματοδοτικής μίσθωσης καθώς και κάθε άλλο φυσικό ή νομικό πρόσωπο προς το οποίο έχει παράσχει Δάνειο.

**Εγγυητής:** Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο έχει παράσχει εγγύηση υπέρ της Εταιρίας. Οι διαδικασίες που προβλέπονται στο παρόν Ενημερωτικό Φυλλάδιο εφαρμόζονται και επί Εγγυητών, εφόσον οι οφειλές των Δανειοληπτών, για τους οποίους έχουν εγγυηθεί, βρίσκονται σε καθυστέρηση πάνω από εξήντα (60) ημέρες.

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 εφαρμόζονται οι διατάξεις της παραγράφου Β ή Γ του Τρίτου Κεφαλαίου του παρόντος, αναλόγως του μεγέθους της επιχείρησης - Δανειολήπτη, 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 και συγκεκριμένα η Μονάδα Διαχείρισης Καθυστερήσεων της Εταιρίας, ή όποια άλλη μονάδα ορίσει η Εταιρία.

**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 Υπηρεσία.

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.

**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 Εταιρίας και 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 υπερέβη κατά μέσο όρο το ποσό του ενός εκατομμυρίου ευρώ (€ 1.000.000).

**Συνεργάσιμος Δανειολήπτης:** ορίζεται ο Δανειολήπτης που πληροί τις προϋποθέσεις της παρ. 2 του άρθρου 73 του ν. 4389/2016. Ενδεικτικά, 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 στην Εταιρία ή σε όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό αυτής και 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
- γ) 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.

### **3. Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων**

Η Εταιρία μας έχει θεσπίσει Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων («ΔΕΚ») για την διαχείριση τριών (3) κατηγοριών Δανειοληπτών που παρουσιάζουν καθυστέρηση, κατάλληλη για την πιστή τήρηση του Κώδικα Δεοντολογίας, διασφαλίζοντας τους κανόνες διαφάνειας.

Οι τρεις (3) κατηγορίες Δανειοληπτών, ως προς τους οποίους η Εταιρία μας έχει διαμορφώσει κατάλληλη ΔΕΚ είναι οι κάτωθι:

- A. Φυσικά Πρόσωπα, περιλαμβανομένων των Επαγγελματιών,
- B. Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις,
- Γ. Επιχειρήσεις που δεν εμπίπτουν στην Β κατηγορία Δανειοληπτών.

#### **A. ΔΕΚ απαιτήσεων έναντι Φυσικών Προσώπων, περιλαμβανομένων των Επαγγελματιών.**

##### **A.1 Σταδια ΔΕΚ ως προς απαιτήσεις της Εταιρίας έναντι Φυσικών Προσώπων και Επαγγελματιών.**

Η ΔΕΚ της Εταιρίας μας ως προς απαιτήσεις της έναντι Φυσικών Προσώπων και Επαγγελματιών 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. Ιδίως υποχρεούστε να ενημερώσετε την Εταιρία αμέσως μόλις παρουσιαστούν καθυστερήσεις στην καταβολή οποιασδήποτε δόσης, εν όλω ή εν μέρει, σύμφωνα με το προσυμφωνημένο χρονοδιάγραμμα καταβολής ή εφόσον παρατηρηθούν οποιεσδήποτε προειδοποιητικές ενδείξεις πιθανής καθυστέρησης.

Σε περίπτωση που η καθυστέρηση σας στην καταβολή δόσης, εν όλω ή εν μέρει, υπερβεί τις εξήντα (60) ημερολογιακές ημέρες, θα σας αποστείλουμε εντός των επόμενων τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών γραπτή ειδοποίηση, αναφορικά με τις λεπτομέρειες της καθυστέρησης 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.

Εάν παρέλθει η προβλεπόμενη στον ορισμό του Συνεργάσιμου Δανειολήπτη προθεσμία από την ως άνω ειδοποίηση και δεν ανταποκριθείτε, δηλαδή δεν υποβάλετε την Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση του Σταδίου 2 της ΔΕΚ, τότε εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών θα σας αποστείλουμε προειδοποιητική επιστολή για την προοπτική και τις συνέπειες του χαρακτηρισμού σας ως Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη, εφόσον αυτό έχει ως συνέπεια τον εκπλειστηριασμό της κύριας κατοικίας σας.

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

### **Μονάδα Διαχείρισης Καθυστερήσεων**

Διεύθυνση: Πανεπιστημίου 39, 105 64 ΑΘΗΝΑ

Τηλέφωνο: 210- 6783414 (*κυρία Πάσχου Κατερίνα*)

Fax: 210- 6773398

E-mail: [arrearsmanagement@hc-leasing.gr](mailto:arrearsmanagement@hc-leasing.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 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.

#### 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 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 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 ζητήσει 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 περιουσιακή κατάσταση του Δανειολήπτη,
- Το συνολικό ύψος και η φύση των χρεών 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 ουσιαστικά την ικανότητα αποπληρωμής σας).
- Η εκτίμηση της εμπορικής αξίας τυχόν εμπράγματης εξασφάλισης που έχει παρασχεθεί υπέρ της Εταιρίας μας.

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 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, ιδίως αναφορικά με την κεφαλαιακή της 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 τεσσάρων (4) 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 απόφασής, 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 απόφασής, 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 δύο (2) μηνών 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.

Σε περίπτωση μη επίτευξης συμφωνίας επί της προτάσεως της Εταιρίας για τη ρύθμιση ή την οριστική διευθέτηση, η Εταιρία μας θα αναγκαστεί να σας χαρακτηρίσει ως Μη Συνεργάσιμο Δανειολήπτη.

Μετά το χαρακτηρισμό σας ως Μη Συνεργάσιμο 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**

Προτού η Εταιρία σας χαρακτηρίσει ως Μη Συνεργάσιμο Δανειολήπτη για τους ανωτέρω αναφερόμενους στα Στάδια 1, 2 και 4 της ΔΕΚ λόγους, θα σας ενημερώσουμε εγγράφως για τα εξής:

- Ενδεχόμενες ενέργειες στις οποίες θα μπορούσατε να προβείτε για να αποφύγετε αυτή την εξέλιξη,
- Τα μέτρα που θα μπορούμε να λάβουμε απέναντί σας ,
- Τους φορείς, στους οποίους μπορείτε να απευθυνθείτε για συμβουλευτική υποστήριξη, όπως αναφέρονται κατωτέρω στο σημείο 6.3.
- Τους λόγους, οι οποίοι ενδέχεται να οδηγήσουν στον χαρακτηρισμό σας ως Μη Συνεργάσιμο Δανειολήπτη.

Εφόσον χαρακτηριστείτε ως Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης, θα σας ειδοποιήσουμε εγγράφως εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την ημέρα κατηγοριοποίησής σας ως Μη Συνεργάσιμο γραπτώς για τα εξής:

- Ότι έχετε ταξινομηθεί ως Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης,
- 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 Συνεργάσιμος Δανειολήπτης μπορεί να έχει ως συνέπεια τον αποκλεισμό σας από ειδικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας (π.χ. ν. 3869/2010 και ν. 4354/2015).

### **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 [www.hc-leasing.gr](http://www.hc-leasing.gr)

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 ευρώ εκατόν σαράντα χιλιάδων (€140.000), 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.

## **B. ΔΕΚ απαιτήσεων έναντι Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων.**

### **B.1 Στάδια ΔΕΚ ως προς απαιτήσεις της Εταιρίας έναντι Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων.**

Η ΔΕΚ της Εταιρίας μας ως προς απαιτήσεις της έναντι Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων 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. Ιδίως υποχρεούστε να ενημερώσετε την Εταιρία αμέσως μόλις παρουσιαστούν καθυστερήσεις στην καταβολή οποιασδήποτε δόσης, εν όλω ή εν μέρει, σύμφωνα με το προσυμφωνημένο χρονοδιάγραμμα καταβολής, ή εφόσον παρατηρηθούν οποιεσδήποτε προειδοποιητικές ενδείξεις πιθανής καθυστέρησης.

Σε περίπτωση που η καθυστέρησή σας στην καταβολή δόσης, εν όλω ή εν μέρει, υπερβεί τις εξήντα (60) ημερολογιακές ημέρες, θα σας αποστείλουμε εντός των επόμενων τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών γραπτή ειδοποίηση, 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:

## **Μονάδα Διαχείρισης Καθυστερήσεων**

Διεύθυνση: Πανεπιστημίου 39, 105 64 ΑΘΗΝΑ

Τηλέφωνο: 210- 6783414 (κυρία Πάσχου Κατερίνα)

Fax: 210- 6773398

E-mail: [arrearsmanagement@hc-leasing.gr](mailto:arrearsmanagement@hc-leasing.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 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 πληροφόρησης για την αξιολόγηση βιωσιμότητας σας που θα σας σταλεί από την Εταιρία.

#### 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 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 δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών 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 ζητήσει 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 απαιτήσεών μας 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, ιδίως αναφορικά με την κεφαλαιακή της 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 τεσσάρων (4) 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 δύο (2) μηνών 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.

Σε περίπτωση μη επίτευξης συμφωνίας επί της προτάσεως της Εταιρίας για τη ρύθμιση ή την οριστική διευθέτηση, η Εταιρία μας θα αναγκαστεί να σας χαρακτηρίσει ως Μη Συνεργάσιμο Δανειολήπτη.

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.

## **B.2 Χειρισμός Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη**

Εφόσον χαρακτηριστείτε ως Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης για τους αναφερόμενους στα Στάδια 2 και 4 της ΔΕΚ λόγους, θα σας ειδοποιήσουμε εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την ημέρα κατηγοριοποίησής σας ως Μη Συνεργάσιμο Δανειολήπτη γραπτώς για τα εξής:

- Ότι έχετε ταξινομηθεί ως Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης και τους λόγους του χαρακτηρισμού σας αυτού,
- 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 Συνεργάσιμος Δανειολήπτης μπορεί να έχει ως συνέπεια τον αποκλεισμό σας από ειδικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας.

### **Γ. ΔΕΚ απαιτήσεων έναντι Επιχειρήσεων που δεν ανήκουν στην Β κατηγορία Δανειοληπτών.**

#### **Γ.1 Στάδια ΔΕΚ ως προς απαιτήσεις της Εταιρίας έναντι Επιχειρήσεων που δεν ανήκουν στην Β κατηγορία Δανειοληπτών.**

Η Εταιρία μας, προκειμένου να διαφυλάξει την καλή συνεργασία της με τους πελάτες της, που αποτελεί σημαντική προτεραιότητα στην επιχειρηματική της λειτουργία και στο πλαίσιο των βέλτιστων πρακτικών που επιλέγει να υιοθετεί

έχει διαμορφώσει ΔΕΚ ως προς τις απαιτήσεις της έναντι Επιχειρήσεων που δεν ανήκουν στην Β κατηγορία Δανειοληπτών. Η ΔΕΚ αυτή έχει ως στόχο την ενίσχυση του κλίματος εμπιστοσύνης και την παροχή της αναγκαίας πληροφόρησης από τους προαναφερθέντες Δανειολήπτες, προκειμένου η Εταιρία μας να είναι σε θέση να αξιολογήσει, κατά περίπτωση, και να διαμορφώσει κατάλληλες λύσεις ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης. Επισημαίνουμε δε, ότι για την συγκεκριμένη κατηγορία Δανειοληπτών και σύμφωνα με την οικεία νομοθεσία (νόμος 4307/2014 ή το άρθρο 99 επ. του ν. 3588/2007, όπως ισχύουν) έχουν διαμορφωθεί καταλληλότερες διαδικασίες για την επιδίωξη της επίλυσης των οφειλών τους σε καθυστέρηση.

Η προαναφερθείσα ΔΕΚ της Εταιρίας μας 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 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. Ιδίως υποχρεούστε να ενημερώσετε την Εταιρία αμέσως μόλις παρουσιαστούν καθυστερήσεις στην καταβολή οποιασδήποτε δόσης, εν όλω ή εν μέρει, σύμφωνα με το προσυμφωνημένο χρονοδιάγραμμα καταβολής, ή εφόσον παρατηρηθούν οποιοσδήποτε προειδοποιητικές ενδείξεις πιθανής καθυστέρησης.

Σε περίπτωση που η καθυστέρησή σας στην καταβολή δόσης, εν όλω ή εν μέρει, υπερβεί τις εξήντα (60) ημερολογιακές ημέρες, θα σας αποστείλουμε εντός των επόμενων τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών γραπτή ειδοποίηση, αναφορικά με τις λεπτομέρειες της καθυστέρησής σας, εκτός αν 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.

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

#### **Μονάδα Διαχείρισης Καθυστερήσεων**

Διεύθυνση: Πανεπιστημίου 39, 105 64 ΑΘΗΝΑ

Τηλέφωνο: 210- 6783414 (*κυρία Πάσχου Κατερίνα*)

Fax: 210- 6773398

E-mail: [arrearsmanagement@hc-leasing.gr](mailto:arrearsmanagement@hc-leasing.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 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 πληροφόρησης για την αξιολόγηση βιωσιμότητάς σας που θα σας σταλεί από την Εταιρία.



### 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 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 δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών 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 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 θα οδηγήσει στην ολοκλήρωση της ΔΕΚ, κατόπιν προηγούμενης προειδοποιητικής έγγραφης ειδοποίησης της Εταιρίας μας.
- Η Εταιρία έχει τη δυνατότητα να ζητήσει πρόσθετες πληροφορίες και στοιχεία από άλλες πηγές, σεβόμενη πάντα το νόμο.

Ειδικότερα, επισημαίνουμε ότι η μη ανταπόκρισή σας εντός της προθεσμίας που αναφέρεται ανωτέρω, θα οδηγήσει αυτομάτως στην ολοκλήρωση της ΔΕΚ χωρίς ειδικότερη έγγραφη ειδοποίησή σας.

### ***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 απαιτήσεών μας 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, ιδίως αναφορικά με την κεφαλαιακή της 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.

Μετά την οριστικοποίηση της απόφασης, η Εταιρία θα σας την γνωστοποιήσει **εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος αποστέλλοντας σε εσάς και σε τυχόν Εγγυητές σχετική επιστολή.**

- Σε περίπτωση που αποδέχεστε την πρόταση της Εταιρίας, θα πρέπει να υπογράψετε την επιστολή και να την επιστρέψετε στην Εταιρία εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της.
- Σε περίπτωση που **δεν** αποδεχτείτε την πρόταση της Εταιρίας, εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της, έχετε την δυνατότητα :
  - Να αντιπροτείνετε γραπτώς διαφοροποιημένη πρόταση επί της οποίας η Εταιρία μας θα απαντήσει καταφατικά ή αρνητικά εντός δύο (2) μηνών από την παραλαβή της. Διευκρινίζεται ότι το δικαίωμα σας αυτό μπορεί να ασκηθεί μία (1) φορά. Ή
  - Να δηλώσετε γραπτώς ότι αρνείστε να συναινέσετε με οποιαδήποτε πρόταση

Σε περίπτωση μη επίτευξης συμφωνίας επί της προτάσεως της Εταιρίας μας ή της αντιπρότασής σας για τη ρύθμιση ή την οριστική διευθέτηση των οφειλών σας, θα ολοκληρωθεί η ΔΕΚ χωρίς ειδικότερη έγγραφη ειδοποίηση από την Εταιρία μας.

#### **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 **γραπτώς**, συμπληρώνοντας το Έντυπο Υποβολής Ένστασης, το οποίο μπορείτε να βρείτε αναρτημένο στην ιστοσελίδα μας <http://www.hc-leasing.gr/> ή στα γραφεία της Εταιρίας (Πανεπιστημίου 39, 105 64 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 (Πανεπιστημίου 39, 105 64 Αθήνα), είτε
- Ηλεκτρονικά, στην ηλεκτρονική διεύθυνση [appealscommittee@hc-leasing.gr](mailto:appealscommittee@hc-leasing.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 αυτεπάγγελτα 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 θα εκδίδεται εντός τριών (3) μηνών από την ημερομηνία παραλαβής της. 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 αφορά μόνο το τυπικό μέρος της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων και όχι την ουσιαστική αξιολόγηση της διαδικασίας ή τις πολιτικές και μεθοδολογίες που εφαρμόζει η Εταιρία μας.

## 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:

ΤΥΠΟΙ ΡΥΘΜΙΣΕΩΝ	
<b>Τμήμα I – Τύποι βραχυπρόθεσμων ρυθμίσεων</b>	
<i>Μειωμένες δόσεις</i>	Μειώνεται το ποσό των δόσεων αποπληρωμής για καθορισμένη βραχυπρόθεσμη περίοδο
<i>Τακτοποίηση Καθυστερούμενου Υπολοίπου</i>	Τακτοποίηση του ληξιπρόθεσμου υπολοίπου και διατήρηση της απαίτησης για το άληκτο υπόλοιπο
<b>Τμήμα II – Τύποι μακροπρόθεσμων ρυθμίσεων</b>	
<i>Μόνιμη μείωση του επιτοκίου ή του συμβατικού περιθωρίου</i>	Μόνιμη μείωση του επιτοκίου ή του επιτοκιακού περιθωρίου
<i>Παράταση της διάρκειας</i>	Παράταση της διάρκειας αποπληρωμής (δηλ της ημερομηνίας της τελευταίας συμβατικής καταβολής δόσης)
<i>Πρόσθετη εξασφάλιση</i>	Όταν λαμβάνονται πρόσθετες εξασφαλίσεις από το δανειολήπτη στο πλαίσιο μιας ευρύτερης, ευνοϊκότερης για τον δανειολήπτη, Ρύθμισης
<b>Τμήμα III – Τύποι Οριστικής Διευθέτησης</b>	
<i>Ρευστοποίηση Εξασφαλίσεων</i>	Ορίζεται η κατάσταση στην οποία το Ίδρυμα έχοντας καταγγείλει τη σύμβαση, εκκινεί διαδικασίες ρευστοποίησης των εξασφαλίσεων για την ικανοποίηση της απαίτησης του
<i>Δικαστικές/Νομικές Ενέργειες</i>	Ορίζονται οι ενέργειες οριστικής διευθέτησης που μπορεί να λαμβάνονται σε περίπτωση απουσίας ή εξάντλησης των εξασφαλίσεων και αφορούν την εκκίνηση δικαστικών ενεργειών έναντι περιουσιακών στοιχείων του δανειολήπτη για την κάλυψη των απαιτήσεων του Ιδρύματος

## **6. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ**

### ***6.1 Δάνειο που υπόκειται σε ευνοϊκό νομικό καθεστώς***

Οι διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας που αφορούν τα στάδια 4 και 5 της ΔΕΚ και τον Χειρισμό του Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη δεν εφαρμόζονται εάν ο Δανειολήπτης επιλέξει την εξωδικαστική επίλυση της οφειλής του με διαμεσολαβητή ή επιδώσει την προστασία άλλων νομικών διατάξεων.

### ***6.2 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."

### ***6.3 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:

- *INKA/ ΓΟΚΕ, Γενική Ομοσπονδία Καταναλωτών Ελλάδος (Γ' Σεπτεμβρίου 13, 10432, Αθήνα, e-mail: [inka@inka.gr](mailto:inka@inka.gr)),*
- *Πανελλήνια Ομοσπονδία Ενώσεων Καταναλωτών (Στουρνάρη 17, 10683, Αθήνα, e-mail: [info@pomek.gr](mailto:info@pomek.gr)),*
- *Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. (Στουρνάρη 17, 10683, Αθήνα, e-mail: [info@ekpizo.gr](mailto:info@ekpizo.gr)),*
- *Συνήγορος του Καταναλωτή (Λεωφόρος Αλεξάνδρας 144, 11471, Αθήνα, email: [grammateia@synigoroskatanaloti.gr](mailto:grammateia@synigoroskatanaloti.gr)),-*

#### **6.4 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 Πανεπιστημίου 39 στην Αθήνα, ως υπεύθυνος επεξεργασίας των προσωπικών σας δεδομένων στα πλαίσια της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων («ΔΕΚ»), 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.

### **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 έχετε προσκομίσει τόσο κατά τη διαδικασία σύναψης της σύμβασης χρηματοδοτικής μίσθωσης, όσο και τα στοιχεία που επιπλέον σας ζητήθηκαν 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

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 εταιρείας μας με τις υποχρεώσεις διαχείρισης μη εξυπηρετούμενων ιδιωτικών οφειλών, που επιβάλλει ο Κώδικας Δεοντολογίας Τραπεζών του Ν. 4224/2013 («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 δεν γνωστοποιούνται ούτε διαβιβάζονται σε τρίτους. Εξαιρούνται οι περιπτώσεις που προβλέπεται γνωστοποίηση σε τρίτους από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία (π.χ. εποπτικές αρχές ή φορείς του δημοσίου τομέα).

## **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 σε κάθε περίπτωση, για έξι (6) έτη μετά τη λήξη ή λύση της συνεργασίας μας, σύμφωνα με τα ελάχιστα υποχρεωτικά όρια διατήρησης που προβλέπει ο Κώδικας Δεοντολογίας.

## **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 εταιρείας 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 εταιρεία 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 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.

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).

## **ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**

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

Γουλιέλμος Αναγνωστόπουλος, Compliance Officer  
Hellas Capital Leasing S.A.  
Πανεπιστημίου 39  
105 64 Αθήνα  
Τηλ. 210-6783138  
e-mail. w.anagnostopoulos@hc-leasing.gr

Μιχάλης Παπαδόπουλος, IT Manager  
Hellas Capital Leasing S.A.  
Πανεπιστημίου 39  
105 64 Αθήνα  
Τηλ. 210-6783151  
e-mail. m.papadopoulos@hc-leasing.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](http://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](mailto:contact@dpa.gr)

## **Παράρτημα**

### **Χρήσιμα Τηλέφωνα Επικοινωνίας και Πληροφορίες**

#### **Εταιρία**

Ιστοσελίδα: <http://www.hc-leasing.gr>

Τηλέφωνο: 210- 67 83 000

Fax: 210-67 73 398

E-mail: [info@hc-leasing.gr](mailto:info@hc-leasing.gr)

#### **Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας της Εταιρίας**

#### **Μονάδα Διαχείρισης Καθυστερήσεων**

Τηλέφωνο: 210- 678 3414 (*κυρία Πάσχου Κατερίνα*)

Fax: 210- 677 3398

E-mail: [arrearsmanagement@hc-leasing.gr](mailto:arrearsmanagement@hc-leasing.gr)