SUNSHINE LEASES M.A.E.

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΦΥΛΛΑΔΙΟ ΠΡΟΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ ΜΕ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΥΣΧΕΡΕΙΕΣ

ΧΡΗΣΙΜΟΣ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΟΣ ΟΔΗΓΟΣ ΠΡΟΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ SUNSHINE LEASES ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΟΦΕΙΛΩΝ ΤΟΥΣ ΣΕ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ

Έγκριση 25/09/2024 – Επικαιροποίηση Σεπτέμβριος 2025, Σεπτέμβριος 2026

1. Εισαγωγή....3
2. Ορισμοί....6
3. Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων....9
Α. ΔΕΚ Δανείων έναντι Φυσικών Προσώπων (Ατομικών Επιχειρήσεων και Ελεύθερων Επαγγελματιών)....9
Στάδιο 1: Επικοινωνία με τους Δανειολήπτες....10
Στάδιο 2: Συγκέντρωση επικαιροποιημένων οικονομικών στοιχείων και άλλων πληροφοριών....11
Στάδιο 3: Αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων....13
Στάδιο 4: Πρόταση και Εξέταση κατάλληλων λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης....14
Στάδιο 5: Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων....15
Α.2 Χειρισμός Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη....16
Α.3 ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ ΠΟΥ ΕΝΤΑΣΣΟΝΤΑΙ ΣΕ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΕΥΠΑΘΕΙΣ ΟΜΑΔΕΣ....16
Β.ΔΕΚ Δανείων Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων....17
Β.1 Στάδια ΔΕΚ Δανείων Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων....17
Στάδιο 1: Επικοινωνία με τους Δανειολήπτες....17
Στάδιο 2: Συγκέντρωση επικαιροποιημένων οικονομικών στοιχείων και άλλων πληροφοριών....18
Στάδιο 3: Αξιολόγηση των οικονομικών στοιχείων....20
Στάδιο 4: Πρόταση και Εξέταση κατάλληλων λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης....21
Στάδιο 5: Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων....22
Β.2 Χειρισμός Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη....23
4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ....23
5. ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΛΥΣΕΙΣ ΡΥΘΜΙΣΗΣ 'Η ΟΡΙΣΤΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗΣ ΠΟΥ ΕΞΕΤΑΖΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΑ....24
6. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ....25
6.1 Φορείς στους οποίους τυχόν διαβιβάζονται τα στοιχεία που σχετίζονται με τις καθυστερούμενες καταβολές των Δανειοληπτών....25
6.2 Φορείς Παροχής Συμβουλευτικής συνδρομής....25
6.3 Συνοπτική περιγραφή της πολιτικής και διαδικασιών επικοινωνίας της Εταιρίας....25
7. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ....26

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 392/1/31.5.2021 της ίδιας Επιτροπής και υποστηρίζεται από ψηφιακή πλατφόρμα σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 39 του ν.4818/2021 (οι λειτουργικές προδιαγραφές της οποίας καθορίζονται με την ΚΥΑ υπ'αριθμ. 145947 ΕΞ 2023 ΦΕΚ 5909/Β/10-10-2023 («ΚΥΑ»), εφεξής «Πλατφόρμα») 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.

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

Οι προθεσμίες εκκινούν από την εκάστοτε ημερομηνία οφειλής καταβολής ποσού εκ μέρους του δανειολήπτη και λαμβάνουν υπ' όψη, εκτός από το συμφωνημένο πρόγραμμα καταβολών, και τυχόν αναστολή υποχρέωσης δανειολήπτη για την καταβολή ποσού είτε βάσει διάταξης νόμου είτε δυνάμει μεταβολής του συμφωνημένου προγράμματος στο πλαίσιο μέτρων με χαρακτήρα γενικής εφαρμογής, τα οποία πληρούν τα κριτήρια σχετικά με τις νομοθετικές και μη νομοθετικές στάσεις πληρωμών δανείων που εφαρμόζονται όπως ισχύουν.

Ακολουθώντας τον Κώδικα Δεοντολογίας, η Εταιρεία μας, έχει θεσπίσει και θέσει σε λειτουργία ανεξάρτητη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (εφεξής 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 Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων 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 01.01.2015 και για τις οποίες έχει ήδη εφαρμοσθεί μια φορά η ΔΕΚ,

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 την εταιρεία 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 την εταιρεία

γ) Απαιτήσεις έναντι νομικών προσώπων που δεν αποτελούν «πολύ μικρές επιχειρήσεις»

Εξαιρέσεις : Η Εταιρεία δεν υποχρεούται να εκκινήσει ή δύναται να αναστείλει ή αναστέλλει, ως νόμος ορίζει, την ήδη εκκινηθείσα Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ):

(α) Όταν ο δανειολήπτης έχει υποβάλει αίτηση για εξωδικαστική ρύθμιση οφειλής σύμφωνα με τον Νόμο 4738/2020, ως ισχύει, ή όταν η Εταιρεία 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 γι αυτόν αποτελέσματα σύμφωνα με τον Ν. 4738/2020, ως ισχύει.

(γ) Όταν ο δανειολήπτης ή η Εταιρεία 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, όπως ισχύουν και είναι δεσμευτική για τον Πιστωτή.

(δ) Όταν Δανειολήπτης ή η Εταιρεία 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 ο δανειολήπτης έχει υποβάλει αίτηση για υπαγωγή σε διαδικασία του Ν. 3588/2007 ή του Ν. 4605/2019 ή του Ν. 4605/2019 ή του Ν. 4469/2017, όπως ισχύουν, η οποία εκκρεμεί, ή εκκρεμεί η έκδοση δικαστικής απόφασης ή η ίδια η διαδικασία, ή όταν ο οφειλέτης 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

1. φοροδιαφυγή,

2. 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.

Επανεκκίνηση της ΔΕΚ μετά από αναστολή: Σε περίπτωση επανεκκίνησης της ΔΕΚ μετά από αναστολή, η ΔΕΚ 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 Εταιρεία.

Διαδικασία Εξωδικαστικής Ρύθμισης Οφειλών περατωθείσα ως άκαρπη : Μετά την για οποιοδήποτε λόγο περάτωση της διαδικασίας εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών

ως άκαρπης, η Εταιρεία εκκινεί τη ΔΕΚ ή την συνεχίζει από το στάδιο στο οποίο βρισκόταν πριν την αναστολή της:

(α) είτε κατόπιν δικών της ενεργειών
(β) είτε κατόπιν υποβολής αίτησης του οφειλέτη, ως νόμος ορίζει.

Εάν έχει διενεργηθεί από την Εταιρεία 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 ΔΕΚ (όπως προσδιορίζεται κατωτέρω) δεν επαναλαμβάνεται.

Ένταξη Δανειολήπτη στο Στάδιο 3 της Δ.Ε.Κ.: Η Εταιρεία υποχρεούται να εντάξει στο Στάδιο 3 (όπως προσδιορίζεται κατωτέρω) της ΔΕΚ δανειολήπτη, εφόσον αυτός προσέλθει και υποβάλει με δική του πρωτοβουλία την απαιτούμενη, κατά τον παρόντα Κώδικα, πληροφόρηση για την αξιολόγηση της ικανότητας αποπληρωμής των οφειλών του, εκτός εάν συντρέχει μία εκ των παραπάνω εξαιρέσεων (από α έως η).

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 οφειλή που απορρέει από πιστοδότηση οποιασδήποτε μορφής. Στην περίπτωση της Εταιρείας μας, ως «δάνειο» νοείται η σύμβαση χρηματοδοτικής μίσθωσης.

Δανειολήπτης: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο προς το οποίο έχει παρασχεθεί δάνειο – πίστωση.

Εγγυητής: Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο έχει παράσχει εγγύηση (προς εξασφάλιση δανείου) υπέρ της Εταιρίας.

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 του παρόντος, εφόσον το φυσικό πρόσωπο-εγγυητής ευθύνεται ως πρωτοφειλέτης (παραίτηση του δικαιώματος διζήσεως).

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.

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

Επαγγελματίες : Οι ατομικές επιχειρήσεις και οι ελεύθεροι επαγγελματίες

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 (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.

Ενδεικτικά οι πιο βασικές δαπάνες που περιλαμβάνονται στον υπολογισμό είναι οι δαπάνες που σχετίζονται με την κατοικία, οι δαπάνες διατροφής, οι δαπάνες ένδυσης και υπόδησης, 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 .

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 Εταιρείας 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 συναίνεσή του

Λύση Ρύθμισης : Η τροποποίηση της σύμβασης με νέους όρους εξυπηρέτησης της οφειλής ως αποτέλεσμα των δυσχερειών που αντιμετωπίζει ο δανειολήπτης, στο πλαίσιο της οποίας δεν αποκλείεται και αναδιαπραγμάτευση της συνολικής οφειλής .

Πλατφόρμα: Η ηλεκτρονική πλατφόρμα «Ψηφιακή Πλατφόρμα Κώδικα Δεοντολογίας» προσβάσιμη μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr-ΕΨΠ), που υποστηρίζει τον μηχανισμό του Κώδικα Δεοντολογίας.

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

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: ορίζεται ο Δανειολήπτης που πληροί τις προϋποθέσεις της παρ. 2 του άρθρου 73 του ν. 4389/2016 (σε συνδυασμό με την Απόφαση ΕΠΑΘ 392/1/31.05.2021).

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, σε συνδυασμό με την Απόφαση ΕΠΑΘ 392/1/31.05.2021)

3. Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων

Η Εταιρία μας έχει θεσπίσει Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων («ΔΕΚ») για την διαχείριση Δανειοληπτών που παρουσιάζουν καθυστέρηση, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην Απόφαση ΕΠΑΘ 392/1/31.05.2021, διασφαλίζοντας τους κανόνες διαφάνειας, για την διαχείριση δύο (2) κατηγοριών δανειοληπτών

- **ΔΕΚ Δανείων, έναντι Φυσικών προσώπων (Ατομικές Επιχειρήσεις & Ελεύθεροι Επαγγελματίες)**

- **ΔΕΚ Δανείων Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων**

Α. ΔΕΚ Δανείων έναντι Φυσικών Προσώπων (Ατομικών Επιχειρήσεων και Ελεύθερων Επαγγελματιών)

Α.1 Στάδια ΔΕΚ ως προς απαιτήσεις της Εταιρίας έναντι Φυσικών Προσώπων, Ατομικών Επιχειρήσεων και Ελεύθερων Επαγγελματιών

Η ΔΕΚ της Εταιρίας μας ως προς απαιτήσεις της έναντι Φυσικών Προσώπων, Ατομικών Επιχειρήσεων και Ελεύθερων Επιχειρηματιών 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 (Δ.Ε.Ε.)

Μετά την πλήρη λειτουργία της Πλατφόρμας σύμφωνα με την ΚΥΑ, η διαδικασία των Σταδίων 2 και 4 της ΔΕΚ διεξάγεται αποκλειστικά μέσω αυτής.

Στάδιο 1: Επικοινωνία με τους Δανειολήπτες.

Το επίκεντρο της αρχικής επικοινωνίας είναι συμβουλευτικού χαρακτήρα εστιάζοντας στην διερεύνηση των αιτιών που ανέκυψαν και οδήγησαν σε καθυστερήσεις ή μπορεί να οδηγήσουν σε καθυστερήσεις στην αποπληρωμή των οφειλών σας, με σκοπό την ένταξη σας σε ΔΕΚ και την διερεύνηση τυχόν εναλλακτικών λύσεων.

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 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 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: Φιλελλήνων 1 και Όθωνος, 105 57, ΑΘΗΝΑ
Τηλέφωνο: 210- 6783437 (*κ. Χρήστος Καψιάνης)*
E-mail: arrearsmanagement@sunshineleases.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, για την ένταξή σας στη ΔΕΚ θα χρειαστεί να εισέλθετε στην Πλατφόρμα σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην ΚΥΑ και τον Οδηγό Χρήσης Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας Κώδικα Δεοντολογίας για να υποβάλετε αίτηση προς την Εταιρία, η οποία περιλαμβάνει τα στοιχεία της Τυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασης, όπως αυτή ορίζεται στην ΕΠΑΘ 392/31.5.2021, ήτοι οικονομικά και περιουσιακά στοιχεία σας και άλλες πληροφορίες για εσάς.

Εφόσον έχει προηγηθεί ενημέρωση της Πλατφόρμας από την Εταιρία για την επίδοση της γραπτής ειδοποίησης του Σταδίου 1. θα μπορείτε να ενημερωθείτε από τη σχετική ενότητα για την ύπαρξή της και την ημερομηνία επίδοσής της.

Εν συνεχεία, επιλέγετε εάν συμφωνείτε με την άρση του απορρήτου των τραπεζικών καταθέσεων και του φορολογικού απορρήτου, καθώς επίσης ενημερώνεστε ότι η Εταιρία ενδέχεται να προχωρήσει σε άντληση δεδομένων οικονομικού χαρακτήρα από την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., στο πλαίσιο αξιολόγησης του αιτήματός σας. Σε περίπτωση που δεν συμφωνήσετε με την άρση απορρήτου δεν μπορείτε να προχωρήσετε στη δημιουργία αίτησης.

Με την συμπλήρωση της αίτησης στην Πλατφόρμα της αποδίδεται μοναδικός αριθμός ταυτοποίησης και συμπληρώνεται αυτόματα το πεδίο «Ημερομηνία Έναρξης Σταδίου». Παράλληλα, γίνεται διασύνδεση με τα συστήματα της ΑΑΔΕ και αντλούνται οικονομικά, περιουσιακά και στοιχεία μητρώου, τα οποία συνδέονται με την αίτηση ώστε να είναι διαθέσιμα σε περίπτωση που ζητηθούν από την Εταιρία.

Στη συνέχεια, η αίτηση μεταβαίνει στο στάδιο ανασκόπησης από την Εταιρία, το οποίο έχει διάρκεια δύο (2) εργάσιμων ημερών, εντός των οποίων η Εταιρία δύναται να αποφανθεί εάν θα εφαρμόσει τη ΔΕΚ στον συγκεκριμένο Δανειολήπτη ή εάν θα ολοκληρώσει την αίτηση χωρίς να χρειαστεί η αποστολή οικονομικών στοιχείων από τα υπόλοιπα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, όπως αυτά ορίζονται στην ΕΠΑΘ 392/31.5.2021 («Ιδρύματα»). Κατόπιν, η αίτηση μεταβαίνει στο στάδιο συλλογής

δεδομένων από τα Ιδρύματα, κατά το οποίο αποστέλλονται οικονομικά στοιχεία στην Πλατφόρμα εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών.

Ο Δανειολήπτης έχει την προβλεπόμενη στον ορισμό του Συνεργάσιμου Δανειολήπτη προθεσμία από την ημερομηνία επίδοσης της γραπτής ειδοποίησης του Σταδίου 1 της ΔΕΚ (εφόσον αυτή έχει αποσταλεί), για την υποβολή της αίτησης προς την Εταιρία.

Ο Δανειολήπτης οφείλει να αναρτά στην Πλατφόρμα όλα τα απαραίτητα έγγραφα προκειμένου η Εταιρία να έχει στη διάθεσή της τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία για να ελέγξει την εγκυρότητα των στοιχείων της αίτησης.

Σημειώνεται ότι σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του Δανειολήπτη με τις διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας ή δημιουργίας αίτησης από Μη Συνεργάσιμο Δανειολήπτη, η Εταιρία μπορεί να ενημερώσει σχετικά την Πλατφόρμα, οπότε η διαδικασία ολοκληρώνεται.

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 της Πλατφόρμας \ μπορείτε να λάβετε από το **Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας**, τον Οδηγό Χρήσης Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας Κώδικα Δεοντολογίας καθώς και από τη Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα & Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας, τηλεδιάσκεψης ή βιντεοκλήσης).
- Παρακαλούμε όπως μας ενημερώνετε άμεσα και χωρίς καθυστέρηση από πλευράς σας, 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 τρέχουσα οικονομική και περιουσιακή κατάσταση του Δανειολήπτη,

- η τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη, λαμβάνοντας υπόψη σε κάθε περίπτωση το συνολικό ύψος και τη φύση των οφειλών του δανειολήπτη περιλαμβανομένων τυχόν οφειλών του έναντι άλλων ιδρυμάτων ή φορολογικών ή άλλων δημοσίων αρχών ή ασφαλιστικών φορέων,

- το ιστορικό οικονομικής συμπεριφοράς του δανειολήπτη

- Η εκτίμηση της μελλοντικής ικανότητας αποπληρωμής των οφειλών πραγματοποιείται, λαμβάνοντας υποχρεωτικώς υπόψη παράγοντες που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη όπως ενδεικτικά :

- Η προβλεπόμενη ικανότητα αποπληρωμής μέχρι την λήξη της περιόδου ρύθμισης, λαμβάνοντας υπ όψιν το επίπεδο των «εύλογων δαπανών διαβίωσης» και παράγοντες υγείας , κοινωνικούς και οτιδήποτε άλλο (όπως ηλικία, επάγγελμα, οικογενειακή κατάσταση κλπ), που θα μπορούσαν να επηρεάσουν ουσιωδώς την ικανότητα αποπληρωμής σας.

- Η εκτίμηση της εμπορικής αξίας τυχόν εμπράγματης ασφάλειας που έχει παρασχεθεί προς εξασφάλιση του Δανείου.

Η όποια εμπράγματη εξασφάλιση έχει δοθεί ή πιθανόν θα δοθεί στο μέλλον προς εξασφάλιση του δανείου θα εκτιμηθεί στην εμπορική, αντικειμενική ή στην αξία ευχερούς διάθεσης αυτών .

Εφόσον κατά τον έλεγχο της αίτησης προκύψουν παραλείψεις, σφάλματα ή ασάφειες, η Εταιρία μπορεί να ενημερώσει τον Δανειολήπτη στην καρτέλα «Αιτήματα Αναθεώρησης», ώστε ο Δανειολήπτης να προχωρήσει στις απαραίτητες διορθώσεις ή/και στην προσθήκη αρχείων.

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 βασίζεται 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.

Εφόσον έχετε υποβάλει αίτηση στην Πλατφόρμα, η Εταιρία αποστέλλει εντός δύο (2) μηνών από την ημέρα υποβολής της αίτησης μέσω της Πλατφόρμας την αρχική της πρόταση προς εσάς για ρύθμιση των οφειλών σας, τηρώντας το ελάχιστο περιεχόμενο του «Τυποποιημένου Εγγράφου Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης». Η Εταιρία θα συμπεριλαμβάνει τους προτεινόμενους τύπους λύσεων όπως ενδεικτικά αναφέρονται παρακάτω στο κεφ. 5 του παρόντος.

Κατά την υποβολή πρότασης η Εταιρία δύναται να υποβάλλει μια ή περισσότερες εναλλακτικές λύσεις ρύθμισης και, αν καμία εξ αυτών δεν συμφωνηθεί, λύση/εις οριστικής διευθέτησης.

Αφού αξιολογήσετε την αρχική πρόταση που σας προτείνεται, μπορείτε εντός δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών να επιλέξετε εάν θα την αποδεχτείτε ή εάν θα την απορρίψετε, οπότε ολοκληρώνεται η αίτηση στην Πλατφόρμα, ή εάν θα προτείνετε εναλλακτική αντιπρόταση.

Σε περίπτωση που αποδεχτείτε κάποια από τις εναλλακτικές λύσεις που υποβλήθηκαν από την Εταιρία, η επικοινωνία με την Εταιρία συνεχίζεται εξωσυστημικά. Η Εταιρία θα αναρτήσει στην Πλατφόρμα την υλοποιημένη ρύθμιση, όταν υπογραφεί η σχετική σύμβαση.

Αν επιλέξετε να υποβάλετε αντιπρόταση, μπορείτε να περιγράψετε τους τύπους λύσεων που θεωρείτε ευνοϊκότερους ή να παραθέσετε αναλυτικότερα τις οικονομικές σας δυσχέρειες, υποβάλλοντας σχετικά έγγραφα.

Η Εταιρία θα αξιολογήσει την αντιπρότασή σας εντός ενός μήνα από την παραλαβή της και
(α) είτε θα συναινέσει με την αντιπρόταση
(β) είτε θα απαντήσει με γραπτή επικοινωνία ότι την απορρίπτει και ότι παραμένει ενεργή η αρχική της πρόταση, με σχετική τεκμηρίωση
(γ) είτε θα υποβάλει νέα πρόταση, η οποία είναι τελική.

Εάν έχετε υποβάλει αντιπρόταση και η Εταιρία δεν συναινέσει με αυτήν, μπορείτε, εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών, να επιλέξετε μεταξύ αποδοχής ή απόρριψης της τελικής ή της αρχικής πρότασης της Εταιρίας.

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

Έχετε το δικαίωμα να αναζητήσετε συμβουλή από ανεξάρτητο επαγγελματία, ώστε να στηρίξετε την απόφαση σας και να επιλέξετε μια εκ των προτεινόμενων λύσεων, εάν κρίνετε ότι είναι απαραίτητο.

Εάν δεν συμφωνηθεί κοινά αποδεκτή λύση, έχετε το δικαίωμα – να αξιοποιήσετε τους μηχανισμούς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή διαδικασιών διαμεσολάβησης ή διαδικασιών εξωδικαστικής/δικαστικής αναδιάρθρωσης οφειλών, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην εθνική και ενωσιακή νομοθεσία, ή από τα αρμόδια δικαστήρια.

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. Σε κάθε περίπτωση, εφόσον έχετε προβεί σε ένσταση που έγινε δεκτή, η Εταιρία μπορεί, μέσα από το περιβάλλον της Πλατφόρμας, να επαναφέρει την αίτηση στο στάδιο που θα επιλέξει, οπότε και συνεχίζεται η διαδικασία όπως περιγράφεται παραπάνω.

Α.2 Χειρισμός Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη

Εάν 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 Δανειολήπτη για τα εξής:**

- Ότι έχετε ταξινομηθεί ως Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης και ειδικότερα τον 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 υποβάλλετε ένσταση στην Επιτροπή ενστάσεων της Εταιρείας, σύμφωνα με το προβλεπόμενα στο παρόν ενημερωτικό Φυλλάδιο.

Α.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,(και με την υποβολή αίτησης μέσω της Πλατφόρμας, επισυνάπτοντας σχετική Βεβαίωση Ευάλωτου), 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, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό πλαίσιο 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.

Μετά την πλήρη λειτουργία της Πλατφόρμας σύμφωνα με την ΚΥΑ, η διαδικασία των Σταδίων 2 και 4 της ΔΕΚ διεξάγεται αποκλειστικά μέσω αυτής.

Στάδιο 1: Επικοινωνία με τους Δανειολήπτες.

Το επίκεντρο της αρχικής επικοινωνίας είναι συμβουλευτικού χαρακτήρα εστιάζοντας στην διερεύνηση των αιτιών που ανέκυψαν και οδήγησαν σε καθυστερήσεις ή μπορεί να οδηγήσουν σε καθυστερήσεις στην αποπληρωμή των οφειλών σας, με σκοπό την ένταξη σας σε Δ.Ε.Κ. και την διερεύνηση τυχόν εναλλακτικών λύσεων.

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 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 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: Φιλελλήνων 1 και Όθωνος, 105 57, ΑΘΗΝΑ
Τηλέφωνο: 210- 6783437 (*κ. Χρήστος Καψιάνης)*
E-mail: arrearsmanagement@sunshineleases.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, για την ένταξή σας στη ΔΕΚ θα χρειαστεί να εισέλθετε στην Πλατφόρμα σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην ΚΥΑ και τον Οδηγό Χρήσης Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας Κώδικα Δεοντολογίας για να υποβάλετε αίτηση προς την Εταιρία, η οποία περιλαμβάνει τα στοιχεία του τυποποιημένου εντύπου οικονομικής πληροφόρησης,

όπως αυτό ορίζεται στην ΕΠΑΘ 392/31.5.2021, ήτοι οικονομικά και περιουσιακά στοιχεία σας.

Εφόσον έχει προηγηθεί ενημέρωση της Πλατφόρμας από την Εταιρία για την επίδοση της γραπτής ειδοποίησης του Σταδίου 1, θα μπορείτε να ενημερωθείτε από τη σχετική ενότητα για την ύπαρξή της και την ημερομηνία επίδοσής της.

Εν συνεχεία, επιλέγετε εάν συμφωνείτε με την άρση του απορρήτου των τραπεζικών καταθέσεων και του φορολογικού απορρήτου και ενημερώνεστε ότι η Εταιρία ενδέχεται να προχωρήσει σε άντληση δεδομένων οικονομικού χαρακτήρα από την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., στο πλαίσιο αξιολόγησης του αιτήματός σας. Σε περίπτωση που δεν συμφωνήσετε με την άρση απορρήτου, δεν μπορείτε να προχωρήσετε στη δημιουργία αίτησης.

Με την συμπλήρωση της αίτησης στην Πλατφόρμα της αποδίδεται μοναδικός αριθμός ταυτοποίησης και συμπληρώνεται αυτόματα το πεδίο «Ημερομηνία Έναρξης Σταδίου». Παράλληλα, γίνεται διασύνδεση με τα συστήματα της ΑΑΔΕ και αντλούνται οικονομικά, περιουσιακά και στοιχεία μητρώου, τα οποία συνδέονται με την αίτηση ώστε να είναι διαθέσιμα σε περίπτωση που ζητηθούν από την Εταιρία.

Στη συνέχεια, η αίτηση μεταβαίνει στο στάδιο ανασκόπησης από την Εταιρία, το οποίο έχει διάρκεια δύο (2) εργάσιμων ημερών, εντός των οποίων η Εταιρία δύναται να αποφανθεί εάν θα εφαρμόσει τη ΔΕΚ στον συγκεκριμένο Δανειολήπτη ή εάν θα ολοκληρώσει την αίτηση χωρίς να χρειαστεί η αποστολή οικονομικών στοιχείων από τα υπόλοιπα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, όπως αυτά ορίζονται στην ΕΠΑΘ 392/31.5.2021 («Ιδρύματα»). Κατόπιν, η αίτηση μεταβαίνει στο στάδιο συλλογής δεδομένων από τα Ιδρύματα, κατά το οποίο αποστέλλονται οικονομικά στοιχεία στην Πλατφόρμα εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών.

Ο Δανειολήπτης έχει την προβλεπόμενη στον ορισμό του Συνεργάσιμου Δανειολήπτη προθεσμία από την ημερομηνία επίδοσης της γραπτής ειδοποίησης του Σταδίου 1 της ΔΕΚ (εφόσον αυτή έχει αποσταλεί), για την υποβολή της αίτησης προς την Εταιρία.

Ο Δανειολήπτης οφείλει να αναρτά στην Πλατφόρμα όλα τα απαραίτητα έγγραφα προκειμένου η Εταιρία να έχει στη διάθεσή της τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία για να ελέγξει την εγκυρότητα των στοιχείων της αίτησης.

Σημειώνεται ότι σε περίπτωση μη συμμόρφωσης Δανειολήπτη με τις διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας ή δημιουργία αίτησης από Μη Συνεργάσιμο Δανειολήπτη, η Εταιρία μπορεί να ενημερώσει σχετικά την Πλατφόρμα, οπότε η διαδικασία ολοκληρώνεται.

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 της Πλατφόρμας μπορείτε να λάβετε από το **Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας**, τον Οδηγό Χρήσης Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας Κώδικα Δεοντολογίας καθώς και από τη Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα & Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας, τηλεδιάσκεψης ή βιντεοκλήσης).
- 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 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.

Εφόσον κατά τον έλεγχο της αίτησης προκύψουν παραλείψεις, σφάλματα ή ασάφειες, η Εταιρία μπορεί να ενημερώσει τον Δανειολήπτη στην καρτέλα «Αιτήματα

Αναθεώρησης», ώστε ο Δανειολήπτης να προχωρήσει στις απαραίτητες διορθώσεις ή/και στην προσθήκη αρχείων.

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 βασίζεται 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.

Εφόσον έχετε υποβάλει αίτηση στην Πλατφόρμα, η Εταιρία αποστέλλει εντός δύο (2) μηνών από την ημέρα υποβολής της αίτησης μέσω της Πλατφόρμας την αρχική της πρόταση προς εσάς για ρύθμιση των οφειλών σας, τηρώντας το ελάχιστο περιεχόμενο του «Τυποποιημένου Εγγράφου Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης». Η Εταιρία θα συμπεριλαμβάνει τους προτεινόμενους τύπους λύσεων όπως ενδεικτικά αναφέρονται παρακάτω στο κεφ. 5 του παρόντος.

Κατά την υποβολή πρότασης η Εταιρία δύναται να υποβάλλει μια ή περισσότερες εναλλακτικές λύσεις ρύθμισης και, αν καμία εξ αυτών δεν συμφωνηθεί, λύση/εις οριστικής διευθέτησης.

Αφού αξιολογήσετε την αρχική πρόταση που σας προτείνεται, μπορείτε εντός δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών να επιλέξετε εάν θα την αποδεχτείτε ή εάν θα την απορρίψετε, οπότε ολοκληρώνεται η αίτηση στην Πλατφόρμα, ή εάν θα προτείνετε εναλλακτική αντιπρόταση.

Σε περίπτωση που αποδεχτείτε κάποια από τις εναλλακτικές λύσεις που υποβλήθηκαν από την Εταιρία, η επικοινωνία με την Εταιρία συνεχίζεται εξωσυστημικά. Η Εταιρία θα αναρτήσει στην Πλατφόρμα την υλοποιημένη ρύθμιση, όταν υπογραφεί η σχετική σύμβαση.

Αν επιλέξετε να υποβάλετε αντιπρόταση, μπορείτε να περιγράψετε τους τύπους λύσεων που θεωρείτε ευνοϊκότερους ή να παραθέσετε αναλυτικότερα τις οικονομικές σας δυσχέρειες, υποβάλλοντας σχετικά έγγραφα.

Η Εταιρία θα αξιολογήσει την αντιπρότασή σας εντός ενός μήνα από την παραλαβή της και
(α) είτε θα συναινέσει με την αντιπρόταση
(β) είτε θα απαντήσει με γραπτή επικοινωνία ότι την απορρίπτει και ότι παραμένει ενεργή η αρχική της πρόταση, με σχετική τεκμηρίωση
(γ) είτε θα υποβάλει νέα πρόταση, η οποία είναι τελική.

Εάν έχετε υποβάλει αντιπρόταση και η Εταιρία δεν συναινέσει με αυτήν, μπορείτε, εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών, να επιλέξετε μεταξύ αποδοχής ή απόρριψης της τελικής ή της αρχικής πρότασης της Εταιρίας.

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.

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

Εάν δεν συμφωνηθεί κοινά αποδεκτή λύση, έχετε το δικαίωμα να αξιοποιήσετε τους μηχανισμούς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή διαδικασιών διαμεσολάβησης ή διαδικασιών εξωδικαστικής/δικαστικής αναδιάρθρωσης οφειλών, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην εθνική και ενωσιακή νομοθεσία, ή από τα αρμόδια δικαστήρια.

Μετά το χαρακτηρισμό σας **ως Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη**, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο Α.2 του παρόντος και πριν 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. Σε κάθε περίπτωση, εφόσον έχετε προβεί σε ένσταση που έγινε δεκτή, η Εταιρία μπορεί, μέσα από το περιβάλλον της Πλατφόρμας, να επαναφέρει την αίτηση στο στάδιο που θα επιλέξει, οπότε και συνεχίζεται η διαδικασία όπως περιγράφεται παραπάνω.

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 **γραπτώς,** συμπληρώνοντας το Έντυπο Υποβολής Ένστασης, το οποίο μπορείτε να βρείτε αναρτημένο στον ιστότοπο της εταιρείας μας www.sunshineleases.gr/ Ενημέρωση για τον Κώδικα Δεοντολογίας Ν. 4224/2013 ή στα γραφεία μας Φιλελλήνων 1 και Όθωνος, 105 57 - Αθήνα.

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 SUNSHINE LEASES ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ» – Υπ όψιν Επιτροπής Ενστάσεων" στην διεύθυνση (Φιλελλήνων 1 και Όθωνος, 105 57 – ΑΘΗΝΑ) είτε ηλεκτρονικά, στην ηλεκτρονική διεύθυνση: appealscommitee@sunshineleases.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 οποιεσδήποτε 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. **Κάθε Δανειολήπτης έχει το δικαίωμα να προσφύγει στη Διαδικασία αυτή μόνο μία φορά.**

Σύμφωνα με 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 'Η 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:

<u>Τμήμα Ι – Τύποι βραχυπρόθεσμων ρυθμίσεων</u>

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

<u>Τμήμα ΙΙ – Τύποι μακροπρόθεσμων ρυθμίσεων</u>

1. Μείωση επιτοκίου
2. Παράταση διάρκειας αποπληρωμής
3. Διαχωρισμός οφειλής
4. Μερική διαγραφή οφειλής

<u>Τμήμα ΙΙΙ – Λύσεις Οριστικής Διευθέτησης</u>

1. Συναινετική ανάκτηση ή/και πώληση ακινήτου ή εξοπλισμού που αποτελεί αντικείμενο χρηματοδοτικής μίσθωσης (ακινήτου ή εξοπλισμού)
2. Εθελοντική παράδοση ή/και συναινετική εκποίηση ενυπόθηκου ακινήτου

3. Διαγραφή ή ρύθμιση υπόλοιπης οφειλής
4. Συνδυασμός ανωτέρω λύσεων

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)*
- *ΙΝΚΑ/ 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
- Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο

7. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Αναφορικά με την εφαρμογή από την Εταιρεία μας του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων, μπορείτε να ανατρέξετε στην ιστοσελίδα της Εταιρείας μας, www.sunshineleases.gr.