SUNSHINE LEASES M.A.E.

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ ΠΟΥ ΕΝΤΑΣΣΟΝΤΑΙ ΣΕ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΕΥΠΑΘΕΙΣ ΟΜΑΔΕΣ

ΧΡΗΣΙΜΟΣ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΟΣ ΟΔΗΓΟΣ ΠΡΟΣ

ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

SUNSHINE LEASES M.A.E.

ΠΟΥ ΕΝΤΑΣΣΟΝΤΑΙ ΣΕ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΕΥΠΑΘΕΙΣ ΟΜΑΔΕΣ

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

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ....3
2. ΕΙΔΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ....5
Α. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΟΡΑΣΗΣ....5
Β. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΚΟΗΣ....6
Γ. ΝΟΗΤΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ Ή ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΒΑΡΙΑΣ Ή ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΑΣΘΕΝΕΙΑΣ....7
3. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΜΟΙ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΟΠΟΙΟΥΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΝΕΤΑΙ ΙΔΙΑΙΤΕΡΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΥΣΧΕΡΕΙΑ....8
4. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ....9
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ....10
Χρήσιμα Τηλέφωνα Επικοινωνίας και Πληροφορίες....10

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Εταιρία μας με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της, που αποτελεί βασική της αποστολή στην μακροχρόνια επιχειρηματική της δραστηριότητα και προς εναρμόνιση με τις διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας του Νόμου 4224/2013 (εφεξής «Κώδικας Δεοντολογίας») που εκδόθηκε από την Τράπεζα της Ελλάδος (Συνεδρίαση 195/1/29.7.2016 της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων και αναθεωρήθηκε στην Συνεδρίαση 392/31.5.2021 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») έχει διαμορφώσει την παρούσα πολιτική χειρισμού Δανειοληπτών που εντάσσονται σε κοινωνικά ευπαθείς ομάδες, υιοθετώντας τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές.

Συγκεκριμένα, σε περίπτωση που αντιμετωπίζετε κάποιο ειδικό πρόβλημα υγείας που καλύπτεται από την παρούσα Πολιτική, παρακαλούμε όπως μας ενημερώσετε, προφορικά ή εγγράφως, το συντομότερο δυνατό, προσκομίζοντας σχετική βεβαίωση από δημόσιο φορέα για το πρόβλημά σας αυτό. Σε κάθε περίπτωση, παρακαλούμε όπως μας ενημερώσετε αμέσως μόλις παραλάβετε την επιστολή της Εταιρίας μας του Σταδίου 1 και το αργότερο μέχρι την υποβολή από εσάς αίτησης στην Πλατφόρμα για την ένταξή σας στη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων, προκειμένου να προσαρμόσουμε καταλλήλως την επικοινωνία μας μαζί σας.

Επίσης, η Εταιρία μας αποσκοπώντας στην διευκόλυνση της επικοινωνίας μας αναλόγως του ειδικού προβλήματος υγείας που τυχόν αντιμετωπίζετε, θα λάβει υπόψη της κάθε πρόσφορο και νόμιμο μέσο επικοινωνίας που τυχόν υποδειχθεί από εσάς.

Σε περίπτωση που αντιμετωπίζετε κάποιο ειδικό πρόβλημα υγείας που δεν καλύπτεται από την παρούσα Πολιτική, παρακαλούμε μη διστάσετε να επικοινωνήσετε με το Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας της Εταιρίας μας ως κάτωθι:

Μονάδα Διαχείρισης Καθυστερήσεων
Διεύθυνση: Φιλελλήνων 1 και Όθωνος, 105 57, ΑΘΗΝΑ
Τηλέφωνο: 210- 678 3437 (*κ. Χρήστος Καψιάνης)*
E-mail: arrearsmanagement@sunshineleases.gr

2. ΕΙΔΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ

Α. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΟΡΑΣΗΣ

Όταν σας στέλνουμε οποιαδήποτε έγγραφη επικοινωνία στο πλαίσιο της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων, μπορούμε να σας την αποστείλουμε και σε μορφή πιο προσιτή σε εσάς, όπως, ενδεικτικά, με μεγαλύτερη γραμματοσειρά ή εκτυπωμένη σε έγχρωμο χαρτί, ώστε να είναι πιο εύκολη για ανάγνωση από εσάς.

Για την συμπλήρωση των εντύπων της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων μπορούμε να σας παράσχουμε μεγεθυντικούς φακούς, εφόσον το ζητήσετε.

Σε περίπτωση που παραλάβετε κάποια επιστολή ή έντυπο της Εταιρίας μας που δεν είναι σε μορφή που σας επιτρέπει την ανάγνωσή του, μπορείτε να το επιστρέψετε και να μας υποδείξετε άλλη μορφή που είναι πλέον κατάλληλη για εσάς, οπότε θα καταβάλουμε κάθε προσπάθεια να σας το αποστείλουμε στη μορφή που σας εξυπηρετεί το συντομότερο δυνατό.

Β. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΚΟΗΣ

Σε περίπτωση που αντιμετωπίζετε προβλήματα ακοής, όλη η επικοινωνία της Εταιρίας μας που αφορά την Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων, μπορεί να λάβει χώρα και ηλεκτρονικά στην διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που θα μας δηλώσετε ή να μας υποδείξετε άλλη μορφή που είναι πλέον κατάλληλη για εσάς, οπότε θα καταβάλουμε κάθε προσπάθεια να σας αποστείλουμε την απαιτούμενη επικοινωνία στη μορφή που σας εξυπηρετεί το συντομότερο δυνατό.

Γ. ΝΟΗΤΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ Ή ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΒΑΡΙΑΣ Ή ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΑΣΘΕΝΕΙΑΣ

Σε περίπτωση που αντιμετωπίζετε νοητικά προβλήματα ή προβλήματα βαριάς ή μακροχρόνιας ασθένειας, η Εταιρία μας θα είναι σε συνεχή τηλεφωνική επικοινωνία μαζί σας, προκειμένου να διευκολύνει την επικοινωνία μας σε όλα τα στάδια της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων και θα παρέχει παρατάσεις στις προβλεπόμενες προθεσμίας, εφόσον αυτό κρίνεται απολύτως απαραίτητο. Επίσης, αρμόδιοι λειτουργοί της Εταιρίας μας θα είναι διαθέσιμοι προς συνάντηση μαζί σας στα γραφεία μας για την παροχή συνδρομής επί των ζητημάτων που τυχόν αντιμετωπίσετε κατά την Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων.

Επίσης, σε περίπτωση που έχει οριστεί δικαστικός συμπαραστάτης για εσάς και με την προσκόμιση της σχετικής δικαστικής απόφασης, η Εταιρία μας θα αποστέλλει σε αυτόν την απαιτούμενη επικοινωνία της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων.

3. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΜΟΙ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΟΠΟΙΟΥΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΝΕΤΑΙ ΙΔΙΑΙΤΕΡΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΥΣΧΕΡΕΙΑ

Σε περίπτωση που βρίσκεστε σε ιδιαίτερη οικονομική δυσχέρεια, όπως αυτή θα προκύπτει από τα οικονομικά στοιχεία που θα μας προσκομίσετε, ήτοι έχετε εισόδημα μικρότερο από το ελάχιστο επίπεδο των Ευλόγων Δαπανών Διαβίωσης σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, η Εταιρία μας θα σας προτείνει:

α) λύση μακροχρόνιας ρύθμισης, στην οποία λαμβάνονται υπόψη όλοι οι προφανείς παράγοντες που μπορεί ευλόγως να επηρεάσουν την ικανότητα αποπληρωμής σας (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 σας και ιδίως αν παράλληλα με την οικονομική σας δυσχέρεια συντρέχουν προβλήματα υγείας.

4. 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.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Χρήσιμα Τηλέφωνα Επικοινωνίας και Πληροφορίες

Εταιρία

Ιστοσελίδα: http://www.sunshineleases.gr

Τηλέφωνο: 210- 67 83 010

E-mail: info@sunshineleases.gr

Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας της Εταιρίας

Μονάδα Διαχείρισης Καθυστερήσεων

Τηλέφωνο: 210- 678 3437 (*κ. Χρήστος Καψιάνης)*

E-mail: arrearsmanagement@sunshineleases.gr