

Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς τους Δανειολήπτες με Οικονομικές Δυσχέρειες Κώδικας Δεοντολογίας Ν. 4224/2013

1. Τι είναι ο Κώδικας Δεοντολογίας;

Ο Κώδικας Δεοντολογίας θεσπίστηκε από την Τράπεζα της Ελλάδος βάσει του Νόμου 4224/2013 και αναθεωρήθηκε με την υπ' αριθ. 392/31.5.2021 Απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων. Σκοπός του Κώδικα Δεοντολογίας είναι η έγκαιρη εξεύρεση λύσεων ρύθμισης των δανείων που παρουσιάζουν καθυστέρηση ως προς την αποπληρωμή τους λόγω οικονομικών δυσχερειών των δανειοληπτών.

Σε συμμόρφωση με τον Κώδικα Δεοντολογίας, η «Santander Consumer Finance S.A., Ελληνικό Υποκατάστημα» (**η Τράπεζα**) υιοθετεί αρχές και διαδικασίες που ευνοούν τη συνεργασία μεταξύ Τράπεζας και δανειολήπτη προκειμένου να επιλεγεί η κατάλληλη ρύθμιση και να αποφευχθεί η καταγγελία της σύμβασης πίστωσης.

2. Ποιους αφορά ο Κώδικας Δεοντολογίας και ποιοι εξαιρούνται;

Η Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (**ΔΕΚ**) που έχει θεσπίσει η Τράπεζα βάσει του Κώδικα Δεοντολογίας εφαρμόζεται σε:

- ✓ **Φυσικά Πρόσωπα** (ιδιώτες/ελεύθερους επαγγελματίες/ατομικές επιχειρήσεις) που έχουν λάβει πίστωση/δάνειο από την Τράπεζα, συμπεριλαμβανομένων των συνοφειλετών και εγγυητών.
- ✓ **Νομικά Πρόσωπα** – επιχειρήσεις των οποίων ο ετήσιος κύκλος εργασιών κατά τα τελευταία τρία (3) φορολογικά έτη δεν υπερέβη κατά μέσο όρο το ποσό του € 1.000.000 (**«πολύ μικρές επιχειρήσεις»**).

Εξαιρούνται:

α) Απαιτήσεις από συμβάσεις που έχουν καταγγελθεί πριν από την 1.1.2015.

β) Απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη που δεν υπερβαίνουν ως συνολικό άθροισμα των οφειλών του δανειολήπτη προς την Τράπεζα το ποσό των € 1.000, σε περίπτωση δανειοληπτών φυσικών προσώπων ή το ποσό των € 5.000, σε περίπτωση δανειοληπτών νομικών προσώπων – πολύ μικρών επιχειρήσεων.

γ) Απαιτήσεις έναντι νομικού προσώπου που δεν αποτελεί «πολύ μικρή επιχείρηση» (δηλαδή επιχειρήσεις των οποίων ο ετήσιος κύκλος εργασιών κατά τα τελευταία 3 φορολογικά έτη υπερβαίνει κατά μέσο όρο το ποσό του € 1.000.000).

Η Τράπεζα δεν υποχρεούται να εκκινήσει τη ΔΕΚ ή δύναται να αναστείλει ή αναστέλλει την ήδη εκκινήθεισα ΔΕΚ, στις ακόλουθες περιπτώσεις:

α) Ο δανειολήπτης έχει υποβάλει αίτηση για εξωδικαστική ρύθμιση οφειλής σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 8 του Ν. 4738/2020 ή η Τράπεζα έχει κοινοποιήσει στο δανειολήπτη πρόσκληση για εξωδικαστική αναδιάρθρωση οφειλής σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 8 του Ν. 4738/2020 και για το χρονικό διάστημα έως την περάτωση της διαδικασίας ως άκαρπης για οποιοδήποτε λόγο.

- β)** Ο δανειολήπτης έχει υπογράψει σύμβαση αναδιάρθρωσης οφειλών, η οποία δεν τελεί υπό την αίρεση συναίνεσης του Δημοσίου ή Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης, και η Τράπεζα δεσμεύεται από την παραπάνω σύμβαση δυνάμει του άρθρου 5 παρ. 2 του Ν. 4738/2020.
- γ)** Ο δανειολήπτης ή η Τράπεζα ή άλλος πιστωτής έχει υποβάλει αίτηση για επικύρωση συμφωνίας εξυγίανσης του δανειολήπτη και εφόσον επικυρωθεί ή συναφθεί τέτοια συμφωνία σύμφωνα με το άρθρο 41 του Ν. 4738/2020 ή την παρ. 5 του άρθρου 103 του Ν. 3588/2007, η οποία είναι δεσμευτική για την Τράπεζα.
- δ)** Ο δανειολήπτης ή η Τράπεζα ή άλλος πιστωτής έχει υποβάλει αίτηση για κήρυξη του δανειολήπτη σε πτώχευση και για το χρονικό διάστημα έως την τυχόν απόρριψή της.
- ε)** Ο δανειολήπτης έχει υποβάλει αίτηση για υπαγωγή σε διαδικασία του Ν. 3588/2007 ή του Ν. 3869/2010 ή του Ν. 4605/2019 ή του Ν. 4469/2017, η οποία εκκρεμεί, ή εκκρεμεί η έκδοση δικαστικής απόφασης ή εκκρεμεί η ίδια η διαδικασία, ή ο δανειολήπτης έχει υπαχθεί στη διαδικασία του άρθρου 68 του ν. 4307/2014, η οποία εκκρεμεί.
- στ)** Συντρέχει η περίπτωση ε) της παρ. 3 του άρθρου 7 του Ν. 4738/2020.
- ζ)** Ο δανειολήπτης είναι νομικό πρόσωπο και έχει τεθεί σε εκκαθάριση.
- η)** Τρίτοι πιστωτές έχουν κινήσει δικαστικές ενέργειες για την εξασφάλιση των χρεών του δανειολήπτη προς αυτούς.
- θ)** Σε κάθε άλλη περίπτωση που προβλέπεται ή τυχόν προβλεφθεί ειδικά στο Νόμο.

3. Ποιος θεωρείται Συνεργάσιμος Δανειολήπτης;

Σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας, «Συνεργάσιμος Δανειολήπτης» έναντι της Τράπεζας χαρακτηρίζεται ο δανειολήπτης που:

- α)** παρέχει **πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας** (π.χ. αριθμούς σταθερού/κινητού τηλεφώνου, ηλεκτρονική διεύθυνση, διεύθυνση κατοικίας και εργασίας),
- β)** είναι **διαθέσιμος σε επικοινωνία** και ανταποκρίνεται με ειλικρίνεια και σαφήνεια, σε κλήσεις και επιστολές, αυτοπροσώπως είτε διά του αντικλήτου του, με κάθε πρόσφορο τρόπο, εντός 15 εργάσιμων ημερών,
- γ)** προβαίνει αυτοπροσώπως είτε διά του αντικλήτου του σε **πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών**, αναφορικά με την **τρέχουσα οικονομική του κατάσταση** εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα μεταβολής της ή από την ημέρα που ζητούνται ανάλογες πληροφορίες από την Τράπεζα,
- δ)** προβαίνει αυτοπροσώπως είτε μέσω του αντικλήτου του σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών, οι οποίες θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στην **μελλοντική οικονομική του κατάσταση**, εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα περιέλθουν σε γνώση του (π.χ. πλήρωση προϋποθέσεων λήψης επιδόματος, εμφάνιση νέων περιουσιακών στοιχείων που θα περιέλθουν στην κυριότητά του, όπως κληρονομιά, απώλεια κυριότητας περιουσιακών στοιχείων, ανακοινώσεις απόλυσης, καταγγελίες μισθώσεων, εξαγορά ασφαλιστικών προϊόντων, κέρδη οποιασδήποτε μορφής κ.λπ.) και
- ε)** **συναινεί σε διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης ρύθμισης**, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας.

4. Τι είναι οι «εύλογες δαπάνες διαβίωσης»;

Εφόσον είστε Φυσικό Πρόσωπο, κατά την αξιολόγηση των οικονομικών σας στοιχείων και της δυνατότητας αποπληρωμής, η Τράπεζα λαμβάνει υπόψη, μεταξύ άλλων, και το επίπεδο των «εύλογων δαπανών διαβίωσης».

Ο υπολογισμός των «εύλογων δαπανών διαβίωσης» έγινε από εμπειρογνώμονες του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης & του Υπουργείου Οικονομικών και στηρίζεται στα στοιχεία της στατιστικής Έρευνας Οικογενειακών Προϋπολογισμών (Ε.Ο.Π.), που διενεργείται κάθε χρόνο από την Ελληνική Στατιστική Αρχή. Η έρευνα αυτή συγκεντρώνει αναλυτικές πληροφορίες από αντιπροσωπευτικό δείγμα νοικοκυριών της χώρας, ανεξάρτητα από το αν έχουν δάνειο ή όχι, σχετικά με τις δαπάνες διαβίωσής τους.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον προσδιορισμό των «εύλογων δαπανών διαβίωσης» είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους του Υπουργείου Οικονομικών στην ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση: www.keyd.gov.gr/orismoi_synergasimosdan-2/.

5. Τι είναι η Ψηφιακή Πλατφόρμα του Κώδικα Δεοντολογίας

Βάσει του άρθρου 39 του Ν. 4818/2021, η ψηφιακή πλατφόρμα του Κώδικα Δεοντολογίας (**η Πλατφόρμα**) αναπτύσσεται από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.) σε συνεργασία με την Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.) και είναι προσβάσιμη μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr-ΕΨΠ).

Η διαδικασία των Σταδίων 2 και 4 της ΔΕΚ, όπως αυτά περιγράφονται παρακάτω, θα διεξάγονται αποκλειστικά μέσω της Πλατφόρμας. Η είσοδος στην Πλατφόρμα πραγματοποιείται με τη χρήση των προσωπικών κωδικών Taxisnet. Η υποβολή της αίτησης μέσω της Πλατφόρμας συνεπάγεται άδεια του φυσικού ή νομικού προσώπου προς την Τράπεζα, για πρόσβαση, επεξεργασία και διασταύρωση των δεδομένων του Σταδίου 2, καθώς και άλλων δεδομένων που βρίσκονται στην κατοχή του ιδρύματος ή που αυτό αντλεί από άλλες πηγές σύμφωνα με το Στάδιο 2, για τους σκοπούς συγκέντρωσης των στοιχείων που προβλέπονται στο Στάδιο αυτό. Επίσης, συνεπάγεται αυτοδίκαια την άρση του απορρήτου των τραπεζικών καταθέσεων του άρθρου 1 του Ν.Δ. 1059/1971 και του φορολογικού απορρήτου του άρθρου 17 του Ν. 4174/2013 για τον αιτούντα, μόνον για τον σκοπό της συγκέντρωσης των δεδομένων του Σταδίου 2. Οι τεχνικές λεπτομέρειες που αποτελούν τις λειτουργικές προδιαγραφές της Πλατφόρμας έχουν καθοριστεί με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομικών, Ψηφιακής Διακυβέρνησης και του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος (ΦΕΚ Β' 5909/10.10.2023).

Μπορείτε να βρείτε τον Οδηγό Χρήσης της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του Κώδικα Δεοντολογίας στον διαδικτυακό τόπο της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (ΕΓΔΙΧ), <http://www.keyd.gov.gr/kodikas-deontologias/> και [εδώ](#).

6. Ποια είναι η Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (ΔΕΚ);

Σε περίπτωση που παρατηρείται καθυστέρηση ως προς την αποπληρωμή των οφειλών σας, η Τράπεζα θα εκκινήσει τη ΔΕΚ, η οποία αποτελείται από τα ακόλουθα στάδια:

Στάδιο 1: Επικοινωνία με δανειολήπτη

Τηλεφωνική επικοινωνία: Σε περίπτωση που παρατηρείται καθυστέρηση ως προς την μερική ή ολική αποπληρωμή των οφειλών σας, η Τράπεζα επικοινωνεί τηλεφωνικά μαζί σας προκειμένου να διερευνήσει τη δυνατότητα εξόφλησης των ληξιπρόθεσμων οφειλών σε σύντομο χρονικό διάστημα και να συζητήσει μαζί σας τυχόν εναλλακτικές λύσεις. Η επικοινωνία πραγματοποιείται σύμφωνα με τις νόμιμες προϋποθέσεις, είτε μέσω εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων της Τράπεζας είτε μέσω των συνεργαζόμενων Εταιρειών Ενημέρωσης Οφειλετών του Ν. 3758/2009, ή των συνεργαζόμενων Εταιρειών Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις του Ν. 4354/2015, οι οποίες ενεργούν για λογαριασμό της Τράπεζας.

Έγγραφη Επικοινωνία: Σε περίπτωση που η καθυστέρηση καταβολής υπερβεί τις τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες, η Τράπεζα σας αποστέλλει ειδοποίηση (με συστημένη επιστολή ή courier) με την οποία σας ενημερώνει για τις ληξιπρόθεσμες οφειλές σας και για την ένταξή σας στη ΔΕΚ. Μέσω της παραπάνω επιστολής ενημερώνεστε επίσης για την υποχρέωσή σας να υποβάλλετε αίτηση υπαγωγής στη ΔΕΚ απευθυνόμενη στην Τράπεζα μέσω της Πλατφόρμας του Κώδικα Δεοντολογίας και να παράσχετε πληροφορίες αναφορικά με την οικονομική σας κατάσταση συμπληρώνοντας τα ανάλογα πεδία και υποβάλλοντάς τα στην Τράπεζα μαζί με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά μέσα σε δεκαπέντε (15) ημερολογιακές ημέρες από την παραλαβή της επιστολής.

Στάδιο 2: Συγκέντρωση οικονομικών στοιχείων και άλλων πληροφοριών

Σε αυτό το στάδιο, θα πρέπει να εισέλθετε στην Πλατφόρμα (<https://www.gov.gr/ipiresies/periousia-kai-phorologia/diakheirise-opheilon/kodikas-deontologias>) χρησιμοποιώντας τους προσωπικούς σας κωδικούς στο taxisnet και στη συνέχεια να υποβάλλετε την αίτηση προς την Τράπεζα, ακολουθώντας τα βήματα και τις οδηγίες της Πλατφόρμας.

Η αίτηση αυτή περιλαμβάνει τα στοιχεία της «**Τυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασης**» (Τ.Ο.Κ.) εφόσον είστε **φυσικό πρόσωπο** ή του «**Τυποποιημένου Εντύπου Οικονομικής Πληροφόρησης**» εφόσον είστε **νομικό πρόσωπο**. Η παραπάνω αίτηση θα πρέπει να συνοδεύεται από τα απαραίτητα δικαιολογητικά.

Στη συνέχεια, η Τράπεζα αντλεί μέσω της Πλατφόρμας την αίτησή σας καθώς και τις ανωτέρω πληροφορίες και τα δικαιολογητικά που υποβάλλονται από μέρους σας, ώστε να προβεί στην αξιολόγηση της αίτησής σας.

Σε περίπτωση που χρειάζεστε διευκρινίσεις ως προς τη συμπλήρωση της αίτησης ή την επισύναψη των δικαιολογητικών ή έχετε οποιαδήποτε απορία σχετικά με τη ΔΕΚ, μπορείτε να επικοινωνήσετε με εκπροσώπους της Τράπεζας είτε τηλεφωνικά στο 212 2220002 είτε μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας στην ηλεκτρονική διεύθυνση dek@santanderconsumer.com. Όλα τα παραπάνω σημεία ορίζονται ως «**Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας**» στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας.

Στάδιο 3: Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων

Σε αυτό το στάδιο η Τράπεζα προβαίνει σε αξιολόγηση της οικονομικής σας κατάστασης βάσει των στοιχείων και δικαιολογητικών που εσείς υποβάλατε μέσω της Πλατφόρμας αλλά και των δεδομένων και στοιχείων οικονομικής συμπεριφοράς που συλλέγονται από τα αρχεία της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ. Προκειμένου να εκτιμηθεί η μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής των οφειλών σας και να σας προταθεί μία κατάλληλη και βιώσιμη ρύθμιση, λαμβάνονται υπόψη, εφόσον είστε φυσικό πρόσωπο, ποικίλοι παράγοντες που ενδέχεται να συντρέχουν στο πρόσωπό σας και δύναται να επηρεάσουν την ικανότητα αποπληρωμής σας, όπως ενδεικτικά ηλικία, επάγγελμα, οικογενειακή κατάσταση, υγεία, καθώς και το ελάχιστο επίπεδο των «εύλογων δαπανών διαβίωσης» (βλ. παραπάνω για ορισμό).

Η Τράπεζα έχει τη δυνατότητα να ζητά και περαιτέρω πληροφορίες ή δικαιολογητικά έγγραφα αν κρίνεται αναγκαίο για την πληρέστερη αξιολόγηση της οικονομικής σας κατάστασης. Σε αυτή την περίπτωση θα λάβετε ενημέρωση μέσω της Πλατφόρμας τόσο για τα επιπρόσθετα στοιχεία που τυχόν ζητηθούν όσο και για την προθεσμία υποβολής τους.

Στάδιο 4: Πρόταση κατάλληλης λύσης

Σε συνέχεια της αξιολόγησης και μέσα σε χρονικό διάστημα δύο (2) μηνών από την υποβολή της αίτησης, η Τράπεζα, θα αποστείλει μέσω της Πλατφόρμας την αρχική πρότασή της για ρύθμιση των οφειλών σας, η οποία μπορεί να περιέχει μια ή περισσότερες λύσεις ρύθμισης που κρίθηκαν κατάλληλες για την περίπτωσή σας, τηρώντας το ελάχιστο περιεχόμενο του **«Τυποποιημένου Εγγράφου Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης»**. Η προτεινόμενη λύση δύναται να εμπεριέχει βραχυπρόθεσμη ή μακροπρόθεσμη ρύθμιση ή λύση οριστικής διευθέτησης.

Μέσα σε δεκαπέντε (15) εργάσιμες ημέρες από την παραλαβή της παραπάνω ενημέρωσης, πρέπει να προβείτε σε μία από τις ακόλουθες ενέργειες:

- α)** να συναινέσετε σε μία από τις προτεινόμενες λύσεις ρύθμισης, ή
- β)** να αντιπροτείνετε γραπτώς μέσω της Πλατφόρμας μία εναλλακτική λύση, ζητώντας αν το επιθυμείτε τη διαμεσολάβηση τρίτου φορέα, ή
- γ)** να δηλώσετε γραπτώς μέσω της Πλατφόρμας ότι αρνείστε να συναινέσετε σε οποιαδήποτε από τις προταθείσες λύσεις.

Σε περίπτωση που δεν προβείτε εγκαίρως σε μία από τις ανωτέρω ενέργειες, η Τράπεζα οφείλει να σας χαρακτηρίσει ως **«Μη Συνεργάσιμο Δανειολήπτη»**. Σε κάθε δε περίπτωση που η εξεύρεση λύσης δεν καταστεί δυνατή, η Τράπεζα δύναται να προβαίνει σε όλες τις νόμιμες ενέργειες για την ικανοποίηση των απαιτήσεών της.

Στάδιο 5: Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων (Δ.Δ.Ε.)

Σε περίπτωση που χαρακτηριστείτε ως «Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης», θα λάβετε σχετική ενημερωτική επιστολή από την Τράπεζα. **Εντός τριάντα (30) ημερολογιακών**

ημερών από την παραλαβή της επιστολής, έχετε το δικαίωμα να υποβάλετε εγγράφως ένσταση αναφορικά με τη διαδικασία που ακολουθήθηκε από την Τράπεζα και οδήγησε στον παραπάνω χαρακτηρισμό. Η δυνατότητα υποβολής ένστασης παρέχεται μόνο μία φορά μετά την εφαρμογή της ΔΕΚ για κάθε οφειλή. Η ένσταση δεν δύναται να αφορά το περιεχόμενο των προτεινόμενων λύσεων. Για την υποβολή της ένστασης μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το τυποποιημένο Έντυπο Ενστάσεων της Τράπεζας, το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (www.santanderconsumer.gr).

Η ένσταση που τυχόν υποβάλλετε θα εξετασθεί από την Επιτροπή Ενστάσεων της Τράπεζας και θα ενημερωθείτε για το αποτέλεσμα αυτής εντός δύο (2) μηνών από την υποβολή της ένστασης και των τυχόν απαιτούμενων δικαιολογητικών.

7. Ποιες είναι οι συνέπειες του χαρακτηρισμού ως «Μη Συνεργάσιμου Δανειολήπτη»;

Σε περίπτωση που χαρακτηριστείτε ως «Μη Συνεργάσιμος Δανειολήπτης» και εφόσον εξακολουθείτε να έχετε ληξιπρόθεσμες οφειλές προς την Τράπεζα, ενδέχεται να επέλθουν οι ακόλουθες συνέπειες:

- α) καταγγελία της σύμβασης που έχετε με την Τράπεζα,
- β) δικαστικές ενέργειες σε βάρος σας για την αναγκαστική είσπραξη των οφειλών σας (π.χ. έκδοση διαταγής πληρωμής, λήψη ασφαλιστικών μέτρων),
- γ) κατάσχεση κινητής ή ακίνητης περιουσίας σας και ρευστοποίηση αυτής,
- δ) ενδεχόμενος αποκλεισμός από ειδικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας.

8. Διαβιβάζονται τα δεδομένα μου σε άλλους φορείς κατά τη διάρκεια της ΔΕΚ;

Σε κάθε περίπτωση ύπαρξης ληξιπρόθεσμων οφειλών, η Τράπεζα οφείλει να διαβιβάζει τα στοιχεία που σχετίζονται με τις καθυστερούμενες καταβολές στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., της οποίας σκοπός είναι η τήρηση διατραπεζικού αρχείου δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς στο πλαίσιο της προστασίας της εμπορικής πίστης και της εξυγίανσης των οικονομικών συναλλαγών. Η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. είναι υπεύθυνος επεξεργασία των δεδομένων που τηρεί (Αλαμάνας 1, 15125, Μαρούσι, 2103676700) και μπορείτε να επισκεφτείτε την ιστοσελίδα της (www.tiresias.gr) για περισσότερες πληροφορίες.

9. Σε ποιους φορείς μπορεί να απευθυνθεί ο Δανειολήπτης για την παροχή συνδρομής;

Εάν αναζητείτε συμβουλευτική συνδρομή σχετικά με την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας, μπορείτε να απευθυνθείτε, πέρα από τα Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας της Τράπεζας, στα Γραφεία και τα Κέντρα Ενημέρωσης και Υποστήριξης Δανειοληπτών της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.) ή στην αντίστοιχη ιστοσελίδα (www.keyd.gov.gr) ή και σε λοιπούς εξουσιοδοτημένους φορείς, όπως στο Συνήγορο του Καταναλωτή (Λ. Αλεξάνδρας 144, ΤΚ 11471, Αθήνα, τηλ. 210 6460862, ηλεκτρονική διεύθυνση www.synigoroskatanaloti.gr).