

ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Με τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013, όπως ισχύει, θεσπίζονται οι γενικές αρχές συμπεριφοράς και υιοθετούνται βέλτιστες πρακτικές, οι οποίες έχουν ως στόχο την ενίσχυση του κλίματος εμπιστοσύνης, την αμοιβαία δέσμευση και την ανταλλαγή της αναγκαίας πληροφόρησης μεταξύ δανειολήπτη και ιδρύματος, 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.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας εφαρμόζεται σε περιπτώσεις φυσικών προσώπων και πολύ μικρών επιχειρήσεων (μέσος ετήσιος κύκλος εργασιών τελευταίας τριετίας έως 1.000.000 ευρώ), που διατηρούν οφειλές σε καθυστέρηση ή παρουσιάζουν ενδείξεις πιθανής καθυστέρησης.

Για τους σκοπούς του Κώδικα, κάθε διάταξη που εφαρμόζεται επί δανειολήπτη με οφειλές σε καθυστέρηση, νοείται ότι εφαρμόζεται, αντιστοίχως, και επί του/των εγγυητή/-ών.

Από την εφαρμογή της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.) του Τρίτου Κεφαλαίου του Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4224/2013 εξαιρούνται:

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

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 το ίδρυμα 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 το ίδρυμα.

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

Το ίδρυμα δεν υποχρεούται να εκκινήσει ή δύναται να αναστείλει ή αναστέλλει, ως νόμος ορίζει, την ήδη εκκινήθεισα Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.):

(α) Όταν ο δανειολήπτης έχει υποβάλει αίτηση για εξωδικαστική ρύθμιση οφειλής σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 8 του ν. 4738/2020 ή όταν το

ίδρυμα έχει κοινοποιήσει στον οφειλέτη πρόσκληση για εξωδικαστική αναδιάρθρωση οφειλής σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 8 του 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 το ίδρυμα είναι καταλαμβανόμενος πιστωτής ή παράγονται για το ίδρυμα αποτελέσματα δυνάμει της παρ. 2 του άρθρου 5 του ν. 4738/2020.

(γ) Όταν ο δανειολήπτης ή το ίδρυμα ή άλλος πιστωτής έχει υποβάλει αίτηση για επικύρωση συμφωνίας εξυγίανσης του δανειολήπτη και εφόσον επικυρωθεί ή συναφθεί σύμφωνα με το άρθρο 41 του ν. 4738/2020 ή την παρ. 5 του άρθρου 103 του ν. 3588/2007, ως η παρ. 1.α) του άρθρου 265 του ν. 4738/2020 ορίζει, και είναι δεσμευτική για το ίδρυμα.

(δ) Όταν ο δανειολήπτης ή το ίδρυμα ή άλλος πιστωτής έχει υποβάλει αίτηση για κήρυξη του δανειολήπτη σε πτώχευση και για το χρονικό διάστημα έως την τυχόν απόρριψή της.

(ε) Όταν 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 η ίδια η διαδικασία, ή όταν ο οφειλέτης έχει υπαχθεί στη διαδικασία του άρθρου 68 του ν. 4307/2014, η οποία εκκρεμεί.

(στ) Όταν συντρέχει η περίπτωση ε) της παρ. 3 του άρθρου 7 του ν. 4738/2020.

(ζ) Όταν ο δανειολήπτης-νομικό πρόσωπο έχει τεθεί σε εκκαθάριση.

(η) Απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη, κατά του οποίου τρίτοι πιστωτές έχουν κινήσει δικαστικές ενέργειες για την εξασφάλιση προς αυτούς χρεών.

Το ίδρυμα υποχρεούται να εντάξει στο Στάδιο 3 της Δ.Ε.Κ δανειολήπτη, εφόσον αυτός προσέλθει και υποβάλει με δική του πρωτοβουλία την απαιτούμενη, κατά τον Κώδικα, πληροφόρηση για την αξιολόγηση της ικανότητας αποπληρωμής των οφειλών του, εκτός εάν συντρέχει μία εκ των παραπάνω περιπτώσεων της Ενότητας Γ.2. Κάθε ίδρυμα προβάλλει στην οικεία για την εφαρμογή του Κώδικα ιστοσελίδα του το δικαίωμα αυτό του δανειολήπτη, καθώς και τους ως άνω περιορισμούς.

Σε περίπτωση επανεκκίνησης της Δ.Ε.Κ. μετά από αναστολή της σύμφωνα με την ενότητα Γ.2 του Κώδικα, η Δ.Ε.Κ. 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.

Μετά την για οποιοδήποτε λόγο περάτωση της διαδικασίας εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών ως άκαρπης, το ίδρυμα εκκινεί τη ΔΕΚ ή την συνεχίζει από το στάδιο στο οποίο βρισκόταν πριν την αναστολή της:

(α) είτε κατόπιν δικών του ενεργειών

(β) είτε κατόπιν υποβολής αίτησης του οφειλέτη, ως νόμος ορίζει.

Εάν έχει διενεργηθεί από το ίδρυμα αξιολόγηση της μακροπρόθεσμης βιωσιμότητας της λύσης κατά τα προβλεπόμενα στο Κεφάλαιο Ε.1 της ΠΕΕ 175/2/29.7.2020 «Υιοθέτηση των κατευθυντήριων γραμμών της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών σχετικά με τη διαχείριση μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων και υπό ρύθμιση ανοιγμάτων (EBA/GL/2018/06) – Κατάργηση της Πράξης Εκτελεστικής Επιτροπής 42/30.5.2014 «Πλαίσιο εποπτικών υποχρεώσεων για τη διαχείριση των ανοιγμάτων σε καθυστέρηση και των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων» (ΦΕΚ Β' 1582)» (ΦΕΚ Β' 3550), το στάδιο αυτό δεν επαναλαμβάνεται.

1. ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΦΥΛΛΑΔΙΟ ΠΡΟΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ ΜΕ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΥΣΧΕΡΕΙΕΣ

Η Hipoges Ελλάς διαθέτει «Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς τους Δανειολήπτες με οικονομικές δυσχέρειες» που περιλαμβάνει τα εξής:

Α) Έννοια του συνεργάσιμου δανειολήπτη και των εύλογων δαπανών διαβίωσης

Σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας, ένας δανειολήπτης είναι συνεργάσιμος έναντι των δανειστών του όταν:

(α) παρέχει πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας στους δανειστές ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό τους (π.χ. 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 με τον δανειστή ή με όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό αυτού και ανταποκρίνεται με ειλικρίνεια και σαφήνεια, σε κλήσεις και επιστολές του δανειστή ή όποιου ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του, 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 προς το δανειστή ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του, αναφορικά με την τρέχουσα οικονομική του κατάσταση, εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα μεταβολής της ή εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα ζητηθούν ανάλογες πληροφορίες από το δανειστή ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του,

(δ) προβαίνει αυτοπροσώπως είτε διά του αντικλήτου του, σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών, προς το δανειστή ή όποιον ενεργεί για λογαριασμό του, 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 (κληρονομιά κλπ), απώλεια κυριότητας περιουσιακών στοιχείων, ανακοινώσεις απόλυσης, καταγγελίες μισθώσεων, εξαγορά ασφαλιστικών προϊόντων, κέρδη οποιασδήποτε μορφής κλπ), και

(ε) συναινεί σε διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης αναδιάρθρωσης με το δανειστή ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4224/2014, όπως ισχύει.

Κάθε δανειολήπτης δικαιούται να ζητήσει την ένταξή του στην Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.) σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013, όπως ισχύει.

Η μη τήρηση των παραπάνω μπορεί να οδηγήσει στο χαρακτηρισμό του δανειολήπτη ως μη συνεργάσιμου με νομικές συνέπειες και επιπτώσεις.

A) ΕΥΛΟΓΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ ΔΙΑΒΙΩΣΗΣ

Κατά την αξιολόγηση από την Hipoges Ελλάς των οικονομικών στοιχείων του δανειολήπτη, λαμβάνεται υπόψη σύμφωνα με τον Κώδικα, μεταξύ άλλων πηγών πληροφόρησης, και το επίπεδο των «εύλογων δαπανών διαβίωσης» του δανειολήπτη, εφόσον είναι φυσικό πρόσωπο.

Οι πιο βασικές δαπάνες για τη διαβίωση του νοικοκυριού **περιλαμβάνονται στην 1η ομάδα των εύλογων δαπανών διαβίωσης**, όπως αυτή καθορίζεται με βάση την επίσημη μεθοδολογία προσδιορισμού τους και είναι οι εξής:

- οι δαπάνες διατροφής

- οι δαπάνες ένδυσης και υπόδησης
- οι δαπάνες που σχετίζονται με την κατοικία, τα έξοδα κίνησης, συντήρησης και επισκευής μεταφορικών μέσων
- οι δαπάνες χρήσης αστικών και υπεραστικών μέσων μαζικής μεταφοράς
- οι δαπάνες που σχετίζονται με την επισκευή και τη συντήρηση των διαρκών αγαθών οικιακής χρήσης, τα αγαθά για τη συνήθη οικιακή κατανάλωση
- οι δαπάνες σχετικά με την ενημέρωση και τη μόρφωση
- οι δαπάνες υπηρεσιών τηλεφωνίας και ταχυδρομικών υπηρεσιών
- οι δαπάνες ειδών και υπηρεσιών υγείας
- οι δαπάνες υπηρεσιών εκπαίδευσης
- οι δαπάνες υπηρεσιών κοινωνικής προστασίας
- οι δαπάνες για λοιπές οικονομικές υπηρεσίες

Η Hipoges Ελλάς οφείλει να λαμβάνει υπόψη, τις εύλογες δαπάνες διαβίωσης του δανειολήπτη - φυσικού προσώπου, κατά την αξιολόγηση της δυνατότητας αποπληρωμής. Συγκεκριμένα, στην «*Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση*», ο δανειολήπτης θα δηλώνει στοιχεία για τις δαπάνες διαβίωσης του νοικοκυριού, τα οποία θα συσχετίζονται με τις προσδιορισμένες εύλογες δαπάνες διαβίωσης.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΜΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κατηγοριοποίηση ενός δανειολήπτη -φυσικού προσώπου ως «μη συνεργάσιμου» συνεπάγεται την έναρξη νομικών διαδικασιών εναντίον του για την είσπραξη της οφειλής, ρευστοποίηση τυχόν εξασφαλίσεων που έχουν παρασχεθεί από το δανειολήπτη ή τους λοιπούς ενεχομένους στη σύμβαση, και οι οποίοι θα εξακολουθούν να είναι υπόχρεοι για τυχόν εναπομένον υπόλοιπο, καθώς και τον αποκλεισμό του από ειδικές σχετικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας.

Στο πλαίσιο αυτό, η Hipoges Ελλάς προτρέπει όλους τους δανειολήπτες να είναι συνεργάσιμοι, να είναι διαθέσιμοι σε επικοινωνία, να προσεγγίζουν έγκαιρα τα πιστωτικά τους ιδρύματα και να μην αγνοούν τις γραπτές και προφορικές ειδοποιήσεις των πιστωτικών ιδρυμάτων.

Ο δανειολήπτης - φυσικό πρόσωπο ενημερώνεται με «γραπτή επικοινωνία» για την κατηγοριοποίηση του ως μη συνεργάσιμου εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την απόφαση και δύναται να υποβάλει ένσταση συμπληρώνοντας και καταθέτοντας το «*Έγγραφο Ένστασης*» στα γραφεία της Hipoges Ελλάς, οδός Πανεπιστημίου 56, Αθήνα TK 10678 και λαμβάνοντας σχετική βεβαίωση παραλαβής.

Μετά την τυχόν κατηγοριοποίηση ως μη συνεργάσιμου, ενός δανειολήπτη - νομικού προσώπου - πολύ μικρής επιχείρησης, ακολουθεί ενημέρωση του για το γεγονός της κατηγοριοποίησής του ως μη συνεργάσιμου και τον/τους ειδικότερο/-ους λόγους για την κατηγοριοποίηση αυτή με την τυχόν καταγγελία της σύμβασης ή νωρίτερα από αυτήν.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ (Δ.Ε.Κ.)

Η Hipoges Ελλάς εφαρμόζει τα ακόλουθα στάδια κατά το χειρισμό δανειοληπτών (φυσικών προσώπων και πολύ μικρών επιχειρήσεων) που παρουσιάζουν καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση των υποχρεώσεών τους, καθώς και σε περιπτώσεις με ενδείξεις πιθανής καθυστέρησης:

Στάδιο 1: Επικοινωνία με το Δανειολήπτη

α) Επικοινωνία που αφορά δάνειο σε αρχική καθυστέρηση

Αρχική Επικοινωνία

Σε περίπτωση καθυστέρησης καταβολής, εν όλω ή εν μέρει, σύμφωνα με το συμφωνημένο πρόγραμμα καταβολών, η Hipoges Ελλάς προβαίνει στις πιο κάτω ενέργειες:

Επιχειρεί επικοινωνία συμβουλευτικού χαρακτήρα με τους δανειολήπτες, με επίκεντρο τη διερεύνηση των αιτιών που ανέκυψαν και μπορεί να οδηγήσουν σε καθυστερήσεις, ώστε να του δοθεί η δυνατότητα να εξετάσει έγκαιρα την ένταξή του στη Δ.Ε.Κ. για διερεύνηση τυχόν εναλλακτικών λύσεων, τηρουμένων των υποχρεώσεων που προβλέπονται σύμφωνα με την παρ. 4 της Ενότητας Γ της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 «Ενημέρωση των συναλλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα για τους όρους που διέπουν τις συναλλαγές τους» (ΦΕΚ Α' 277), όπως ισχύει, και τις διατάξεις του ν. 3758/2009 «Εταιρείες Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 68). Η επικοινωνία σε αυτό το στάδιο είναι σκόπιμο να συνοδεύεται με αποστολή του «Ενημερωτικού Φυλλαδίου» της ενότητας Γ.2 του Πρώτου Κεφαλαίου του Κώδικα Δεοντολογίας και καθορισμό του «Ειδικού Σημείου Επικοινωνίας» για τις περαιτέρω επαφές. Η μη ανταπόκριση του δανειολήπτη στην επικοινωνία της παρούσας παραγράφου δεν συνεπάγεται την απώλεια του χαρακτηρισμού του ως «συνεργάσιμου».

Η Hipoges Ελλάς ενημερώνει επίσης τον δανειολήπτη για το «Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας» για τις περαιτέρω επαφές.

β) Ειδοποίηση

Αν η καθυστέρηση καταβολής υπερβεί τις τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες, η Hipoges Ελλάς αποστέλλει Ειδοποίηση με «γραπτή επικοινωνία» στον δανειολήπτη εντός των επόμενων δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών, εκτός εάν εν τω μεταξύ πραγματοποιηθεί πλήρης καταβολή της οφειλής σε καθυστέρηση.

Σε περίπτωση νέας καθυστέρησης καταβολής για το ίδιο δάνειο δεν είναι υποχρεωτική η ενάλυση της αποστολής της Ειδοποίησης, εκτός εάν έχει παρέλθει έτος από την τελευταία αποστολή της.

Η Ειδοποίηση μπορεί να συνοδεύεται από τηλεφωνική κλήση για τον προγραμματισμό κατ' ίδιαν συνάντησης, στην οποία και θα συμφωνηθεί η επόμενη ημερομηνία επικοινωνίας για την στενή παρακολούθηση της κατάστασης.

Στάδιο 2: Συγκέντρωση οικονομικών και άλλων πληροφοριών από τον δανειολήπτη

Η Hipoges Ελλάς παραλαμβάνει, με απόδειξη παραλαβής, από τους δανειολήπτες:

(α) "Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση"(Τ.Ο.Κ), εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο

(β) Το συμπληρωμένο τυποποιημένο έντυπο οικονομικής πληροφόρησης, εφόσον πρόκειται για νομικό πρόσωπο - πολύ μικρή επιχείρηση.

Η Hipoges Ελλάς δύναται να ζητήσει από τον δανειολήπτη να παρέχει υποστηρικτικά στοιχεία/δικαιολογητικά, αναγκαία για την επιβεβαίωση/εξακρίβωση των πληροφοριών που υποβλήθηκαν.

Οι πληροφορίες αποθηκεύονται από την Εταιρία και σε ηλεκτρονική μορφή, με την επιφύλαξη των σχετικών διατάξεων της νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων.

Στάδιο 3: Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων

α) Εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο:

Η Hipoges Ελλάς θα αξιοποιήσει την πληροφόρηση που παρέχεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Στάδιο 2 ώστε να εκτιμώνται η 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, την μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής των οφειλών εκ μέρους του δανειολήπτη μέχρι τη λήξη της περιόδου ρύθμισης η οποία πραγματοποιείται λαμβάνοντας υποχρεωτικά υπόψη το ελάχιστο επίπεδο των «εύλογων δαπανών διαβίωσης» και τις παραμέτρους που περιγράφονται στο Κεφάλαιο Α.2 της ΠΕΕ/ΤΕ 54/2015 (ηλικία, επάγγελμα, οικογενειακή κατάσταση, υγεία κ.λ.π.) ώστε κατά την εκτίμηση της ικανότητας αποπληρωμής να λαμβάνονται υπόψη παράγοντες υγείας, κοινωνικοί κ.λ.π., που θα μπορούσαν να επηρεάσουν ουσιαδώς την ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη.

Η Hipoges Ελλάς προβαίνει σε εκτίμηση της εμπορικής αξίας τυχόν εμπράγματης εξασφάλισης (η άλλων περιουσιακών στοιχείων του δανειολήπτη που θα μπορούσαν με τη συναίνεση του να αποτελέσουν πρόσθετη/-ες εξασφάλιση/-εις), τηρώντας τις απαιτήσεις του άρθρου 18 του ν.4438/2016.

Η Hipoges Ελλάς διενεργεί την αξιολόγησή της με βάση τόσο ιστορικά στοιχεία όσο και ρεαλιστικές παραδοχές για μελλοντικές εξελίξεις και καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια για να συνεργαστεί με τον δανειολήπτη καθ' όλη τη διαδικασία

αξιολόγησης, προκειμένου να προσδιορίσει με ακρίβεια την ικανότητα αποπληρωμής του, με στόχο να καταλήξουν σε μία κατάλληλη λύση.

β) Εφόσον πρόκειται για νομικό πρόσωπο/πολύ μικρή επιχείρηση:

Η Hipoges Ελλάς αξιοποιεί τα υποβληθέντα από τον δανειολήπτη οικονομικά στοιχεία και κάθε διαθέσιμη από άλλες πηγές, πληροφόρηση, ώστε να αξιολογείται, κατά το δυνατόν, η εισπραξιμότητα των απαιτήσεων με βάση την τρέχουσα οικονομική κατάσταση και τις προοπτικές του δανειολήπτη και των εταίρων της επιχείρησης. Για τη διαδικασία αυτή, ακολουθούνται οι κατευθυντήριες οδηγίες για τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων, όπως εξειδικεύονται από την ΤτΕ (ΠΕΕ 175/2/2020) ή από άλλη, κατά περίπτωση, αρμόδια αρχή για την προληπτική εποπτεία του ιδρύματος ή στο πλαίσιο του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1024/2013 του Συμβουλίου (ΕΕ L 287 της 29.10.2013, σ. 63).

Στάδιο 4: Πρόταση κατάλληλης λύσης

Μετά την ανωτέρω αξιολόγηση η Hipoges Ελλάς παρέχει, χωρίς αυτό να θεωρείται νέα υπηρεσία προς τον δανειολήπτη που θεωρείται συνεργάσιμος, πρόταση μιας ή περισσότερων εναλλακτικών λύσεων ρύθμισης και αν καμία εξ αυτών δεν συμφωνηθεί, λύση/εις οριστικής διευθέτησης. Στο «Τυποποιημένο Έγγραφο Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης» που παραδίδεται εντός προθεσμίας δύο μηνών, με χρονική αφετηρία την ημερομηνία παραλαβής (i) της Τ.Ο.Κ., σε περίπτωση δανειολήπτη φυσικού προσώπου, ή (ii) του συμπληρωμένου τυποποιημένου εντύπου οικονομικής πληροφόρησης, σε περίπτωση δανειολήπτη νομικού προσώπου πολύ μικρής επιχείρησης, περιέχεται ευδιάκριτη επισήμανση ότι η πρόταση εκ μέρους του ιδρύματος λύσης οριστικής διευθέτησης ισχύει και ενεργοποιείται μόνο εφόσον δεν συμφωνηθεί με το δανειολήπτη προταθείσα εκ μέρους της Hipoges Ελλάς λύση ρύθμισης ή αντιπρόταση εκ μέρους του δανειολήπτη για λύση ρύθμισης.

Η εκπλήρωση της παρούσας υποχρέωσης της Hipoges Ελλάς δε μπορεί να συναρτάται από απαίτηση προηγούμενης εξόφλησης τυχόν οφειλών του δανειολήπτη προς λοιπούς πιστωτές. Για την αξιολόγηση της καταλληλότητας κάθε λύσης, λαμβάνονται υπόψη, σε κάθε περίπτωση, η ανάγκη συμμόρφωσης της Hipoges Ελλάς προς τις ισχύουσες εποπτικές απαιτήσεις, καθώς και οι ειδικότερες για τη διαχείριση των καθυστερήσεων διατάξεις προληπτικής εποπτείας που έχει θεσπίσει η Τράπεζα της Ελλάδος για τη διαχείριση των απαιτήσεων σε καθυστέρηση (ΠΕΕ 175/2/29.7.2020) ή άλλη αρμόδια, κατά περίπτωση αρχή για την προληπτική εποπτεία της Hipoges Ελλάς ή στο πλαίσιο του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) υπ' αρ. 1024/ 2013 του Συμβουλίου (ΕΕ L 287 της 29.10.2013, σ. 63). Η αξιολόγηση βασίζεται επίσης σε καθορισμένα και διαφανή κριτήρια και διαδικασίες που η Hipoges Ελλάς διαθέτει με βάση τις εν λόγω διατάξεις προληπτικής εποπτείας, λαμβάνοντας υπόψη, σε περίπτωση δανειολήπτη φυσικού προσώπου, το ελάχιστο επίπεδο των «εύλογων δαπανών» διαβίωσης που προσήκει στην περίπτωση του. Η Hipoges Ελλάς παρέχει με απόδειξη παραλαβής στον συνεργάσιμο δανειολήπτη εντός γνωστοποιούμενου σε αυτόν και ευλόγου, μετά τη λήψη των οικονομικών και άλλων πληροφοριών και την αξιολόγηση τους, χρόνου, όπως προβλέπεται στο Στάδιο 2, το

«Τυποποιημένο Έγγραφο Πρότασης Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης». Ο χρόνος παράδοσης από το ίδρυμα της πρότασης δεν υπερβαίνει τους δύο (2) μήνες, με χρονική αφετηρία την ημερομηνία παραλαβής (i) της Τ.Ο.Κ., σε περίπτωση δανειολήπτη φυσικού προσώπου, ή (ii) του συμπληρωμένου τυποποιημένου εντύπου οικονομικής πληροφόρησης, σε περίπτωση δανειολήπτη νομικού προσώπου - πολύ μικρής επιχείρησης.

Εντός 15 εργάσιμων ημερών ο δανειολήπτης προβαίνει σε μία εκ των παρακάτω ενεργειών:

- παρέχει τη συναίνεσή του στην προτεινόμενη ή σε μία από τις προτεινόμενες λύσεις ή
- αντιπροτείνει γραπτώς ζητώντας, αν το επιθυμεί, τη διαμεσολάβηση τρίτου φορέα της επιλογής του ή
- δηλώνει γραπτώς ότι αρνείται να συναινέσει σε οποιαδήποτε από τις παρασχεθείσες προτάσεις.

Σε περίπτωση υποβολής αντιπρότασης από τον δανειολήπτη, η Hipoges Ελλάς προβαίνει σε αξιολόγηση της εν λόγω αντιπρότασης και, εντός ενός (1) μηνός από την παραλαβή της:

- είτε συναινεί με την αντιπρόταση
- είτε απαντά με «γραπτή επικοινωνία» ότι την απορρίπτει και ότι παραμένει ενεργή η αρχική του πρόταση, με τη βασική σχετική τεκμηρίωση.
- είτε υποβάλλει νέα πρόταση, η οποία είναι και η τελική.

Κατά την παρουσίαση της προτεινόμενης ή των εναλλακτικά προτεινόμενων λύσεων, η Hipoges Ελλάς είναι δεκτική σε σχόλια και ερωτήματα από τον δανειολήπτη παρέχοντας όσο το δυνατόν πιο τυποποιημένη και εύληπτη πληροφόρηση σε αυτόν, προκειμένου ο τελευταίος να κατανοήσει την πρόταση ή και τις διαφορές τόσο μεταξύ των εναλλακτικά προτεινόμενων λύσεων, σε περίπτωση που υφίστανται περισσότερες από μία λύσεις, όσο και μεταξύ των υφιστάμενων και νέων όρων αποπληρωμής των οφειλών.

Στάδιο 5: Διαδικασία εξέτασης ενστάσεων

Ο δανειολήπτης δικαιούται να υποβάλει ένσταση μετά την κατηγοριοποίηση του ως μη συνεργάσιμου και μπορεί να προσφύγει στο Στάδιο αυτό μία φορά μετά από κάθε εφαρμογή της Δ.Ε.Κ.

Η ένσταση, μαζί με όλα τα συνοδευτικά έγγραφα (π.χ. νομικά και οικονομικά έγγραφα, αλληλογραφία με την Hipoges Ελλάς, πληροφορίες που δόθηκαν στην Hipoges Ελλάς κλπ.) γίνεται δεκτή μόνο αν είναι έγγραφη και σε συγκεκριμένη μορφή (Τυποποιημένο Έντυπο Υποβολής Ενστάσεων της Hipoges Ελλάς) και αποστέλλεται με τους ακόλουθους τρόπους:

- αυτοπροσώπως με παράδοση στο Ειδικό σημείο Επικοινωνίας της Hipoges Ελλάς (κεντρικά γραφεία της εταιρίας στην Αθήνα και επί της οδού Πανεπιστημίου 56).

- μέσω ταχυδρομείου στην εξής διεύθυνση:

Hipoges Ελλάς
Επιτροπή Εξέτασης Ενστάσεων
Πανεπιστημίου 56,
Τ.Κ. 10678, Αθήνα

Οι δανειολήπτες θα προμηθεύονται το σχετικό έντυπο είτε από τα κεντρικά γραφεία της Hipoges Ελλάς στην Αθήνα που έχουν ορισθεί ως «Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας» είτε από την ιστοσελίδα της Hipoges Ελλάς στο διαδίκτυο (www.hipogeshellas.com)

Ενημέρωση δανειολήπτη για την κατηγοριοποίησή του ως μη συνεργάσιμου.

α) Μετά την τυχόν κατηγοριοποίηση ενός δανειολήπτη – φυσικού προσώπου ως μη συνεργάσιμου, του οποίου ο αποχαρακτηρισμός ως συνεργάσιμου μπορεί να έχει ως συνέπεια την ρευστοποίηση της κυρίας κατοικίας του, η Hipoges Ελλάς οφείλει να τον ενημερώσει για το γεγονός αυτό εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών με «γραπτή επικοινωνία» και να του γνωστοποιήσει :

- το γεγονός ότι έχει κατηγοριοποιηθεί ως μη συνεργάσιμος και τον/τους ειδικότερο/-ους λόγους για την κατηγοριοποίηση αυτή
- τις λεπτομέρειες αναφορικά με το χρονοδιάγραμμα με βάση το οποίο η Hipoges Ελλάς προτίθεται να κινηθεί στο μέλλον
- τον κίνδυνο ρευστοποίησης από την Hipoges Ελλάς τυχόν εξασφαλίσεων που έχουν παρασχεθεί από τους εγγυητές
- αν ο δανειολήπτης και τυχόν εγγυητές θα εξακολουθούν να είναι υπόχρεοι για τυχόν εναπομένον υπόλοιπο μετά την ενδεχόμενη εκποίηση εξασφαλίσεων, καθώς και τον τρόπο και το επιτόκιο που αυτό θα εκτοκίζεται.
- το ότι ο αποχαρακτηρισμός του δανειολήπτη ως συνεργάσιμου μπορεί να έχει ως συνέπεια τον αποκλεισμό του από ειδικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας.
- Το δικαίωμα του δανειολήπτη να υποβάλει ένσταση μετά την κατηγοριοποίησή του ως μη συνεργάσιμου, ακολουθώντας τη διαδικασία που η Hipoges Ελλάς έχει συστήσει.

(β) Μετά την τυχόν κατηγοριοποίησή του ως μη συνεργάσιμου ενός δανειολήπτη - νομικού προσώπου - πολύ μικρής επιχείρησης, ακολουθεί ενημέρωσή του για το γεγονός της κατηγοριοποίησής του ως μη συνεργάσιμου και τον/τους ειδικότερο/-ους λόγους για την κατηγοριοποίησή του με την τυχόν καταγγελία της σύμβασης ή νωρίτερα από αυτήν.

ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΛΥΣΕΩΝ ΡΥΘΜΙΣΗΣ Η ΚΑΙ ΟΡΙΣΤΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗΣ

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

- **Βραχυπρόθεσμοι τύποι ρυθμίσεων**

Ως βραχυπρόθεσμοι τύποι ρυθμίσεων θεωρούνται οι τύποι ρύθμισης με διάρκεια έως και δύο (2) έτη που αφορούν σε περιπτώσεις όπου οι δυσκολίες αποπληρωμής κρίνονται, βάσιμα, προσωρινές.

- **Μακροπρόθεσμοι τύποι ρυθμίσεων**

Κατατάσσονται οι τύποι ρύθμισης με διάρκεια μεγαλύτερη των δύο (2) ετών, με στόχο τη μείωση της τοκοχρεωλυτικής δόσης ή/και της δανειακής επιβάρυνσης, λαμβάνοντας υπόψη συντηρητικές παραδοχές για την εκτιμώμενη μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη μέχρι τη λήξη του προγράμματος αποπληρωμής.

- **Λύσεις Οριστικής Διευθέτησης:**

Ως λύση οριστικής διευθέτησης ορίζεται οποιαδήποτε μεταβολή του είδους της συμβατικής σχέσης με τον δανειολήπτη ή ο τερματισμός αυτής, με στόχο την οριστική τακτοποίηση της απαίτησης έναντι του δανειολήπτη. Η λύση αυτή μπορεί να συνδυάζεται με παράδοση (εθελοντική) των πραγμάτων επί των οποίων έχει συσταθεί εμπράγματο ασφάλεια προς μείωση του συνόλου της απαίτησης ή ακόμα και με οικειοθελή εκποίηση των πραγμάτων επί των οποίων έχει συσταθεί εμπράγματο ασφάλεια προς τακτοποίηση της απαίτησης.

ΦΟΡΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ

Στην περίπτωση μη εξεύρεσης κοινά αποδεκτής λύσης μεταξύ της Εταιρίας και του δανειολήπτη, παρέχεται η δυνατότητα της εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών μέσω του:

-Συνήγορου του Καταναλωτή (Λ. Αλεξάνδρας 144, 11471 Αθήνα)

Τηλ.: 210 6460612

fax: 210 6460414

e-mail: grammateia@synigoroskatanaloti.gr

ιστοσελίδα: <http://www.synigoroskatanaloti.gr/>

-Ελληνικού Χρηματοοικονομικού Μεσολαβητή (Μασσαλίας 1, 10680 Αθήνα)

Τηλ.: 10440, 210 3376700

Fax: 210 3238821

e-mail: info@hobis.gr

ιστοσελίδα: <https://hobis.gr/>

-Διαπιστευμένου μεσολαβητή του άρθρου 7 του Ν. 3898/2010 (ΦΕΚ Α' 211/16.12.2010)

-Κάθε άλλου φορέα καταχωρημένου στο μητρώο του αρ. 18 της ΥΑ 70330οικ./09.07.2015 (ΦΕΚ Β' 1421)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΕΛΑΧΙΣΤΑ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

Φυσικών Προσώπων

Ταυτότητα/Διαβατήριο, Πρόσφατο Εκκαθαριστικό Σημείωμα Εφορίας, Εκκαθαριστικό ΕΝ.Φ.Ι.Α., βεβαίωση μισθοδοσίας/απόκομμα σύνταξης, Ε1/Ε3/Φ1/Φ2 ή/και κάθε άλλο σχετικό που κατά περίπτωση ζητηθεί.

Νομικών Προσώπων

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

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΕΝΣΤΑΣΗΣ

Ο δανειολήπτης έχει το δικαίωμα να καταθέσει ένσταση κατά του χαρακτηρισμού του ως μη συνεργάσιμου, μέσω κατάθεσης σχετικού «Τυποποιημένου Εγγράφου Ενστάσεων» και προσκόμιση τυχόν επικαροποιημένων συνοδευτικών δικαιολογητικών στην Hipoges Ελλάς.

Βάσει του Κώδικα Δεοντολογίας όπως αυτός ισχύει, η δυνατότητα προσφυγής στη Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων παρέχεται υποχρεωτικά μόνο μια φορά μετά από κάθε εφαρμογή της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων.

Διευκρινίζεται ότι η ένσταση δύναται να υποβάλλεται 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, η

διαπραγμάτευση επί του οποίου διενεργείται μέσω των προβλεπόμενων στο στάδιο 4 ανωτέρω.

Ειδική τριμελής Επιτροπή Εξέτασης Ενστάσεων επιλαμβάνεται της ένστασης και βάσει των διαθέσιμων πληροφοριών και δεδομένων, αποφαίνεται επ' αυτής.

Η έκδοση της απόφασης της Επιτροπής Εξέτασης Ενστάσεων, η οποία δεν δύναται να υπερβεί τους δύο (2) μήνες από την υποβολή της ένστασης, κοινοποιείται με «γραφτή επικοινωνία» και είναι δεόντως αιτιολογημένη.

Εφόσον η ένσταση γίνει αποδεκτή, η Hipoges Ελλάς γνωστοποιεί τις διορθωτικές ενέργειες, στις οποίες προτίθεται να προβεί ή την τυχόν αναθεωρημένη λύση και το στάδιο στο οποίο «παραπέμπεται» εκ νέου η περίπτωση του δανείου του ενιστάμενου δανειολήπτη (π.χ. επαναφορά στο Στάδιο 3 ή επανάληψη του Σταδίου 4).

ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΠΡΟΣΘΕΤΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Η Hipoges Ελλάς δικαιούται να αναζητήσει πρόσθετα στοιχεία και πληροφορίες από άλλες πηγές συλλογής επαρκούς, πλήρους και ακριβούς πληροφόρησης πλην του δανειολήπτη, σχετικά με τα οικονομικά δεδομένα αυτού, προκειμένου να αξιολογήσει την καταλληλότητα εναλλακτικών λύσεων ρύθμισης/οριστικής διευθέτησης, υπό την επιφύλαξη τήρησης των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας.

ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ ΜΕ ΕΙΔΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ

Η Hipoges Ελλάς υιοθετεί πολιτική χειρισμού δανειοληπτών με ειδικά προβλήματα υγείας (όπως όρασης, ακοής, βαριάς ή μακροχρόνιας ασθένειας, νοητικών προβλημάτων) που αιτιολογούν εναλλακτικούς τρόπους επικοινωνίας, ενσωματώνοντας στην πολιτική της, τα σχετικά κριτήρια.

Στο πλαίσιο αυτό, η Hipoges Ελλάς που κατά το Στάδιο 1 ή 2 της Δ.Ε.Κ. λαμβάνει τη σχετική πληροφόρηση και τεκμηρίωση από τον δανειολήπτη, προσαρμόζει αναλόγως τον τρόπο επικοινωνίας μαζί του.

Σε συνεργάσιμο δανειολήπτη για τον οποίο τεκμηριώνεται ιδιαίτερη οικονομική δυσχέρεια, ήτοι εισόδημα μικρότερο από το ελάχιστο επίπεδο των «εύλογων 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 οριζόμενο, σύμφωνα στο άρθρο 3 του ν. 4472/2017 «Συνταξιοδοτικές διατάξεις Δημοσίου και τροποποίηση διατάξεων του ν. 4387/2016, μέτρα εφαρμογής των δημοσιονομικών στόχων και μεταρρυθμίσεων, μέτρα κοινωνικής στήριξης και εργασιακές ρυθμίσεις, Μεσοπρόθεσμο Πλάνο Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2018-2021 και λοιπές διατάξεις» (Α' 74), ποσό, η Hipoges Ελλάς προτείνει, στο αντίστοιχο Στάδιο της Δ.Ε.Κ.:

α. Πρόταση μακροχρόνιας ρύθμισης. Για το χρονοδιάγραμμα και το ύψος των καταβλητέων δόσεων, 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 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. Σε περίπτωση που η σχετική λύση οριστικής διευθέτησης περιλαμβάνει εκποίηση της κατοικίας με εκτιμώμενη, από πιστοποιημένο εκτιμητή, τιμή ρευστοποίησης μικρότερη της οφειλής, η λύση προβλέπει διευκόλυνση αποπληρωμής της εναπομένουσας οφειλής, κατά τα προβλεπόμενα στην παρ. 4 του άρθρου 27 του ν. 4438/2016.

2. ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Η Hipoges Ελλάς εφαρμόζει τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (GDPR) καθώς και την εθνική νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των φυσικών προσώπων.

3. ΕΝΤΥΠΑ ΑΙΤΗΣΗΣ

ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ (Τ.Ο.Κ.)

ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΕΝΤΥΠΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

4. ΕΙΔΙΚΟ ΣΗΜΕΙΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η Hipoges Ελλάς διαθέτει ειδικό σημείο επικοινωνίας για τη διενέργεια των επαφών με τον δανειολήπτη και την παροχή διευκρινίσεων σε αυτόν.

Η Hipoges Ελλάς έχει ορίσει ως «Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας» τα γραφεία της στην Αθήνα και επί της οδού Πανεπιστημίου 56, Αθήνα, ΤΚ 10678 (τηλ: 210 380 88 40, email: www.hipogeshellas.com).