

## **Αριθμ. 4009 ΕΞ 2022**

**Καθορισμός των λεπτομερειών της διαδικασίας του μηχανισμού έγκαιρης προειδοποίησης του Μέρους πρώτου του Βιβλίου πρώτου ν. 4738/ 2020 (Α' 207) στο πλαίσιο της λειτουργίας των Κ.Ε.Υ.Δ. και Γ.Ε.Υ.Δ.**

**ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ -**

**ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ - ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑΣ**

Έχοντας υπόψη:

1. Την παρ. 2 του άρθρου 70 του ν. 4738/2020 «Ρύθμιση οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας και άλλες διατάξεις» (Α' 207).
2. Τα άρθρα 1-3 του ν. 4738/2020 «Ρύθμιση οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας και άλλες διατάξεις» (Α' 207).
3. Το άρθρο 92 και την παρ. 3 του άρθρου 97 του ν. 4389/2016 «Επείγουσες διατάξεις για την εφαρμογή της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και άλλες διατάξεις» (Α' 94).
4. Το άρθρο 90 του Κώδικα Νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα, που κυρώθηκε με το άρθρο πρώτο του π.δ. 63/2005(Α' 98) σε συνδυασμό με την παρ. 22 του άρθρου 119 του ν. 4622/2019 (Α' 133).
5. Το π.δ. 81/2019 «Σύσταση, συγχώνευση και μετονομασία Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους - Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων» (Α' 119).
6. Το π.δ. 83/2019 «Διορισμός Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών» (Α' 121).
7. Την υπό στοιχεία Υ6/9-7-2019 απόφαση του Πρωθυπουργού «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στον Υπουργό Επικρατείας» (Β' 2902).
8. Το π.δ. 142/2017 «Οργανισμός Υπουργείου Οικονομικών» (Α' 181).
9. Το π.δ. 40/2020 «Οργανισμός Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης» (Α' 85).

10. Το π.δ. 147/2017 «Οργανισμός του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης» (Α' 192)

11. Τον ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2012 και της Οδηγίας (ΕΕ)2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (Α' 184).

12. Την υπό στοιχεία 38428 ΕΞ 2021/11-11-2021 απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Κανόνες για την παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών » (Β' 5231).

13. Την υπό στοιχεία 3981 ΕΞ/25-2-2020 απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Παροχή Υπηρεσίας Αυθεντικοποίησης χρηστών OAuth2.0 σε πληροφοριακά συστήματα Τρίτων Φορέων » (Β' 762).

14. Την υπό στοιχεία 76219 ΕΞ/2021 κοινή απόφαση Υπουργών Οικονομικών-Ψηφιακής Διακυβέρνησης-Επικρατείας (Β' 2817).

15. Την υπό στοιχεία 118944 ΕΞ 2019 απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Λειτουργία του Κέντρου Διαλειτουργικότητας της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Β' 3990).

16. Την ανάγκη καθορισμού των λεπτομερειών της διαδικασίας του μηχανισμού έγκαιρης προειδοποίησης στο πλαίσιο της λειτουργίας των Κ.Ε.Υ.Δ. και Γ.Ε.Υ.Δ.

17. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας απόφασης δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, αποφασίζουμε:

## Άρθρο 1

### Διαδικασία ενεργοποίησης της παροχής υπηρεσιών από τα Κέντρα Ενημέρωσης

και Υποστήριξης Δανειοληπτών (Κ.Ε.Υ.Δ.)

και Γραφεία Ενημέρωσης και Υποστήριξης Δανειοληπτών (Γ.Ε.Υ.Δ.)

**1.** Στο πλαίσιο του θεσμού Έγκαιρης Προειδοποίησης, προβλέπεται η παροχή υπηρεσιών από τα Κέντρα Ενημέρωσης και Υποστήριξης Δανειοληπτών (Κ.Ε.Υ.Δ.) και τα Γραφεία Ενημέρωσης και Υποστήριξης Δανειοληπτών (Γ.Ε.Υ.Δ.), του άρθρου 92 και της παρ. 3 του άρθρου 97 του ν. 4389/2016.

**2.** Κάθε ενδιαφερόμενο φυσικό πρόσωπο μπορεί να υποβάλει αίτηση στην ηλεκτρονική πλατφόρμα του Μηχανισμού Έγκαιρης Προειδοποίησης Οφειλετών που προβλέπεται στο άρθρο 2 του ν. 4738/2020 (εφεξής η «αίτηση»), η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr- ΕΨΠ) προκειμένου να εντοπιστούν περιστάσεις που μπορεί να το οδηγήσουν σε αδυναμία αποπληρωμής των οφειλών του, καθώς και να επισημανθεί η ανάγκη άμεσης αντίδρασης. Για την είσοδό του στην πλατφόρμα χρησιμοποιεί τους κωδικούς-διαπιστευτήριά του της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Η παροχή των υπηρεσιών θα παρέχεται προς κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο δεν αποκτά εισόδημα από επιχειρηματική δραστηριότητα ή από ελεύθερο επάγγελμα σε περίπτωση κατάταξής του σε μέτρια ή υψηλή κατηγορία κινδύνου αφερεγγυότητας από τον Ηλεκτρονικό Μηχανισμό Έγκαιρης Προειδοποίησης Οφειλετών που προβλέπεται στο άρθρο 2 του ν. 4738/2020, κατόπιν εκδήλωσης ενδιαφέροντος στην ηλεκτρονική πλατφόρμα του άρθρου 29 του ν. 4738/2020 (εφεξής η «ηλεκτρονική πλατφόρμα»).

## Άρθρο 2

### Εκδήλωση ενδιαφέροντος

για τον προγραμματισμό συνάντησης

με Κ.Ε.Υ.Δ. και Γ.Ε.Υ.Δ.

**1.** Μετά την υπαγωγή του στον Ηλεκτρονικό Μηχανισμό Έγκαιρης Προειδοποίησης Οφειλετών, ο ενδιαφερόμενος έχει τη δυνατότητα, μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας, να δηλώσει ότι επιθυμεί να λάβει υπηρεσίες από τα Κ.Ε.Υ.Δ. και Γ.Ε.Υ.Δ. και να επιλέξει το Κ.Ε.Υ.Δ. ή Γ.Ε.Υ.Δ. με το οποίο επιθυμεί να προγραμματίσει συνάντηση. Η Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.) διατηρεί στην ιστοσελίδα της κατάλογο με τα κατά τόπους Κ.Ε.Υ.Δ. και Γ.Ε.Υ.Δ. σε όλη την επικράτεια της χώρας.

**2.** Υπάλληλος της Ε.Γ.Δ.Ι.Χ. επικοινωνεί μαζί του εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών προκειμένου να προγραμματίσει τη συνάντηση.

**3.** Η συνάντηση καθορίζεται κατά τις εργάσιμες ώρες της εβδομάδας, με βάση το ωράριο λειτουργίας των Κ.Ε.Υ.Δ. και Γ.Ε.Υ.Δ., είτε με φυσική παρουσία σε χώρο των Κ.Ε.Υ.Δ. και Γ.Ε.Υ.Δ. είτε μέσω τηλεδιάσκεψης. Η τελευταία

περίπτωση είναι υποχρεωτική στις περιπτώσεις που το ζητά ο ενδιαφερόμενος.

## Άρθρο 3

### Διαδικασία υποστήριξης

από τα Κ.Ε.Υ.Δ. και Γ.Ε.Υ.Δ.

- 1.** Στο στάδιο του προγραμματισμού της διαδικασίας υποστήριξης μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας, ο ενδιαφερόμενος παρέχει τη συναίνεσή του προς τα Κ.Ε.Υ.Δ ή Γ.Ε.Υ.Δ. για αναζήτηση, πρόσβαση, συλλογή, επεξεργασία και διασταύρωση δεδομένων που τον αφορούν, καθώς και για την ανάκτηση και επεξεργασία των δεδομένων της ηλεκτρονικής πλατφόρμας.
- 2.** Ο διαθέσιμος υπάλληλος λαμβάνει το ιστορικό του ενδιαφερόμενου και μελετά όλα τα απαραίτητα έγγραφα μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας. Στη συνέχεια κατά την πρώτη συνάντηση εξηγεί στον ενδιαφερόμενο τη διαδικασία και προσπαθεί μέσα από το διάλογο να κατανοήσει και να εντοπίσει το είδος των υπηρεσιών που θα μπορούσαν να του παρασχεθούν.
- 3.** Ο υπάλληλος, δύναται να ζητήσει από τον ενδιαφερόμενο επιπλέον έγγραφα σε περίπτωση που το κρίνει απαραίτητο για την πληρότητα του φακέλου και την ορθή αξιολόγηση της υπόθεσης. Σε περίπτωση που ζητηθούν περαιτέρω στοιχεία από τον υπάλληλο αυτά μεταφορτώνονται από τον ενδιαφερόμενο στην ηλεκτρονική πλατφόρμα.
- 4.** Για επόμενες συναντήσεις, ο ενδιαφερόμενος συνδέεται εκ νέου στην ηλεκτρονική πλατφόρμα, αιτείται τον προγραμματισμό νέας συνάντησης και αναρτά τυχόν μεταγενέστερα στοιχεία.
- 5.** Στην ηλεκτρονική πλατφόρμα καταχωρούνται για κάθε συνάντηση τα ακόλουθα:
  - α) Η ημερομηνία και η ώρα της προγραμματισμένης συνάντησης μεταξύ του ενδιαφερόμενου και του αρμόδιου Κ.Ε.Υ.Δ. ή Γ.Ε.Υ.Δ.,
  - β) οι συμμετέχοντες στη συνάντηση,
  - γ) οι πρόσθετες πληροφορίες που παρείχε ο ενδιαφερόμενος στον υπάλληλο,
  - δ) οι πληροφορίες που παρείχε ο υπάλληλος στον ενδιαφερόμενο και

- ε) τα προτεινόμενα βήματα που θα πρέπει να ακολουθήσει ο ενδιαφερόμενος για την διαχείριση των οφειλών του (π.χ. πρόταση υποβολής αίτησης στον εξωδικαστικό μηχανισμό ρύθμισης οφειλών).

## Άρθρο 4

Είδος παρεχόμενης υποστήριξης

από τα Κ.Ε.Υ.Δ. - Γ.Ε.Υ.Δ.

Οι δωρεάν υπηρεσίες που μπορεί να λάβει ο ενδιαφερόμενος είναι οι ακόλουθες: Α) Ενημέρωση για το νομικό πλαίσιο και τους γενικούς όρους των δανειακών συμβάσεων και των συμφωνιών ρύθμισης οφειλών σε σχέση με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του δανειολήπτη.

Ενδεικτικά, ο υπάλληλος ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο: α) για τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα που έχει ως δανειολήπτης, όπως ποια ποσά είναι ακατάσχετα, ποια είναι η ελάχιστη δόση που πρέπει να καταβάλλεται προς τους πιστωτές και τότε, β) για τις δυνατότητές του με βάση το υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο προκειμένου να ρυθμίσει τις οφειλές του, όπως υπαγωγή στον εξωδικαστικό μηχανισμό ρύθμισης οφειλών, στη διαμεσολάβηση, σε διαδικασίες που προβλέπονται στον Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών, ρύθμιση οφειλών προς τις φορολογικές αρχές, καθώς για τα πλεονεκτήματα της εκάστοτε διαδικασίας, γ) για τις τυχόν νομικές ενέργειες που μπορεί να προβεί ο ίδιος ο ενδιαφερόμενος ή οι πιστωτές του, όπως κήρυξη σε πτώχευση, κατάσχεση ή επίσπευση αναγκαστικής εκτέλεσης κατά των περιουσιακών του στοιχείων.

Β) Συνδρομή για την κατανόηση προταθέντων όρων δανειακών συμφωνιών ρύθμισης οφειλών, λαμβάνοντας υπόψη τη δυνατότητα αποπληρωμής και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του εκάστοτε ενδιαφερόμενου.

Ενδεικτικά, ο υπάλληλος εξηγεί στον ενδιαφερόμενο: α) τι θα πρέπει να πληρώνει μηνιαίως με βάση την πρόταση ρύθμισης, β) τι είδους δεσμεύσεις αναλαμβάνει και για πόσο χρόνο με βάση τους νέους όρους της σύμβασης.

Γ) Ενημέρωση αναφορικά με την κατάρτιση οικογενειακού προϋπολογισμού, με σκοπό ιδίως την τήρηση ρυθμίσεων αποπληρωμής οφειλών.

Ενδεικτικά, ο υπάλληλος με βάση τα οικονομικά δεδομένα του ενδιαφερόμενου θα του εξηγεί τον τρόπο διαμόρφωσης ενός ετήσιου πλάνου εξόδων και εσόδων, τον τρόπο υπολογισμού των εύλογων δαπανών διαβίωσης

ενός νοικοκυριού, προκειμένου να μπορέσει ο ενδιαφερόμενος να προσδιορίσει το μηνιαίο διαθέσιμο ποσό για την αποπληρωμή των οφειλών του.

Δ) Ενημέρωση για την οικονομική διαχείριση του νοικοκυριού του.

Ενδεικτικά, ο υπάλληλος παρουσιάζει στον ενδιαφερόμενο πιθανούς τρόπους βελτίωσης των χρηματικών διαθεσίμων και αντιμετώπισης των χρεών του, όπως κατάρτιση και παρακολούθηση του πλάνου εσόδων και εξόδων, ιεράρχηση των αναγκών σε κύριες και δευτερεύουσες, αποφυγή της υπερχρέωσης, αποταμίευση, εξόφληση μικρών οφειλών προς αποφυγή συσσώρευσης χρεών, ενημέρωση ότι ο ενδιαφερόμενος δικαιούται να λάβει κάποιο επίδομα/επιχορήγηση ή θα μπορούσε να συμμετάσχει σε επιδοτούμενα προγράμματα.

## Άρθρο 5

### Αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών

**1.** Μετά από κάθε συνάντηση, προβλέπεται διαδικασία αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι ενδιαφερόμενοι ενημερώνονται σχετικά με τον εθελοντικό χαρακτήρα της διαδικασίας. Το τυποποιημένο ερωτηματολόγιο έχει δύο μορφές: α) το ερωτηματολόγιο που συμπληρώνεται μετά από τις συναντήσεις κατά τη διάρκεια της παροχής των υπηρεσιών, με το οποίο θα αξιολογείται το επίπεδο κατανόησης του προβλήματος των ενδιαφερόμενων και το επίπεδο των λύσεων που προτάθηκαν στον ενδιαφερόμενο και β) το ερωτηματολόγιο που συμπληρώνεται κατά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, με το οποίο θα αξιολογείται κατά πόσο οι προτεινόμενες λύσεις συνέδραμαν στην αντιμετώπιση του προβλήματος του ενδιαφερόμενου.

**2.** Συγκεκριμένα, η ηλεκτρονική πλατφόρμα, μετά από κάθε καταχώριση δεδομένων σχετικά με διενεργηθείσα συνάντηση ή σχετικά με την ολοκλήρωση της διαδικασίας, αποστέλλει αυτόματα ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον ενδιαφερόμενο με έναν υπερσύνδεσμο που θα οδηγεί σε ανώνυμη φόρμα, η οποία περιέχει το τυποποιημένο ερωτηματολόγιο. Οι φόρμες αυτές συλλέγονται και τυγχάνουν επεξεργασίας από την Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.

**3.** Η Ε.Γ.Δ.Ι.Χ. εντός διαστήματος έξι (6) μηνών από την τελευταία συνάντηση θα πρέπει να επικοινωνεί με τον ενδιαφερόμενο προκειμένου να λάβει ενημέρωση για την εξέλιξη της υπόθεσης. Σε περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος δηλώσει ότι η υπόθεση έχει ολοκληρωθεί είτε θετικά είτε

αρνητικά τότε η υπόθεση θεωρείται ως περαιωθείσα. Σε αντίθετη περίπτωση η Ε.Γ.Δ.Ι.Χ. επανέρχεται με νεότερη επικοινωνία. Τα στοιχεία αναφορικά με την έκβαση της υπόθεσης καταχωρούνται από την Ε.Γ.Δ.Ι.Χ. στην ηλεκτρονική πλατφόρμα.

## Άρθρο 6

### Προστασία προσωπικών δεδομένων

και τηρούμενων αρχείων

- 1.** Όλα τα στοιχεία τηρούνται σύμφωνα με την Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.
- 2.** Τα στοιχεία που συλλέγονται διατηρούνται μέχρι και πέντε έτη από την υποβολή της αίτησης. Μετά το διάστημα αυτό, τα στοιχεία θα ανωνυμοποιούνται και θα αποθηκεύονται σε βάση δεδομένων, για στατιστικούς/πληροφοριακούς λόγους.
- 3.** Η Ε.Γ.Δ.Ι.Χ. ορίζεται ως υπεύθυνος και ως εκτελών την τήρηση και την επεξεργασία των ανωτέρω δεδομένων σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) και τον ν. 4624/2019.

## Άρθρο 7

Δράσεις προώθησης του θεσμού

Έγκαιρης Προειδοποίησης

Η Ε.Γ.Δ.Ι.Χ. αναπτύσσει δράσεις ενημέρωσης/ευαισθητοποίησης του κοινού για το θεσμό Έγκαιρης Προειδοποίησης και τη σημασία τόσο της υπαγωγής στο μηχανισμό, παρουσιάζοντας τα οφέλη αυτού.

Η παρούσα απόφαση ισχύει από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αγ. Ι. Ρέντης, 12 Ιανουαρίου 2022

Οι Υπουργοί

Οικονομικών Ανάπτυξης και Επενδύσεων

**ΧΡΗΣΤΟΣ ΣΠΥΡΙΔΩΝ-ΑΔΩΝΙΣ ΣΤΑΪΚΟΥΡΑΣ ΓΕΩΡΓΙΑΔΗΣ**

Επικρατείας

**ΚΥΡΙΑΚΟΣ ΠΙΕΡΡΑΚΑΚΗΣ**