



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ ΚΑΙ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΧΡΕΟΥΣ

Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους

Διεύθυνση Σχεδιασμού και Υποστήριξης

Τμήμα Νομικής Υποστήριξης και Συμβουλών

Ταχ. Δ/νση : Λ. Θηβών 196-198, Αγ. Ι. Ρέντης

Ταχ. Κώδικας : 18233

Πληροφορίες : Ε. Καραβέλα

Τηλέφωνο : 213-2125648

Email : egdix.gram@keyd.gov.gr

ΠΡΟΣ : Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας
Οικονομικών

Υπηρεσία Συντονισμού

Γραφείο Νομικών και Κοινοβουλευτι
Θεμάτων

Χαρ. Τρικούπη 6-10

10679 Αθήνα

Email: m.liakopoulou@minfin.gr

ΘΕΜΑ: «Απάντηση στην υπ' αριθμ. πρωτ. 5497/19.05.2025 Ερώτηση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου».

ΣΧΕΤΙΚΟ: Το υπ' αρ. 86579/ΕΞ/20.05.2025 έγγραφο.

Σε απάντηση της εν θέματι Ερώτησης του βουλευτή της κοινοβουλευτικής ομάδας της Ελληνικής Λύσης κ. Στυλιανού Φωτόπουλου, με θέμα «Ανάγκη για πρόβλεψη ρυθμιστικού πλαισίου προς περιορισμό των παράνομων πρακτικών των εταιρειών διαχείρισης δανείων (servicers) εις βάρος των πολιτών», για τα ζητήματα που τίθενται σε αυτές, στο μέτρο που αυτά εμπίπτουν στην αρμοδιότητα της Γενικής Γραμματείας Χρηματοπιστωτικού Τομέα και Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους, σας γνωρίζουμε τα κάτωθι:

Ι. Αναφορικά με το πρώτο ερώτημα, αναφορικά με την δικαστική ρύθμιση οφειλών δυνάμει του ν. 3869/2010, θέτουμε υπόψη σας τα ακόλουθα:

1. Σύμφωνα με τη διάταξη της παρ. 2 του άρθρου 9 του ν. 3869/2010, ως ισχύει «*Η εξυπηρέτηση της οφειλής γίνεται με επιτόκιο που δεν υπερβαίνει αυτό της ενήμερης οφειλής ή το μέσο επιτόκιο στεγαστικού δανείου με κυμαινόμενο επιτόκιο που ίσχυε, σύμφωνα με το στατιστικό δελτίο της Τράπεζας της Ελλάδος κατά τον τελευταίο μήνα για τον οποίο υφίσταται μέτρηση, αναπροσαρμοζόμενο με επιτόκιο αναφοράς αυτό των Πράξεων Κύριας Αναχρηματοδότησης της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας ή, σε περίπτωση καθορισμού σταθερού επιτοκίου, το μέσο επιτόκιο στεγαστικού δανείου για ανάλογη της ρύθμισης περίοδο, όπως ομοίως προκύπτει από το στατιστικό δελτίο της Τράπεζας της Ελλάδος, και χωρίς ανατοκισμό. Για τον προσδιορισμό της περιόδου τοκοχρεολυτικής εξόφλησης της οριζόμενης συνολικής οφειλής λαμβάνεται υπόψη το συνολικό ύψος της οφειλής και η οικονομική δυνατότητα του οφειλέτη. Η περίοδος πάντως αυτή δεν μπορεί να υπερβαίνει τα είκοσι (20) έτη εκτός αν η διάρκεια των συμβάσεων δυνάμει των οποίων χορηγήθηκαν οι πιστώσεις στον οφειλέτη ήταν μεγαλύτερη των είκοσι (20) ετών, οπότε ο Ειρηνοδίκης δύναται να προσδιορίσει μεγαλύτερη διάρκεια η οποία πάντως δεν υπερβαίνει τα τριάντα πέντε (35) έτη. Οι απαιτήσεις των πιστωτών ικανοποιούνται από τις καταβολές του οφειλέτη με βάση την παρούσα παράγραφο κατά αναλογική εφαρμογή των άρθρων 974 επ. ΚΠολΔ.*».

2. Πρέπει να σημειωθεί εντούτοις ότι, παρά την ως άνω διάταξη, πολλοί δανειολήπτες προσέφυγαν στα αρμόδια δικαστήρια. Έτσι, υπάρχουν δικαστικές αποφάσεις που έκριναν, βάσει συγκεκριμένων πραγματικών περιστατικών του προσφεύγοντος ότι ο τόκος θα υπολογίζεται επί της δόσης και άλλες που έκριναν ότι είναι σαφής η γραμματική διατύπωση του νόμου και ο τόκος θα υπολογίζεται επί του συνόλου (ΕιρΑθ 5/2024, Ειρ. Βόλου 178/2024, ΕιρΒερ 170/2023). Εξάλλου, σε συνέχεια της διχογνωμίας, που έχει προκύψει από την έκδοση αλληλοσυγκρουόμενων αποφάσεων, το Ειρηνοδικείο Ιωαννίνων έχει απευθύνει σχετικό προδικαστικό ερώτημα προς τον Άρειο Πάγο, η Ολομέλεια του οποίου αποφάσισε να γίνει πιλοτική δίκη προκειμένου – όπως αναφέρει – «να κρίνει, αν το αναφερόμενο στο ιστορικό της παρούσας πράξης διατακτικό χρήζει ή όχι ερμηνείας ως προς τον υπολογισμό του επιτοκίου των μηνιαίων δόσεων για τη διάσωση της κύριας κατοικίας της αιτούσας και σε καταφατική περίπτωση, α) αν το επιτόκιο, που θεσπίζεται στο άρθρο 9 παρ. 2 του Ν. 3869/2010, πρέπει να υπολογίζεται από την έναρξη της ρύθμισης, επί του συνόλου του οριζόμενου κεφαλαίου οφειλής του δανειολήπτη και να υπολογίζονται οι τοκοχρεολυτικές δόσεις απόσβεσης της συνολικής οφειλής, κατά κεφάλαιο και τόκους, ή β) το επιτόκιο αυτό θα υπολογίζεται επί εκάστης των μηνιαίων δόσεων κατά το μήνα της εξόφλησής της, στην τελευταία δε περίπτωση, αν το επιτόκιο αυτό θα υπολογίζεται για όλο το χρόνο από την έναρξη της ρύθμισης

έως την εξόφληση κάθε δόσης ή μόνο από τον ορισθέντα με τη ρύθμιση μήνα καταβολής κάθε δόσης έως την εξόφλησή της.»

Συνεπώς, με βάση τα ανωτέρω, το ζήτημα έχει τεθεί ενώπιον της Ελληνικής Δικαιοσύνης, η οποία είναι η μόνη αρμόδια να αποφανθεί και θα το πράξει στο πλαίσιο της ως άνω πιλοτικής δίκης.

II. Αναφορικά με το δεύτερο ερώτημα, και στο βαθμό που θίγεται το ζήτημα σχετικά με τους τόκους υπερημερίας και την επιβάρυνση της οφειλής με αυτούς, σας γνωρίζουμε τα ακόλουθα:

A. Καταρχάς, σύμφωνα με το άρθρο 39 του ν. 3259/2004 «οφειλές προς πιστωτικά ιδρύματα», «...1. Η συνολική ληξιπρόθεσμη οφειλή από κάθε είδους συμβάσεις δανείων ή πιστώσεων, οι οποίες συνομολογούνται ή έχουν συνομολογηθείμε πιστωτικά ιδρύματα, δεν δύναται να υπερβαίνει το τριπλάσιο του κατά περίπτωση ληφθέντος κεφαλαίου εκάστου δανείου ή πίστωσης ή του αθροίσματος των ληφθέντων κεφαλαίων περισσότερων δανείων ή πιστώσεων ή προκειμένου περί αλληλόχρεων λογαριασμών, του ποσού της οφειλής, όπως αυτή διαμορφώθηκε κατά την τελευταία εκταμίευση του λογαριασμού, με την επιφύλαξη των παραγράφων 4 και 5 του παρόντος άρθρου.

Σύμφωνα δε με τη διάταξη του άρθρου 12 παρ. 1 του Ν. 2601/1998, οι οφειλόμενοι στα πιστωτικά ιδρύματα σε καθυστέρηση τόκοι ανατοκίζονται, εφόσον τούτο συμφωνηθεί από την πρώτη ημέρα της καθυστέρησης. Οι τόκοι που προκύπτουν προστίθενται στο ληξιπρόθεσμο κεφάλαιο **ανά εξάμηνο κατ' ελάχιστο όριο**, είτε πρόκειται για συμβάσεις δανείων είτε για συμβάσεις αλληλόχρεου λογαριασμού. Κατά τα λοιπά εφαρμόζεται η διάταξη του άρθρου 112 του ΕισΝΑΚ. Εάν δεν υπάρχει συμφωνία ανατοκισμού. Ισχύουν οι σχετικές διατάξεις του ΑΚ και του εισαγωγικού νόμου αυτού...». Από τις διατάξεις αυτές σαφώς συνάγεται ότι οι οφειλόμενοι στα πιστωτικά ιδρύματα σε καθυστέρηση τόκοι ανατοκίζονται από την πρώτη ημέρα της καθυστέρησης κατά τη διάρκεια λειτουργίας του δανείου ή του αλληλόχρεου λογαριασμού, εφόσον αυτό συμφωνηθεί μεταξύ των συμβαλλόμενων, η δε περί ανατοκισμού συμφωνία, ισχύει υπό το χρονικό περιορισμό, οι τόκοι να προστίθενται στο ληξιπρόθεσμο κεφάλαιο κάθε εξάμηνο, κατ' ελάχιστο όριο (ΟΛΑΠ 13/2006, ΑΠ 5011/2011, ΑΠ 121/2009, ΕΦΑΘ 2407/2021, ΕΦΠατρ 380/2021, ΕΦΠατρ 58/2021, Τ.Ν.Π. «Νόμος»).

Επιπλέον σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 150 του Ν. 4261/2014, με τίτλο «Πρόσβαση στη δραστηριότητα των πιστωτικών ιδρυμάτων και προληπτική εποπτεία πιστωτικών ιδρυμάτων (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2013/36/ΕΕ), κατάργηση του ν. 3601/2007 και άλλες διατάξεις»: «Τα πιστωτικά ιδρύματα που εδρεύουν στην Ελλάδα υποχρεούνται να παύουν τη λογιστικοποίηση των τόκων των δανείων ή λοιπών πιστώσεων που χορηγούν, υπό οποιαδήποτε μορφή, περιλαμβανομένων των απαιτήσεων από χρηματοδοτικές μισθώσεις με βάση το Ν. 1665/1986 (Α' 194), μετά τη συμπλήρωση χρονικού διαστήματος κατά το οποίο λογισθέντες τόκοι επί των δανείων

ή λοιπών πιστώσεων αυτών παραμένουν ανείσπρακτοι και το οποίο δεν μπορεί να υπερβαίνει τους έξι (6) μήνες προκειμένου περί οφειλών από δάνεια προς φυσικά πρόσωπα που εξασφαλίζονται πλήρως με ακίνητα και τους τρεις (3) μήνες προκειμένου για οφειλές από λοιπές πιστοδοτήσεις. Μετά την πάροδο του ως άνω διαστήματος επιτρέπεται μόνο ο εξωλογιστικός προσδιορισμός των τόκων, περιλαμβανομένων και των τυχόν τόκων υπερημερίας και εξ ανατοκισμού όπου επιτρέπεται, οι οποίοι θα λογιστικοποιούνται όταν και εφόσον εισπράττονται..... Ειδικά προκειμένου περί δανείων ή λοιπών πιστώσεων με τη μορφή αλληλόχρεων λογαριασμών, εφόσον οι λογιζόμενοι και μη εισπραττόμενοι τόκοι προσauxάνουν τα χρεωστικά υπόλοιπα των λογαριασμών, θα πρέπει να υπάρχει τουλάχιστον ισόποση πίστωση των λογαριασμών αυτών εντός του τριμήνου που έπεται της ημερομηνίας λογισμού των τόκων προκειμένου να μην παύσει ο εκτοκισμός των δανείων ή λοιπών πιστώσεων».

Από τις παραπάνω διατάξεις προκύπτει ο ανατοκισμός των τόκων (κεφαλαιοποίηση των καθυστερούμενων τόκων) είναι νόμιμη, υπό τις προϋποθέσεις του νόμου, όπως νόμιμη είναι και η επιδίωξη είσπραξή τους από την δανείστρια τράπεζα, αφού αποτελούν και αυτοί μέρος του οφειλόμενου κεφαλαίου (βλ. σχετ. ΑΠ 1048/2022 και ΕφΠατρ 65/2022 ΝΟΜΟΣ). Προκύπτει, επίσης, ότι αν τέτοιοι τόκοι (τόκοι επί των καθυστερούμενων τόκων) παραμένουν ανείσπρακτοι για το αναφερόμενο ως άνω, κατά περίπτωση, χρονικό διάστημα δεν επιτρέπεται να λογιστικοποιούνται, και όχι ότι δεν οφείλονται, αφού γενεσιουργός αιτία της οφειλής τόκων επί τόκων-όπως και κάθε ενοχής-δεν μπορεί παρά να είναι είτε διάταξη νόμου είτε η σύμβαση (ΑΠ 821/2024).

Περαιτέρω, υπογραμμίζεται ότι στα νομοθετήματα [Ν. 5072/2023 (α. 21 παρ. 11) και Ν. 4354/2015 (α. 3 παρ. 7)] υπάρχουν ρητές διατάξεις, οι οποίες ορίζουν ότι σε περιπτώσεις πώλησης και μεταβίβασης απαιτήσεων, καθώς και σε περιπτώσεις ανάθεσης διαχείρισης, δεν χειροτερεύει η ουσιαστική και δικονομική θέση του οφειλέτη και του εγγυητή και δεν επιτρέπεται η μονομερής τροποποίηση όρου σύμβασης, καθώς και του επιτοκίου σε βάρος αυτού.

Β. Περαιτέρω, το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών λαμβάνει υπόψη του ότι οι οικονομικές δυνατότητες των πολιτών και των επιχειρήσεων, που δραστηριοποιούνται σε όλο το εύρος της οικονομίας, δεν είναι οι ίδιες και ότι η λήψη μέτρων οικονομικής ενίσχυσης και η παροχή οικονομικών διευκολύνσεων για την περαιτέρω στήριξή τους είναι καταλυτικής σημασίας για τη κοινωνική συνοχή και την αντιμετώπιση των απρόσμενων εξελίξεων των τελευταίων ετών, ενώ αναδεικνύει την κρατική ευθύνη. Συνακόλουθα, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, έχει ήδη προβεί σε στοχευμένες ενέργειες και πλήθος μέτρων ανακούφισης και διευκόλυνσης των δανειοληπτών, ανεξαρτήτως της ιδιότητας αυτών ως πρωτοφειλετών, συνοφειλετών ή εγγυητών,

με σκοπό την αντιμετώπιση του προβλήματος του ιδιωτικού χρέους για το σύνολο των πολιτών **καθόλα τα στάδια των οικονομικών συναλλαγών με χρηματοδοτικούς φορείς, προκειμένου αφενός να διασφαλίζεται η επιτυχής αναδιάρθρωση οφειλών του αφετέρου να αποφεύγεται το ίδιο το στάδιο του πλειστηριασμού ακίνητης περιουσίας τους.**

Έτσι για να αντιμετωπισθεί το μείζονος σημασίας ζήτημα της αστικής και εμπορικής αφερεγγυότητας, το οποίο καλούνται να αντιμετωπίσουν και να διαχειριστούν όλοι οι Έλληνες πολίτες τα τελευταία χρόνια, η Πολιτεία ανέλαβε και συνεχίζει να αναλαμβάνει σημαντικές νομοθετικές πρωτοβουλίες, θεσπίζοντας, αφενός μόνιμα εργαλεία διευθέτησης του ιδιωτικού χρέους εναρμονισμένα με την ευρωπαϊκή νομοθεσία, όπως το Ν. 4738/2020 «Νέο Θεσμικό Πλαίσιο Ρύθμισης Χρεών, Πτώχευσης και Απαλλαγής Φυσικών και Νομικών Προσώπων από τα Χρέη– 2η Ευκαιρία» , τον Κώδικα Δεοντολογίας Ν. 4224/2013, αφετέρου Προγράμματα ενίσχυσης και υποστήριξης πληττόμενων δανειοληπτών ή πολιτών, οι οποίοι έχουν περιέλθει σε συνθήκες ευαλωτότητας (λ.χ. Νόμος 4916/2022 άρθρα 13 επ. «Ενδιάμεσο Πρόγραμμα Κρατικής Στήριξης Πρώτης Κατοικίας Ευάλωτων Νοικοκυριών»).

Τέλος, επισημαίνεται ότι ο νόμος 4738/2020 και οι εξουσιοδοτικές αυτού διατάξεις προβλέπουν τη διαγραφή οφειλών τόσο για το κεφάλαιο όσο και για τους τόκους και προσαυξήσεις, προς το Δημόσιο, τους ΦΚΑ, τις τράπεζες και τις εταιρείες διαχείρισης δανείων με την προϋπόθεση της πλήρους αποπληρωμής του ποσού που θα προκύψει από τη ρύθμιση οφειλών. Ειδικότερα, το υπολογιστικό εργαλείο προσδιορίζει τα ποσά αποπληρωμής και καθορίζει τις δόσεις, συγκεκριμένα κατανέμει το ελάχιστο ποσό που θα λάμβαναν όλες οι οφειλές από την άσκηση ρευστοποίησης, υπολογίζει την Εναπομένουσα Ικανότητα Αποπληρωμής που δύναται να κατανεμηθεί στις οφειλές των καταλαμβανόμενων πιστωτών, κατανέμει την Εναπομένουσα Ικανότητα Αποπληρωμής και καθορίζει σε μηνιαίες δόσεις τα ποσά αποπληρωμής ανά καταλαμβανόμενο πιστωτή **και τέλος προσδιορίζει τις επιτρεπόμενες διαγραφές των ποσών που δεν μπορούν να καλυφθούν, με τους σημαντικότερους κανόνες περί διαγραφής να είναι:**

- πραγματική οικονομική αδυναμία του οφειλέτη, των συνοφειλετών και εγγυητών και εμπορική αξία της περιουσίας μικρότερη του ύψους της οφειλής
- Διαγραφή έως 75% της βασικής οφειλής προς το Δημόσιο και τους Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης στην περίπτωση των διμερών διαπραγματεύσεων ή στις πολυμερείς διαπραγματεύσεις όταν η προσφερόμενη λύση από τους χρηματοδοτικούς φορείς προκύπτει από την αντιπρόταση των πιστωτών
- Διαγραφή έως 80% των απαιτήσεων των χρηματοδοτικών φορέων (και έως του συνόλου των τόκων υπερημερίας για τους οποίους δεν υπάρχει όριο)

— Διαγραφή έως 95% των προστίμων του Δημοσίου & 85% προσαυξήσεων - τόκων εκπρόθεσμης καταβολής του Δημοσίου & Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης (άρθρο 8Δ της με αριθμό 67360ΕΞ 2021 ΚΥΑ περί ρύθμισης τεχνικών και λεπτομερειακών θεμάτων της διαδικασίας διαπραγμάτευσης στο πλαίσιο του εξωδικαστικού μηχανισμού (ΦΕΚ 2499Β2021).

III. Αναφορικά με το τρίτο ερώτημα και ειδικότερα στο βαθμό που θίγεται το ζήτημα της λήψης μέτρων για την τήρηση της νομιμότητας στον τομέα δραστηριότητας των Εταιριών Διαχείρισης από Δάνεια και Πιστώσεις και της θεσμικής εποπτείας στον τομέα δραστηριότητας των Εταιρειών Διαχείρισης από Δάνεια και Πιστώσεις, σας γνωρίζουμε τα ακόλουθα:

Με βάση το υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο, το οποίο αποδεδειγμένα παρακολουθείται και τηρείται, δεν τίθεται ζήτημα μη προστασίας των οφειλετών στα πλαίσια των σχέσεών τους με τις Εταιρείες Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις. Αντιθέτως, με επισταμένη μελέτη του νομοθετικού πλαισίου, επιβεβαιώνεται ότι υφίσταται η απαραίτητη και κατάλληλη θεσμοθέτηση δυνάμενη να εξασφαλίζει πλήρη διαφάνεια στον τρόπο αδειοδότησης και λειτουργίας των Εταιρειών Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις και αδιαμφισβήτητη προστασία του δανειολήπτη.

Εξάλλου, το γεγονός ότι μόνο μέσα στο έτος 2024 ανακλήθηκαν οι άδειες από πέντε (5) Εταιρείες Διαχείρισης Χρέους (όπως φαίνεται από τις επίσημες δημοσιεύσεις της Τράπεζας της Ελλάδος), αποδεικνύει τη συνεπή τήρηση του σχετικού νομοθετικού πλαισίου, με την πραγματική άσκηση εποπτείας από πλευράς της Τράπεζας της Ελλάδος.

Ειδικότερα:

1. Ως προς το ζήτημα της λήψης μέτρων για την τήρηση της νομιμότητας στον τομέα δραστηριότητας των Εταιρειών Διαχείρισης από Δάνεια και Πιστώσεις

Με τον Νόμο 5072/2023 λαμβάνονται από την Πολιτεία πρόσθετα μέτρα προστασίας των δανειοληπτών. Ειδικώς:

A. Σύμφωνα με τις διατάξεις του νέου Νόμου, οι Ε.Δ.Α.Δ.Π θα πρέπει: i. να διαθέτουν κατάλληλους μηχανισμούς εσωτερικού ελέγχου που, μεταξύ άλλων, διασφαλίζουν τον σεβασμό των δικαιωμάτων των δανειοληπτών και τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία που διέπει τα δικαιώματα πιστωτή, ii. να εφαρμόζουν κατάλληλη πολιτική που διασφαλίζει συμμόρφωση με τους κανόνες για την προστασία των δανειοληπτών και την αντιμετώπισή τους με δίκαιο και επιμελή τρόπο, μεταξύ άλλων, με το να λαμβάνεται υπόψη η οικονομική κατάστασή τους, iii. να εφαρμόζουν ειδικές εσωτερικές διαδικασίες που διασφαλίζουν την καταγραφή και τη διεκπεραίωση των παραπόνων των δανειοληπτών.

Β. Οι άνω φορείς, περαιτέρω υποχρεούνται, με σκοπό τη διαφύλαξη της ασφάλειας και της διαφάνειας των συναλλαγών, να παρέχουν μέσω ειδικής ψηφιακής πλατφόρμας προσωποποιημένη και αναλυτική ενημέρωση προς τους οφειλότες, για το ύψος της οφειλής, το ιστορικό των πληρωμών, τις δόσεις, το επιτόκιο της ρύθμισης και όλες τις συναφείς πληροφορίες που αφορούν τις οφειλές τους και έτσι ο οφειλέτης θα δύναται να ελέγχει τα στοιχεία αυτά εισερχόμενος με χρήση του κωδικού του σε ειδική εφαρμογή στις ιστοσελίδες των servicers (κατ' αναλογία με το webbanking των τραπεζών). Συνεπώς:

Οι αγοραστές και οι διαχειριστές πιστώσεων υποχρεούνται να διαθέτουν ηλεκτρονικό σύστημα προσωποποιημένης πληροφόρησης, μέσω του οποίου θα παρέχουν στο δανειολήπτη άμεσα, τη στιγμή της πρόσβασής του, και με ανανέωση των στοιχείων σε μηνιαία τουλάχιστον βάση, ενημέρωση αναφορικά με την οφειλή του, η οποία θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα εξής:

- πληροφορίες σχετικά με τα ποσά που οφείλει ο δανειολήπτης, με αναλυτική καταγραφή των ποσών που οφείλονται ως κεφάλαιο, τόκοι, προμήθειες, τυχόν άλλες χρεώσεις, καθώς και το ισχύον επιτόκιο,
- την περιοδικότητα των δόσεων, το ύψος αυτών, την ημερομηνία πληρωμής εκάστης αυτών, το τρέχον υπόλοιπο, καθώς και το λογαριασμό εξυπηρέτησης της οφειλής.

Γ. Επιπλέον υποχρεώσεις που τίθενται για τους servicers σύμφωνα με τις ρυθμίσεις της ως άνω και ήδη ενσωματωθείσας Οδηγίας, είναι:

α. Να προστατεύουν τα προσωπικά στοιχεία και την ιδιωτική ζωή των δανειοληπτών (σύμφωνα με τη νομοθεσία για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών).

β. Να επικοινωνούν με τους δανειολήπτες με τρόπο που δεν συνιστά παρενόχληση, καταναγκασμό ή αθέμιτη επιρροή, και να σέβονται και να προστατεύουν τα προσωπικά στοιχεία και την ιδιωτική ζωή των δανειοληπτών.

γ. Να γνωστοποιούν στον δανειολήπτη εγγράφως, σε γλώσσα σαφή και κατανοητή, μετά από οποιαδήποτε μεταβίβαση πίστωσης και πάντα πριν από την πρώτη είσπραξη οφειλών, αλλά και όποτε ζητείται από τον δανειολήπτη, μεταξύ άλλων τα εξής:

- πληροφορίες σχετικά με τα ποσά που οφείλει ο δανειολήπτης κατά τη στιγμή της γνωστοποίησης, με αναλυτική καταγραφή των ποσών που οφείλονται ως κεφάλαιο, τόκοι, προμήθειες και άλλες επιτρεπόμενες χρεώσεις
- την ονομασία, τη διεύθυνση και τα στοιχεία επικοινωνίας του αγοραστή των πιστώσεων καθώς και των αρμόδιων αρχών στις οποίες ο δανειολήπτης μπορεί να υποβάλει καταγγελία.

δ. Να καθιερώσουν διαφανείς, άμεσες και δωρεάν διαδικασίες για τη διαχείριση των καταγγελιών των δανειοληπτών.

ε. Να εφαρμόζουν μηχανισμούς εσωτερικού ελέγχου, που να διασφαλίζουν:

- Σεβασμό των δικαιωμάτων των δανειοληπτών.
- Συμμόρφωση με τους κανόνες για την προστασία των δανειοληπτών και την αντιμετώπισή τους με δίκαιο και επιμελή τρόπο, μεταξύ άλλων με το να λαμβάνεται υπόψη η οικονομική κατάστασή τους, και η ανάγκη παραπομπής τους σε υπηρεσίες παροχής συμβουλών.
- Καταγραφή και διεκπεραίωση των καταγγελιών των δανειοληπτών.
- Εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας της Τράπεζας της Ελλάδος.

Ορίζεται επίσης ρητά ότι στις περιπτώσεις μεταβίβασης απαιτήσεων ή ανάθεσης διαχείρισης, δεν χειροτερεύει η θέση του οφειλέτη και του εγγυητή και δεν επιτρέπεται η μονομερής τροποποίηση της σύμβασης και του επιτοκίου.

2. Ως προς την θεσμική εποπτεία στον τομέα δραστηριότητας των Εταιρειών Διαχείρισης από Δάνεια και Πιστώσεις

Στον ίδιο ως άνω Νόμο 5072/2023 (πρβλ. α. 25 επ.), ορίζεται ότι η Τράπεζα της Ελλάδος, το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών και η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων τους, ζητούν στοιχεία και πληροφορίες από τους αγοραστές πιστώσεων ή τους αντιπροσώπους τους, τους διαχειριστές πιστώσεων, τους παρόχους πιστωτικών υπηρεσιών στους οποίους οι διαχειριστές πιστώσεων έχουν αναθέσει εξωτερικά δραστηριότητες διαχείρισης πιστώσεων, τους δανειολήπτες και κάθε άλλο πρόσωπο ή δημόσια αρχή, που είναι αναγκαία για τους εξής σκοπούς: α) την αξιολόγηση της συνεχούς συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του παρόντος Μέρους, των κατ' εξουσιοδότηση αυτού αποφάσεων και των κατ' εξουσιοδότηση κανονισμών της Οδηγίας 2021/2167 (ΕΕ) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 24ης Νοεμβρίου 2021 για τους διαχειριστές πιστώσεων και τους αγοραστές πιστώσεων και την τροποποίηση των Οδηγιών 2008/48/ΕΚ και 2014/17/ΕΕ (L 438), β) τη διερεύνηση πιθανών παραβάσεων των εν λόγω απαιτήσεων, και γ) την επιβολή διοικητικών ποινών και διορθωτικών μέτρων. Ειδικώς:

- Η Τράπεζα της Ελλάδος ως αρμόδια αρχή, μπορεί να ασκεί όλες τις εποπτικές εξουσίες, να διενεργεί ελέγχους, να προβαίνει στις αναγκαίες έρευνες και να επιβάλλει πρόστιμα, κυρώσεις και

άλλα διοικητικά μέτρα που είναι αναγκαία για την άσκηση των αρμοδιοτήτων και των καθηκόντων της, στα οποία, μεταξύ άλλων, συμπεριλαμβάνονται:

α) η χορήγηση ή η άρνηση άδειας λειτουργίας διαχειριστή πιστώσεων σε Εταιρείες Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις (Ε.Δ.Α.Δ.Π.)

β) η ανάκληση άδειας λειτουργίας διαχειριστή πιστώσεων από Ε.Δ.Α.Δ.Π.

γ) η απαγόρευση οποιασδήποτε από τις δραστηριότητες διαχείρισης πιστώσεων,

δ) η διεξαγωγή επιτόπιων και μη επιθεωρήσεων και η διενέργεια ελέγχων,

ε) η επιβολή διοικητικών κυρώσεων και διορθωτικών μέτρων,

στ) η αξιολόγηση συμβάσεων εξωτερικής ανάθεσης που συνάπτονται μεταξύ των διαχειριστών πιστώσεων και των παρόχων πιστωτικών υπηρεσιών,

ζ) η απαίτηση από τους διαχειριστές πιστώσεων να απομακρύνουν μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου ή τον Διευθύνοντα Σύμβουλο εφόσον δεν αποτελεί μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου, όταν αυτά δεν συμμορφώνονται με τις οριζόμενες απαιτήσεις,

η) η απαίτηση από τις Ε.Δ.Α.Δ.Π. να τροποποιούν ή να επικαιροποιούν τις ρυθμίσεις της εσωτερικής τους διακυβέρνησης και του συστήματος του εσωτερικού τους ελέγχου, προκειμένου να διασφαλίζεται αποτελεσματικά ο σεβασμός των δικαιωμάτων των δανειοληπτών σύμφωνα με το δίκαιο που διέπει τη σύμβαση πίστωσης,

θ) η απαίτηση από τις Ε.Δ.Α.Δ.Π. να τροποποιούν ή να επικαιροποιούν τις πολιτικές που θεσπίζουν, ώστε να διασφαλίζουν τη δίκαιη και επιμελή μεταχείριση των δανειοληπτών, την καταγραφή και τον χειρισμό των παραπόνων των δανειοληπτών, και

ι) η απαίτηση περαιτέρω πληροφοριών σχετικά με τη μεταβίβαση των απαιτήσεων από συμβάσεις πιστώσεων.

Στις περιπτώσεις παραβάσεων του Νόμου, η Τράπεζα της Ελλάδος μπορεί να επιβάλλει, με απόφασή της, διαζευκτικά ή σωρευτικά, διοικητικές κυρώσεις και διορθωτικά μέτρα που είναι αποτελεσματικά, αναλογικά και αποτρεπτικά, και περιλαμβάνουν τουλάχιστον τα εξής:

α) ανάκληση άδειας λειτουργίας Ε.Δ.Α.Δ.Π.,

β) εντολή ή σύσταση συμμόρφωσης προς το υπεύθυνο φυσικό πρόσωπο ή τον διαχειριστή πιστώσεων ή τον αγοραστή πιστώσεων ή, κατά περίπτωση, τον αντιπρόσωπο που έχει ορισθεί για διόρθωση ή και παύση της παράβασης, καθώς και παράλειψή της στο μέλλον, ή, αν το εν λόγω φυσικό ή νομικό πρόσωπο έχει ήδη συμμορφωθεί πριν από τη σύσταση, σύσταση παράλειψης της προσβολής στο μέλλον,

γ) διοικητικά χρηματικά πρόστιμα σε διαχειριστή πιστώσεων ή σε αγοραστή πιστώσεων, ή, εφόσον συντρέχει περίπτωση, σε αντιπρόσωπο που έχει ορισθεί, μέγιστου ύψους έως πεντακόσιες χιλιάδες (500.000) ευρώ,

δ) δημόσια ανακοίνωση, στην οποία περιγράφονται το υπεύθυνο φυσικό ή νομικό πρόσωπο και η φύση της παράβασης,

ε) προσωρινή απαγόρευση ή οριστική απομάκρυνση των φυσικών προσώπων να ασκούν καθήκοντα σε Ε.Δ.Α.Δ.Π. ή σε αγοραστή πιστώσεων που έχει έδρα στην Ελλάδα ή, εφόσον συντρέχει περίπτωση, σε αντιπρόσωπο που έχει ορισθεί.

- Αντιστοίχως, σε ειδικώς αναφερόμενες στο α. 28 του Νόμου περιπτώσεις παράβασης, **το αρμόδιο όργανο του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών** δύναται να επιβάλλει τις αναφερόμενες κυρώσεις και δη α) εντολή ή σύσταση συμμόρφωσης προς το υπεύθυνο φυσικό πρόσωπο ή τον διαχειριστή πιστώσεων ή τον αγοραστή πιστώσεων ή, κατά περίπτωση, τον αντιπρόσωπο που έχει ορισθεί για διόρθωση ή και παύση της παράβασης, καθώς και παράλειψή της στο μέλλον, ή, αν το εν λόγω φυσικό ή νομικό πρόσωπο έχει ήδη συμμορφωθεί πριν από τη σύσταση, σύσταση παράλειψης της προσβολής στο μέλλον, β) διοικητικά χρηματικά πρόστιμα σε διαχειριστή πιστώσεων ή σε αγοραστή πιστώσεων, ή, εφόσον συντρέχει περίπτωση, σε αντιπρόσωπο που έχει ορισθεί, μέγιστου ύψους έως πεντακόσιες χιλιάδες (500.000) ευρώ, γ) δημόσια ανακοίνωση, στην οποία περιγράφονται το υπεύθυνο φυσικό ή νομικό πρόσωπο και η φύση της παράβασης, δ) προσωρινή απαγόρευση ή οριστική απομάκρυνση των φυσικών προσώπων να ασκούν καθήκοντα σε Ε.Δ.Α.Δ.Π. ή σε αγοραστή πιστώσεων που έχει έδρα στην Ελλάδα ή, εφόσον συντρέχει περίπτωση, σε αντιπρόσωπο που έχει ορισθεί. Οι εποπτικές αρμοδιότητες του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ασκούνται από τη Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα και Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους.

- Τέλος, σε περίπτωση παράβασης της υποχρέωσης σεβασμού και προστασίας των προσωπικών στοιχείων και της ιδιωτικής ζωής των δανειοληπτών, η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα μπορεί επιβάλλει σε διαχειριστή πιστώσεων, αγοραστή πιστώσεων ή, εφόσον συντρέχει περίπτωση, αντιπρόσωπο που έχει ορισθεί, α) εντολή ή σύσταση συμμόρφωσης προς το υπεύθυνο φυσικό πρόσωπο ή τον διαχειριστή πιστώσεων ή τον αγοραστή πιστώσεων ή, κατά περίπτωση, τον αντιπρόσωπο που έχει ορισθεί για διόρθωση ή και παύση της παράβασης, καθώς και παράλειψή της στο μέλλον, ή, αν το εν λόγω φυσικό ή νομικό πρόσωπο έχει ήδη συμμορφωθεί πριν από τη σύσταση, σύσταση παράλειψης της προσβολής στο μέλλον, β) διοικητικά χρηματικά πρόστιμα σε διαχειριστή πιστώσεων ή σε αγοραστή πιστώσεων, ή, εφόσον συντρέχει περίπτωση, σε αντιπρόσωπο που έχει ορισθεί, μέγιστου ύψους έως πεντακόσιες χιλιάδες (500.000) ευρώ, γ) δημόσια ανακοίνωση, στην οποία περιγράφονται το υπεύθυνο φυσικό ή νομικό πρόσωπο και η

φύση της παράβασης. Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα έχει όλες τις εποπτικές εξουσίες του άρθρου 58 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 και του άρθρου 15 του ν. 4624/2019 (Α' 137), εφαρμόζονται δε για την επιβολή κυρώσεων και οι παρ. 3 και 4 του άρθρου 27 του ν. 5072/2023.

Από όλα τα ανωτέρω αναφερόμενα, πλήρως προκύπτει ότι το θεσμικό πλαίσιο προβλέπει πολλά και ειδικά μέτρα προστασίας των οφειλετών, ενώ οι διαχειριστές πιστώσεων και οι λοιποί εποπτευόμενοι φορείς, οφείλουν να ακολουθούν και να συμμορφώνονται με τους προβλεπόμενους νομικούς κανόνες, προκειμένου να μην υποστούν την επιβολή των αναφερόμενων κυρώσεων και ποινών.

3.Ως προς την αρμοδιότητα για την εξέταση καταγγελιών και το δικαίωμα των δανειοληπτών υποβολής καταγγελίας για όλα τα παραπάνω αντικείμενα στον τομέα δραστηριότητας των Εταιρειών Διαχείρισης από Δάνεια και Πιστώσεις

Κατ'αρχάς, διευκρινίζεται ότι η διάταξη του άρθρου 28 παρ. 3 του ν.5072/2023, προβλέπει ότι: «3. Οι εποπτικές αρμοδιότητες του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών ασκούνται από τη Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα και Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους.». Περαιτέρω, δυνάμει του άρθρου 3 παρ. 5 στοιχ. (ε) του ίδιου νόμου, ορίζεται ότι:

"Το παρόν Μέρος δεν εφαρμόζεταιε) στη μεταβίβαση απαιτήσεων από συμβάσεις πιστώσεων, που μεταβιβάζονται πριν από την 30ή Δεκεμβρίου 2023, καθώς και στις συμβάσεις διαχείρισης αυτών.»

Από το συνδυασμό των ως άνω διατάξεων προκύπτει ότι αρμόδια για ζητήματα απαιτήσεων προ της έναρξης του ως άνω νόμου είναι η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και η αρμοδιότητα της Γενικής Γραμματείας Χρηματοπιστωτικού Τομέα και Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους αφορά στις συμβάσεις διαχείρισης απαιτήσεων που έχουν συναφθεί ή θα συναφθούν μετά την 30/12/2023.

Σε κάθε περίπτωση και στα πλαίσια των ανωτέρω, έχουν επιβληθεί πρόστιμα από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου για ζητήματα αθέμιτων πρακτικών από πλευράς των Ε.Δ.Α.Δ.Π.

Επισημαίνεται περαιτέρω, ότι σύμφωνα με το άρθρο 31 του Ν. 5072/2023 η Τράπεζα της Ελλάδος, το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών και η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα θεσπίζουν και δημοσιοποιούν διαδικασία για τη διαχείριση των καταγγελιών που υποβάλλονται προς αυτές για τις ανωτέρω αναφερθείσες παραβάσεις. Οι εν λόγω δε αρχές, διασφαλίζουν ότι η επεξεργασία των καταγγελιών ολοκληρώνεται σε εύλογο χρόνο.

Στο πλαίσιο αυτό, η Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα και Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων της (α. 28), **παρακολουθεί τη σωστή τήρηση του νομοθετικού πλαισίου, δέχεται και ελέγχει**

καταγγελίες οφειλετών/δανειοληπτών, οι οποίες κοινοποιούνται, ενώ παρεμβαίνει άμεσα αιτούμενη στοιχείων και απόψεων από τις Εταιρείες Διαχείρισης από Δάνεια και Πιστώσεις προκειμένου να εξασφαλίζεται η πιστή τήρηση του νομοθετικού πλαισίου. Κατόπιν και σε περίπτωση, κατά την οποία διαπιστωθεί κάποια σχετική παράλειψη, ζητείται άμεσα η αποκατάσταση του σφάλματος και η ενημέρωση του δανειολήπτη, με σκοπό την επίλυση των ζητημάτων και την εξυπηρέτηση των πολιτών.

Η Γενική Γραμματέας

Θεώνη Αλαμπάση