



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ
ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΧΡΕΟΥΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΧΡΕΟΥΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ
Τμήμα Επιχειρησιακής Υποστήριξης Εφαρμογών

Ταχ. Δ/ση: Λ. Θηβών 196-198, Αγ. Ι. Ρέντης
Ταχ. Κώδ.: 18233
Πληροφορίες: κα Π. Στάμου
Τηλ.: 2132125749
e-mail: p.stamou@keyd.gov.gr

ΠΡΟΣ: Ολομέλεια Δικηγορικών
Συλλόγων Ελλάδας (μέσω e-mail)
olomeleia@dsa.gr

ΘΕΜΑ: Τηλεφωνική εξυπηρέτηση δικηγόρων στην υπηρεσία myEGDIXlive της ΓΓΧΤΔΙΧ, από τις «Γενικές Πληροφορίες Διαχείρισης Οφειλών».

Για την αντιμετώπιση ειδικών και έκτακτων περιπτώσεων επικοινωνίας δικηγόρων με Χρηματοδοτικούς Φορείς, η ΓΓΧΤΔΙΧ παρέχει τη δυνατότητα χρήσης της πλατφόρμας ραντεβού myEGDIXlive και ειδικότερα της υπηρεσίας «Γενικές Πληροφορίες Διαχείρισης Οφειλών». Μέσω της διαδικασίας αυτής καταγράφεται το έκτακτο ζήτημα επικοινωνίας, προκειμένου στη συνέχεια η ΓΓΧΤΔΙΧ να προωθεί το σχετικό αίτημα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον αρμόδιο Χρηματοδοτικό Φορέα.

Συγκεκριμένα, κατά τη διαδικασία κράτησης του ραντεβού μέσω της **Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (Gov.gr)**, οι δικηγόροι θα συμπληρώνουν υποχρεωτικά το πεδίο «Συνοπτική Περιγραφή» για να καταγράψουν τα στοιχεία τους και συνοπτικά το θέμα επικοινωνίας. Ενδεικτικά καταγράφουν τα παρακάτω:

- Α. Δικηγόρος «Όνοματεπώνυμο» με ΑΜ «XXXXX »
- Β. Όνοματεπώνυμο και ΑΦΜ πελάτη
- Γ. Αποδέκτης (όνομα Χρηματοδοτικού Φορέα)
- Δ. Συνοπτικά το μήνυμα προς προώθηση.

Παραδείγματα θεμάτων/αιτημάτων:

- 1) Υπογραφή/Αποδοχή πρότασης ρύθμισης
- 2) Διακοπή ενεργειών πλειστηριασμού
- 3) Πληρωμή ποσού έναντι πλειστηριασμού
- 4) Οφειλή ενταγμένη σε ν. Κατσέλη, ν.4605/2019
- 5) Κωδικός πληρωμής νέας ρύθμισης
- 6) Καταγγελία σύμβασης/Διαταγή πληρωμής

Σημειώσεις επί της διαδικασίας:

1. Η κράτηση του ραντεβού για την έκτακτη εξυπηρέτηση θα πραγματοποιείται **αποκλειστικά μέσω του Gov.gr** (και όχι μέσω του τηλεφωνικού κέντρου της Υπηρεσίας), ώστε αφενός να γίνεται ταυτοποίηση του δικηγόρου και αφετέρου να είναι ακριβής η περιγραφή του θέματος. Επιπλέον, με αυτόν τον τρόπο θα λαμβάνει γνώση και η Ομάδα Εξυπηρέτησης «Γενικές Πληροφορίες Διαχείρισης Οφειλών» για την ειδική εξυπηρέτηση.
2. Η κράτηση θα γίνεται μέσω του διασυνδέσμου: <https://www.gov.gr/ipiresies/polites-kai-kathemerinoteta/ex-apostaseos-exuperetese-politon/exuperetese-me-telediaskepse-kai-telephonike-epikoinonia-apo-ten-eidike-grammateia-diakheirises-idiotikou-khreous-egdikh>

Εναλλακτικά: Gov.gr → Πολίτης και Καθημερινότητα → Εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση πολιτών → Εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη από τη Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα και Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (ΓΓΧΤΔΙΧ) → Παρεχόμενες Υπηρεσίες: Γενικές Πληροφορίες Διαχείρισης Οφειλών → Ραντεβού με τηλεφωνική εξυπηρέτηση

3. Εάν η έκτακτη ανάγκη αφορά την πλατφόρμα του OCW, για την καλύτερη και άμεση εξυπηρέτηση των δικηγόρων, συστήνεται να χρησιμοποιούνται τα γνωστά κανάλια επικοινωνίας που υπάρχουν ήδη για το εργαλείο αυτό, δηλαδή α) υποβολή ερωτήματος στην πλατφόρμα μέσω του μενού «Βοήθεια» ή/και β) Ραντεβού εξυπηρέτησης στο myEGDIXlive με την εξειδικευμένη Ομάδα εξυπηρέτησης του Εξωδικαστικού μηχανισμού ρύθμισης οφειλών, ομοίως και για τις υπόλοιπες παρεχόμενες υπηρεσίες του myEGDIXlive που συνδέονται με Πληροφορικά Συστήματα της ΓΓΧΤΔΙΧ.
4. Ο δικηγόρος θα προσέρχεται κανονικά στο ραντεβού εξυπηρέτησης προκειμένου να ελεγχθεί η πληρότητα του αιτήματος μαζί με τον υπάλληλο εξυπηρέτησης, και επιπλέον αν κρίνεται αναγκαίο θα μπορεί να συμπληρώσει προφορικά κάποιες επιπλέον πληροφορίες από αυτές που θα έχει καταγράψει στη «Συνοπτική Περιγραφή» κατά τη διαδικασία της κράτησης.
5. **Η παρούσα διαδικασία θα είναι συμπληρωματική της επικοινωνίας με τον Χρηματοδοτικό Φορέα που θα έχει προηγηθεί με επίσημο τρόπο (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, αλληλογραφία), και θα έχει τον χαρακτήρα της υπενθύμισης/ενημέρωσης έκτακτης περίπτωσης, συνεπώς ΔΕΝ ΘΑ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΣΥΝΗΜΜΕΝΑ ΕΓΓΡΑΦΑ.**
6. Στην Υπηρεσία «Γενικές Πληροφορίες Διαχείρισης Οφειλών» εξυπηρετούνται πολίτες με τηλεφωνική εξυπηρέτηση, τηλεδιάσκεψη και φυσική παρουσία σε ορισμένα γραφεία. Για τη συγκεκριμένη εξυπηρέτηση των δικηγόρων δεν προτείνεται η χρήση της φυσικής παρουσίας, γιατί το ραντεβού έχει διάρκεια 60' και θα δεσμεύει πολύ χρόνο από τη συνολική διαθεσιμότητα των ραντεβού, χωρίς να υφίσταται ανάλογη ανάγκη. Για τον ίδιο λόγο προτείνεται η εξυπηρέτηση με τηλεφωνικό ραντεβού.
7. Στο τέλος της διαδικασίας, το αίτημα θα προωθείται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε αρμόδιο υπάλληλο (contact person) του Χρηματοδοτικού Φορέα, μέσω του group mail sif-pistotes@keyd.gov.gr και θα κοινοποιείται στο email της κράτησης του ραντεβού.
8. Ο συγκεκριμένος τρόπος εξυπηρέτησης δεν θα αποτελεί νέο κανάλι επικοινωνίας του Χρηματοδοτικών Φορέων με τον δικηγόρο.

Η ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ

ΘΕΩΝΗ ΑΛΑΜΠΑΣΗ