

ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΙΣΧΥΟΝΤΟΣ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ**Α. ΝΟΜΟΣ 3857/2009, ΟΠΩΣ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΘΗΚΕ ΚΑΙ ΙΣΧΥΕΙ :****Άρθρο 4****Αρχές που διέπουν την Ενημέρωση οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις**

1. Η δράση των Εταιρειών πρέπει να διέπεται από τις αρχές της επαγγελματικής δεοντολογίας, της ευπρέπειας, της συναλλακτικής ευθύτητας, της ειλικρίνειας κατά την επικοινωνία, της διαφάνειας, του σεβασμού της προσωπικότητας, της ιδιωτικής ζωής, της υγείας, της ασφάλειας, του τραπεζικού απορρήτου και της συμβατικής και οικονομικής ελευθερίας.
2. Παρέμβαση των Εταιρειών μόνο για ενημέρωση των οφειλετών και τη διαπραγμάτευση του χρόνου, του τρόπου και των λοιπών όρων αποπληρωμής των ληξιπρόθεσμων οφειλών.
3. Απαγορεύεται η με οποιονδήποτε τρόπο είσπραξη από τις Εταιρείες ληξιπρόθεσμων οφειλών
4. Απαιτείται η ταυτοποίηση του οφειλέτη. Επικοινωνία μετά την πάροδο δέκα ημερών από την ημέρα που η οφειλή κατέστη ληξιπρόθεσμη, ώρες 09:00-20:00 και μόνο τις εργάσιμες ημέρες. Συχνότητα οχλήσεων όχι πέραν της μίας ανά δεύτερη ημέρα. Η τηλεφωνική επικοινωνία στο χώρο εργασίας του οφειλέτη γίνεται μόνο εφόσον ο συγκεκριμένος τηλεφωνικός αριθμός έχει δηλωθεί ως μοναδικός αριθμός επικοινωνίας από τον τελευταίο.
5. Η ανάθεση ενημέρωσης από τον δανειστή προς την Εταιρεία γίνεται εγγράφως
6. Η ενημέρωση του οφειλέτη αφορά μόνο ληξιπρόθεσμες οφειλές και οφειλές που έχουν δεν έχουν υποβληθεί σε ρύθμιση ή διακανονισμό.

Άρθρο 5**Αθέμιτες και παραπλανητικές πρακτικές Εταιρειών προς οφειλέτες**

Απαγορεύεται στις Εταιρείες να προβαίνουν σε αθέμιτες και παραπλανητικές πρακτικές προς τους οφειλέτες, όπως:

1. Εμφάνιση υπό άλλες ιδιότητες που δεν διαθέτουν,
2. Η άσκηση σωματικής βίας ή ψυχολογικής πίεσης
3. Προσβλητική συμπεριφορά
4. Δυσφήμιση ή απειλή δυσφήμισης του οφειλέτη στο οικογενειακό ή εργασιακό περιβάλλον του
5. Εκμετάλλευση περιστάσεων αντικειμενικής αδυναμίας του οφειλέτη
6. Η απειλή λήψης μη νόμιμου μέτρου σε βάρος του
7. Η παραπλανητική πληροφόρηση του οφειλέτη
8. Οι κατ' οίκον ή στον χώρο εργασίας του οφειλέτη επισκέψεις
9. Η όχληση των οικείων προσώπων του
10. Παραπλανητική χρήση εγγράφων
11. Ανακριβείς πληροφορίες

Άρθρο 6**Ειδικές υποχρεώσεις Εταιρειών**

2. Οι Εταιρείες οφείλουν να διαθέτουν εμφανή τον αριθμό προέλευσης κλήσης, να δηλώνουν το ονοματεπώνυμο του καλούντος και την ιδιότητά του, το ΑΜ της Εταιρείας και τον σκοπό επικοινωνίας. Απαγορεύεται στις Εταιρείες να αντιποιούνται με οποιονδήποτε τρόπο κατά την επικοινωνία τους με τους οφειλέτες την επωνυμία ή τον διακριτικό τίτλο των δανειστών – εντολέων τους
3. Οι Εταιρείες υποχρεούνται, εφόσον τους ζητηθεί, να παρέχουν ατελώς αναλυτικά στοιχεία για το ύψος-προέλευση οφειλής εντός 10 εργάσιμων ημερών.
5. Απαγορεύεται στις Εταιρείες να ενεργούν πράξεις, οι οποίες ασκούνται αποκλειστικά από δικηγόρους ή δικαστικούς επιμελητές
6. Απαγορεύεται στις Εταιρείες η πρόσβαση σε αρχεία οικονομικής συμπεριφοράς, όπως στην «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.»
7. Οι Εταιρείες τηρούν ηλεκτρονικό αρχείο στο οποίο καταγράφονται τα στοιχεία όλων των τηλεφωνικών επικοινωνιών προς τον οφειλέτη (ημερομηνία, ώρα, οφειλή) και τηρούνται για ένα έτος από την τελευταία επικοινωνία. Κατά την έναρξη της επικοινωνίας, ο οφειλέτης ενημερώνεται για την καταγραφή των ανωτέρω στοιχείων και τη διάρκεια τήρησής τους. Οι Εταιρείες παρέχουν ατελώς αντίγραφα των συνομιλιών κατόπιν αίτησης το οφειλέτη ή της ΓΓΚ, εντός δέκα ημερολογιακών ημερών.

Άρθρο 8**Προστασία απορρήτου**

1. Οι Εταιρείες υποχρεούνται να μεριμνούν για την προστασία του επιχειρηματικού και προσωπικού απορρήτου
2. Οι Εταιρείες καταγράφουν υποχρεωτικώς το περιεχόμενο κάθε τηλεφωνικής επικοινωνίας με τον οφειλέτη και διατηρούν τις καταγραφές για ένα έτος από την πραγματοποίηση της επικοινωνίας. Οι Εταιρείες υποχρεούνται να χορηγούν ατελώς ηλεκτρονικά αντίγραφα των επικοινωνιών μέσα σε δέκα μέρες από τότε που θα τους ζητηθεί.
3. Επιτρέπεται η καταγραφή των τηλεφωνικών συνδιαλέξεων με τον οφειλέτη, μετά από ενημέρωσή του, για τον σκοπό παροχής αποδεικτικών στοιχείων της πραγματοποιηθείσας εμπορικής συναλλαγής, σε περίπτωση ρύθμισης ή διακανονισμού οφειλής.

Άρθρο 9**Σγέσεις Εταιρειών με δανειστές**

1. Κάθε Εταιρεία οφείλει να παρέχει διαφανείς, επαγγελματικές και αποτελεσματικές υπηρεσίες προς τους δανειστές. Εφόσον υπάρχει διακανονισμός μεταξύ οφειλέτη και δανειστή, αναστέλλεται κάθε όχληση προς τον οφειλέτη για όσο χρονικό διάστημα τηρείται ο διακανονισμός.
4. Δεν επιτρέπεται στις Εταιρείες να παρεκκλίνουν από τις εντολές του δανειστή.
6. Οι διατάξεις των άρθρων 4, 5 και 8 εφαρμόζονται και για τους δανειστές όταν προβαίνουν σε επαναλαμβανόμενη ενημέρωση των οφειλετών για τις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους.

- **Β. Το με α.π. Γ/ΕΞ/1325-1/12.07.2013 έγγραφο της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, στο οποίο ορίζεται ότι: «...Η καταγραφή κάθε επικοινωνίας με τρίτο πρόσωπο- μη οφειλέτη, συνιστά επεξεργασία που είναι αναγκαία για την εκπλήρωση της εκ του ν.3758/2009 υποχρέωσης του υπεύθυνου επεξεργασίας να παρέχει να παρέχει στη ΓΓΚ κάθε στοιχείο που αποδεικνύει τη συμμόρφωσή του με τις επιταγές του νόμου αυτού, ήτοι αν πραγματοποιήσει την εν λόγω επικοινωνία σύμφωνα με τους όρους του άρθρου 4 του ν.3758/2009, αλλά και αν κατά την επικοινωνία αυτή όχλησε η όχι οικεία πρόσωπα του οφειλέτη κατά την έννοια του άρθρου 5 παρ. 4 και 9 του ίδιου νόμου...» «Ο καλών οφείλει να ενημερώνει τόσο για την ιδιότητά του (εταιρεία ενημέρωσης ή δανειστής) και τα λοιπά στοιχεία που προβλέπονται στο ν. 3758/2009 όσο και το γεγονός της καταγραφής πριν από την έναρξη κάθε επικοινωνίας από οποιοδήποτε πρόσωπο και αν απαντηθεί η κλήση, δηλαδή είτε απαντηθεί από τον ίδιο τον οφειλέτη είτε από τρίτο πρόσωπο...»**

ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΜΕ ΑΡΙΘ. ΠΡΩΤ.ΥΠΟΘΕΣΗ**ΟΦΕΙΛΕΤΗΣ:****ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΟΦΕΙΛΕΤΩΝ /ΤΡΑΠΕΖΑ:**

Α/Α	ΑΡΘΡΑ Ν.3758	ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΡΘΡΟΥ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ (Ανά άρθρο, προκύπτουν και λοιπές περιπτώσεις και όχι μόνον αυτές που αναφέρονται)	ΠΑΡΑΤΗΡΗ ΣΕΙΣ .. ¹⁵ ΟΜΑΔΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΒΑΣΗΣ (ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΛΕΙΠΤΟ ΗΧΟΓΡΑΦΗΜΕΝΗΣ ΚΛΗΣΗΣ, ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΣ ΣΤΙΣ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ)
	4.1	Επαγγελματική δεοντολογία-σεβασμός προσωπικότητας οφειλέτη	Ευγένεια. Μη άσκηση ακραίας/έντονης ψυχολογικής βίας.		
	4.2	Αποκλειστικό έργο για οφειλές και διαπραγμάτευση αποπληρωμής	Δεν μπορεί να καλεί για προώθηση άλλων τραπεζικών προϊόντων		
	4.3	Απαγόρευση είσπραξης οφειλών από Εταιρείες			
	4.4	Ταυτοποίηση- επικοινωνία μία φορά ανά δεύτερη ημέρα μετά την πάροδο δέκα ημερών από την ημέρα που αυτή κατέστη ληξιπρόθεσμη, ώρες 09:00-20:00 και μόνον εργάσιμες ημέρες- επικοινωνία στην εργασία μόνο ως μοναδικός τηλεφωνικός αριθμός	Καλούν και δεν ρωτούν πατρώνυμο, καλούν αύριο ενώ έχουν ενημερώσει σήμερα, και λοιπά στοιχεία ταυτοποίησης.		
	4.5	Ανάθεση ενημέρωσης από δανειστή προς την Εταιρεία εγγράφως	Καλούν 15/5, ενώ η Τράπεζα τους έχει αναθέσει από 16/5		
	4.6	Ενημέρωση μόνο για ληξιπρόθεσμες οφειλές και για οφειλές που δεν έχουν υποβληθεί σε διαδικασία διακανονισμού			
	4.7	Ο οφειλέτης δεν επιβαρύνεται με δαπάνες για την ανάθεση της ενημέρωσης από τον δανειστή στην Εταιρεία.	Έγγραφο από Τράπεζα που αναφέρει κόστος ειδοποίησης για ενημέρωση οφειλών		
	5 (συν.)	Απαγόρευση αθέμιτων και παραπλανητικών πρακτικών Εταιρειών (π.χ. εμφάνισης ιδιότητας που δεν διαθέτουν, βία, προσβολές, δυσφήμιση, κατ' οίκον επίσκεψη, όχληση οικείων, ανακρίβειες, παραπληροφόρηση)	Ισχυρισμοί ότι εάν δεν εξοφληθεί η δόση, δεν θα είναι δυνατή η χρήση της πιστωτικής κάρτας		
	6.2	Εμφανής αριθμός κλήσης. Ενημέρωση για στοιχεία υπαλλήλου και Εταιρείας και σκοπό επικ/νίας. Απαγόρευση αντιποίησης τίτλου των δανειστών-εντολέων	Ο υπάλληλος δεν δίνει το όνομά του ή τον αριθμό μητρώου της Εταιρείας. Κλήση με απόκρυψη.		
	6.3	Παροχή στοιχείων οφειλής εντός 10 εργασίμων ημερών ατελώς	Δεν χορηγούν στον οφειλέτη ακριβή στοιχεία για την οφειλή, αν και τα έχει ζητήσει		
	6.5	Απαγόρευση πράξεων που τελούνται αποκλειστικά από δικηγόρους	Απαγόρευση αποστολής εξωδίκου		
	6.6	Απαγόρευση πρόσβασης σε στοιχεία οικονομικής συμπεριφοράς.	Η εταιρεία έχει πρόσβαση στον Τειρεσία		
	6.7	Ενημέρωση οφειλέτη για καταγραφή συνομιλιών και διάρκεια τήρησής τους. Οι Εταιρείες παρέχουν ατελώς αντίγραφα των συνομιλιών κατόπιν αίτησης του οφειλέτη	Δεν αναφέρουν ότι οι κλήσεις καταγράφονται και δεν χορηγούν cd στον καταγγέλλοντα ατελώς.		
	8.1	Οι Εταιρείες υποχρεούνται να μεριμνούν για την προστασία του επιχειρηματικού και προσωπικού απορρήτου.	-----		
	8.2	Υποχρεωτική καταγραφή κάθε τηλεφωνικής επικοινωνίας-διατήρηση για ένα έτος. Υποχρέωση χορήγησης αντιγράφου ατελώς κατόπιν αίτησης στον οφειλέτη			

8.3	Επιτρέπεται η καταγραφή συνομιλιών σε περίπτωση διακανονισμού ή ρύθμισης			
9.1	Η τυχόν ύπαρξη διακανονισμού μεταξύ οφειλέτη και δανειστή αναστέλλει κάθε ενέργεια της Εταιρείας.			
9.4	Δεν επιτρέπεται στις Εταιρείες να παρεκκλίνουν από τις εντολές του δανειστή	Εύρεση άλλου τηλεφώνου		
9.6	Οι διατάξεις των άρθρων 4, 5 και 8 ισχύουν και για τους δανειστές όταν προβαίνουν σε επαναλαμβανόμενες ενημερώσεις.			

Ημερομηνία

Υπογραφή

Όνοματεπώνυμο

Υπογραφή

Όνοματεπώνυμο

.....^η ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ Α.Π.

Αθήνα ,

.....
ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΟΦΕΙΛΕΤΩΝ

Π Ρ Α Κ Τ Ι Κ Ο Νο

Σήμερα, την....., ημέρα....., και ώρα, συνήλθε στη Γενική Δ/νση Προστασίας Καταναλωτή &Εποπτείας Αγοράς, Πλατεία Κάνιγγος (γραφείο) η^η ομάδα εργασίας, που συγκροτήθηκε σε σώμα με την υπ' Αριθ. Πρωτοκόλλου :..... Απόφαση Συγκρότησης Επιτροπής του Υπουργού Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού προκειμένου να εξετάσει το παρακάτω θέμα:

ΘΕΜΑ : Την καταγγελία

Τα μέλη της ομάδας εργασίας:

α).....

β).....

αφού έλαβαν υπόψη

1. Τον νόμο 3758/2009 (ΦΕΚ 68 Α/5-5-2009) όπως τροποποιήθηκε με τον νόμο 4038/2015 (ΦΕΚ 14 Α/2-2-2012) και ισχύει
2. Το με α.π. Γ/ΕΞ/1325-1/12.07.2013 έγγραφο της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, στο οποίο ορίζεται ότι: «...Η καταγραφή κάθε επικοινωνίας με τρίτο πρόσωπο- μη οφειλέτη, συνιστά επεξεργασία που είναι αναγκαία για την εκπλήρωση της εκ του ν.3758/2009 υποχρέωσης του υπεύθυνου επεξεργασίας να παρέχει στη ΓΓΚ κάθε στοιχείο που αποδεικνύει τη συμμόρφωσή του με τις επιταγές του νόμου αυτού, ήτοι αν πραγματοποίησε την εν λόγω επικοινωνία σύμφωνα με τους όρους του άρθρου 4 του ν.3758/2009, αλλά και αν κατά την επικοινωνία αυτή όχλησε ή όχι οικεία πρόσωπα του οφειλέτη κατά την έννοια του άρθρου 5 παρ. 4 και 9 του ίδιου νόμου...» «Ο καλών οφείλει να ενημερώνει τόσο για την ιδιότητά του (εταιρεία ενημέρωσης ή δανειστής) και τα λοιπά στοιχεία που προβλέπονται στο ν. 3758/2009 όσο και το γεγονός της καταγραφής πριν από την έναρξη κάθε επικοινωνίας, από οποιοδήποτε πρόσωπο και αν απαντηθεί η κλήση, δηλαδή είτε απαντηθεί από τον ίδιο τον οφειλέτη είτε από τρίτο πρόσωπο...»

3. Το φάκελο της υπόθεσης, ο οποίος διαβιβάστηκε στην ομάδα εργασίας με το με α.π. έγγραφο της Δ/σης Προστασίας Καταναλωτή

Διαπίστωσαν τα ακόλουθα:

Με την υπ' Α.Π..... καταγγελία του, ο καταναλωτής/οφειλέτης **X** διαμαρτύρεται ότι καλείται καθημερινά από την Εταιρεία **Ψ** σε εταιρικό τηλέφωνο καθώς και σε τηλέφωνο εργασίας χωρίς να έχουν δηλωθεί ως μοναδικοί αριθμοί επικοινωνίας.

Η Δ/ση Προστασίας Καταναλωτή, απέστειλε το με α.π. έγγραφο στην Εταιρεία **Ψ**, με το οποίο ζήτησε στοιχεία..... σχετικά με την εν λόγω υπόθεση. Η εταιρεία **Ψ** υπέβαλε το με απ έγγραφό της (που έλαβε α.π.), με επισυναπτόμενο ψηφιακό δίσκο (cd) με ηχογραφημένες συνομιλίες.

Η Δ/ση Προστασίας Καταναλωτή απέστειλε στην Τράπεζα **Z** το με α.π. έγγραφο, με το οποίο ζήτησε στοιχεία..... σχετικά με την υπόθεση του/της κου/κας..... Η Τράπεζα **Z** απάντησε στη Δ/ση Προστασίας Καταναλωτή αποστέλλοντας μας την με α.π. επιστολή της.

Από τα συλλεγόμενα ντα στοιχεία και συγκεκριμένα την με α.π..... απαντητική επιστολή με ψηφιακό δίσκο που μας απέστειλε η Εταιρεία **Ψ**, καθώς και την με α.π. απαντητική επιστολή που μας απέστειλε η Τράπεζα **Z**, προκύπτει ότι:

- στις και ώρα στην επικοινωνία εκπροσώπου της Εταιρείας **Ψ** με την οφειλέτρια **X**, δεν ανέφερε τον **A.M.** της Εταιρείας, ούτε ενημέρωσε ότι η κλήση καταγράφεται.
- στις και ώρα στην προσπάθεια επικοινωνίας εκπροσώπου της Εταιρείας **Ψ** με την οφειλέτρια **X**, την κλήση απάντησε τρίτο πρόσωπο στο οποίο η εκπρόσωπός της δεν ανέφερε το όνομα και τον **A.M.** της εταιρείας, ούτε ότι η κλήση καταγράφεται.
- κατά τις ημερομηνίες, στην προσπάθεια επικοινωνίας με την οφειλέτρια **X** ο εκπρόσωπος της Εταιρείας **Ψ** κάλεσε στον τηλεφωνικό αριθμό, ο οποίος, σύμφωνα με την απαντητική επιστολή της Τράπεζας **Z**, δεν είχε δοθεί.

Τα ανωτέρω συνιστούν παράβαση της κείμενης νομοθεσίας και συγκεκριμένα:

- του **αρ. 4, παρ. 2 του Ν. 3758/09**, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, στο οποίο σαφώς ορίζεται «2. Η παρέμβαση των Εταιρειών αφορά **αποκλειστικά και μόνο** στην ενημέρωση των οφειλετών για την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών τους έναντι των δανειστών και τη διαπραγμάτευση του χρόνου, του τρόπου και των λοιπών όρων αποπληρωμής αυτών ...»

- του **αρ. 6, παρ. 2 του Ν. 3758/09**, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, στο οποίο σαφώς ορίζεται ότι: *«2. Σε κάθε προφορική επικοινωνία με τον οφειλέτη, οι Εταιρείες έχουν υποχρέωση να διαθέτουν εμφανή τον αριθμό προέλευσης κλήσης, να παρέχουν πλήρη και σαφή Ενημέρωση στους οφειλέτες, τόσο για το ονοματεπώνυμο του καλούντος υπαλλήλου και την ιδιότητά του, όσο και τον αριθμό Μητρώου της Εταιρίας...»* και
- του **αρ. 8, παρ. 2 του ίδιου Νόμου**, στο οποίο ορίζεται: *«... Κατά την έναρξη της επικοινωνίας ενημερώνεται ο οφειλέτης για την καταγραφή της συνομιλίας, τη διάρκεια τήρησής της και ότι η καταγραφή γίνεται για τη διασφάλιση των δικών του δικαιωμάτων και μόνο...»*
- του **αρ. 9, παρ. 4 του ίδιου Νόμου**, στο οποίο αναφέρεται ότι *«Δεν επιτρέπεται στις Εταιρείες να παρεκκλίνουν από τις εντολές του δανειστή ...»*