

**Χρήσιμες συμβουλές για την πλατφόρμα του εξωδικαστικού μηχανισμού
ρύθμισης οφειλών (Ν.4738/2020)**

- Ο νέος Νόμος ρύθμισης οφειλών και παροχή 2^{ης} ευκαιρίας έχει συγκεκριμένα **κριτήρια επιλεξιμότητας** (π.χ. οφειλές άνω των 10 χιλ. ευρώ). Η πλατφόρμα ελέγχει αυτά τα κριτήρια, μετά την υποβολή της οριστικής αίτησης. Αν δεν πληρούνται, τότε η αίτηση απορρίπτεται. Ο οφειλέτης/συνεργάτης θα πρέπει να ελέγξει τα κριτήρια επιλεξιμότητας προσεκτικά προτού υποβάλει την αίτηση του.
- Σύμφωνα με τη νομοθεσία ([ΚΥΑ 76219/2021](#), [ΦΕΚ 2817B](#), [στάδιο 4](#), [βήμα 9](#)) ρητά ορίζεται ότι **τα στοιχεία πρέπει να είναι πρόσφατα**, κατά τη στιγμή της αίτησης. Συνεπώς, αν περάσουν 2 μήνες, σημαίνει ότι έληξε η ισχύς των στοιχείων και θα πρέπει ο οφειλέτης να τα ξανά – αντλήσει.
- Η **αντιστοίχιση περιουσιακών στοιχείων** θα πρέπει να διενεργηθεί για όλα τα περιουσιακά στοιχεία και όχι μόνο τα ακίνητα (π.χ. και για τις καταθέσεις, ομόλογα κλπ).
- Η **αντιστοίχιση περιουσιακών στοιχείων** θα πρέπει να διενεργηθεί και για όλα τα περιουσιακά στοιχεία των **συνοφειλετών** του αιτούντος, όπου ως συνοφειλέτης νοείται κάθε πρόσωπο που ευθύνεται αλληλεγγύως εκ του νόμου ή δυνάμει δικαιοπραξίας για την εξόφληση μέρους ή του συνόλου των οφειλών του οφειλέτη προς χρηματοδοτικούς φορείς (π.χ. σύζυγος, εξαρτώμενα μέλη – τέκνα, συγγενείς, λοιποί ιδιώτες κλπ). Σημειώνεται ότι στην έννοια του συνοφειλέτη συμπεριλαμβάνεται και ο εγγυητής.
- Το **ποινικό μητρώο/πιστοποιητικό γενικής χρήσης** θα πρέπει να μεταφορτώνεται στην πλατφόρμα χειροκίνητα από το χρήστη, όπως ρητά ορίζουν οι οδηγίες χρήσης και οι συχνές ερωτήσεις – απαντήσεις, που είναι αναρτημένες στην ιστοσελίδα της ΕΓΔΙΧ. Μελλοντικά, η πλατφόρμα θα αντλεί το εν λόγω πιστοποιητικό ηλεκτρονικά, όταν αναπτυχθεί η σχετική διαλειτουργικότητα με την αντίστοιχη πλατφόρμα του Υπουργείου Δικαιοσύνης.

Μέσω του **helpdesk**, το οποίο υποστηρίζει τους χρήστες της πλατφόρμας, οι χρήστες έχουν την δυνατότητα να στείλουν ερώτημα καθώς τα ζητήματα πλατφορμών δεν είναι εφικτό να επιλυθούν τηλεφωνικά. Όλα τα ερωτήματα απαντώνται με τη σειρά που λήφθηκαν. Στις περιπτώσεις που οι χρήστες ρωτούν ζητήματα που ήδη απαντώνται στις οδηγίες χρήσης ή/και στις συχνές ερωτήσεις που είναι αναρτημένες στην ιστοσελίδα της ΕΓΔΙΧ: http://www.keyd.gov.gr/ryumish_ofeilvn_ejvdik/, τότε ο χρήστης λαμβάνει απάντηση παραπομπής σε αυτές, προς αποφυγή πρόσθετων σφαλμάτων κατά τη διαδικασία υποβολής της αίτησης από τη μεριά του. Στην ίδια υποσελίδα υπάρχει αναρτημένος αναλυτικός οδηγός μορφής βίντεο που παρουσιάζει βήμα – βήμα τη διαδικασία ετοιμασίας μιας αίτησης.

**Συμβουλές επίλυσης συχνών προβλημάτων
από τη χρήση της πλατφόρμας**

- **Δίκτυο χρήστη**
Για παράδειγμα, χαμηλή ταχύτητα δεδομένων, η οποία δεν επιτρέπει την ορθή «φόρτωση» των οθονών ή/και δεδομένων πλατφόρμας. Ο χρήστης πρέπει να έρθει σε επαφή με τον πάροχο δικτύου internet, με σκοπό να επιλύσει τα εν λόγω ζητήματα.
- **Ηλεκτρονικός υπολογιστής του χρήστη**
Για παράδειγμα, δεν εμφανίζεται στην οθόνη του ένα μέρος της πλατφόρμας. Ο χρήστης πρέπει να προβεί σε ενέργειες επίλυσης / επιδιόρθωσης του ηλεκτρονικού υπολογιστή του (π.χ. χρήση άλλου προγράμματος περιηγητή διαδικτύου – internet browser)
- **Ο χρήστης δεν έχει προβεί σε όλα τα βήματα που απαιτούνται, σύμφωνα με το Νόμο**
Για παράδειγμα, δεν έχει προβεί ο/η σύζυγος σε συναίνεση για την άρση απορρήτου των δεδομένων του. Ο χρήστης πρέπει να ακολουθήσει τις οδηγίες χρήσης της πλατφόρμας.
- **Άντληση δεδομένων/στοιχείων πιστωτή**
Η πλατφόρμα του εξωδικαστικού μηχανισμού αντλεί τα δεδομένα που υπάρχουν ήδη διαθέσιμα στις υφιστάμενες βάσεις δεδομένων των πιστωτών (δηλ. ΑΑΔΕ, ΕΦΚΑ, τράπεζες, διαχειριστές δανείων). Η άντληση δεδομένων διαρκεί 15 ημέρες, μετά τη σχετική ηλεκτρονική αίτηση του χρήστη, όπως ρητά ορίζεται σχετικά στην [Κοινή Υπουργική Απόφαση 76219/2021](#) με θέμα: «Καθορισμός των τεχνικών λεπτομερειών που αποτελούν τις λειτουργικές προδιαγραφές της ηλεκτρονικής πλατφόρμας εξωδικαστικού μηχανισμού...». Για οποιαδήποτε προβλήματα σχετικά με τα δεδομένα (π.χ. καθυστέρηση στην άντληση, ελλείψεις, σφάλματα κλπ), ο χρήστης θα πρέπει να απευθύνεται απευθείας στον ίδιο τον κάτοχο των δεδομένων, δηλαδή στον πιστωτή. Η ΕΓΔΙΧ, επισημαίνει στους πιστωτές περιπτώσεις προβλημάτων στα δεδομένα τους, όπως αυτά αναφέρονται από τους χρήστες, με σκοπό να υποβοηθηθούν.