

**ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΩ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΛΗΞΙΠΡΟΘΕΣΜΩΝ ΟΦΕΙΛΩΝ**  
**ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ – ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

- 1) Ερώτηση:** Έχει δικαίωμα ο δανειστής να μεταβιβάσει τα προσωπικά μου δεδομένα σε Εταιρεία Ενημέρωσης προκειμένου να με καλέσει για ληξιπρόθεσμη οφειλή μου;

**Απάντηση:** Πριν από κάθε ενέργεια ενημέρωσής σας για ληξιπρόθεσμη οφειλή ο δανειστής υποχρεούται να επιβεβαιώσει μαζί σας τις οφειλές σας με κάθε διαθέσιμο τρόπο, να ταυτοποιήσει τα στοιχεία σας και να σας ενημερώσει για τη διαβίβαση των δεδομένων σας σε Εταιρεία Ενημέρωσης.
- 2) Ερώτηση:** Επιτρέπεται να με καλούν οι Εταιρείες Ενημέρωσης από απόρρητο αριθμό τηλεφώνου;

**Απάντηση:** Όχι. Οι Εταιρείες Ενημέρωσης οφείλουν να έχουν εμφανή τον αριθμό προέλευσης κλήσης.
- 3) Ερώτηση:** Ποια είναι η σύμφωνη με το νόμο διαδικασία που πρέπει να ακολουθείται από τις Εταιρείες Ενημέρωσης και πότε θεωρείται ολοκληρωμένη η επικοινωνία;

**Απάντηση:** Οι υπάλληλοι των εταιρειών ενημέρωσης οφείλουν να κάνουν ταυτοποίηση των στοιχείων του οφειλέτη κι εφόσον αυτή πραγματοποιείται να ενημερώνουν για την ιδιότητά τους, το ονοματεπώνυμό τους, τον αριθμό μητρώου της εταιρείας, την καταγραφή των συνομιλιών καθώς και την παραμονή τους για δώδεκα μήνες στα αρχεία της εταιρείας. Στη συνέχεια μπορούν να προβούν σε οποιαδήποτε ενημέρωση σχετικά με την οφειλή.
- 4) Ερώτηση:** Πόσο συχνά μπορούν να επικοινωνούν μαζί μου οι Εταιρείες Ενημέρωσης;

**Απάντηση:** Η ενημέρωση μπορεί να αρχίσει δέκα μέρες (10) αφού καταστεί ληξιπρόθεσμη η οφειλή και όχι νωρίτερα. Οι Εταιρείες Ενημέρωσης οφειλετών αλλά και οι ίδιοι οι δανειστές επιτρέπεται να επικοινωνούν μαζί σας μόνο τις εργάσιμες ημέρες, από τις 09:00 έως τις 20:00 κι εφόσον έχει πραγματοποιηθεί ενημέρωση η συχνότητα των κλήσεων να είναι μία φορά ανά δεύτερη ημέρα.
- 5) Ερώτηση:** Επιτρέπεται οι Εταιρείες Ενημέρωσης να συνομιλούν με τρίτα πρόσωπα σχετικά με ληξιπρόθεσμες οφειλές μου;

**Απάντηση:** Δεν επιτρέπεται στις Εταιρείες Ενημέρωσης οφειλετών να ενημερώνουν τους οικείους σας ή τρίτους σχετικά με τις οφειλές σας εκτός εάν είναι συνοφειλέτες ή εγγυητές.
- 6) Ερώτηση:** Μπορούν οι Εταιρείες Ενημέρωσης να με καλούν στον εργασιακό μου χώρο;

**Απάντηση:** Μόνο σε περίπτωση που έχετε δηλώσει το τηλέφωνο εργασίας ως το μοναδικό αριθμό επικοινωνίας.
- 7) Ερώτηση:** Μπορούν οι Εταιρείες Ενημέρωσης να με καλούν σε αριθμούς τηλεφώνου που δεν έχω δηλώσει στο δανειστή;

**Απάντηση:** Επιτρέπεται να σας καλούν μόνο στους τηλεφωνικούς αριθμούς που έχετε ο ίδιος δηλώσει στο δανειστή.

- 8) **Ερώτηση:** Υποχρεούνται οι Εταιρείες Ενημέρωσης να μου χορηγήσουν αναλυτική βεβαίωση των οφειλών μου ή και το περιεχόμενο των καταγεγραμμένων συνομιλιών σε περίπτωση που το ζητήσω από αυτές;  
**Απάντηση:** Οι Εταιρείες Ενημέρωσης είναι υποχρεωμένες κατόπιν σχετικής αίτησής σας να σας χορηγούν αναλυτική βεβαίωση των οφειλών σας ή και το περιεχόμενο των καταγεγραμμένων συνομιλιών.
- 9) **Ερώτηση:** Έχει οριστεί δικάσιμος για υπαγωγή μου στο ν.3869/2010 για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά, έχει το δικαίωμα η Εταιρεία Ενημέρωσης να επικοινωνεί μαζί μου και να με ενημερώνει για την οφειλή μου;  
**Απάντηση:** Απαγορεύεται στις Εταιρείες Ενημέρωσης να σας καλούν εφόσον έχετε προβεί σε δικαστικές ενέργειες.
- 10) **Ερώτηση:** Επιτρέπεται να μου χρεώσει ο δανειστής επιπλέον έξοδα για την ανάθεση της ενημέρωσης σε Εταιρεία Ενημέρωσης;  
**Απάντηση:** Δεν επιτρέπεται να επιβαρύνεστε με επιπλέον έξοδα για την ανάθεση της ενημέρωσης οφειλών από το δανειστή στην εταιρεία.
- 11) **Ερώτηση:** Πώς μπορώ να ενημερωθώ σχετικά με το ποιες εταιρείες είναι εγγεγραμμένες στο Αυτοτελές Τμήμα Μητρώου Εταιρειών Ληξιπρόθεσμων Οφειλών της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή;  
**Απάντηση:** Μέσα από την ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή ([www.efpolis.gr](http://www.efpolis.gr)) ή καλώντας στο Τμήμα Μητρώου της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή (τηλ. 213-1514346).
- 12) **Ερώτηση:** Δεν έχω καμία ληξιπρόθεσμη οφειλή και με ενοχλούν Εταιρείες Ενημέρωσης για οφειλή κάποιου άλλου προσώπου. Τι μπορώ να κάνω γι' αυτό;  
**Απάντηση:** Μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα ([www.dpa.gr](http://www.dpa.gr)).
- 13) **Ερώτηση:** Σε περίπτωση που ο δανειστής δεν με έχει ενημερώσει σχετικά με τη διαβίβαση των προσωπικών μου δεδομένων σε Εταιρεία Ενημέρωσης, πού μπορώ να απευθυνθώ;  
**Απάντηση:** Μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα ([www.dpa.gr](http://www.dpa.gr)).
- 14) **Ερώτηση:** Σε περίπτωση που θέλω να καταγγείλω μία Εταιρεία Ενημέρωσης Οφειλετών για παραβίαση των διατάξεων του νόμου, πού μπορώ να απευθυνθώ;  
**Απάντηση:** Μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή καλώντας στη **Γραμμή Καταναλωτή 1520** ή μέσω της ιστοσελίδας [www.efpolis.gr](http://www.efpolis.gr).
- 15) **Ερώτηση:** Ποιος είναι ο νόμος που ορίζει τον τρόπο λειτουργίας των Εταιρειών Ενημέρωσης;  
**Απάντηση:** Ο νόμος 3758/2009 όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 36 του ν. 4038/2012.