

Συχνές Ερωτήσεις - Απαντήσεις

1. Τι είναι το myEGDIXlive;

Η Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα & Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους «ΓΧΤΔΙΧ πρώην ΕΓΔΙΧ» παρέχει εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση στους πολίτες για θέματα που αφορούν:

ι) τις αιτήσεις τους στις πλατφόρμες της ΓΧΤΔΙΧ που εξυπηρετούνται από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του myEGDIXlive (βλ. ερώτηση 2Α) και

ιι) Γενικές Πληροφορίες Διαχείρισης Οφειλών, που θα εξυπηρετούνται πολίτες οι οποίοι δεν έχουν υποβάλλει αίτηση στις πλατφόρμες της ΓΧΤΔΙΧ ή ενδιαφέρονται για τη λήψη γενικών πληροφοριών σχετικά με τους διαθέσιμους μηχανισμούς διαχείρισης οφειλών.

Η υπηρεσία στην (ι) περίπτωση εξυπηρετεί φυσικά πρόσωπα και συμβούλους (που έχουν εξουσιοδοτηθεί και οριστικοποιηθεί στο αντίστοιχο ΠΣ της ΓΧΤΔΙΧ και στην αίτηση για την οποία ζητούν πληροφόρηση) ή εκπροσώπους νομικών προσώπων, οι οποίοι έχουν εκκινήσει αίτηση στις αναφερόμενες Πλατφόρμες της ΓΧΤΔΙΧ.

2. Για ποιες υπηρεσίες μπορώ να εξυπηρετηθώ από την υπηρεσία myEGDIXlive;

Α) Οι παρεχόμενες υπηρεσίες για τις οποίες μπορεί ο ενδιαφερόμενος να εξυπηρετηθεί μέσω του συστήματος κράτησης myEGDIXlive και συνδέονται με Πληροφοριακά Συστήματα (πλατφόρμες) της ΓΧΤΔΙΧ, είναι οι ακόλουθες:

1) Εξωδικαστικός Μηχανισμός Ρύθμισης Οφειλών (ν.4738/20)

2) α. Χορήγηση Βεβαίωσης Ευάλωτου Οφειλέτη ή/και β. Πρόγραμμα Συνεισφοράς Δημοσίου Ευάλωτου Οφειλέτη (Ενδιάμεσο Πρόγραμμα) ή γ) Βεβαίωση Χρηματικών Οφειλών (σύμφωνα με το άρθρο 43 παρ.1 του ν.5024/2023 (ΦΕΚ Α'41))

3) Κώδικας Δεοντολογίας (ν.4224/2013, άρ. 39 ν.4818/2021, αρ. ΑΠ 392/1/31.5.2021)

4) Χορήγηση Βεβαίωσης Κατάταξης Δανειοληπτών με Εξυπηρετούμενες Οφειλές σε ελβετικό φράγκο.

Στις ανωτέρω παρεχόμενες υπηρεσίες οι εκπρόσωποι της ψηφιακής υπηρεσίας myEGDIXlive, παρέχουν οδηγίες και ενημέρωση σχετικά με τις ενέργειες που συνίστανται ή απαιτούνται να προβούν οι ενδιαφερόμενοι, ανάλογα με τον ρόλο τους και το στάδιο της αίτησής τους, για την επίλυση προβλημάτων που τυχόν αντιμετωπίζουν. Επισημαίνεται ότι παρέχονται πληροφορίες για μία (1) μόνο αίτηση ανά ραντεβού, της οποίας ο αριθμός έχει καταχωρηθεί στα στοιχεία της κράτησης και ο ενδιαφερόμενος εξυπηρετείται στον καθορισμένο χρόνο ανά κανάλι επικοινωνίας (τηλεφωνική εξυπηρέτηση/τηλεδιάσκεψη).

B) Η παρεχόμενη υπηρεσία για την οποία μπορεί ο ενδιαφερόμενος να εξυπηρετηθεί μέσω του συστήματος κράτησης myEGDIXlive και ΔΕΝ συνδέεται με κάποιο Πληροφοριακό Σύστημα (πλατφόρμα) της ΓΧΤΔΙΧ, είναι η ακόλουθη:

Γενικές Πληροφορίες Διαχείρισης Οφειλών

Στην ανωτέρω παρεχόμενη υπηρεσία οι εκπρόσωποι της ψηφιακής υπηρεσίας myEGDIXlive, παρέχουν γενικές πληροφορίες σχετικά με τους διαθέσιμους μηχανισμούς διαχείρισης οφειλών. Επισημαίνεται ότι παρέχεται πληροφόρηση για έναν (1) ενδιαφερόμενο ανά ραντεβού και ο ενδιαφερόμενος εξυπηρετείται στον καθορισμένο χρόνο ανά κανάλι επικοινωνίας (τηλεφωνική εξυπηρέτηση/τηλεδιάσκεψη/φυσική παρουσία).

3. Οι υπηρεσίες παρέχονται αποκλειστικά και μόνο σε όσους συνδέονται με τους κωδικούς TAXISnet;

Ναι, για να επιτραπεί η είσοδός σας στο σύστημα κράτησης myEGDIXlive, μέσω της Εθνικής Ψηφιακής Πύλης gov.gr ή της ΓΠΣΨΔ gsis.gr, απαιτούνται τα διαπιστευτήρια της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων & Ψηφιακής Διακυβέρνησης (κωδικοί TAXISnet).

4. Ποια είναι η απαιτούμενη εφαρμογή για την διεξαγωγή της τηλεδιάσκεψης;

Για την τηλεδιάσκεψη μπορείτε:

- είτε να έχετε εγκαταστήσει την εφαρμογή Microsoft teams στη συσκευή σας (H/Y, έξυπνο τηλέφωνο/tablet), με την προϋπόθεση ότι διαθέτει κάμερα και μικρόφωνο,
- είτε να επιλέξετε τη χρήση της εφαρμογής μέσω σελίδας φυλλομετρητή (browser) από συσκευή που διαθέτει κάμερα και μικρόφωνο.

Συνιστάται η χρήση φυλλομετρητών Chrome, Edge, Opera κ.α., που υποστηρίζουν τις δυνατότητες κλήσεων και συσκέψεων του Teams.

Σημειώνεται ότι στον σύνδεσμο <https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/unsupported-browsers> αναφέρεται: «Ορισμένα προγράμματα περιήγησης, όπως ο Internet Explorer 11, το Safari και το Firefox, υποστηρίζουν την εφαρμογή web Microsoft Teams, αλλά δεν υποστηρίζουν ορισμένες από τις δυνατότητες κλήσεων και συσκέψεων του Teams. Για να αντιμετωπιστεί αυτός ο περιορισμός, η εφαρμογή Web Teams επιτρέπει στους χρήστες να λαμβάνουν ήχο μέσω μιας σύνδεσης PSTN και τους επιτρέπει να προβάλλουν περιεχόμενο που παρουσιάζεται (κοινή χρήση οθόνης) με μειωμένο ρυθμό εμφάνισης.»

5. Απαιτείται ταυτοπροσωπία για να εξυπηρετηθώ;

A) Ναι, για τις παρεχόμενες υπηρεσίες του συστήματος κράτησης myEGDIXlive, οι οποίες συνδέονται με Πληροφοριακά Συστήματα (πλατφόρμες) της ΓΧΤΔΙΧ, είναι απαραίτητη η

ταυτοπροσωπία του προσώπου που θα εξυπηρετηθεί με τα δηλωθέντα στοιχεία στην κράτηση.

- Ειδικότερα, **κατά την έναρξη της τηλεδιάσκεψης**, η κάμερά σας θα πρέπει να είναι ενεργοποιημένη ώστε να επιδείξετε τα νομιμοποιητικά σας έγγραφα (δελτίο αστυνομικής ταυτότητας, διαβατήριο, άδεια παραμονής, νομιμοποιητικό έγγραφο εκπροσώπησης, κλπ), όπου εκτός από τον έλεγχο του ΑΦΜ σας για την ταυτοποίησή σας από τον εκπρόσωπο της ΓΧΤΔΙΧ θα σας ζητηθούν στοιχεία ταυτοποίησης ως εξής:

α) Προκειμένου για αίτημα κράτησης ΦΠ, με τον ρόλο του αιτούντα στην πλατφόρμα της ΓΧΤΔΙΧ, ζητείται επίδειξη Δελτίου Αστυνομικής Ταυτότητας ή άλλου εγγράφου μέσω του οποίου πιστοποιείται η ταυτοπροσωπία του. Ομοίως και για αίτημα κράτησης ΦΠ, με τον ρόλο του συμβούλου για τον οποίον έχουν οριστικοποιηθεί τα στοιχεία του συμβούλου στην αίτηση, στην πλατφόρμα της ΓΧΤΔΙΧ. Σε περίπτωση αλλοδαπού ΦΠ, ζητείται διαβατήριο ή άδεια παραμονής.

Επισημαίνεται ότι σε περίπτωση που δεν έχει εξουσιοδοτηθεί ή δεν έχουν οριστικοποιηθεί τα στοιχεία του συμβούλου στην πλατφόρμα της ΓΧΤΔΙΧ π.χ. του Εξωδικαστικού Μηχανισμού Ρύθμισης Οφειλών του ν.4738/20 ή άλλου πληροφοριακού συστήματος της ΓΧΤΔΙΧ με δυνατότητα εξουσιοδότησης Συμβούλου, δεν δύναται να εξυπηρετηθεί ο εν λόγω σύμβουλος, διότι δεν έχουν ολοκληρωθεί οι απαιτούμενες ενέργειες μέσω της πλατφόρμας, ήτοι δεν έχει εξουσιοδοτηθεί ή δεν έχει αποδεχθεί την εξουσιοδότηση που του έχει κάνει ο αιτών στην πλατφόρμα π.χ. του Εξωδικαστικού Μηχανισμού ή άλλου πληροφοριακού συστήματος της ΓΧΤΔΙΧ με δυνατότητα εξουσιοδότησης Συμβούλου.

Στην περίπτωση που έχει καταχωριστεί ΝΠ ως «σύμβουλος» του αιτούντος στην πλατφόρμα, ζητείται το Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητα του ορισθέντος ως «διαχειριστή» της αίτησης στην πλατφόρμα και εξουσιοδότηση από την εταιρεία/σύμβουλο ότι το εν λόγω ΦΠ έχει ορισθεί ως διαχειριστής υποθέσεων π.χ. του Εξωδικαστικού Μηχανισμού ν.4738/2020 ή άλλου πληροφοριακού συστήματος της ΓΧΤΔΙΧ με δυνατότητα εξουσιοδότησης Συμβούλου, για το οποίο έχει πραγματοποιηθεί η κράτηση.

β) Προκειμένου για αίτημα κράτησης ΝΠ, στην περίπτωση που έχει οριστεί ως σύμβουλος ΦΠ ή ΝΠ, ισχύουν τα ανωτέρω. Στην περίπτωση που ΔΕΝ έχει οριστεί σύμβουλος στην πλατφόρμα, στην τηλεδιάσκεψη θα παραβρεθεί το πρόσωπο που εκπροσωπεί την εταιρεία, η οποία έχει εκκινήσει ή/και υποβάλει αίτηση στην πλατφόρμα της ΓΧΤΔΙΧ, επιδεικνύοντας το Δελτίο Αστυνομικής του Ταυτότητας και εξουσιοδότηση μέσω της οποίας πιστοποιείται ότι εκπροσωπεί νομίμως την εταιρεία.

- Ειδικότερα, κατά την έναρξη της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, θα σας ζητηθεί η τηλεφωνική επιβεβαίωση των δηλωθέντων στοιχείων στην κράτηση (ονοματεπώνυμο, ΑΦΜ, α/α αίτησης), για την ταυτοποίησή σας από τον εκπρόσωπο της ΓΧΤΔΙΧ.

Β) ΟΧΙ, για την παρεχόμενη υπηρεσία του συστήματος κράτησης myEGDIXlive, «Γενικές Πληροφορίες Διαχείρισης Οφειλών», η οποία ΔΕΝ συνδέεται με κάποιο Πληροφοριακό Σύστημα (πλατφόρμα) της ΓΧΤΔΙΧ.

Ειδικότερα στην περίπτωση που έχει πραγματοποιηθεί κράτηση για την παρεχόμενη υπηρεσία των Γενικών Πληροφοριών Διαχείρισης Οφειλών, δεν απαιτείται η επίδειξη των

αποδεικτικών εγγράφων ταυτοπροσωπίας, αλλά πραγματοποιείται επιβεβαίωση των στοιχείων του εξυπηρετούμενου προσώπου που έχουν καταχωρηθεί στην κράτηση.

6. Πώς κλείνω το ραντεβού;

Αφού εισέλθετε στην πλατφόρμα, επιλέγετε την υπηρεσία για την οποία επιθυμείτε να κλείσετε ραντεβού και στο ημερολόγιο που εμφανίζεται, επιλέγετε την ημερομηνία και την ώρα όπου επιθυμείτε να εξυπηρετηθείτε.

Ακολουθώς καταχωρίζετε τα στοιχεία του προσώπου που θα εξυπηρετηθεί μέσω τηλεδιάσκεψης, τηλεφωνικού ραντεβού, φυσικής παρουσίας*, καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας του (Όνοματεπώνυμο, Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αριθμός τηλεφώνου). Ο διαθέσιμος χρόνος εξυπηρέτησης είναι προκαθορισμένος από το σύστημα, ανά παρεχόμενη υπηρεσία (βλ. Οδηγίες χρήσης).

* η δυνατότητα κράτησης, μέσω του myEGDIXlive, για εξυπηρέτηση με φυσική παρουσία, παρέχεται προς το παρόν ΜΟΝΟ για την παρεχόμενη υπηρεσία Γενικές Πληροφορίες Διαχείρισης Οφειλών και στη συγκεκριμένη περίπτωση θα πρέπει να επιλεγεί από τη διαθέσιμη λίστα, το σημείο εξυπηρέτησης ΚΕΥΔ/ΓΕΥΔ στο οποίο επιθυμείτε να πραγματοποιήσετε το ραντεβού σας.

7. Πώς επιβεβαιώνεται η κράτησή μου;

Εφόσον έχετε ολοκληρώσει την κράτηση, σάς αποστέλλεται στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που δηλώσατε, ενημερωτικό μήνυμα επιβεβαίωσης της κράτησής σας, για τηλεφωνική εξυπηρέτηση ή για τηλεδιάσκεψη, ή για φυσική παρουσία.

Ειδικότερα,

ι) στην περίπτωση της τηλεδιάσκεψης στο επιβεβαιωτικό μήνυμα συμπεριλαμβάνεται και ο σχετικός σύνδεσμος για τη συμμετοχή σας στην επερχόμενη τηλεδιάσκεψη,

ιι) στην περίπτωση του ραντεβού με φυσική παρουσία στο επιβεβαιωτικό μήνυμα συμπεριλαμβάνεται και ο σύνδεσμος που παραπέμπει στην ιστοσελίδα της Υπηρεσίας μας, <http://www.keyd.gov.gr/kgeyd/> όπου αναγράφονται οι ταχυδρομικές διευθύνσεις των διαθέσιμων ΚΕΥΔ/ ΓΕΥΔ, στα οποία παρέχεται αυτού του είδους η εξυπηρέτηση.

Επισημαίνεται ότι, σε περίπτωση που δεν λάβετε άμεσα το επιβεβαιωτικό μήνυμα ολοκλήρωσης της κράτησής σας, ελέγχοντας και την ανεπιθύμητη αλληλογραφία (spam), θα πρέπει να επικοινωνήσετε με την ομάδα υποστήριξης του τηλεφωνικού κέντρου στο τηλέφωνο 2132125730 ή με την ηλεκτρονική διεύθυνση myEGDIXlive@keyd.gov.gr, προκειμένου να ελεγχθεί η ορθότητα καταχώρισης της κράτησής σας.

Υπενθυμιστικό μήνυμα της επερχόμενης κράτησης αποστέλλεται τρεις (3) φορές: 24 ώρες, 2 ώρες, καθώς και 30 λεπτά, πριν την έναρξη της τηλεδιάσκεψης ή του τηλεφωνικού ραντεβού ή του ραντεβού με φυσική παρουσία.

Σε περίπτωση που έχετε επιλέξει εξυπηρέτηση/κράτηση με τηλεδιάσκεψη ή με φυσική παρουσία, έχετε τη δυνατότητα επιλογής για τη συμμετοχή τρίτου προσώπου (στην τηλεδιάσκεψη ή στο ραντεβού με φυσική παρουσία), του δικηγόρου, του λογιστή, του Συμβούλου σας. Η ενημέρωση όμως του τρίτου προσώπου πραγματοποιείται με ευθύνη του αιτούντα την κράτηση, οπότε θα πρέπει να του προωθήσετε το επιβεβαιωτικό ηλεκτρονικό μήνυμα (email) της κράτησής σας, προκειμένου να ενημερωθεί για τον χρόνο διεξαγωγής της τηλεδιάσκεψης ή τον τόπο και τον χρόνο διεξαγωγής της δια ζώσης συνάντησης, προκειμένου να συμμετέχει κι εκείνος/η στο ραντεβού.

Επισημαίνεται ότι στην περίπτωση της τηλεδιάσκεψης ΔΕΝ θα γίνεται δεκτό, από τον εκπρόσωπο της ΓΧΤΔΙΧ, αίτημα συμμετοχής τρίτου προσώπου στο ψηφιακό δωμάτιο, εάν στο αίτημα κράτησης ΔΕΝ δηλώθηκε από τον αιτούντα την κράτηση η επιλογή για την παρουσία του τρίτου προσώπου στην τηλεδιάσκεψη.

8. Με ποιον τρόπο ενεργοποιώ την τηλεδιάσκεψη μου;

Την προγραμματισμένη ώρα της τηλεδιάσκεψης ενεργοποιείτε τον σύνδεσμο που έχετε λάβει στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο που δηλώσατε και συνδέεστε στον χώρο της τηλεδιάσκεψης. Θα βρίσκεστε σε αναμονή έως ότου ο εκπρόσωπος της ΓΧΤΔΙΧ δεχθεί το αίτημα συμμετοχής σας και συνδεθείτε, ώστε να ξεκινήσει η τηλεδιάσκεψη.

Στην περίπτωση δήλωσης συμμετοχής τρίτου προσώπου στην τηλεδιάσκεψη ο αιτών/σύμβουλος θα πρέπει να ενημερώσει τον εκπρόσωπο της ΓΧΤΔΙΧ για τα στοιχεία του τρίτου προσώπου (π.χ. ονοματεπώνυμο), στο οποίο έχει σταλεί ο σύνδεσμος σύνδεσης, προκειμένου να κάνει δεκτή τη συμμετοχή του τρίτου προσώπου στην επικείμενη τηλεδιάσκεψη.

9. Μπορώ να επαναπρογραμματίσω μια κράτηση (να αλλάξω ώρα ή και ημέρα στην κράτηση), για ραντεβού με τηλεδιάσκεψη ή τηλεφωνικό ραντεβού ή ραντεβού με φυσική παρουσία;

Ναι, μπορείτε να επαναπρογραμματίσετε ένα ήδη κλεισμένο ραντεβού, 60 λεπτά τουλάχιστον πριν τον προγραμματισμένο χρόνο διεξαγωγής του, επιλέγοντας «Επαναπρογραμματισμός», από το αντίστοιχο πεδίο, στο επιβεβαιωτικό μήνυμα (e-mail) που θα λάβετε με την ολοκλήρωση της κράτησής σας. Με τον τρόπο αυτό έχετε τη δυνατότητα είτε να ακυρώσετε το προγραμματισμένο ραντεβού, είτε να το επαναπρογραμματίσετε σε νέα ώρα ή/και ημέρα, ακυρώνοντας αυτόματα το προηγούμενο ραντεβού σας. Σε κάθε περίπτωση, λαμβάνετε νέο επιβεβαιωτικό μήνυμα είτε με την επιβεβαίωση της ακύρωσης είτε με την επιβεβαίωση του νέου προγραμματισμού (βλ. Οδηγίες χρήσης).

Σημειώνεται ότι στην περίπτωση επαναπρογραμματισμού τηλεδιάσκεψης ή και ραντεβού με φυσική παρουσία και επιλογής συμμετοχής τρίτου προσώπου, το νέο επιβεβαιωτικό μήνυμα φέρει νέο σύνδεσμο σύνδεσης ο οποίος θα πρέπει να σταλεί εκ νέου στο τρίτο πρόσωπο.

10. Είναι δυνατή η αλλαγή της κράτησης ή η ακύρωσή της;

Ναι, τον επαναπρογραμματισμό ή την ακύρωση της κράτησης δύναται να πραγματοποιήσει **μόνο** ο αιτών την κράτηση, ο οποίος έχει λάβει και το επιβεβαιωτικό μήνυμα αυτής (βλ. απάντηση 9). Η ενέργεια αυτή μπορεί να λάβει χώρα έως 60 λεπτά πριν από το προγραμματισμένο ραντεβού.

Σημειώνεται ότι επαναπρογραμματισμός σε ήδη περαιωμένη κράτηση ή μετά το πέρας της προγραμματισμένης χρονικής διάρκειας της κράτησης, δεν δύναται να πραγματοποιηθεί.

11. Η τηλεδιάσκεψη ή το τηλεφωνικό ραντεβού ή το ραντεβού με φυσική παρουσία καταγράφεται;

Όχι, δεν καταγράφεται για λόγους προστασίας προσωπικών δεδομένων.