



Προς το Προεδρείο της Βουλής των Ελλήνων

ΑΝΑΦΟΡΑ

Προς τους κ.κ. Υπουργούς

- Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών
- Ανάπτυξης

Θέμα: «ΕΚΠΟΙΖΩ: Προβλήματα καταναλωτών/οφειλετών που σχετίζονται με τράπεζες, funds, servicers, δικηγορικές και εισπρακτικές εταιρείες κατά τη διαδικασία της εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών δανείων και πιστώσεων σε κόκκινα δάνεια, ενήμερα, καθώς και του ν. 3869/2010»

Ο Βουλευτής ν. Ηρακλείου ΣΥ.ΡΙΖ.Α - Προοδευτική Συμμαχία Μαμουλάκης Χαράλαμπος (Χάρης) καταθέτει προς τους κ.κ. Υπουργούς, Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών και Ανάπτυξης, ως αναφορά την με αρ. πρωτ. 478/18-02-2026 επιστολή της Ένωσης Καταναλωτών «Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ.», με την οποία αναδεικνύονται προβλήματα καταναλωτών/οφειλετών που σχετίζονται με τράπεζες, funds, servicers, δικηγορικές και εισπρακτικές εταιρείες, κατά τη διαδικασία της εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών δανείων και πιστώσεων σε κόκκινα δάνεια, ενήμερα, καθώς και του ν. 3869/2010.

Ειδικότερα, σύμφωνα με τα όσα αναλυτικά αναφέρονται στην εν λόγω επιστολή, τα σημερινά δεδομένα αποδεικνύουν και παρουσιάζουν ότι, οι οφειλέτες βρίσκονται σε εξαιρετικά άνιση διαπραγματευτική θέση, χωρίς πραγματική δυνατότητα διαμόρφωσης βιώσιμων λύσεων, ενώ η επιθετική πολιτική ρευστοποίησης περιουσιακών στοιχείων και η απουσία ουσιαστικής προστασίας της κύριας κατοικίας, εντείνουν την κοινωνική ανασφάλεια. Για το λόγο αυτό η Ένωση απαριθμεί, συγκεκριμένα ποια είναι τα προβλήματα με τα οποία έρχονται αντιμέτωποι οι καταναλωτές/οφειλέτες και προτείνει μέτρα που μπορούν να ληφθούν προκειμένου για την επιλυσή τους.

Επισυνάπτεται η σχετική επιστολή.

Παρακαλούμε για την απάντηση και τις δικές σας ενέργειες.

Αθήνα, 24/02/2026

Ο καταθέτων Βουλευτής

Μαμουλάκης Χάρης

Προς

1. Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών

- Υπουργό, κ. Κυριάκο Πιερρακάκη
- Αναπληρωτή Υπουργό Νίκο Παπαθανάση
- Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους
Γεν. Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα & Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους, Γ.Γ. κ. Θεώνη Αλαμπάση

2. Υπουργείο Ανάπτυξης

- Υπουργό Ανάπτυξης, κ. Παναγιώτη Θεοδωρικάκο
- Γενικό Γραμματέα Εμπορίου, κ. Ναπολέοντα Μαραβέγια
- Διοικήτρια ΑΑΕΑΠΚ, κα Δέσποινα Τσαγγάρη
- Διευθύντρια Προστασίας Καταναλωτή, κα Αικατερίνη Στεργίου
- Νομικό Σύμβουλο Γενικής Γραμματείας Εμπορίου, κ. Γεώργιο Διονυσόπουλο

3. Τράπεζα της Ελλάδος

- Διοικήτη κ. Ιωάννη Στουρνάρα
- Διεύθυνση Εποπτείας Πιστωτικού Συστήματος, Διευθύντρια κα Heather-Denise Gibson

Κοινοποίηση:

1. Ελληνική Ένωση Τραπεζών

- Πρόεδρο κ. Γκίκα Χαρδούβελη
- Γενική Διευθύντρια κα Χαρούλα Απαλαγάκη

2. Κόμματα Ελληνικού Κοινοβουλίου

Αθήνα, 18 Φεβρουαρίου 2026

Θέμα: Προβλήματα καταναλωτών/οφειλετών που σχετίζονται με τράπεζες, funds, servicers, δικηγορικές και εισπρακτικές εταιρείες κατά τη διαδικασία της εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών δανείων και πιστώσεων σε κόκκινα δάνεια, ενήμερα, καθώς και του ν. 3869/2010.

Σας αποστέλλουμε την παρούσα επιστολή προκειμένου να σας ενημερώσουμε αναφορικά με τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι οφειλέτες – καταναλωτές από τη διαχείριση των δανειακών τους υποχρεώσεων από τράπεζες, funds, servicers, δικηγορικές και εισπρακτικές εταιρείες.

Σύμφωνα με τα στοιχεία που έχει καταγράψει η ΕΚΠΟΙΖΩ, μόνο το περσινό έτος (2025) έχουν καταγραφεί περισσότερες από 4.300 καταγγελίες. Οι παραπάνω καταγγελίες, παρουσιάζουν αύξηση σχεδόν 34% σε σχέση με το προηγούμενο έτος (2024). Η διαρκής αυτή άνοδος αποτυπώνει τη συστημική φύση του προβλήματος και αποδεικνύει ότι, το πρόβλημα του ιδιωτικού χρέους συχνά μετατίθεται χρονικά, αντί να επιλύεται ουσιαστικά, χωρίς παράλληλα να επιτυγχάνεται σταθερή αποκατάσταση της οικονομικής βιωσιμότητας των οφειλετών.

Ειδικότερα, οι οφειλέτες συναντούν σοβαρές δυσκολίες πρόσβασης, ενημέρωσης και ουσιαστικής διαπραγμάτευσης, ιδίως μετά την κατάργηση του προστατευτικού πλαισίου του ν. 3869/2010 και του σημαντικού κενού που δημιουργήθηκε στην προστασία των οφειλετών, το οποίο δεν έχει καλυφθεί επαρκώς από τις μεταγενέστερες νομοθετικές παρεμβάσεις και την ανάδειξη των servicers ως βασικών διαχειριστών του ιδιωτικού χρέους στην Ελλάδα. Ο δε ν. 4738/2020 (Πτωχευτικός Νόμος), ο οποίος θεσπίστηκε με σκοπό να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά το πρόβλημα της υπερχρέωσης και, κατ' επέκταση, τη διαχείριση των Μη Εξυπηρετούμενων («κόκκινων») Δανείων (ΜΕΔ) στη χώρα, η πρακτική εφαρμογή του ανέδειξε σημαντικές αδυναμίες. Έκτοτε έχουν πραγματοποιηθεί ορισμένες βελτιώσεις, διορθώσεις, ωστόσο η πλατφόρμα παραμένει δύσχρηστη για τους οφειλέτες και μη λειτουργική, ενώ η μη υποχρέωση των τραπεζών να απαντούν με πρόταση οδηγεί σε αναποτελεσματικότητα της.

Τα σημερινά δεδομένα αποδεικνύουν και παρουσιάζουν ότι, οι οφειλέτες βρίσκονται σε εξαιρετικά άνιση διαπραγματευτική θέση, χωρίς πραγματική δυνατότητα διαμόρφωσης βιώσιμων λύσεων, ενώ η επιθετική πολιτική ρευστοποίησης περιουσιακών στοιχείων και η απουσία ουσιαστικής προστασίας της κύριας κατοικίας εντείνουν την κοινωνική ανασφάλεια.

Ιδιαίτερα τα προβλήματα επικεντρώνονται στα εξής:

1. Χαμηλή βιωσιμότητα των ρυθμίσεων του εξωδικαστικού:

- Περίπου το ένα τρίτο των ρυθμίσεων καθίσταται μη ενήμερο μέσα σε λίγους μήνες.
- Δυσκολία διατήρησης βιώσιμων και μακροπρόθεσμα λειτουργικών ρυθμίσεων.

2. Αδυναμίες του αλγορίθμου του εξωδικαστικού μηχανισμού:

- Ο αλγόριθμος δεν αποτυπώνει επαρκώς το πραγματικό εισόδημα και την οικονομική δυνατότητα του δανειολήπτη (δεν είναι διαφανή τα κριτήρια αξιολόγησης του αλγορίθμου).
- Παρατηρούνται περιπτώσεις υπερβολικά υψηλών μηνιαίων δόσεων, δυσανάλογων προς τις οικονομικές δυνατότητες των οφειλετών.
- Η αξιολόγηση βασίζεται κυρίως σε σταθερές παραμέτρους και τεχνικά κριτήρια (αξία περιουσίας, συνολικό ύψος οφειλής, κ.τ.λ.).
- Δεν λαμβάνονται υπόψη οι αναγκαίες δαπάνες διαβίωσης και η πραγματική εισοδηματική κατάσταση.
- Οι ευάλωτοι οφειλέτες συχνά δεν επωφελούνται από την προβλεπόμενη διαγραφή οφειλών έως 28% στον εξωδικαστικό μηχανισμό ρύθμισης.

3. Περιορισμένη αποτελεσματικότητα του εξωδικαστικού:

- Η συντριπτική πλειονότητα των αιτήσεων παραμένει σε εκκρεμότητα και δεν οδηγείται σε οριστική ρύθμιση λόγω της πολυπλοκότητας της πλατφόρμας και της δυσχερούς επικοινωνίας, ιδίως με τους servicers/τράπεζες/δημόσιο.
- Παρά τις αλληπάλληλες τροποποιήσεις και τη διεύρυνση των κριτηρίων ένταξης και τη διευκόλυνση πρόσβασης περισσότερων φυσικών και νομικών προσώπων, η ουσιαστική επίλυση του ιδιωτικού χρέους παραμένει περιορισμένη έως και ανύπαρκτη.
- Ένα μέρος των οφειλετών εντάσσεται στον εξωδικαστικό για να προβούν σε ρύθμιση με το δημόσιο, καθώς και να αναστείλουν τον πλειστηριασμό.

4. Μετατόπιση – και όχι επίλυση – του προβλήματος:

- Τα πραγματικά δεδομένα δείχνουν ότι το πρόβλημα του ιδιωτικού χρέους συχνά μετατίθεται χρονικά, αντί να επιλύεται ουσιαστικά.
- Δεν επιτυγχάνεται σταθερή αποκατάσταση της οικονομικής βιωσιμότητας των οφειλετών.

5. Καταγραφή προβλημάτων στη διαχείριση των δανείων με servicers/funds, τράπεζες, δικηγορικές και εισηπρακτικές εταιρείες και την επικοινωνία γενικότερα:

- Η τηλεφωνική επικοινωνία με τον οφειλέτη είναι απρόσωπη, απαξιωτική και συχνά εκφοβιστική.
- Επίσης, συχνά ο οφειλέτης συναντά εμπόδια σε περίπτωση επικοινωνίας μαζί τους, καθ' ότι η επικοινωνία είναι δυσχερής έως αδύνατη.
- Δε διαθέτουν ενημερωμένα αρχεία και δεν ελέγχουν ενημερωμένους τηλεφωνικούς καταλόγους με αποτέλεσμα να καλούν επανειλημμένα αριθμούς που έχουν μεταβιβαστεί σε άλλους χρήστες, ή σε προηγούμενους εργασιακούς χώρους των οφειλετών.
- Συχνές αλλαγές χειριστών/υπαλλήλων και έλλειψη σταθερού σημείου επαφής.
- Διαχείριση της υπόθεσης συγχρόνως από servicers και δικηγορικές/εισηπρακτικές εταιρείες με αποτέλεσμα τη δημιουργία σύγχυσης του οφειλέτη και μη εξυπηρέτησή του.
- Παράνομη παρακράτηση ακατάσχετων λογαριασμών μισθών και συντάξεων από τράπεζες και δημόσιο.
- Μη ανταπόκριση ή καθυστέρηση απάντησης στα γραπτά αιτήματα των οφειλετών, κατά παράβαση της νομοθεσίας.
- Δυσχερής πρόσβαση στις πλατφόρμες που διατηρούν οι servicers και σε ορισμένες περιπτώσεις καταχρηστικά και παράνομα για την πρόσβαση στις πλατφόρμες απαιτείται η παροχή προσωπικών δεδομένων.

- Αποθάρρυνση των οφειλετών να απευθυνθούν σε ενώσεις καταναλωτών και νομικούς συμπαραστάτες.

6. Ανεδαφικές προτάσεις ρύθμισης δανείων:

- Σε στεγαστικά δάνεια με υποθήκη η εξωδικαστική διμερής διαπραγμάτευση είναι δυσχερής. Ειδικότερα, ζητούν μεγάλη προκαταβολή, υψηλές δόσεις, υψηλό επιτόκιο, οι οποίες είναι εκτός των πραγματικών οικονομικών δυνατοτήτων του οφειλέτη.
- Δεν λαμβάνεται υπόψη η βιωσιμότητα της ρύθμισης και η μακροχρόνια εξυπηρέτηση της οφειλής.
- Υψηλές προκαταβολές και αποπληρωμή σε σύντομο χρονικό διάστημα αποκλείουν μεγάλο αριθμό οφειλετών από ουσιαστικές λύσεις.
- Δεν τηρούν τη διαδικασία του Κώδικα Δεοντολογίας των Τραπεζών.

7. Πρακτικά προβλήματα κατά τη ρύθμιση και εξόφληση των δανείων:

- Δυσχέρεια συνεννόησης μεταξύ servicers και τράπεζες για τον προγραμματισμό ραντεβού αναφορικά με την υπογραφή της σύμβασης, με αποτέλεσμα την αβεβαιότητα για την ισχύ της ρύθμισης και σε ορισμένες περιπτώσεις την απώλεια της συμφωνίας.
- Ασφυκτικές προθεσμίες για την αποδοχή της πρότασης αναδιάρθρωσης του δανείου και κατάθεση προκαταβολής (εάν υπάρχει κατάσχεση ζητούν το 50% της τιμής της πρώτης προσφοράς).
- Ελλιπής προσυμβατική ενημέρωση.
- Μεγάλες καθυστερήσεις στις εξοφλητικές βεβαιώσεις (πολλαπλή επικοινωνία αλλά και αποστολή εξωδίκου από τον οφειλέτη με επιπρόσθετη οικονομική επιβάρυνση).
- Δοσολόγια σε ενεργή ρύθμιση αποστέλλονται στον οφειλέτη μετά από μεγάλη επιμονή και πίεση (αρχικά δεν προσκομίζουν δοσολόγιο και δεν ενημερώνουν στην πορεία για τις αυξομειώσεις στις δόσεις, ενώ ζητούν αναδρομικά τις πληρωμές).
- Δανειολήπτες λαμβάνουν συχνά επιστολές με ληξιπρόθεσμες οφειλές, άμεσα απαιτητές και με κίνδυνο απώλειας της ρύθμισής τους, εάν δεν τις καταβάλουν άμεσα, χωρίς καμία επεξήγηση από που προκύπτει η οφειλή. Οι υπάλληλοι δεν γνωρίζουν για να επεξηγήσουν στον δανειολήπτη για τις οφειλές.
- Παρατηρούνται καταχρηστικοί όροι στις συμβάσεις αναδιάρθρωσης οφειλών που συνάπτονται μεταξύ servicers και των οφειλετών.
- Δανειολήπτες που έχουν υπαχθεί στις διατάξεις του ν. 3896/2010 έρχονται αντιμέτωποι με εξώδικα έκπτωσης ή με πράξεις αναγκαστικής εκτέλεσης, σε ρυθμισμένα ή ακόμη κι εξοφλημένα δάνεια.
- Δεν ενημερώνουν σε περίπτωση μεταβίβασης της δανειακής σύμβασης για τον νέο λογαριασμό καταβολής της δόσης (4-6 μήνες) και υπάρχει κίνδυνος απώλειας της ρύθμισης ή δικαστικής απόφασης, παρά τα επανειλημμένα αιτήματα των οφειλετών.
- Στις πλατφόρμες προσωποποιημένης πληροφόρησης των servicers υπάρχουν ελλιπή ή εσφαλμένα στοιχεία.

Προτάσεις της ΕΚΠΟΙΖΩ:

A. Βιώσιμες ρυθμίσεις οφειλών οι οποίες να:

- Βασίζονται στο πραγματικό εισόδημα και τις δαπάνες διαβίωσης του οφειλέτη με βάση του Κώδικα Δεοντολογίας των Τραπεζών.
- Δίνουν τη δυνατότητα μακροπρόθεσμης αποπληρωμής με χαμηλό επιτόκιο.
- Εξασφαλίζεται η βιωσιμότητα και η διατηρησιμότητα των ρυθμίσεων.
- Πραγματοποιούν διαγραφή οφειλών με εμπράγματα εξασφαλίσεις με βάση την εμπορική αξία του ακινήτου.

B. Άμεση παροχή εγγράφων:

- Όλα τα έγγραφα (δοσολόγια, εξοφλητικές βεβαιώσεις, συμβάσεις δανείων κ.ά.) να αποστέλλονται κατά τη σύναψη της σύμβασης της ρύθμισης και να είναι διαθέσιμα στην πλατφόρμα προσωποποιημένης πληροφόρησης.

Γ. Σταθερή επικοινωνία:

- Ο φάκελος του οφειλέτη να ανατίθεται σε συγκεκριμένο υπάλληλο από τον διαχειριστή για όλη τη διάρκεια των διαπραγματεύσεων (προσωποποιημένη επικοινωνία).
- Καταρτισμένο και εκπαιδευμένο προσωπικό.

Δ. Ενίσχυση εποπτείας και πρότυπα:

- Καθιέρωση ενιαίων προτύπων με σαφή όρια δόσεων και όρους ρυθμίσεων.
- Απάλειψη καταχρηστικών όρων στις συμβάσεις αναδιάρθρωσης.

Ε. Ενίσχυση της μέριμνας για ευάλωτους οφειλέτες:

- Ενίσχυση της προστασίας για άτομα με χαμηλά εισοδήματα, μονογονεϊκές οικογένειες, ΑΜΕΑ και άτομα με προβλήματα υγείας.
- Διασφάλιση πρόσβασης σε βιώσιμες λύσεις με υποχρεωτική διαγραφή.
- Προστασία της κύριας κατοικίας (έχει καταργηθεί το 2019), για αυτούς που βρίσκονται σε πραγματική αδυναμία.
- Άμεση σύσταση του φορέα απόκτησης και επαναμίσθωσης ακινήτων του Ν.4738/2020 (άρθρο 218) με κριτήρια ανθρωποκεντρικά και με προτεραιοποίηση για την επαναγορά του ακινήτου από τον οφειλέτη.

ΣΤ. Βελτιώσεις στον Εξωδικαστικό Μηχανισμό:

- Αναβάθμιση αλγορίθμου ώστε να λαμβάνει υπόψη πραγματικά εισοδήματα, δαπάνες και οικογενειακή κατάσταση.
- Διασφάλιση ρεαλιστικών και βιώσιμων δόσεων με χαμηλά επιτόκια.
- Διαδικασία διαφανής και προσβάσιμη στον οφειλέτη, με σαφείς οδηγίες για κάθε στάδιο.
- Υποχρεωτική διαγραφή οφειλών στους ευάλωτους οφειλέτες και ρυθμίσεις σε άτοκες δόσεις.
- Προσαρμογή αλγορίθμου για διαγραφή μέρους των οφειλών, όταν η αξία της ακίνητης περιουσίας υπολείπεται.

Συμπερασματικά

Η υπερχρέωση είναι μια δημόσια ευθύνη. Η Πολιτεία οφείλει να θεσπίσει δίκαιους, βιώσιμους και διαφανείς μηχανισμούς που θα διασφαλίζουν αξιοπρεπή διαβίωση για όλους τους πολίτες. Κανένα κράτος δικαίου δεν μπορεί να παραμένει αδιάφορο όταν πολίτες χάνουν την κατοικία τους και οικογένειες φτωχοποιούνται. Είναι ζήτημα δημοκρατίας και κοινωνικής δικαιοσύνης. Είναι συνεπώς επιτακτική ανάγκη να ληφθούν άμεσα θεσμικά μέτρα ανθρωποκεντρικού χαρακτήρα, για την προστασία της κύριας κατοικίας, αλλά και για την αντιμετώπιση των κόκκινων δανείων με όρους δίκαιους για τους οφειλέτες και ρυθμίσεις ρεαλιστικές και βιώσιμες και ιδίως για τους ευάλωτους, ώστε να διατηρηθεί η κοινωνική συνοχή και να διασφαλιστεί η αξιοπρεπής διαβίωση.

Επιπροσθέτως, προτείνουμε δωρεάν συμβουλευτική και υποστήριξη οφειλετών με τη δημιουργία πανελλαδικού δικτύου και τη συμμετοχή των πιστοποιημένων Ενώσεων Καταναλωτών, των Δήμων και των Περιφερειών για την πρόληψη και αντιμετώπιση της υπερχρέωσης με αξιόπιστες συμβουλές και δωρεάν διαμεσολάβηση αλλά και ψυχολογική υποστήριξη.

Ως εκ τούτου σας η ΕΚΠΟΙΖΩ σας καλεί:

Να λάβετε ΑΜΕΣΑ μέτρα για την αντιμετώπιση των ως άνω προβλημάτων, ώστε :

- να υποχρεωθούν σε συμμόρφωση τόσο οι τράπεζες, όσο και ιδίως τα funds- servicers αλλά και οι εισπρακτικές/δικηγορικές εταιρείες,

- να επιβάλετε τη νομιμότητα μέσω των προβλεπόμενων διοικητικών κυρώσεων στις περιπτώσεις που καταστρατηγούνται τα δικαιώματα και οικονομικά συμφέροντα των οφειλετών και πλήττουν ανεπανόρθωτα την οικονομική και κοινωνική τους ζωή με κίνδυνο την περιθωριοποίηση και τη μη αξιοπρεπή διαβίωση.

Στη διάθεσή σας,



Με εκτίμηση,
Παναγιώτα Καλαποθαράκου
Νομικός
Πρόεδρος Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ.

