

**Αθήνα, 5 Σεπτεμβρίου 2024**

## **Δελτίο Τύπου**

**Εταιρίες Διαχείρισης Δανείων: σταθερή πρόοδος σε ρυθμίσεις δανείων και επίπεδο εξυπηρέτησης το α' εξάμηνο του 2024. Ειδικές διευκολύνσεις σε ευάλωτα νοικοκυριά, ΑΜΕΑ και πυρόπληκτους δανειολήπτες.**

Με σταθερό ρυθμό συνεχίστηκαν κατά το α' εξάμηνο του 2024 οι ρυθμίσεις δανείων, σύμφωνα με τα απολογιστικά στοιχεία για την πορεία των εργασιών των εταιριών-μελών της που δίνει στη δημοσιότητα η Ένωση Εταιριών Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις (ΕΕΔΑΔΠ).

Οι συνολικές ρυθμίσεις δανείων το πρώτο μισό του τρέχοντος έτους έφθασαν τα 3 δισεκατομμύρια ευρώ, εκ των οποίων πάνω από 2 δισ. ευρώ προέρχονται από μη τραπεζικά χαρτοφυλάκια. Τα 2,7 δισεκατομμύρια αφορούν διμερείς ρυθμίσεις και ρυθμίσεις του Ν.3869 («νόμος Κατσέλη»). Οι διμερείς ρυθμίσεις αποτελούν την πλέον αποτελεσματική διαδικασία για τη διευθέτηση οφειλών και συνολικά, για το α' εξάμηνο του 2024 ανήλθαν σε 2 δισ. ευρώ. Από αυτά, το 1,4 δισ. ευρώ αφορά μη τραπεζικά χαρτοφυλάκια, κατηγορία στην οποία τρεις στις τέσσερις ρυθμίσεις περιλαμβάνουν διαγραφή οφειλής που έφτασε κατά μέσο όρο το 48%.

Παράλληλα λειτουργεί και το εργαλείο του Εξωδικαστικού Μηχανισμού, μέσω του οποίου ρυθμίστηκαν το α' εξάμηνο οφειλές της τάξης των 330 εκατομμυρίων ευρώ, στην πλειονότητά τους προερχόμενες από στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια. Πάνω από 6 στις 10 ρυθμίσεις μέσω του Εξωδικαστικού Μηχανισμού περιλαμβάνουν διαγραφή οφειλής σε ένα μέσο ποσοστό που φτάνει το 44%.

Ταυτόχρονα, οι εταιρίες-μέλη της ΕΕΔΑΔΠ συνεχίζουν να εστιάζουν στη βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης που προσφέρουν στους συναλλασσόμενους μαζί τους. Κατά το α' εξάμηνο του 2024, τα τηλεφωνικά κέντρα των εταιριών-μελών δέχθηκαν κατά μέσο όρο πάνω από 95.000 κλήσεις κάθε μήνα και αύξησαν περαιτέρω το δείκτη εξυπηρέτησης (κλήσεις που απαντήθηκαν έγκαιρα) στο 90%. Υποδέχθηκαν περισσότερα από 28.000 αιτήματα το μήνα κατά μέσο όρο, μειώνοντας δραστικά το μέσο χρόνο ανταπόκρισης σε 10 ημέρες. Τα αιτήματα αφορούσαν ρύθμιση οφειλών, παροχή εξουσιοδότησης ή πληρεξουσίου, παροχή δοσολογίου, έκδοση βεβαίωσης για εξόφληση ή καταβολές ή οφειλές, παροχή αντιγράφου σύμβασης κ.ά.

Στην ίδια κατεύθυνση, κάθε μία από τις εταιρίες-μέλη της Ένωσης ανέπτυξε την ειδική ηλεκτρονική πλατφόρμα ενημέρωσης των δανειοληπτών για τα χαρτοφυλάκια που διαχειρίζεται. Οι αντίστοιχες πλατφόρμες έχουν τεθεί σε λειτουργία από την 1<sup>η</sup> Απριλίου του 2024 και δίνουν

στους δανειολήπτες τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης σε ένα πλήθος πληροφοριών σχετικά με τις οφειλές τους, με αμεσότητα, διαφάνεια και σε πραγματικό χρόνο.

Ειδικά για τους ευάλωτους οφειλέτες, με πρόταση της ΕΕΔΑΔΠ και κατόπιν συνεργασίας με τους αρμόδιους φορείς της Πολιτείας επεκτάθηκε η περίμετρος που προβλέπει ο ν. 4738/2020 ώστε να καταλαμβάνει πλέον και τα ΑΜΕΑ. Η ΕΕΔΑΔΠ έχει ξεκινήσει την απευθείας ενημέρωση των Ενώσεων ΑΜΕΑ για το ευνοϊκό πλαίσιο που ισχύει, ώστε οι Ενώσεις να γνωστοποιήσουν στα μέλη τους τις δυνατότητες που τους παρέχει η νομοθεσία για τους ευάλωτους δανειολήπτες. Μέχρι και το τέλος του α' εξαμήνου, υποβλήθηκαν 2.528 αιτήσεις ευάλωτων δανειοληπτών. Η διαδικασία ολοκληρώθηκε για περισσότερες από 1.000 υποθέσεις ευάλωτων δανειοληπτών, επιτυχώς σε ποσοστό πάνω από το 60%.

Οι συνεργάσιμοι οφειλέτες έχουν πλέον στη διάθεσή τους ένα ευρύ φάσμα εργαλείων που τους επιτρέπουν να εκτιμήσουν πλήρως τα δεδομένα που τους αφορούν συνολικά και να προχωρήσουν στα επόμενα βήματα για τη διευθέτηση των οφειλών τους, είτε απευθυνόμενοι στις αντίστοιχες ΕΔΑΔΠ για διμερή ρύθμιση, είτε αξιοποιώντας τα διαθέσιμα εναλλακτικά κανάλια μέσω των πλατφορμών της Πολιτείας (ρύθμιση μέσω Εξωδικαστικού Μηχανισμού ή σε περίπτωση αδυναμίας τηρήσεως της ρυθμίσεως, ένταξη στο Ενδιάμεσο Πρόγραμμα).

Τέλος, οι ΕΔΑΔΠ κινητοποιήθηκαν αμέσως, όπως σε κάθε έκτακτη συγκυρία στο παρελθόν, μετά την εκδήλωση της καταστροφικής πυρκαγιάς στην Αττική. Αναγνωρίζοντας τις εξαιρετικές περιστάσεις που αντιμετωπίζουν τα νοικοκυριά και οι επιχειρήσεις στις συγκεκριμένες περιοχές που επλήγησαν, οι ΕΔΑΔΠ προχώρησαν σε παροχή εξειδικευμένων λύσεων για τα νοικοκυριά και τις επιχειρήσεις που επλήγησαν, ενώ ανέστειλαν για το αρχικό διάστημα όλες τις τηλεφωνικές επικοινωνίες με δανειολήπτες στις πληγείσες περιοχές. Η ΕΕΔΑΔΠ προτρέπει τους δανειολήπτες που έχουν υποστεί ζημιές από τις πρόσφατες φωτιές, να επικοινωνήσουν απευθείας με τις Εταιρείες Διαχείρισης που διαχειρίζονται τις οφειλές τους.