

ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ

Αρμοδιότητες Χρηματοοικονομικού Επίτροπου

Βαλεντίνα Γεωργιάδου
Χρηματοοικονομικός Επίτροπος
12 Φεβρουαρίου 2025

Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή
2. Αρμοδιότητες Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου
3. Παράπονα
4. Παράπονα από επιλέξιμους οφειλέτες
5. Διαμεσολαβήσεις
6. Άλλα αιτήματα
7. Συμπεράσματα – Οφέλη για τον Καταναλωτή – Στόχοι



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ



1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- ✓ Ο Ενιαίος Φορέας Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης, **συστάθηκε το 2010** και λειτουργεί με βάση τον περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμου του 2010, ως εκάστοτε τροποποιείται ή/και αντικαθίσταται.
- ✓ Ο Φορέας είναι **Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου**.
- ✓ Διοικείται από **εννιαμελές διοικητικό συμβούλιο**.
- ✓ Σήμερα ο Φορέας εργοδοτεί **19 άτομα**.
- ✓ Ο πρώτος Χρηματοοικονομικός Επίτροπος διορίστηκε τον **Ιούλιο του 2013**.
- ✓ **Δεκέμβριος 2014**: Ξεκίνησε να δέχεται αιτήσεις για διορισμό Διαμεσολαβητή.
- ✓ **Φεβρουάριος 2015**: Ξεκίνησε να δέχεται αιτήσεις για παράπονα καταναλωτών κατά χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων.
- ✓ **Από Νοέμβριο 2019**, ο Φορέας θεωρείται Φορέας Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών.



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

2. ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

2. Δικαιοδοσία Επιτρόπου

- ✓ Αναλαμβάνει τη διαχείριση και την εσωτερική οργάνωση του Φορέα.
- ✓ Επιλαμβάνεται παραπόνων κατά χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων.
- ✓ Διορίζει διαμεσολαβητή ως προς την αναδιάρθρωση πιστωτικών διευκολύνσεων.
- ✓ Τηρεί και δημοσιεύει Ειδικό Μητρώο Διαμεσολαβητών.
- ✓ Εφαρμόζει τις αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου.
- ✓ Ετοιμάζει, υποβάλλει και δημοσιεύει εκθέσεις.
- ✓ Καταρτίζει και εκδίδει Οδηγίες.
- ✓ Συνεργάζεται στα θέματα των αρμοδιοτήτων του με τα αρμόδια όργανα άλλων κρατών μελών και με τις αρμόδιες εποπτικές αρχές της Δημοκρατίας.
- ✓ Εκδίδει ενημερωτικά δελτία για την ενημέρωση των καταναλωτών.

Σκοπός του Φορέα



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ



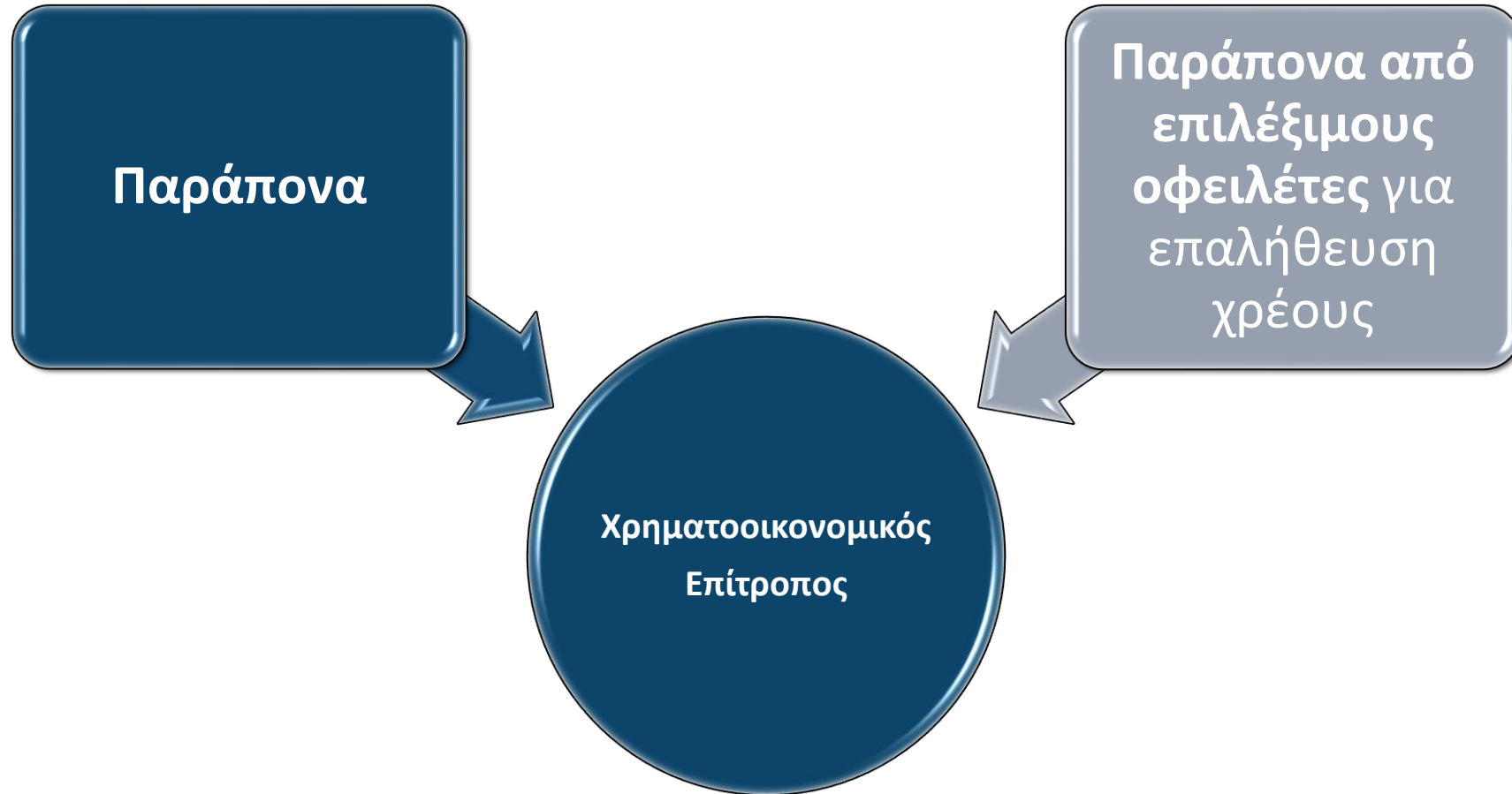


ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

3. ΠΑΡΑΠΟΝΑ

3. Έννοια του παραπόνου

- ✓ Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος επιλαμβάνεται παραπόνων από **καταναλωτές εναντίον χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων.**
- ✓ Τα παράπονα, πρέπει να πληρούν σωρευτικά συγκεκριμένες προϋποθέσεις.
- ✓ Ο όρος παράπονο περιλαμβάνει και το παράπονο που υποβάλλεται από **επιλέξιμο οφειλέτη** δυνάμει των διατάξεων του εδαφίου (4) του άρθρου 44Γ του περί Μεταβιβάσεως και Υποθηκεύσεως Ακινήτων Νόμου ανεξαρτήτως ποσού της διαφοράς (Νέο Νομοθετικό πλαίσιο).



Καταναλωτής



ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ

- Φυσικό πρόσωπο που δεν τελεί υπό καθεστώς πτώχευσης
- Συμπεριλαμβανομένου και του επιλέξιμου οφειλέτη (αγοραία αξία κύριας κατοικίας μέχρι €350.000)



ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ

- ΝΠ νομίμως εγγεγραμμένο που δεν τελεί υπό καθεστώς εκκαθάρισης
- ΝΠ του οποίου ο κύκλος εργασιών του προηγούμενου έτους δεν υπερβαίνει τις €350.000
- Φιλανθρωπικό Ίδρυμα ή Σωματείο ή ένωση προσώπων του οποίου τα έσοδα \leq €250.000
- Καταπίστευμα του οποίου το καθαρό ενεργητικό \leq €250.000

Χρηματοοικονομικές Επιχειρήσεις



**ΕΥΡΥΤΕΡΟΣ
ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ**

- ΑΠΙ
- ΕΕΠ
- Ιδρύματα Ηλεκτρονικού Χρήματος
- Ιδρύματα Πληρωμών



**ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΣ
ΤΟΜΕΑΣ**

- Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις



**ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟΣ
ΤΟΜΕΑΣ**

- Κυπριακές Επιχειρήσεις Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών (ΚΕΠΕΥ)

3. Παραδείγματα παραπόνων ανά Χρηματοοικονομική Επιχείρηση

ΑΠΙ/ΕΕΠ

- Παράπονα σε σχέση με τραπεζικούς λογαριασμούς (δάνεια εξυπηρετούμενα και ΜΕΧ, τρεχούμενους, αποταμιευτικούς κτλ.), πληρωμές, κάρτες και άλλες τραπεζικές υπηρεσίες.
- Υπερχρεώσεις
- Παράνομες μεταβολές επιτοκίου (Βασικό και περιθώριο)
- Καταχρηστικές Ρήτρες
- Αμφισβητήσεις συναλλαγών
- Χρεώσεις εξόδων
- Πρόωρη αποπληρωμή δανείου
- Εγγυητές

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ

- Παράπονα σε σχέση με ασφάλειες οικίας, υγείας, αυτοκινήτου, ταξιδιωτικές,... κτλ.
- Μη πληρωμή απαίτησης
- Εξαγορά Ασφαλιστικού Συμβολαίου
- Μονομερής ακύρωση /αλλαγή Συμβολαίου
- Άρνηση ή καθυστέρηση σε εξαργύρωση συμβολαίου

ΚΕΠΕΥ

- Επιθετική τακτική πωλήσεων /Παραπλανητική πληροφόρηση
- Παροχή λανθασμένων επενδυτικών συμβουλών
- Λανθασμένη αξιολόγηση της καταλληλότητας του καταναλωτή για επενδύσεις
- Λανθασμένη ταξινόμηση πελάτη σε Επαγγελματία επενδυτή.
- Παροχή μη κατάλληλων χρηματοοικονομικών μέσων ή επενδυτικών υπηρεσιών προς τον καταναλωτή
- Μη εκτέλεση εντολής
- Λανθασμένη εκτέλεση συναλλαγών
- Τεχνικά προβλήματα _ όταν οι καταναλωτές δεν έχουν πρόσβαση στον λογαριασμό τους
- Χρεώσεις εξόδων / επιβαρύνσεων

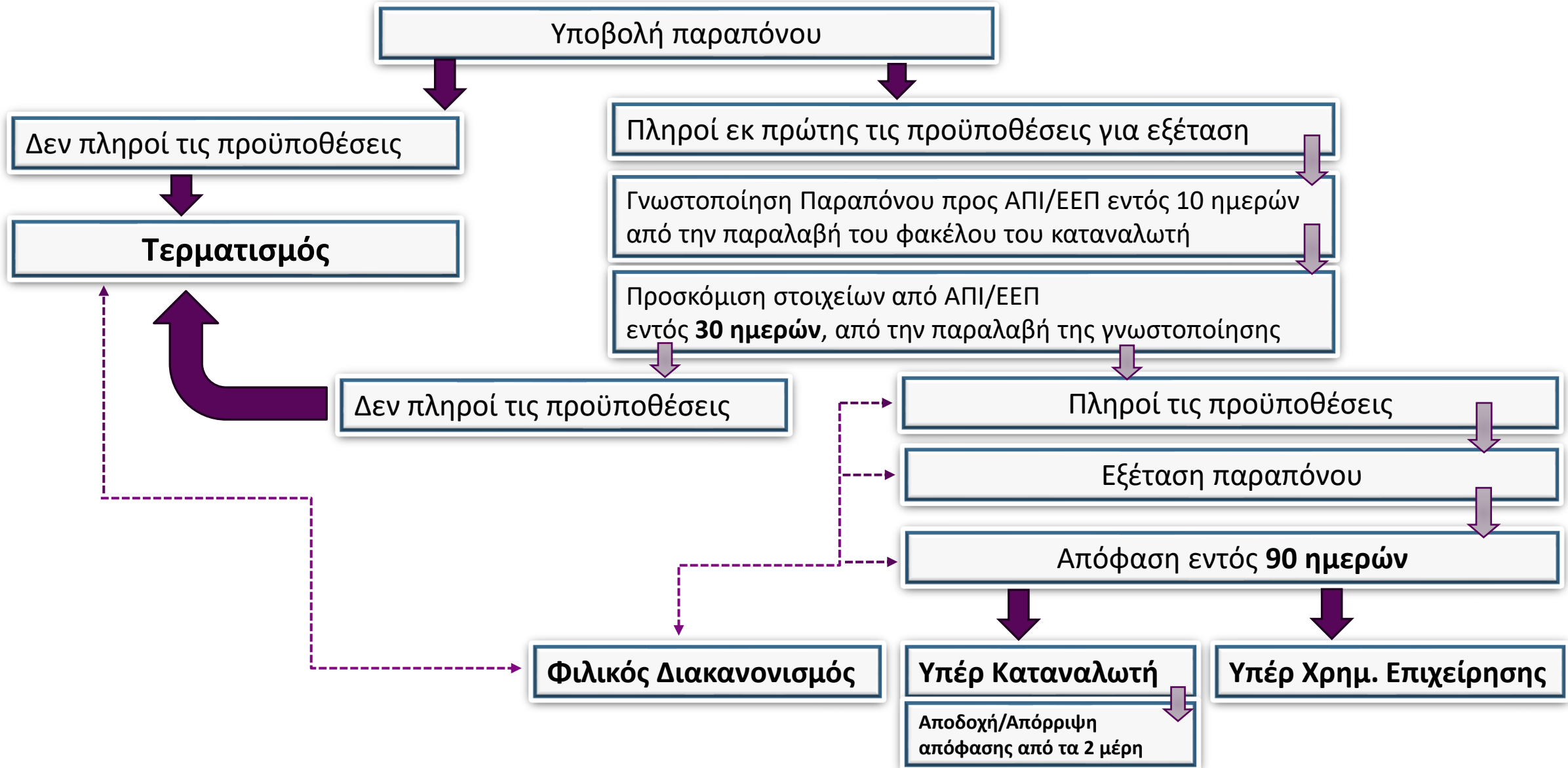
3. Παράπονα - Προϋποθέσεις

- ✓ Το παράπονο υποβάλλεται από καταναλωτή εναντίον χρηματοοικονομικής επιχείρησης.
- ✓ Καταναλωτής: **Φυσικό πρόσωπο** που δεν τελεί υπό καθεστώς πτώχευσης ή **Νομικό πρόσωπο** νομίμως εγγεγραμμένο που δεν τελεί υπό καθεστώς εκκαθάρισης.
- ✓ Αφορά διαμαρτυρία ή αντίρρηση ή διαφορά, ύψους μέχρι **€250.000**.
- ✓ Το παράπονο υποβάλλεται στον ΧρΕπ εντός των χρονοδιαγραμμάτων:
 - 12μήνες** - από την ημερομηνία κατά την οποία ο καταναλωτής υπέβαλε παράπονο στη Χρημ. Επιχείρηση.
 - 18μήνες** - από την ημερομηνία κατά την οποία ο καταναλωτής έλαβε γνώση ή, που λογικά θα έπρεπε να είχε λάβει γνώση της διαφοράς
- ✓ Ο καταναλωτής να έχει προηγουμένως υποβάλει γραπτώς το παράπονό του προς τη Χρημ. Επιχείρηση εντός **6 μηνών** από την ημερομηνία που έλαβε γνώση ή που λογικά θα έπρεπε να είχε λάβει γνώση της επιβλαβούς πράξης.

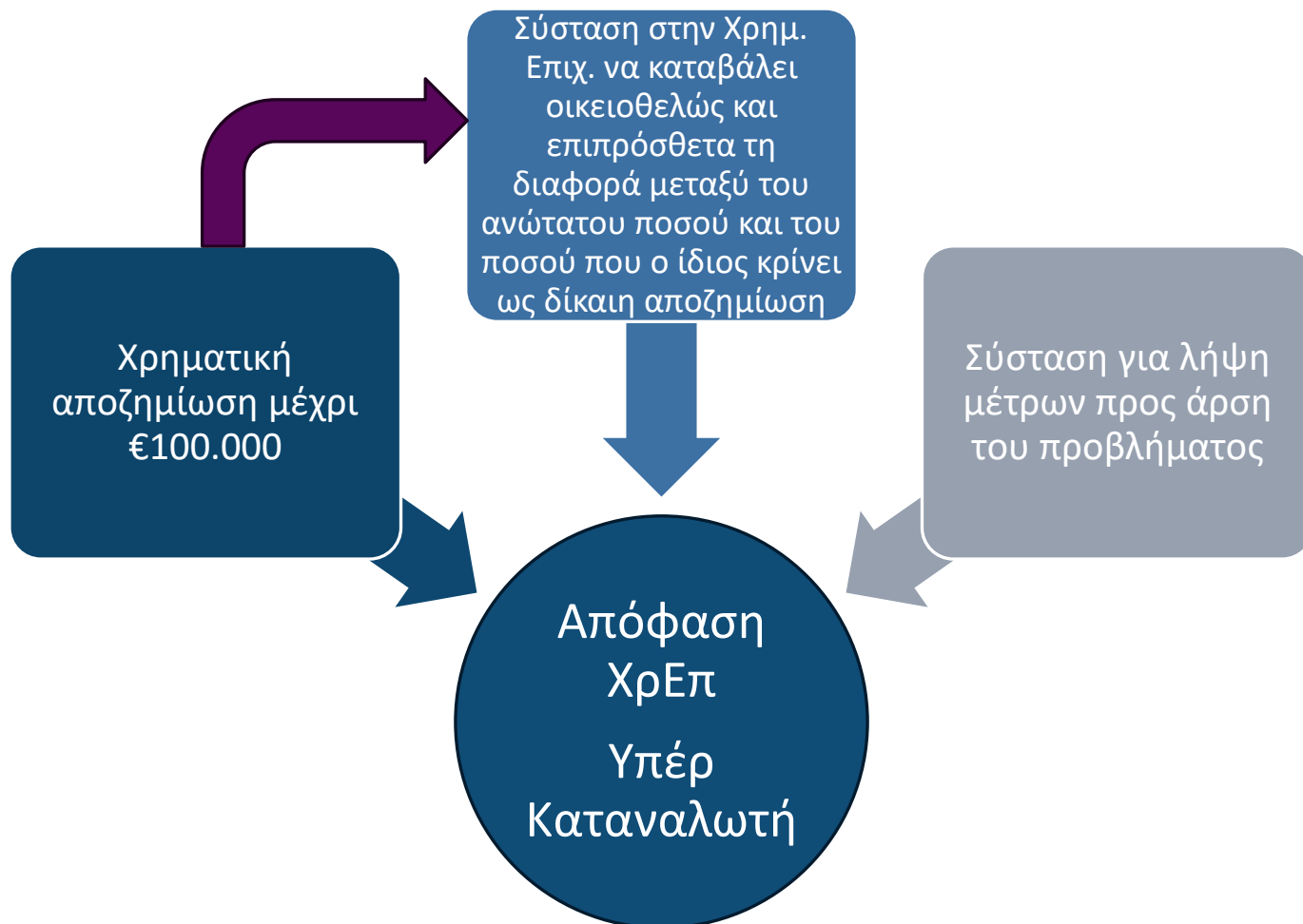
3. Παράπονα - Προϋποθέσεις

- ✓ Η συναλλαγή, να εμπίπτει στις εποπτικές αρμοδιότητες των αρμοδίων εποπτικών αρχών δηλ. της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου ή της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς Κύπρου ή του Εφόρου Ασφαλίσεων.
- ✓ Να μην έχει εκδοθεί απόφαση από Δικαστήριο της Δημοκρατίας σχετικά με το ίδιο παράπονο.
- ✓ Να μην βρίσκεται σε εξέλιξη οποιαδήποτε δικαστική διαδικασία εκτός και αν έχει δοθεί άδεια/έκδοση διατάγματος αναβολής της δικαστικής διαδικασίας από το δικαστήριο.
- ✓ Το παράπονο να μην έχει εξεταστεί από άλλο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.
- ✓ Το παράπονο να μην είναι κακόβουλο και η διαφορά που προκύπτει να μην είναι επουσιώδης.
- ✓ Ο καταναλωτής καταβάλλει, κατά την υποβολή του παραπόνου του στον Επίτροπο, τέλος ύψους €20 ανά παράπονο.

3. ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ΑΠΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



3. ΑΠΟΦΑΣΗ ΕΠΙ ΤΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ΥΠΕΡ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



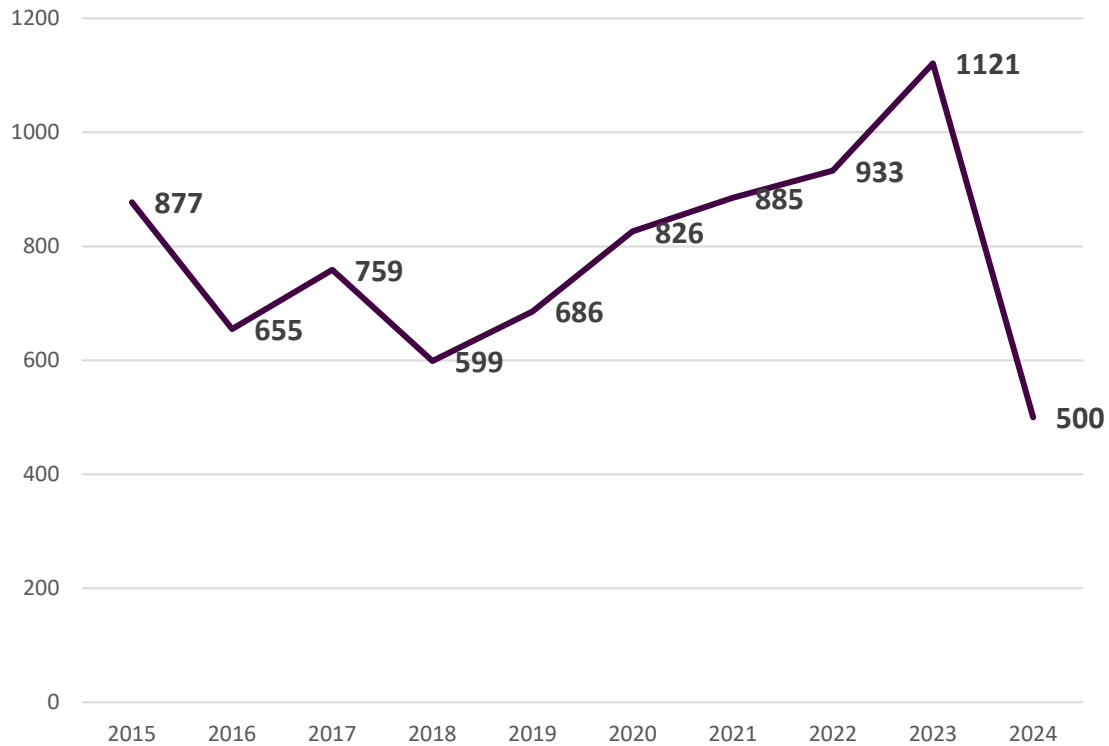
✓ Η απόφαση του ΧρΕπ **δεν είναι δεσμευτική** για τα εμπλεκόμενα μέρη. Μόνο η αποδοχή και από τα δύο μέρη της δεσμευτικότητας της απόφασης του Επιτρόπου, την καθιστά τελική και μη υποκείμενη σε έφεση ενώπιον Δικαστηρίου.

✓ Τα μέρη θα πρέπει να δηλώσουν εντός προθεσμίας **2 μηνών** κατά πόσο αποδέχονται τη δεσμευτικότητα της απόφασης.

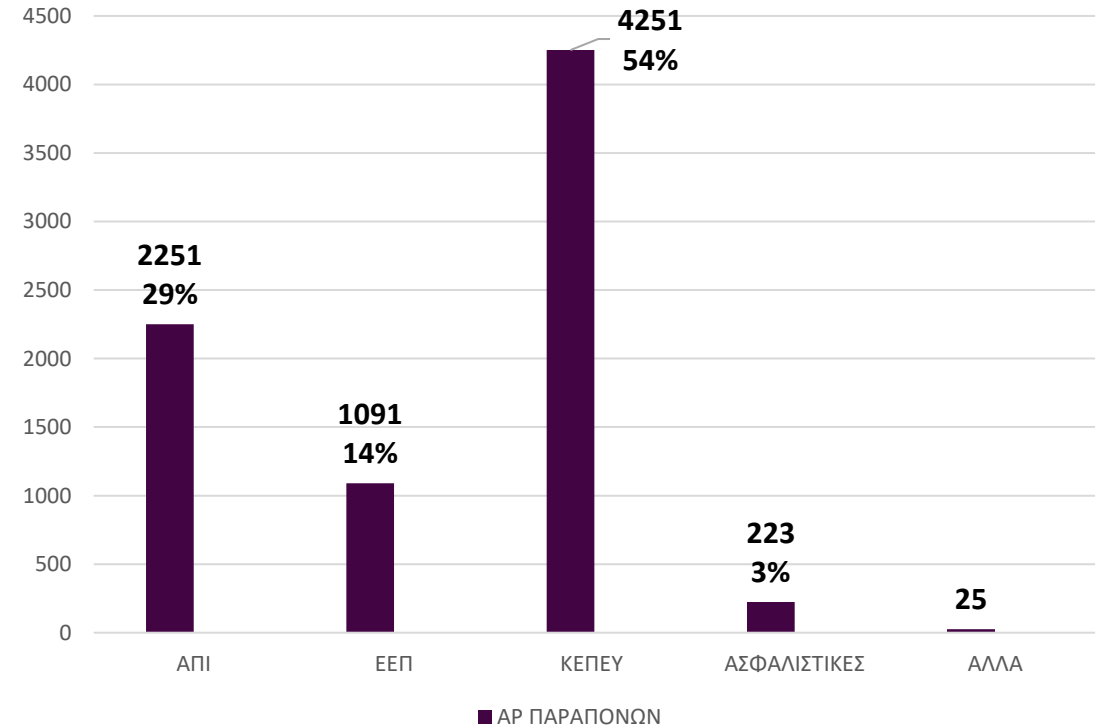
✓ Σε περίπτωση αποδοχής της απόφασης από τα εμπλεκόμενα μέρη, η Χρημ. Επιχείρηση οφείλει να συμμορφωθεί με την απόφαση **εντός 1 μηνός** από την αποδοχή της.

3. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ: ΥΠΟΒΛΗΘΕΝΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ 2015-2024

ΑΡ. ΥΠΟΒΛΗΘΕΝΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ 2015-2024

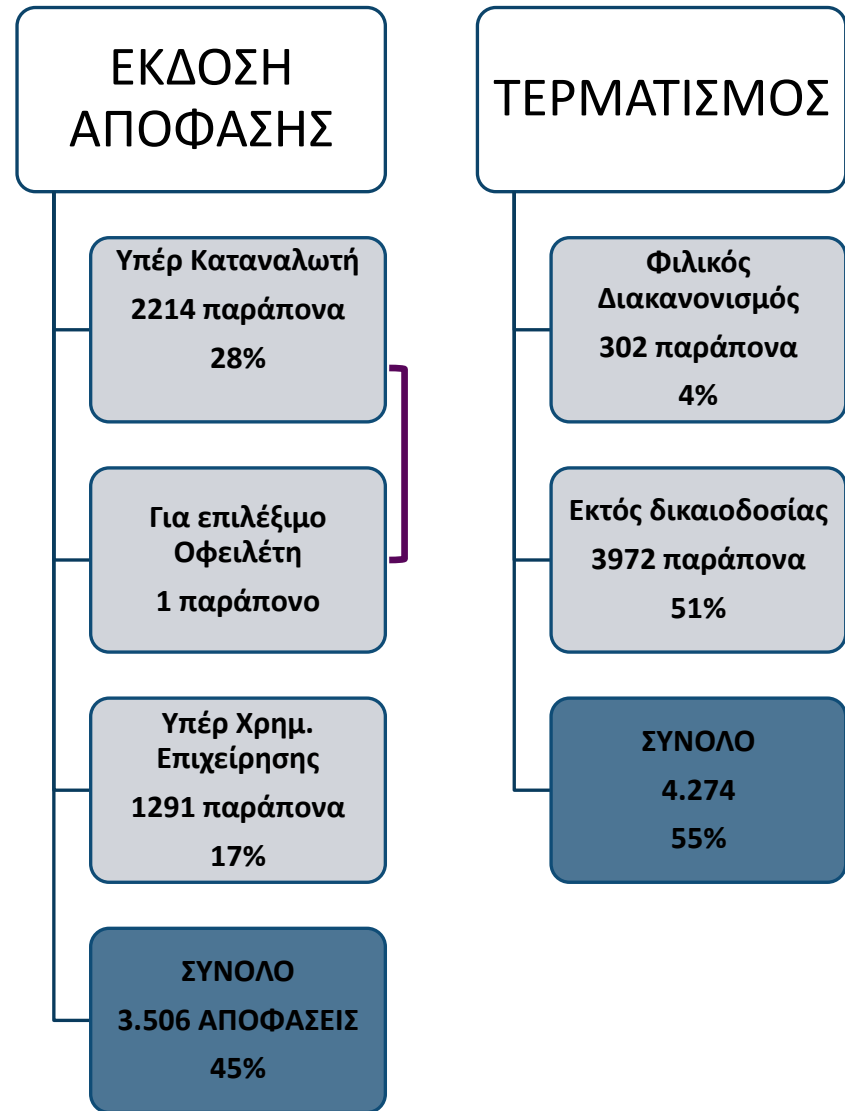


ΥΠΟΒΛΗΘΕΝΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΧΡΗΜ. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ 2015-2024

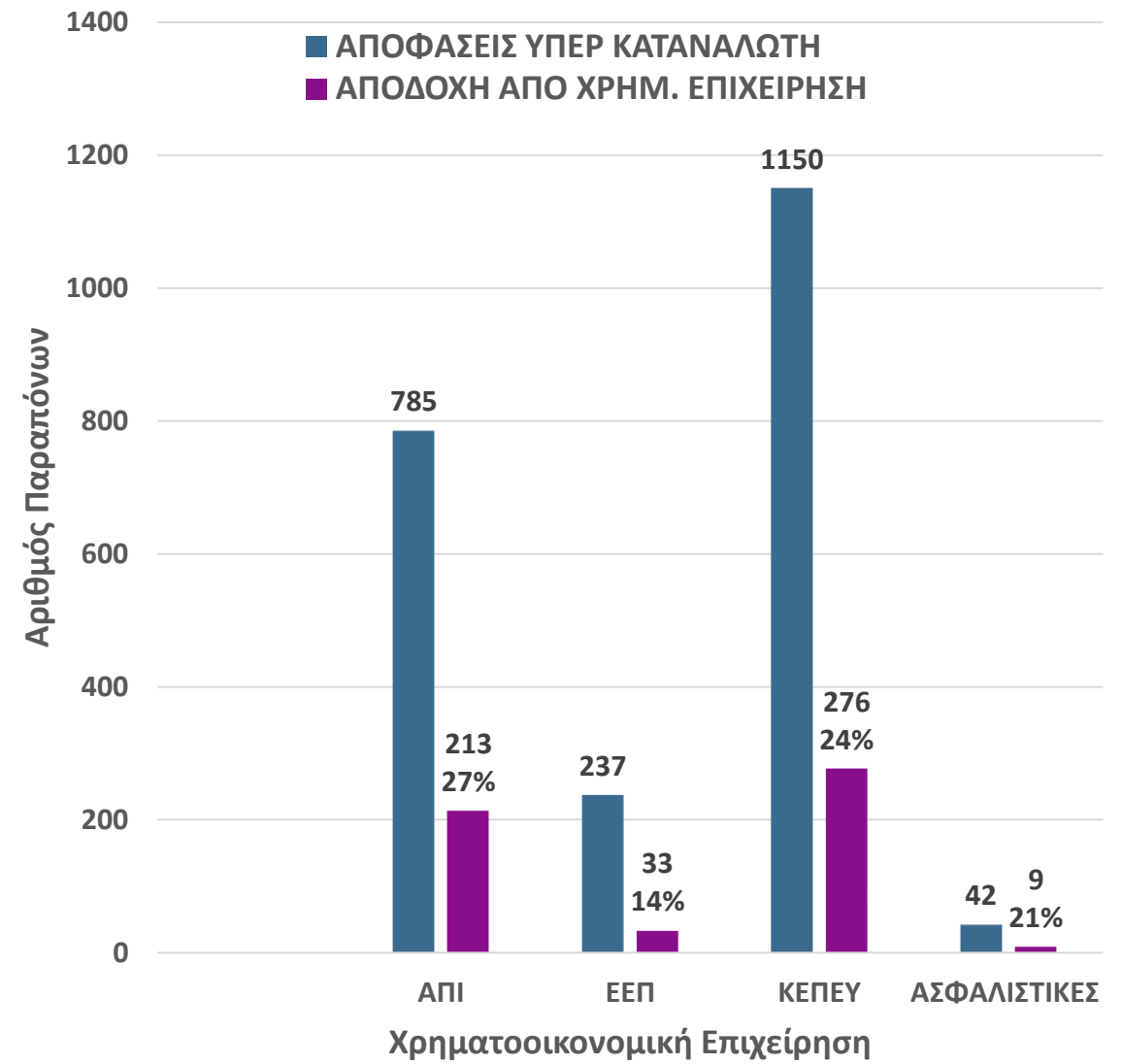
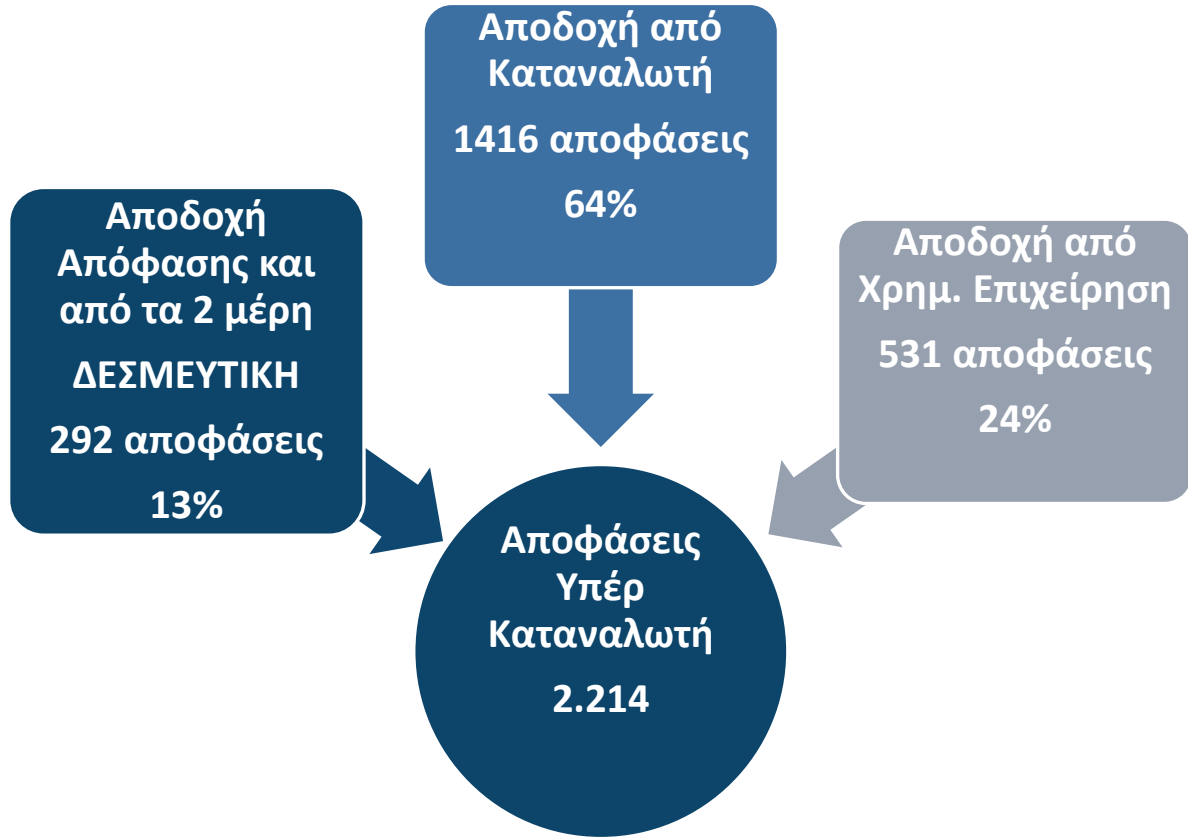


Σύνολο Υποβληθέντων παραπόνων: 7.841

3. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ 2015-2024



3. ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ 2015-2024





ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

4. ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΑΠΟ ΕΠΙΛΕΞΙΜΟ ΟΦΕΙΛΕΤΗ

4. Υποβολή παραπόνου από επιλέξιμο οφειλέτη

- ✓ Νέο Νομοθετικό πλαίσιο 19/12/2023 - Διεύρυνση αρμοδιοτήτων του Χρ.Επ.
- ✓ Δυνατότητα υποβολής παραπόνου από επιλέξιμο οφειλέτη για επιβεβαίωση του απαιτούμενου ενυπόθηκου χρέους πριν την διαδικασία εκποίησης.
- ✓ Σύμφωνα με τον περί Μεταβιβάσεως και Υποθηκεύσεως Ακινήτων Νόμος του 1965 (9/1965):

«επιλέξιμος οφειλέτης» σημαίνει ενυπόθηκο οφειλέτη του οποίου το ενυπόθηκο υπό εκποίηση ακίνητο αποτελεί κύρια κατοικία [...].

«κύρια κατοικία» σημαίνει την κατοικία που χρησιμοποιείται για τη διαμονή του ιδιοκτήτη της ή/και των μελών της οικογένειας αυτού, για περίοδο πέραν των έξι (6) μηνών κατ' έτος, η εκτιμημένη αξία της οποίας δεν υπερβαίνει τις τριακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€350.000)''.

4. ΕΠΙΛΕΞΙΜΟΣ ΟΦΕΙΛΕΤΗΣ

Ο επιλέξιμος οφειλέτης έχει
λάβει επιστολή Τύπου ΙΑ
Διαδικασία εκποίησης

Αγοραία Αξία Κύριας Κατοικίας
μέχρι €350.000

Επιλέξιμος
οφειλέτης

Ο χρεώστης είναι συνεργάσιμος
σύμφωνα με τον Κώδικα της ΚΤΚ
(για ΜΕΧ μετά τις 14/07/2023)

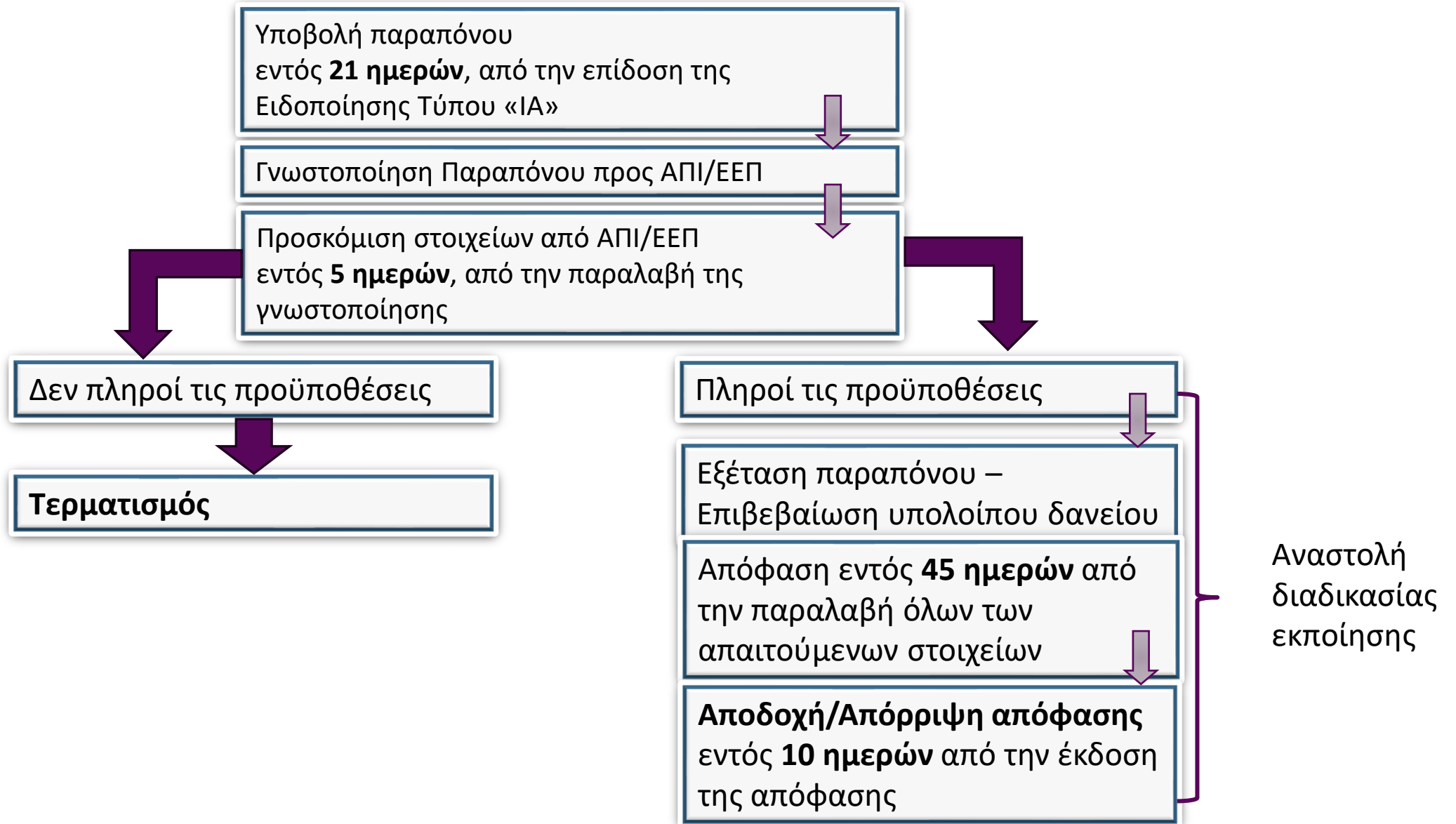
Κύρια Κατοικία:
Για τη διαμονή του ιδιοκτήτη
της ή/και των μελών της
οικογένειας του, για περίοδο
πέραν των 6 μηνών κατ' έτος



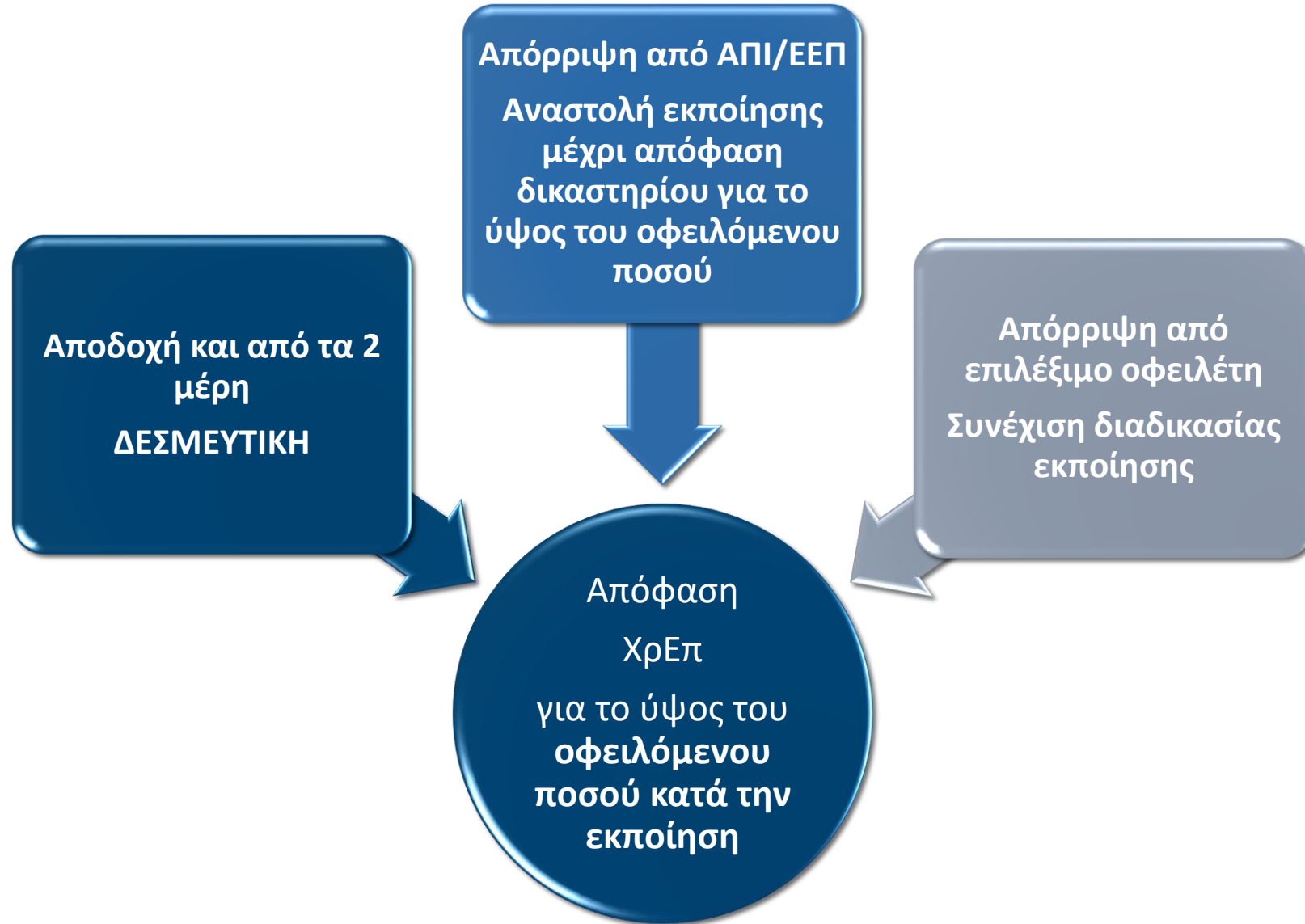
4. Προϋποθέσεις για υποβολή παραπόνου για επιβεβαίωση του ενυπόθηκου χρέους

- ✓ Το παράπονο υποβάλλεται από επιλέξιμο οφειλέτη
- ✓ Ο επιλέξιμος οφειλέτης έχει λάβει την Ειδοποίηση Τύπου «ΙΑ».
- ✓ Το παράπονο υποβάλλεται στον Χρ.Επ. εντός 21 ημερών, από την επίδοση της Ειδοποίησης Τύπου «ΙΑ» στον επιλέξιμο οφειλέτη.
- ✓ Δεν έχει εκδοθεί δικαστική απόφαση ή διάταγμα εγγραφής και εκτέλεσης διαιτητικής απόφασης ή διαδικασία εγγραφής και εκτέλεσης διαιτητικής απόφασης ή και δεν υπάρχει σε εξέλιξη δικαστική διαδικασία (εκτός και αν έχει δοθεί άδεια/έκδοση διατάγματος αναβολής της δικαστικής διαδικασίας από το δικαστήριο)

4. ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ΑΠΟ ΕΠΙΛΕΞΙΜΟ ΟΦΕΙΛΕΤΗ ΓΙΑ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΝΥΠΟΘΥΚΟΥ ΧΡΕΟΥΣ



4. ΑΠΟΦΑΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ - ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΝΥΠΟΘΥΚΟΥ ΧΡΕΟΥΣ



4. Τι εξετάζει ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος για σκοπούς επιβεβαίωσης του απαιτούμενου ενυπόθηκου χρέους

Όλες τις χρεώσεις που καταγράφονται στις καταστάσεις λογαριασμού

Κατά πόσο τις χρεώσεις έγιναν σύμφωνα με το Νόμο και τους όρους της Σύμβασης

Μεταβολές του του βασικού επιτοκίου και περιθωρίου

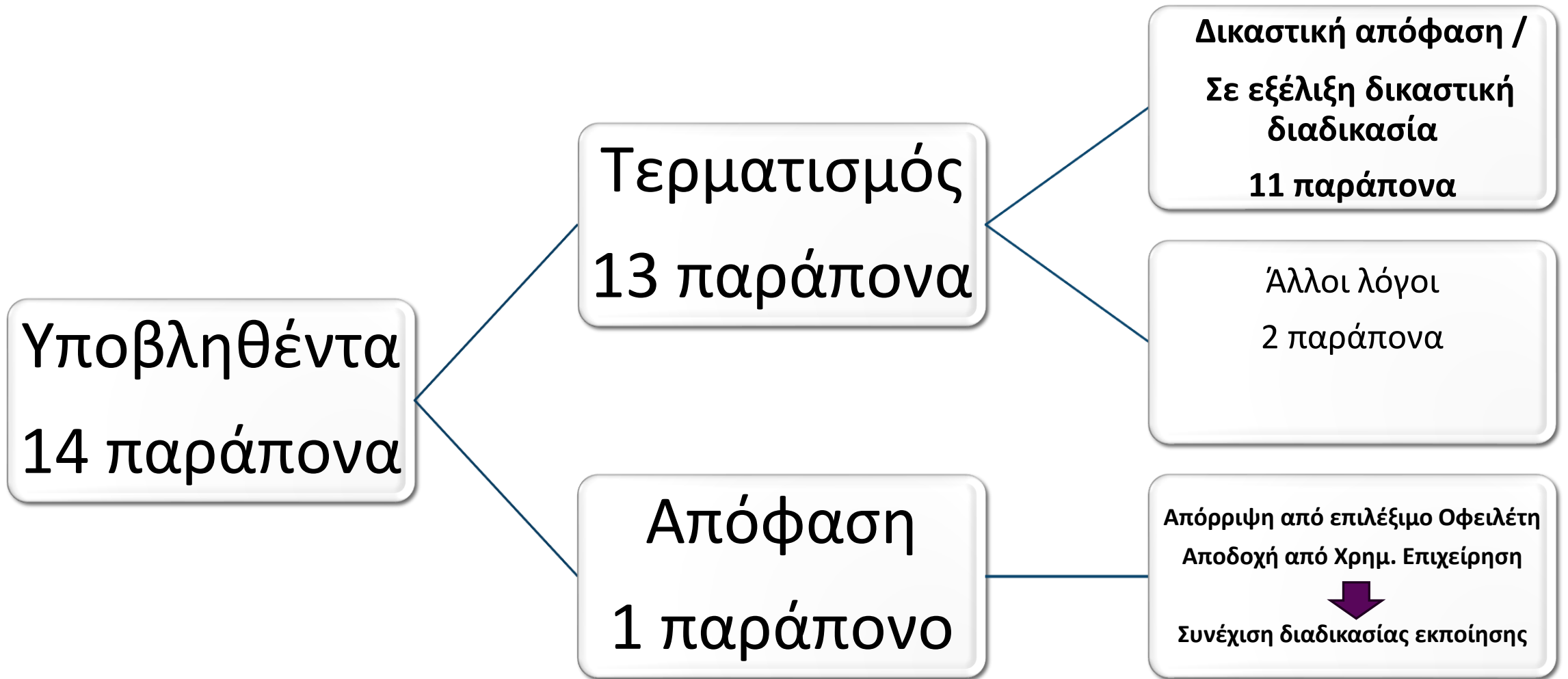
Έξοδα και προμήθειες

Κεφαλαιοποιήσεις

Υπερημερίες

Καταχρηστικές Ρήτρες

4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΠΟ ΕΠΙΛΕΞΙΜΟΥΣ ΟΦΕΙΛΕΤΕΣ 19/12/2023- 31/12/2024





ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

5. ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΕΙΣ



5. Διορισμός Διαμεσολαβητή για σκοπούς Αναδιάρθρωσης Πιστωτικών Διευκολύνσεων

Προϋποθέσεις

- ✓ Δικαίωμα υποβολής αίτησης: Φυσικά πρόσωπα και νομικά πρόσωπα με κύκλο εργασιών κατά το προηγούμενο έτος που δεν υπερβαίνει τις €350.000.
- ✓ Αφορά πιστωτική διευκόλυνση αρχικής συμβατικής υποχρέωσης, μέχρι €350.000, με ενυπόθηκη εξασφάλιση κύριας κατοικίας μέχρι του ποσού των €350.000 ή επαγγελματικής στέγης μέχρι του ποσού των €750.000.
- ✓ Να μην έχει εκδοθεί απόφαση δικαστηρίου, ή να είναι σε εξέλιξη οποιαδήποτε δικαστική διαδικασία ή διαδικασία πώλησης του ακινήτου με πλειστηριασμό.
- ✓ Η πιστωτική διευκόλυνση να μην είναι τερματισμένη.
- ✓ Δικαίωμα υποβολής αίτησης για διορισμό Διαμεσολαβητή δόθηκε και σε όσα τερματισμένα δάνεια βρίσκονται σε εν εξελίξει δικαστική διαδικασία, κατόπιν εκ συμφώνου αιτήματος προς το Δικαστήριο για προσφυγή στον Επίτροπο και παραχώρηση άδειας από το αρμόδιο Δικαστήριο για προσέλευση στην εξώδικη επίλυση. Για το σκοπό αυτό θα εκδίδεται ταυτόχρονα και διάταγμα αναστολής εκποίησης για το διάστημα που θα ισχύει η αναβολή (μέγιστη διάρκεια 4 μήνες). (ίσχυε μέχρι 19/06/2024)

5. Διορισμός Διαμεσολαβητή για σκοπούς Αναδιάρθρωσης Πιστωτικών Διευκολύνσεων



Σημαντικές πρόνοιες

- ✓ Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας διαμεσολάβησης τα ΑΠΙ/ΕΕΠ δεν δύναται να ξεκινούν διαδικασία εκποίησης ή/και δικαστική διαδικασία.
- ✓ Ο χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας διαμεσολάβησης δεν δύναται να υπερβαίνει τους 2 μήνες.
- ✓ Η συμμετοχή του ΑΠΙ/ΕΕΠ σε διαδικασία διαμεσολάβησης είναι υποχρεωτική.
- ✓ Ο ρόλος του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου στη διαδικασία της διαμεσολάβησης είναι καθαρά συντονιστικός.
- ✓ Η επιλογή του διαμεσολαβητή γίνεται από Ειδικό Μητρώο Διαμεσολαβητών, το οποίο καταρτίζει και τηρεί ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος.
- ✓ Το κόστος για τη χρήση των υπηρεσιών του διαμεσολαβητή δε δύναται να υπερβαίνει €500 και κατανέμεται κατά 20% στο χρεώστη και κατά 80% στο αδειοδοτημένο ίδρυμα ή αγοραστή πιστώσεων.
- ✓ Ο χρεώστης με την υποβολή της αίτησης καταβάλλει τέλος ύψους €20 προς τον Επίτροπο.

5. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΕΩΝ 2014-2024

Διαμεσολάβηση:
856 Αιτήσεις



Τερματισμός /
Απόσυρση
αίτησης

• 314 Αιτήσεις
37%

Επιτυχία
Διαμεσολάβησης

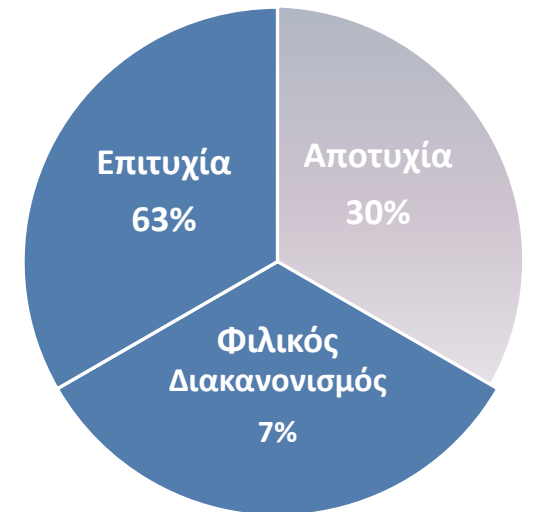
Φιλικός
Διακανονισμός

• 340 Αιτήσεις
• 40 Αιτήσεις ΦΔ
44%

Αποτυχία
Διαμεσολάβησης

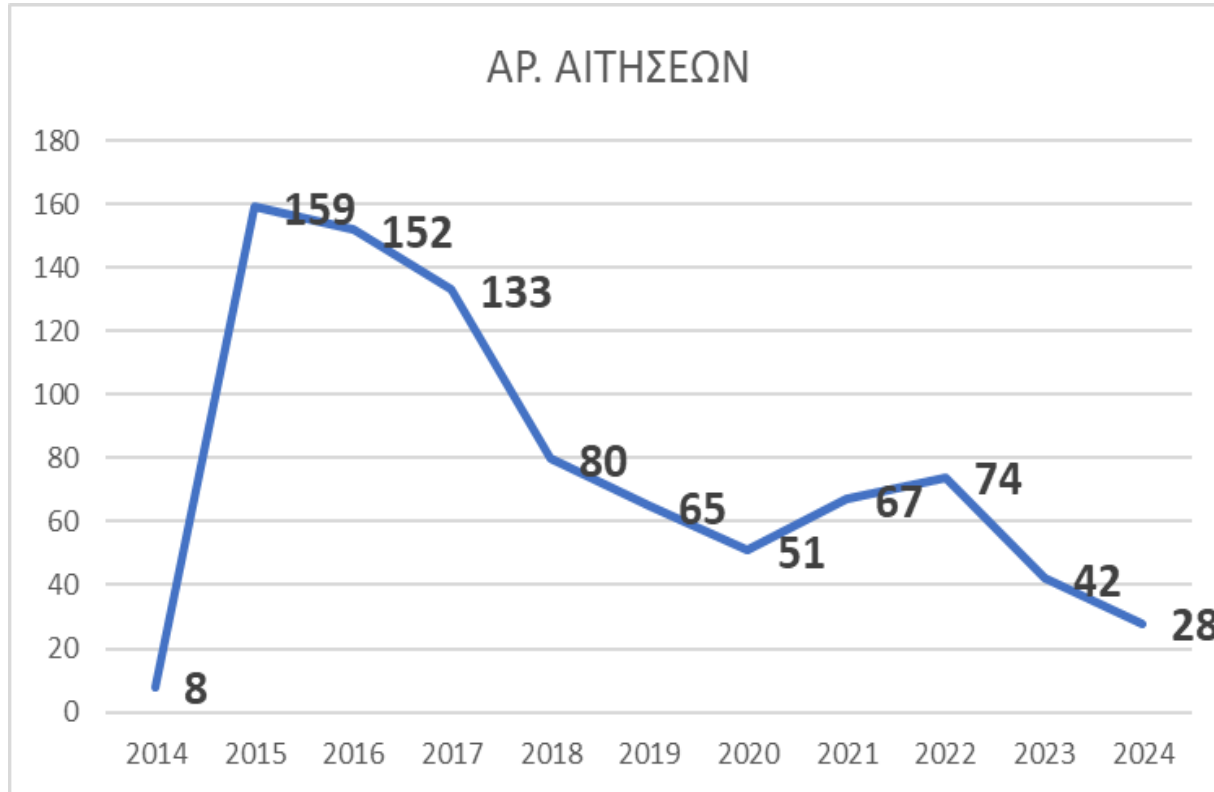
• 162 Αιτήσεις
19%

Ολοκλήρωση διαδικασίας διαμεσολάβησης:
542 Αιτήσεις

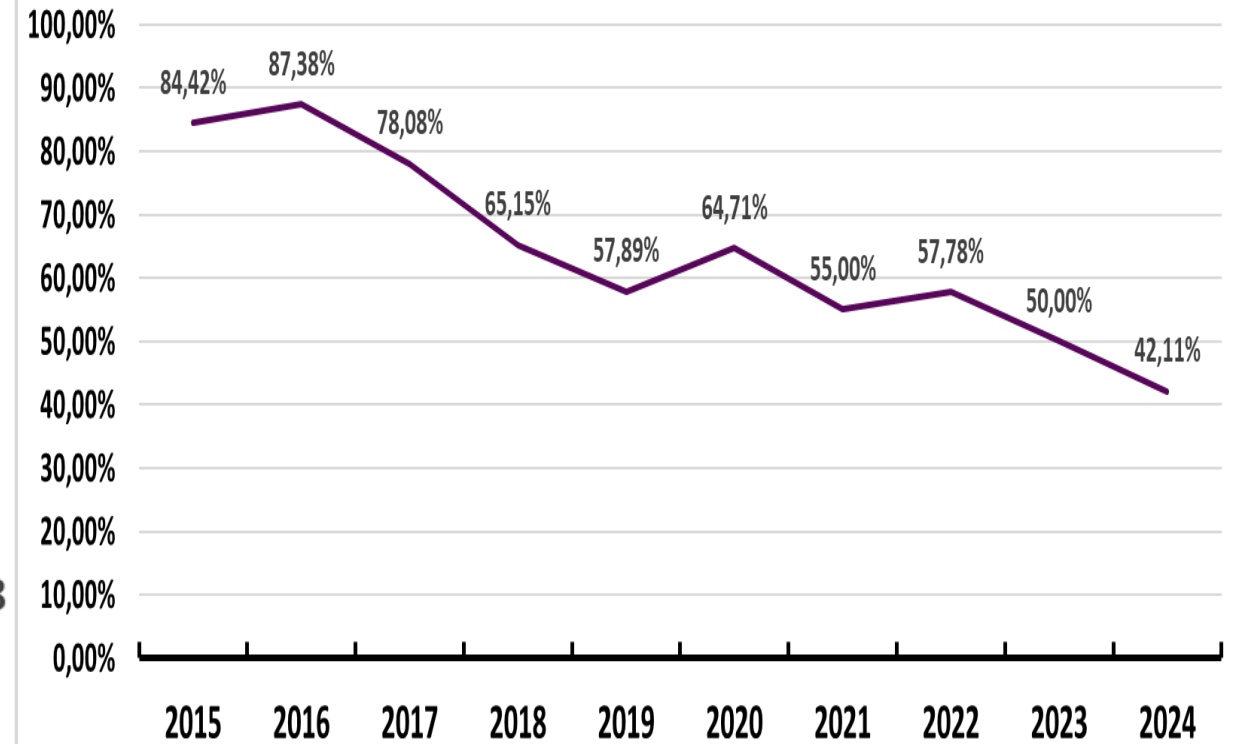


5. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΕΩΝ 2014-2024

ΥΠΟΒΛΗΘΕΙΣΕΣ ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ



ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ





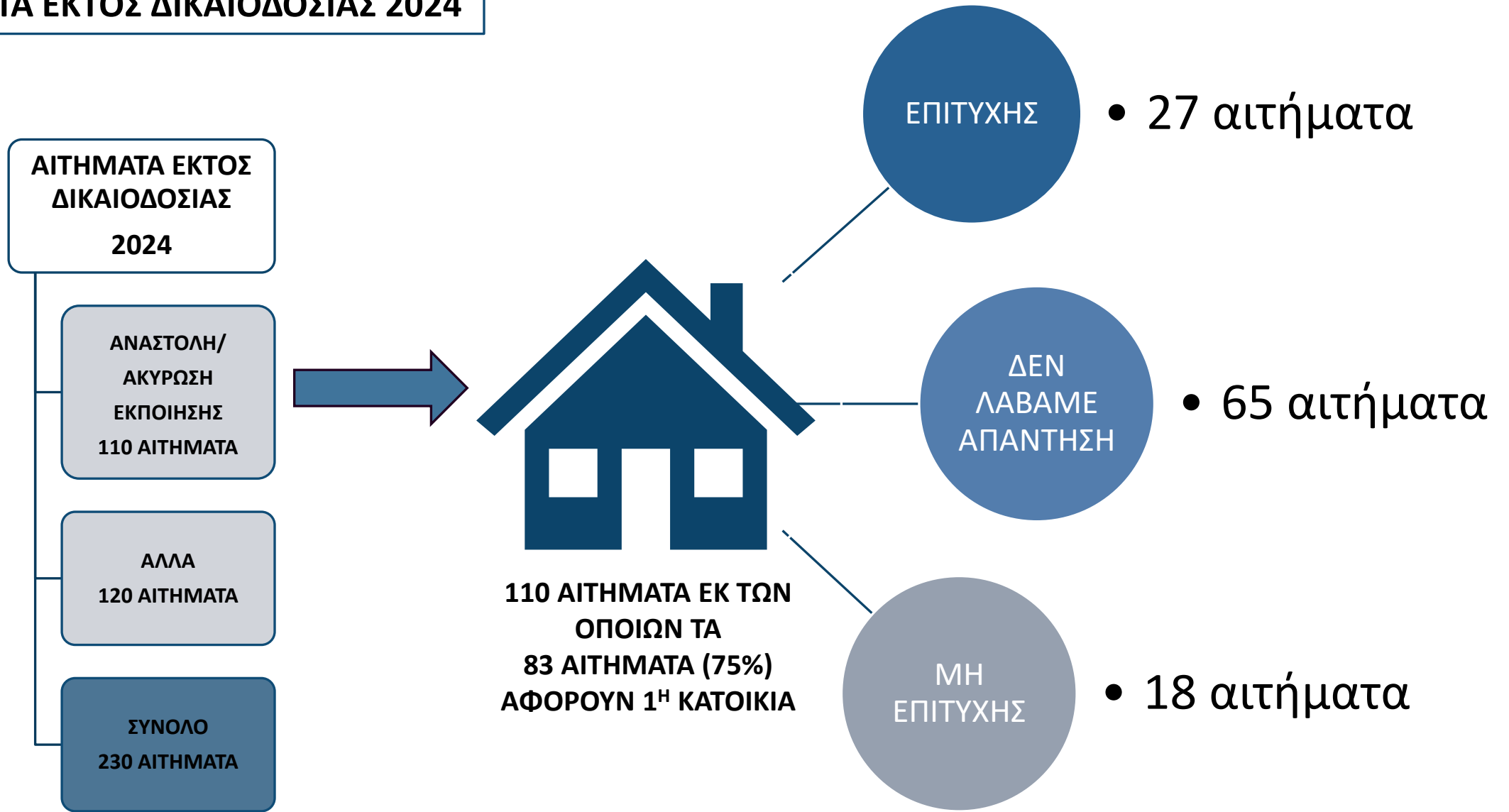
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

6. ΑΛΛΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ

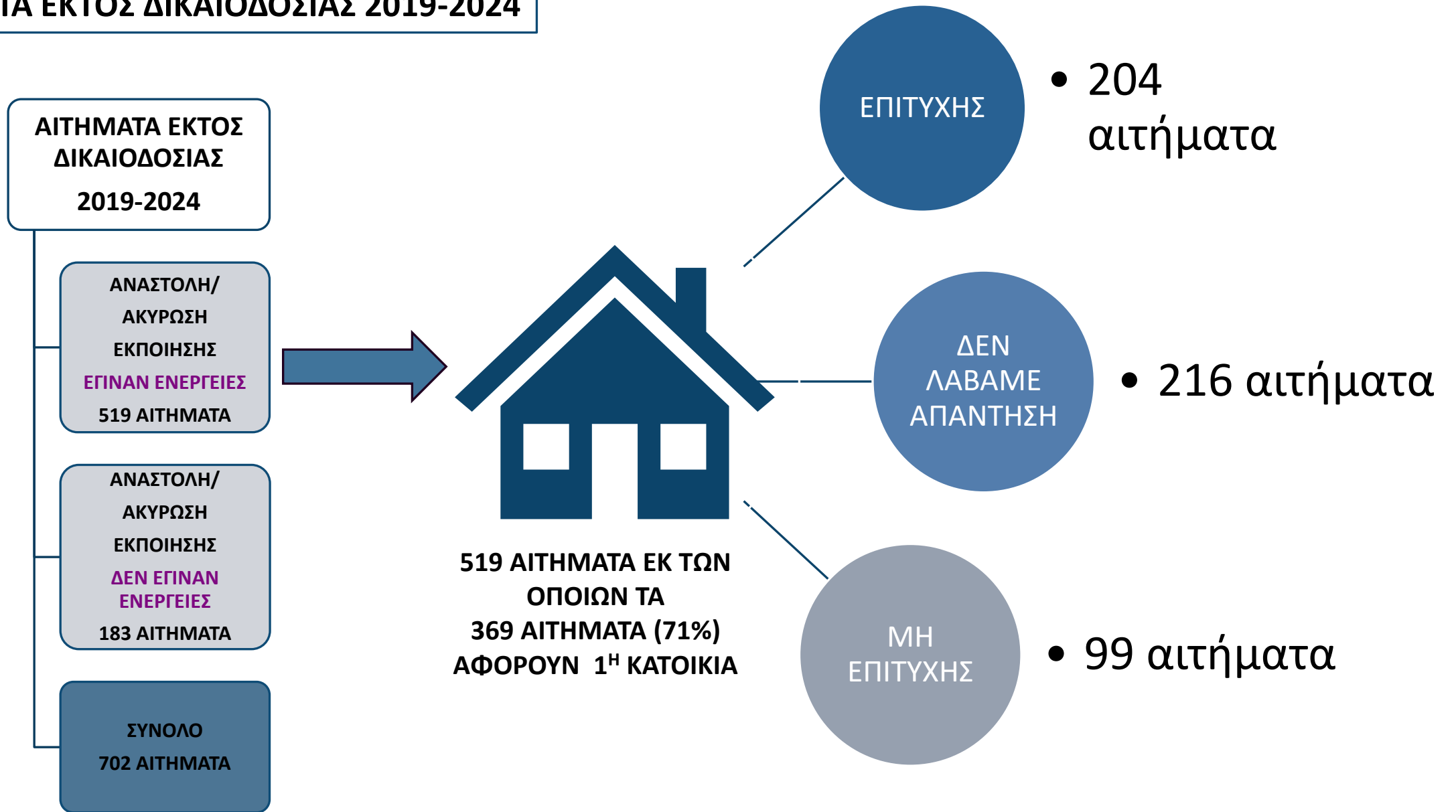
6. Αιτήματα που δεν εμπίπτουν στην δικαιοδοσία του Χρημ. Επιτρόπου

- ✓ Αιτήματα για την παρέμβαση του Επιτρόπου για αναστολή ή/και ακύρωση του πλειστηριασμού καθώς και για άλλα αιτήματα για εξεύρεση κοινά αποδεκτής λύσης μεταξύ των δύο μερών.
- ✓ Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος δεν έχει αρμοδιότητα να παρέμβει προς επίτευξη ακύρωσης εκποίησης.
- ✓ Για την περίοδο 2019-2024, υποβλήθηκαν στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο συνολικά 702 αιτήματα για αναστολή εκποίησης ακινήτου εκ των οποίων τα 485 (ποσοστό 69%) αφορούσαν αιτήματα για την αναστολή/ακύρωση εκποίησης κύριας κατοικίας.
- ✓ Κατά το 2024, υποβλήθηκαν στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο συνολικά 230 αιτήματα εκτός δικαιοδοσίας. Από τα αιτήματα αυτά, τα 110 (ποσοστό 48%) αφορούσαν αιτήματα για αναστολή ακύρωση εκποίησης ακινήτου εκ των οποίων τα 83 (ποσοστό 75%) αφορούσαν αιτήματα για την αναστολή/ακύρωση εκποίησης κύριας κατοικίας.

6. ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΕΚΤΟΣ ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΑΣ 2024



6. ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΕΚΤΟΣ ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΑΣ 2019-2024





ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

7. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ



7. Οφέλη για τον Καταναλωτή

Εξώδικη επίλυση των διαφορών πιο εύκολη, γρήγορη, χαμηλού κόστους

- ✓ Αποφεύγονται οι ατέρμονες δικαστικές διαδικασίες
- ✓ Σύμφωνα με το Νόμο ένα παράπονο που υποβάλλεται στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο πρέπει να επιλύεται εντός 90 ημερών από την παραλαβή του πλήρους φακέλου του παραπόνου
- ✓ Τέλος ύψους μόνο €20 ανά παράπονο
- ✓ Χαμηλό κόστος για τη διαδικασία διορισμού διαμεσολαβητή δεν ξεπερνά τα €100 για τον καταναλωτή



7. Οφέλη για τον Καταναλωτή

Εξώδικη επίλυση των διαφορών πιο εύκολη, γρήγορη, χαμηλού κόστους

- ✓ Μπορεί να προσφερθούν δημιουργικές λύσεις όπως ο φιλικός διακανονισμός
- ✓ Διαδικασία είναι πιο ευέλικτη και όχι αυστηρά τυποποιημένη.
- ✓ Θετικές επιπτώσεις και για τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις: Case/by case περιορίζοντας τον αρνητικό αντίκτυπο / Διατήρηση καλής σχέσης και συνεργασίας μεταξύ των μερών
- ✓ Με το νέο νομικό πλαίσιο δίνεται η δυνατότητα στους ενδιαφερόμενους και κυρίως στις ευάλωτες ομάδες πολιτών, να διασφαλίσουν τα νόμιμα συμφέροντά τους.



7. Στόχοι

- ✓ **Επιδίωξη για επίτευξη φιλικών διακανονισμών.**
- ✓ **Ανάγκη για περαιτέρω ενημέρωση των καταναλωτών.** Ο υψηλός αριθμός τερματισμένων παραπόνων (51% επί του συνόλου των διευθετηθέντων παραπόνων) υποδεικνύουν την ανάγκη συνεχής ενημέρωσης των καταναλωτών.
- ✓ **Ο χρηματοοικονομικός εγγραμματισμός είναι μια ασπίδα προστασίας απέναντι σε μια διεθνή οικονομία και ένα χρηματοπιστωτικό σύστημα που γίνονται όλο και πιο περίπλοκα.**



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

Σας ευχαριστούμε