

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ**

ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ



**ΕΚΘΕΣΗ
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ
2023**



Μάρτιος 2024, Λευκωσία
www.financialombudsman.gov.cy

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.	ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΒΟΗΘΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ	2
2.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4
3.	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.....	6
1.	ΣΚΙΑΓΡΑΦΗΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	6
2.	ΥΠΟΒΛΗΘΕΝΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ	7
3.	ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΕΝΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ/ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΟΥ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΑΝ.....	11
4.	ΧΡΟΝΟΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	13
5.	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	13
6.	ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΥΠΕΡ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ.....	15
4.	ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΕΙΣ	17
5.	ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ.....	21
1.	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ.....	21
	Α. Ο ΠΕΡΙ ΤΗΣ ΣΥΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΝΙΑΙΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΕΩΣ ΝΟΜΟΣ.....	21
	Β. ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΕΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ	23
2.	ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ.....	25
3.	ΑΓΩΓΕΣ ΕΝΑΝΤΙΟΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	25
4.	ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ	25
5.	ΦΥΛΑΞΗ ΑΡΧΕΙΩΝ	26
6.	ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΓΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΑΝΑΛΥΣΕΙΣ	26
6.	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ & ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ.....	27
1.	ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ.....	27
2.	ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΘΕΣΗ.....	35
7.	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΣΤΟΧΟΙ 2024	39

1. ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΒΟΗΘΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

Το έτος 2023 χαρακτηρίστηκε από συνθήκες έντονης μεταβλητότητας τις οποίες σηματοδότησαν οι έντονες πληθωριστικές πιέσεις και η κλιμακούμενη αύξηση των επιτοκίων. Στο πλαίσιο των πιο πάνω πραγματικοτήτων, το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου απέδειξε με το έργο του, και αυτήν τη χρονιά, ότι παρά τις ιδιαίτερες απαιτητικές συνθήκες οι οποίες δεν άφησαν ανεπηρέαστη την κυπριακή κοινωνία, παρέμεινε στο πλευρό των πολιτών, εξαντλώντας όλα τα περιθώρια προκειμένου να συμβάλει αποτελεσματικά στη διευθέτηση παραπόνων χρηματοοικονομικής φύσης εναντίον χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων, προωθώντας τη διευθέτησή τους κατά τρόπο «δίκαιο και λογικό», και πάντοτε στο πλαίσιο των προνοιών της σχετικής νομοθεσίας.

Αξιοσημείωτη είναι, επίσης, η συμβολή του Γραφείου στην επίτευξη αναδιαρθρώσεων, μέσω του μηχανισμού της διαμεσολάβησης. Το Γραφείο, ακόμη και στις περιπτώσεις όπου η παρέμβαση του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου δεν καθίστατο δυνατή και νόμιμη, κατέβαλλε συνεχείς προσπάθειες χειρισμού τους, κατά τον βέλτιστο δυνατό τρόπο.

Κατά το έτος 2023, καταγράφηκε αύξηση στον αριθμό των υποβληθέντων παραπόνων, σε βαθμό που ξεπέρασε κάθε προηγούμενο, λόγω συγκεκριμένων γεγονότων. Τα εν λόγω παράπονα διεκπεραιώθηκαν, σε πολύ ικανοποιητικό βαθμό, από το προσωπικό του Φορέα και με περιορισμό, κατά το δεύτερο μισό του έτους, στον διορισμό εμπειρογνομόνων για την διεκπεραίωσή τους. Ταυτόχρονα, επιτεύχθηκε η διαχείριση του συσσωρευμένου όγκου παραπόνων με τη συνεργασία του προσωπικού. Επιπρόσθετα, λόγω αλλαγής στον τρόπο διαχείρισης των υποβληθέντων παραπόνων, παρουσιάζεται ομαλοποίηση στη διεκπεραίωσή τους.

Περί τα τέλη του προηγούμενου έτους, συντελέστηκαν σημαντικές μεταρρυθμίσεις σε ό,τι αφορά στις αρμοδιότητες του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου και του Βοηθού Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου. Οι εν λόγω μεταρρυθμίσεις απαιτούσαν την προετοιμασία του Γραφείου, με απώτερο στόχο την άμεση υιοθέτηση και εφαρμογή τους, ούτως ώστε να επιτευχθεί η εύρυθμη λειτουργία του Γραφείου. Και πράγματι, μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα το Γραφείο προετοιμαστήκαμε επαρκώς για την πλήρη υιοθέτηση των μεταρρυθμίσεων και, επομένως, με την νέα οργανωτική δομή του Γραφείου, είμαστε σε θέση να διεκπεραιώσουμε σε ικανοποιητικό βαθμό τις αρμοδιότητές μας.

Στο παρόν στάδιο, γίνεται και η αξιολόγηση της αριθμητικής επάρκειας του προσωπικού, προκειμένου να τεκμηριωθούν οι πραγματικές ανάγκες για πρόσληψη νέου προσωπικού, με σκοπό τον ορθό προγραμματισμό του Φορέα .

Καταληκτικά, αναφέρω ότι με το νέο νομικό πλαίσιο επεκτείνεται η αποτελεσματικότητα της εξώδικης επίλυσης διαφορών χρηματοοικονομικής φύσεως,

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

προφυλάσσοντας τους καταναλωτές από χρονοβόρες, κοστοβόρες, αλλά και ψυχοφθόρες νομικές διαδικασίες, εδραιώνοντας παράλληλα τον σημαντικό θεσμικό ρόλο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου.

Βαλεντίνα Γεωργιάδου
Βοηθός Χρηματοοικονομικός Επίτροπος
29 Μαρτίου, 2024

2. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Η παρούσα έκθεση ετοιμάστηκε από τη Βοηθό Χρηματοοικονομικό Επίτροπο και υποβάλλεται στο Διοικητικό Συμβούλιο, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 20(1) του περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης Νόμου του 2010, ως εκάστοτε τροποποιείται ή/και αντικαθίσταται (εφεξής «ο Νόμος»),

«Ο Επίτροπος υποβάλλει στο Συμβούλιο, εντός τριών (3) μηνών από της ημερομηνίας λήξης έκαστου οικονομικού έτους, έκθεση δραστηριοτήτων για το λήξαν έτος, περιλαμβανομένων οικονομικών αποτελεσμάτων.»

2. Η έκθεση επικεντρώνεται στα πιο κάτω:

- (1) Παράπονα 2023
- (2) Διαμεσολαβήσεις 2023
- (3) Άλλες Δραστηριότητες 2023
- (4) Οικονομικά Αποτελέσματα 2023
- (5) Συμπεράσματα - Στόχοι 2024

3. Στις 30 Ιουνίου 2023, έληξε η θητεία του τέως Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, και η θέση παραμένει κενή, κατά την ημερομηνία σύνταξης της παρούσας έκθεσης. Από την 1^η Ιουλίου 2023, τα καθήκοντα του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου έχει αναλάβει η Βοηθός Χρηματοοικονομικός Επίτροπος, εφαρμόζοντας τις διατάξεις του άρθρου 7(6) του Νόμου, σύμφωνα με τις οποίες:

«7. ...

(6) Ο Βοηθός Επίτροπος αναπληρώνει τον Επίτροπο σε περίπτωση απουσίας ή κωλύματος στην άσκηση των καθηκόντων του ή σε περίπτωση κένωσης της θέσης του.»

4. Επιπρόσθετα, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 4 του Νόμου, ο σκοπός του Φορέα ορίζεται ως εξής:

«4.-(1) Ο Φορέας επιλαμβάνεται παραπόνων από καταναλωτές εναντίον χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου, με σκοπό το διακανονισμό των διαφορών που ενδέχεται να έχουν καταναλωτές υπηρεσιών χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων εναντίον χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων.

(2) Ο Φορέας κατά την άσκηση των καθηκόντων του ενεργεί κατά τρόπο δίκαιο και αμερόληπτο, ακολουθώντας διαφανείς, γρήγορες

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

και αποτελεσματικές διαδικασίες, με γνώμονα τη διασφάλιση των συμφερόντων των καταναλωτών.»

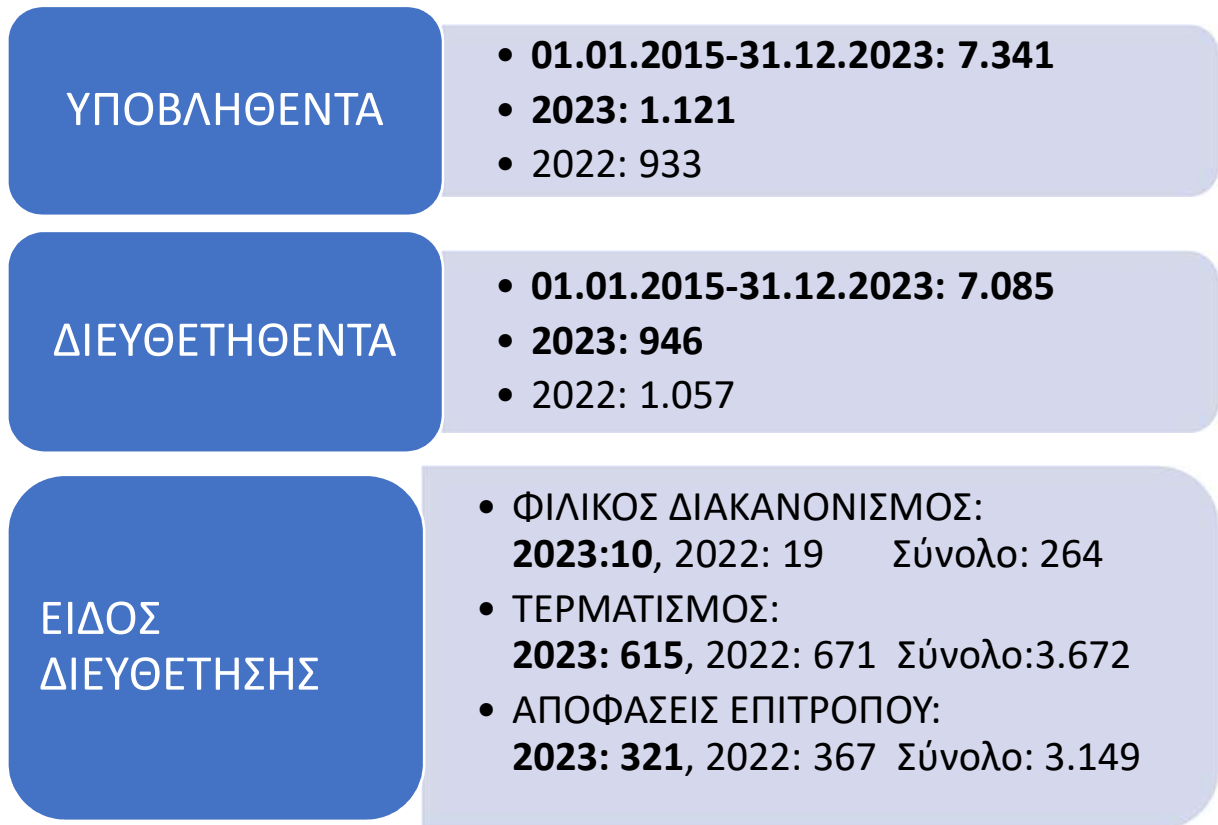
Η Βοηθός Χρηματοοικονομικός Επίτροπος, κατά την ημερομηνία ανάληψης των καθηκόντων του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, έθεσε τους ακόλουθους στόχους για το 2023:

- ✓ Την απρόσκοπτη συνέχιση των εργασιών του Φορέα προς εκπλήρωση του σκοπού του.
- ✓ Την τροποποίηση του Νόμου, την αντικατάσταση ή/και σύνταξη των αναγκαίων Οδηγιών, Εντύπων Υποβολή Παραπόνων/Αιτήσεων ή/και Ερμηνευτικών Εγκυκλίων, για την αποτελεσματική εφαρμογή των νέων αρμοδιοτήτων που έχουν ανατεθεί στο Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου.
- ✓ Την διευθέτηση διοικητικών εκκρεμοτήτων, ειδικότερα σε ό,τι αφορούσε στην εσωτερική οργάνωση του Γραφείου του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου.

Η υλοποίηση των πιο πάνω στόχων περιγράφεται στην ενότητα 5 της παρούσας Έκθεσης, η οποία φέρει τον τίτλο «Άλλες Δραστηριότητες».

3. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

1. ΣΚΙΑΓΡΑΦΗΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ



**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

2. ΥΠΟΒΛΗΘΕΝΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Ο ΦΟΡΕΑΣ ξεκίνησε να δέχεται παράπονα καταναλωτών κατά χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων από το 2015. Μέχρι και σήμερα, παρατηρείται συνεχής ροή παραπόνων, με το σύνολο των υποβληθέντων παραπόνων κατά την περίοδο 01.01.2015 - 31.12.2023 να ανέρχεται στις 7.341 παράπονα. Τα περισσότερα παράπονα, αφορούν σε Κυπριακές Επιχειρήσεις Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών (ΚΕΠΕΥ) και αποτελούν το **54,08%** του συνόλου των παραπόνων (3.970 παράπονα). Σε ποσοστό **28,85%** (2.118 παράπονα) ανέρχονται τα παράπονα που στρέφονται εναντίον των Αδειοδοτημένων Πιστωτικών Ιδρυμάτων (ΑΠΙ) ενώ για τις Εταιρείες Εξαγοράς Πιστώσεων (ΕΕΠ), το ποσοστό ανέρχεται στο **14,04%** (1.031 παράπονα). Αισθητά μικρότερος αριθμός παραπόνων, έχει υποβληθεί εναντίον Ασφαλιστικών Εταιρειών, με ποσοστό **2,72%** (200 παράπονα) και εναντίον Ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος/Ιδρυμάτων πληρωμών («Άλλα»), με ποσοστό **0,30%** (22 παράπονα) ως προς το σύνολο υποβληθέντων παραπόνων.

ΣΤΟΝ ΠΙΝΑΚΑ 1 αποτυπώνεται η εξέλιξη των υποβληθέντων παραπόνων ανά έτος και ανά κατηγορία Χρηματοοικονομικής επιχείρησης, για την περίοδο 01.01.2015 - 31.12.2023.

Πίνακας 1

ΥΠΟΒΛΗΘΕΝΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΑΝΑ ΕΤΟΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ																				
ΕΙΔΟΣ ΧΡΗΜ. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022		2023		ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ
ΑΠΙ	118	13,45%	104	15,88%	319	42,03%	319	53,26%	289	42,13%	207	25,06%	254	28,70%	266	28,51%	242	21,59%	2.118	28,85%
ΕΕΠ	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	36	6,01%	121	17,64%	86	10,41%	150	16,95%	341	36,55%	297	26,49%	1.031	14,04%
ΚΕΠΕΥ	748	85,29%	530	80,92%	416	54,81%	211	35,23%	243	35,42%	506	61,26%	456	51,53%	304	32,58%	556	49,60%	3.970	54,08%
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ	11	1,25%	21	3,21%	24	3,16%	33	5,51%	28	4,08%	24	2,91%	22	2,49%	17	1,82%	20	1,78%	200	2,72%
ΆΛΛΑ*	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,73%	3	0,36%	3	0,34%	5	0,54%	6	0,54%	22	0,30%
ΣΥΝΟΛΟ	877	100,00%	655	100,00%	759	100,00%	599	100,00%	686	100,00%	826	100,00%	885	100,00%	933	100,00%	1.121	100,00%	7.341	100,00%

*ΙΔΡΥΜΑΤΑ ΗΛ. ΧΡΗΜΑΤΟΣ, ΠΑΡΟΧΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΗΣ κλπ

ΚΑΤΑ ΤΟ 2023, υποβλήθηκαν συνολικά 1.121 παράπονα, παρουσιάζοντας μία αύξηση της τάξης του 20%, σε σχέση με το 2022. Ο αριθμός αυτός αποτελεί τον μέγιστο ετήσιο αριθμό υποβληθέντων παραπόνων από την έναρξη λειτουργίας του Φορέα. Αξίζει να σημειωθεί ότι από το 2018, ο ρυθμός υποβολής παραπόνων παρουσιάζει αυξητική τάση, η οποία εκτιμούμε ότι θα συνεχιστεί τα επόμενα χρόνια, λόγω των κοινωνικοοικονομικών αλλά και πολιτικών εξελίξεων με τις οποίες ήρθαν αντιμέτωποι οι καταναλωτές τα τελευταία 2 - 3 έτη. Οι επιπτώσεις της πανδημίας, ο πόλεμος στην Ουκρανία αλλά και η, προσφάτως, νέα γεωπολιτική κρίση (αναφέρομαι στον πόλεμο μεταξύ Ισραήλ και Χαμάς) σε συνδυασμό με τη δραματική αύξηση των επιτοκίων και του πληθωρισμού, επηρεάζουν αναπόδραστα όλους τους καταναλωτές, σε σχέση με τις οικονομικές τους αποφάσεις.

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

Στο Διάγραμμα 1 αποτυπώνεται ο εβδομαδιαίος ρυθμός υποβολής παραπόνων, ο οποίος από το 2018 παρουσιάζει αυξητική τάση.

Διάγραμμα 1



Κυπριακές Επιχειρήσεις Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών (ΚΕΠΕΥ)

Ο μεγαλύτερος αριθμός παραπόνων καταγράφηκε στον τομέα των Επενδυτικών Επιχειρήσεων (ΚΕΠΕΥ) παρουσιάζοντας αύξηση 83%, σε σχέση με την περσινή χρονιά. Το 2023 υποβλήθηκαν 556 παράπονα εναντίον των ΚΕΠΕΥ ή ποσοστό 49,60% επί του συνόλου των παραπόνων του έτους, σε σχέση με 304 παράπονα ή ποσοστό 32,58%, κατά το 2022.

Ο τομέας των Επενδυτικών Επιχειρήσεων, παρουσιάζει διαχρονικά αυξημένο αριθμό παραπόνων. Αυτό οφείλεται, κυρίως, στο γεγονός ότι αφορά επενδύσεις που ενέχουν υψηλό ρίσκο και οι οποίες ενδέχεται να μην είναι κατάλληλες για τον καταναλωτή. Τα τελευταία χρόνια, η ραγδαία τεχνολογική ανάπτυξη, η αβεβαιότητα της αγοράς και η πανδημία COVID-19, έχουν συμβάλει στη σημαντική αύξηση της χρήσης του διαδικτύου για την πραγματοποίηση επενδύσεων. Η αυξανόμενη συμμετοχή άπειρων επενδυτών σε συνδυασμό με το χαμηλό επίπεδο χρηματοοικονομικής παιδείας, καθώς και του πολλαπλασιασμού του υλικού προώθησης σύνθετων προϊόντων, διά μέσου των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και των διαδικτυακών πλατφόρμων που παρακινούν το ανυποψίαστο κοινό να επενδύσει σε προϊόντα και υπηρεσίες για τις οποίες γνωρίζει ελάχιστα και που μπορεί να αποδειχθούν εντελώς ακατάλληλες, είχαν ως αποτέλεσμα μεγάλος αριθμός καταναλωτών να βρεθεί σε δυσχερή οικονομική θέση, χάνοντας τα χρήματά τους.

ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

Επιπλέον, η περίοδος 2018 - 2023 ήταν μία περίοδος που σηματοδοτήθηκε και από τα ιδιαίτερα χαμηλά καταθετικά τραπεζικά επιτόκια. Σε τέτοιες περιόδους, οι καταναλωτές αναζητούν προϊόντα με υψηλότερες αποδόσεις, χωρίς, ωστόσο, να κατανοούν πλήρως, σε αρκετές των περιπτώσεων, τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν και τους κινδύνους που ελλοχεύουν, με αποτέλεσμα να υποστούν σημαντικές ζημιές.

Πέραν των πιο πάνω, κατά το δεύτερο εξάμηνο του 2023, το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου ξεκίνησε να λαμβάνει μεγάλο αριθμό παραπόνων τα οποία στρέφονταν εναντίον συγκεκριμένης ΚΕΠΕΥ. Τα παράπονα αυτά, αφορούσαν, στο σύνολό τους, την αδυναμία της συγκεκριμένης ΚΕΠΕΥ να ανταποκριθεί στα αιτήματά των πελατών της για πληρωμή/εξαργύρωση της επένδυσής τους σε δομημένα προϊόντα (structured products) ή άλλα επενδυτικά προϊόντα, καθώς και των μετρητών που υπάρχουν στο λογαριασμό τους. Τα συγκεκριμένα παράπονα, ανέρχονται στα 341 και αποτελούν το 61% του συνόλου των παραπόνων εναντίον ΚΕΠΕΥ, για το 2023. Από τη μέχρι σήμερα ενημέρωση που λάβαμε, σε σχέση με τις εν λόγω περιπτώσεις, φαίνεται ότι επενδύθηκαν μεγάλα χρηματικά ποσά και, ως εκ τούτου, επηρεάζεται σημαντικός αριθμός επενδυτών. Σημειώνεται ότι η ροή των εν λόγω παραπόνων είναι συνεχής και αναμένουμε ότι θα συνεχιστεί και κατά το 2024.

Αδειοδοτημένα Πιστωτικά Ιδρύματα (ΑΠΙ) / Εταιρείες Εξαγοράς Πιστώσεων (ΕΕΠ)

Ο αριθμός των παραπόνων εναντίον των ΑΠΙ και των ΕΕΠ παρουσίασε μικρή μείωση της τάξεως του 9% και 13%, αντίστοιχα, σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Ειδικότερα, το 2023 υποβλήθηκαν 242 παράπονα ή ποσοστό 21,59% εναντίον των ΑΠΙ και 297 ή ποσοστό 26,49% εναντίον των ΕΕΠ, σε σύγκριση με 266 (28,51%) και 341 (36,51%) παράπονα, αντίστοιχα, κατά το 2022.

Η μικρή αυτή μείωση, ενδεχομένως να οφείλεται στο γεγονός ότι από τις αρχές του 2023 βρίσκονταν σε εξέλιξη οι διαβουλεύσεις που αφορούσαν στις διευρυμένες αρμοδιότητες του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, καθώς και στο «Σχέδιο Ενοίκιο έναντι Δόσης», για τα οποία θα αναφερθούμε εκτενώς στη συνέχεια. Ωστόσο, ο συνολικός αριθμός των παραπόνων των καταναλωτών που στρέφονται εναντίον του ευρύτερου Τραπεζικού Τομέα (ΑΠΙ και ΕΕΠ) παραμένει σε ψηλά επίπεδα, με ποσοστό περίπου 43% επί του συνόλου των παραπόνων και με ποσοστό 48% επί του συνόλου των παραπόνων του έτους. Η δραματική αύξηση των επιτοκίων, σε συνδυασμό με τον πληθωρισμό, αλλά και γενικότερα η εν εξελίξει διαμόρφωση των συνθηκών υφεσιακών τάσεων, προκαλεί, αναμφισβήτητα, σημαντικές δυσκολίες σε οριακά βιώσιμους δανειολήπτες και όχι μόνο. Οι δυσκολίες αυτές, αφορούν στο ζήτημα του βαθμού ανταπόκρισης των δανειοληπτών στις υποχρεώσεις τους, γεγονός που τους ωθεί να προσφεύγουν στο Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, αναζητώντας λύσεις στο πρόβλημά τους. Τα παράπονα των καταναλωτών που στρέφονται εναντίον ΑΠΙ και ΕΕΠ, αφορούν, κυρίως, σε υπερχρέωσες τόκων, μεταβολές του επιτοκίου, έξοδα και προμήθειες που χρεώθηκαν στην πιστωτική διευκόλυνση, καταχρηστικές ρήτρες κτλ. Επίσης, αριθμός παραπόνων προέρχεται από καταναλωτές που είναι εγγυητές σε μη

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

εξυπηρετούμενες δανειακές συμβάσεις. Στις περιπτώσεις αυτές, με την υποβολή παραπόνου ζητούν απαλλαγή της ευθύνης τους έναντι του χρέους, προβάλλοντας τον ισχυρισμό ότι το ΑΠΙ δεν τήρησε την υποχρέωσή του για έγκαιρη ενημέρωση του εγγυητή, σε ό,τι αφορά στην αθέτηση των υποχρεώσεων από πλευράς του πρωτοφειλέτη.

Το υψηλό ποσοστό των παραπόνων εναντίον ΑΠΙ και ΕΕΠ, τα οποία προέρχονται, κυρίως, από Κύπριους καταναλωτές, αποδίδεται, κατά κύριο λόγο, στην προσπάθεια που καταβάλλεται από τον Φορέα για ορθή ενημέρωση των καταναλωτών μέσω διαλέξεων και ενημερωτικών δελτίων, σχετικά με τις προοπτικές επίλυσης των ζητημάτων τους, ακολουθώντας εξωδικαστικές διαδικασίες. Οφείλεται, επίσης, και στις διάφορες αποφάσεις του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, που έχουν εκδοθεί υπέρ καταναλωτών και αφορούν στα πιο πάνω θέματα. Η ενημέρωση των καταναλωτών φαίνεται ότι έχει συμβάλει θετικά στην ευαισθητοποίησή τους για επίλυση των χρηματοοικονομικών διαφορών τους, μέσω των μηχανισμών εξωδικαστικής επίλυσης που παρέχει ο Φορέας.

Από όλα τα πιο πάνω και στη βάση των νέων ρυθμίσεων που ψηφίστηκαν από την Βουλή των Αντιπροσώπων της Κύπρου τον Δεκέμβριο του 2023, προκύπτει ότι δίδεται για πρώτη φορά η δυνατότητα στον **«επιλέξιμο οφειλέτη»** να υποβάλει παράπονο στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο για επιβεβαίωση χρέους. Συνεπώς, εκτιμάται ότι, εάν οι συνθήκες παραμείνουν οι ίδιες, ο ρυθμός υποβολής παραπόνων εναντίον ΑΠΙ και ΕΕΠ θα σημειώσει μελλοντικά κάποια αυξητική πορεία.

Ασφαλιστικές Εταιρείες

Τα παράπονα που καταγράφονται εναντίον Ασφαλιστικών Εταιρειών παραμένουν, διαχρονικά, σε χαμηλά επίπεδα, με ποσοστό, κατά το 2023, της τάξης του 1,78% (20 παράπονα). Ο ασφαλιστικός τομέας, παραμένει ο τομέας με το μικρότερο αριθμό παραπόνων, χωρίς σημαντικές διακυμάνσεις στον ρυθμό υποβολής τους, με το ποσοστό, ως προς το σύνολο των υποβληθέντων παραπόνων, να ανέρχεται μόλις στο 2,72% (200 παράπονα). Ο κυριότερος λόγος στον οποίο, ενδεχομένως, να οφείλεται ο μικρός αριθμός παραπόνων που προέρχεται από τον ασφαλιστικό κλάδο, είναι το σύστημα το οποίο ο Σύνδεσμος Ασφαλιστικών Εταιρειών έχει εγκαθιδρύσει σε συνεργασία με τις Ασφαλιστικές Εταιρείες-μέλη του και τον Έφορο Ασφαλιστικών Εταιρειών, για τη διαχείριση παραπόνων, το οποίο φαίνεται να ανταποκρίνεται στους σκοπούς κατά τρόπο αποτελεσματικό. Τα παράπονα που στρέφονται εναντίον των Ασφαλιστικών Εταιρειών αφορούν κυρίως στη μη πληρωμή απαίτησης, σε σχέση με ασφαλιστικά συμβόλαια ζωής, υγείας, οχήματος και κατοικίας, καθώς επίσης και στην εξαγορά ή στην ακύρωση/αλλαγή ασφαλιστικού συμβολαίου.

Ιδρύματα Ηλεκτρονικού Χρήματος / Ιδρύματα Πληρωμών («Άλλα»)

Ο χαμηλότερος αριθμός παραπόνων αφορά, διαχρονικά, τα παράπονα εναντίον των Ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος και των Ιδρυμάτων πληρωμών. Συγκεκριμένα, το σύνολο των υποβληθέντων παραπόνων ανέρχεται μόλις στα 22 παράπονα, ενώ κατά το 2023 υποβλήθηκαν μόνον 6 παράπονα, δηλαδή ποσοστό 0,54% επί του συνόλου των παραπόνων του έτους.

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

Είδη Παραπόνων που υποβλήθηκαν

ΤΟ ΕΙΔΟΣ και η φύση των παραπόνων που έχουν υποβληθεί μέχρι σήμερα, ανά κατηγορία χρηματοοικονομικής επιχείρησης, συνοψίζονται ως ακολούθως:

ΑΠΙ/ΕΕΠ	ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ	ΚΕΠΕΥ
<ul style="list-style-type: none">• Υπερχρεώσεις• Παράνομες μεταβολές επιτοκίου• Καταχρηστικές Ρήτρες• Εγγυητές• Εκποιήσεις• Τερματισμός Δανείου• Αναδιαρθρώσεις (Μη Τήρηση του Κώδικα της ΚΤΚ)	<ul style="list-style-type: none">• Μη πληρωμή απαίτησης• Εξαγορά Ασφαλιστικού Συμβολαίου• Άρνηση ή καθυστέρηση σε εξαργύρωση συμβολαίου• Μονομερής ακύρωση /αλλαγή Συμβολαίου	<ul style="list-style-type: none">• Παραπληροφόρηση, λανθασμένες συμβουλές• Επιθετική τακτική πωλήσεων• Αθέμιτες πρακτικές• Μη εκτέλεση εντολής πληρωμής/εξαργύρωσης της επένδυσής• Λανθασμένη εκτέλεση συναλλαγών• Τεχνικά προβλήματα• Παράπονα που σχετίζονται με τα περιοριστικά μέτρα και τις κυρώσεις εναντίον της Ρωσίας.

3. ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΕΝΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ/ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΟΥ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΑΝ

ΜΕΧΡΙ και το τέλος του 2023, ολοκληρώθηκε η εξέταση συνολικά 7.085 παραπόνων επί συνόλου 7.341 υποβληθέντων παραπόνων, που αντιστοιχεί σε ποσοστό 96,50%. Τα υψηλά ποσοστά των ολοκληρωθέντων παραπόνων, καταδεικνύουν ότι το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επίτροπου, με γνώμονα τη διασφάλιση των συμφερόντων των καταναλωτών, καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια, ώστε με γρήγορες και αποτελεσματικές διαδικασίες να επιλύσει τα παράπονα που υποβάλλονται.

Κατά το έτος 2023, διευθετήθηκαν 946 παράπονα ή ποσοστό 79% (946 / (81+1.121)) επί συνόλου 1202 παραπόνων προς διευθέτηση (εκ μεταφοράς 2022 + υποβληθέντα έτους) ενώ για το 2022 το ποσοστό διευθέτησης ήταν στο 93% (1.057 / (205+933)). Κατά το τέλος του 2023, ο αριθμός παραπόνων που μεταφέρθηκε προς διευθέτηση για το 2024, ανέρχεται στα 256 παράπονα ενώ για το 2022 ήταν 81 παράπονα.

Από τα πιο πάνω, προκύπτει ότι τα διευθετηθέντα παράπονα του 2023 (946) ήταν κατά 12% μειωμένα, σε σχέση με τα διευθετηθέντα του 2022 (1.057). Η μείωση αυτή, οφείλεται στους εξής λόγους:

- Αποχώρηση προσωπικού από το Φορέα (2 άτομα) που απασχολούνταν αποκλειστικά με την εξέταση παραπόνων.
- Μεγάλος αριθμός παραπόνων (περίπου 200 παράπονα), τα οποία στρέφονταν εναντίον συγκεκριμένης ΚΕΠΕΥ, υποβλήθηκαν στο Φορέα από

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

τον Οκτώβριο του 2023 μέχρι τον Δεκέμβριο του 2023. Η συγκεκριμένη ΚΕΠΕΥ ζήτησε και της δόθηκε παράταση χρόνου στην υποβολή των απαραίτητων αποδεικτικών που της ζητήθηκαν από το Γραφείο για την εξέταση των υποβληθέντων παραπόνων. Η παράταση χρόνου ζητήθηκε, λόγω, ακριβώς, του μεγάλου όγκου παραπόνων που υποβλήθηκαν καθώς και εξαιτίας της κατάστασης στην οποία βρίσκεται η εν λόγω ΚΕΠΕΥ (υπό εξέταση για εκούσια παραίτηση της άδειας λειτουργίας).

- Κατά το δεύτερο εξάμηνο του έτους, αναστάληκε η ανάθεση υποθέσεων σε Εμπειρογνώμονες μέχρι την ολοκλήρωση της Οδηγίας που αφορά στη «Διαδικασία Διορισμού Εμπειρογνώμονα από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο».
- Αλλαγή στην πολιτική διαχείρισης των υποβληθέντων παραπόνων, κατά το δεύτερο μισό του έτους. Συγκεκριμένα, τα υποβληθέντα παράπονα καταχωρούνταν και προωθούνταν, άμεσα, για χειρισμό με την υποβολή του πλήρως συμπληρωμένου εντύπου.

ΣΤΟΝ ΠΙΝΑΚΑ 2 αποτυπώνεται το σύνολο των παραπόνων τα οποία ολοκληρώθηκαν ανά έτος και ανά κατηγορία Χρηματοοικονομικής Επιχείρησης.

Πίνακας 2

ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΕΝΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΑΝΑ ΕΤΟΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ																				
ΕΙΔΟΣ ΧΡΗΜ. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022		2023		ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ
	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ		
ΑΠΙ	29	85,29%	91	16,88%	209	19,59%	445	41,94%	331	44,19%	242	27,44%	201	26,80%	295	27,91%	219	23,15%	2.062	29,10%
ΕΕΠ	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15	1,41%	118	15,75%	98	11,11%	122	16,27%	370	35,00%	287	30,34%	1.010	14,26%
ΚΕΠΕΥ	2	5,88%	434	80,52%	832	77,98%	570	53,72%	259	34,58%	508	57,60%	410	54,67%	366	34,63%	418	44,19%	3.799	53,62%
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ	3	8,82%	14	2,60%	26	2,44%	31	2,92%	37	4,94%	30	3,40%	15	2,00%	20	1,89%	16	1,69%	192	2,71%
ΆΛΛΑ	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,53%	4	0,45%	2	0,27%	6	0,57%	6	0,63%	22	0,31%
ΣΥΝΟΛΟ	34	100,00%	539	100,00%	1.067	100,00%	1.061	100,00%	749	100,00%	882	100,00%	750	100,00%	1.057	100,00%	946	100,00%	7.085	100%

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

ΣΤΟΝ ΠΙΝΑΚΑ 3 παρουσιάζεται η συνολική εικόνα των παραπόνων που υποβλήθηκαν και διεκπεραιώθηκαν κατά το 2023.

Πίνακας 3

ΣΥΝΟΨΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ 2023						
	ΑΠΙ	ΕΕΠ	ΚΕΠΕΥ	ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ	ΆΛΛΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΕΚ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΠΟ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΤΟΣ	33	11	33	4	-	81
ΥΠΟΒΛΗΘΕΝΤΑ	242	297	556	20	6	1.121
ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΕΝΤΑ	(219)	(287)	(418)	(16)	(6)	(946)
ΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑ	56	21	171	8	-	256
ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΕΝΤΩΝ:						
ΦΙΛΙΚΟΣ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ	-	1	8	1	-	10
ΤΕΡΜΑΤΙΣΘΕΝΤΑ	123	238	241	7	6	615
ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ – ΥΠΕΡ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ	70	34	146	2	-	252
ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ – ΚΑΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ	26	14	23	6	-	69
ΣΥΝΟΛΟ	219	287	418	16	6	946

4. ΧΡΟΝΟΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΣΥΜΦΩΝΑ με τις διατάξεις του άρθρου 14(11) του περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ε.Φ.Ε.Ε.Δ.Χ.Φ. Νόμου του 2010, η τελική γραπτή απόφαση του Επιτρόπου γνωστοποιείται στον καταναλωτή εντός ενενήντα (90) ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία ο Φορέας έλαβε τον πλήρη φάκελο του παραπόνου.

Ο μέσος όρος χρόνου ολοκλήρωσης των παραπόνων για το 2023, ήταν 42 ημέρες. Ως εκ τούτου, ο Φορέας είναι σε πλήρη συμμόρφωση με τις πρόνοιες της νομοθεσίας όσον αφορά στην προθεσμία για επίλυση της διαφοράς.

5. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΑΠΟ ΤΟ ΣΥΝΟΛΟ των διευθετηθέντων παραπόνων (7.085 παράπονα) για την περίοδο 01.01.2015 - 31.12.2023, εξετάστηκαν επί της ουσίας και εκδόθηκε απόφαση για 3.149 παράπονα που ως ποσοστό του συνόλου των παραπόνων που ολοκληρώθηκαν, ανέρχεται στο 44,45%. Η διαδικασία εξέτασης τερματίστηκε για 3.672 παράπονα ή ποσοστό 51,83% ενώ 264 υποθέσεις ή ποσοστό 3,72% κατέληξαν σε φιλικό διακανονισμό. Εκ των παραπόνων που εξετάστηκαν επί της ουσίας και εκδόθηκε απόφαση, ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος αποφάσισε υπέρ του καταναλωτή σε 1.923 περιπτώσεις ενώ υπέρ της Χρηματοοικονομικής Επιχείρησης εκδόθηκαν 1.226 αποφάσεις. Από τα πιο πάνω, προκύπτει ότι το

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

αποτέλεσμα θετικής έκβασης της υπόθεσης ενός καταναλωτή, ως ποσοστό του συνόλου των παραπόνων που εξετάστηκαν, ανέρχεται στο 30,86%, ενώ ως ποσοστό του συνόλου παραπόνων που εξετάστηκαν επί της ουσίας τους και αυτών που κατέληξαν σε φιλικό διακανονισμό, σε 64,08%.

Ο Πίνακας 4 απεικονίζει τα συνολικά αποτελέσματα εξέτασης παραπόνων ανά είδος διευθέτησης και ανά κατηγορία Χρηματοοικονομικής επιχείρησης, για την περίοδο 01.01.2015 - 31.12.2023.

Πίνακας 4

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΝΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ 31/12/2015-31/12/2023									
ΕΙΔΟΣ ΧΡΗΜ. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΥΠΕΡ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ		ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΥΠΕΡ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ		ΦΙΛΙΚΟΙ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ		ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΙ		ΣΥΝΟΛΟ
ΑΠΙ	720	37,44%	318	25,94%	94	35,61%	930	25,33%	2.062
ΕΕΠ	226	11,75%	89	7,26%	9	3,41%	686	18,68%	1.010
ΚΕΠΕΥ	938	48,78%	759	61,91%	148	56,06%	1.954	53,21%	3.799
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ	39	2,03%	60	4,89%	13	4,92%	80	2,18%	192
ΆΛΛΑ	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	22	0,60%	22
ΣΥΝΟΛΟ	1.923	100,00%	1.226	100,00%	264	100,00%	3.672	100,00%	7.085

ΚΑΤΑ ΤΟ 2023, ολοκληρώθηκαν 946 παράπονα για τα οποία εκδόθηκε απόφαση για 321 υποθέσεις. Δέκα (10) υποθέσεις κατέληξαν σε φιλικό διακανονισμό, ενώ τερματίστηκε η εξέταση 615 παραπόνων. Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος εξέδωσε απόφαση υπέρ καταναλωτή για 252 υποθέσεις ή ποσοστό 78,50%, ενώ υπέρ της Χρηματοοικονομικής Επιχείρησης εκδόθηκαν 69 αποφάσεις. Όπως αναφέρθηκε στην παράγραφο 4, πιο πάνω, τα διευθετηθέντα παράπονα του 2023 (946) ήταν κατά 12% μειωμένα σε σύγκριση με τα διευθετηθέντα του 2022 (1.057). Η μείωση προέρχεται από όλα τα είδη διευθέτησης και απεικονίζεται στον **Πίνακα 5** Διευθετηθέντα Παράπονα 2023 – 2022.

Πίνακας 5

ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΕΝΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ 2023 – 2022												
	ΑΠΙ		ΕΕΠ		ΚΕΠΕΥ		ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ		ΆΛΛΑ		ΣΥΝΟΛΟ	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
ΦΙΛΙΚΟΣ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ	-	-	1	-	8	19	1	-	-	-	10	19
ΤΕΡΜΑΤΙΣΘΕΝΤΑ	123	162	238	292	241	200	7	11	6	6	615	671
ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ – ΥΠΕΡ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ	70	87	34	60	146	120	2	5	-	-	252	272
ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ – ΚΑΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ	26	46	14	18	23	27	6	4	-	-	69	95
ΣΥΝΟΛΟ	219	295	287	370	418	366	16	20	6	6	946	1.057

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

6. ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΥΠΕΡ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΣΥΜΦΩΝΑ με τον Νόμο, η απόφαση του Χρηματοοικονομικού Επίτροπου δεν είναι, αυτομάτως, δεσμευτική για τα εμπλεκόμενα μέρη. Διευκρινίζεται ότι, η αποδοχή της δεσμευτικότητας της απόφασης του Επιτρόπου **και από τα δύο μέρη**, την καθιστά τελική και μη υποκείμενη σε έφεση ενώπιον Δικαστηρίου.

Κατά την περίοδο 01.01.2015 - 31.12.2023 εκδόθηκαν συνολικά 1.923 αποφάσεις υπέρ του καταναλωτή, εκ των οποίων η δεσμευτικότητα έχει γίνει αποδεκτή από τον καταναλωτή σε 1.258 περιπτώσεις, ποσοστό που αντιστοιχεί στο 65,42% του συνόλου των αποφάσεων υπέρ καταναλωτή. Από την άλλη, οι Χρηματοοικονομικές Επιχειρήσεις αποδέχτηκαν την απόφαση του Επιτρόπου στην ολότητά της σε 364 περιπτώσεις, ποσοστό που αντιστοιχεί σε 18,93%, ενώ για 116 υποθέσεις, οι χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις αποδέχτηκαν να καταβάλουν μέρος της χρηματικής αποζημίωσης που καθορίζεται στην απόφαση του Χρηματοοικονομικού Επίτροπου (μερικώς αποδεκτή). Το ποσοστό των αποφάσεων που έγιναν αποδεκτές από τις Χρηματοοικονομικές Επιχειρήσεις, είτε μερικώς είτε ολικώς, ανέρχεται στον 25% του συνόλου των αποφάσεων υπέρ καταναλωτή. Σε αρκετές εξ αυτών των περιπτώσεων, η αποδοχή της δεσμευτικότητας έγινε ως ένδειξη καλής πίστης, χωρίς όμως να γίνεται ουσιαστική αποδοχή ευθύνης, από πλευράς των χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων.

Σημειώνεται ότι όλες οι Χρηματοοικονομικές Επιχειρήσεις που αποδέχτηκαν τη δεσμευτικότητα της απόφασης του Χρηματοοικονομικού Επίτροπου συμμορφώθηκαν με αυτήν.

ΔΥΣΤΥΧΩΣ, οι χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις δεν αποδέχονται τη μεγάλη πλειοψηφία των αποφάσεων που εκδίδει το γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επίτροπου ή τις εφαρμόζουν επιλεκτικά. Το ποσοστό **μη αποδοχής** των αποφάσεων που εκδίδει το γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επίτροπου παραμένει διαχρονικά σε υψηλά επίπεδα για κάθε κατηγορία χρηματοοικονομικής επιχείρησης. Το ποσοστό **μη αποδοχής** των αποφάσεων επί του συνόλου των αποφάσεων που εκδόθηκαν υπέρ του καταναλωτή, ανέρχεται για ΑΠΙ στο 76%, για ΕΕΠ στο 86% για ΚΕΠΕΥ στο 72% και για Ασφαλιστικές Εταιρείες στο 79%.

Κατά το 2023, ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος προχώρησε στην έκδοση 252 αποφάσεων υπέρ του καταναλωτή, εκ των οποίων μόνο 23 αποφάσεις ή ποσοστό 9,13% έγιναν αποδεκτές είτε μερικώς είτε ολικώς από την χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις

ΣΤΟΝ ΠΙΝΑΚΑ 6 αποτυπώνεται η αποδοχή της δεσμευτικότητας των αποφάσεων του Χρηματοοικονομικού Επίτροπου ανά κατηγορία Χρηματοοικονομικής Επιχείρησης ενώ στον **ΠΙΝΑΚΑ 7** φαίνονται τα διαχρονικά χαμηλά ποσοστά της

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

αποδοχής των αποφάσεων του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου από την Χρηματοοικονομική Επιχείρηση.

Πίνακας 6

ΑΠΟΔΟΧΗ ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ						
ΕΙΔΟΣ ΧΡΗΜ. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΥΠΕΡ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ	ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟ ΧΡΗΜ. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ		ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟ ΑΙΤΗΤΗ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΑΠΟ ΧΡΗΜ. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΑΠΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ
		ΜΕΡΙΚΗ ΑΠΟΔΟΧΗ	ΟΛΙΚΗ ΑΠΟΔΟΧΗ			
ΑΠΙ	720	85	91	423	24,44%	58,75%
ΕΕΠ	226	18	13	128	13,72%	56,64%
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ	39	3	5	24	20,51%	61,54%
ΚΕΠΕΥ	938	10	255	683	28,25%	72,81%
ΑΛΛΑ	-	-	-	-	0,00%	0,00%
ΣΥΝΟΛΟ	1.923	116	364	1.258	24,96%	65,42%

Πίνακας 7

ΑΠΟΔΟΧΗ ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ						
ΕΤΟΣ	ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΥΠΕΡ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ	ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟ ΧΡΗΜ. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ		ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟ ΑΙΤΗΤΗ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΑΠΟ ΧΡΗΜ. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΑΠΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ
		ΜΕΡΙΚΗ ΑΠΟΔΟΧΗ	ΟΛΙΚΗ ΑΠΟΔΟΧΗ			
2015	1	-	-	1	0,00%	100,00%
2016	42	1	8	33	21,43%	78,57%
2017	174	1	53	119	31,03%	68,39%
2018	372	7	39	280	12,37%	75,27%
2019	237	36	54	161	37,97%	67,93%
2020	333	28	63	199	27,33%	59,76%
2021	240	24	82	162	44,17%	67,50%
2022	272	12	49	159	22,43%	58,46%
2023	252	7	16	144	9,13%	57,14%
ΣΥΝΟΛΟ	1.923	116	364	1.258	24,96%	65,42%

4. ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΕΙΣ

1. Αποτελέσματα διαμεσολαβήσεων για την περίοδο από 12.2014 - 31.12.2023

ΑΠΟ ΤΟΝ ΔΕΚΕΜΒΡΙΟ του 2014, έτος κατά το οποίο άρχισε το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου να δέχεται αιτήσεις για διορισμό διαμεσολαβητή, μέχρι το τέλος του 2023, υποβλήθηκαν συνολικά 831 αιτήσεις. Κατά τη διάρκεια της πιο πάνω περιόδου, έχουν ολοκληρωθεί 818 υποθέσεις, εκ των οποίων το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, έχει αποδώσει 521 πλήρως ολοκληρωμένες διαμεσολαβήσεις ενώ για 297 αιτήσεις δεν διενεργήθηκε διαμεσολαβητική διαδικασία, είτε γιατί δεν πληρούσαν τις προϋποθέσεις του Νόμου (204 αιτήσεις) είτε γιατί ο χρεώστης απέσυρε το αίτημα του για διορισμό διαμεσολαβητή (93 αιτήσεις).

ΑΠΟ ΤΙΣ ΑΙΤΗΣΕΙΣ για τις οποίες προχώρησε η διαδικασία της διαμεσολάβησης, 332 περιπτώσεις που αντιστοιχεί σε ποσοστό 63,72%, κατέληξαν σε βιώσιμες αναδιαρθρώσεις και 40 περιπτώσεις που αντιστοιχεί σε ποσοστό 7,68% κατέληξαν σε διευθέτηση μέσω φιλικού διακανονισμού, μεταξύ των δύο μερών. Από τα πιο πάνω προκύπτει ότι ποσοστό περίπου 71% του συνόλου των διαμεσολαβήσεων ήταν επιτυχής, ενώ μόλις το 29% δεν κατέληξε σε οποιαδήποτε συμφωνία αναδιάρθρωσης.

Διάγραμμα 2:



**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

2. Διαμεσολαβήσεις για το 2023

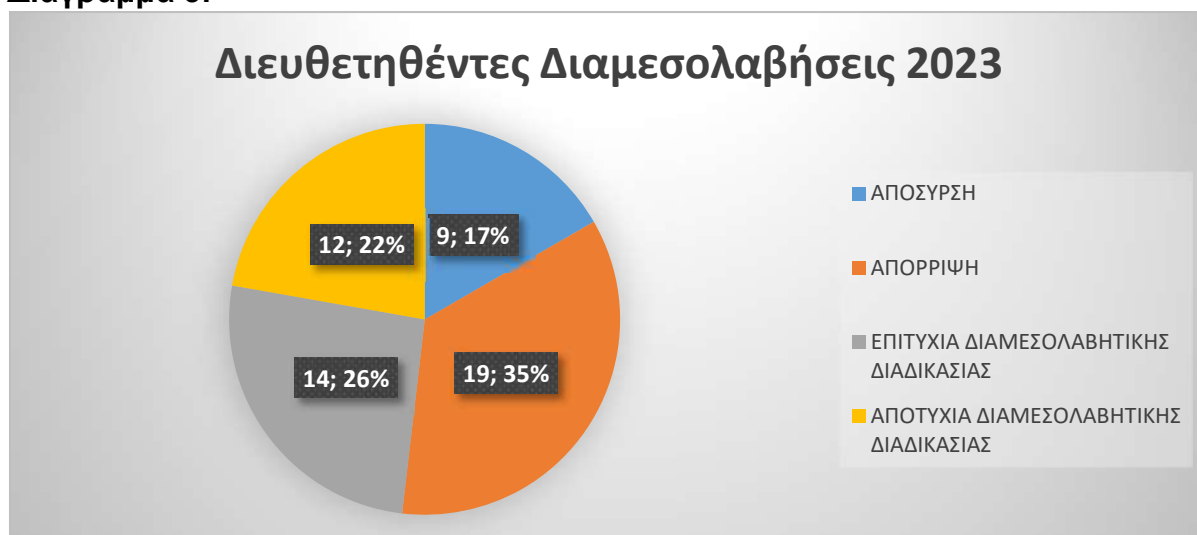
Κατά το 2023 υποβλήθηκαν 42 αιτήσεις για διορισμό Διαμεσολαβητή. Το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου ολοκλήρωσε την εξέταση 54 αιτήσεων και απέδωσε 26 πλήρως ολοκληρωμένες διαμεσολαβήσεις, εκ των οποίων 14 περιπτώσεις κατέληξαν σε συμφωνημένες βιώσιμες αναδιαρθρώσεις ενώ για 12 περιπτώσεις δεν κατέστη δυνατή η εξεύρεση κοινής αποδεκτής λύσης αναδιάρθρωσης. Για 28 αιτήσεις δεν διενεργήθηκε διαμεσολαβητική διαδικασία, είτε γιατί δεν πληρούσαν τις προϋποθέσεις του Νόμου (19 αιτήσεις) είτε γιατί ο χρεώστης απέσυρε το αίτημα του για διορισμό διαμεσολαβητή (9 αιτήσεις).

Ο ΠΙΝΑΚΑΣ 8 και το **ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3** αποτυπώνουν την συνολική εικόνα των εργασιών του Φορέα σε ότι αφορά τις Διαμεσολαβήσεις για το έτος 2023.

Πίνακας 8

	ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΜΕΝΑ ΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ	ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΕΞΑΓΟΡΑΣ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ	ΣΥΝΟΛΟ
ΕΚ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΠΟ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΤΟΣ	17	8	25
ΥΠΟΒΛΗΘΕΝΤΑ	27	15	42
ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΕΝΤΑ	(34)	(20)	(54)
ΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑ	10	3	13
ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΕΝΤΩΝ:			
ΑΠΟΣΥΡΣΗ	6	3	9
ΑΠΟΡΡΙΨΗ	7	12	19
ΕΠΙΤΥΧΙΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	10	4	14
ΑΠΟΤΥΧΙΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	11	1	12
ΣΥΝΟΛΟ	34	20	54

Διάγραμμα 3:



**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

3. Το ενδιαφέρον των πολιτών για τις διαμεσολαβήσεις

ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ της σχετικής πρόνοιας του Νόμου για διορισμό διαμεσολαβητή από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο μέχρι την εξαγγελία του Σχεδίου Εστία τον Ιούνιο του 2019, παρουσιάστηκε μεγάλο ενδιαφέρον από τους δανειολήπτες για επίλυση των διαφορών τους με ΑΠΙ, μέσω της διαδικασίας διαμεσολάβησης. Συγκεκριμένα, από το 2015 μέχρι το 2018, ο μέσος όρος των αιτημάτων για διαμεσολάβηση, ήταν 131 αιτήματα ανά έτος. Από το 2019, λόγω της έναρξης του Σχεδίου Εστία, παρατηρείται μία σημαντική μείωση στην υποβολή αιτήσεων για διαμεσολάβηση. Παρ' όλα αυτά, συγκριτικά με το προηγούμενο έτος, παρουσιάστηκε αύξηση αιτήσεων για διορισμό διαμεσολαβητή κατά το 2021 και 2022, κυρίως λόγω του ότι το «Σχέδιο Εστία» δεν παρουσίασε τα αναμενόμενα αποτελέσματα καθώς, επίσης, και λόγω της λήξης του σχεδίου αναστολής δόσεων που παραχωρήθηκε κατά το 2020, ως μέτρο ανακούφισης για νοικοκυριά που πλήγηκαν από τις επιπτώσεις της πανδημίας. Μειωμένο το ενδιαφέρον για διαμεσολαβήσεις φαίνεται να υπάρχει το 2023, έτος κατά το οποίο ο αριθμός των αιτήσεων (σύνολο 42) ήταν ο χαμηλότερος σε σύγκριση με όλα τα προηγούμενα χρόνια. Ο μικρός αριθμός αιτήσεων για διορισμό διαμεσολαβητή, ενδεχομένως, να οφείλεται στο γεγονός ότι κατά το 2023 υπήρξαν συνεχείς στοχευμένες αναστολές της διαδικασίας εκποίησης ακινήτου, ενόψει των συζητήσεων που γίνονταν για την ολοκλήρωση των προτάσεων νόμου, σχετικά με το νομοθετικό πλαίσιο των εκποιήσεων που αφορά σε πρώτες κατοικίες, ύψους μέχρι €350.000. Ενδεχομένως δε, η μείωση να αντικατοπτρίζει την, εν γένει, κατάσταση στην οποία έχει περιέλθει σημαντικός αριθμός δανειακών συμβάσεων, οι οποίες είτε έχουν τερματιστεί είτε έχει εκδοθεί σχετική απόφαση δικαστηρίου ή είναι σε εξέλιξη δικαστική διαδικασία και ως εκ τούτου ο χρεώστης στερείται της δυνατότητας για διορισμό διαμεσολαβητή. Να σημειωθεί επίσης ότι την κατά την περίοδο αυτή βρισκόταν σε εξέλιξη η ολοκλήρωση και η εφαρμογή του «Σχεδίου Ενοίκιο έναντι Δόσης» που έχει ως στόχο την προστασία της κύριας κατοικίας των ευάλωτων νοικοκυριών.

Στον Πίνακα 9 φαίνεται ο αριθμός των αιτημάτων που υποβλήθηκαν ανά έτος και ανά ΑΠΙ/ΕΕΠ.

Πίνακας 9

ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΔΙΟΡΙΣΜΟ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΑΝΑ ΕΙΔΟΣ ΧΡΗΜ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΑΠΟ 2014-2023																						
	2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022		2023		Σύνολο	% ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΙΑ ΔΙΟΡΙΣΜΟ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ
ΑΠΙ	8	100,00%	159	100,00%	152	100,00%	133	100,00%	78	97,50%	54	83,08%	36	70,59%	41	61,19%	48	64,86%	27	64,29%	736	88,57%
ΕΕΠ	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,025	11	16,92%	15	29,41%	26	38,81%	26	35,14%	15	35,71%	95	11,43%
ΣΥΝΟΛΟ	8	100,00%	159	100,00%	152	100,00%	133	100,00%	80	100,00%	65	100,00%	51	100,00%	67	100,00%	74	100,00%	42	100,00%	831	100,00%
%	0,96%		19,13%		18,29%		16,00%		9,63%		7,82%		6,14%		8,06%		8,90%		5,05%		100,00%	

4. Εξέλιξη της επιτυχίας των διαμεσολαβήσεων

ΣΥΜΦΩΝΑ με το **Διάγραμμα 4**, παρατηρείται διαχρονικά, μείωση στο ποσοστό επιτυχίας των διαμεσολαβητικών διαδικασιών, ενώ τα τελευταία χρόνια το ποσοστό αυτό κυμαίνεται περίπου στα ίδια επίπεδα. Αποδίδουμε τη μείωση, από τα πρώτα έτη λειτουργίας του Φορέα, στις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν τα δύο μέρη για εξεύρεση κοινά αποδεκτής λύσης. Οι δυσκολίες αυτές, οφείλονται, σε ένα σημαντικό βαθμό, και στη λανθασμένη ενημέρωση που έχουν οι δανειολήπτες σχετικά με την προστασία που προσφέρεται διά Νόμου για την πρώτη κατοικία, καθώς και στη λανθασμένη εντύπωση που επικρατεί, σε ό,τι αφορά στις λύσεις που θεωρείται ότι οφείλουν να προσφέρουν τα ΑΠΙ ή/και οι ΕΕΠ. Επιπλέον, οι περιορισμοί που υπάρχουν στο Νόμο, σε σχέση με τις προϋποθέσεις υποβολής αίτησης για διορισμό Διαμεσολαβητή, περιορίζουν σε ιδιαίτερο βαθμό τη δυνατότητα ενός μεγάλου αριθμού δανειοληπτών να απευθυνθούν στον Φορέα, για σκοπούς αναδιάρθρωσης των πιστωτικών τους διευκολύνσεων, μέσω της διαμεσολάβησης.

Διάγραμμα 4:



5. ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

1. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ

Η Βουλή των Αντιπροσώπων προχώρησε στις 19 Δεκεμβρίου του 2023 στην ψήφιση νομοθεσιών που έχουν ως στόχο τη διεύρυνση των αρμοδιοτήτων του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου και στην προστασία των ευάλωτων δανειοληπτών, μέσω της εξώδικης επίλυσης διαφορών. Η Βοηθός Χρηματοοικονομικός Επίτροπος συμμετείχε στις συνεδριάσεις της Κοινοβουλευτικής Επιτροπής Οικονομικών και Προϋπολογισμού κατά την εξέταση των εν λόγω προτάσεων Νόμου, υποβάλλοντας σχετικά Σημειώματα.

Η πρώτη τροποποίηση αφορά στον *περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμος του 2010 (84(I)/2010)* με την οποία, ανάμεσα σε άλλα:

- Διευρύνονται οι αρμοδιότητες του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου σε ό,τι αφορά στο πεδίο εφαρμογής για το διορισμό διαμεσολαβητή για σκοπούς αναδιάρθρωσης πιστωτικών διευκολύνσεων.
- Δίνεται για πρώτη φορά η δυνατότητα στον *επιλέξιμο οφειλέτη* να υποβάλει παράπονο για επιβεβαίωση χρέους

Η δεύτερη τροποποίηση αφορά στον *περί Μεταβιβάσεως και Υποθηκείσεως ακινήτων Νόμο του 1965 (9/1965)*, με την οποία εισάγονται:

- Νέες ρυθμίσεις, σύμφωνα με τις οποίες ο *επιλέξιμος οφειλέτης* δύναται να υποβάλει παράπονο στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο
- Μεταβατικές διατάξεις, σε σχέση με διαδικασίες που βρίσκονται στο στάδιο πλειστηριασμού

Για σκοπούς συμμόρφωσης αλλά και για την αποτελεσματική εφαρμογή των προνοιών των νέων προνοιών της νομοθεσίας, το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου προχώρησε στην αντικατάσταση υφιστάμενων αλλά και στη σύνταξη νέων Οδηγιών, Εντύπων Υποβολής Παραπόνων/Αιτήσεων και Ερμηνευτικών Εγκυκλίων, καθώς επίσης και στη ρύθμιση εκκρεμοτήτων που αφορούν στην εσωτερική οργάνωση του Φορέα.

A. Ο ΠΕΡΙ ΤΗΣ ΣΥΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΝΙΑΙΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΕΩΣ ΝΟΜΟΣ

Στις 19 Δεκεμβρίου του 2023, δημοσιεύθηκε ο *περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως (Τροποποιητικός) Νόμος του 2023 (Ν.153(I)/2023)* και ο *περί της Σύστασης και*

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως (Τροποποιητικός Αρ.2) Νόμος του 2023 (Ν.154(Ι)/2023).

Οι κύριες αλλαγές στο Νόμο, συνοψίζονται ως εξής:

- 1) Αλλαγή στη διάρθρωση του Διοικητικού Συμβουλίου
- 2) Διεύρυνση των αρμοδιοτήτων του Χρηματοοικονομικού Επίτροπου σε ό,τι αφορά στο πεδίο εφαρμογής για το διορισμό διαμεσολαβητή, για σκοπούς αναδιάρθρωσης πιστωτικών διευκολύνσεων.
- 3) Δυνατότητα στον *επιλέξιμο οφειλέτη* να υποβάλει παράπονο για επιβεβαίωση του απαιτούμενου ενυπόθηκου χρέους πριν από την εκποίηση

Ενέργειες

Για την άμεση και αποτελεσματική εφαρμογή των νέων ρυθμίσεων, το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου προχώρησε στις πιο κάτω ενέργειες:

1. Ετοιμασία πέντε (5) διαφορετικών Οδηγιών οι οποίες ρυθμίζουν τις διαδικασίες υποβολής και εξέτασης παραπόνου από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, καθώς επίσης και τη διαδικασία υποβολής αίτησης για διορισμό διαμεσολαβητή, με σκοπό την αναδιάρθρωση πιστωτικών διευκολύνσεων. Στις Οδηγίες αυτές, περιλαμβάνονται και 3 νέα έντυπα υποβολής παραπόνων, όπως επίσης και 2 νέα έντυπα υποβολής αίτησης για διορισμό διαμεσολαβητή. Οι εν λόγω Οδηγίες περιγράφονται στην παράγραφο Β(1) Κανονιστικές Διοικητικές Πράξεις.
2. Ετοιμασία τεσσάρων (4) ερμηνευτικών εγκυκλίων σε σχέση με τις νέες διευρυμένες αρμοδιότητες του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου:
 - ✓ Ερμηνευτική Εγκύκλιος του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου σχετικά με τον τρόπο καθορισμού της εκτιμημένης αξίας της κύριας κατοικίας ή επαγγελματικής στέγης.
 - ✓ Ερμηνευτική Εγκύκλιος του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου σχετικά με τον τρόπο υπολογισμού του κόστους για τη χρήση των υπηρεσιών του διαμεσολαβητή.
 - ✓ Ερμηνευτική Εγκύκλιος του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου σχετικά με σχετικά με την πληρωμή του διαμεσολαβητή.
 - ✓ Ερμηνευτική Εγκύκλιος του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου σχετικά με τον καθορισμό του τύπου του ειδικού εντύπου ελέγχου διαδικασίας διαμεσολάβησης.
3. Ετοιμασία Ενημερωτικού Σημειώματος προς τους Καταναλωτές σε σχέση με το νέο νομικό πλαίσιο.
4. Συμφωνία με εταιρεία για την ανάπτυξη και την χρήση λογισμικού για χρηματοοικονομικές αναλύσεις.

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

5. Συναντήσεις με τους Συνδέσμους των ΑΠΙ και των ΕΕΠ για να συμφωνηθεί η διαδικασία, τα χρονοδιαγράμματα, καθώς και η μορφή αποστολής της κατάστασης λογαριασμού σε σχέση με τα παράπονα από επιλέξιμο οφειλέτη για επιβεβαίωση του απαιτούμενου ενυπόθηκου χρέους.

B. ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΕΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ

1. Τον Δεκέμβριο του 2023, ολοκληρώθηκε η σύνταξη των πιο κάτω Οδηγιών οι οποίες έπρεπε να εκδοθούν από το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, σύμφωνα με τις διατάξεις της τροποποιημένης νομοθεσίας, η δημοσίευση των οποίων ολοκληρώθηκε τον Ιανουάριο του 2024:

1. Η ΠΕΡΙ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΕΠΙΤΡΟΠΟ ΟΔΗΓΙΑ ΤΟΥ 2024 (Κ.Δ.Π. 25/2024)
2. Η ΠΕΡΙ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΕΠΙΤΡΟΠΟ ΟΔΗΓΙΑ ΤΟΥ 2024 (Κ.Δ.Π. 26/2024)
3. Η ΠΕΡΙ ΤΟΥ ΔΙΟΡΙΣΜΟΥ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΓΙΑ ΣΚΟΠΟΥΣ ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΗΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΩΝ ΟΔΗΓΙΑ ΤΟΥ 2024 (Κ.Δ.Π. 27/2024)
4. Η ΠΕΡΙ ΤΟΥ ΤΡΟΠΟΥ ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ ΣΤΟ ΕΙΔΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ ΠΟΥ ΤΗΡΕΙ Ο ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΕΠΙΤΡΟΠΟΣ ΟΔΗΓΙΑ ΤΟΥ 2024 (Κ.Δ.Π. 28/2024)
5. Η ΠΕΡΙ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΔΙΟΡΙΣΜΟΥ ΕΜΠΕΙΡΟΓΝΩΜΟΝΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΕΠΙΤΡΟΠΟ ΟΔΗΓΙΑ ΤΟΥ 2024 (Κ.Δ.Π. 29/2024)

Οι Κ.Δ.Π. 25/2024 και Κ.Δ.Π. 26/2024, εκδόθηκαν προς αντικατάσταση της περί της Διαδικασίας Υποβολής και Εξέτασης Παραπόνων από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο Οδηγία του 2015, για σκοπούς συμμόρφωσης με τις τροποποιήσεις στο νομικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία του Φορέα (τροποποιήσεις σύμφωνα με το Νέο Ρυθμιστικό πλαίσιο Δεκεμβρίου 2023, τροποποιήσεις προς συμμόρφωση με τον περί της Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών Νόμο του 2017, κλπ).

Οι Κ.Δ.Π. 27/2024 και Κ.Δ.Π. 28/2024 εκδόθηκαν για πρώτη φορά, προς συμμόρφωση με την υποχρέωση που προκύπτει από τα άρθρα 9(1)(γ) και 21(3) του Νόμου, αναφορικά με την έκδοση Οδηγιών με τις οποίες ρυθμίζονται τα θέματα που αφορούν στη διαδικασία διαμεσολάβησης και ο τρόπος εγγραφής των διαμεσολαβητών στο ειδικό μητρώο που τηρεί ο Επίτροπος.

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

Η Κ.Δ.Π. 29/2024 εκδόθηκε για πρώτη φορά, προς συμμόρφωση με την υποχρέωση που προκύπτει από τα άρθρα 9(4) και 21(3)(γ) του Νόμου, αναφορικά με την έκδοση Οδηγίας με την οποία ρυθμίζονται τα θέματα που αφορούν στη διαδικασία διορισμού εμπειρογνώμονα, κατά την εξέταση παραπόνου.

2. Στις 10 Νοεμβρίου 2023, δημοσιεύθηκε η καταργητική Οδηγία που αφορά στα θέματα προσωπικού, προς αντικατάσταση της προηγούμενης σχετικής Οδηγίας του 2013:

6. Η ΠΕΡΙ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ (ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ, ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ, ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΚΑΙ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ) ΟΔΗΓΙΑ ΤΟΥ 2023 (Κ.Δ.Π. 352/2023)

Με την προώθηση της νέας Οδηγίας έχουν ρυθμιστεί εκκρεμότητες που υπήρχαν στην εσωτερική οργάνωση του προσωπικού του Φορέα:

- ✓ Έχουν ρυθμιστεί τα θέματα καθεστώτος εργοδότησης του προσωπικού, αφού πλέον όλοι οι υφιστάμενοι εργαζόμενοι απασχολούνται με καθεστώς αορίστου χρόνου εργοδότησης. Σημειώνεται ότι προηγουμένως υπήρχαν διάφορες «κατηγορίες εργοδότησης». Σημειώνεται, περαιτέρω, ότι ο Φορέας είχε δεχθεί, στο παρελθόν, αρκετές παρατηρήσεις επί του θέματος αυτού, τόσο από το Υπουργείο Οικονομικών όσο και από τον Γενικό Ελεγκτή της Δημοκρατίας.
- ✓ Έχει διαμορφωθεί το οργανόγραμμα του Φορέα, και έχουν δημιουργηθεί Τμήματα, για σκοπούς καλύτερης οργάνωσης των εργασιών του Φορέα και διαμόρφωσης των γραμμών αναφοράς. Οι διαδικασίες του κάθε Τμήματος έχουν καταγραφεί σε σχετικό εγχειρίδιο.
- ✓ Έχουν διαμορφωθεί τα σχέδια υπηρεσίας του προσωπικού.
- ✓ Έχουν ρυθμιστεί διάφορα θέματα που αφορούσαν στην εσωτερική οργάνωση του προσωπικού, όπως για παράδειγμα θέματα αδειών, θέματα αξιολόγησης, το ωράριο εργασίας.

3. Στις 10 Νοεμβρίου 2023, δημοσιεύθηκε η τροποποιητική Οδηγία που αφορά στα θέματα Πάγιας Ετήσιας Εισφοράς και φέρει τον τίτλο:

7. Η ΠΕΡΙ ΤΗΣ ΠΑΓΙΑΣ ΕΤΗΣΙΑΣ ΕΙΣΦΟΡΑΣ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΤΕΛΩΝ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΕΩΝ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΕΞΕΤΑΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ (ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ) (ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΤΙΚΗ) ΟΔΗΓΙΑ ΤΟΥ 2023 (Κ.Δ.Π. 351/2023)

Με την τροποποιητική Οδηγία, έχει ρυθμιστεί ο τρόπος κατανομής της Πάγιας Ετήσιας Εισφοράς για τις Εταιρείες Εξαγοράς Πιστώσεων.

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

2. ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ

Η Βοηθός Χρηματοοικονομικός Επίτροπος, υλοποιώντας τη σχετική απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του Φορέα, έχει κάνει διευθετήσεις για τη διεξαγωγή του εσωτερικού ελέγχου από τους συνεργάτες του Φορέα, Baker Tilly Klitou & Partners Limited.

Ήδη, έχουν ολοκληρωθεί όλες οι συναντήσεις και συνεντεύξεις των ελεγκτών στο Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, ενώ η έκθεση εσωτερικού ελέγχου για το έτος 2022, αναμένεται να ολοκληρωθεί, το αργότερο, μέχρι τις αρχές Μαρτίου 2024.

Έχει γίνει συνεννόηση με τους εσωτερικούς ελεγκτές για άμεση έναρξη εργασιών για τον έλεγχο του 2023, ο οποίος αναμένεται να ξεκινήσει τον Μάρτιο του 2024.

Ο εσωτερικός έλεγχος αναμένεται να βελτιώσει σημαντικά τις λειτουργίες και τον τρόπο διεξαγωγής των εργασιών του Φορέα, σε όλους τους τομείς δραστηριοτήτων, αφού θα εντοπιστούν οποιεσδήποτε αδυναμίες υπάρχουν, αναφορικά με τη συμμόρφωση με σχετικές νομοθεσίες, με εσωτερικές οδηγίες και κανονισμούς και με αποφάσεις Διοικητικού Συμβουλίου.

3. ΑΓΩΓΕΣ ΕΝΑΝΤΙΟΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Έχουν δοθεί στους νομικούς συνεργάτες του Φορέα όλα τα στοιχεία που αφορούν σε εκπρόθεσμες οφειλές από χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις προς το Φορέα και έχουν δοθεί οδηγίες για καταχώριση αγωγών για οφειλές που ξεπερνούν τις €5,000.

Έχουν προχωρήσει οι καταχωρίσεις αγωγών για 3 υποθέσεις, και έχουν εκδοθεί αποφάσεις δικαστηρίου για 2 από αυτές τις υποθέσεις, υπέρ του Φορέα (συνολικό ποσό απαίτησης για τις 2 υποθέσεις = €109 χιλ.).

4. ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ

Η αναβάθμιση της ιστοσελίδας αποτελεί προτεραιότητα για το Φορέα, για σκοπούς ενημέρωσης του κοινού και προώθησης τόσο των εργασιών του όσο και του έργου του.

Τον Οκτώβριο του 2023, το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου έλαβε επιστολή από το Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής (ΤΥΠ) του Υφυπουργείου Έρευνας, Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής, με θέμα «Έργο gov cy - Ερωτηματολόγιο συλλογής και ανασχεδιασμού του περιεχομένου των Διαδικτυακών Τόπων», με την οποία ενημερώθηκε ότι το ΤΥΠ θα προχωρήσει στον ανασχεδιασμό των Διαδικτυακών Τόπων ορισμένων οργανισμών, συμπεριλαμβανομένου και του Φορέα, ακολουθώντας μια ενιαία και ανανεωμένη προσέγγιση για ενσωμάτωση με

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

νέα δομή. Για το σκοπό αυτό, ο Φορέας κλήθηκε να συμπληρώσει σχετικό ερωτηματολόγιο, το οποίο και υποβλήθηκε τον Νοέμβριο του 2023.

Ο ανασχεδιασμός της ιστοσελίδας του Φορέα από το ΤΥΠ βρίσκεται σε εξέλιξη και αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του πρώτου τριμήνου του 2024. Νοείται ότι προτού ξεκινήσει η κανονική λειτουργία του ιστοτόπου, θα λειτουργήσει αρχικώς πιλοτικά, ούτως ώστε να δοθεί ο χρόνος και η δυνατότητα για αλλαγές στο περιεχόμενο της ιστοσελίδας από το Φορέα.

5. ΦΥΛΑΞΗ ΑΡΧΕΙΩΝ

Η Βοηθός Χρηματοοικονομικός Επίτροπος έχει υλοποιήσει την απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου για φύλαξη των αρχείων του Φορέα σε εξωτερική αποθήκη, μέσω συνεργασίας με την εταιρεία Iron Mountain Cyprus Ltd.

Πρωθείται, επίσης, η εφαρμογή της κυβερνητικής υποδομής eOASIS, που πρόκειται για ηλεκτρονικό σύστημα διαχείρισης αρχείου, το οποίο αναπτύχθηκε για την ηλεκτρονική αρχειοθέτηση και διαχείριση εγγράφων.

Αναμένεται ότι, με την εφαρμογή του εν λόγω συστήματος, θα μειωθεί περαιτέρω ο όγκος των αρχείων που φυλάγεται στο Γραφείο, ενώ παράλληλα θα προωθηθούν και τα διάφορα άλλα πλεονεκτήματα που προσφέρει το σύστημα, όπως για παράδειγμα η δυνατότητα ανεύρεσης εγγράφων γρήγορα και εύκολα από εξουσιοδοτημένους λειτουργούς, η δυνατότητα πρόσβασης σε έγγραφα από απομακρυσμένα σημεία, η μείωση χρήσης χαρτιού κ.ά..

6. ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΓΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΑΝΑΛΥΣΕΙΣ

Η Βοηθός Χρηματοοικονομικός Επίτροπος έχει συνάψει συμφωνία, τον Δεκέμβριο του 2023, για δικαιώματα χρήσης λογισμικού το οποίο θα παράγει χρηματοοικονομικές αναλύσεις, ανάλογα με τα κριτήρια που θα εισάγονται στο λογισμικό από τους αρμόδιους λειτουργούς. Το λογισμικό θα ξεκινήσει να λειτουργεί το 2024.

Αναμένεται ότι η χρήση του λογισμικού θα επιφέρει πολλά πλεονεκτήματα στο Φορέα, συμπεριλαμβανομένου:

- ✓ Μειωμένος χρόνος ολοκλήρωσης χρηματοοικονομικής ανάλυσης
- ✓ Μειωμένη πιθανότητα ανθρώπινου λάθους από μεταφορά δεδομένων και εισαγωγή τύπων
- ✓ Μειωμένη ανάθεση εργασίας σε εξωτερικούς εμπειρογνώμονες

Τα πιο πάνω θα είναι ιδιαίτερα χρήσιμα, λόγω του αυξημένου φόρτου εργασίας που αναμένεται να δημιουργηθεί από την νέα αρμοδιότητα του Γραφείου του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου για επαλήθευση του ύψους του απαιτούμενου ποσού σε ενυπόθηκο χρέος επιλέξιμου οφειλέτη.

6. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ & ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ

1. ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

Πιο κάτω παρουσιάζονται τα κύρια οικονομικά αποτελέσματα για το έτος 2023.

ΕΣΟΔΑ 2023 €	ΔΑΠΑΝΕΣ 2023 €	ΠΛΕΟΝΑΣΜΑ €
<ul style="list-style-type: none">• Πραγματικά: 945.617 (2022: 1.063.859)• Προϋπολογισμός: 1.084.280 (2022: 1.188.148)	<ul style="list-style-type: none">• Πραγματικά: 819.512 (2022: 851.717)• Προϋπολογισμός: 1.154.280 (2022: 1.199.183)	<ul style="list-style-type: none">• Πραγματικό: 126.105 (2022: 212.142)• Προϋπολογισμός: -

Ακολουθεί λεπτομερής ανάλυση στις επόμενες υπό-ενότητες.

A. ΕΣΟΔΑ

Γενικά - Νομοθεσία

Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 15(2) του Νόμου, τα έσοδα του Φορέα προέρχονται από:

(α) την καταβολή στο Φορέα τέλους ύψους είκοσι ευρώ (€20) από καταναλωτές με την υποβολή παραπόνου / αίτησης / καταγγελίας (δυνάμει των διατάξεων των άρθρων 12(7), 14Γ(6), 14Θ(7) και 14ΙΣΤ(1) του Νόμου)

(β) την καταβολή από κάθε χρηματοοικονομική επιχείρηση προς το Φορέα, πάγιας ετήσιας εισφοράς

(γ) την καταβολή από κάθε χρηματοοικονομική επιχείρηση / πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων / πάροχο υπηρεσιών πληρωμής του ποσού των τριακόσιων πενήντα ευρώ (€350) για κάθε παράπονο / καταγγελία που υποβάλλεται στο Φορέα, για το/την οποίο/α η απόφαση του Επιτρόπου στρέφεται εναντίον της χρηματοοικονομικής επιχείρησης / του πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων / του παρόχου υπηρεσιών πληρωμής

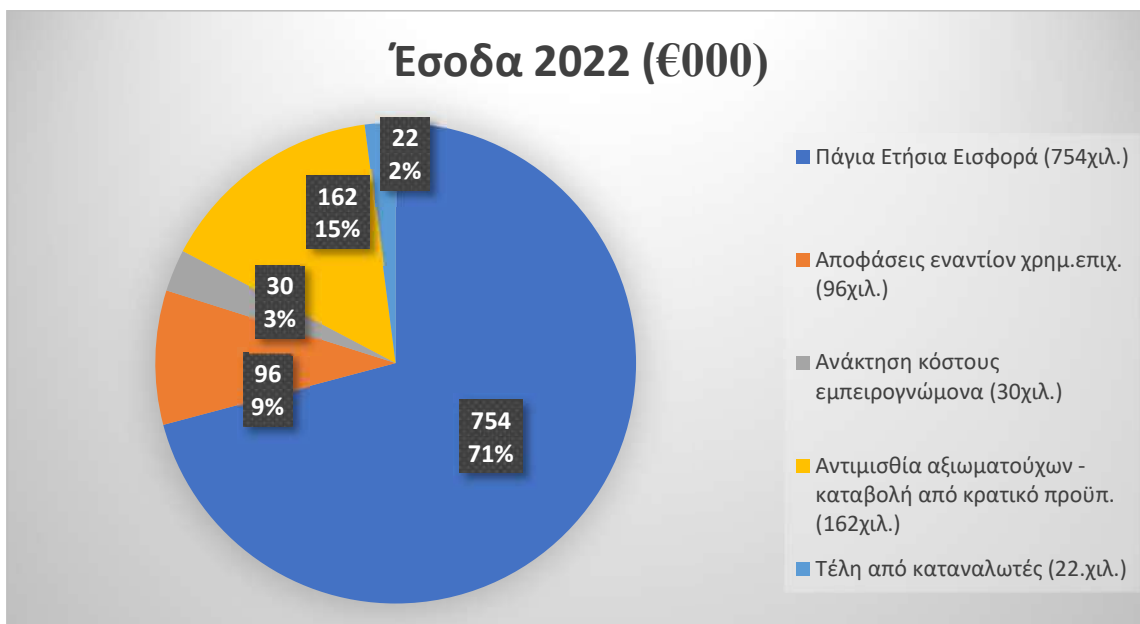
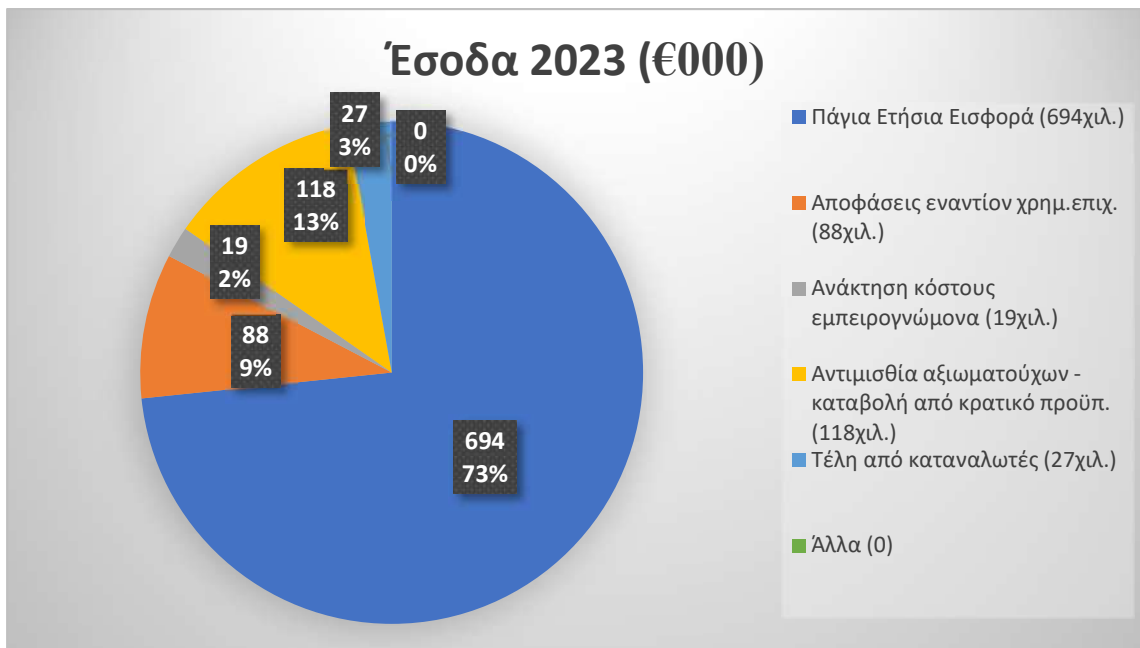
(δ) την καταβολή από κάθε χρηματοοικονομική επιχείρηση / πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων / πάροχο υπηρεσιών πληρωμής, του κόστους, το οποίο δεν υπερβαίνει τα τριακόσια ευρώ (€300), για τις υπηρεσίες που δυνατό να έχουν παρασχεθεί στο Φορέα από εμπειρογνώμονα κατά την εξέταση του παραπόνου / της καταγγελίας (για τους πιστωτές ή/και μεσίτες πιστώσεων / παρόχους υπηρεσιών πληρωμής, η

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

ανάκτηση γίνεται μόνο σε περίπτωση που η απόφαση του Επιτρόπου είναι υπέρ του καταναλωτή)

(ε) τις επιβαρύνσεις που καθίστανται πληρωτέες σε περίπτωση που χρηματοοικονομική επιχείρηση / πιστωτής ή/και μεσίτης πιστώσεων / πάροχος υπηρεσιών πληρωμής παραλείψει να καταβάλει στο Φορέα τα ποσά που ορίζονται στις παραγράφους (β) - (δ)

(στ) προσόδους από Ευρωπαϊκά Προγράμματα και προσόδους από δωρεές από φυσικά και νομικά πρόσωπα με την έγκριση του Υπουργείου Οικονομικών.



ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

Γενικά σχόλια για έσοδα 2023

Τα έσοδα του 2023 (€946 χιλ.) ήταν μειωμένα σε σχέση με τα προϋπολογιζόμενα (€1,084 χιλ), για τους πιο κάτω λόγους:

1) Εκδόθηκαν λιγότερες αποφάσεις εναντίον χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων (σύνολο 252 αποφάσεις εναντίον: $((252 * €350) - €350^1 = 87.850)$), απ' ότι είχε εκτιμηθεί κατά την ετοιμασία του προϋπολογισμού περί τα μέσα του 2022 (400 αποφάσεις εναντίον, δηλαδή €140.000 εκτίμηση εσόδου).

2) Τα έσοδα από ανάκτηση κόστους εμπειρογνώμονα ήταν λιγότερα απ' ότι είχε εκτιμηθεί κατά την ετοιμασία του προϋπολογισμού (κατά €34 χιλ.), αφού και η αντίστοιχη δαπάνη ήταν μειωμένη.

Ο λόγος για τη μειωμένη χρήση υπηρεσιών από εμπειρογνώμονες, ήταν η προσπάθεια που έγινε, κυρίως στο δεύτερο εξάμηνο του έτους, για διεκπεραίωση περισσότερων υποθέσεων από το προσωπικό του Φορέα, ούτως ώστε να αποφεύγεται η ανάθεση εξέτασης παραπόνων σε εξωτερικούς εμπειρογνώμονες. Για το σκοπό αυτό, έχουν ήδη γίνει ενέργειες για χρήση εξειδικευμένου λογισμικού χρηματοοικονομικών αναλύσεων από λειτουργούς του Γραφείου του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου και αναμένεται ότι το 2024, η χρήση υπηρεσιών εμπειρογνώμωνων για τον σκοπό αυτό θα είναι ακόμη πιο μειωμένη.

Σημειώνεται ότι η δαπάνη και το έσοδο δεν είναι ισόποσα, για τους πιο κάτω 2 λόγους:

α) Κατά την ανάκτηση του κόστους από τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις, χρεώνεται και ένα ποσό της τάξης του 5 - 10% περίπου, για ανάκτηση διοικητικών εξόδων, νοουμένου ότι η συνολική χρέωση προς την χρηματοοικονομική επιχείρηση δεν ξεπερνά το όριο των €300 που ορίζει ο Νόμος. Τα διοικητικά έξοδα καλύπτουν οποιαδήποτε έξοδα επωμίζεται ο Φορέας όταν μια υπόθεση ανατίθεται σε εμπειρογνώμονα και τα οποία δεν συμπεριλαμβάνονται στο τιμολόγιο του εμπειρογνώμονα (π.χ. έλεγχος εργασίας εμπειρογνώμονα).

β) Χρονικές διαφορές μεταξύ της λήψης του τιμολογίου από τον εμπειρογνώμονα και της έκδοσης του τιμολογίου ανάκτησης από το Φορέα.

3) Μειωμένη εισροή χρημάτων από τον κρατικό προϋπολογισμό για την αντιμισθία αξιωματούχων σε σχέση με την αναμενόμενη εισροή που είχε υπολογιστεί κατά την ετοιμασία του προϋπολογισμού (κατά €44 χιλ.), λόγω της κένωσης της θέσης του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου από την 1^η Ιουλίου 2023, η οποία και παρέμεινε κενή μέχρι το τέλος του έτους.

¹ Πιστωτική σημείωση για λανθασμένη χρέωση προηγούμενου έτους

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

Αναλυτικά αποτελέσματα – Έσοδα 2023

Περιγραφή (* ως οι αναλυτικές περιγραφές στην Ενότητα «Γενικά-Νομοθεσία»)	Προϋπολογισμός €	Πραγματικά (στη βάση δεδουλευμένων) €	Διαφορά €	Σχόλια
(α) Τέλη από καταναλωτές	24.000	26.714	(2.714)	Το ποσό δεν συμφωνεί με τα στατιστικά: Υποβληθέντα παράπονα σύμφωνα με τα στατιστικά = 1.121, * €20 = €22.420 (Σημ.1)
(β) Πάγια Ετήσια Εισφορά	693.309	693.595	(286)	(1) Διαφορά λόγω πιστωτικών σημειώσεων που εκδόθηκαν μετά από τους αναθεωρημένους τελικούς υπολογισμούς: για ορισμένες εταιρείες που έκλεισαν, δεν εκδόθηκαν οι πιστωτικές σημειώσεις, δημιουργώντας «πλεόνασμα» για το Φορέα (2) Κατά τις 31.12.2023, εκκρεμούσε τιμολόγηση ύψους €80χιλ. για τις Εταιρείες Εξαγοράς Πιστώσεων
(γ) Αποφάσεις εναντίον (€350)	140.000	87.850	52.150	
(δ) Ανάκτηση κόστους εμπειρογνομόνων	53.410	19.200	34.210	
(ε) Άλλα έσοδα		110	(110)	
(στ) Έσοδα από άλλους φορείς	11.000	-	11.000	
Καταβολή από κρατικό προϋπολογισμό - Αντιμισθία Αξιωματούχων	162.561	118.148	44.413	Κενή θέση Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου για τους μήνες Ιούλιος – Δεκέμβριος 2023
Σύνολο	1.084.280	945.617	138.663	

Σημ.1 Το συνολικό ποσό που εισπράχθηκε για ένα έτος δεν είναι ανάλογο του ποσού των αιτήσεων που λήφθηκαν, αφού σε πολλές περιπτώσεις, καταναλωτές καταβάλλουν το τέλος των 20 ευρώ εντός του έτους και η αίτηση / το παράπονο υποβάλλεται στο επόμενο έτος.

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

B. ΔΑΠΑΝΕΣ

Γενικά σχόλια για δαπάνες 2023

Οι δαπάνες του 2023 (€820 χιλ.) ήταν μειωμένες κατά €334 χιλ. σε σχέση με τα προϋπολογιζόμενες (€1.154 χιλ), για τους πιο κάτω λόγους:

1) Μειωμένη δαπάνη (κατά €44 χιλ.) για τη μισθοδοσία αξιωματούχων σε σχέση με την δαπάνη που είχε υπολογιστεί κατά την ετοιμασία του προϋπολογισμού, λόγω της κένωσης της θέσης του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου από την 1^η Ιουλίου 2023, η οποία και παρέμεινε κενή μέχρι το τέλος του έτους.

2) Μειωμένη δαπάνη (κατά €186 χιλ.) για τη μισθοδοσία συμβασιούχου προσωπικού, σε σχέση με την δαπάνη που είχε υπολογιστεί κατά την ετοιμασία του προϋπολογισμού, λόγω της καθυστέρησης στην ολοκλήρωση των διαδικασιών για πρόσληψη νέου συμβασιούχου προσωπικού. Από τις 24 θέσεις που είχαν περιληφθεί στον προϋπολογισμό του 2023, οι 12 είχαν παραμείνει κενές μέχρι τις 31.12.2023. Την 1^η Ιανουαρίου 2024 ολοκληρώθηκε η διαδικασία μετατροπής παρόχων υπηρεσιών (Αγορά Υπηρεσιών) σε συμβασιούχο προσωπικό και πληρώθηκαν, από τις 12 κενές θέσεις, ακόμη 7. Κατά την ημερομηνία ετοιμασίας της παρούσας έκθεσης, παραμένουν κενές 5 θέσεις συμβασιούχου προσωπικού.

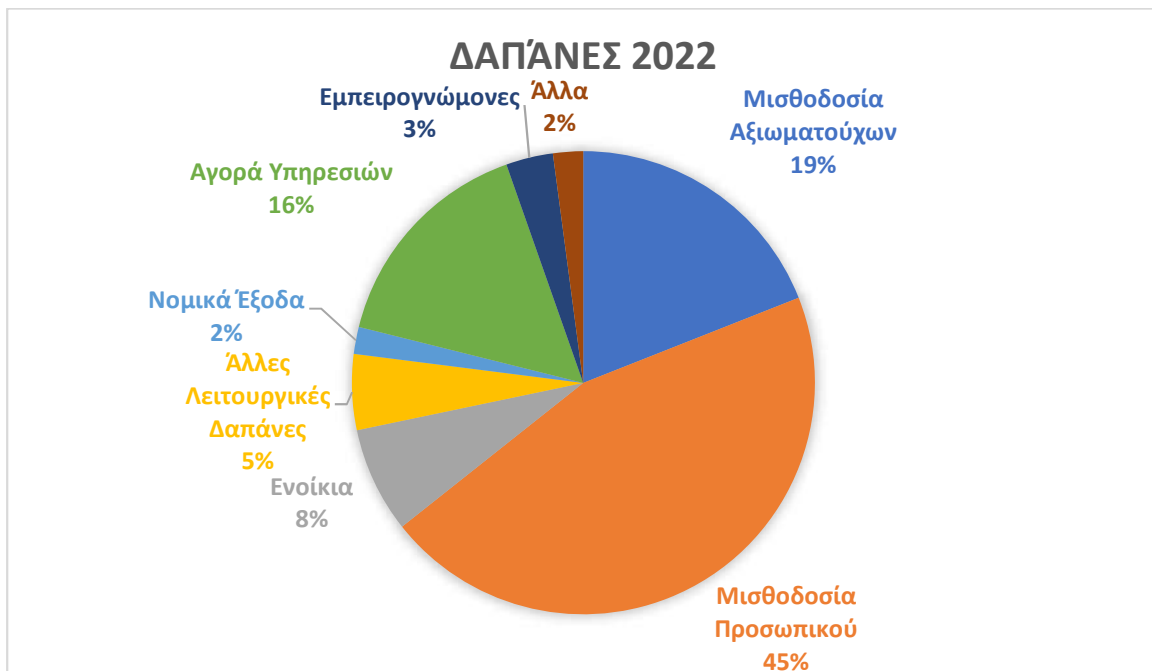
Σημειώνεται ότι στον αρχικό προϋπολογισμό, είχαν περιληφθεί ακόμη €120 χιλ. για μισθοδοσία προσωπικού, οι οποίες μεταφέρθηκαν, κατά τη διάρκεια του έτους, στο κονδύλι για Αγορά Υπηρεσιών, για να καλύψει τις ανάγκες στο κονδύλι αυτό, μέχρι την μετατροπή σε συμβασιούχο προσωπικό των ατόμων που παρείχαν τις υπηρεσίες τους στο Φορέα υπό το καθεστώς της Αγοράς Υπηρεσιών.

3) Η δαπάνη για υπηρεσίες εμπειρογνομόνων ήταν μειωμένη σε σχέση με την δαπάνη που είχε εκτιμηθεί κατά την ετοιμασία του προϋπολογισμού (κατά €29 χιλ.), λόγω της προσπάθειας που έγινε, κυρίως στο δεύτερο εξάμηνο του έτους, για διεκπεραίωση περισσότερων υποθέσεων από το προσωπικό του Φορέα, ούτως ώστε να αποφεύγεται η ανάθεση εξέτασης παραπόνων σε εξωτερικούς εμπειρογνώμονες. Για το σκοπό αυτό έχουν ήδη γίνει ενέργειες για χρήση εξειδικευμένου λογισμικού χρηματοοικονομικών αναλύσεων από λειτουργούς του Γραφείου του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, και αναμένεται ότι το 2024, η χρήση υπηρεσιών εμπειρογνομόνων θα είναι ακόμη πιο μειωμένη.

4) Κατά την ετοιμασία του προϋπολογισμού για το 2023, είχε εκτιμηθεί ότι το κόστος για την αναβάθμιση της ιστοσελίδας του Φορέα θα ήταν περίπου €25 χιλ. Τελικά, η αναβάθμιση / ο ανασχεδιασμός της ιστοσελίδας θα γίνει ως μέρος του Έργου του Τμήματος Υπηρεσιών Πληροφορικής (ΤΥΠ) του Υφυπουργείου Έρευνας, Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής για την ολιστική αλλαγή της παρουσίας της Κυπριακής Δημοκρατίας στο διαδίκτυο. Συνεπώς, το κόστος του ανασχεδιασμού θα είναι πολύ πιο χαμηλό απ' ό,τι είχε αρχικά εκτιμηθεί. Ήδη έχει ξεκινήσει η επεξεργασία από το ΤΥΠ, και αναμένεται ότι εντός του πρώτου εξαμήνου του έτους 2024 ότι θα ολοκληρωθεί η πρώτη φάση του ανασχεδιασμού.

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

5) Τα δικηγορικά έξοδα ξεπέρασαν την αρχική πρόνοια που είχε συμπεριληφθεί στον προϋπολογισμό, επειδή προέκυψε η ανάγκη για ορισμένες νομικές υπηρεσίες οι οποίες δεν είχαν προβλεφθεί κατά την ετοιμασία του προϋπολογισμού.



**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

Αναλυτικά αποτελέσματα – Δαπάνες 2023

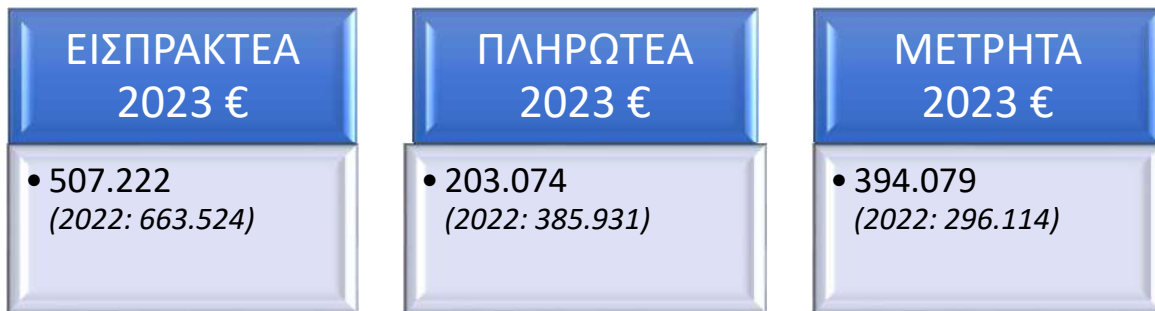
Περιγραφή	Αναθεωρ. Προϋπο- λογισμός €	Πραγματικά (στη βάση δεδουλευμένων) €	Διαφορά €	Σχόλια
Μισθοδοσία Αξιωματούχων	162.670	118.148	44.522	Κενή θέση Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου για τους μήνες Ιούλιος – Δεκέμβριος 2023
Μισθοδοσία προσωπικού	545.065	359.384	185.681	Δεν πραγματοποιήθηκαν οι προσλήψεις προσωπικού για τις κενές θέσεις που είχαν συμπεριληφθεί στον προϋπολογισμό
Λειτουργικές δαπάνες	133.430	118.811	14.619	Συμπεριλαμβάνει €59.300 για ενοίκιο
Αγορά Υπηρεσιών	148.400	135.454	12.946	
Αμοιβή εμπειρογνομόνων	50.000	21.191	28.809	Διεκπεραίωση περισσότερων υποθέσεων από το προσωπικό του Φορέα - μειωμένη ανάθεση εξέτασης παραπόνων σε εξωτερικούς εμπειρογνώμονες
Δικηγορικά έξοδα	19.000	34.562	(15.562)	Μη προβλεπόμενες δαπάνες κατά την ετοιμασία του προϋπολογισμού. Το αρνητικό υπόλοιπο καλύπτεται από το υπόλοιπο της ομάδας δαπανών
Λογιστικά / Ελεγκτικά Δικαιώματα	10.000	3.927	6.073	Δεν πραγματοποιήθηκε έλεγχος από τον Γενικό Ελεγκτή
Άλλα επαγγελματικά δικαιώματα	9.000	978	8.022	Εξοικονομήσεις: Ενημερωτικές Εκστρατείες, Εκδόσεις και Δημοσιότητα
Κεφαλαιουχικές δαπάνες	21.000	13.504	7.496	
Χρεώσεις τραπεζών	-	1.130	(1.130)	
Συντηρήσεις και επιδιορθώσεις	29.000	8.653	20.347	Δεν πραγματοποιήθηκε δαπάνη για αναβάθμιση της ιστοσελίδας, όπως είχε συμπεριληφθεί στον προϋπολογισμό
Εκπαίδευση	20.000	5.356	14.644	Από τις €20 χιλ., οι €11 χιλ.

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

προσωπικού / Συνέδρια, Σεμινάρια και άλλα γεγονότα				μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν μόνο με λήψη προσόδων από Ευρωπαϊκά Προγράμματα / δωρεών με την έγκριση του Υπουργείου Οικονομικών.
Μη προβλεπόμενες δαπάνες και αποθεματικό	6.715	-	6.715	
Σύνολο	1.154.280	821.098	333.182	
<i>Συμφιλίωση με Κατάσταση Χρηματοοικονομικής Επίδοσης:</i>				
Έξοδα Απόσβεσης		11.919		
Κεφαλαιουχικές δαπάνες		(13.504)		
Σύνολο		819.513		

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

2. ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΘΕΣΗ



Α. ΕΙΣΠΡΑΚΤΕΑ

Κατηγορία	2023 €	2022 €	Σχόλια
Χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις	478.680	494.425	Σημ.1
Μείον: Προβλέψεις απομείωσης	(72.072)	(72.072)	Η πρόβλεψη για απομείωση αφορά (1) την οφειλή από την πρώην Λαϊκή Τράπεζα (€54.016) και (2) γενική πρόβλεψη που αναγνωρίστηκε από τον Γενικό Ελεγκτή κατά τον έλεγχο των οικονομικών καταστάσεων για τα έτη 2015-2017 €18.056 Η πρόβλεψη για απομείωση κατανέμεται στους τομείς ως εξής: ✓ Τραπεζικός €61.016 ✓ Επενδυτικός €11.056
Δεδουλευμένα έσοδα	97.809	233.836	Τα δεδουλευμένα έσοδα αφορούν, κυρίως, πάγια ετήσια εισφορά του έτους η οποία τιμολογήθηκε το επόμενο έτος
Άλλα	2.805	7.335	
Σύνολο	507.222	663.524	

Σημ.1: Εισπρακτέα από χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις

(1) Ανάλυση ανά τομέα 2023:

Κατηγορία επιχειρήσεων	Συνολική οφειλή €	Πρόβλεψη για απομείωση €	Καθαρό οφειλόμενο €
Τραπεζικός	70.020	(61.016)	9.004
Ασφαλιστικός	4.530	-	4.530
Επενδυτικός	402.080	(11.056)	391.024
Εταιρείες Εξαγοράς Πιστώσεων	2.050	-	2.050
Σύνολο	478.680	(72.072)	406.608

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**



Οι οφειλές αποτελούνται, κυρίως, από οφειλές του επενδυτικού τομέα (84%), και του τραπεζικού τομέα (15%).

Οι οφειλές του τραπεζικού τομέα προέρχονται, ως επί το πλείστον, από την οφειλή της Λαϊκής Τράπεζας για την Πάγια Ετήσια Εισφορά του 2013, για την οποία αναγνωρίστηκε πρόβλεψη για απομείωση.

Περισσότερο από το 50% των οφειλών του επενδυτικού τομέα προέρχονται, κυρίως, από 2 κάτω χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις:

Χρηματοοικονομική Επιχείρηση	Ανάκτηση κόστους εμπειρογνώμονα και χρεώσεις για αποφάσεις εναντίον χρηματοοικονομικής επιχείρησης €000	Πάγια Ετήσια Εισφορά €000	Σύνολο €000	%
AFX Capital Markets Ltd	34	55	89	22
Notesco Financial Services Ltd	133	1	134	33
Άλλες επιχειρήσεις (5) με συνολικές οφειλές > €10χιλ.	38	70	108	27
Άλλες	25	46	71	18
Σύνολο	230	172	402	100

Η πολιτική του Φορέα για την ανάκτηση οφειλών από χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις είναι η ακόλουθη:

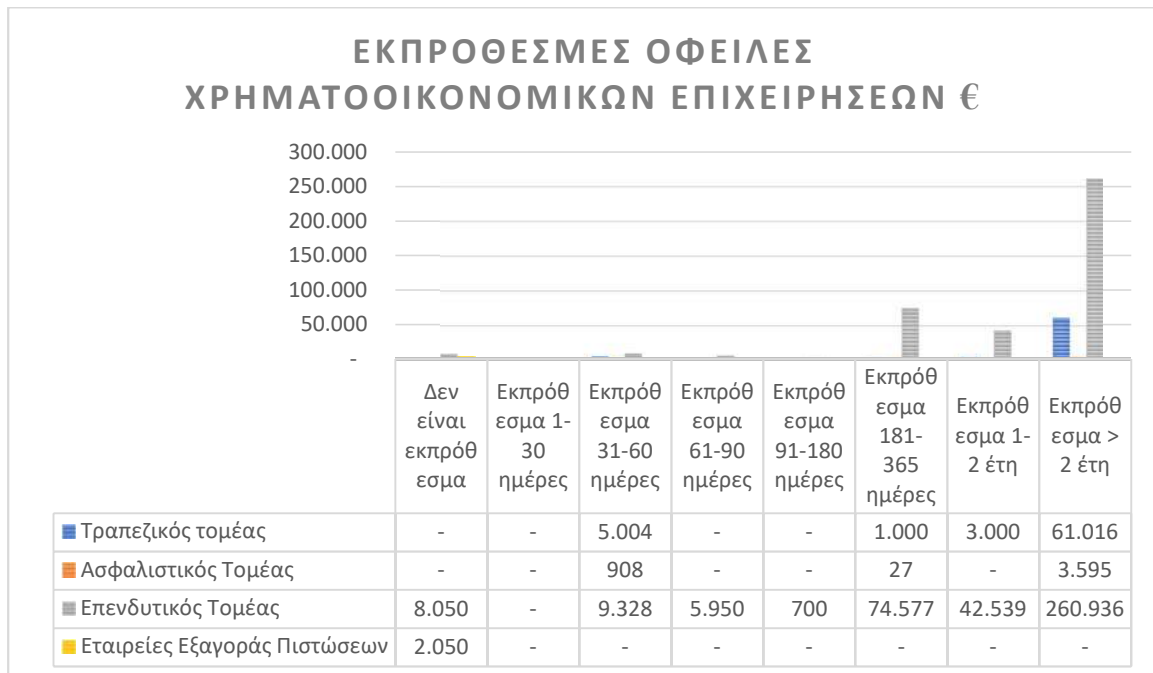
- ✓ Αποστολή 3 υπενθυμίσεων:
 - 1^η υπενθύμιση με τη λήξη της προθεσμίας των 30 ημερών για πληρωμή της οφειλής,
 - 2^η υπενθύμιση 15 ημέρες μετά την αποστολή της πρώτης υπενθύμισης,

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

- 3^η υπενθύμιση 15 ημέρες μετά την αποστολή της δεύτερης υπενθύμισης
- ✓ Αποστολή υπόθεσης στους δικηγόρους για αποστολή επιστολής απαίτησης, 15 ημέρες μετά την αποστολή της τρίτης υπενθύμισης.
- ✓ Όταν η εκπρόθεσμη οφειλή ξεπερνά τις €5.000, γίνεται ανάθεση της υπόθεσης σε δικηγόρο, για έναρξη δικαστικής διαδικασίας.

Σημειώνεται ότι, για 2 υποθέσεις εκπρόθεσμων οφειλών, έχει εκδοθεί απόφαση δικαστηρίου υπέρ του Φορέα. Εκκρεμεί, επίσης, η ολοκλήρωση της διαδικασίας για άλλες οφειλές.

Ακολουθεί χρονική ανάλυση των εκπρόθεσμων οφειλών ανά τομέα:



**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

Β. ΠΛΗΡΩΤΕΑ

Κατηγορία	2023 €	2022 €	Σχόλια
Άλλα πληρωτέα	9.417	5.597	
Οφειλόμενα έξοδα	145.218	147.895	Αποτελείται κυρίως από: δικαιώματα ελέγχου από Γενικό Ελεγκτή για τα έτη 2018-2023 (€12 χιλ., εκκρεμεί ο έλεγχος) και οφειλόμενα ενοίκια για τα έτη 2021-2022 (€128 χιλ., εκκρεμεί η διευθέτηση του ζητήματος)
Αναβαλλόμενα εισοδήματα	-	211.000	Το ποσό του 2022 αφορούσε τιμολόγια για χρέωση Πάγιας Ετήσιας Εισφοράς του τραπεζικού τομέα για το έτος 2023, τα οποία εκδόθηκαν προκαταβολικά, το 2022
Υπερπληρωμές από χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις	40.580	2.019	Το ποσό του 2023 αφορά πιστωτικές σημειώσεις που εκδόθηκαν μετά από αναπροσαρμογή της χρέωσης της Πάγιας Ετήσιας Εισφοράς για τα έτη 2022-2023
Μισθοδοσία Προσωπικού	7.859	19.420	
Σύνολο	203.074	385.931	

Γ. ΤΑΜΕΙΑΚΟ ΥΠΟΛΟΙΠΟ

	2023 €	2022 €
Κεντρική Τράπεζα	379.181	224.417
Άλλες τράπεζες	14.571	71.511
Μετρητά (μικρό ταμείο)	327	186
Σύνολο	394.079	296.114

7. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΣΤΟΧΟΙ 2024

Κατά τη σύνταξη της παρούσας έκθεσης, η θέση του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου παραμένει κενή μετά τη λήξη της θητείας του πρώτου Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, στις 30 Ιουνίου 2023. Το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, υπό τη διαχείριση της Βοηθού Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, συνεχίζει απρόσκοπτα τις εργασίες του.

Το 2023 επιτεύχθηκε για ακόμη μια χρονιά υψηλό ποσοστό υποβολής παραπόνων

1. Δεσμευτικότητα των αποφάσεων του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου - Αύξηση της θετικής έκβασης των διαδικασιών εξώδικης επίλυσης.

Η μη δεσμευτικότητα των αποφάσεων του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου αποδυναμώνει το ρόλο και τα εφόδια που έχει στη διάθεση του, ανταποκρινόμενος στον σκοπό του. Το χαμηλό ποσοστό αποδοχής των εκδοθεισών αποφάσεων του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου από τις Χρηματοοικονομικές Επιχειρήσεις (ανέρχεται στο 9% για 2023 και 25% για όλα τα έτη), καταδεικνύει την αναγκαιότητα ύπαρξης σχετικής ρύθμισης, ώστε οι αποφάσεις του χρηματοοικονομικού Επιτρόπου να καθίστανται δεσμευτικές για τα μέρη, προκειμένου να επεκταθεί και να διασφαλιστεί, περαιτέρω, η αποτελεσματικότητα του θεσμικού του ρόλου, προς όφελος των καταναλωτών, των χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων και της οικονομίας, γενικότερα. Σκοπός όλων, πρέπει να είναι, πρωτίστως, η επίλυση των διαφορών και όχι η συνέχισή τους, η οποία θα οδηγήσει σε ατέρμονες δικαστικές διαδικασίες που προϋποθέτουν κόστος και χρόνο για όλα τα μέρη .

Είναι μέσα σ' αυτό το πλαίσιο, που η Βοηθός Χρηματοοικονομικός Επίτροπος σε πρώτη φάση θα συνεργαστεί με τις Χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις για τη θετική έκβαση της διαδικασίας εξώδικης επίλυσης, κατά τρόπο συναινετικό και αμοιβαία αποδεκτό που θα οδηγήσει, σε μεταγενέστερο στάδιο στη νομοθετική ρύθμιση της δεσμευτικότητας των αποφάσεων. Η δυνατότητα που παρέχεται για πρώτη φορά στους επιλέξιμους οφειλέτες να προσέλθουν στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, για σκοπούς επαλήθευσης του απαιτούμενου υπολοίπου, είναι ένα πρώτο βήμα προς την κατεύθυνση αυτή.

2. Ανάγκη ενημέρωσης - Ανάγκη ενίσχυσης του χρηματοοικονομικού αλφαριθμητισμού.

Τα εργαλεία που προσφέρονται στους καταναλωτές μέσα από τη νομοθεσία, δεν ενεργοποιούνται αυτόματα και αυτόνομα. Για την ενεργοποίηση και την αποτελεσματική χρησιμοποίησή τους απαιτείται, η συνεχής εγρήγορσή τους και η χωρίς καθυστέρηση κινητοποίηση των ιδίων για πρόληψη δυσάρεστων εξελίξεων.

Αναντίρρητα, υπάρχει ανάγκη για περαιτέρω ενημέρωση των καταναλωτών, σε ό,τι αφορά στον τρόπο λειτουργίας του θεσμού εξώδικης επίλυσης διαφορών, ούτως

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

ώστε να μπορέσει να αποβεί χρήσιμος και αποτελεσματικός, παρέχοντας θετικά αποτελέσματα τόσο στους καταναλωτές όσο και στην οικονομία, γενικότερα. Ο υψηλός αριθμός τερματισμένων παραπόνων (52% επί του συνόλου των διευθετηθέντων παραπόνων), καθώς επίσης και η σωρεία καταγγελιών που αποστέλλονται στο Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επίτροπου από καταναλωτές, οι οποίοι ζητούν την παρέμβασή του σε ποικίλα χρηματοοικονομικής φύσεως προβλήματα που αντιμετωπίζουν και που, δυστυχώς, είναι ανέφικτη η κατάληξή τους σε νομότυπα υποβληθέντα παράπονα, υποδεικνύουν την ανάγκη συνεχούς ενημέρωσης των καταναλωτών.

Ο χρηματοοικονομικός αλφαριθμητισμός είναι μια ασπίδα προστασίας απέναντι σε μια διεθνή οικονομία και ένα χρηματοπιστωτικό σύστημα που γίνονται όλο και πιο περίπλοκα. Χρηματοοικονομικά ενημερωμένοι και επιμορφωμένοι πολίτες, μπορούν να διαχειρίζονται τα οικονομικά θέματα και προβλήματά τους, με τρόπο πιο αποτελεσματικό. Σε ό,τι αφορά την Κύπρο, η χρηματιστηριακή κρίση του 2000, η κρίση του 2013 καθώς και ο μεγάλος αριθμός ΜΕΧ που αφορά νοικοκυριά έχουν, αναδείξει το γεγονός ότι ένα σημαντικό μέρος του πληθυσμού στη χώρα μας φαίνεται να μην έχει επαρκείς βασικές χρηματοοικονομικές γνώσεις ή ορθολογιστικές συμπεριφορές και νοοτροπίες σε χρηματοοικονομικά θέματα. Αυτό τους καθιστά επιρρεπείς και ευάλωτους είτε σε αρνητικές οικονομικές συνθήκες είτε σε συνθήκες όπου οι αντισυμβαλλόμενοί τους έχουν ευνοϊκότερη οικονομική θέση ή πληροφόρηση.

Το γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου μπορεί να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στη μείωση του επιπέδου χρηματοοικονομικού αναλφαριθμητισμού, στο πλαίσιο της συνεχούς ενημέρωσης των καταναλωτών. Το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, αποδέχθηκε πρόσκληση να συμμετάσχει στην Κυπριακή Επιτροπή Χρηματοοικονομικού Αλφαριθμητισμού και Παιδείας (ΚΕΧΑΠ), η οποία έχει ως στόχο τον χρηματοοικονομικό αλφαριθμητισμό των πολιτών. Επιπλέον, το επόμενο χρονικό διάστημα, ο Φορέας θα διοργανώσει ημερίδες/διαλέξεις που θα έχουν στόχο την ενημέρωση των πολιτών σε σχέση με τις αρμοδιότητες του Φορέα και το νέο ρυθμιστικό πλαίσιο.

3. Ψηφιακός μετασχηματισμός- Ενέργειες αναβάθμισης και βελτίωσης του λειτουργικού συστήματος διαχείρισης παραπόνων

Μία από τις προτεραιότητες του Φορέα είναι η εφαρμογή του κυβερνητικού συστήματος, ώστε όλη η διαδικασία υποβολής παραπόνου, μέχρι και την ολοκλήρωσή του, να γίνεται σε ψηφιακή μορφή. Μέσα από το σύστημα αυτό, αναμένεται να αυτοματοποιηθεί σειρά διαδικασιών υποβολής, αξιολόγησης και αρχειοθέτησης των παραπόνων που υποβάλλονται στο Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου. Βασικός στόχος είναι να αποφευχθεί, στο βαθμό που είναι δυνατό, η κατάθεση έντυπου υλικού, κάτι που θα συμβάλει στη συνεχή βελτίωση των εργασιών του Φορέα, τόσο σε ποιότητα όσο και σε ταχύτητα.

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ**

4. Στελέχωση Φορέα

Μετά και τις σημαντικές μεταρρυθμίσεις σε ό,τι αφορά στη δομή και στο καθεστώς του προσωπικού, καθώς και στη βάση του νέου νομικού πλαισίου που διέπει τη λειτουργία του Γραφείου μας, δέον όπως δοθεί χρόνος για να εξακριβωθούν οι πραγματικές ανάγκες σε σχέση με την αναγκαιότητα πρόσληψης νέου προσωπικού.

Μέχρι σήμερα, φαίνεται να προκύπτει η ανάγκη για πρόσληψη τριών (3) ατόμων, ήτοι ενός (1) Διοικητικού Λειτουργού Α (για το Τμήμα Παραπόνων ΚΕΠΕΥ), ενός (1) Διοικητικού Λειτουργού (για το Τμήμα Παραπόνων ΑΠΙ/ΕΕΠ/Ασφ. Ετ.) και ενός (1) Βοηθού Διοικητικού Λειτουργού (για το Τμήμα Αρχείου).

Ωστόσο, σημαντική κρίνεται και η προώθηση τροποποίησης της περί του Προσωπικού του Φορέα (Αρμοδιότητες, Προσλήψεις, Καθήκοντα και Πειθαρχικός Έλεγχος) Οδηγίας του 2023, με σκοπό την εισαγωγή ρύθμισης για εσωτερικές προαγωγές, ούτως ώστε να δοθούν κίνητρα στο προσωπικό για την περαιτέρω αξιοποίηση και προσωπική ανέλιξή τους, αλλά και για την περαιτέρω αφοσίωσή τους στο έργο που επιτελούν εδώ και χρόνια στον Φορέα.