

ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

ΕΚΘΕΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ 2024

Βαλεντίνα Γεωργιάδου,
Χρηματοοικονομικός Επίτροπος

Μάρτιος 2025

Λευκωσία

ΕΚΘΕΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ 2024

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ	2
2. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4
3. ΣΚΙΑΓΡΑΦΗΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΦΟΡΕΑ 2024	6
4. ΠΑΡΑΠΟΝΑ	8
4.1 ΥΠΟΒΛΗΘΕΝΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ	8
4.2 ΥΠΟΒΛΗΘΕΝΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΑΝΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	9
4.3 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	20
4.4 ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ – ΘΕΤΙΚΗ ΕΚΒΑΣΗ – ΑΠΟΔΟΧΗ	39
5. ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΕΙΣ	47
6. ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	53
6.1 ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΕΚΤΟΣ ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΑΣ	53
6.2 ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	53
7. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	57
1. ΕΣΟΔΑ - ΕΞΟΔΑ	57
2. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΘΕΣΗ	60

1. ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

Η χρονιά που πέρασε σηματοδοτήθηκε από σημαντικές προκλήσεις, αλλά και από ουσιαστικά βήματα προόδου στον τομέα της εξώδικης επίλυσης διαφορών χρηματοοικονομικής φύσης και της προστασίας των καταναλωτών.

Η Ετήσια Έκθεση αποτυπώνει τη συνολική δραστηριότητα του Γραφείου του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου για την περίοδο 1.1.2024 - 31.12.2024, καταγράφοντας τις κύριες τάσεις, προκλήσεις και επιτεύγματα στη διαχείριση παραπόνων και αιτημάτων των καταναλωτών έναντι των χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων.

Το 2024 χαρακτηρίστηκε από τη μείωση του αριθμού των υποβληθέντων παραπόνων σε σύγκριση με το 2023, τάση που καταγράφηκε σχεδόν σε όλους τους τομείς των χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων. Παράλληλα, παρά τη διεύρυνση των αρμοδιοτήτων του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, η οποία του επιτρέπει να επαληθεύει το απαιτούμενο ενυπόθηκο χρέος πριν από την εκποίηση, η ανταπόκριση των επιλέξιμων οφειλετών για την υποβολή τέτοιων παραπόνων ήταν περιορισμένη.

Στόχος μας δεν είναι η αύξηση των παραπόνων, αλλά η εξεύρεση δίκαιων και αποτελεσματικών λύσεων για τους δανειολήπτες και τους καταναλωτές. Θα ήμασταν οι πρώτοι που θα χαιρόμασταν αν όλα τα προβλήματα είχαν επιλυθεί και δεν υπήρχε η ανάγκη προσφυγής στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο. Είναι, όμως, αυτή η πραγματικότητα; Τα διαθέσιμα στοιχεία και οι εξελίξεις στον χρηματοπιστωτικό και επενδυτικό τομέα, δείχνουν ότι παραμένουν προκλήσεις που δεν μπορούν να αγνοηθούν.

Αξιοσημείωτη είναι η αύξηση του ποσοστού θετικής έκβασης για τους καταναλωτές, καθώς και η αύξηση του ποσοστού αποδοχής των αποφάσεων από τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις. Παρόλο που το ποσοστό αποδοχής παραμένει χαμηλό, το 2024 σημείωσε σημαντική βελτίωση η οποία αποδίδεται εν μέρει στην ενίσχυση των παραπόνων που επιλύθηκαν μέσω φιλικού διακανονισμού. Αυτό αντανακλά τις στοχευμένες προσπάθειες της Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου για την προώθηση συναινετικών λύσεων μεταξύ των καταναλωτών και των χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων. Η συνεργασία της Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου με τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις, απέφερε θετικά αποτελέσματα, καθότι περισσότερες υποθέσεις επιλύθηκαν χωρίς την ανάγκη έκδοσης απόφασης.

Το ενδιαφέρον για διαμεσολαβήσεις το 2024 παρέμεινε ιδιαίτερα χαμηλό, σημειώνοντας τον μικρότερο αριθμό αιτήσεων σε σύγκριση με προηγούμενα έτη. Παράλληλα, το νέο νομοθετικό πλαίσιο παρείχε στους χρεώστες με τερματισμένες χορηγήσεις μια δεύτερη ευκαιρία να υποβάλουν αίτηση για διορισμό διαμεσολαβητή, για περίοδο έξι μηνών (19/12/2023 - 19/06/2024). Ωστόσο, η ανταπόκριση ήταν περιορισμένη, επιβεβαιώνοντας τη χαμηλή αξιοποίηση του θεσμού. Παρά τη φθίνουσα

τάση, η διαδικασία διαμεσολάβησης εξακολουθεί να αποτελεί έναν σημαντικό μηχανισμό διευθέτησης μη εξυπηρετούμενων δανείων, προσφέροντας στους δανειολήπτες την ευκαιρία να επιδιώξουν λύσεις προτού οδηγηθούν σε ακραία μέτρα, όπως οι εκποιήσεις.

Η παρούσα Έκθεση δεν αποτελεί απλώς μια καταγραφή δεδομένων, αλλά στοχεύει στην ανάδειξη των αιτιών που θα επιτρέψουν βελτιωτικές προτάσεις και στη χάραξη στρατηγικών για την ενίσχυση του ρόλου του Φορέα, ως εξώδικου μηχανισμού επίλυσης διαφορών μεταξύ καταναλωτών και χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων.

Όσον αφορά στη δραστηριότητα εξέτασης παραπόνων, σύμφωνα με τα αναλυτικά στοιχεία της παρούσας έκθεσης, ο αριθμός των διευθετηθέντων παραπόνων το 2024, συμπεριλαμβανομένων των αιτημάτων εκτός δικαιοδοσίας, παρέμεινε σε παρόμοια επίπεδα με το 2023. Αντίθετα, ο αριθμός των παραπόνων που μεταφέρθηκαν προς διευθέτηση το 2025, ήταν σημαντικά χαμηλότερος σε σύγκριση με το 2023. Ο χρόνος διεκπεραίωσης των παραπόνων παραμένει χαμηλός, γεγονός που αποδεικνύει την αποδοτικότητα των διαδικασιών επίλυσης διαφορών του Φορέα και επιβεβαιώνει τη σταθερότητα και την αποτελεσματικότητα του Γραφείου του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου στη διαχείριση των παραπόνων.

Μία από τις κύριες προκλήσεις του έτους ήταν η διαχείριση του αυξημένου αριθμού αιτημάτων από τους καταναλωτές για αναστολή ή ακύρωση εκποιήσεων, παρά την απουσία θεσμοθετημένης αρμοδιότητας του Επιτρόπου στον συγκεκριμένο τομέα. Η διαχείριση αυτών των αιτημάτων έγινε για ανθρωπιστικούς λόγους και βασίστηκε κυρίως στην καλή πίστη και στην ευελιξία που επέδειξαν τα Αδειοδοτημένα Πιστωτικά Ιδρύματα (ΑΠΙ) και οι Εταιρείες Εξαγοράς Πιστώσεων (ΕΕΠ). Από το 2024, ο τρόπος διαχείρισης των αιτημάτων εκτός δικαιοδοσίας έχει τροποποιηθεί και τα αιτήματα αυτά δεν συνυπολογίζονται πλέον στον συνολικό αριθμό των υποβληθέντων παραπόνων.

Το 2024 σηματοδότησε την έναρξη του ανασχεδιασμού της ιστοσελίδας του Φορέα, με στόχο τη βελτίωση της ψηφιακής εξυπηρέτησης και ενημέρωσης των καταναλωτών. Επιπλέον, πραγματοποιήθηκαν διαλέξεις και παρεμβάσεις στα ΜΜΕ για την ενημέρωση των καταναλωτών, σχετικά με τα δικαιώματα και τις διαθέσιμες διαδικασίες. Παράλληλα, συνεχίστηκε η προσπάθεια διασφάλισης της έγκαιρης εξόφλησης των οικονομικών υποχρεώσεων των χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων προς το Φορέα, μέσα από νομικές ενέργειες.

Ο Φορέας συνεχίζει να εργάζεται για τη βελτίωση της εξώδικης επίλυσης διαφορών, την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών και τη διασφάλιση δίκαιων και αποτελεσματικών λύσεων. Μέσα από τις δράσεις μας, συνεχίζουμε να επιδιώκουμε τη συναινετική επίλυση διαφορών προς όφελος των καταναλωτών, των χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων και της οικονομίας, γενικότερα.

Βαλεντίνα Γεωργιάδου
Χρηματοοικονομικός Επίτροπος
31 Μαρτίου, 2025

2. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο Ενιαίος Φορέας Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης είναι νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου και η λειτουργία του διέπεται από τον περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμο του 2010, ως εκάστοτε τροποποιείται ή/και αντικαθίσταται. Ο Φορέας αποτελείται από το Διοικητικό Συμβούλιο του Φορέα, τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, τον Βοηθό Χρηματοοικονομικό Επίτροπο και το προσωπικό που εργοδοτείται από τον Φορέα.

Σκοπός του Φορέα

Ο Φορέας επιλαμβάνεται παραπόνων από καταναλωτές εναντίον χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων, με σκοπό το διακανονισμό των διαφορών που ενδέχεται να έχουν καταναλωτές εναντίον χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων. Κατά την άσκηση των καθηκόντων του, ακολουθεί διαφανείς, γρήγορες και αποτελεσματικές διαδικασίες, με γνώμονα τη διασφάλιση των συμφερόντων των καταναλωτών.

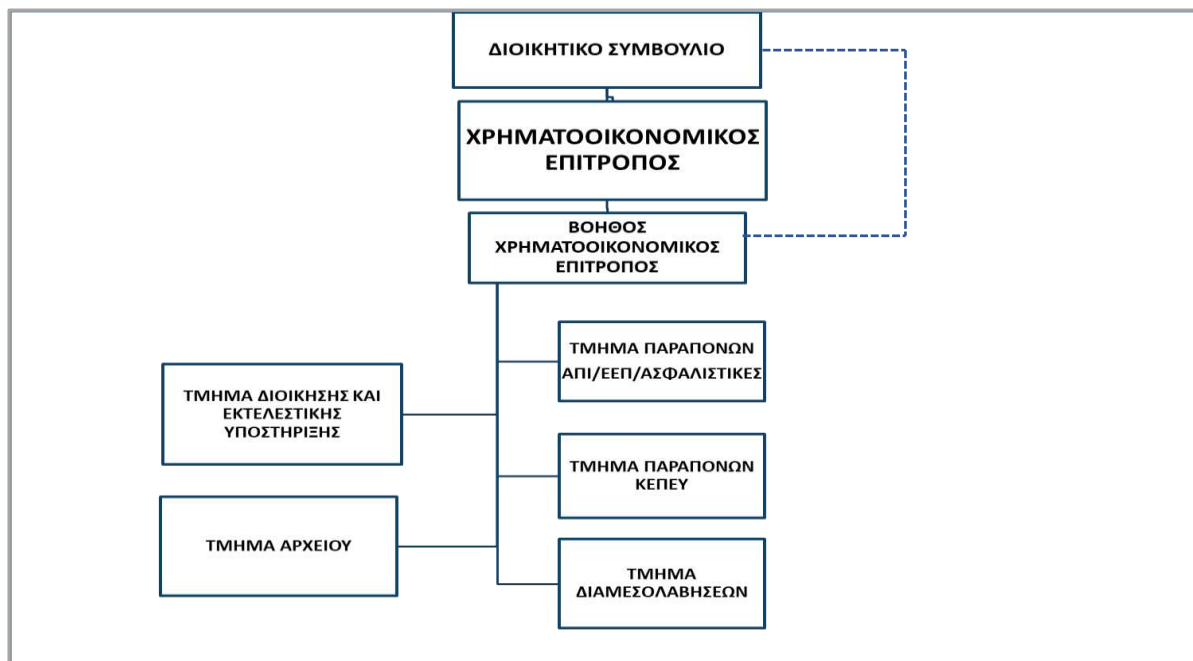
Επιπροσθέτως, ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος δύναται, κατόπιν αίτησης χρεώστη, να διορίσει διαμεσολαβητή μεταξύ του αδειοδοτημένου ιδρύματος και του χρεώστη, για σκοπούς αναδιάρθρωσης πιστωτικής διευκόλυνσης.

Αρμοδιότητες Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου

- Αναλαμβάνει την καθημερινή διαχείριση του Φορέα και την εσωτερική οργάνωση του προσωπικού του Φορέα· σε συνεργασία με τον Βοηθό Επίτροπο·
- Δέχεται και επιλαμβάνεται παραπόνων κατά χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων·
- Διορίζει διαμεσολαβητή με σκοπό την αναδιάρθρωση πιστωτικών διευκολύνσεων, μετά από αίτηση του χρεώστη·
- Ασκεί όλες τις εξουσίες και αρμοδιότητες που του ανατίθενται κατά τα οριζόμενα στον Νόμο και σε Οδηγίες που εκδίδονται δυνάμει αυτού·
- Προτείνει στο Συμβούλιο την πρόσληψη προσωπικού ή/και τη σύναψη συμβάσεων με φυσικά ή νομικά πρόσωπα για την παροχή υπηρεσιών·
- Εφαρμόζει τις αποφάσεις του 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 ή δημοσιεύει ενημερωτικά δελτία·
- Τηρεί Ειδικό Μητρώο Διαμεσολαβητών και
- Διορίζει εμπειρογνώμονα·

Οργανόγραμμα

Ο Φορέας διοικείται από εννεαμελές Διοικητικό Συμβούλιο. Στις 03/04/2024, η κα Βαλεντίνα Γεωργιάδου διορίστηκε στη θέση του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, ενώ η θέση του Βοηθού Επιτρόπου παραμένει κενή. Σήμερα, ο Φορέας απασχολεί 18 άτομα (εξαιρουμένης της Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου).



Ετήσια Έκθεση 2024

Η παρούσα έκθεση ετοιμάστηκε από τη 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 Φύσεως 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.»

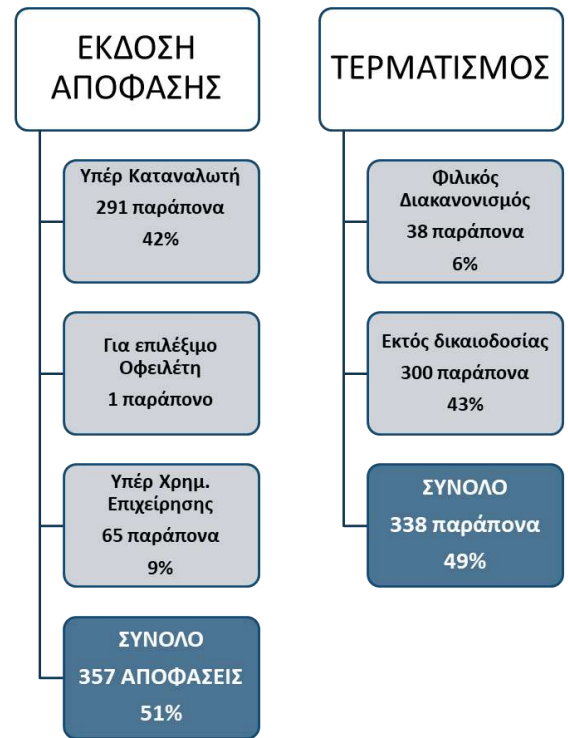
Η έκθεση αφορά στον απολογισμό των δραστηριοτήτων του Γραφείου του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου για το έτος 2024 και επικεντρώνεται στα πιο κάτω:

- (1) Παράπονα
- (2) Διαμεσολαβήσεις
- (3) Άλλες Δραστηριότητες
- (4) Οικονομικά Αποτελέσματα

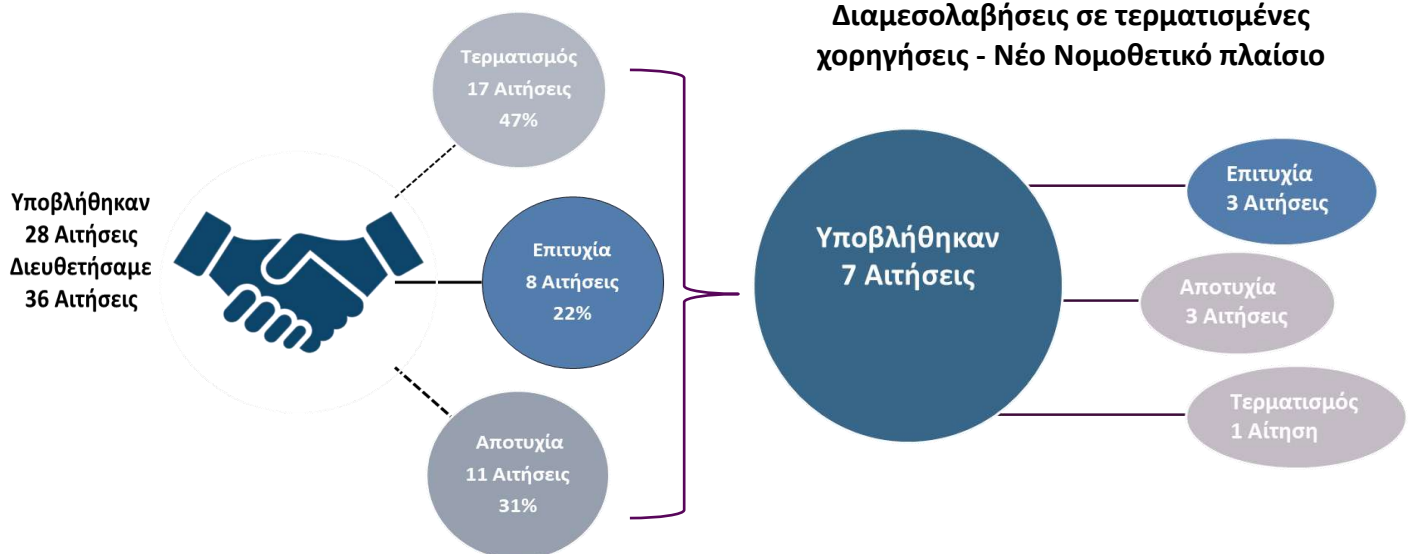


3. ΣΚΙΑΓΡΑΦΗΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΦΟΡΕΑ 2024

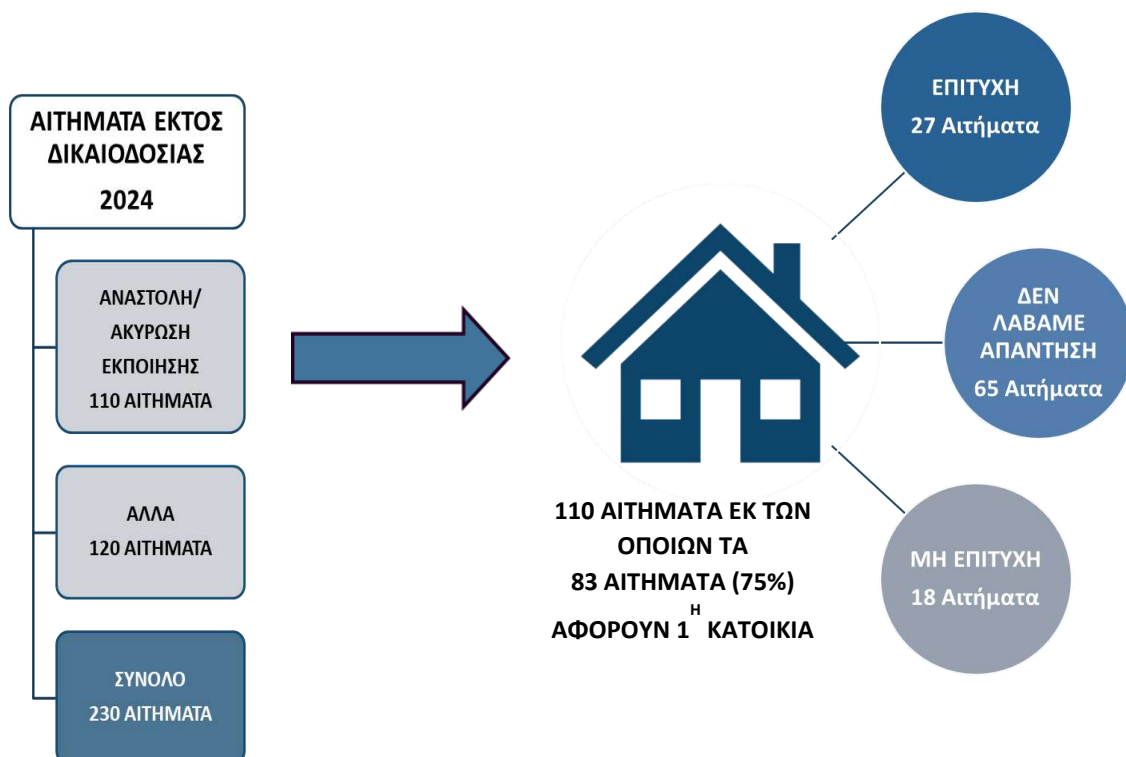
ΠΑΡΑΠΟΝΑ



ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΕΙΣ



ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΕΚΤΟΣ ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΑΣ



ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ



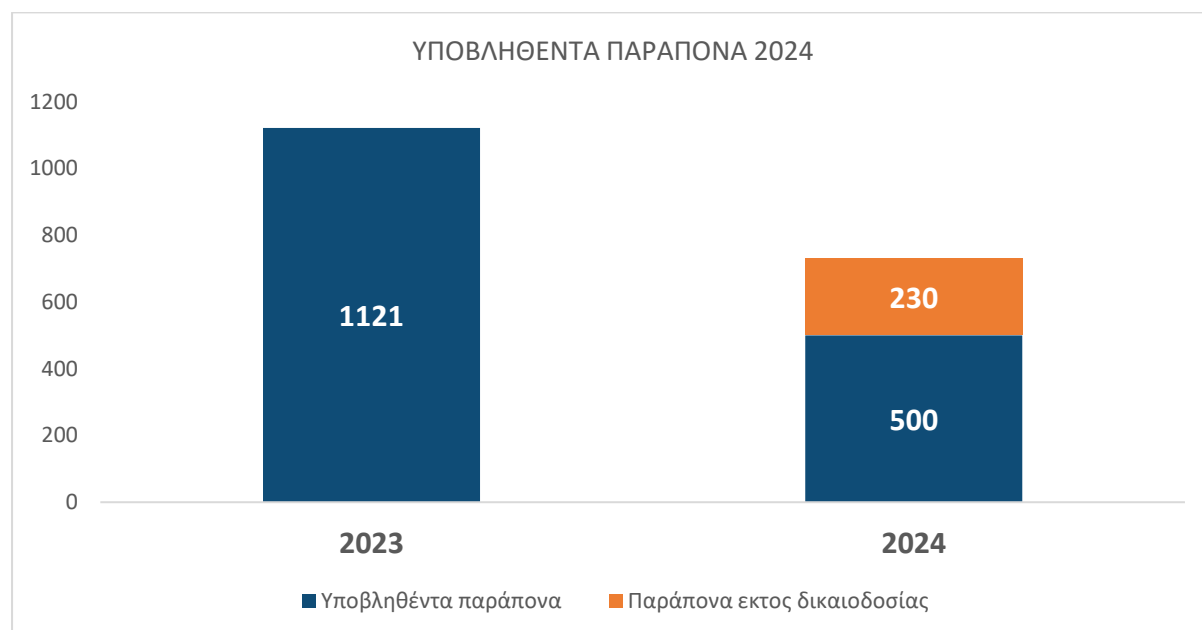
4. ΠΑΡΑΠΟΝΑ

4.1 ΥΠΟΒΛΗΘΕΝΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

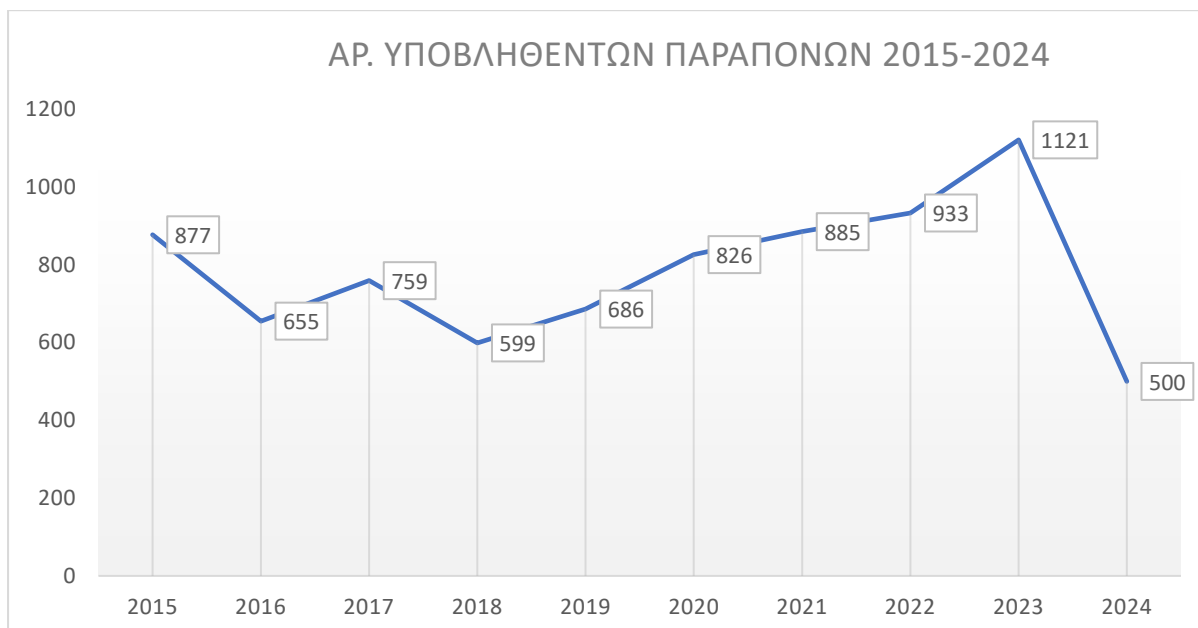
Κατά το 2024, υποβλήθηκαν συνολικά 500 παράπονα, σημειώνοντας μείωση περίπου 55,42%, σε σύγκριση με τα παράπονα που υποβλήθηκαν το 2023. Η μείωση αυτή οφείλεται κυρίως στο γεγονός ότι αιτήματα/παράπονα καταναλωτών που ζητούν την παρέμβαση του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου σε ποικίλα χρηματοοικονομικά ζητήματα εκτός της δικαιοδοσίας του – όπως αιτήματα για αναστολή ή/και ακύρωση εκποίησης – δεν περιλαμβάνονται πλέον στα υποβληθέντα παράπονα. Τα εν λόγω αιτήματα, στα οποία θα αναφερθούμε εκτενώς στη συνέχεια, επειδή δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητες του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, δεν είναι εφικτό να καταλήξουν σε νομότυπα υποβληθέντα παράπονα. Ωστόσο, η παρέμβασή του για την εξέταση τέτοιων αιτημάτων γίνεται για καθαρά ανθρωπιστικούς λόγους και συνιστά κυρίως ένδειξη καλής πίστης από τα ΑΠΙ και τις ΕΕΠ. Κατά το 2024, τα αιτήματα αυτά ανήλθαν σε 230. Αν προστεθούν στον αριθμό των υποβληθέντων παραπόνων, η συνολική μείωση σε σχέση με το 2023 περιορίζεται περίπου στο 35%. Επιπλέον, ο συνολικός αριθμός παραπόνων για το 2024, εάν συμπεριληφθούν και τα αιτήματα εκτός δικαιοδοσίας, δεν αποκλίνει σημαντικά από τον μέσο όρο των 784 παραπόνων ανά έτος.

Στο Διάγραμμα 1, αποτυπώνεται ο αριθμός των παραπόνων κατά το 2024 σε σύγκριση με το 2023 ενώ στο Διάγραμμα 2, αποτυπώνεται η εξέλιξη των υποβληθέντων παραπόνων, ανά έτος για την περίοδο 31.12.2015 - 31.12.2024.

Διάγραμμα 1



Διάγραμμα 2

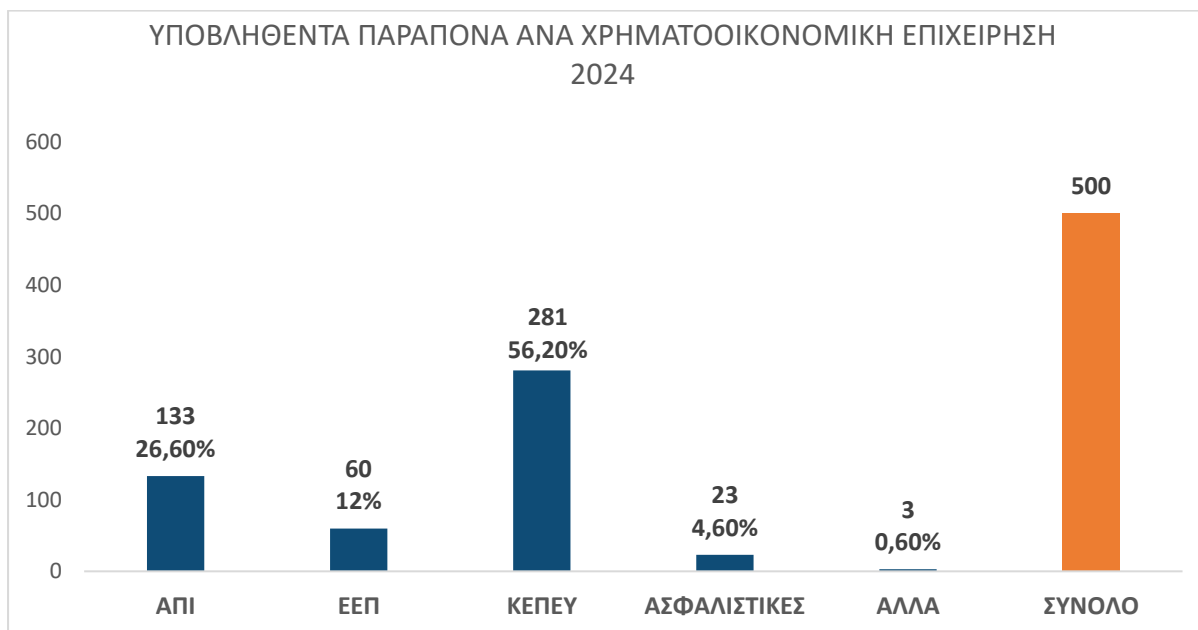


4.2 ΥΠΟΒΛΗΘΕΝΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΑΝΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

Τα περισσότερα παράπονα, αφορούν σε Κυπριακές Επιχειρήσεις Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών (ΚΕΠΕΥ) και αποτελούν το 56,20% (281 παράπονα) του συνόλου των παραπόνων για το 2024. Σε ποσοστό 26,60% (133 παράπονα) ανέρχονται τα παράπονα που στρέφονται εναντίον των Αδειοδοτημένων Πιστωτικών Ιδρυμάτων (ΑΠΙ), ενώ για τις Εταιρείες Εξαγοράς Πιστώσεων (ΕΕΠ) το ποσοστό ανέρχεται στο 12% (60 παράπονα). Αισθητά μικρότερος αριθμός παραπόνων, έχει υποβληθεί εναντίον ασφαλιστικών εταιρειών, με ποσοστό 4,60% (23 παράπονα) και εναντίον Ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος/Ιδρυμάτων πληρωμών («Άλλα»), με ποσοστό 0,60% (3 παράπονα), ως προς το σύνολο υποβληθέντων παραπόνων.

Στο Διάγραμμα 3, αποτυπώνεται ο αριθμός των παραπόνων κατά το 2024 ανά χρηματοοικονομική επιχείρηση.

Διάγραμμα 3

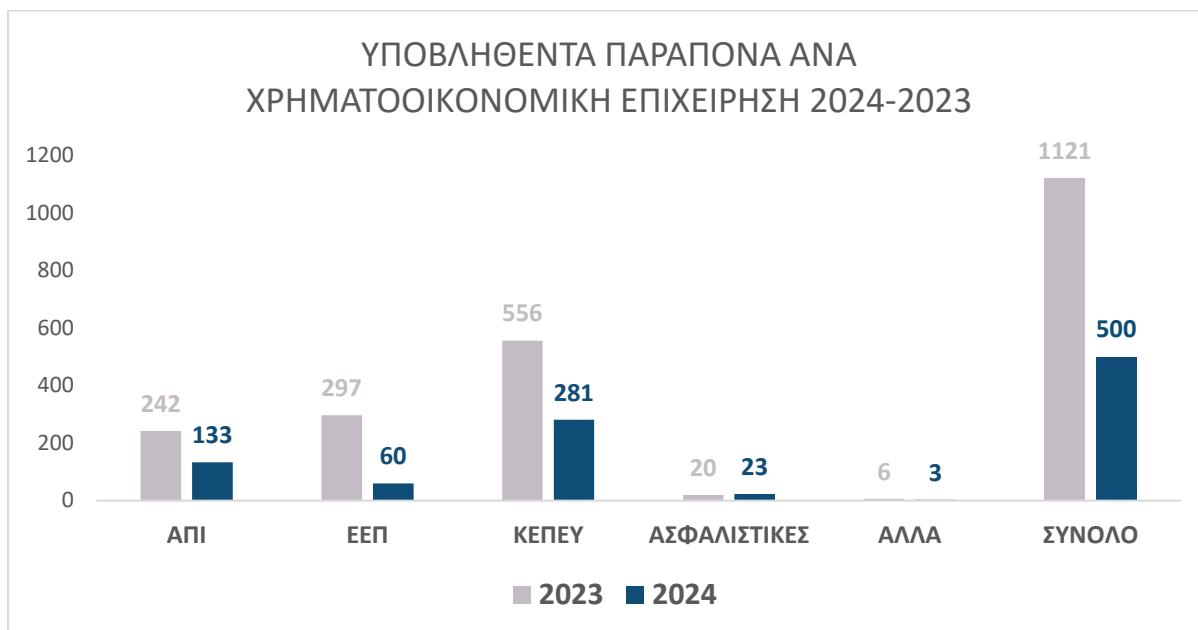


Αξίζει να σημειωθεί ότι η μείωση στον αριθμό των παραπόνων συγκριτικά με το 2023 αποτυπώνεται σε όλους τους τομείς χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων πλην του τομέα των Ασφαλειών. Συγκεκριμένα σε ό,τι αφορά σε:

- ΑΠΙ: Από 242 το 2023 σε 133 το 2024, δηλαδή μείωση 109 παραπόνων (45,04%).
- ΕΕΠ: Από 297 το 2023 σε 60 το 2024, δηλαδή μείωση 237 παραπόνων (79,80%).
- ΚΕΠΕΥ: Από 556 το 2023 σε 281 το 2024, δηλαδή μείωση 275 παραπόνων (49,46%).
- ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ: Από 20 το 2023 σε 23 το 2024, δηλαδή αύξηση 3 παραπόνων (15%).
- ΑΛΛΑ: Από 6 το 2023 σε 3 το 2024, δηλαδή μείωση 3 παραπόνων (50%).

Στο Διάγραμμα 4, αποτυπώνεται ο αριθμός των παραπόνων ανά χρηματοοικονομική επιχείρηση κατά το 2024, σε σύγκριση με το 2023.

Διάγραμμα 4



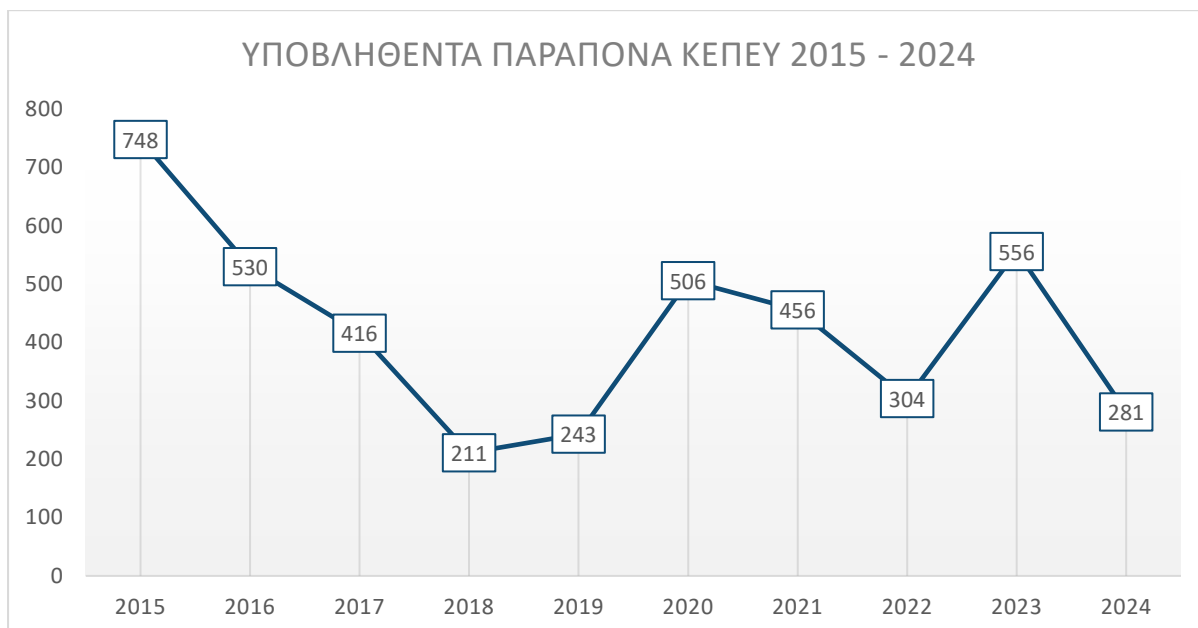
4.2.1 Κυπριακές Επιχειρήσεις Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών (ΚΕΠΕΥ)

Ο μεγαλύτερος αριθμός παραπόνων καταγράφηκε στον τομέα των Επενδυτικών Επιχειρήσεων (ΚΕΠΕΥ), παρουσιάζοντας μείωση 49,46%, σε σχέση με την περσινή χρονιά. Το 2024 υποβλήθηκαν 281 παράπονα εναντίον των ΚΕΠΕΥ ή ποσοστό 56,20%, επί του συνόλου των παραπόνων του έτους, σε σχέση με 556 παράπονα ή ποσοστό 49,60%, κατά το 2023.

Ο τομέας των Επενδυτικών Επιχειρήσεων καταγράφει διαχρονικά αυξημένο αριθμό παραπόνων σε σύγκριση με τους υπόλοιπους τομείς χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων. Αυτό οφείλεται, κυρίως, στο γεγονός ότι αφορά σε επενδύσεις υψηλού ρίσκου, οι οποίες ενδέχεται να μην είναι κατάλληλες για όλους τους καταναλωτές. Ως αποτέλεσμα, ένας σημαντικός αριθμός επενδυτών βρίσκεται σε δυσχερή οικονομική θέση, έχοντας υποστεί απώλειες κεφαλαίων.

Στο Διάγραμμα 5, αποτυπώνεται η εξέλιξη των υποβληθέντων παραπόνων για τις ΚΕΠΕΥ, ανά έτος, για την περίοδο 31.12.2015 - 31.12.2024.

Διάγραμμα 5



Τα παράπονα των καταναλωτών που στρέφονται εναντίον ΚΕΠΕΥ, αφορούν σε ένα ή και σε περισσότερα από τα πιο κάτω :

- 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 - Οι καταναλωτές δεν έχουν πρόσβαση στον λογαριασμό τους.
- Χρεώσεις εξόδων / επιβαρύνσεων.

Αξίζει να σημειωθεί ότι διαχρονικά, η πλειονότητα των καταναλωτών που προσφεύγουν στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο με παράπονα κατά ΚΕΠΕΥ, είναι κάτοικοι άλλων χωρών, κυρίως της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το 2024, μόνο τρεις Κύπριοι πολίτες υπέβαλαν παράπονο εναντίον ΚΕΠΕΥ.

Η μείωση που παρατηρείται στον αριθμό των παραπόνων το 2024, οφείλεται, κατά την άποψή μας, σε διάφορους παράγοντες, μεταξύ των οποίων:

Αυστηρότερο εποπτικό πλαίσιο και ενίσχυση της προστασίας των επενδυτών

Η εφαρμογή της Ευρωπαϊκής Οδηγίας για τις Χρηματοπιστωτικές Αγορές (MiFID II) ενίσχυσε σημαντικά την προστασία των επενδυτών και βελτίωσε τη λειτουργία των αγορών, καθιστώντας τις εταιρείες παροχής επενδυτικών υπηρεσιών πιο διαφανείς. Παράλληλα, υποχρέωσε τις εταιρείες να επανεξετάσουν τις πολιτικές και διαδικασίες

τους, ώστε να διασφαλίσουν ότι οι εσωτερικοί τους κανονισμοί ευθυγραμμίζονται πλήρως με το κανονιστικό πλαίσιο. Στο πλαίσιο αυτό, το εποπτικό περιβάλλον αυστηροποιήθηκε, με εντατικούς ελέγχους στις ΚΕΠΕΥ από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου (ΕΚΚ), καθώς και με την επιβολή κυρώσεων και τη λήψη διορθωτικών μέτρων. Ενδεικτικά, κατά το 2023, η ΕΚΚ διενήργησε περισσότερους από 700 επιτόπιους και εξ αποστάσεως θεματικούς ελέγχους σε εποπτευόμενες οντότητες, επιβάλλοντας διοικητικές κυρώσεις, ύψους 2,2 εκατ. ευρώ.

Τα αποτελέσματα αυτής της αυστηροποίησης είναι πλέον εμφανή. Επιπλέον, για σημαντικό αριθμό ΚΕΠΕΥ, οι οποίες στο παρελθόν συγκέντρωναν μεγάλο όγκο παραπόνων από καταναλωτές, είτε ανακλήθηκε είτε ανεστάλη η άδεια λειτουργίας τους από την ΕΚΚ. Αυτή η εξέλιξη είχε ως άμεσο αποτέλεσμα τη μείωση των καταγγελιών που υποβάλλονται στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο

Επενδύσεις σε κρυπτο-περιουσιακά στοιχεία και δικαιοδοσία του Φορέα

Οι επενδύσεις σε κρυπτο-περιουσιακά στοιχεία, που συνεπάγονται αυξημένους κινδύνους λόγω της υψηλής αστάθειας που τα χαρακτηρίζει, δεν εποπτεύονται, στο παρόν στάδιο, από την ΕΚΚ. Συνεπώς, τα παράπονα που σχετίζονται με αυτού του είδους τις επενδύσεις, βρίσκονται εκτός της δικαιοδοσίας του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου. Το γεγονός αυτό αποθάρρυνε επενδυτές, οι οποίοι υπέστησαν χρηματικές απώλειες από τέτοιες επενδύσεις, να προσφύγουν στον Φορέα, συμβάλλοντας έτσι στη συνολική μείωση του αριθμού των παραπόνων.

Άνοδος της αγοράς κρυπτονομισμάτων και ενίσχυση της εμπιστοσύνης των επενδυτών

Αναμφισβήτητα, η αγορά των κρυπτονομισμάτων σημείωσε έντονη ανοδική πορεία το 2024, καταγράφοντας ιστορικά υψηλά. Παρά τις διακυμάνσεις, το 2024 αποτέλεσε χρονιά-σταθμό, σηματοδοτώντας τη διεύρυνση της απήχησης των κρυπτονομισμάτων και ενισχύοντας την εμπιστοσύνη των επενδυτών προς αυτά. Η αύξηση αυτή τροφοδοτήθηκε, μεταξύ άλλων, από την έγκριση των Spot Bitcoin ETFs από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς των ΗΠΑ (SEC) στις αρχές του 2024, αναγνωρίζοντάς τα ως σημαντικά επενδυτικά περιουσιακά στοιχεία. Η εξέλιξη αυτή άνοιξε την πόρτα σε μια ευρύτερη βάση επενδυτών, από ιδιώτες λιανικούς επενδυτές έως μεγάλα θεσμικά ταμεία, ενισχύοντας τη συνολική ζήτηση και οδηγώντας περισσότερους επενδυτές προς αυτή τη μορφή επένδυσης αντί για πιο παραδοσιακές επιλογές. Παράλληλα, η γενικότερη αύξηση του επενδυτικού ενδιαφέροντος για αποκεντρωμένες τεχνολογίες και blockchain εφαρμογές, καθώς και οι εξελίξεις σε ό,τι αφορά στα επιτόκια, φαίνεται πως διαδραμάτισαν ρόλο στη στροφή προς εναλλακτικές επενδύσεις, όπως τα κρυπτονομίσματα.

Νέο ευρωπαϊκό ρυθμιστικό πλαίσιο για τα κρυπτονομίσματα

Η Ευρωπαϊκή Ένωση υιοθέτησε ένα νέο εποπτικό πλαίσιο για τα κρυπτονομίσματα, τον Κανονισμό 2024/1114 για τις αγορές κρυπτοστοιχείων (Markets in Crypto-Assets – «MiCA»), ο οποίος τέθηκε σε ισχύ στις 30 Δεκεμβρίου 2024, με μεταβατική περίοδο έως την 1η Ιουλίου 2026.

Ο Κανονισμός αποσκοπεί στην ενίσχυση της διαφάνειας, στην προστασία των κατόχων κρυπτο-περιουσιακών στοιχείων, καθώς και στη διασφάλιση της ακεραιότητας αυτών των αγορών. Η εφαρμογή του αναμένεται να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στη μελλοντική εποπτεία του τομέα και, ενδεχομένως, στη δικαιοδοσία επίλυσης σχετικών διαφορών.

Εξελίξεις στην τεχνολογία και Τεχνητή Νοημοσύνη (AI)

Η πρόοδος της τεχνολογίας και η άνοδος της Τεχνητής Νοημοσύνης (AI) ενδέχεται να δώσουν νέα ώθηση στη συγκεκριμένη μορφή επένδυσης, επηρεάζοντας τη δυναμική της αγοράς και διευρύνοντας τις επιλογές που έχουν στη διάθεσή τους οι επενδυτές.

Μελλοντικές προκλήσεις για τις εργασίες του Φορέα

Πέρα από τις προβλέψεις του Κανονισμού MiCA που έχουν ήδη τεθεί σε ισχύ, παραμένει ανοιχτό το ερώτημα, σχετικά με το ποιος θα είναι ο αρμόδιος φορέας για την επίλυση διαφορών που αφορούν επενδύσεις σε κρυπτο-περιουσιακά στοιχεία.

Αναμένεται να διαφανεί κατά πόσον ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος θα έχει δικαιοδοσία σε αυτό το πεδίο ή αν θα δημιουργηθεί ένα εξειδικευμένο ρυθμιστικό πλαίσιο με αρμόδιους εποπτικούς φορείς, για τέτοιου είδους διαφορές.

Παράπονα εναντίον συγκεκριμένης ΚΕΠΕΥ

Πέραν των προαναφερθέντων, σημαντικό ρόλο στη μείωση των παραπόνων το 2024 διαδραμάτισε η περίπτωση συγκεκριμένης ΚΕΠΕΥ, η οποία το 2023 συγκέντρωσε το 61% (340 παράπονα) του συνόλου των παραπόνων εναντίον ΚΕΠΕΥ. Τα παράπονα αφορούσαν στην αδυναμία της να ανταποκριθεί στα αιτήματα των πελατών της για την εκταμίευση των επενδυτικών προϊόντων τους ή/και των μετρητών που διατηρούσαν στους λογαριασμούς τους. Σύμφωνα με τις διαθέσιμες πληροφορίες, επενδύθηκαν μεγάλα χρηματικά ποσά, επηρεάζοντας σημαντικό αριθμό επενδυτών. Ωστόσο, κατά το 2024, ο αριθμός των παραπόνων που σχετίζονται με τη συγκεκριμένη ΚΕΠΕΥ μειώθηκε κατά περίπου 52%, φθάνοντας τα 163 παράπονα, τα οποία αντιπροσωπεύουν το 58% του συνόλου των παραπόνων εναντίον ΚΕΠΕΥ για το έτος.

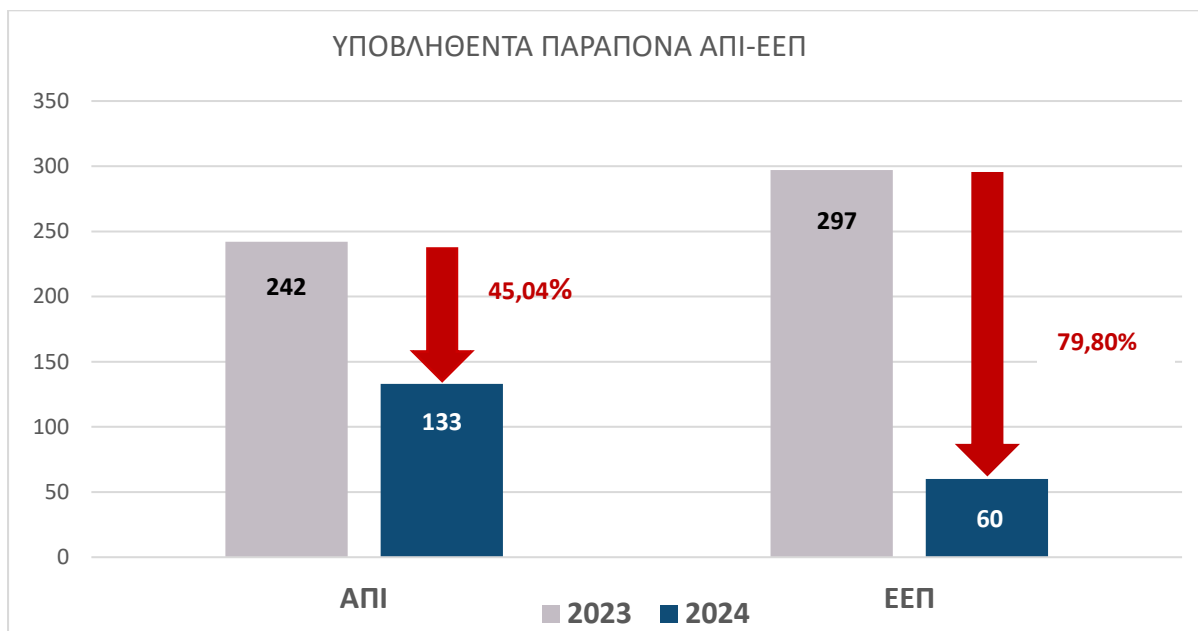
4.2.2 Αδειοδοτημένα Πιστωτικά Ιδρύματα (ΑΠΙ) και Εταιρείες Εξαγοράς Πιστώσεων (ΕΕΠ)

Ο αριθμός των παραπόνων εναντίον των ΑΠΙ και των ΕΕΠ παρουσίασε επίσης μείωση, της τάξεως του 45,04% και 79,80%, αντίστοιχα, σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

Ειδικότερα, το 2024 υποβλήθηκαν 133 παράπονα ή ποσοστό 26,60% εναντίον των ΑΠΙ και 60 παράπονα ή ποσοστό 12% εναντίον των ΕΕΠ, σε σύγκριση με 242 (21,59%) και 297 (26,49%) παράπονα, αντίστοιχα, κατά το 2023.

Το Διάγραμμα 6, παρουσιάζει τη σύγκριση του αριθμού των παραπόνων εναντίον ΑΠΙ και ΕΕΠ, μεταξύ των ετών 2023 και 2024, αναδεικνύοντας τη μεταβολή τους.

Διάγραμμα 6



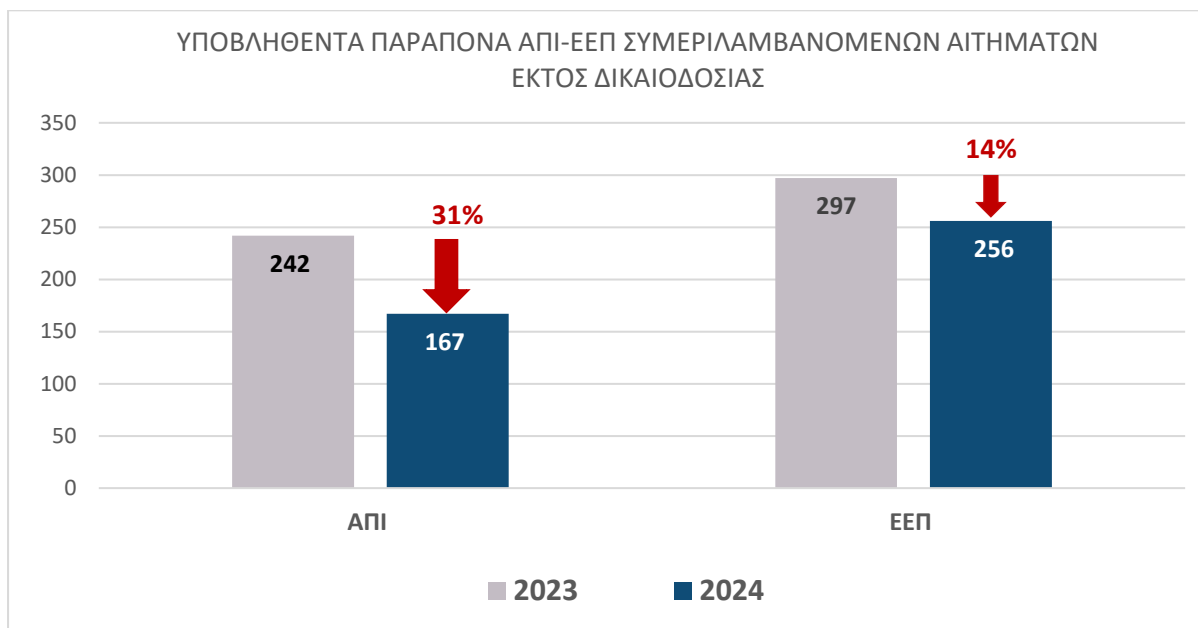
Υποβληθέντα παράπονα ΑΠΙ και ΕΕΠ συμπεριλαμβανομένου και των αιτημάτων εκτός δικαιοδοσίας

Αναφερθήκαμε προηγουμένως στα παράπονα που δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητες του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου και τα οποία από το 2024 δεν περιλαμβάνονται στα υποβληθέντα παράπονα. Το σύνολο αυτών των αιτημάτων, που το 2024 ανήλθε σε 230, αφορά αποκλειστικά σε ΑΠΙ (34 αιτήματα) και σε ΕΕΠ (196 αιτήματα). Εάν συνυπολογιστούν στον συνολικό αριθμό των υποβληθέντων παραπόνων, η μείωση σε σχέση με το 2023 περιορίζεται στο 31% για τα ΑΠΙ και 14% για τις ΕΕΠ.

Αυτό καταδεικνύει ότι ένα σημαντικό μέρος της μείωσης των παραπόνων δεν οφείλεται αποκλειστικά σε λιγότερα παράπονα στον ευρύτερο τραπεζικό τομέα, αλλά και σε αλλαγές στον τρόπο διαχείρισης των αιτημάτων, σε ό,τι αφορά στα αιτήματα εκτός δικαιοδοσίας του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου.

Το Διάγραμμα 7, παρουσιάζει τη σύγκριση του αριθμού των παραπόνων εναντίον ΑΠΙ και ΕΕΠ μεταξύ των ετών 2023 και 2024, συνυπολογίζοντας και τα αιτήματα εκτός δικαιοδοσίας.

Διάγραμμα 7



Ευρύτερος Τραπεζικός Τομέας

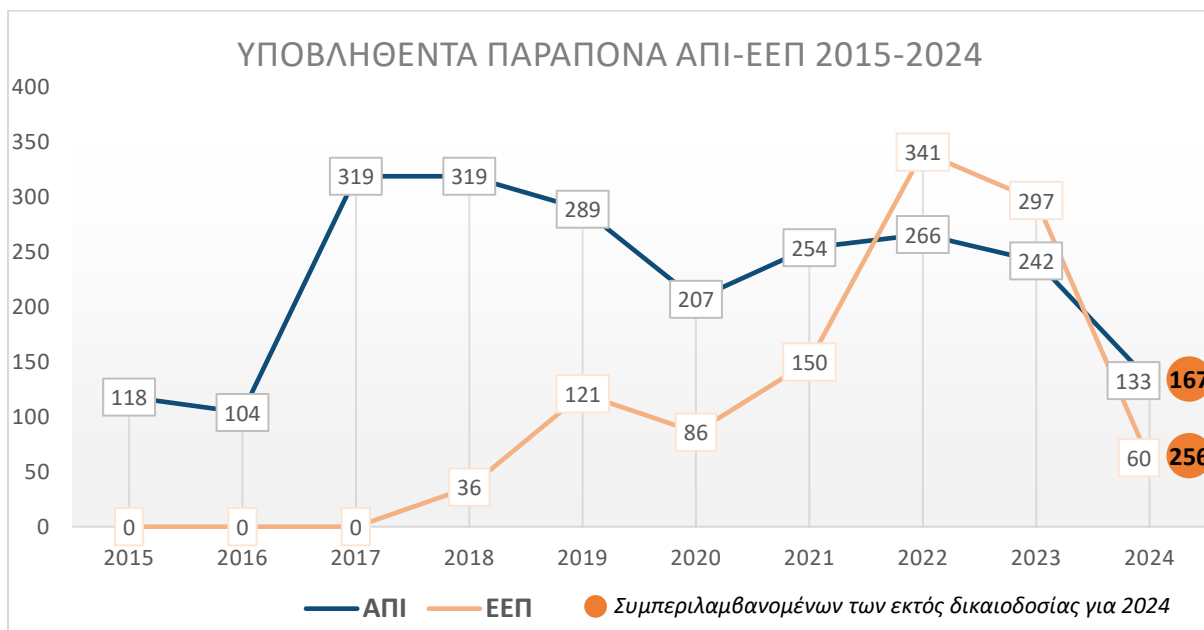
Ο ευρύτερος τραπεζικός τομέας, που περιλαμβάνει τα ΑΠΙ και τις ΕΕΠ, καταγράφει διαχρονικά σημαντικό αριθμό παραπόνων, προερχόμενα κυρίως από Κύπριους καταναλωτές και σχετίζονται με διαφορές στους τραπεζικούς τους λογαριασμούς. Τα παράπονα αφορούν, κυρίως, σε υπερχρεώσεις σε πιστωτικές διευκολύνσεις, είτε αυτές είναι εξυπηρετούμενες είτε μη εξυπηρετούμενες.

Κατά το 2024, τα βασικά θέματα που ανέδειξαν οι καταναλωτές μέσω των παραπόνων τους ήταν τα εξής:

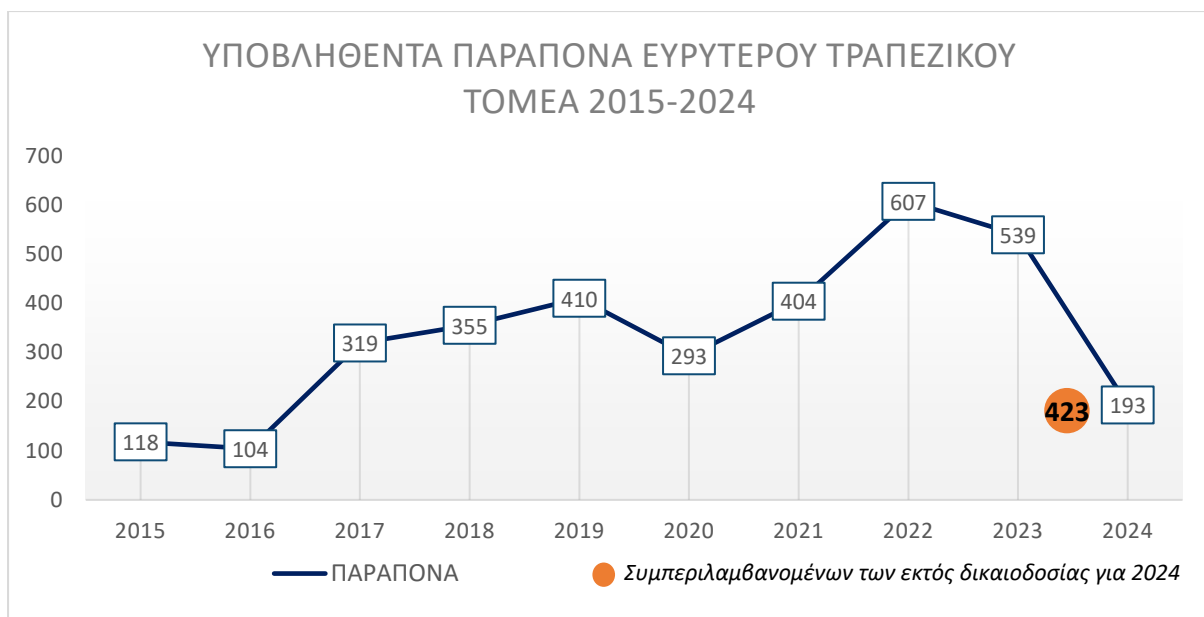
- Υπερχρεώσεις που προέκυψαν από παράνομες μεταβολές επιτοκίου (βασικό επιτόκιο και περιθώριο), καταχρηστικές ρήτρες ή παράνομες χρεώσεις εξόδων και προμηθειών.
- Αμφισβητήσεις συναλλαγών.
- Πρόωρη αποπληρωμή δανείου.
- Αιτήματα εγγυητών για απαλλαγή από την ευθύνη του χρέους.

Στο Διάγραμμα 8, αποτυπώνεται η εξέλιξη των υποβληθέντων παραπόνων για τα ΑΠΙ και τις ΕΕΠ, ενώ στο Διάγραμμα 9 παρουσιάζεται η συνολική πορεία των παραπόνων που υποβλήθηκαν στον ευρύτερο τραπεζικό τομέα, κατά την περίοδο 31.12.2015 - 31.12.2024.

Διάγραμμα 8



Διάγραμμα 9

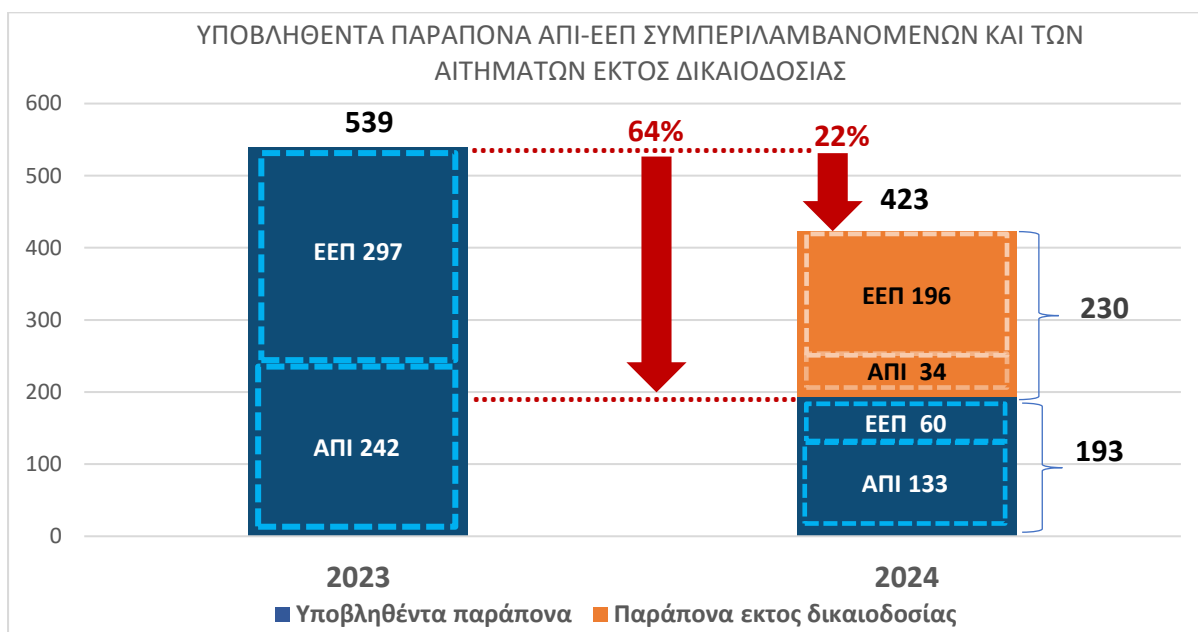


Παρά τις αρχικές μας εκτιμήσεις ότι ο ρυθμός υποβολής παραπόνων εναντίον ΑΠΙ και ΕΕΠ κατά το 2024 θα είχε αυξητική τάση, εντούτοις ο συνολικός αριθμός των παραπόνων των καταναλωτών που στρέφονται εναντίον του ευρύτερου τραπεζικού τομέα (ΑΠΙ και ΕΕΠ) παρουσιάζει συνολική μείωση, ύψους 64%, σε σχέση με το 2023. Ωστόσο, εάν συνυπολογίσουμε και τα αιτήματα εκτός δικαιοδοσίας, τότε η μείωση αυτή περιορίζεται αισθητά στο 22%. Ειδικότερα:

- Χωρίς τα αιτήματα εκτός δικαιοδοσίας, η μείωση ανέρχεται σε 45,04% για τα ΑΠΙ και 79,80% για τις ΕΕΠ.
- Εάν συνυπολογίσουμε και τα αιτήματα που το 2024 κρίθηκαν εκτός δικαιοδοσίας, η μείωση περιορίζεται σε 31% για τα ΑΠΙ και 14% για τις ΕΕΠ.

Το Διάγραμμα 10, παρουσιάζει τη σύγκριση του συνολικού αριθμού των παραπόνων στον ευρύτερο τραπεζικό τομέα, δηλαδή ΑΠΙ και ΕΕΠ, μεταξύ των ετών 2023 και 2024 και αποτυπώνεται συνολική μείωση με ή χωρίς τα αιτήματα εκτός δικαιοδοσίας.

Διάγραμμα 10



Η μείωση των υποβληθέντων παραπόνων το 2024 μπορεί να αποδοθεί σε διάφορους παράγοντες, μεταξύ των οποίων ξεχωρίζουν οι εξής:

Εφαρμογή του Σχεδίου "Ενοίκιο Έναντι Δόσης"

Το σχέδιο τέθηκε σε εφαρμογή στις 4 Δεκεμβρίου 2023, δίνοντας τη δυνατότητα στους επιλέξιμους δανειολήπτες να υποβάλουν αιτήσεις μέχρι το τέλος Οκτωβρίου 2024. Η διαδικασία εξέτασης των αιτήσεων (περίπου 2.500 αιτήσεις) βρίσκεται ακόμη σε εξέλιξη. Η εισαγωγή του συγκεκριμένου μέτρου πιθανώς συνέβαλε στη μείωση των παραπόνων, καθώς παρέχει μια εναλλακτική λύση για δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν δυσκολίες αποπληρωμής, μειώνοντας έτσι την ανάγκη προσφυγής στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο.

Περιορισμένο ενδιαφέρον για επιβεβαίωση ενυπόθηκου χρέους πριν από εκποίηση – Παράπονα από Επιλέξιμους Οφειλέτες

Παρά τη διεύρυνση των αρμοδιοτήτων του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, που δίνει τη δυνατότητα σε επιλέξιμους οφειλέτες να υποβάλουν παράπονα για την επιβεβαίωση

του απαιτούμενου ενυπόθηκου χρέους πριν από την εκποίηση, η ανταπόκριση το 2024 ήταν περιορισμένη, καθώς καταγράφηκαν μόλις 14 αιτήματα.

Περιορισμένες εκποιήσεις λόγω αναστολών της νομοθεσίας

Οι διαδικασίες εκποίησης για πιστωτικές διευκολύνσεις με ενυπόθηκη εξασφάλιση κύριας κατοικίας από τις ΕΕΠ, καθυστέρησαν σημαντικά λόγω των επανειλημμένων αναστολών της σχετικής νομοθεσίας κατά το 2023. Ως εκ τούτου, το 2024 δεν υπήρξε μαζική εκκίνηση εκποιήσεων κύριας κατοικίας, που θα μπορούσε να επιφέρει την αύξηση παραπόνων.

Αναμενόμενη αύξηση παραπόνων στο μέλλον

Παρόλο που η ροή παραπόνων ήταν μειωμένη το 2024, εκτιμάται ότι θα υπάρξει αύξηση στο μέλλον, καθώς οι ΕΕΠ αναμένεται να ξεκινήσουν διαδικασίες εκποίησης εντός του 2025 για κύριες κατοικίας που εμπίπτουν στον ορισμό του επιλέξιμου οφειλέτη και για τις οποίες δεν έχει εκδοθεί δικαστική απόφαση ή και δεν υπάρχει σε εξέλιξη δικαστική διαδικασία. Επιπλέον, ελλείψει νέων κυβερνητικών προγραμμάτων στήριξης, όπως το Σχέδιο ΕΣΤΙΑ και το Ενοίκιο Έναντι Δόσης, η πίεση προς τους δανειολήπτες ενδέχεται να ενταθεί.

Ο στόχος μας δεν είναι η αύξηση των παραπόνων, αλλά η διασφάλιση δίκαιων και αποτελεσματικών λύσεων για δανειολήπτες και καταναλωτές. Θα μπορούσε η μείωση των παραπόνων να αντανάκλα την ενισχυμένη αποτελεσματικότητα στη διευθέτηση διαφορών μέσω φιλικών διακανονισμών μεταξύ πολιτών και χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων; Παρόλα αυτά, τα διαθέσιμα στοιχεία και οι εξελίξεις στον χρηματοπιστωτικό τομέα επιβεβαιώνουν ότι εξακολουθούν να υπάρχουν προκλήσεις που δεν μπορούν να αγνοηθούν.

4.2.3 Ασφαλιστικές Εταιρείες

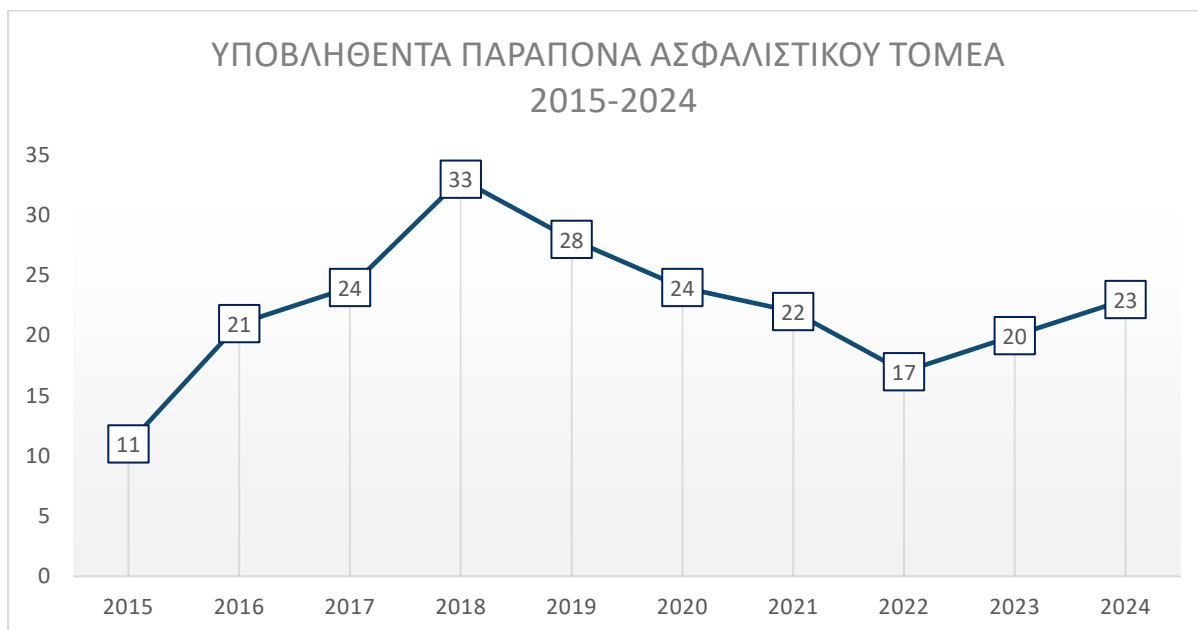
Τα παράπονα που υποβάλλονται κατά των ασφαλιστικών εταιρειών παραμένουν διαχρονικά σε χαμηλά επίπεδα. Το 2024 ανήλθαν σε 23, αντιπροσωπεύοντας ποσοστό 4,60%, ενώ το 2023 ο αριθμός των παραπόνων ήταν περίπου στα ίδια επίπεδα, με 20 υποβληθέντα παράπονα και ποσοστό 1,78%. Ο ασφαλιστικός τομέας παραμένει αυτός με τον χαμηλότερο αριθμό παραπόνων, παρουσιάζοντας σταθερότητα στον ρυθμό υποβολής τους, με το συνολικό του μερίδιο να ανέρχεται σε μόλις 2,84% (223 παράπονα).

Τα παράπονα που στρέφονται κατά ασφαλιστικών εταιρειών αφορούν κυρίως:

- Στη μη καταβολή αποζημίωσης σε ασφαλιστικά συμβόλαια ζωής, υγείας, οχημάτων και κατοικιών.
- Σε ζητήματα που σχετίζονται με την εξαγορά, ακύρωση ή τροποποίηση ασφαλιστικών συμβολαίων.

Στο Διάγραμμα 11, αποτυπώνεται η εξέλιξη των υποβληθέντων παραπόνων για τον ασφαλιστικό τομέα, κατά την περίοδο 31.12.2015 - 31.12.2024.

Διάγραμμα 11



4.2.4 Ιδρύματα Ηλεκτρονικού Χρήματος / Ιδρύματα Πληρωμών («Άλλα»)

Ο χαμηλότερος αριθμός παραπόνων καταγράφεται διαχρονικά στον τομέα των Ιδρυμάτων Ηλεκτρονικού Χρήματος και των Ιδρυμάτων Πληρωμών, με το συνολικό πλήθος των υποβληθέντων παραπόνων να ανέρχεται σε μόλις 25.

Το 2024 υποβλήθηκαν μόλις 3 παράπονα, που αντιστοιχούν σε ποσοστό 0,60% του συνόλου των παραπόνων του έτους, ενώ το 2023 ο αριθμός των παραπόνων ανήλθε σε 6, ποσοστό 0,54% επί του συνολικού αριθμού παραπόνων της χρονιάς.

4.3 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

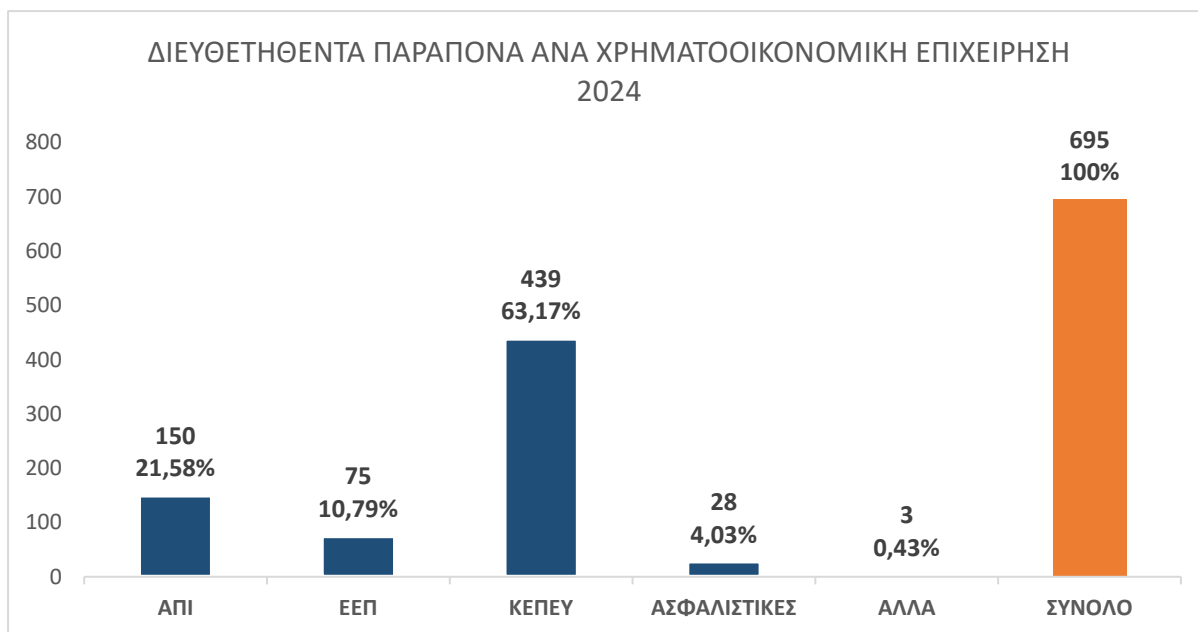
4.3.1 Παράπονα που διεκπεραιώθηκαν

Κατά το 2024, ολοκληρώθηκε η εξέταση 695 παραπόνων, ποσοστό 92% επί του συνόλου των 756 παραπόνων προς διευθέτηση (συμπεριλαμβανομένων των παραπόνων που μεταφέρθηκαν από το 2023 και των υποβληθέντων εντός του έτους).

Ο αριθμός των παραπόνων που μεταφέρθηκε προς διευθέτηση το 2025, ανέρχεται σε 61, σημαντικά χαμηλότερος από τον αντίστοιχο του 2023, που έφτανε τα 256 παράπονα.

Το Διάγραμμα 12, παρουσιάζει τον αριθμό των διευθετηθέντων παραπόνων ανά χρηματοοικονομική επιχείρηση για το έτος 2024. Παρατηρούμε ότι η πλειονότητα των παραπόνων που διευθετήθηκαν (63,17%), αφορά στις ΚΕΠΕΥ, ακολουθούμενη από τον ευρύτερο τραπεζικό τομέα, δηλαδή ΑΠΙ και ΕΕΠ (32,37%).

Διάγραμμα 12



Αν και ο αριθμός των διευθετηθέντων παραπόνων το 2024 (695) είναι χαμηλότερος από το 2023 (946), η διαφορά αυτή εξηγείται κυρίως από τα 230 αιτήματα εκτός δικαιοδοσίας του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, τα οποία, αφορούν αποκλειστικά στις κατηγορίες ΑΠΙ και ΕΕΠ. Εάν συνυπολογιστούν, ο συνολικός αριθμός των ολοκληρωμένων υποθέσεων, το 2024 ανέρχεται σε 925, διατηρώντας το επίπεδο του 2023. Επιπλέον, συνυπολογίζοντας τα αιτήματα εκτός δικαιοδοσίας, ο ευρύτερος τραπεζικός τομέας κινείται στα ίδια επίπεδα με το προηγούμενο έτος, με τον αριθμό των παραπόνων που διευθετήθηκαν να ανέρχεται στα 455, γεγονός που επιβεβαιώνει τη σταθερότητα και την αποτελεσματικότητα του Γραφείου του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου στη διαχείριση των παραπόνων.

Το Διάγραμμα 13, συγκρίνει τα διευθετηθέντα παράπονα ανά χρηματοοικονομική επιχείρηση, μεταξύ 2024 και 2023.

Διάγραμμα 13



Τα υψηλά ποσοστά διεκπεραίωσης των παραπόνων επιβεβαιώνουν τη δέσμευση του Γραφείου του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου στη διασφάλιση των συμφερόντων των καταναλωτών. Μέσω ταχέων και αποτελεσματικών διαδικασιών, καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια για τη δίκαιη και άμεση επίλυση των παραπόνων. Ο μικρός αριθμός παραπόνων που παραμένει σε εκκρεμότητα, καταδεικνύει τις άοκνες και αποτελεσματικές προσπάθειες που γίνονται για τη γρήγορη και έγκαιρη εξέταση των καταγγελιών.

Στον Πίνακα 1, παρουσιάζεται η συνολική εικόνα των παραπόνων που υποβλήθηκαν και διεκπεραιώθηκαν ανά χρηματοοικονομική επιχείρηση το 2024, καθώς επίσης και σύνοψη του αποτελέσματος της εξέτασης των παραπόνων. Στον Πίνακα 2, η συνολική εικόνα των παραπόνων ανά χρηματοοικονομική επιχείρηση, γίνεται σε σύγκριση με το 2023.



Πίνακας 1

ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥΣ ΓΙΑ ΤΟ 2024						
	ΑΠΙ	ΕΕΠ	ΚΕΠΕΥ	ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ	ΑΛΛΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΕΚ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΠΟ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΤΟΣ	56	21	171	8	-	256
ΥΠΟΒΛΗΘΕΝΤΑ	133	60	281	23	3	500
ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΕΝΤΑ	(150)	(75)	(439)	(28)	(3)	(695)
ΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑ	39	6	13	3	-	61

ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΕΝΤΩΝ:						
ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΣ	60	57	166	14	3	300
ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΣ - ΦΙΛΙΚΟΣ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ	9	5	20	4	-	38
ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ - ΥΠΕΡ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ	65	11	212	3	-	291
ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ - ΥΠΕΡ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	16	1	41	7	-	65
ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ - ΕΠΙΛΕΞΙΜΟΣ ΟΦΕΙΛΕΤΗΣ	-	1	-	-	-	1
ΣΥΝΟΛΟ	150	75	439	28	3	695

Πίνακας 2

ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥΣ -ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ 2024-2023						
	ΑΠΙ	ΕΕΠ	ΚΕΠΕΥ	ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ	ΑΛΛΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΕΚ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΠΟ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΤΟΣ						
2024	56	21	171	8	-	256
2023	33	11	33	4	-	81
ΥΠΟΒΛΗΘΕΝΤΑ						
2024	133	60	281	23	3	500
2023	242	297	556	20	6	1.121
ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΕΝΤΑ						
2024	(150)	(75)	(439)	(28)	(3)	(695)
2023	(219)	(287)	(418)	(16)	(6)	(946)
ΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑ 2025	39	6	13	3	-	61
ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΕΝΤΩΝ:						
ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΣ						
2024	60	57	166	14	3	300
2023	123	238	241	7	6	615
ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΣ - ΦΙΛΙΚΟΣ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ						
2024	9	5	20	4	-	38
2023	-	1	8	1	-	10
ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ - ΥΠΕΡ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ						
2024	65	11	212	3	-	291
2023	70	34	146	2	-	252
ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ - ΥΠΕΡ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ						
2024	16	1	41	7	-	65
2023	26	14	23	6	-	69
ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ - ΕΠΙΛΕΞΙΜΟΣ ΟΦΕΙΛΕΤΗΣ						
2024	-	1	-	-	-	1
2023	-	-	-	-	-	-
ΣΥΝΟΛΟ						
2024	150	75	439	28	3	695
2023	219	287	418	16	6	946

4.3.2 Χρόνος ολοκλήρωσης παραπόνων

Ο μέσος όρος χρόνου ολοκλήρωσης των παραπόνων από την ημερομηνία καταχώρησης του παραπόνου μέχρι την έκδοση απόφασης ή τον τερματισμό του παραπόνου ήταν για το 2024, 60 ημέρες. Στον υπολογισμό, δεν λήφθηκε υπόψιν ο χρόνος ολοκλήρωσης των αιτημάτων εκτός δικαιοδοσίας.

Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 14(11) του Νόμου, 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.

Αυτό σημαίνει ότι ο μέσος όρος των 60 ημερών περιλαμβάνει και τον χρόνο που απαιτείται για τη συγκέντρωση των απαραίτητων στοιχείων από τα εμπλεκόμενα μέρη, προτού ο φάκελος θεωρηθεί πλήρης και ξεκινήσει η προθεσμία των 90 ημερών για την έκδοση της τελικής απόφασης.

Αυτό υποδεικνύει ότι ο χρόνος διεκπεραίωσης των παραπόνων είναι αρκετά χαμηλός, γεγονός που καταδεικνύει την αποδοτικότητα των διαδικασιών επίλυσης διαφορών του Φορέα.

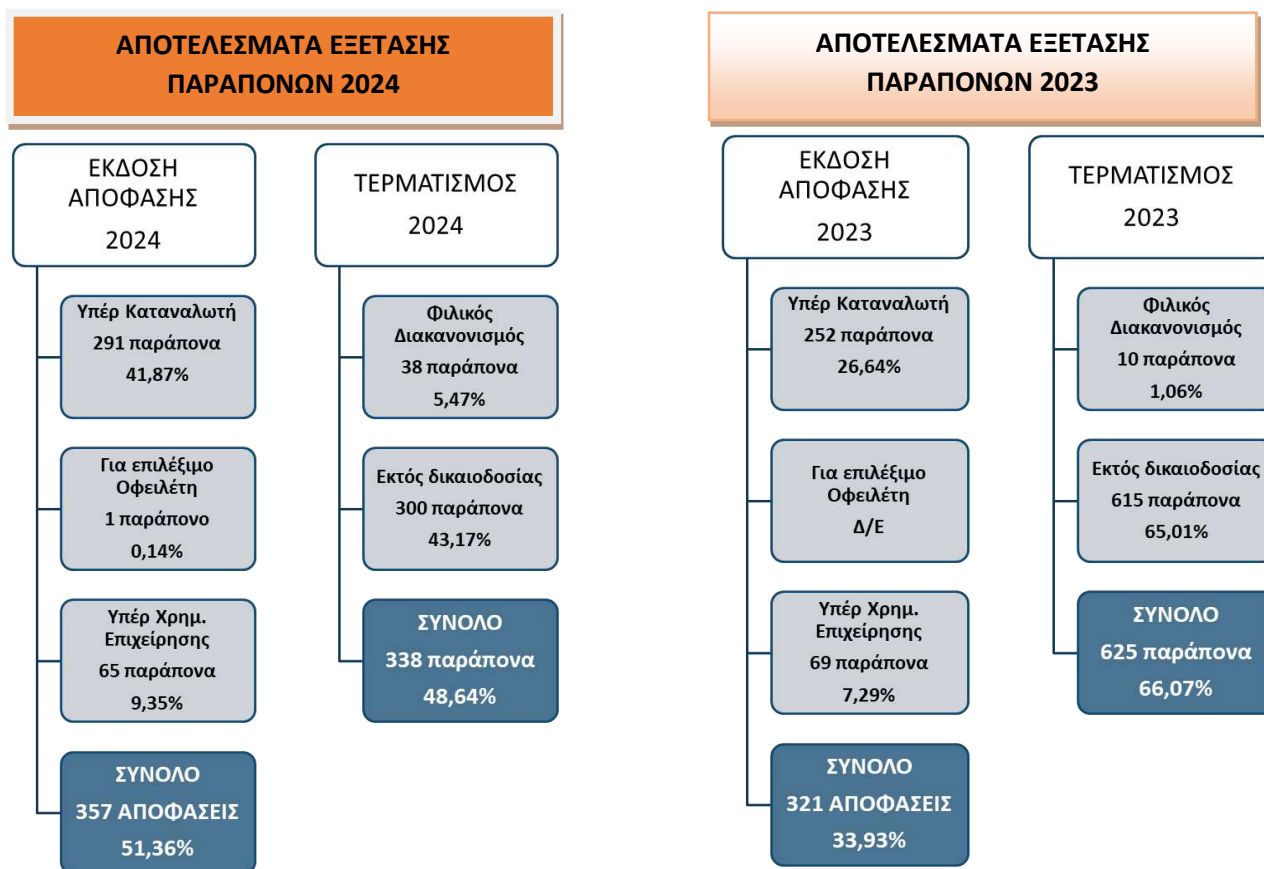
4.3.3 Αποτελέσματα εξέτασης των παραπόνων

Από το σύνολο των 695 διευθετηθέντων παραπόνων για το 2024, εξετάστηκαν επί της ουσίας και εκδόθηκε απόφαση για 357 παράπονα (51,36%), εκ των οποίων ένα αφορούσε στην επιβεβαίωση ενυπόθηκου χρέους για επιλέξιμο οφειλέτη. Αντίστοιχα, το 2023 εκδόθηκε απόφαση για 321 υποθέσεις, που αντιστοιχεί στο 33,93% των διευθετηθέντων παραπόνων.

Η διαδικασία εξέτασης τερματίστηκε για 338 παράπονα (48,64%), εκ των οποίων 38 υποθέσεις (5,46%) κατέληξαν σε φιλικό διακανονισμό με τη συμβολή της Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου. Αντίστοιχα, το 2023 η εξέταση τερματίστηκε για 625 υποθέσεις (66,07%), εκ των οποίων 10 (1,06%) υποθέσεις οδηγήθηκαν σε φιλικό διακανονισμό.

Το Διάγραμμα 14, συνοψίζει τα αποτελέσματα εξέτασης των παραπόνων συγκριτικά με το 2023.

Διάγραμμα 14



Έκδοση Απόφασης

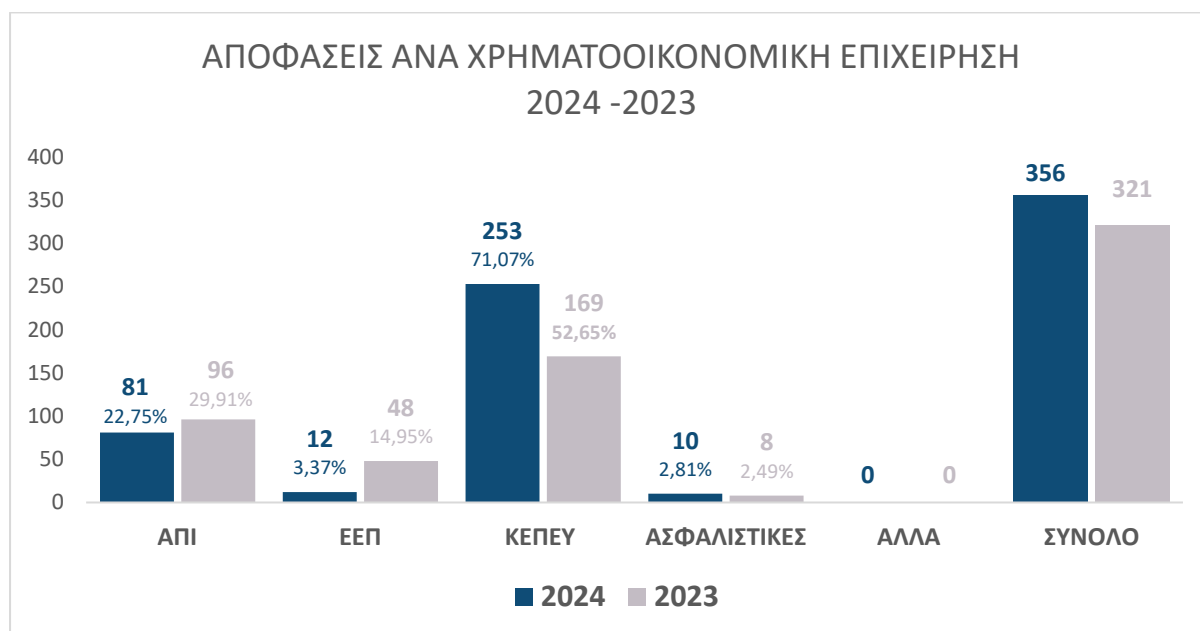
Κατά το 2024, η Χρηματοοικονομικός Επίτροπος εξέδωσε αποφάσεις για 356 παράπονα, σημειώνοντας αύξηση σε σύγκριση με τις 321 αποφάσεις του 2023. Η μεγαλύτερη αύξηση παρατηρείται στις ΚΕΠΕΥ, όπου οι αποφάσεις σχεδόν διπλασιάστηκαν (253 το 2024 έναντι 169 το 2023), αποτελώντας το 71,07% του συνόλου των αποφάσεων του 2024. Αντίθετα, στις ΕΕΠ καταγράφεται μείωση, με μόλις 12 αποφάσεις το 2024 έναντι 48 το 2023. Σε ό,τι αφορά στα ΑΠΙ και στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις οι διακυμάνσεις είναι μικρότερες, ενώ στην κατηγορία "Άλλα" (Ιδρύματα Ηλεκτρονικού Χρήματος / Ιδρύματα Πληρωμών), δεν υπήρξαν αποφάσεις.

Παράλληλα, το ποσοστό των παραπόνων που εξετάστηκαν ως προς την ουσία τους και εκδόθηκε απόφαση ανέρχεται στο 51,34% των συνολικά διευθετηθέντων παραπόνων για το 2024 (695), ποσοστό αυξημένο σε σχέση με το 2023, έτος κατά το οποίο το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 33,93% (321 αποφάσεις σε σύνολο 946 διευθετηθέντων). Η αύξηση αυτή υποδηλώνει μεγαλύτερο αριθμό παραπόνων που

εξετάστηκαν επί της ουσίας παρά στον τερματισμό τους, γεγονός που θα αναλύσουμε περαιτέρω στη συνέχεια.

Το Διάγραμμα 15, παρουσιάζει τον αριθμό αποφάσεων που εκδόθηκαν, ανά χρηματοοικονομική επιχείρηση, για τα έτη 2024 και 2023.

Διάγραμμα 15



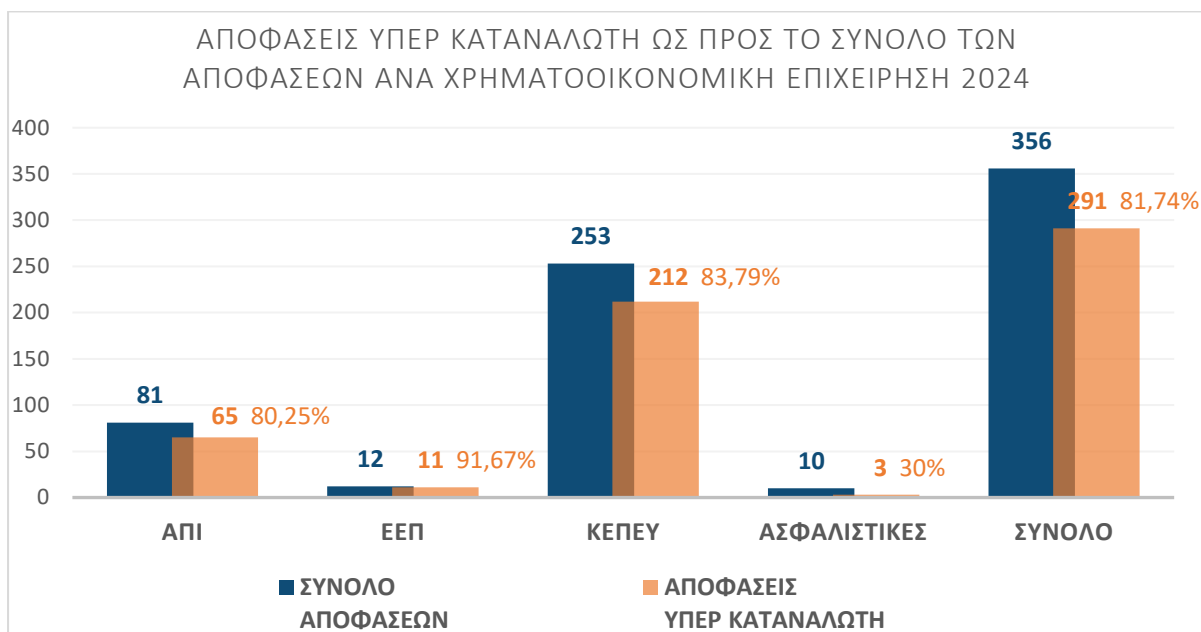
Αποφάσεις υπέρ Καταναλωτή

Από τις 356 αποφάσεις που εκδόθηκαν το 2024, οι 291 (82%) ήταν υπέρ του καταναλωτή, ενώ 65 (18%) ήταν υπέρ της χρηματοοικονομικής επιχείρησης. Συνολικά, οι αποφάσεις υπέρ των καταναλωτών παρουσίασαν αύξηση το 2024, φτάνοντας τις 291, σε σύγκριση με τις 252 το 2023.

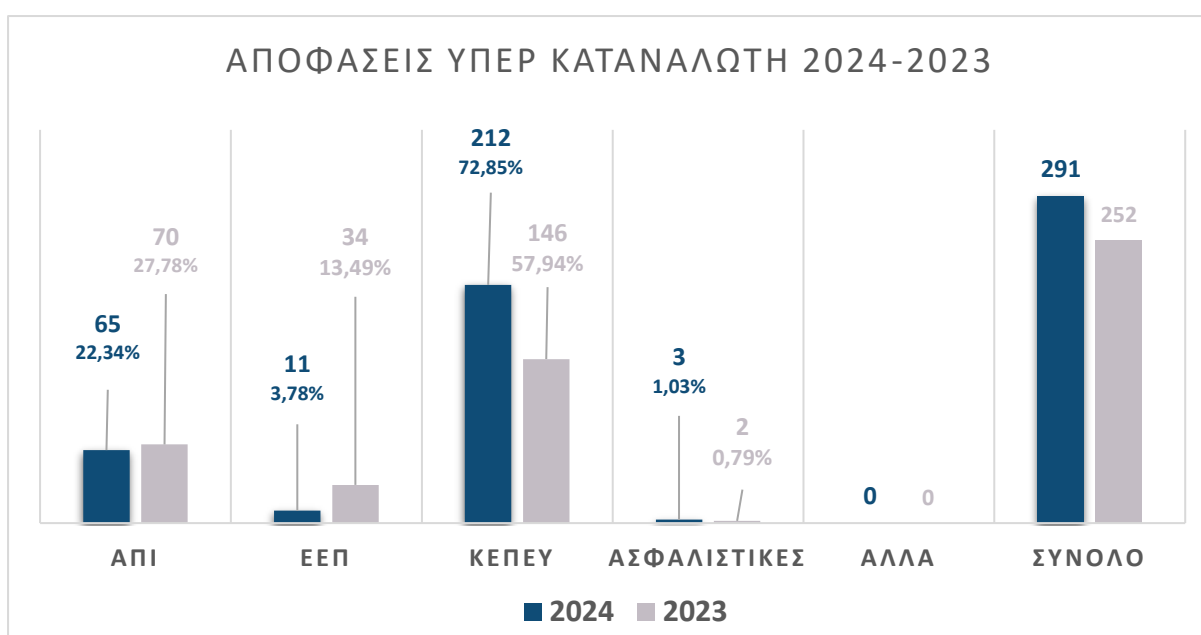
Η μεγαλύτερη αύξηση παρατηρείται στις ΚΕΠΕΥ, στις οποίες το ποσοστό των θετικών αποφάσεων ανήλθε στο 72,85% (212 αποφάσεις) του συνόλου των αποφάσεων υπέρ του καταναλωτή, σημαντικά υψηλότερο από το 57,94% του 2023. Τα ΑΠΙ και οι ΕΕΠ παρουσιάζουν μικρή μείωση στις αποφάσεις υπέρ των καταναλωτών σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος. Στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις, ο αριθμός των θετικών αποφάσεων παρέμεινε χαμηλός, με μόλις 3 αποφάσεις το 2024.

Το Διάγραμμα 16 παρουσιάζει τις αποφάσεις που εκδόθηκαν υπέρ του καταναλωτή ως προς το σύνολο των αποφάσεων που εκδόθηκαν ανά χρηματοοικονομική επιχείρηση για το έτος 2024, ενώ το Διάγραμμα 17, παρουσιάζει τις αποφάσεις υπέρ του καταναλωτή, συγκριτικά με το 2023.

Διάγραμμα 16



Διάγραμμα 17

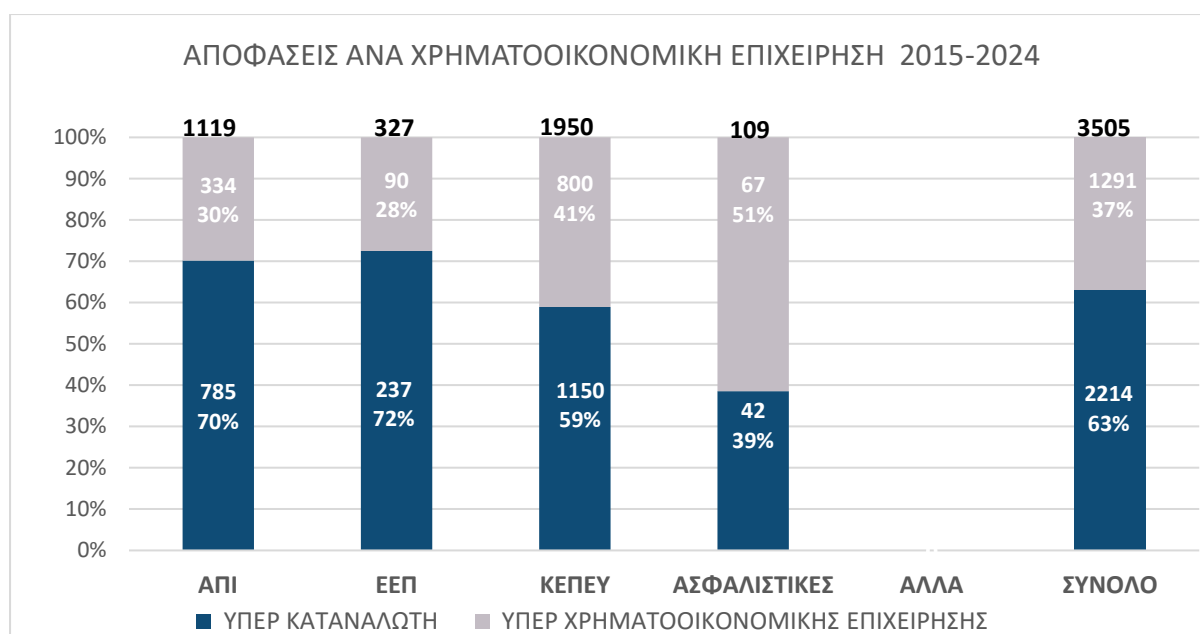


Ο αριθμός αποφάσεων υπέρ του καταναλωτή είναι διαχρονικά υψηλότερος από τον αριθμό αποφάσεων υπέρ της χρηματοοικονομικής επιχείρησης. Όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 18, οι καταναλωτές δικαιώνονται σε μεγαλύτερο ποσοστό, ιδιαίτερα στις κατηγορίες ΑΠΙ, ΕΕΠ και ΚΕΠΕΥ, όπου το ποσοστό των αποφάσεων υπέρ τους κυμαίνεται από 59% έως 72%. Ωστόσο, στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις παρατηρείται

διαφορετική τάση, καθώς οι αποφάσεις υπέρ αυτών φτάνουν το 51%, υπερβαίνοντας εκείνες υπέρ των καταναλωτών (39%).

Συνολικά, από τις 3.505 αποφάσεις που έχουν εκδοθεί για την περίοδο 31.12.2015 μέχρι 31.12.2024, το 63% ήταν υπέρ των καταναλωτών και το 37% υπέρ των χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων. Τα στοιχεία αυτά καταδεικνύουν την ύπαρξη λανθασμένων πρακτικών από πλευράς χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων, οι οποίες συχνά οδηγούν σε διαφορές με τους καταναλωτές. Παράλληλα, υπογραμμίζουν τη σημασία της εξώδικης διευθέτησης των διαφορών, ώστε να διασφαλίζεται η προστασία των καταναλωτών και η εύρυθμη λειτουργία της αγοράς.

Διάγραμμα 18



Αποδοχή της δεσμευτικότητας της απόφασης

Η απόφαση του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου 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.

Από τις 291 αποφάσεις που εκδόθηκαν υπέρ του καταναλωτή το 2024, μόνο 37 ή ποσοστό 12,71%, έγιναν αποδεκτές από τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις, ενώ από την πλευρά των καταναλωτών, το ποσοστό αποδοχής ανήλθε στο 53,95%, με 157 αποδεκτές αποφάσεις. Από τις αποφάσεις που αποδέχτηκαν οι χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις, οι 16 έγιναν μερικώς αποδεκτές, δηλαδή οι επιχειρήσεις συμφώνησαν να

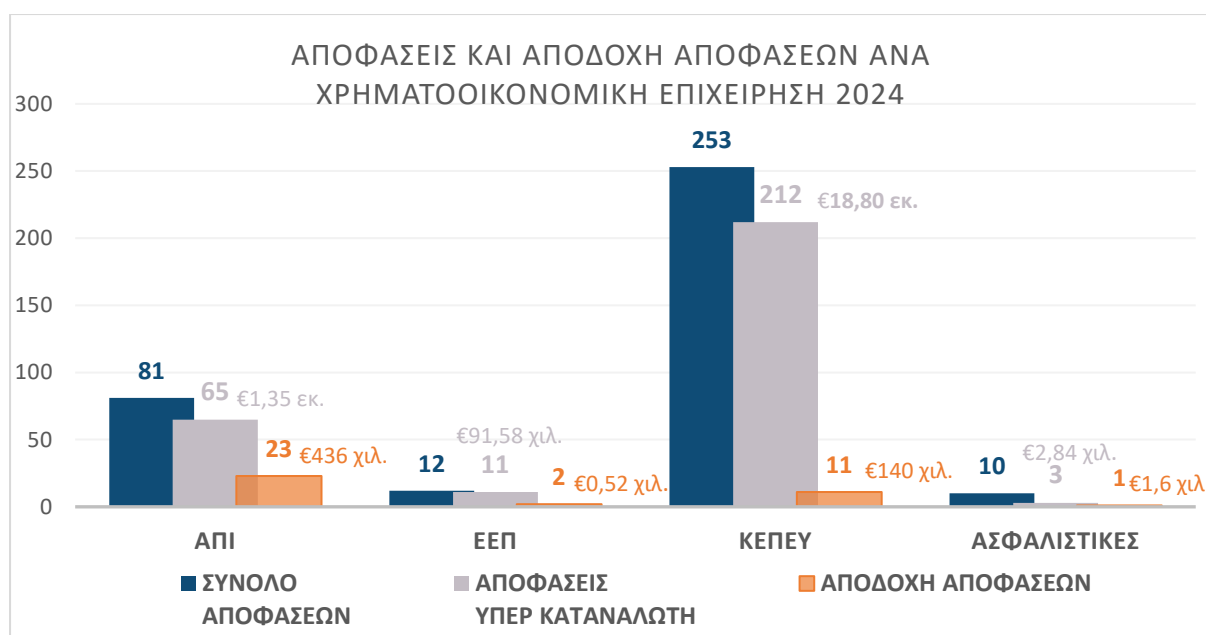
καταβάλουν μόνο μέρος της χρηματικής αποζημίωσης που καθορίζεται στην απόφαση της Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου. Το ποσοστό αποδοχής των αποφάσεων υπέρ του καταναλωτή, διαφέρει ανά χρηματοοικονομική επιχείρηση:

- **ΑΠΙ:** 35,38% (23 από τις 65 αποφάσεις)
- **ΕΕΠ:** 18,18% (2 από τις 11 αποφάσεις)
- **ΚΕΠΕΥ:** 5,19% (11 από τις 212 αποφάσεις)
- **Ασφαλιστικές Εταιρείες:** 33,33% (1 από τις 3 αποφάσεις)

Το συνολικό ποσό που επιδικάστηκε υπέρ των καταναλωτών ανέρχεται σε €20,23 εκατ. το 2024 από το οποίο οι χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις αποδέχτηκαν να καταβάλουν μόνο το συνολικό ποσό των €578 χιλ.

Το Διάγραμμα 19, παρουσιάζει το σύνολο των αποφάσεων που εκδόθηκαν υπέρ του καταναλωτή ανά χρηματοοικονομική επιχείρηση, καθώς και τον αριθμό και το ποσό των αποφάσεων που έγιναν αποδεκτές από τις αντίστοιχες χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις, κατά το 2024.

Διάγραμμα 19



Όλες οι χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις που αποδέχθηκαν τη δεσμευτικότητα της απόφασης του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, συμμορφώθηκαν πλήρως με αυτήν, όπως παρουσιάζεται στον Πίνακα 3.

Πίνακας 3

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΠΟΔΕΧΘΗΚΑΝ ΤΙΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΚΑΤΑ ΤΟ 2024				
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟ ΧΡΗΜ. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ		
		ΜΕΡΙΚΗ ΑΠΟΔΟΧΗ	ΟΛΙΚΗ ΑΠΟΔΟΧΗ	ΣΥΝΟΛΟ
ΑΠΙ	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΛΤΔ	16	7	23
ΕΕΠ	THEMIS PORTFOLIO MANEGMENT HOLDINGS LTD	0	2	2
ΚΕΠΕΥ	MCA INTELIFUNDS LTD (FXORO)	0	1	1
	TITANEDGE SECURITIES LTD	0	1	1
	REDPINE CAPITAL LTD	0	1	1
	ETORO (EUROPE) LTD.	0	4	4
	ADMIRAL MARKETS CYPRUS LTD	0	1	1
	ITRADE GLOBAL (CY) LTD	0	2	2
	PLUS500CY LTD	0	1	1
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ	ΥΠΕΡΑ INSURANCE CO. LTD	0	1	1
ΣΥΝΟΛΟ		16	21	37

Συγκριτικά με το 2023, ο συνολικός αριθμός των αποφάσεων που έγιναν αποδεκτές από τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις, παρέμεινε σχεδόν στα ίδια επίπεδα (37 το 2024 έναντι 36¹ το 2023), με μικρή αύξηση στο συνολικό ποσό που οι χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις αποδέχθηκαν να καταβάλουν (€578 χιλ. από €544,5 χιλ.).

Αξιοσημείωτη είναι η σημαντική αύξηση του ποσού που τα ΑΠΙ αποδέχθηκαν να καταβάλουν, από €172,1 χιλ. το 2023 σε €436 χιλ. το 2024. Αυτό καταδεικνύει ότι κάποια ΑΠΙ έχουν αρχίσει να ανταποκρίνονται στις προσπάθειες της Χρηματοοικονομικού Επιτροπής για τη θετική έκβαση της διαδικασίας εξώδικης επίλυσης, επιδεικνύοντας μεγαλύτερη διάθεση συνεργασίας και επίτευξης συναινετικών και αμοιβαία αποδεκτών λύσεων.

¹ Εκ των οποίων οι 13 αποφάσεις έγιναν αποδεκτές εντός του 2024

Ωστόσο, σε ό,τι αφορά στις ΚΕΠΕΥ, παρά τη δραματική αύξηση του συνολικού ποσού που επιδικάστηκε υπέρ των καταναλωτών (€18,80 εκατ. το 2024 έναντι €10,04 εκατ. το 2023) και την αύξηση του αριθμού των αποφάσεων υπέρ του καταναλωτή (212 το 2024 έναντι 146 το 2023), ο αριθμός των περιπτώσεων κατά τις οποίες οι ΚΕΠΕΥ αποδέχθηκαν να καταβάλουν αποζημίωση, μειώθηκε σημαντικά (€139,8 χιλ. για 11 αποφάσεις το 2024 έναντι €369,8 χιλ. για 15 αποφάσεις το 2023). Η μείωση αυτή αποδίδεται στο γεγονός ότι από τις 212 αποφάσεις υπέρ του καταναλωτή που αφορούν στις ΚΕΠΕΥ, οι 193 σχετίζονται με συγκεκριμένη ΚΕΠΕΥ, η οποία τελεί υπό εξέταση για εκούσια παραίτηση της άδειας λειτουργίας της.

Ο Πίνακας 4 παρουσιάζει τη σύγκριση μεταξύ των ετών 2024 και 2023, αναφορικά με τις αποφάσεις που εκδόθηκαν υπέρ των καταναλωτών και την αποδοχή αυτών από τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις. Συγκεκριμένα, καταγράφει τον αριθμό των αποφάσεων, το συνολικό ποσό αποζημίωσης που επιδικάστηκε, καθώς και τον αριθμό και το ποσοστό των αποφάσεων που έγιναν αποδεκτές από τις επιχειρήσεις, μαζί με τα ποσά που αποδέχτηκαν να καταβάλουν.

Πίνακας 4

ΕΙΔΟΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚ. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΥΠΕΡ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ		ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚ. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ		
	ΑΡ.	ΠΟΣΟ	ΑΡ.	%	ΠΟΣΟ
ΑΠΙ					
2024	65	€ 1.345.300	23	35,38%	€ 436.008
2023	70	€ 711.091	19	27,14%	€ 172.112
ΕΕΠ					
2024	11	€ 91.577	2	18,18%	€ 516
2023	34	€ 130.114	2	5,88%	€ 2.564
ΚΕΠΕΥ					
2024	212	€ 18.795.040	11	5,19%	€ 139.823
2023	146	€ 10.040.523	15	10,27%	€ 369.884
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ					
2024	3	€ 2.841	1	33,33%	€ 1.600
2023	2	€ 750	0	0	€ 0
ΑΛΛΑ					
2024	0	€ 0	0	0	€ 0
2023	0	€ 0	0	0	€ 0
ΣΥΝΟΛΟ					
2024	291	€ 20.234.758	37	12,71%	€ 577.948
2023	252	€ 10.882.478	36	14,29%	€ 544.560

Αποδοχή των αποφάσεων υπέρ του καταναλωτή για την περίοδο 31.12.2015 - 31.12.2024

Το ποσοστό αποδοχής των αποφάσεων που εκδίδει το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου παραμένει διαχρονικά σε χαμηλά επίπεδα για όλες τις κατηγορίες χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων. Για την περίοδο 31.12.2015 - 31.12.2024 εκδόθηκαν συνολικά 2.214 αποφάσεις υπέρ του καταναλωτή, εκ των οποίων η δεσμευτικότητα έχει γίνει αποδεκτή μόνο για 532 περιπτώσεις, αριθμός που αντιστοιχεί σε ποσοστό 24,03% του συνόλου των αποφάσεων υπέρ καταναλωτή. Για την ίδια περίοδο (31.12.2015 - 31.12.2024), το ποσοστό αποδοχής των αποφάσεων υπέρ του καταναλωτή ανά χρηματοοικονομική επιχείρηση, έχει ως ακολούθως:

- **ΑΠΙ:** 27,26% (214 από τις 785 αποφάσεις)
- **ΕΕΠ:** 13,92% (33 από τις 237 αποφάσεις)
- **ΚΕΠΕΥ:** 24% (276 από τις 1150 αποφάσεις)
- **Ασφαλιστικές Εταιρείες:** 21,43% (9 από τις 42 αποφάσεις)

Στο Διάγραμμα 20, αποτυπώνεται ο αριθμός και το ποσοστό των αποφάσεων που έγιναν αποδεκτές από τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις ως προς το σύνολο των αποφάσεων υπέρ του καταναλωτή, ανά έτος, για την περίοδο 31.12.2015 - 31.12.2024.

Διάγραμμα 20



Τερματισμοί παραπόνων και Φιλικό Διακανονισμοί

Φιλικός Διακανονισμός

Το 2024 παρατηρήθηκε σημαντική αύξηση στον αριθμό των παραπόνων που διευθετήθηκαν μέσω φιλικού διακανονισμού, σε σύγκριση με το 2023. Συγκεκριμένα, από το σύνολο των 695 διευθετηθέντων παραπόνων το 2024, σε 38 περιπτώσεις (5,46%) επιτεύχθηκε συμφωνία μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών, έναντι μόλις 10 περιπτώσεων (1,06%) το 2023, από τα 946 διευθετηθέντα παράπονα.

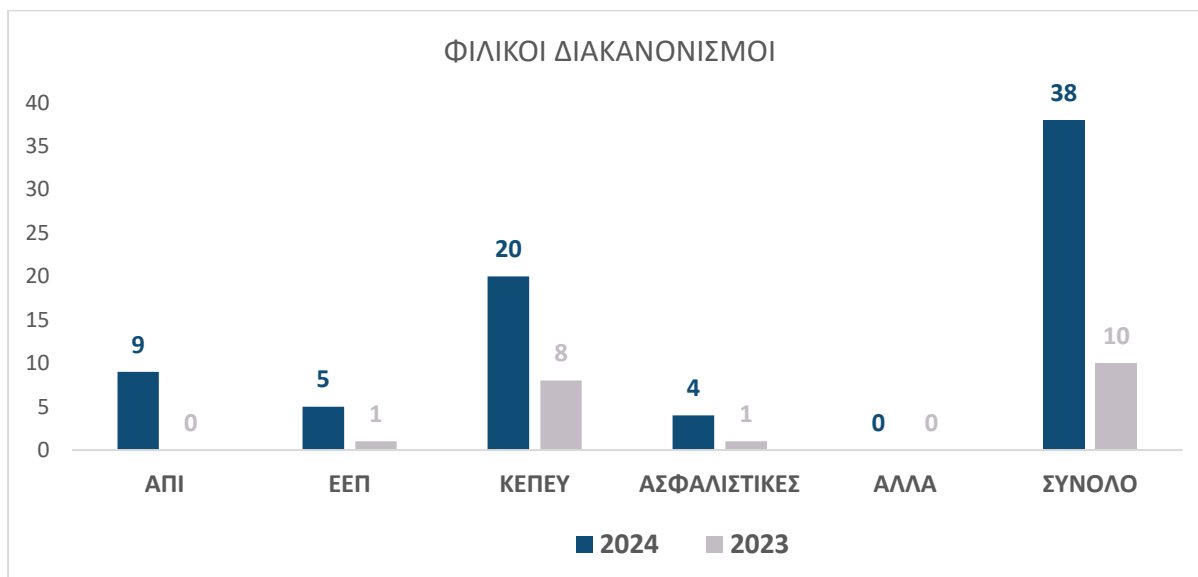
Η αύξηση αυτή αντανακλά τις στοχευμένες προσπάθειες της Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου για την προώθηση συναινετικών λύσεων μεταξύ των καταναλωτών και των χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων. Η συνεργασία της Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου με τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις, απέφερε θετικά αποτελέσματα, καθώς περισσότερες υποθέσεις επιλύθηκαν χωρίς την ανάγκη έκδοσης απόφασης.

Αναλύοντας τα στοιχεία ανά κατηγορία χρηματοοικονομικής επιχείρησης όπως παρουσιάζονται στο Διάγραμμα 21, η μεγαλύτερη βελτίωση σημειώθηκε στις ΚΕΠΕΥ, όπου ο αριθμός των περιπτώσεων που οδηγήθηκαν σε φιλικό διακανονισμό αυξήθηκε από 8 το 2023 σε 20 το 2024. Τα ΑΠΙ, επίσης, παρουσίασαν πρόοδο, με 9 συμφωνίες το 2024 έναντι καμίας το 2023. Παρόμοια αύξηση σημειώθηκε και στις ασφαλιστικές εταιρείες (4 το 2024 έναντι 1 το 2023), καθώς και στις ΕΕΠ (5 το 2024 έναντι 1 το 2023).

Παρά τη βελτίωση, οι αριθμοί παραμένουν σε σχετικά χαμηλά επίπεδα, ειδικά αν συγκριθούν με το συνολικό αριθμό των παραπόνων που υποβλήθηκαν. Συνεπώς, απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες για την ενίσχυση της κουλτούρας εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών. Οι χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις θα πρέπει να εντείνουν τις προσπάθειές τους και να επιδείξουν μεγαλύτερη προθυμία για συνεργασία και ευελιξία στην εξέταση των παραπόνων, με στόχο την επίτευξη φιλικών διακανονισμών που θα συμβάλλουν στην ταχύτερη και αποτελεσματικότερη επίλυση διαφορών, προς όφελος τόσο των καταναλωτών όσο και των ίδιων των επιχειρήσεων.

Η Χρηματοοικονομικός Επίτροπος θα συνεχίσει να ενθαρρύνει και να προωθεί τις φιλικές διευθετήσεις, διασφαλίζοντας παράλληλα ότι αυτές γίνονται με όρους δίκαιους και επωφελείς για τους καταναλωτές.

Διάγραμμα 21



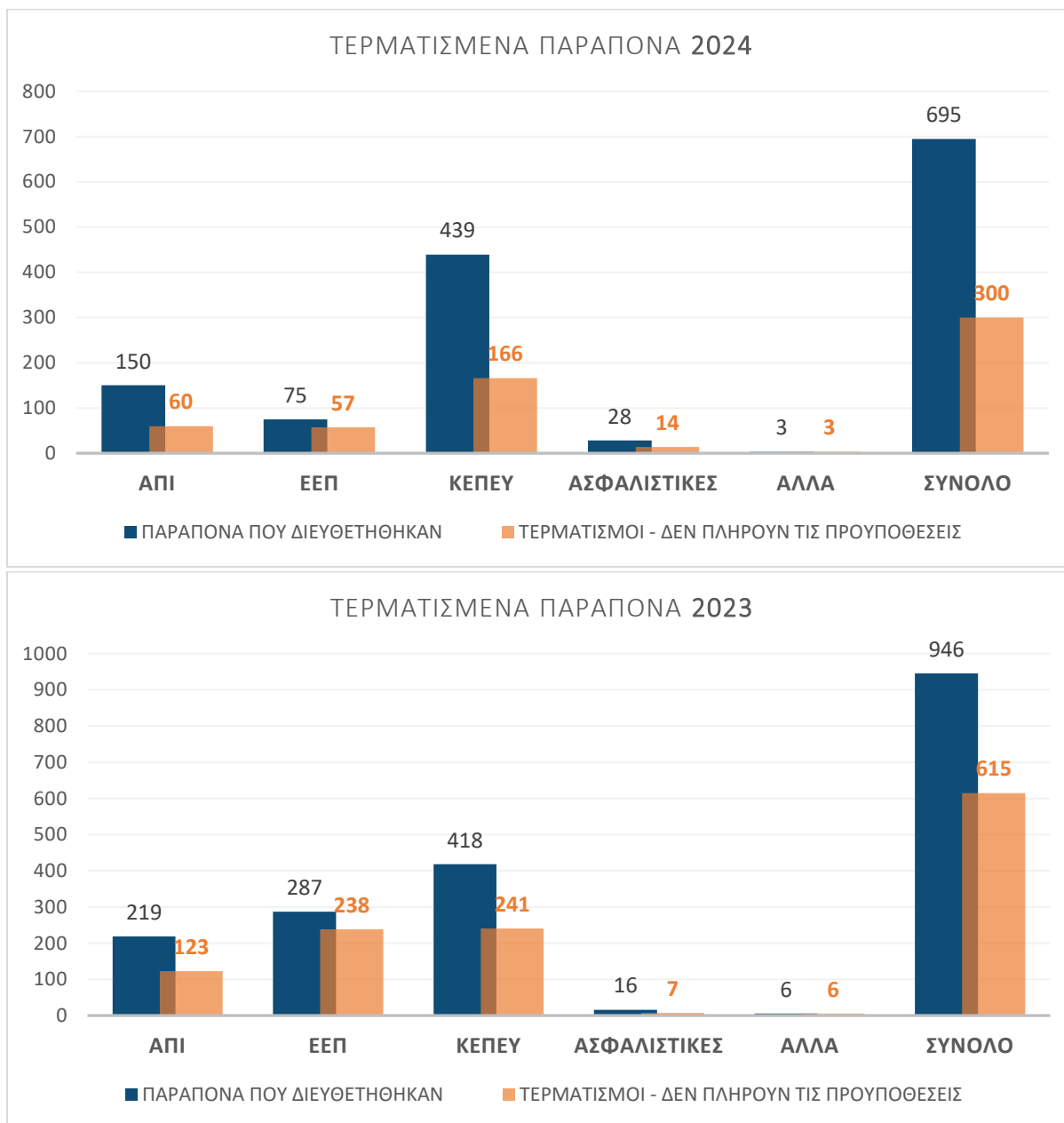
Τερματισμοί παραπόνων

Από το σύνολο των 695 διευθετηθέντων παραπόνων για το 2024, η διαδικασία εξέτασης τερματίστηκε για 300 παράπονα (43,17%), καθώς δεν πληρούσαν τις προϋποθέσεις που τίθενται από τον Νόμο. Αντίστοιχα, το 2023, από το σύνολο των 946 διευθετηθέντων παραπόνων, τερματίστηκαν 615 παράπονα, ποσοστό 65,01%.

Το 2024 καταγράφεται σημαντική μείωση στο ποσοστό των παραπόνων που τερματίστηκαν, λόγω μη συμμόρφωσης με τις προϋποθέσεις που ορίζει η νομοθεσία. Η μείωση αυτή, αποδίδεται, κυρίως, στο γεγονός ότι από το 2024 τα αιτήματα που εκφεύγουν της δικαιοδοσίας του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου (π.χ. αιτήματα για αναστολή ή ακύρωση εκποίησης), δεν περιλαμβάνονται πλέον στα καταγεγραμμένα παράπονα. Αντίθετα, τα προηγούμενα έτη τέτοιου είδους αιτήματα καταγράφονταν ως υποβληθέντα παράπονα και, κατά συνέπεια, ως τερματισμένα, λόγω έλλειψης δικαιοδοσίας.

Το Διάγραμμα 22, παρουσιάζει τον αριθμό των τερματισμένων παραπόνων ανά χρηματοοικονομική επιχείρηση, σε σχέση με τα παράπονα που διευθετήθηκαν το 2024 και 2023.

Διάγραμμα 22



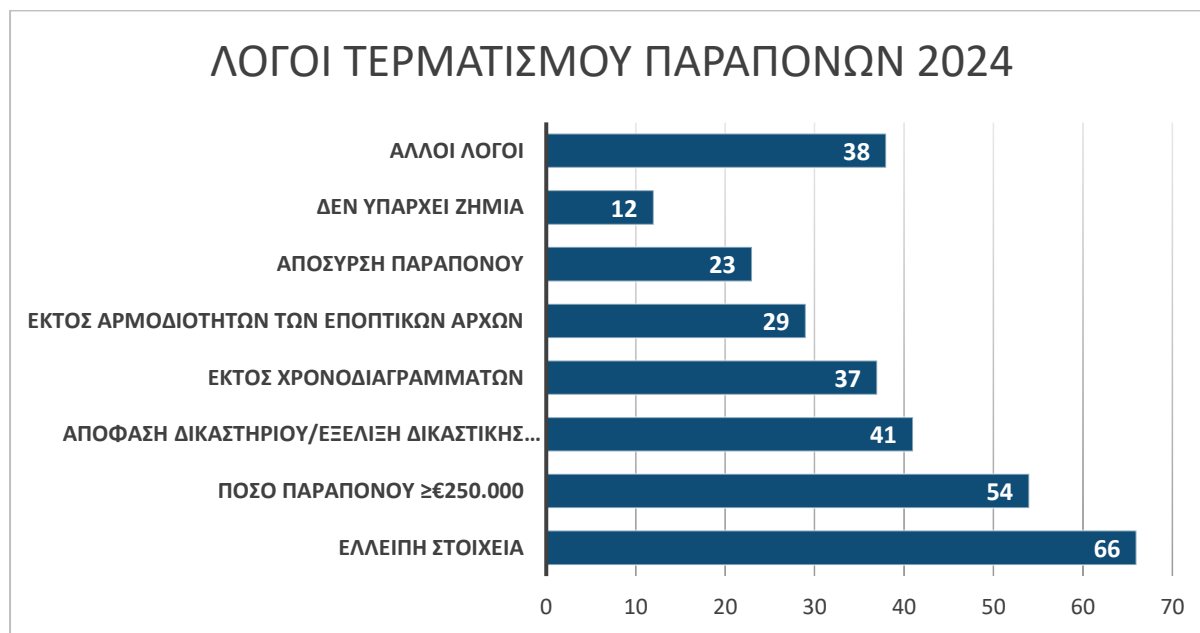
Οι λόγοι τερματισμού ενός παραπόνου διαφοροποιούνται ανάλογα με το είδος της χρηματοοικονομικής επιχείρησης. Το 2024, στον ευρύτερο τραπεζικό τομέα (ΑΠΙ και ΕΕΠ), οι συχνότεροι λόγοι τερματισμού αφορούσαν είτε στην ύπαρξη δικαστικής απόφασης ή εν εξελίξει δικαστικής διαδικασίας (40 περιπτώσεις), είτε στην υποβολή του παραπόνου εκτός των προβλεπόμενων χρονικών ορίων (21 περιπτώσεις).

Για τις ΚΕΠΕΥ, οι κυριότεροι λόγοι σχετίζονταν με τη μη προσκόμιση των απαιτούμενων στοιχείων από τον καταναλωτή (58 περιπτώσεις), καθώς και με το

γεγονός ότι το ποσό της απαίτησης υπερέβαινε το ανώτατο όριο που προβλέπει η νομοθεσία (54 περιπτώσεις).

Στο Διάγραμμα 23, αποτυπώνονται, συνολικά, οι κύριοι λόγοι τερματισμού των παραπόνων για το 2024.

Διάγραμμα 23

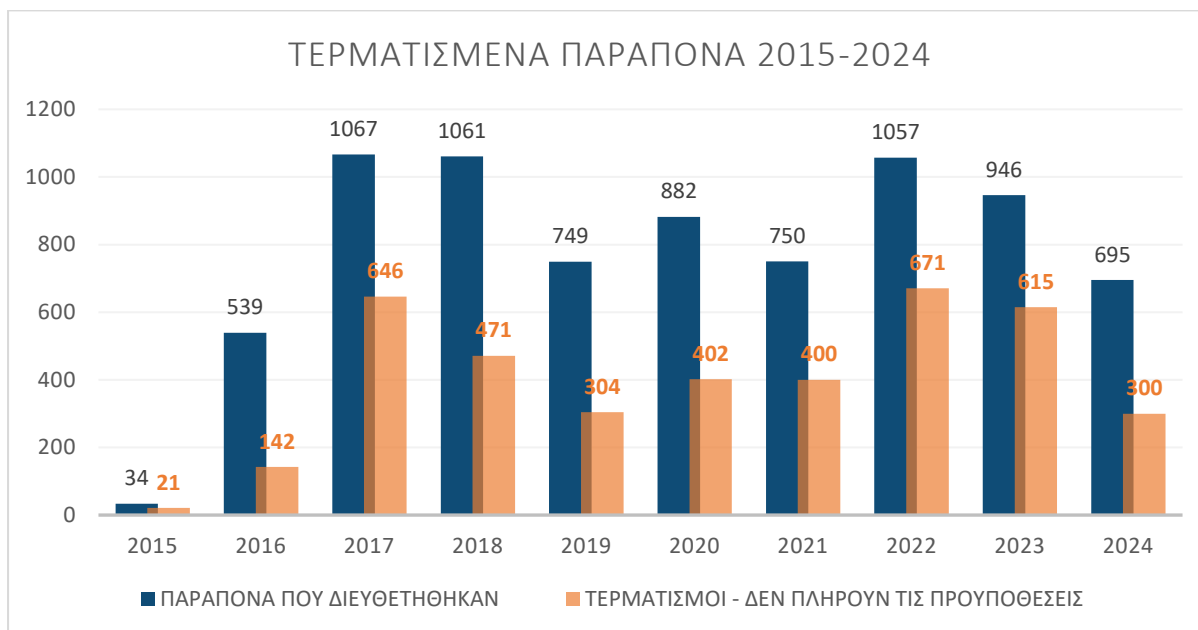


Το ποσοστό των τερματισμένων παραπόνων παραμένει διαχρονικά σε υψηλά επίπεδα για όλες τις κατηγορίες χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων. Από το σύνολο των διευθετηθέντων παραπόνων για την περίοδο 2015-2024, η διαδικασία εξέτασης τερματίστηκε για 3.972 παράπονα, σε σύνολο 7780 παραπόνων που εξετάστηκαν από το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, δηλαδή ποσοστό 51,05%.

Ο καθοριστικός παράγοντας που οδηγεί στην αδυναμία εξέτασης παραπόνου από το Γραφείο μας, σύμφωνα με τον Νόμο, είναι η έλλειψη επιμέλειας εκ μέρους των καταναλωτών στην έγκαιρη διαχείριση των υποθέσεών τους, καθώς και η πιθανή άγνοια των διαδικασιών του Φορέα. Το γεγονός αυτό, δυσχεραίνει την αποτελεσματική και ορθολογική αντιμετώπιση των παραπόνων. Επιπλέον, σε πολλές περιπτώσεις, η ύπαρξη δικαστικών αποφάσεων ή η εκκρεμότητα σχετικών δικαστικών διαδικασιών, καθιστά αδύνατη την εξέταση του παραπόνου, περιορίζοντας τη δυνατότητα παροχής εναλλακτικής επίλυσης της διαφοράς.

Το Διάγραμμα 24, απεικονίζει το σύνολο των τερματισμένων παραπόνων, ανά έτος, σε σχέση με το σύνολο των διευθετηθέντων, για την περίοδο 31.12.2015 – 31.12.2024.

Διάγραμμα 24



4.3.4 Παράπονα από επιλέξιμους οφειλότες

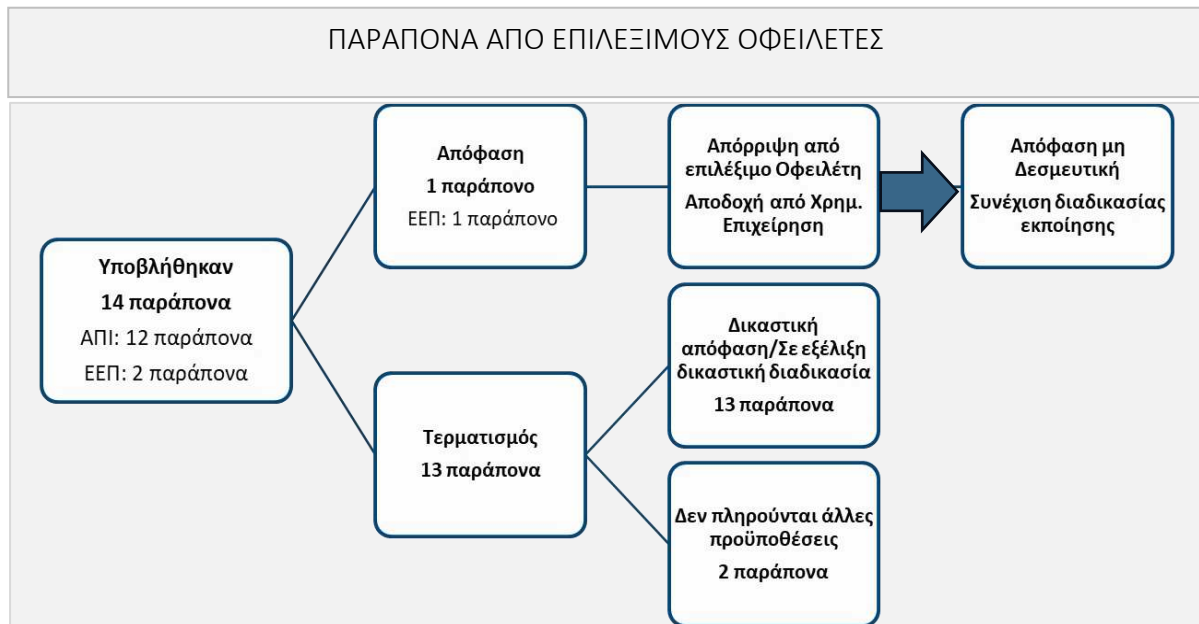
Από τον Δεκέμβριο του 2023, στο πλαίσιο της διεύρυνσης των αρμοδιοτήτων του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, δόθηκε η δυνατότητα σε επιλέξιμους οφειλότες να υποβάλουν παράπονο για επαλήθευση του απαιτούμενου ποσού από τα αδειοδοτημένα ιδρύματα (ΑΠΙ/ΕΕΠ), πριν από την εκποίηση.

Ωστόσο, η ανταπόκριση το 2024 υπήρξε περιορισμένη, με τον αριθμό των σχετικών αιτημάτων να ανέρχεται μόλις σε 14 από τα οποία τα 12 αφορούσαν σε δανειακές συμβάσεις ΕΕΠ και τα 2 σε ΑΠΙ. Από την ημερομηνία έναρξης της νέας ρύθμισης, στις 19/12/2023, καταγράφηκαν συνολικά 14 αιτήματα, γεγονός που υποδηλώνει είτε ότι οι δανειολήπτες δεν αξιοποίησαν τη συγκεκριμένη διαδικασία είτε ότι τα κριτήρια επιλεξιμότητας δεν καλύπτουν μεγάλο αριθμό ενυπόθηκων οφειλετών.

Όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 25, η Χρηματοοικονομικός Επίτροπος εξέτασε επί της ουσίας ένα (1) από τα 14 παράπονα, καθώς τα υπόλοιπα δεν πληρούσαν τις προϋποθέσεις. Συγκεκριμένα, σε έντεκα περιπτώσεις υπήρχε είτε δικαστική απόφαση είτε βρισκόταν σε εξέλιξη δικαστική διαδικασία, ενώ σε δύο περιπτώσεις δεν πληρούνταν άλλες προϋποθέσεις.



Διάγραμμα 25



4.4 ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ – ΘΕΤΙΚΗ ΕΚΒΑΣΗ – ΑΠΟΔΟΧΗ

Θετική έκβαση – Αποδοχή από χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις

Το ποσοστό θετικής έκβασης για τον καταναλωτή υπολογίζεται ως ο λόγος του συνολικού αριθμού αποφάσεων υπέρ του καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένων των φιλικών διακανονισμών προς το σύνολο των αποφάσεων και φιλικών διακανονισμών.

Το 2024, το ποσοστό θετικής έκβασης για τον καταναλωτή παρουσίασε αύξηση, φτάνοντας στο 83,50%, σε σύγκριση με 79,15%, το 2023. Η βελτίωση αυτή αποδίδεται τόσο στην αύξηση των αποφάσεων υπέρ των καταναλωτών όσο και στη σημαντική ενίσχυση των παραπόνων που επιλύθηκαν μέσω φιλικού διακανονισμού.

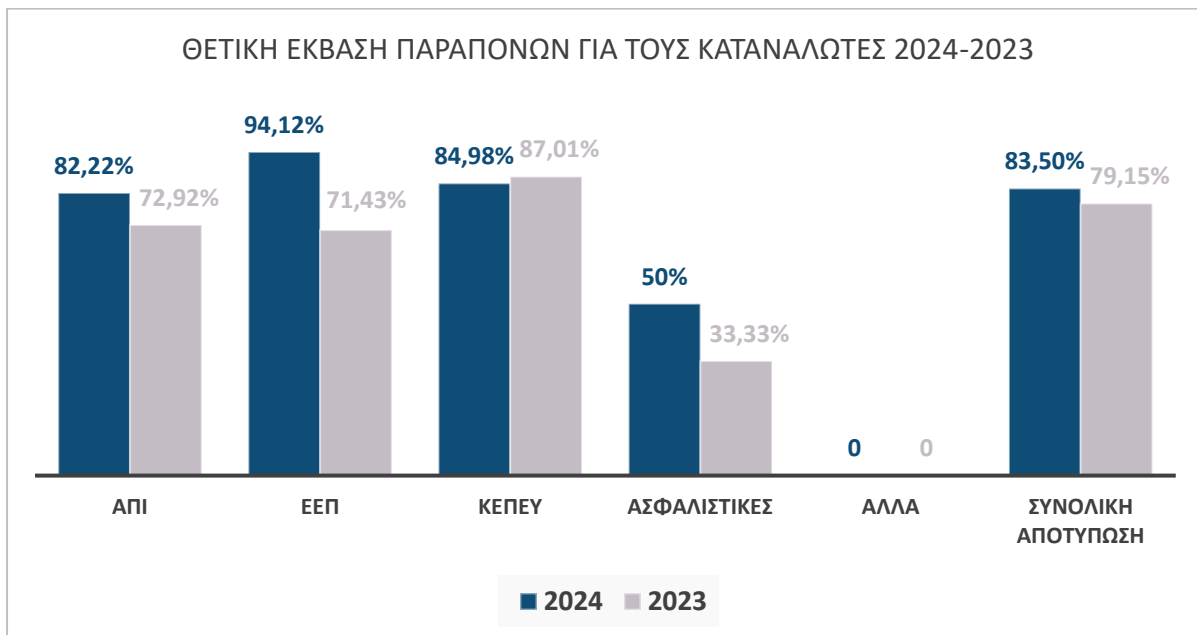
Ειδικότερα, το ποσοστό θετικής έκβασης αυξήθηκε στις κατηγορίες των ΑΠΙ (από 72,92% το 2023 σε 82,22% το 2024), των ΕΕΠ (από 71,43% το 2023 σε 94,12% το 2024) και των ασφαλιστικών εταιρειών (από 33,33% το 2023 σε 50% το 2024). Αντίθετα, στις ΚΕΠΕΥ σημειώθηκε μικρή μείωση (από 87,01% το 2023 σε 84,98% το 2024).

Ωστόσο, το ποσοστό αποδοχής των αποφάσεων από τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις παραμένει χαμηλό, παρά τη βελτίωση από 17,56% το 2023 σε 22,80% το 2024. Το εν λόγω ποσοστό υπολογίζεται ως ο λόγος του συνόλου των αποφάσεων που έγιναν αποδεκτές από τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις, συμπεριλαμβανομένων των φιλικών διακανονισμών προς το σύνολο των αποφάσεων υπέρ του καταναλωτή και των φιλικών διακανονισμών.

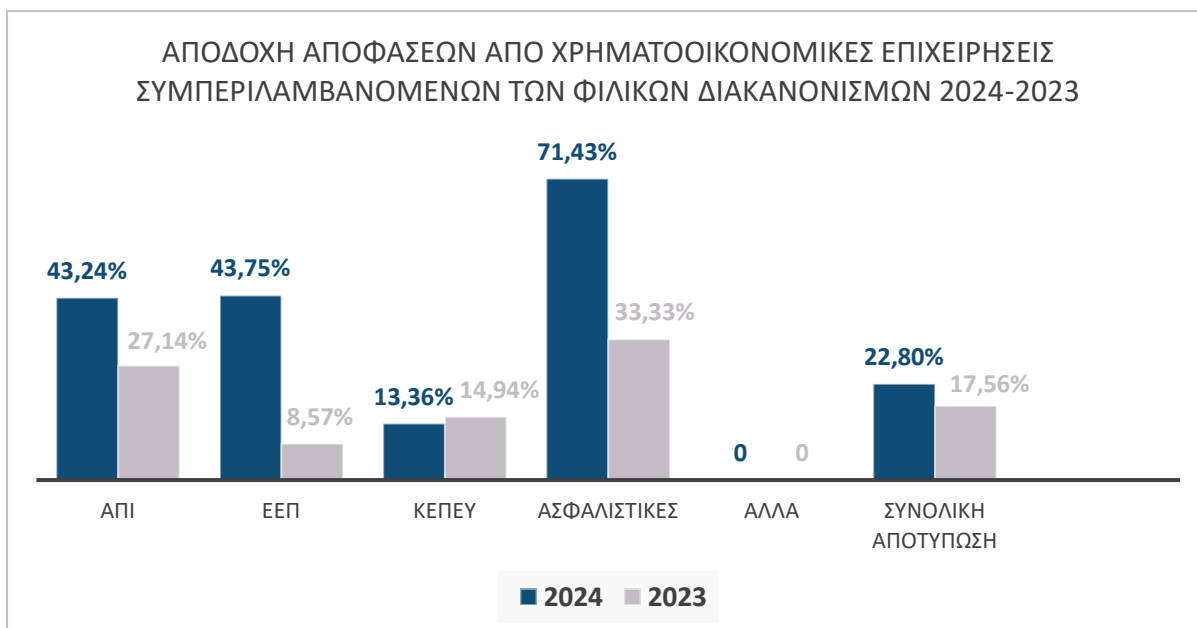
Αξιοσημείωτη είναι η αύξηση που παρατηρείται στο ποσοστό αποδοχής στις κατηγορίες των ΑΠΙ (43,24% το 2024 έναντι 27,14% το 2023), των ΕΕΠ (43,75% το 2024 έναντι 8,57% το 2023) και των ασφαλιστικές εταιρειών (71,43% το 2024 από 33,33% το 2023). Η αύξηση του ποσοστού αποδοχής, αντανάκλα την προσπάθεια που καταβλήθηκε από τη Χρηματοοικονομικό Επίτροπο για καλύτερη συνεργασία με τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις, για θετικό αποτέλεσμα. Η χαμηλή αποδοχή η οποία καταγράφεται στην κατηγορία ΚΕΠΕΥ (13,36% το 2024, από 14,94% το 2023), παρά την αύξηση που σημειώθηκε στις λύσεις μέσω φιλικού διακανονισμού, οφείλεται στον αυξημένο αριθμό αποφάσεων υπέρ του καταναλωτή για συγκεκριμένη εταιρεία, η οποία, τελεί υπό εξέταση για εκούσια παραίτηση της άδειας λειτουργίας της.

Το ποσοστό θετικής έκβασης για τον καταναλωτή ανά κατηγορία χρηματοοικονομικής επιχείρησης για το 2024, σε σύγκριση με το 2023, αποτυπώνεται στο Διάγραμμα 26. Αντίστοιχα, το Διάγραμμα 27 παρουσιάζει το ποσοστό αποδοχής των αποφάσεων από τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις για την ίδια περίοδο.

Διάγραμμα 26

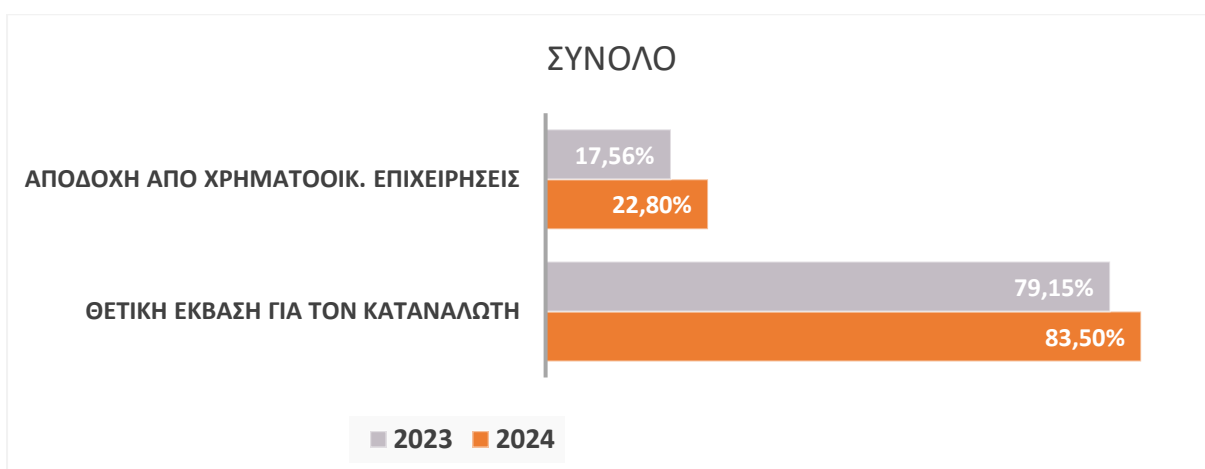
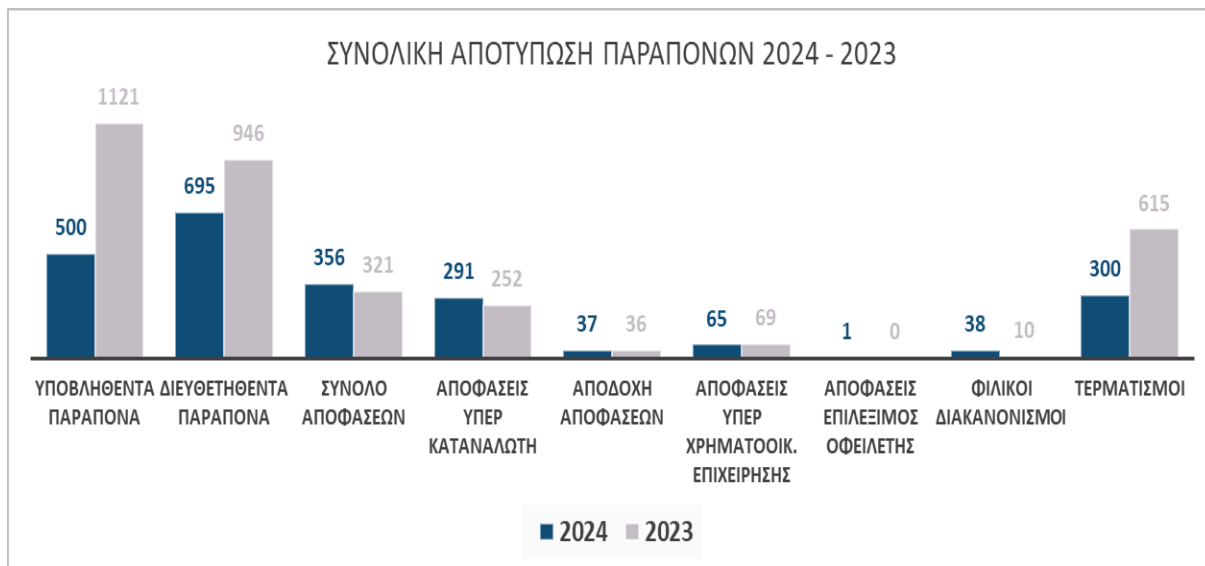


Διάγραμμα 27



Συνοπτική παρουσίαση διαχείρισης παραπόνων

ΓΙΑ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ



Υπολογισμός Ποσοστών:

- **% Θετικής Έκβασης για τον Καταναλωτή:** Το ποσοστό υπολογίζεται ως ο λόγος του συνόλου των αποφάσεων υπέρ του καταναλωτή και των φιλικών διακανονισμών προς το συνολικό αριθμό αποφάσεων και φιλικών διακανονισμών.

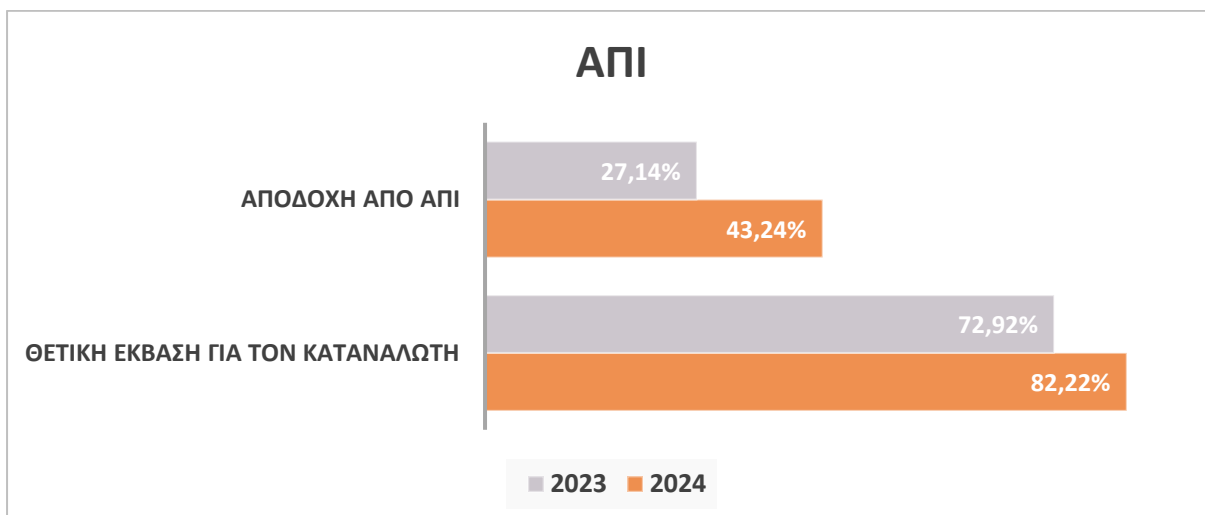
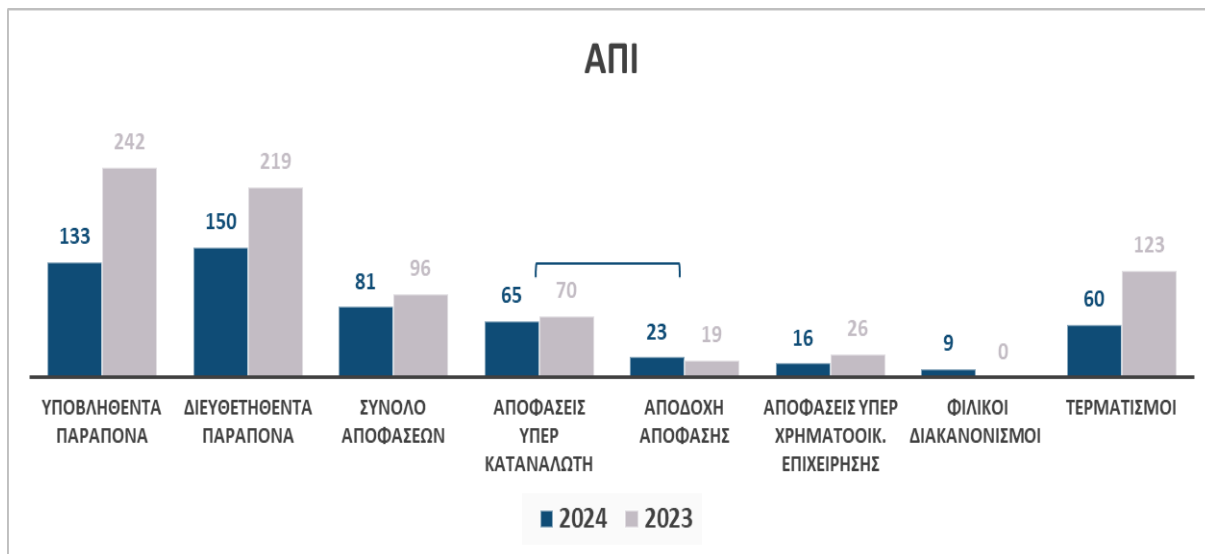
- **% Αποδοχής από Χρηματοοικονομική Επιχείρηση:** Το ποσοστό υπολογίζεται ως ο λόγος του συνόλου των αποφάσεων που έγιναν αποδεκτές από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση και των φιλικών διακανονισμών προς το σύνολο των αποφάσεων υπέρ του καταναλωτή και των φιλικών διακανονισμών.

Ποσό αποδοχής (εξαιρουμένων των φιλικών διακανονισμών), δηλαδή το ποσό που καταβλήθηκε από χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις προς καταναλωτές:

2024: €577.948

2023: €544.560

ΑΔΕΙΟΔΟΤΕΙΜΕΝΑ ΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ – ΑΠΙ



Υπολογισμός Ποσοτών:

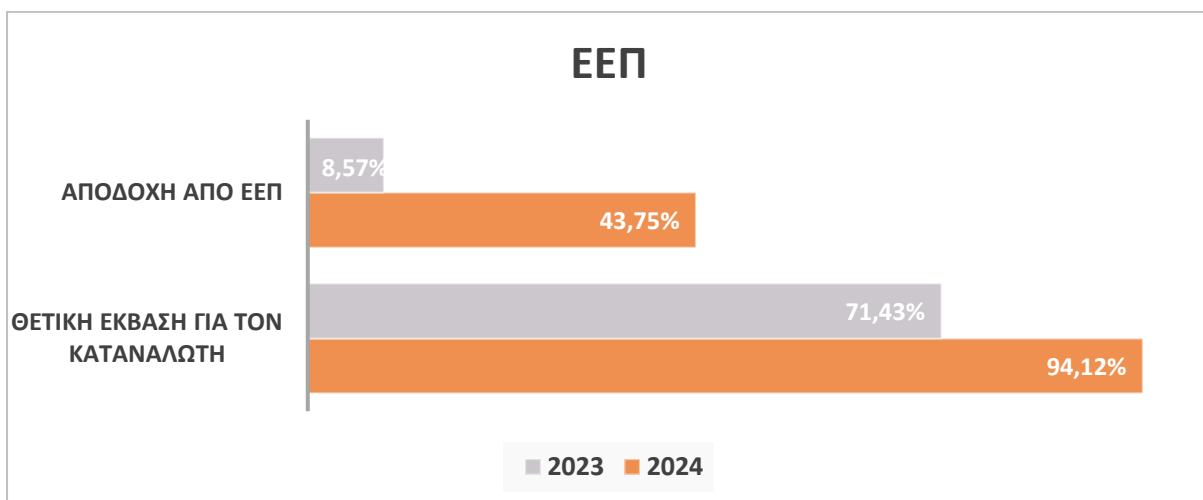
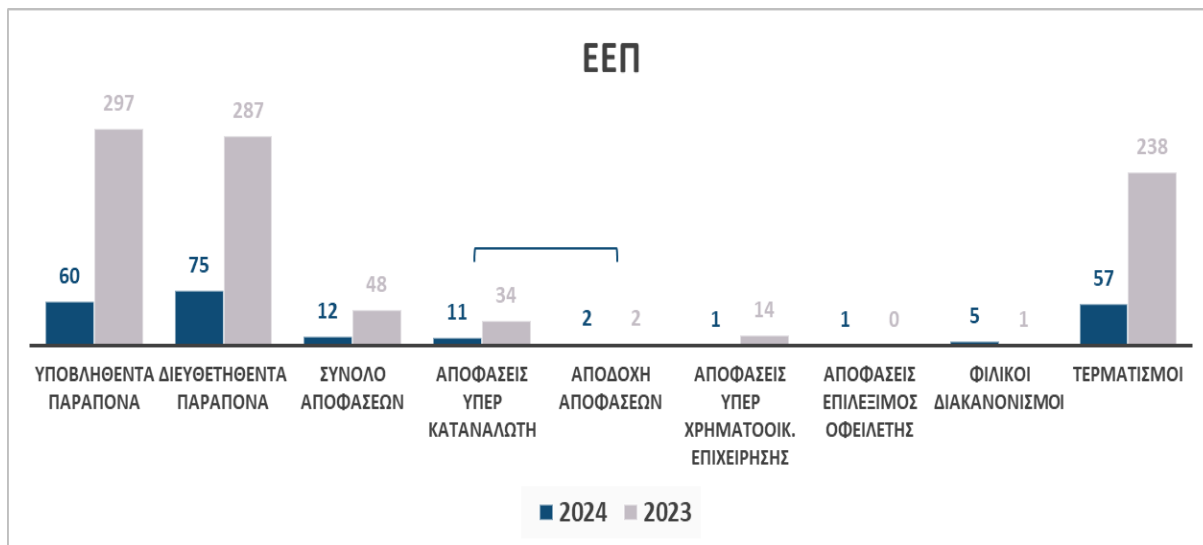
- Θετική Έκβαση για τον Καταναλωτή:** Το ποσοστό υπολογίζεται ως ο λόγος του συνόλου των αποφάσεων υπέρ του καταναλωτή για ΑΠΙ και των φιλικών διακανονισμών ΑΠΙ προς το συνολικό αριθμό αποφάσεων και φιλικών διακανονισμών ΑΠΙ.
- Αποδοχή από ΑΠΙ:** Το ποσοστό υπολογίζεται ως ο λόγος του συνόλου των αποφάσεων που έγιναν αποδεκτές από τα ΑΠΙ και των φιλικών διακανονισμών ΑΠΙ προς το σύνολο των αποφάσεων υπέρ του καταναλωτή για ΑΠΙ και των φιλικών διακανονισμών ΑΠΙ.

Ποσό αποδοχής (εξαιρουμένων των φιλικών διακανονισμών), δηλαδή το ποσό που καταβλήθηκε από ΑΠΙ προς καταναλωτές:

2024: €436.008

2023: €172.112

ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΕΞΑΓΟΡΑΣ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ – ΕΕΠ

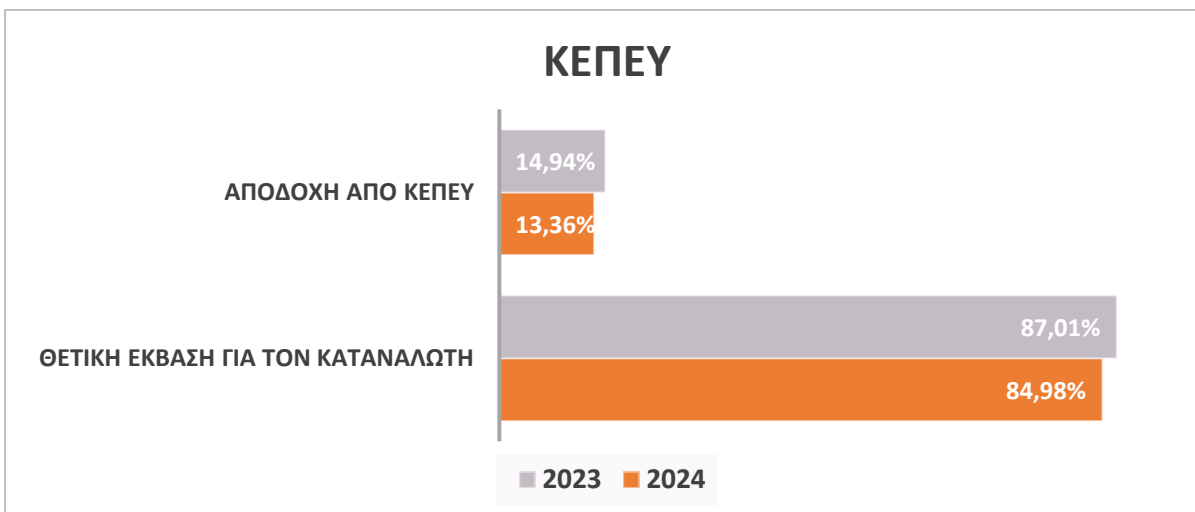
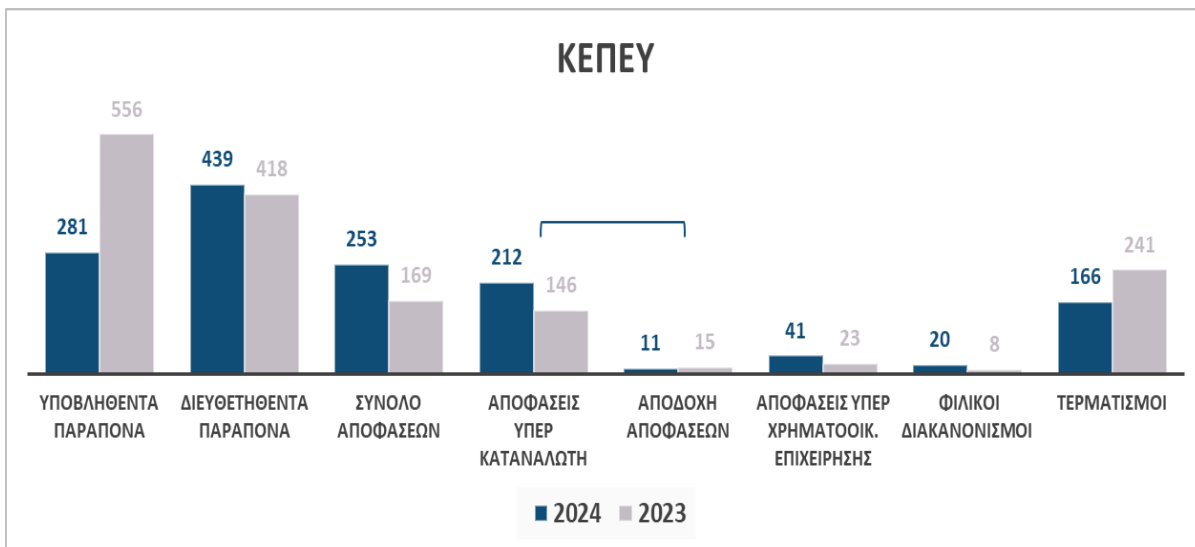


Υπολογισμός Ποσοστών:

- Θετική Έκβαση για τον Καταναλωτή:** Το ποσοστό υπολογίζεται ως ο λόγος του συνόλου των αποφάσεων υπέρ του καταναλωτή για ΕΕΠ και των φιλικών διακανονισμών ΕΕΠ προς το συνολικό αριθμό αποφάσεων και φιλικών διακανονισμών ΕΕΠ.
- Αποδοχή από ΕΕΠ:** Το ποσοστό υπολογίζεται ως ο λόγος του συνόλου των αποφάσεων που έγιναν αποδεκτές από τις ΕΕΠ και των φιλικών διακανονισμών ΕΕΠ προς το σύνολο των αποφάσεων υπέρ του καταναλωτή για ΕΕΠ και των φιλικών διακανονισμών ΕΕΠ.

Ποσό αποδοχής (εξαιρουμένων των φιλικών διακανονισμών), δηλαδή το ποσό που καταβλήθηκε από ΕΕΠ προς καταναλωτές:
2024: €516
2023: €2.564

ΚΥΠΡΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - ΚΕΠΕΥ-



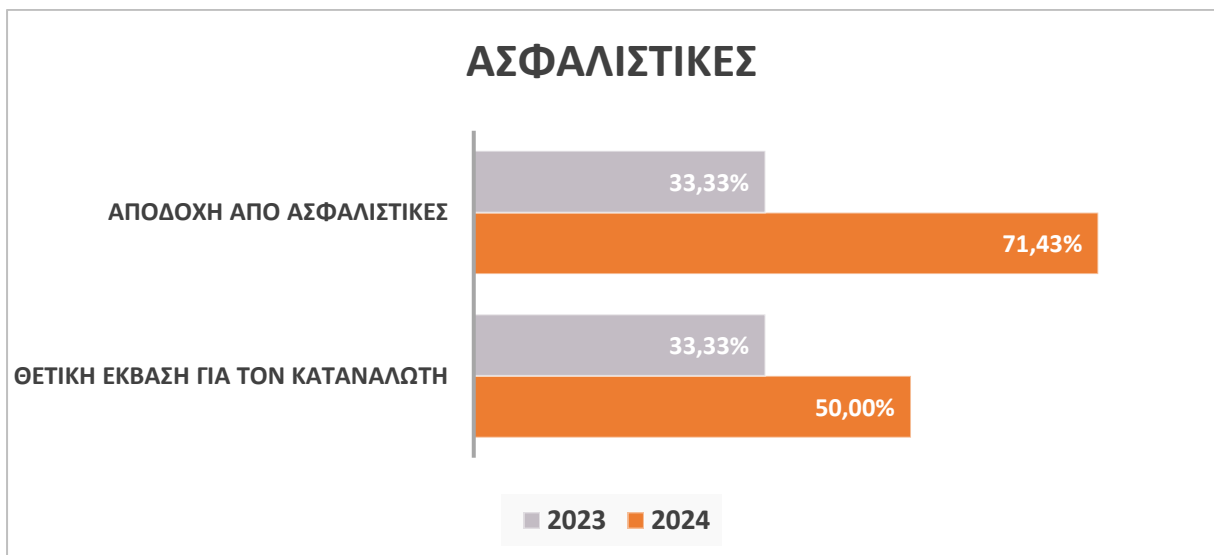
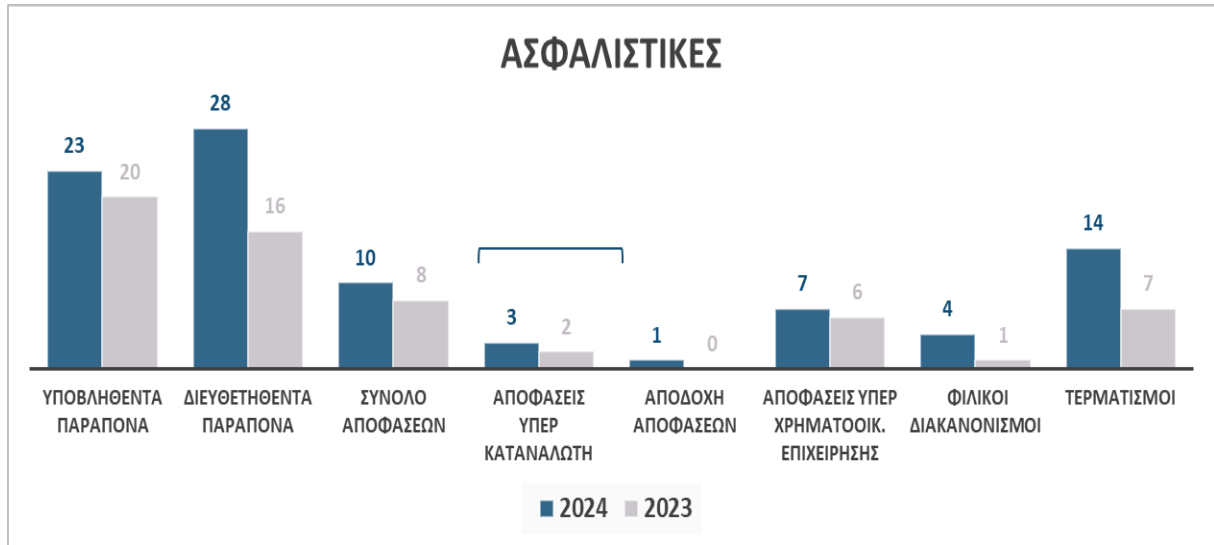
Υπολογισμός Ποσοστών:

- Θετική Έκβαση για τον Καταναλωτή:** Το ποσοστό υπολογίζεται ως ο λόγος του συνόλου των αποφάσεων υπέρ του καταναλωτή για ΚΕΠΕΥ και των φιλικών διακανονισμών ΚΕΠΕΥ προς το συνολικό αριθμό αποφάσεων και φιλικών διακανονισμών ΚΕΠΕΥ.
- Αποδοχή από ΚΕΠΕΥ:** Το ποσοστό υπολογίζεται ως ο λόγος του συνόλου των αποφάσεων που έγιναν αποδεκτές από τις ΚΕΠΕΥ και των φιλικών διακανονισμών ΚΕΠΕΥ προς το σύνολο των αποφάσεων υπέρ του καταναλωτή για ΚΕΠΕΥ και των φιλικών διακανονισμών ΚΕΠΕΥ.

Ποσό αποδοχής (εξαιρουμένων των φιλικών διακανονισμών), δηλαδή το ποσό που καταβλήθηκε από ΚΕΠΕΥ προς καταναλωτές:
2024: €139.823
2023: €369.884



ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ



Υπολογισμός Ποσοστών:

- Θετική Έκβαση για τον Καταναλωτή:** Το ποσοστό υπολογίζεται ως ο λόγος του συνόλου των αποφάσεων υπέρ του καταναλωτή για ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ και των φιλικών διακανονισμών ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ προς το συνολικό αριθμό αποφάσεων και φιλικών διακανονισμών ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ.
- Αποδοχή από ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ:** Το ποσοστό υπολογίζεται ως ο λόγος του συνόλου των αποφάσεων που έγιναν αποδεκτές από τις ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ και των φιλικών διακανονισμών ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ προς το σύνολο των αποφάσεων υπέρ του καταναλωτή για ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ και των φιλικών διακανονισμών ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ.

Ποσό αποδοχής (εξαιρουμένων των φιλικών διακανονισμών), δηλαδή το ποσό που καταβλήθηκε από ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ προς καταναλωτές:

2024: €1.600

2023: €0



ΙΔΡΥΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ / ΙΔΡΥΜΑΤΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ - ΑΛΛΑ



5. ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΕΙΣ

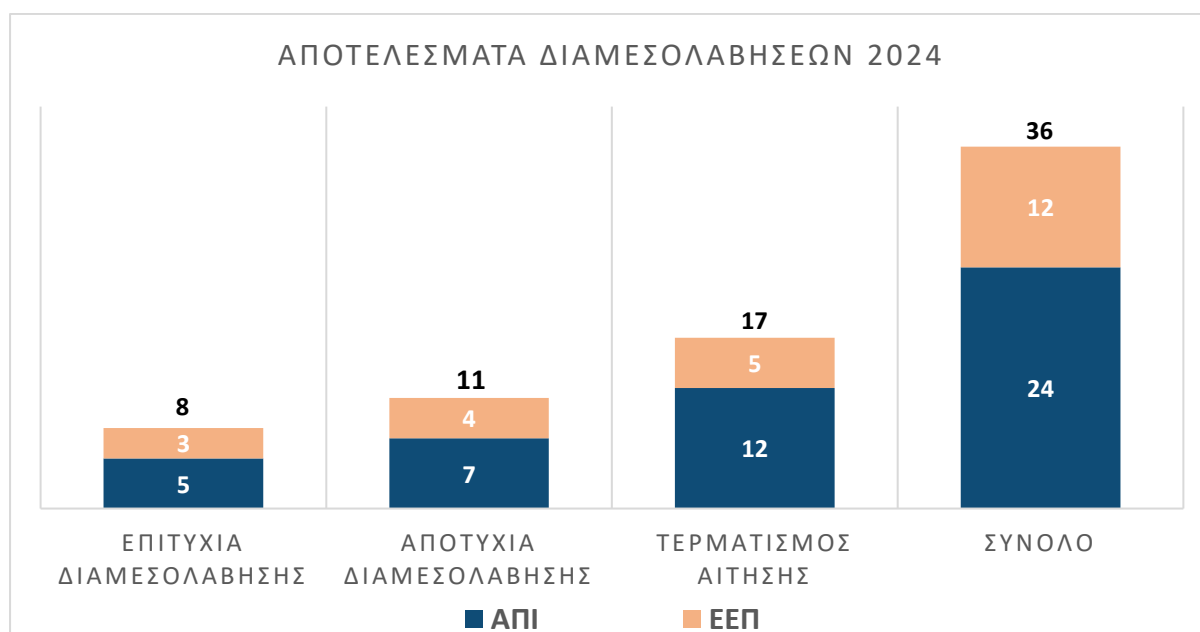
Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος έχει τη δυνατότητα, κατόπιν αίτησης του χρεώστη, να διορίσει διαμεσολαβητή μεταξύ του Αδειοδοτημένου Πιστωτικού Ιδρύματος (ΑΠΙ), της Εταιρείας Εξαγοράς Πιστώσεων (ΕΕΠ) ή του αγοραστή πιστώσεων, με σκοπό την αναδιάρθρωση της πιστωτικής διεύκλυνσης.

Διαμεσολαβήσεις για το 2024

Κατά το 2024 υποβλήθηκαν συνολικά 28 αιτήσεις για διορισμό διαμεσολαβητή εκ των οποίων οι 20 αφορούσαν σε ΑΠΙ και οι 8 σε ΕΕΠ. Το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου ολοκλήρωσε την εξέταση 36 αιτήσεων και απέδωσε 19 πλήρως ολοκληρωμένες διαμεσολαβήσεις, εκ των οποίων οι 8 περιπτώσεις κατέληξαν σε συμφωνημένες βιώσιμες αναδιρθρώσεις ενώ για 11 περιπτώσεις δεν κατέστη δυνατή η εξεύρεση κοινής αποδεκτής λύσης αναδιάρθρωσης. Για 17 αιτήσεις δεν διενεργήθηκε διαμεσολαβητική διαδικασία, είτε γιατί δεν πληρούσαν τις προϋποθέσεις του Νόμου (14 αιτήσεις) είτε γιατί ο χρεώστης απέσυρε το αίτημα του για διορισμό διαμεσολαβητή (3 αιτήσεις).

Το Διάγραμμα 28, παρουσιάζει τα αποτελέσματα της διαμεσολαβητικής προσπάθειας για το έτος 2024.

Διάγραμμα 28



Διαμεσολαβήσεις σε τερματισμένες χορηγήσεις – Νέο Νομοθετικό Πλαίσιο

Στο πλαίσιο της διεύρυνσης των αρμοδιοτήτων του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, το νέο νομοθετικό πλαίσιο παρείχε στους χρεώστες τη δυνατότητα να υποβάλουν αίτηση για τον διορισμό διαμεσολαβητή όσον αφορά σε τερματισμένες χορηγήσεις. Από τις 19/12/2023 και για διάστημα έξι μηνών, δηλαδή έως τις 19/06/2024, οι χρεώστες μπορούσαν να αιτηθούν διαμεσολάβηση για τις τερματισμένες πιστωτικές τους διευκολύνσεις, εφόσον πληρούσαν τις προϋποθέσεις του νόμου (2η ευκαιρία).

Ωστόσο, η ανταπόκριση ήταν περιορισμένη, με μόλις επτά (7) αιτήματα. Από αυτά, τρία (3) κατέληξαν σε βιώσιμες αναδιαρθρώσεις, τρία (3) δεν ολοκληρώθηκαν επιτυχώς μέσω της διαμεσολαβητικής διαδικασίας, ενώ ένα (1) δεν πληρούσε τις νομικές προϋποθέσεις. Τα στοιχεία των διαμεσολαβήσεων για τερματισμένες χορηγήσεις περιλαμβάνονται στα αποτελέσματα των Διαμεσολαβήσεων 2024, όπως αναλύονται στην προηγούμενη παράγραφο.

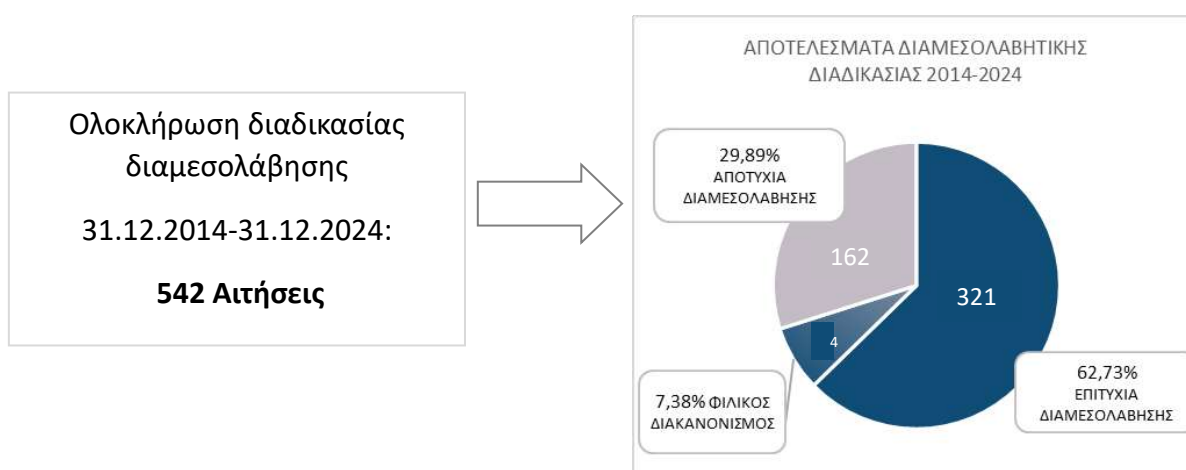
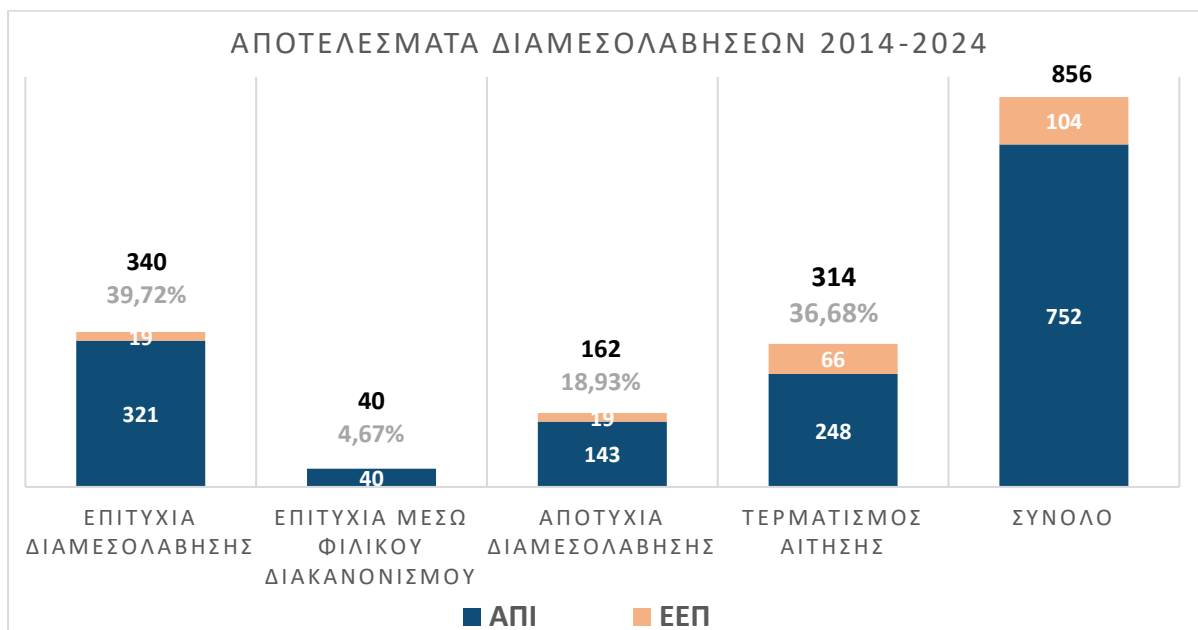
Αποτελέσματα διαμεσολαβήσεων για την περίοδο από 31.12.2014 - 31.12.2024

Από τον Δεκέμβριο του 2014, έτος κατά το οποίο άρχισε το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου να δέχεται αιτήσεις για διορισμό διαμεσολαβητή, μέχρι το τέλος του 2024, υποβλήθηκαν συνολικά 859 αιτήσεις εκ των οποίων οι 756 ή ποσοστό 88% αφορούσαν σε μη εξυπηρετούμενες χορηγήσεις σε ΑΠΙ, ενώ οι 103 αιτήσεις ή ποσοστό 12% σε ΕΕΠ. Κατά τη διάρκεια της πιο πάνω περιόδου, έχουν ολοκληρωθεί συνολικά 856 υποθέσεις, εκ των οποίων το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, έχει αποδώσει 542 πλήρως ολοκληρωμένες διαμεσολαβήσεις, ενώ για 314 αιτήσεις δεν διενεργήθηκε διαμεσολαβητική διαδικασία, είτε γιατί δεν πληρούσαν τις προϋποθέσεις του Νόμου (218 αιτήσεις) είτε γιατί ο χρεώστης απέσυρε το αίτημα του για διορισμό διαμεσολαβητή (96 αιτήσεις).

Από τις 542 αιτήσεις που προχώρησαν στη διαδικασία διαμεσολάβησης, οι 340 περιπτώσεις (62,73%) οδήγησαν σε βιώσιμες αναδιαρθρώσεις, ενώ 40 περιπτώσεις (7,38%) επιλύθηκαν μέσω φιλικού διακανονισμού μεταξύ των δύο μερών. Συνεπώς, το συνολικό ποσοστό επιτυχίας της διαμεσολαβητικής διαδικασίας ανέρχεται στο 70,11%, ενώ σε 162 περιπτώσεις (29,89%) δεν επιτεύχθηκε συμφωνία αναδιάρθρωσης.

Το Διάγραμμα 29 παρουσιάζει τα συνολικά αποτελέσματα της διαμεσολαβητικής διαδικασίας από την έναρξη της δυνατότητας υποβολής αιτήσεων για διορισμό διαμεσολαβητή από το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου έως 31.12.2024.

Διάγραμμα 29



Το ενδιαφέρον των πολιτών για τις διαμεσολαβήσεις

Τα πρώτα χρόνια εφαρμογής της σχετικής πρόνοιας του Νόμου για τον διορισμό διαμεσολαβητή από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, υπήρξε έντονο ενδιαφέρον από τους δανειολήπτες για την επίλυση των διαφορών τους με τα ΑΠΙ μέσω της διαδικασίας διαμεσολάβησης.

Ωστόσο, όπως φαίνεται και στο σχετικό Διάγραμμα 30, από το 2018 και έπειτα, παρατηρείται σταδιακή και συνεχιζόμενη μείωση στον αριθμό των αιτημάτων για διαμεσολάβηση. Το ενδιαφέρον για διαμεσολαβήσεις είναι ιδιαίτερα περιορισμένο το 2024, καθώς ο αριθμός των αιτήσεων (συνολικά 28) είναι ο χαμηλότερος που έχει καταγραφεί σε σύγκριση με όλα τα προηγούμενα έτη.

Διάγραμμα 30



Πιθανοί λόγοι μειωμένου ενδιαφέροντος για διορισμό διαμεσολαβητή

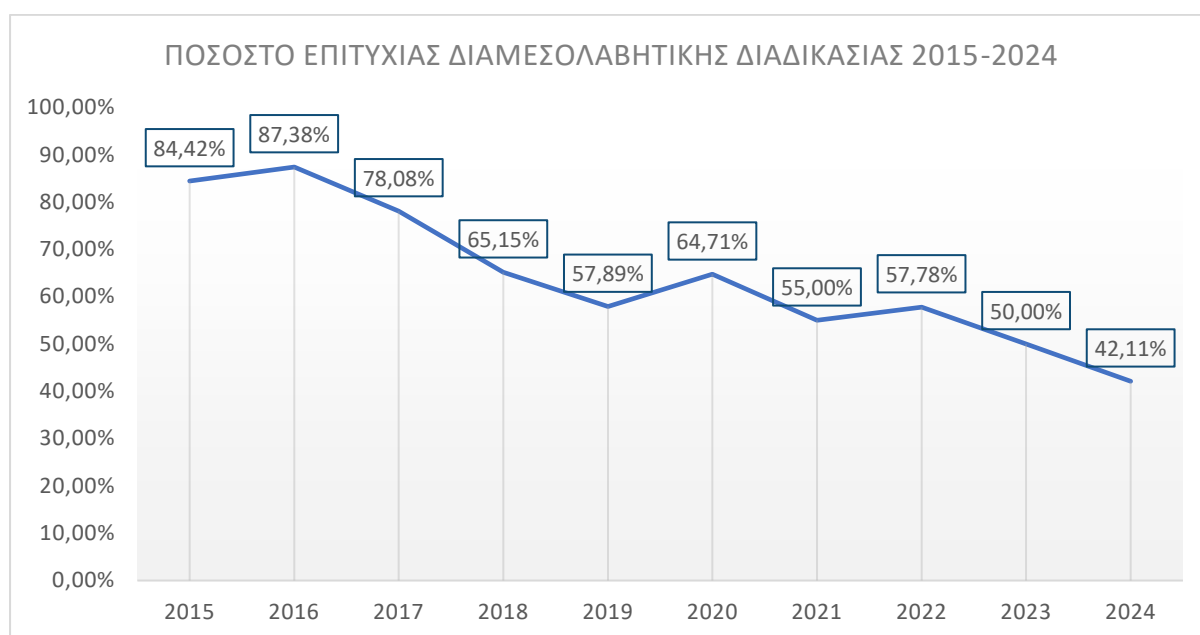
Το περιορισμένο ενδιαφέρον για τη διαδικασία διαμεσολάβησης ενδέχεται να οφείλεται στους ακόλουθους λόγους:

- Έχει παρέλθει σημαντικός χρόνος από τότε που τα εν λόγω δάνεια κατέστησαν μη εξυπηρετούμενα.
- Για μεγάλο αριθμό αυτών των δανείων έχουν ήδη εκδοθεί δικαστικές αποφάσεις ή βρίσκονται σε εξέλιξη νομικές διαδικασίες, γεγονός που στερεί από τους χρεώστες τη δυνατότητα υποβολής αίτησης για διαμεσολάβηση.
- Πολλοί οφειλέτες φαίνεται να στερούνται της οικονομικής δυνατότητας αποπληρωμής των οφειλών τους.
- Η εφαρμογή κυβερνητικών σχεδίων, όπως το «ΕΣΤΙΑ» και το «Ενοίκιο έναντι Δόσης», τα οποία στοχεύουν στην προστασία της κύριας κατοικίας ευάλωτων νοικοκυριών, έχουν προσφέρει εναλλακτικές λύσεις σε δανειολήπτες που κινδυνεύουν να χάσουν την κατοικία τους, λόγω ληξιπρόθεσμων υποχρεώσεων.
- Η διαδικασία εκποίησης στεγαστικών δανείων ανεστάλη επανειλημμένα μέσω νομοθετικών παρεμβάσεων, μειώνοντας έτσι την ανάγκη άμεσης αναδιάρθρωσης μέσω διαμεσολάβησης.
- Οι νομικοί περιορισμοί που ισχύουν για την υποβολή αίτησης διαμεσολάβησης περιορίζουν τη δυνατότητα πολλών δανειοληπτών να προσφύγουν στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο για αναδιάρθρωση των πιστωτικών τους διευκολύνσεων.

Εξέλιξη της επιτυχίας των διαμεσολαβήσεων

Πέραν του περιορισμένου ενδιαφέροντος για διαμεσολαβήσεις, παρατηρείται επίσης μια πτωτική τάση στο ποσοστό επιτυχίας των διαμεσολαβητικών διαδικασιών. Όπως αποτυπώνεται στο Διάγραμμα 31, το ποσοστό επιτυχίας των διαμεσολαβήσεων (συμπεριλαμβανομένων των φιλικών διακανονισμών) ως προς το σύνολο των αιτημάτων που προχώρησαν σε διορισμό διαμεσολαβητή, μειώνεται διαχρονικά, γεγονός που υποδηλώνει την αυξανόμενη δυσκολία εξεύρεσης κοινά αποδεκτών λύσεων μεταξύ οφειλετών και αδειοδοτημένων ιδρυμάτων.

Διάγραμμα 31



Η μείωση αυτή σχετίζεται με την παρατεταμένη αδυναμία εξυπηρέτησης των δανείων, τη μειωμένη οικονομική δυνατότητα των οφειλετών, αλλά και την περιορισμένη ευελιξία των αδειοδοτημένων ιδρυμάτων να προτείνουν βιώσιμες λύσεις που να ανταποκρίνονται στα οικονομικά δεδομένα των δανειοληπτών. Επιπλέον, οι προσδοκίες των δανειοληπτών σχετικά με τις διαθέσιμες λύσεις και την προστασία της πρώτης κατοικίας είναι, συχνά, ιδιαίτερα υψηλές και δεν ευθυγραμμίζονται με τις πολιτικές των ΑΠΙ ή και των ΕΕΠ, γεγονός που δυσχεραίνει την εξεύρεση κοινά αποδεκτών λύσεων. Αυτή η απόσταση μεταξύ των δύο πλευρών, επιτείνει τις δυσκολίες στη διαμεσολαβητική διαδικασία και συμβάλλει στη συνεχιζόμενη μείωση του ποσοστού επιτυχίας των διαμεσολαβήσεων.

Παρά τη φθίνουσα τάση στο ποσοστό επιτυχίας των διαμεσολαβήσεων, η διαδικασία παραμένει ένας κρίσιμος μηχανισμός για την προσπάθεια αναδιάρθρωσης μη εξυπηρετούμενων δανείων. Αν και τα αποτελέσματα δείχνουν αυξημένες προκλήσεις, εντούτοις η διαμεσολάβηση εξακολουθεί να προσφέρει στους δανειολήπτες την



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

ευκαιρία να επιδιώξουν λύσεις προτού φτάσουν σε ακραία μέτρα, όπως εκποιήσεις. Η ανάγκη για περισσότερη ενημέρωση, η διεύρυνση των κριτηρίων για υποβολή αίτησης διαμεσολάβησης καθώς και η επίδειξη μεγαλύτερης ευελιξίας από πλευράς ΑΠΙ και ΕΕΠ, ενδεχομένως να ενισχύσουν την αποτελεσματικότητα του θεσμού.

6. ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

6.1. ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΕΚΤΟΣ ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΑΣ

Πέραν των αρμοδιοτήτων που προβλέπει ο Νόμος, το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου λαμβάνει καθημερινά αιτήματα από καταναλωτές που ζητούν την παρέμβασή του σε διάφορα χρηματοοικονομικά ζητήματα, τα οποία δεν εμπίπτουν στο πεδίο των νομότυπα υποβαλλόμενων παραπόνων. Σημαντικό ποσοστό αυτών των αιτημάτων – περίπου 50% – αφορά αιτήσεις για αναστολή ή/και ακύρωση επικείμενης εκποίησης ενυπόθηκων ακινήτων.

Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος δεν έχει αρμοδιότητα να παρέμβει προς την ακύρωση ή την αναστολή μιας εκποίησης. Ωστόσο, σε ορισμένες περιπτώσεις, παρεμβαίνει για ανθρωπιστικούς λόγους, στο πλαίσιο μιας προσπάθειας εξεύρεσης κοινά αποδεκτών λύσεων μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών. Οι παρεμβάσεις αυτές βασίζονται κυρίως στην καλή πίστη και στην ευελιξία που μπορεί να επιδείξουν τα ΑΠΙ και οι ΕΕΠ.

Από το 2024, ο τρόπος διαχείρισης των εν λόγω αιτημάτων έχει τροποποιηθεί. Συγκεκριμένα, ο καταναλωτής δεν απαιτείται να υποβάλει έντυπο παραπόνου ούτε να καταβάλει το αντίτιμο των €20 για την υποβολή του. Αντ' αυτού, μπορεί να καταθέσει το αίτημά του είτε μέσω γραπτής επιστολής είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Σημειώνεται ότι τα αιτήματα αυτά δεν συνυπολογίζονται στον συνολικό αριθμό των υποβληθέντων παραπόνων.

Κατά το 2024 υποβλήθηκαν συνολικά 230 αιτήματα εκ των οποίων τα 110 αφορούσαν αναστολή ή ακύρωση εκποίησης ακινήτου από τα οποία τα 83 αιτήματα αφορούσαν σε αναστολή ή ακύρωση εκποίησης κύριας κατοικίας. Η Χρηματοοικονομικός Επίτροπος πέτυχε την ακύρωση ή αναστολή εκποίησης για 27 περιπτώσεις ενώ για 17 περιπτώσεις το αίτημα απορρίφθηκε. Για τις υπόλοιπες 67 περιπτώσεις δεν έχει υπάρξει απάντηση από τα αδειοδοτημένα ιδρύματα σχετικά με το αποτέλεσμα των ενεργειών της Επιτροπής.

6.2. ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Ενημέρωση καταναλωτών

Τα νομοθετικά εργαλεία που διατίθενται στους καταναλωτές μέσω του Γραφείου του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, δεν ενεργοποιούνται αυτόματα ή ανεξάρτητα. Για να αξιοποιηθούν αποτελεσματικά, απαιτείται η άμεση κινητοποίησή τους και η διαρκής εγρήγορση, ώστε να προλαμβάνονται δυσάρεστες εξελίξεις. Στο πλαίσιο της

ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των καταναλωτών, η Χρηματοοικονομικός Επίτροπος πραγματοποίησε το 2024 δύο διαλέξεις, οι οποίες διοργανώθηκαν από:

- Τον Σύνδεσμο Συμβούλων Αφερεγγυότητας με θέμα: «Το νέο νομικό πλαίσιο που διέπει τις διευρυμένες αρμοδιότητες του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου».
- Το Ινστιτούτο Χρηματοοικονομικής Ευημερίας (Financial Wellbeing Talks) με θέμα: «Ενιαίος Φορέας Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως – Δυνατότητες και Οφέλη».

Επιπροσθέτως, η Χρηματοοικονομικός Επίτροπος πραγματοποίησε 24 παρεμβάσεις σε μέσα μαζικής ενημέρωσης, όπως η τηλεόραση και το ραδιόφωνο, οι οποίες αποσκοπούσαν στη σωστή ενημέρωση των καταναλωτών, σχετικά με τον θεσμό του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, τις αρμοδιότητές του και άλλα συναφή θέματα.

Συμμετοχή του Φορέα στην Κυπριακή Επιτροπή Χρηματοοικονομικού Αλφαριθμητισμού και Παιδείας (ΚΕΧΑΠ)

Το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, συμμετέχει ως ενδιαφερόμενο μέρος στην Κυπριακή Επιτροπή Χρηματοοικονομικού Αλφαριθμητισμού και Παιδείας (ΚΕΧΑΠ). Συμμετέχει επίσης και ως μέλος της Θεματικής Ομάδας Εργασίας με θέμα "Διά βίου Μάθηση" με τρεις εκπροσώπους. Κατά το 2024 πραγματοποιήθηκαν τρεις συναντήσεις με στόχο τη διαμόρφωση ενός πλάνου δράσεων και εισηγήσεων για την επιμόρφωση των πολιτών σε χρηματοοικονομικά θέματα.

Συμμετοχές σε Κοινοβουλευτικές Επιτροπές

Η Χρηματοοικονομικός Επίτροπος συμμετείχε σε 13 συνεδριάσεις Κοινοβουλευτικών Επιτροπών, σε σχέση με τα πιο κάτω θέματα:

- Ο περί Μεταβίβασης και Υποθηκείσεως Ακινήτων (Τροποποιητικός) Νόμος του 2024.
- Ο περί Διαχειριστών Πιστώσεων και Αγοραστών Πιστώσεων και για Συναφή Θέματα Νόμος του 2024.
- Ο περί των Συμβάσεων Καταναλωτικής Πίστης (Τροποποιητικός) Νόμος του 2024.
- Ο περί Συμβάσεων Πίστωσης για Καταναλωτές σε σχέση με Ακίνητα που προορίζονται για Κατοικία (Τροποποιητικός) Νόμος του 2024.
- Ο περί Αγοραπωλησίας Πιστωτικών Διευκολύνσεων και για Συναφή Θέματα (Τροποποιητικός) Νόμος του 2024.
- Ο περί Ακίνητης Ιδιοκτησίας (Διακατοχή, Εγγραφή και Εκτίμηση) (Τροποποιητικός) (Αρ. 2) Νόμος του 2024.

- Ο περί Ελευθεροποίησης του Επιτοκίου και Συναφών Θεμάτων (Τροποποιητικός) Νόμος του 2024.
- Ο περί Προστασίας του Καταναλωτή (Τροποποιητικός) Νόμος του 2024
- Ο περί προϋπολογισμού Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμου 2024.
- Η ανάγκη εξεύρεσης τρόπου προστασίας των εγκλωβισμένων αγοραστών υπό το φως της πρόσφατης απόφασης του Εφετείου με την οποία κρίθηκαν ως αντισυνταγματικές οι ρυθμίσεις που αφορούν την προστασία τους.
- Το δικαίωμα των ατόμων της τρίτης ηλικίας στην ασφάλιση και σε πιστοληπτικές διευκολύνσεις, καθώς και οι προϋποθέσεις/διαδικασίες διατήρησης της άδειας οδηγού τους.

Άλλες Δραστηριότητες

- Παρουσίαση των στοιχείων που αφορούν στις διευρυμένες αρμοδιότητες του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, στο πλαίσιο ενημέρωσης του Υπουργείου Οικονομικών στον Monitoring Trustee για ορισμένες από τις δεσμεύσεις της Κυπριακής Δημοκρατίας.
- Συναντήσεις της Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου με εκπρόσωπους της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, του Ευρωπαϊκού Μηχανισμού Σταθερότητας και του Διεθνούς Νομισματικού Ταμείου, για την μεταμνημονιακή αξιολόγηση της Κύπρου (PPS – Post Programme Surveillance.). Οι αξιολογήσεις αυτές έλαβαν χώρα 2 φορές, 03/2024 και 09/2024.
- Υποβολή απόψεων στο Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας, επί των διακριτικών ευχερειών που παρέχει η Οδηγία(ΕΕ) 2023/2225, σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές και την κατάργηση της Οδηγίας 2008/48/ΕΚ.
- Συμμετοχή Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου σε συζήτηση στρογγυλής τραπέζης που διοργάνωσε η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου και στην οποία συμμετείχε η Πρόεδρος της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς της Ελλάδος, με θέμα «*Το υπό συζήτηση νομοθετικό πλαίσιο στην ΕΕ και η επίδραση της τεχνολογίας στον επενδυτικό τομέα*».
- Συμμετοχή στην εκδήλωση "Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή" που διοργάνωσε η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή με θέματα:
 1. «*Ακρίβεια - Οι προκλήσεις μετά την πανδημία και τις τρέχουσες γεωπολιτικές εξελίξεις και πως αυτές επηρεάζουν τους καταναλωτές*»
 2. «*Τεχνητή Νοημοσύνη και πως αυτή επηρεάζει τους καταναλωτές*»
- Συμμετοχή στο συνέδριο που πραγματοποίησε η εταιρεία Vernian RTI στο πλαίσιο του προγράμματος EAGLE με τίτλο: «*Innovating through Education: Developing skills through networking & education in the Digital Age*».

- Συμμετοχή στην παρουσίαση των αποτελεσμάτων του ευρωπαϊκού έργου “*FAIRNESS, – Financial skills for business startups SME's*” από την Vernian RTI.

Ιστοσελίδα

Ο ανασχεδιασμός της ιστοσελίδας του Φορέα, βρίσκεται σε εξέλιξη και αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του πρώτου εξαμήνου του 2025. Η διαδικασία ανατέθηκε σε εξωτερικό συνεργάτη, κατόπιν διαδικασίας προσφορών, ενώ έχει ήδη ετοιμαστεί σχετικό υλικό για το περιεχόμενό της. Αρχικά, η αναβάθμιση της ιστοσελίδας είχε προγραμματιστεί να υλοποιηθεί από το Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής (ΤΥΠ) του Υφυπουργείου Έρευνας, Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής, ωστόσο διαπιστώθηκε ότι η έναρξη των εργασιών από το ΤΥΠ δεν θα ήταν άμεση, γεγονός που οδήγησε στην επιλογή εξωτερικού συνεργάτη, για την ταχύτερη ολοκλήρωση του έργου.

7. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

1. ΕΣΟΔΑ - ΕΞΟΔΑ

Έσοδα

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

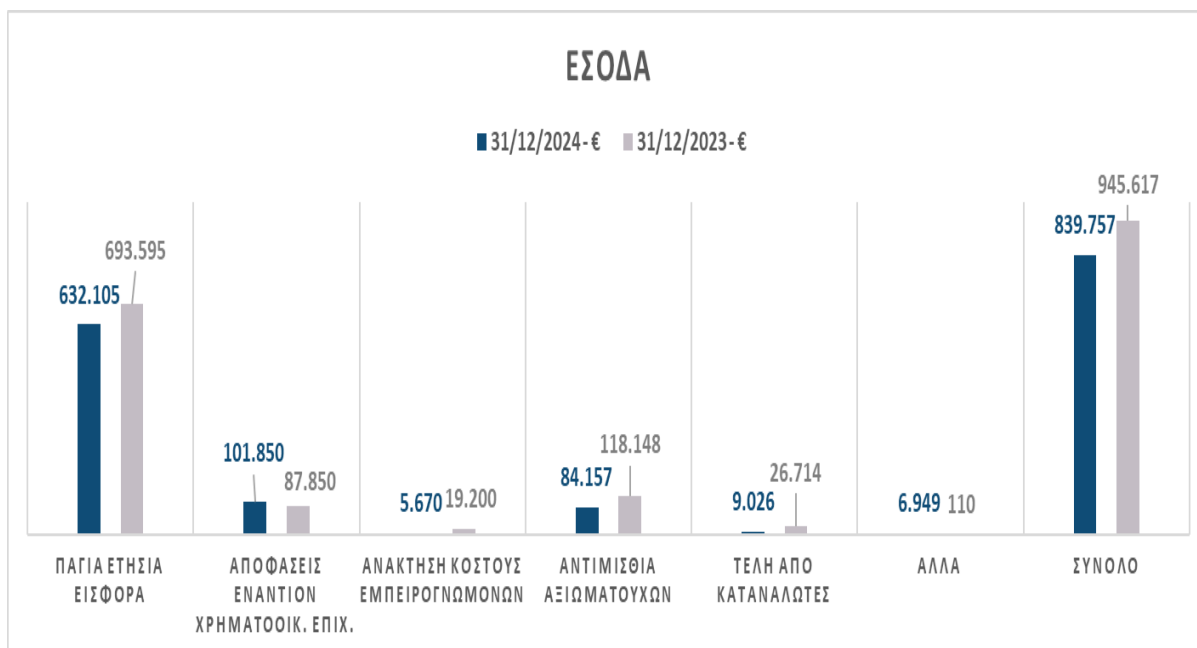
(δ) την καταβολή από κάθε χρηματοοικονομική επιχείρηση / πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων / πάροχο υπηρεσιών πληρωμής, του κόστους, το οποίο δεν υπερβαίνει τα τριακόσια ευρώ (€300), για τις υπηρεσίες που δυνατό να έχουν παρασχεθεί στο Φορέα από εμπειρογνώμονα κατά την εξέταση του παραπόνου / της καταγγελίας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

Όπως φαίνεται και στο σχετικό Διάγραμμα 32, τα έσοδα του 2024 (€840 χιλ.) ήταν μειωμένα, σε σχέση με το 2023 (€946 χιλ.).

Διάγραμμα 32

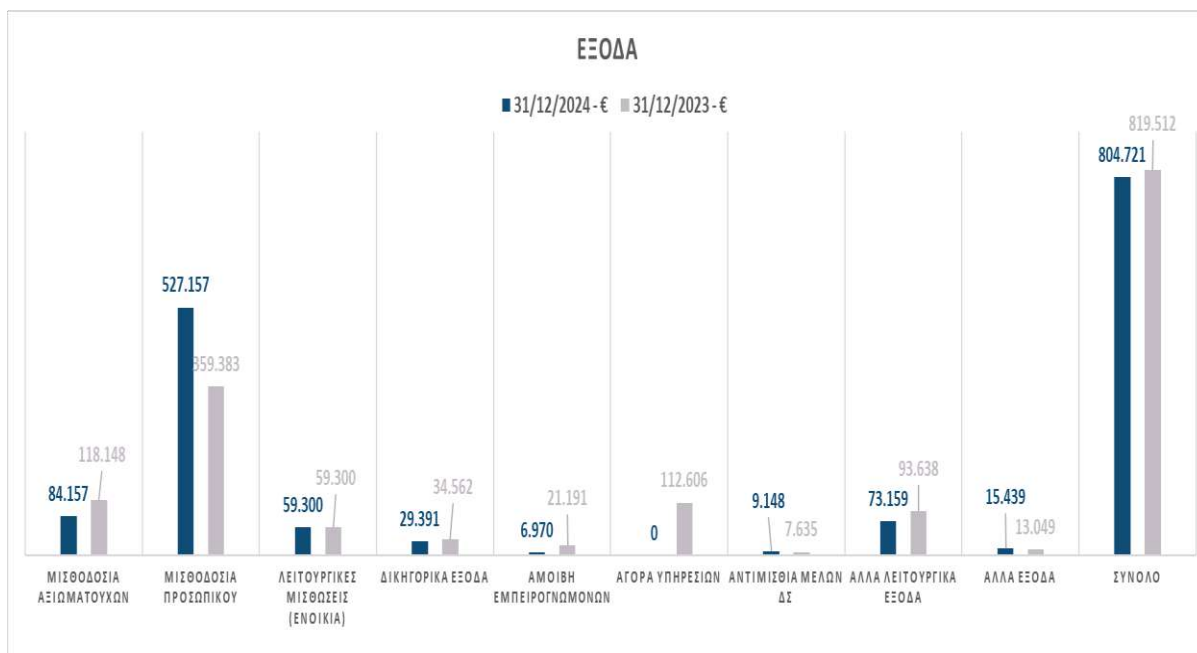


1. ΠΑΓΙΑ ΕΤΗΣΙΑ ΕΙΣΦΟΡΑ: Καθορίζεται από τον εκάστοτε ετήσιο περί Προϋπολογισμού Νόμο. Το 2024 η ΠΕΕ μειώθηκε λόγω εξοικονομήσεων στις προϋπολογιζόμενες δαπάνες.
2. ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΕΝΑΝΤΙΟΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ: Κατά το 2024 εκδόθηκαν συνολικά 291 αποφάσεις εναντίον των χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων (291 * €350)
3. ΑΝΑΚΤΗΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΑΠΟ ΕΜΠΕΙΡΟΓΝΩΜΟΝΕΣ: Μειωμένη χρήση υπηρεσιών από εμπειρογνώμονες, συνεπώς μειωμένη δαπάνη και άρα μειωμένη ανάκτηση κόστους.
4. ΑΝΤΙΜΙΣΘΙΑ ΑΞΙΩΜΑΤΟΥΧΩΝ: Καταβολή από τον κρατικό προϋπολογισμό. Μειωμένο έσοδο λόγω μειωμένης δαπάνης: εξοικονόμηση λόγω κένωσης της θέσης του Βοηθού Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου.
5. ΤΕΛΗ ΑΠΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ: Μειωμένο έσοδο λόγω μειωμένων νομίμως υποβληθέντων παραπόνων από καταναλωτές.

Έξοδα

Όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 33, οι δαπάνες του 2024 (€805 χιλ.) ήταν μειωμένες, σε σχέση με το 2023 (€820 χιλ.).

Διάγραμμα 33



1. ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ ΑΞΙΩΜΑΤΟΥΧΩΝ: Εξοικονόμηση λόγω κένωσης της θέσης του ΒΧΕ
2. ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ: Αύξηση λόγω «μετατροπής» αγοράς υπηρεσιών σε συμβασιούχους υπαλλήλους
3. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΜΙΣΘΩΣΕΙΣ: Ενοίκια - Ως η σχετική σύμβαση
4. ΔΙΚΗΓΟΡΙΚΑ ΕΞΟΔΑ: Το ποσό προκύπτει κυρίως από χρεώσεις δικηγόρων για κίνηση αγωγών εναντίον χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων
5. ΑΜΟΙΒΗ ΕΜΠΕΙΡΟΓΝΩΜΟΝΩΝ: Εξοικονόμηση στη χρήση υπηρεσιών από εμπειρογνώμονες
6. ΑΓΟΡΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ: «Μετατροπή» αγοράς υπηρεσιών σε συμβασιούχους υπαλλήλους
7. ΆΛΛΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΞΟΔΑ: Π.χ. ηλεκτρισμός, τηλέφωνα, συντηρήσεις, καθαριότητα κλπ.

2. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΘΕΣΗ

Κατάσταση Οικονομικής Θέσης στις 31 Δεκεμβρίου 2024

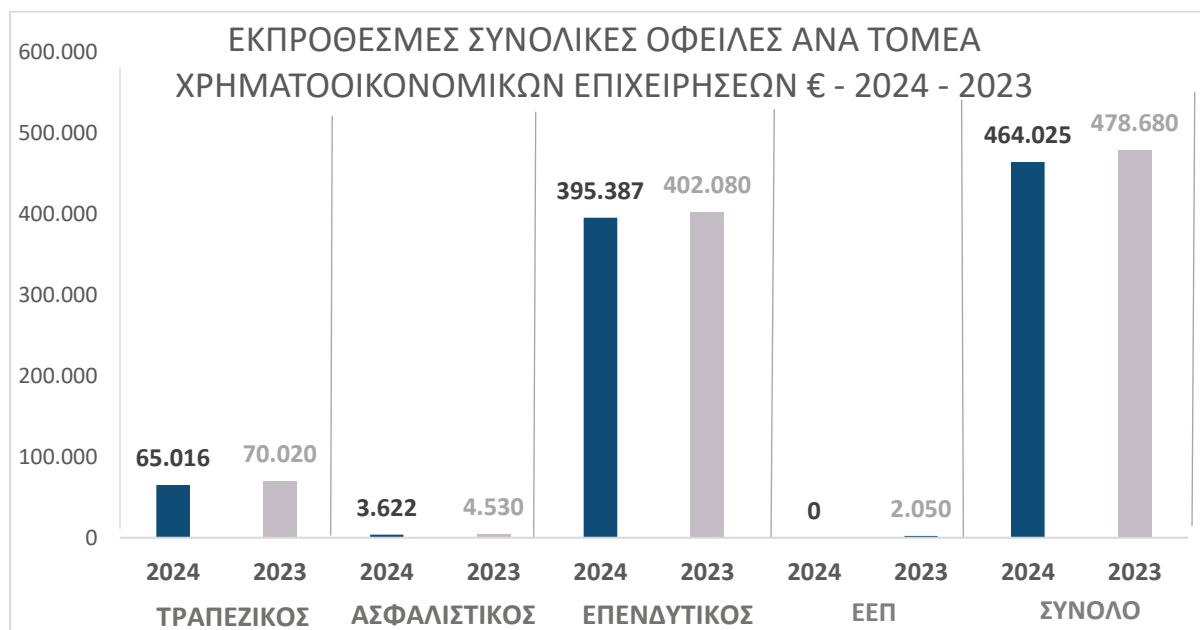
ΕΙΣΠΡΑΚΤΕΑ €	ΠΛΗΡΩΤΕΑ €	ΜΕΤΡΗΤΑ €
<ul style="list-style-type: none"> • 416.786 • (2023: €507.222) 	<ul style="list-style-type: none"> • 183.560 • (2023: €203.074) 	<ul style="list-style-type: none"> • 493.598 • (2023: €394.079)

Εκπρόθεσμα εισπρακτέα ποσά από χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις

Οι συνολικές εκπρόθεσμες οφειλές των χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων στις 31.12.2024 πριν από τις προβλέψεις, ανέρχονται στα €464.025 σε σχέση με €478.680.

Το Διάγραμμα 34, παρουσιάζει το σύνολο των εκπρόθεσμων οφειλών, ανά τομέα χρηματοοικονομικής επιχείρησης, για το 2024, σε σύγκριση με το 2023.

Διάγραμμα 34



Στον Πίνακα 5, αποτυπώνεται η ανάλυση των εκπρόθεσμων οφειλών, ανά τομέα χρηματοοικονομικής επιχείρησης, για το 2024, σε σύγκριση με το 2023.

Πίνακας 5

Τομέας Χρηματοοικ. επιχειρήσεων	Συνολική οφειλή €	Πρόβλεψη για απομείωση €	Καθαρό οφειλόμενο €
Τραπεζικός			
2024	65.016	-61.016	4.000
2023	70.020	-61.016	9.004
Ασφαλιστικός			
2024	3.622	-	3.622
2023	4.530	-	4.530
Επενδυτικός			
2024	395.387	-11.056	384.331
2023	402.080	-11.056	391.024
Εταιρείες Εξαγοράς Πιστώσεων			
2024	-	-	-
2023	2.050	-	2.050
Σύνολο			
2024	464.025	-72.072	391.953
2023	478.680	-72.072	406.608

Σύμφωνα με την υφιστάμενη πολιτική του Φορέα για εκπρόθεσμες οφειλές πέραν των €5.000, γίνεται ανάθεση της υπόθεσης σε δικηγόρο, για έναρξη δικαστικής διαδικασίας.

Το 2024 εισπράχθηκε ποσό, ύψους €167 χιλ. από επιχειρήσεις με εκπρόθεσμες οφειλές προς τον Φορέα, ως αποτέλεσμα δικαστικών διαδικασιών που κινήθηκαν εναντίον τους.

Αυτό δεν αντικατοπτρίζεται στη σύγκριση του τελικού υπολοίπου του 2024 σε σχέση με το 2023, αφού υπήρξαν νέες τιμολογήσεις προς χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις οι οποίες δεν ανταποκρίνονται στις υποχρεώσεις τους (συγκεκριμένα, τιμολογήθηκε ποσό ύψους €148χιλ. σε επιχείρηση η οποία δεν προχώρησε σε εξόφληση).