



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ

Γραφείο Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ

Δυνατότητες και οφέλη για τον καταναλωτή

Βαλεντίνα Γεωργιάδου

Χρηματοοικονομικός Επίτροπος

19 Σεπτεμβρίου 2024



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή
2. Αρμοδιότητες Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου
3. Παράπονα
4. Διαμεσολαβήσεις
5. Άλλα αιτήματα
6. Αποτελέσματα διαχείρισης παραπόνων
7. Αποτελέσματα διαχείρισης διαμεσολαβήσεων
8. Οφέλη για τον Καταναλωτή
9. Συμπεράσματα



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ



1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

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



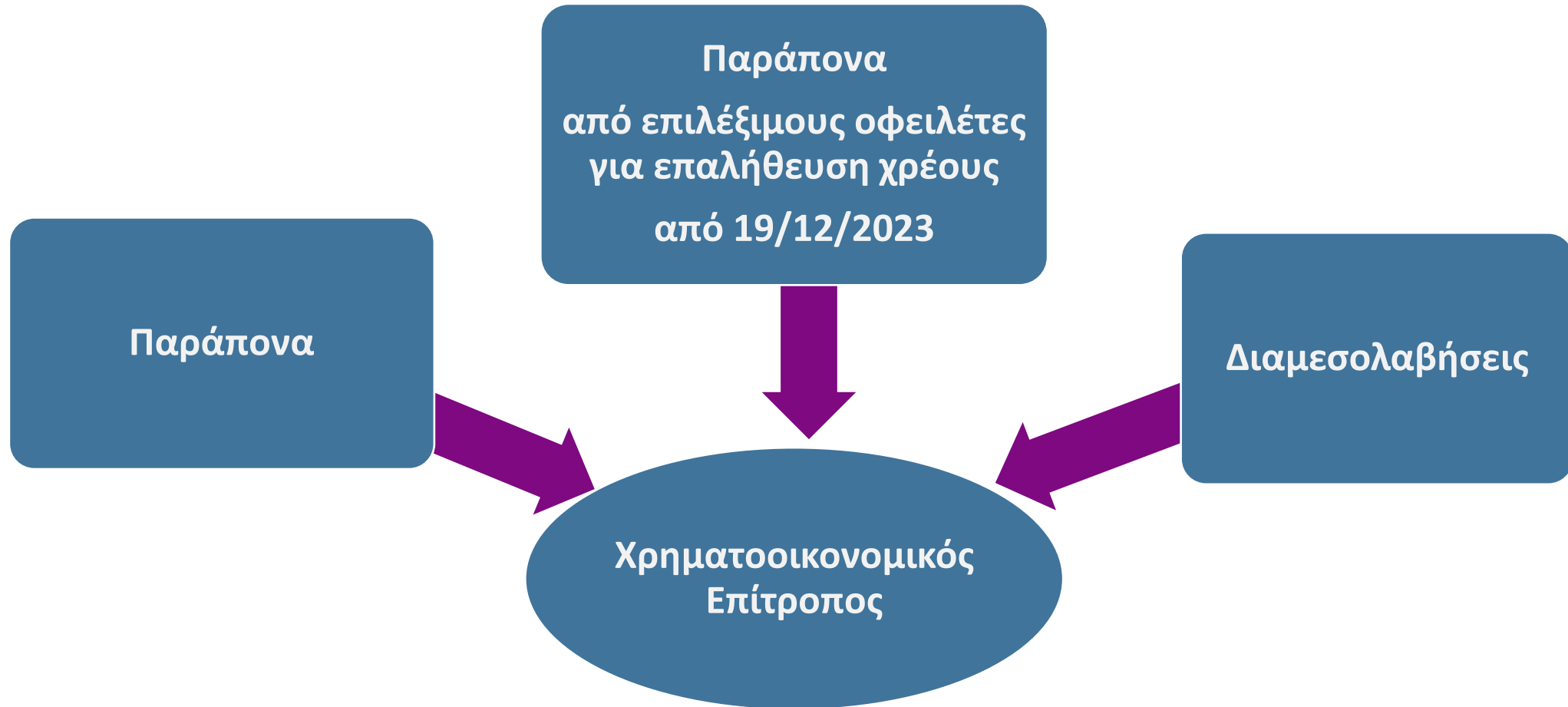
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

2. ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Σκοπός του Φορέα



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ





ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

3. ΠΑΡΑΠΟΝΑ

3. Έννοια του παραπόνου

- ✓ Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος επιλαμβάνεται παραπόνων από **καταναλωτές εναντίον χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων.**
- ✓ Τα παράπονα, πρέπει να πληρούν σωρευτικά συγκεκριμένες προϋποθέσεις και να αφορούν σε **διαμαρτυρία ή αντίρρηση ή διαφορά, ύψους μέχρι το ποσό €250.000.**
- ✓ Ο όρος παράπονο περιλαμβάνει και το παράπονο που υποβάλλεται από **επιλέξιμο οφειλέτη** δυνάμει των διατάξεων του εδαφίου (4) του άρθρου 44Γ του περί Μεταβιβάσεως και Υποθηκεύσεως Ακινήτων Νόμου ανεξαρτήτως ποσού της διαφοράς (Νέο Νομοθετικό πλαίσιο).

Χρηματοοικονομικές Επιχειρήσεις



**ΕΥΡΥΤΕΡΟΣ
ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ**

- ΑΠΙ
- ΕΕΠ
- Ιδρύματα Ηλεκτρονικού Χρήματος
- Ιδρύματα Πληρωμών



**ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΣ
ΤΟΜΕΑΣ**

- Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις



**ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟΣ
ΤΟΜΕΑΣ**

- Κυπριακές Επιχειρήσεις Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών (ΚΕΠΕΥ)



Καταναλωτής



Φυσικά Πρόσωπα

- Συμπεριλαμβανομένου και του **επιλέξιμου οφειλέτη** (αγοραία αξία κύριας κατοικίας μέχρι €350.000)

Νομικά Πρόσωπα

- Των οποίων ο κύκλος εργασιών του προηγούμενου έτους δεν υπερβαίνει τις €350.000

3. Άλλες προϋποθέσεις για την εξέταση παραπόνου



- ✓ Τήρηση χρονοδιαγραμμάτων (6μήνες / 12μήνες / 18μήνες)
- ✓ Ο καταναλωτής να έχει υποβάλει γραπτώς το παράπονό του, προς τη χρηματοοικονομική επιχείρηση πριν απευθυνθεί στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο.
- ✓ Να μην έχει εκδοθεί απόφαση από Δικαστήριο της Δημοκρατίας σχετικά με το ίδιο παράπονο.
- ✓ Να μην βρίσκεται σε εξέλιξη οποιαδήποτε δικαστική διαδικασία εκτός και αν έχει δοθεί άδεια/έκδοση διατάγματος αναβολής της δικαστικής διαδικασίας από το δικαστήριο.
- ✓ Το παράπονο να μην έχει εξεταστεί από άλλο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών
- ✓ Ο καταναλωτής καταβάλλει, κατά την υποβολή του παραπόνου του στον Επίτροπο, τέλος ύψους €20 ανά παράπονο.

3. Υποβολή παραπόνου από επιλέξιμο οφειλέτη

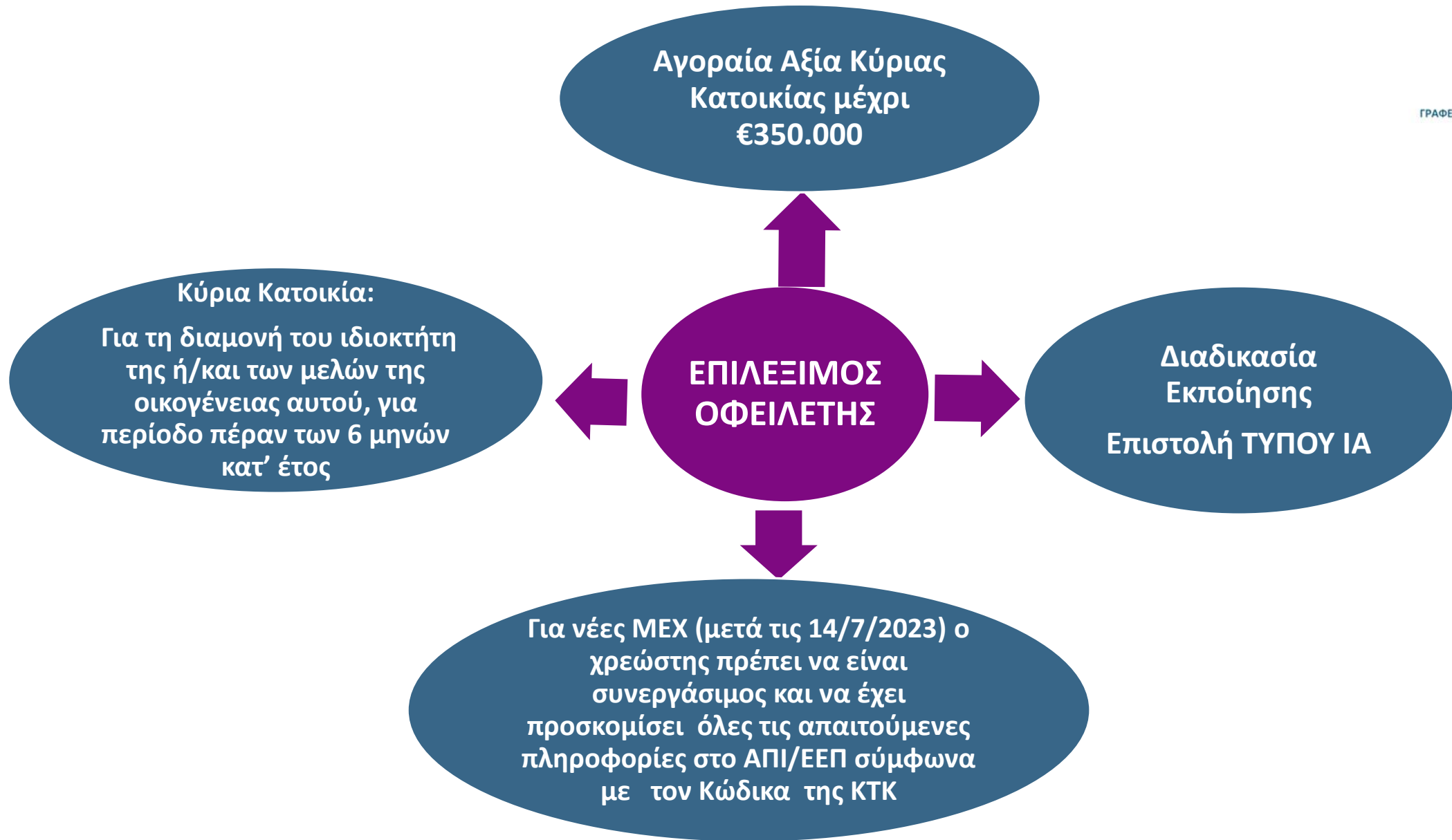
- ✓ Νέο Νομοθετικό πλαίσιο 19/12/2023 : Δυνατότητα υποβολής παραπόνου από επιλέξιμο οφειλέτη για επιβεβαίωση του απαιτούμενου ενυπόθηκου χρέους πριν την διαδικασία εκποίησης.
- ✓ Σύμφωνα με τον περί Μεταβιβάσεως και Υποθηκείσεως Ακινήτων Νόμος του 1965 (9/1965):

«επιλέξιμος οφειλέτης»

σημαίνει ενυπόθηκο οφειλέτη του οποίου το ενυπόθηκο υπό εκποίηση ακίνητο αποτελεί κύρια κατοικία [...].

«κύρια κατοικία»

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





3. Προϋποθέσεις για υποβολή παραπόνου για επιβεβαίωση του ενυπόθηκου χρέους

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



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

Όλες τις χρεώσεις που καταγράφονται στις καταστάσεις λογαριασμού

- ✓ Κατά πόσο τις χρεώσεις έγιναν σύμφωνα με το Νόμο και τους όρους της Σύμβασης
- ✓ Μεταβολές του του βασικού επιτοκίου και περιθωρίου
- ✓ Έξοδα και προμήθειες
- ✓ Κεφαλαιοποιήσεις
- ✓ Υπερημερίες
- ✓ Καταχρηστικές Ρήτρες

Αποτελέσματα εξέτασης παραπόνων



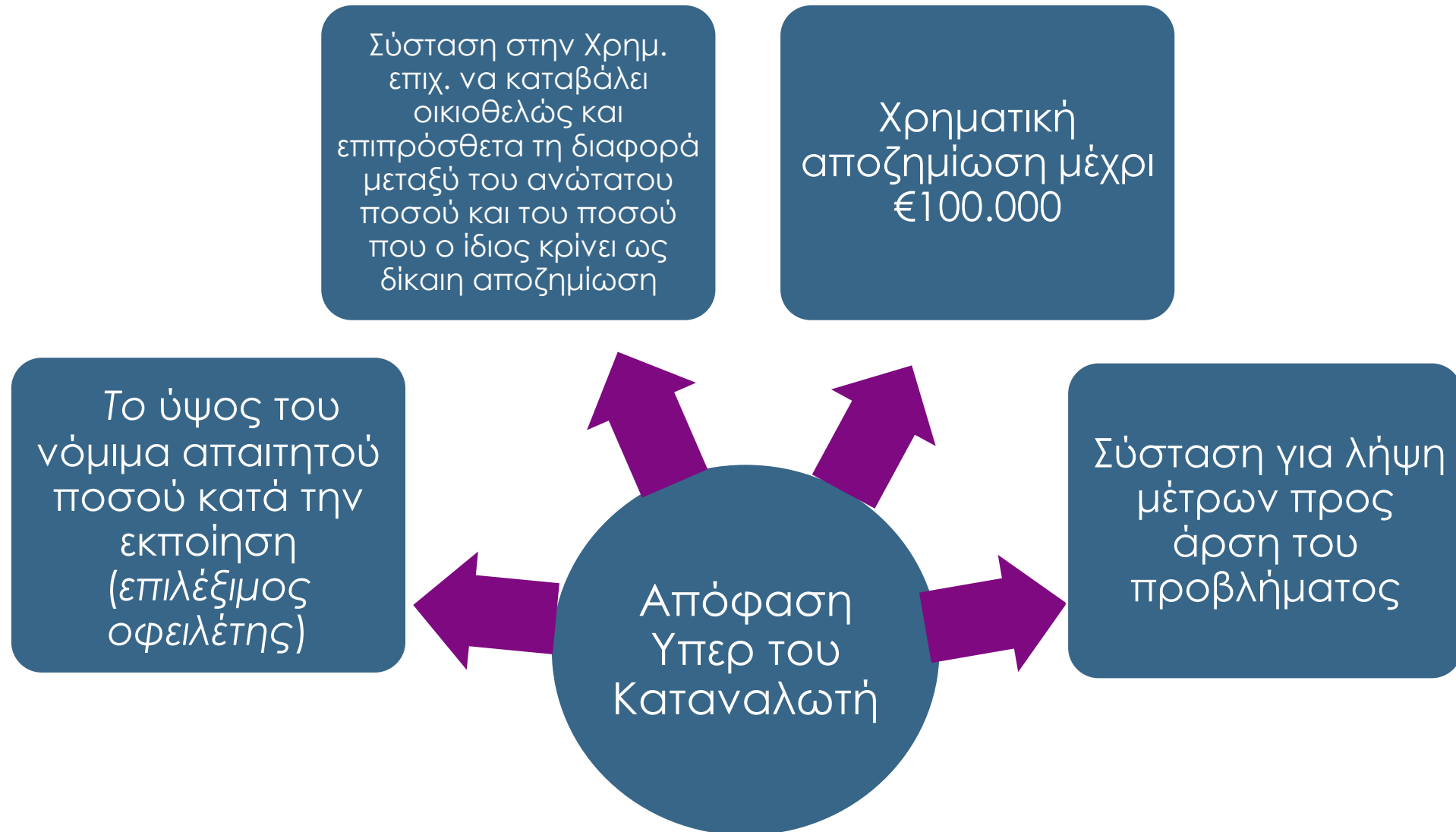
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ



Απόφαση επί του παραπόνου υπέρ του καταναλωτή



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ





3. Αποδοχή δεσμευτικότητας

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.



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

4. ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΕΙΣ



4. Διορισμός Διαμεσολαβητή για σκοπούς Αναδιάρθρωσης Πιστωτικών Διευκολύνσεων

Προϋποθέσεις

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

4. Διορισμός Διαμεσολαβητή για σκοπούς Αναδιάρθρωσης Πιστωτικών Διευκολύνσεων



Σημαντικές πρόνοιες

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



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

5. ΑΛΛΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ

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

- ✓ Αιτήματα για την παρέμβαση του Επιτρόπου για αναστολή ή/και ακύρωση του πλειστηριασμού καθώς και για άλλα αιτήματα για εξεύρεση κοινώς αποδεκτής λύσης μεταξύ των δύο μερών.
- ✓ Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος δεν έχει αρμοδιότητα να παρέμβει προς επίτευξη ακύρωσης εκποίησης.
- ✓ Για την περίοδο 2019-2023, υποβλήθηκαν στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο συνολικά 592 αιτήματα για αναστολή εκποίησης ακινήτου εκ των οποίων τα 402 (ποσοστό 68%) αφορούσαν αιτήματα για την αναστολή/ακύρωση εκποίησης πρώτης κατοικίας.
- ✓ Κατά το πρώτο εξάμηνο 2024, υποβλήθηκαν στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο συνολικά 127 αιτήματα εκτός δικαιοδοσίας εκ των οποίων τα 51 (ποσοστό 40%) αφορούσαν αιτήματα για αναστολή ακύρωση εκποίησης κατοικίας.



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

6. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Σύνοψη Διαχείρισης Παραπόνων 31.12.2015-31.12.2023



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

7.341
Υποβληθέντα
παράπονα

7.085
Διευθετηθέντα
παράπονα

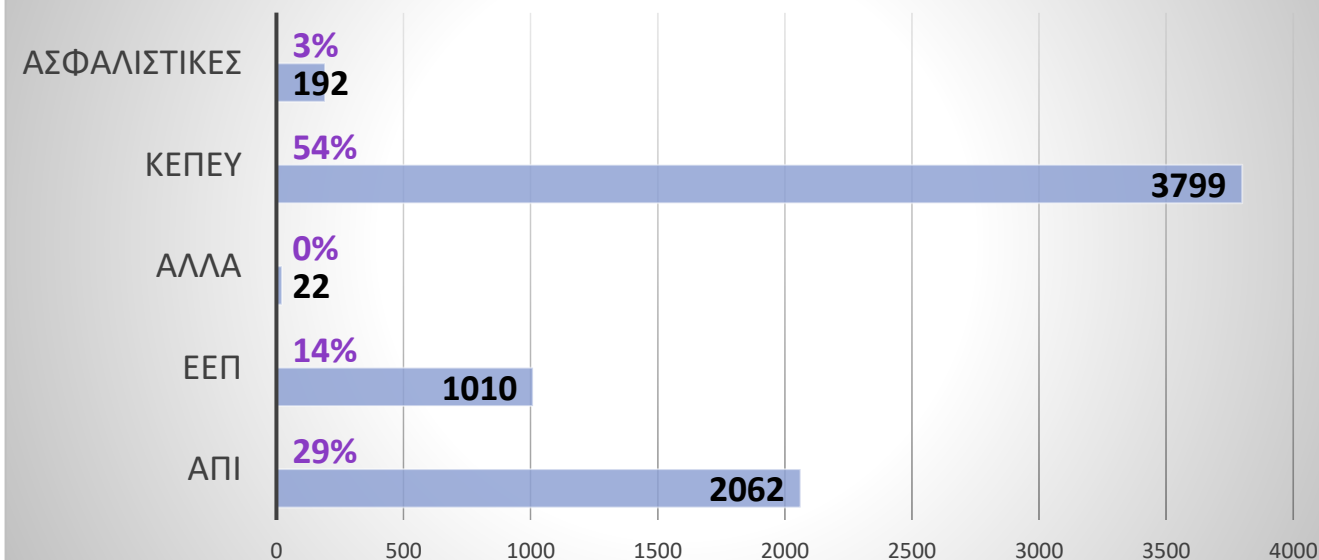
Είδος Διευθέτησης

Έκδοση απόφασης
3.149 παράπονα
40%

Φιλικό
διακανονισμοί
264 παράπονα
4%

Τερματισμοί
3672 παράπονα
52%

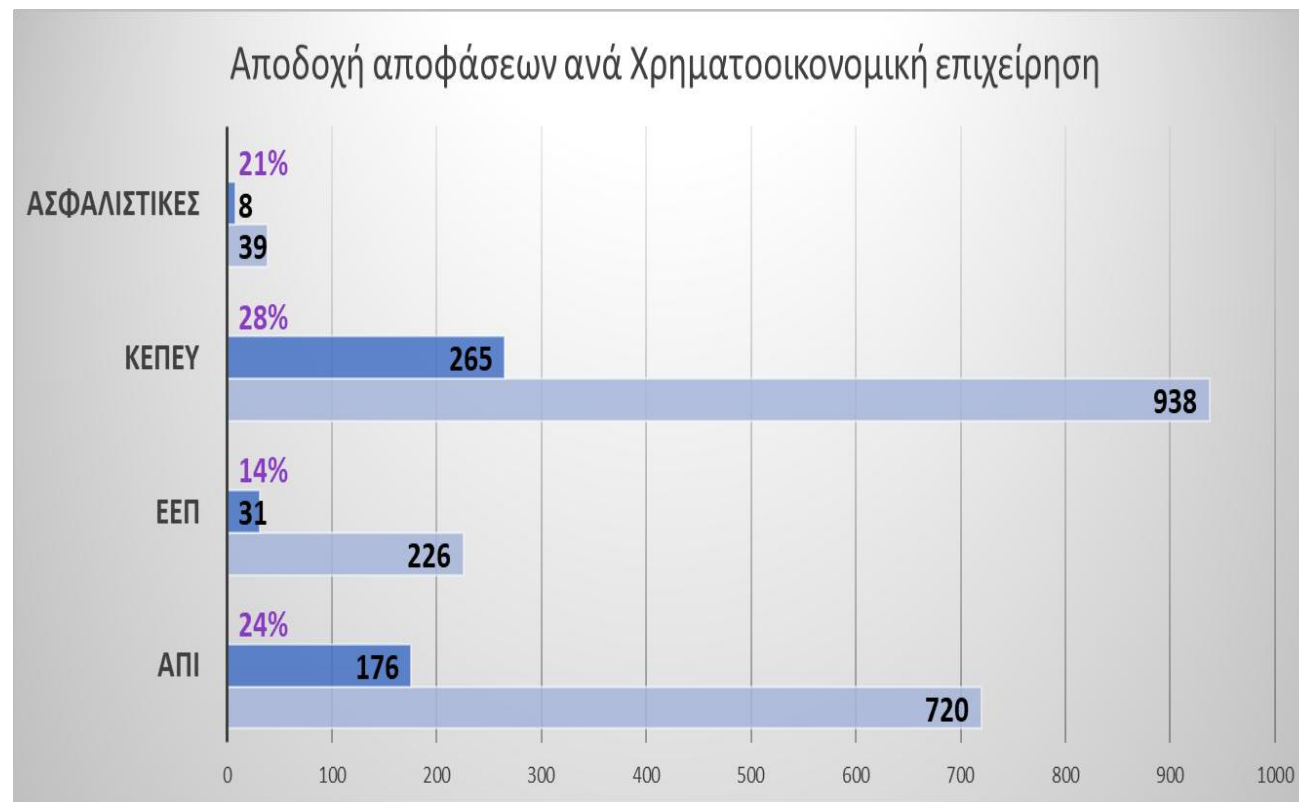
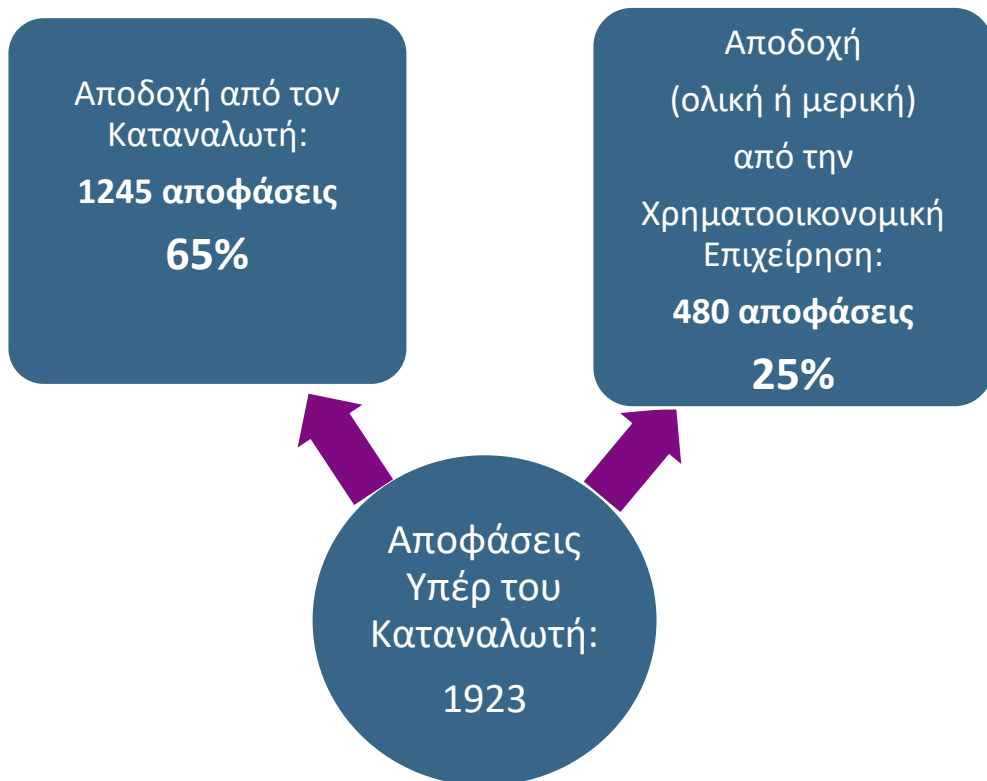
ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΟΥ ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΗΚΑΝ 2015-2023



Αποδοχή Δεσμευτικότητας αποφάσεων



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ





Είδη Παραπόνων που υποβλήθηκαν

ΑΠΙ/ΕΕΠ

- Υπερχρεώσεις
- Παράνομες μεταβολές επιτοκίου
- Καταχρηστικές Ρήτρες
- Εγγυητές
- Εκποιήσεις
- Τερματισμός Δανείου
- Αναδιαρθρώσεις (Μη Τήρηση του Κώδικα της ΚΤΚ)

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ

- Μη πληρωμή απαίτησης
- Εξαγορά Ασφαλιστικού Συμβολαίου
- Άρνηση ή καθυστέρηση σε εξαργύρωση συμβολαίου
- Μονομερής ακύρωση /αλλαγή Συμβολαίου

ΚΕΠΕΥ

- 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.



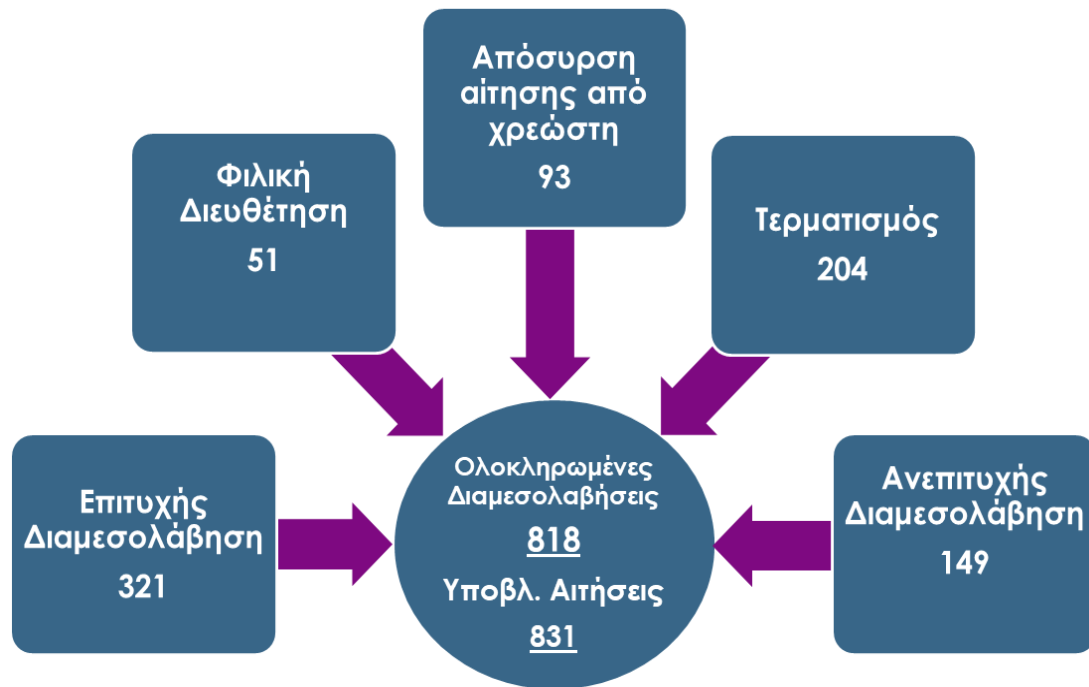
ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

7. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΕΩΝ

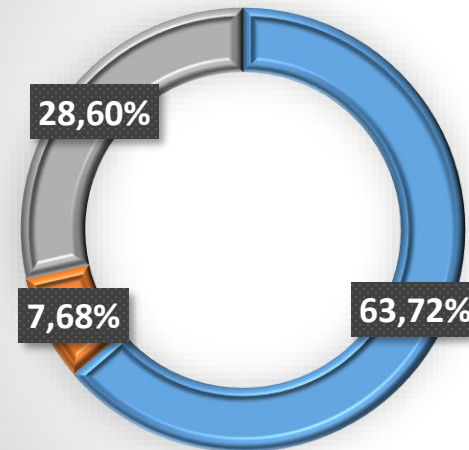
Αποτελέσματα διαδικασίας Διαμεσολαβήσεων 2014-2023



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ



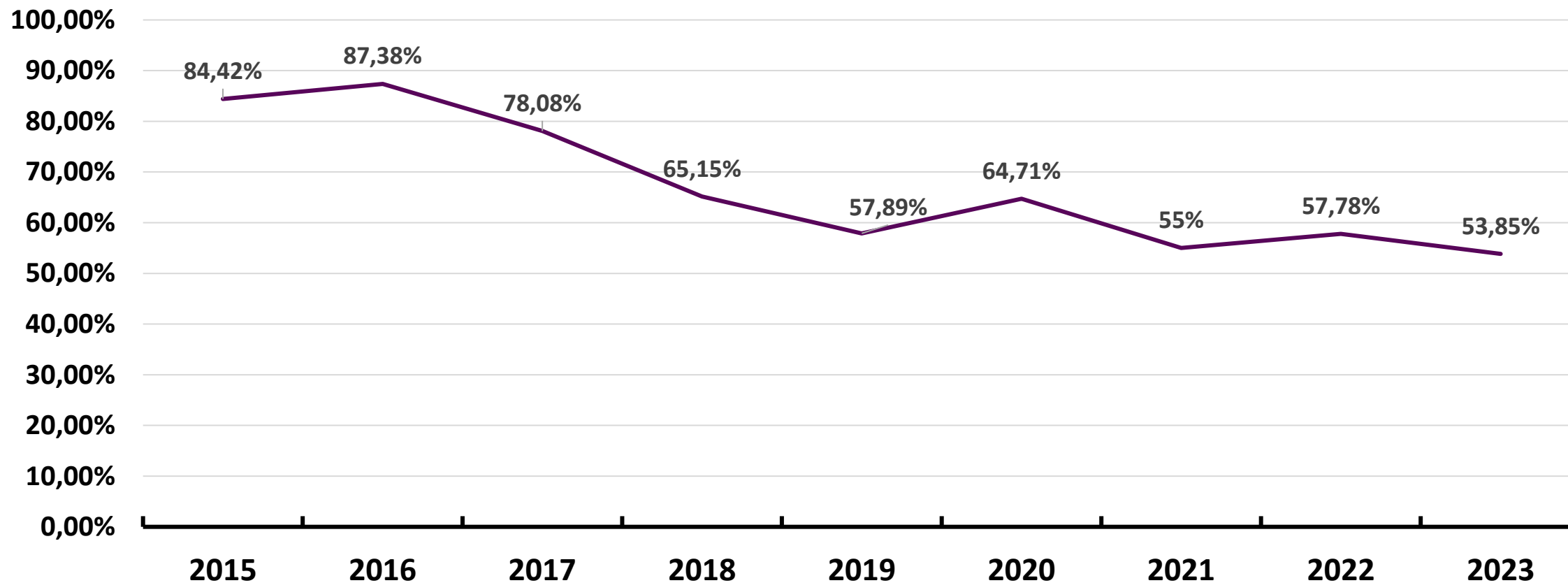
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ



- ΕΠΙΤΥΧΙΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ
- ΕΠΙΤΥΧΙΑ ΜΕΣΩ ΕΙΔΙΚΟΥ ΦΙΛΙΚΟΥ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ
- ΑΠΟΤΥΧΙΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ



ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ





ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

8. ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



8. Οφέλη για τον Καταναλωτή

Εξώδικη επίλυση των διαφορών πιο εύκολη, γρήγορη, χαμηλού κόστους

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



8. Οφέλη για τον Καταναλωτή

Εξώδικη επίλυση των διαφορών πιο εύκολη, γρήγορη, χαμηλού κόστους

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



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

9. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ



9. Συμπεράσματα

- ✓ Η μη δεσμευτικότητα των αποφάσεων του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου αποδυναμώνει το ρόλο και τα εφόδια που έχει στη διάθεση του ο Επιτρόπου. Αυτό προκύπτει από το χαμηλό ποσοστό αποδοχής των αποφάσεων του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου από τις Χρηματοοικονομικές Επιχειρήσεις (25% για όλα τα έτη).
- ✓ Επιδίωξη για επίτευξη φιλικών διακανονισμών
- ✓ Ανάγκη για περαιτέρω ενημέρωση των καταναλωτών. Ο υψηλός αριθμός τερματισμένων παραπόνων (52% επί του συνόλου των διευθετηθέντων παραπόνων) υποδεικνύουν την ανάγκη συνεχής ενημέρωσης των καταναλωτών.
- ✓ Ο χρηματοοικονομικός εγγραμματισμός είναι μια ασπίδα προστασίας απέναντι σε μια διεθνή οικονομία και ένα χρηματοπιστωτικό σύστημα που γίνονται όλο και πιο περίπλοκα.



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

Σας ευχαριστούμε