



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

ΕΚΘΕΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ 2025

ΕΚΘΕΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ 2025

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ	2
2. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	5
3. ΣΚΙΑΓΡΑΦΗΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΦΟΡΕΑ 2025	7
4. ΠΑΡΑΠΟΝΑ	10
4.1 ΥΠΟΒΛΗΘΕΝΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ	10
4.2 ΥΠΟΒΛΗΘΕΝΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΑΝΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	12
4.3 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	20
4.4 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ – ΘΕΤΙΚΗ ΕΚΒΑΣΗ – ΑΠΟΔΟΧΗ	36
5. ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΕΙΣ	41
6. ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	46
6.1 ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΕΚΤΟΣ ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΑΣ	46
6.2 ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	48
7. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	51
1. ΕΣΟΔΑ - ΕΞΟΔΑ	51
2. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΘΕΣΗ	54

1. ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ



Η Έκθεση Δραστηριοτήτων 2025 του Γραφείου του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, αποτυπώνει με διαφάνεια και τεκμηρίωση το έργο, τις παρεμβάσεις και τις βασικές προτεραιότητες του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης, κατά το υπό αναφορά έτος. Σε ένα διαρκώς εξελισσόμενο χρηματοοικονομικό περιβάλλον, το οποίο χαρακτηρίζεται από αυξανόμενη μεταβλητότητα, ταχεία τεχνολογική ανάπτυξη και από την εμφάνιση νέων μορφών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και επενδύσεων, ο ρόλος του Φορέα καθίσταται ολοένα και πιο σημαντικός για την προστασία των καταναλωτών και τη διατήρηση της εμπιστοσύνης μεταξύ καταναλωτών και χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων.

Η προσφυγή στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο παρέχει στους πολίτες μια ταχεία και οικονομικά προσιτή εναλλακτική λύση έναντι των δικαστικών διαδικασιών, για την επίλυση χρηματοοικονομικών διαφορών. Η σημασία και η αναγκαιότητα του θεσμού δεν εξαρτάται αποκλειστικά από τη συχνότητα εμφάνισης διαφορών, αλλά κυρίως από την ανάγκη ύπαρξης ενός αξιόπιστου, ανεξάρτητου και διαρκώς διαθέσιμου μηχανισμού προστασίας, ώστε κάθε πολίτης να έχει πρόσβαση σε δίκαιη και αποτελεσματική εξωδικαστική επίλυση χρηματοοικονομικών διαφορών.

Τα στοιχεία του 2025, καταδεικνύουν μείωση στον αριθμό των παραπόνων που υποβλήθηκαν σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος, καθώς και ιδιαίτερα αυξημένο αριθμό αιτημάτων τα οποία, ωστόσο, δεν εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Γραφείου. Η εξέλιξη αυτή, αναδεικνύει αφενός μεν την αυξημένη προσέλευση των πολιτών στον θεσμό για ζητήματα χρηματοοικονομικής φύσης, αφετέρου δε, υποδηλώνει ότι σημαντικός αριθμός διαφορών που ανακύπτουν στο σύγχρονο χρηματοοικονομικό περιβάλλον δεν καλύπτεται, πλήρως, από το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο αρμοδιοτήτων.

Παράλληλα, η μείωση του αριθμού των παραπόνων δεν συνεπάγεται, κατ' ανάγκην, τη μείωση των προβλημάτων στην αγορά, αλλά ενδέχεται να υποδηλώνει είτε την περιορισμένη αξιοποίηση του θεσμού από τους καταναλωτές είτε την ανάγκη προσαρμογής του νομοθετικού πλαισίου στις νέες πραγματικότητες της χρηματοοικονομικής αγοράς.

Η εμπειρία από την εφαρμογή της νομοθεσίας, σε σχέση με τον επιλέξιμο οφειλέτη, αναδεικνύει, επίσης, ορισμένες πρακτικές και θεσμικές προκλήσεις, οι οποίες περιορίζουν, σε ορισμένες περιπτώσεις, την πλήρη αξιοποίηση των διαδικασιών του Φορέα. Στην πράξη, διαπιστώνονται ζητήματα που επηρεάζουν την ουσιαστική δυνατότητα των οφειλετών να ασκήσουν αποτελεσματικά τα δικαιώματά τους, ιδίως ως προς τη δυνατότητα πραγματικής διευθέτησης των οφειλών μετά την έκδοση δεσμευτικής απόφασης του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, για το ύψος του απαιτητού ποσού.

Επιπλέον, ο σχετικά υψηλός αριθμός παραπόνων των οποίων η εξέταση τερματίζεται λόγω μη πλήρωσης των προϋποθέσεων του Νόμου, υπογραμμίζει τη σημασία της έγκαιρης και ορθής αξιοποίησης των διαθέσιμων διαδικασιών από τους καταναλωτές.

Ιδιαίτερη σημασία εξακολουθεί να έχει και ο θεσμός της διαμεσολάβησης για την αναδιάρθρωση μη εξυπηρετούμενων δανείων. Παρά τις αυξημένες δυσκολίες που παρατηρούνται στην επίτευξη συμφωνιών, η διαδικασία εξακολουθεί να παρέχει στους δανειολήπτες μια ουσιαστική δυνατότητα αναζήτησης λύσεων, πριν από την προσφυγή σε ακραία μέτρα, όπως οι εκποιήσεις. Η ενίσχυση της ενημέρωσης των δανειοληπτών, η ενδεχόμενη διεύρυνση των κριτηρίων υποβολής αίτησης για διαμεσολάβηση, καθώς και η επίδειξη μεγαλύτερης ευελιξίας από πλευράς πιστωτικών ιδρυμάτων και εταιρειών εξαγοράς πιστώσεων, θα μπορούσαν να συμβάλουν περαιτέρω στην αποτελεσματικότητα του θεσμού.

Κατά τη διάρκεια του έτους, ο Φορέας συνέβαλε ενεργά στον δημόσιο διάλογο, συμμετέχοντας σε κοινοβουλευτικές διαδικασίες και συζητήσεις ενώπιον της Βουλής των Αντιπροσώπων, καταθέτοντας απόψεις και εισηγήσεις σε θέματα που άπτονται της λειτουργίας του θεσμού και της προστασίας των καταναλωτών στον χρηματοοικονομικό τομέα.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε επίσης στην ενίσχυση της χρηματοοικονομικής παιδείας και ενημέρωσης των πολιτών, καθώς και στην προσαρμογή του Φορέα στις εξελίξεις του ψηφιακού περιβάλλοντος. Στο πλαίσιο αυτό, ολοκληρώθηκε η αναβάθμιση και τέθηκε σε πλήρη λειτουργία η νέα ιστοσελίδα του Φορέα, η οποία διευκολύνει την πρόσβαση των πολιτών σε πληροφορίες σχετικά με τις αρμοδιότητες, τις διαδικασίες και τις υπηρεσίες του, παρέχοντας παράλληλα τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής παραπόνων.

Επιπρόσθετα, ο Φορέας συνέχισε να ενισχύει τη θεσμική παρουσία του, τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, μέσω της συμμετοχής του στην Κυπριακή Επιτροπή Χρηματοοικονομικού Αλφαριθμητισμού και Παιδείας (ΚΕΧΑΠ), καθώς και σε ευρωπαϊκά δίκτυα και ομάδες εργασίας, όπως το FIN-NET και το Financial Services User Group (FSUG). Οι συνεργασίες αυτές, αναντίρρητα, συμβάλλουν στην

ανταλλαγή τεχνογνωσίας και στη διαμόρφωση βέλτιστων πρακτικών για την προστασία των καταναλωτών στον χρηματοοικονομικό τομέα.

Το επενδυτικό περιβάλλον τα επόμενα χρόνια αναμένεται να επηρεαστεί σημαντικά από τις τεχνολογικές εξελίξεις και τις νέες ευρωπαϊκές κανονιστικές πρωτοβουλίες που αφορούν, μεταξύ άλλων, στα κρυπτοστοιχεία, στις ψηφιακές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και στην ενίσχυση της διαφάνειας στις χρηματοοικονομικές αγορές.

Η παρούσα έκθεση αποτελεί όχι μόνο απολογισμό των δραστηριοτήτων του Φορέα για το έτος 2025, αλλά και ένα εργαλείο λογοδοσίας και προβληματισμού για τη συνεχή βελτίωση της λειτουργίας του θεσμού.

Θερμές ευχαριστίες απευθύνω στο Διοικητικό Συμβούλιο, στο προσωπικό του Φορέα για τον επαγγελματισμό και την αφοσίωσή του, καθώς και σε όλους τους φορείς και πολίτες για τη συνεργασία και την εμπιστοσύνη τους. Το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου παραμένει προσηλωμένο στην αποστολή του για τη διασφάλιση των συμφερόντων των καταναλωτών και την προώθηση ενός δίκαιου και διαφανούς χρηματοοικονομικού περιβάλλοντος.

Βαλεντίνα Γεωργιάδου
Χρηματοοικονομικός Επίτροπος
31 Μαρτίου, 2026

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.

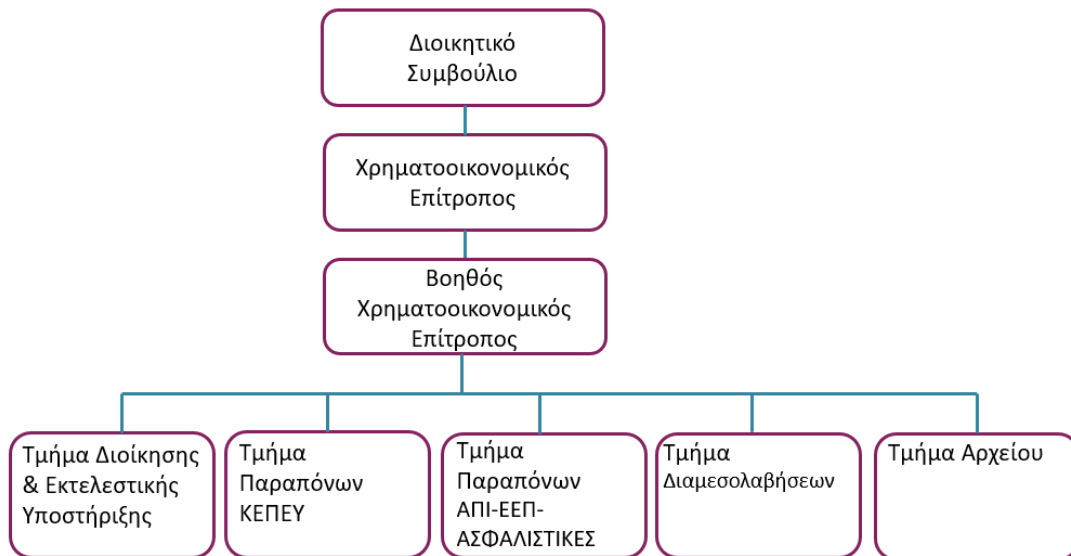
Επιπρόσθετα, ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος δύναται, κατόπιν αίτησης χρεώστη, να διορίσει διαμεσολαβητή μεταξύ του αδειοδοτημένου ιδρύματος και του χρεώστη, για σκοπούς αναδιάρθρωσης πιστωτικής διευκόλυνσης.

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, κατόπιν αίτησης 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 3 Απριλίου 2024, η κα Βαλεντίνα Γεωργιάδου διορίστηκε στη θέση της Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου. Η θέση του Βοηθού Επιτρόπου παραμένει κενή. Ο Φορέας στελεχώνεται σήμερα από δεκαεννέα (19) άτομα, συμπεριλαμβανομένης της Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου.



Ετήσια Έκθεση 2025

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.»

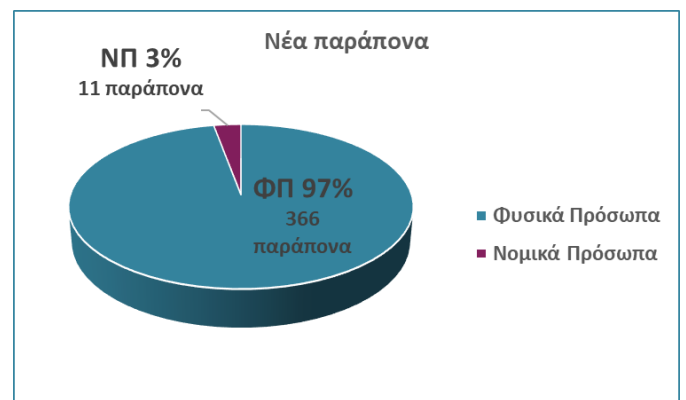
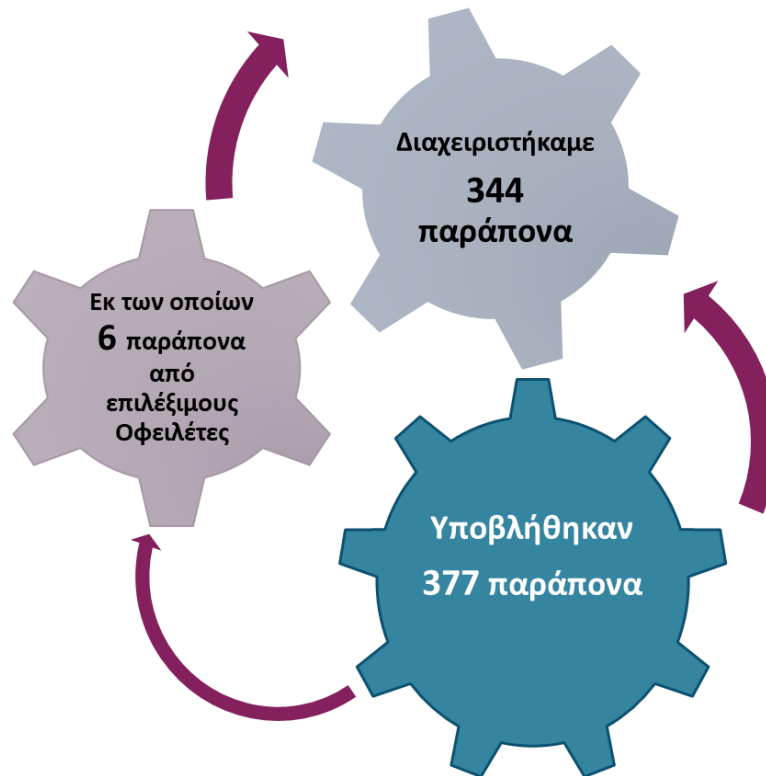
Η έκθεση αφορά στον απολογισμό των δραστηριοτήτων του Γραφείου του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου για το έτος 2025 και επικεντρώνεται στα πιο κάτω:

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



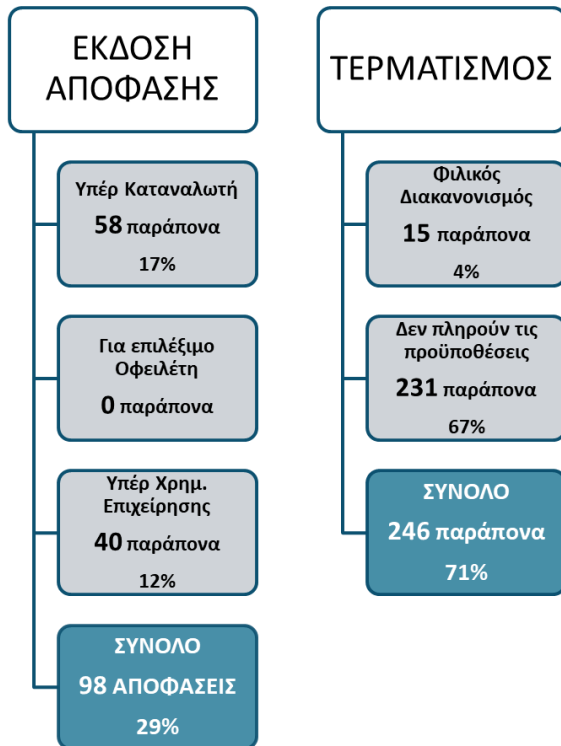
3. ΣΚΙΑΓΡΑΦΗΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΦΟΡΕΑ 2025

ΠΑΡΑΠΟΝΑ

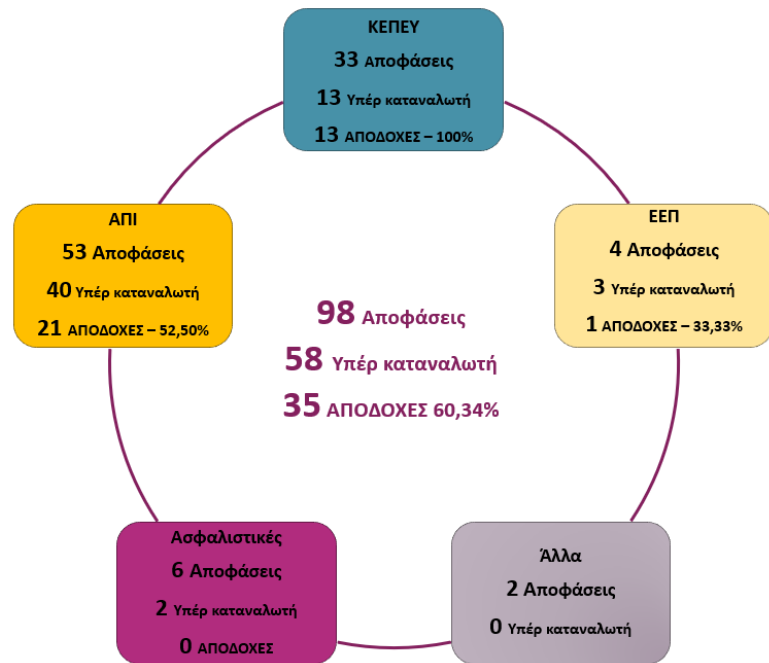




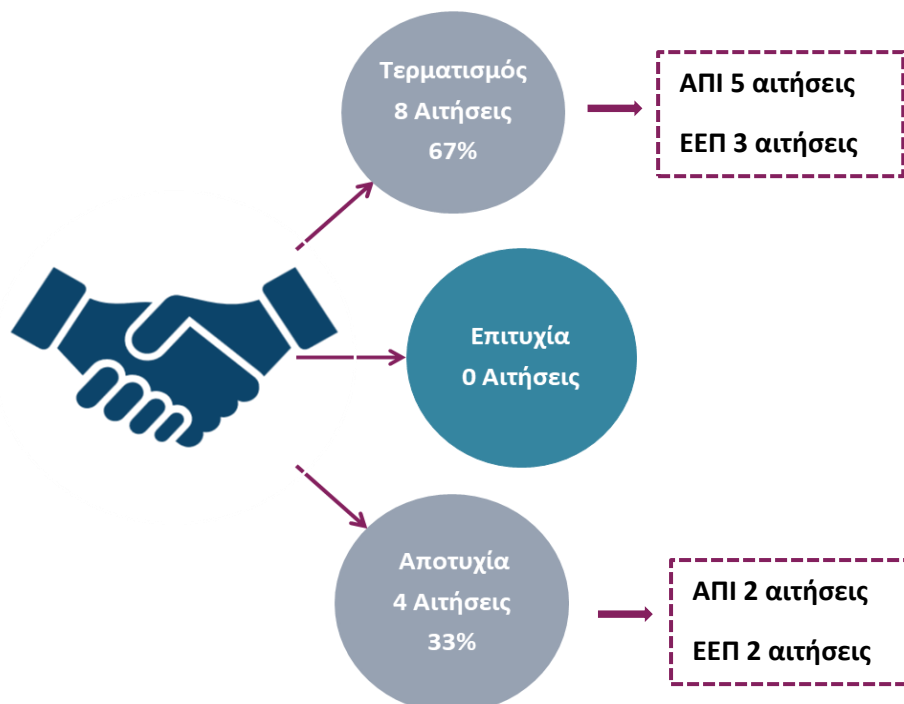
Διαχείριση παραπόνων



Αποφάσεις - Αποδοχή

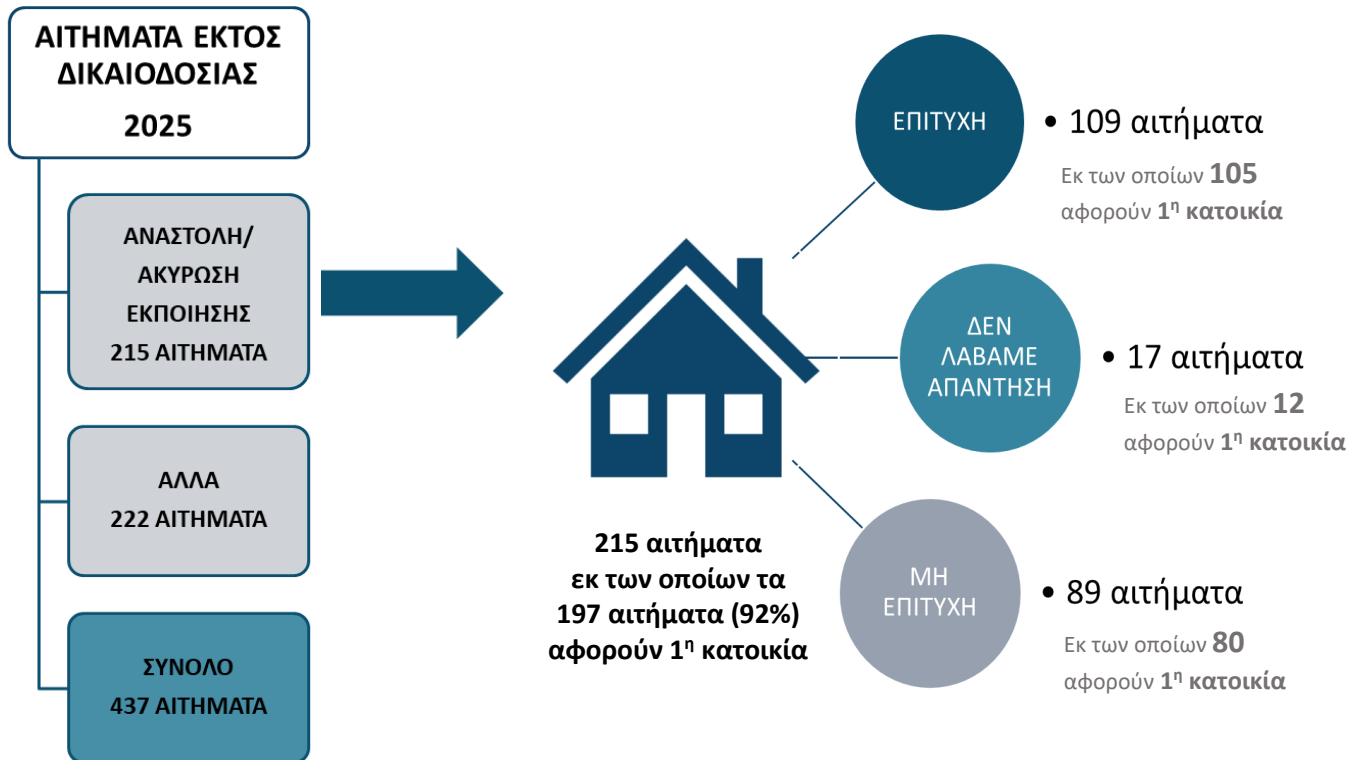


ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΕΙΣ





ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΕΚΤΟΣ ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΑΣ



ΆΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ



5777 Κλήσεις
για πληροφορίες
και ενημέρωση



959 E-mails
από
Καταναλωτές



5 Διαλέξεις –
Παρουσιάσεις
2 διαδικτυακές
συναντήσεις με
FIN-NET

1 συνάντηση
FSUG



19 ΜΜΕ
Παρεμβάσεις



11 Συμμετοχές σε
Κοινοβουλευτικές
Επιτροπές

4. ΠΑΡΑΠΟΝΑ

4.1 ΥΠΟΒΛΗΘΕΝΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Κατά το έτος 2025 υποβλήθηκαν στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο συνολικά 377 παράπονα, αριθμός μειωμένος κατά 24,60% σε σύγκριση με το 2024.

Παράλληλα, κατά το ίδιο έτος υποβλήθηκαν 437 αιτήματα εκτός δικαιοδοσίας, τα οποία αφορούσαν σε αιτήματα και παράπονα καταναλωτών για ζητήματα μη εμπίπτοντα στο θεσμικό πλαίσιο αρμοδιοτήτων του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου (όπως, ενδεικτικά, αιτήματα για αναστολή ή/και ακύρωση εκποιήσεων).

Σύμφωνα με την πρακτική που εφαρμόζεται από το 2024, τα αιτήματα εκτός δικαιοδοσίας δεν προσμετρώνται στον αριθμό των υποβληθέντων παραπόνων, καθότι δεν δύνανται να καταλήξουν σε νομότυπα υποβληθέντα παράπονα και, επομένως, δεν μπορούν να αποτελέσουν αντικείμενο εξέτασης στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του θεσμού.

Ωστόσο, εάν ληφθούν υπόψη και τα αιτήματα εκτός δικαιοδοσίας, ο συνολικός αριθμός αιτημάτων και παραπόνων για το 2025 ανέρχεται σε 814, αριθμός που υπερβαίνει τον ιστορικό μέσο όρο του θεσμού (μέσος όρος: 808).

Επισημαίνεται ότι τα αιτήματα εκτός δικαιοδοσίας παρουσίασαν σημαντική αύξηση σε σχέση με το 2024, έτος κατά το οποίο είχαν καταγραφεί 230 αιτήματα, γεγονός που συνιστά σχεδόν διπλασιασμό. Εάν τα αιτήματα αυτά συνυπολογιστούν με τα υποβληθέντα παράπονα, τότε προκύπτει για το έτος 2025 αύξηση της τάξης του 10,32%, σε σχέση με το έτος 2024.

Παρότι ο στόχος του θεσμού δεν είναι η αύξηση του αριθμού των παραπόνων, τα στατιστικά δεδομένα αποτελούν έναν ενδεικτικό δείκτη κοινωνικής ανάγκης. Ο θεσμός του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου παραμένει αναγκαίος, ανεξαρτήτως αριθμητικών μεταβολών, καθώς η ύπαρξή του ενισχύει την αίσθηση ασφάλειας, δικαιοσύνης και θεσμικής προστασίας του πολίτη.

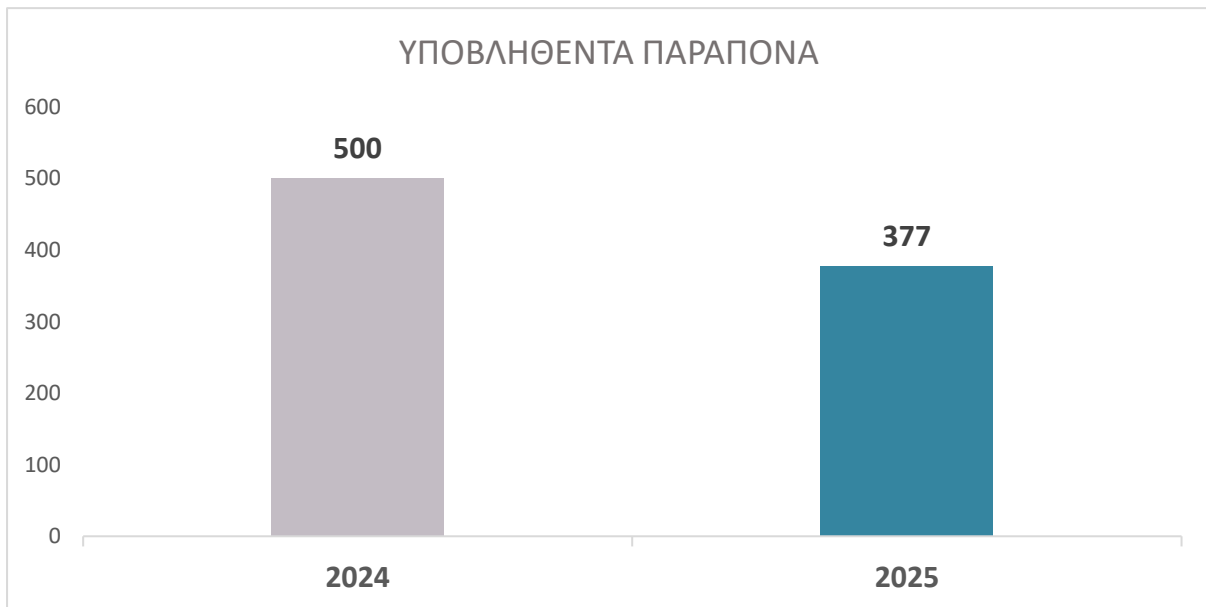
Η προσφυγή στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο προσφέρει μία ταχεία, οικονομικά προσιτή και αποτελεσματική εναλλακτική λύση έναντι των δικαστικών διαδικασιών για την επίλυση χρηματοοικονομικών διαφορών. Η αναγκαιότητα του θεσμού δεν εξαρτάται από τη συχνότητα εμφάνισης των διαφορών, αλλά από την ανάγκη ύπαρξης ενός αξιόπιστου, ανεξάρτητου και διαρκώς διαθέσιμου μηχανισμού προστασίας, ώστε κάθε πολίτης να έχει πρόσβαση σε δίκαιη και εξωδικαστική επίλυση χρηματοοικονομικών διαφορών, ανεξαρτήτως χρονικής συγκυρίας.

Τέλος, η μείωση του αριθμού των παραπόνων δεν συνεπάγεται κατ' ανάγκη τη μείωση των προβλημάτων στην αγορά, αλλά ενδέχεται να υποδηλώνει είτε μη αξιοποίηση του

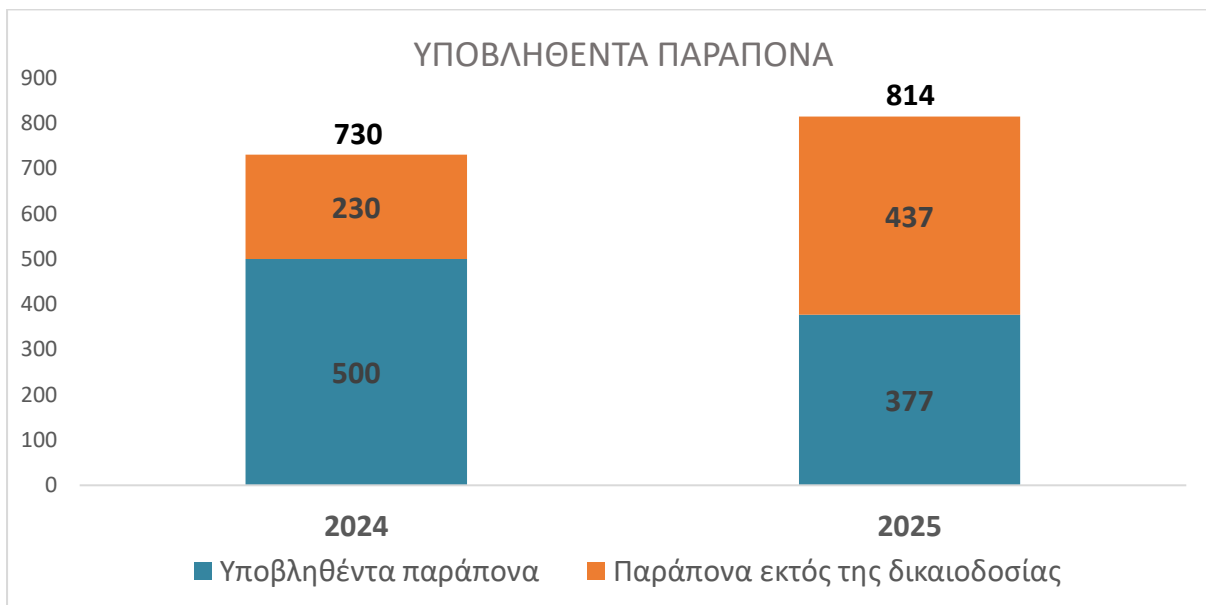
θεσμού από τους καταναλωτές, είτε ότι το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο δεν καλύπτει πλέον επαρκώς σημαντικό μέρος των σύγχρονων χρηματοοικονομικών διαφορών.

Στο Διάγραμμα 1 αποτυπώνεται ο αριθμός των υποβληθέντων παραπόνων κατά το έτος 2025 σε σύγκριση με το έτος 2024, ενώ στο Διάγραμμα 2 παρουσιάζεται η αντίστοιχη σύγκριση για τα έτη 2025 και 2024, συμπεριλαμβανομένων και των αιτημάτων εκτός δικαιοδοσίας. Το Διάγραμμα 3 αποτυπώνει τις ετήσιες διακυμάνσεις στον αριθμό των υποβληθέντων παραπόνων, κατά την περίοδο 2015–2025.

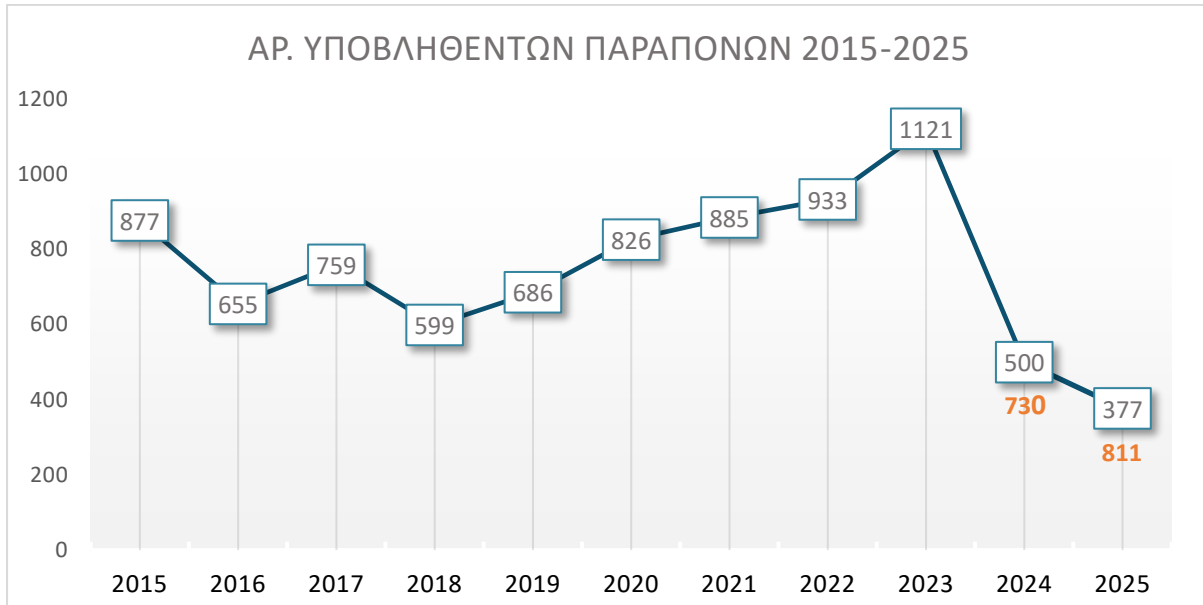
Διάγραμμα 1



Διάγραμμα 2



Διάγραμμα 3



4.2 ΥΠΟΒΛΗΘΕΝΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΑΝΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

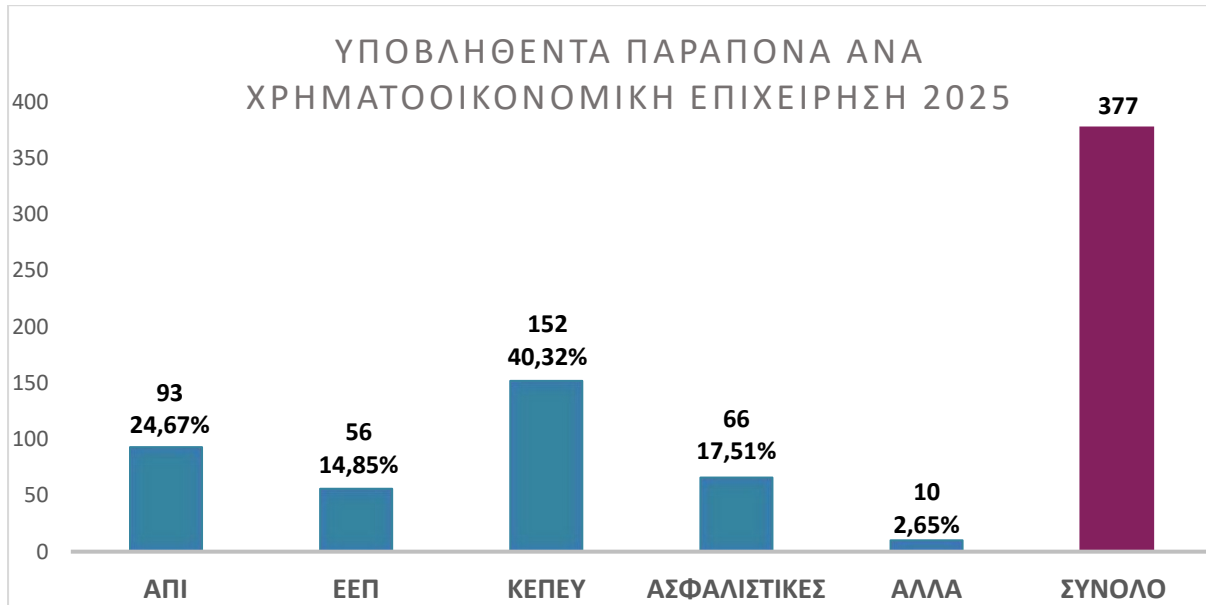
Τα περισσότερα παράπονα κατά το έτος 2025, αφορούν σε Κυπριακές Επιχειρήσεις Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών (ΚΕΠΕΥ) και αντιστοιχούν σε ποσοστό 40,32% (152 παράπονα) του συνόλου των υποβληθέντων παραπόνων.

Ακολουθούν τα παράπονα που στρέφονται κατά των Αδειοδοτημένων Πιστωτικών Ιδρυμάτων (ΑΠΙ), τα οποία ανέρχονται σε ποσοστό 24,67% (93 παράπονα), ενώ για τις Εταιρείες Εξαγοράς Πιστώσεων (ΕΕΠ) το ποσοστό ανέρχεται σε 14,85% (57 παράπονα).

Παράπονα υποβλήθηκαν, επίσης, κατά ασφαλιστικών εταιρειών σε ποσοστό 17,51% (66 παράπονα), καθώς και κατά Ιδρυμάτων Ηλεκτρονικού Χρήματος / Ιδρυμάτων Πληρωμών (κατηγορία «Άλλα») σε ποσοστό 2,65% (10 παράπονα), επί του συνόλου των υποβληθέντων παραπόνων.

Στο Διάγραμμα 4 αποτυπώνεται η κατανομή των υποβληθέντων παραπόνων κατά το έτος 2025, ανά κατηγορία χρηματοοικονομικής επιχείρησης.

Διάγραμμα 4



Αξίζει να σημειωθεί ότι η μείωση στον αριθμό των παραπόνων, συγκριτικά με το 2024, καταγράφεται σε όλους τους τομείς χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων, πλην του τομέα των ασφαλιστικών εταιρειών και των Ιδρυμάτων Ηλεκτρονικού Χρήματος / Ιδρυμάτων Πληρωμών («ΑΛΛΑ»).

Ο πιο κάτω πίνακας, αποτυπώνει τη μεταβολή του αριθμού των υποβληθέντων παραπόνων ανά κατηγορία χρηματοοικονομικής επιχείρησης, μεταξύ των ετών 2024 και 2025, σε απόλυτους αριθμούς και ποσοστιαίες μεταβολές.

Πίνακας 1

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	2024	2025	ΜΕΤΑΒΟΛΗ (ΑΡΙΘΜΟΣ)	ΜΕΤΑΒΟΛΗ (%)
ΑΠΙ	133	93	-40	-30,08%
ΕΕΠ	60	56	-4	-6,67%
ΚΕΠΕΥ	281	152	-129	-45,91%
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ	23	66	+43	+186,96%
ΑΛΛΑ	3	10	+7	+233,33%
ΣΥΝΟΛΟ	500	377	-123	-24,60%
ΕΚΤΟΣ ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΑΣ	230	437	207	+90%

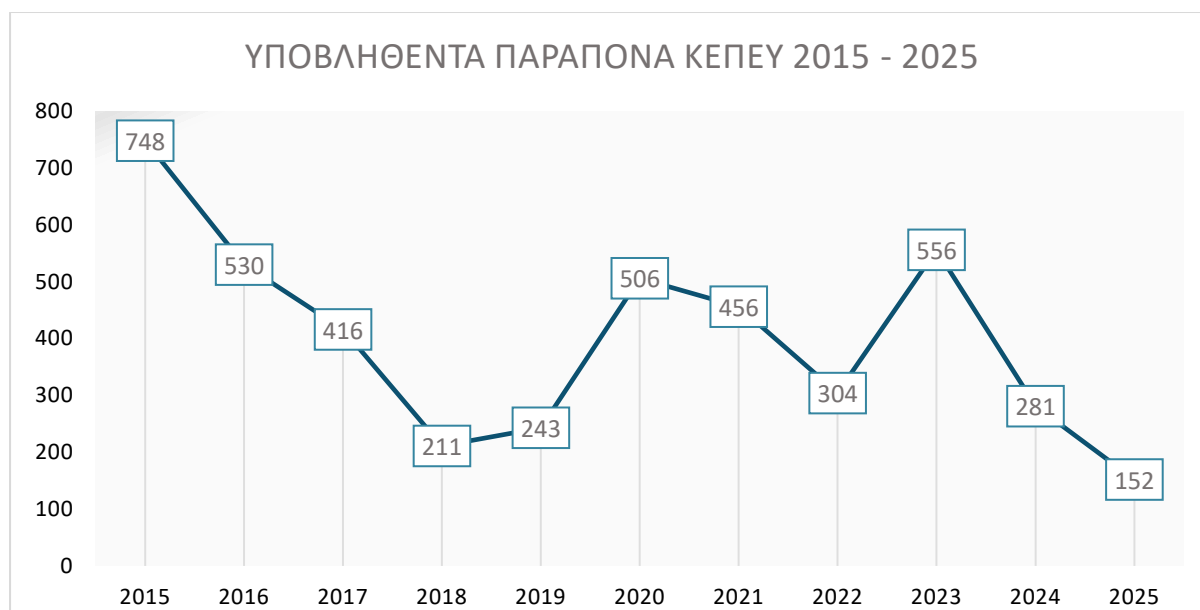
4.2.1 Κυπριακές Επιχειρήσεις Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών (ΚΕΠΕΥ)

Ο μεγαλύτερος αριθμός παραπόνων καταγράφηκε στον τομέα των Επενδυτικών Επιχειρήσεων (ΚΕΠΕΥ), παρουσιάζοντας μείωση 45,91%, σε σχέση με την περσινή χρονιά. Το 2025 υποβλήθηκαν 152 παράπονα εναντίον των ΚΕΠΕΥ ή ποσοστό 40,32%, επί του συνόλου των παραπόνων του έτους, σε σχέση με 281 παράπονα ή ποσοστό 56,20%, κατά το 2024.

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 - 31.12.2025.

Διάγραμμα 5



Είδη παραπόνων

Τα παράπονα κατά των Κυπριακών Επιχειρήσεων Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών (ΚΕΠΕΥ) αφορούν κυρίως σε:

- Επιθετική τακτική πωλήσεων / παραπλανητική πληροφόρηση.
- Λανθασμένες επενδυτικές συμβουλές.
- Λανθασμένη αξιολόγηση καταλληλότητας πελάτη.
- Λανθασμένη ταξινόμηση πελάτη ως επαγγελματία επενδυτή.
- Παροχή μη κατάλληλων χρηματοοικονομικών μέσων.

- Μη εκτέλεση ή λανθασμένη εκτέλεση εντολών.
- Τεχνικά προβλήματα.
- Χρεώσεις και επιβαρύνσεις.

Διαχρονικά, η πλειονότητα των καταναλωτών που προσφεύγουν κατά των ΚΕΠΕΥ, είναι κάτοικοι άλλων χωρών, κυρίως της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Είναι αξιοσημείωτο το γεγονός, ότι το έτος 2025, μόλις τρεις Κύπριοι πολίτες και μία κυπριακή εταιρεία υπέβαλαν παράπονο.

Η μείωση των παραπόνων κατά το 2025 οφείλεται, κατά την άποψή μας, σε διάφορους παράγοντες, μεταξύ των οποίων:

Αυστηρότερο εποπτικό πλαίσιο και ενίσχυση της προστασίας των επενδυτών

Η εφαρμογή της Οδηγίας MiFID II ενίσχυσε σημαντικά την προστασία των επενδυτών και βελτίωσε τη λειτουργία των αγορών, καθιστώντας τις ΚΕΠΕΥ πιο διαφανείς. Παράλληλα, υποχρέωσε τις εταιρείες να επανεξετάσουν τις πολιτικές και διαδικασίες τους, ώστε να ευθυγραμμιστούν, πλήρως, με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

Το εποπτικό περιβάλλον ενισχύθηκε με εντατικούς ελέγχους από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου (ΕΚΚ) και την επιβολή διοικητικών κυρώσεων. Ενδεικτικά, κατά το 2024 η ΕΚΚ διενήργησε πάνω από 850 ελέγχους σε εποπτευόμενες οντότητες, επιβάλλοντας κυρώσεις συνολικού ύψους €2,76 εκατ., εκ των οποίων €2,12 εκατ. αφορούσαν σε ΚΕΠΕΥ.

Η αυστηροποίηση του εποπτικού πλαισίου είχε άμεσα αποτελέσματα, καθώς αρκετές ΚΕΠΕΥ οι οποίες στο παρελθόν συγκέντρωναν μεγάλο όγκο παραπόνων, είτε ανέστειλαν είτε ανακάλεσαν την άδεια λειτουργίας τους, μειώνοντας τον συνολικό αριθμό καταγγελιών προς τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο.

Επενδύσεις σε κρυπτο-περιουσιακά στοιχεία και δικαιοδοσία του Φορέα

Τα παράπονα που σχετίζονται με κρυπτο-περιουσιακά στοιχεία δεν εμπίπτουν στη δικαιοδοσία του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου. Παρά τη γενική αύξηση του επενδυτικού ενδιαφέροντος για κρυπτονομίσματα και τη χορήγηση αδειών σε εταιρείες παροχής υπηρεσιών κρυπτο-περιουσιακών στοιχείων από την ΕΚΚ (σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2023/1114 - MiCA), δεν υπάρχει προς το παρόν αρμόδιος φορέας για την εξέταση παραπόνων καταναλωτών σε αυτό το πεδίο.

Ως αποτέλεσμα, επενδυτές που υπέστησαν χρηματικές απώλειες από τέτοιες επενδύσεις δεν προσέφυγαν στον Φορέα, συμβάλλοντας έτσι στη συνολική μείωση των υποβληθέντων παραπόνων. Το 2025 υποβλήθηκαν 18 παράπονα σχετικά με κρυπτονομίσματα, τα οποία τερματίστηκαν λόγω μη αρμοδιότητας, ενώ παράλληλα έχει καταγραφεί μεγάλος αριθμός σχετικών ερωτήσεων από καταναλωτές.

Αναμένεται να διαφανεί εάν ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος θα αποκτήσει δικαιοδοσία σε αυτό το πεδίο ή αν θα δημιουργηθεί ένα εξειδικευμένο ρυθμιστικό πλαίσιο με αρμόδιους εποπτικούς φορείς για τις συγκεκριμένες διαφορές.

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

Ο αριθμός των παραπόνων κατά των Αδειοδοτημένων Πιστωτικών Ιδρυμάτων (ΑΠΙ) και των Εταιρειών Εξαγοράς Πιστώσεων (ΕΕΠ) παρουσίασε επίσης μείωση κατά το 2025, της τάξεως του 30,08% και 6,67%, αντίστοιχα, σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος.

Ειδικότερα, το 2025 υποβλήθηκαν 93 παράπονα κατά των ΑΠΙ (ποσοστό 24,67% επί του συνόλου των παραπόνων) και 56 παράπονα κατά των ΕΕΠ (ποσοστό 14,85%), σε σύγκριση με 133 παράπονα κατά των ΑΠΙ (ποσοστό 26,60%) και 60 παράπονα κατά των ΕΕΠ (ποσοστό 12%), κατά το 2024.

Παράλληλα, τα αιτήματα εκτός δικαιοδοσίας, τα οποία από το 2024 δεν περιλαμβάνονται στα υποβληθέντα παράπονα, αφορούν, αποκλειστικά, σε ΑΠΙ και ΕΕΠ.

Κατά το 2025, τα αιτήματα αυτά παρουσίασαν σημαντική αύξηση, με το σύνολό τους να ανέρχεται σε 437 αιτήματα, έναντι 230 το 2024, γεγονός που καταδεικνύει αυξημένη προσέλευση πολιτών στον θεσμό του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου για ζητήματα που δεν εμπίπτουν στο θεσμικό πεδίο αρμοδιοτήτων του, ιδίως σε ό,τι αφορά σε αιτήματα αναστολής εκπονήσεων. Ειδικότερα, το 2025, τα αιτήματα που αφορούσαν σε ΑΠΙ ανήλθαν σε 48, ενώ για τις ΕΕΠ σε 389, σε σύγκριση με το 2024, όπου τα αντίστοιχα μεγέθη ανέρχονταν σε 34 αιτήματα για τα ΑΠΙ και 196 αιτήματα για τις ΕΕΠ.

Είδη παραπόνων

Ο ευρύτερος τραπεζικός τομέας, ο οποίος περιλαμβάνει τα ΑΠΙ και τις ΕΕΠ, καταγράφει διαχρονικά σημαντικό αριθμό παραπόνων, τα οποία προέρχονται κυρίως από φυσικά πρόσωπα, Κύπριους καταναλωτές, και αφορούν σε διαφορές που ανακύπτουν στο πλαίσιο της διαχείρισης των τραπεζικών τους λογαριασμών.

Τα εν λόγω παράπονα σχετίζονται, κατά κύριο λόγο, με υπερχρεώσεις σε πιστωτικές διευκολύνσεις, ανεξαρτήτως του αν αυτές είναι εξυπηρετούμενες ή μη εξυπηρετούμενες.

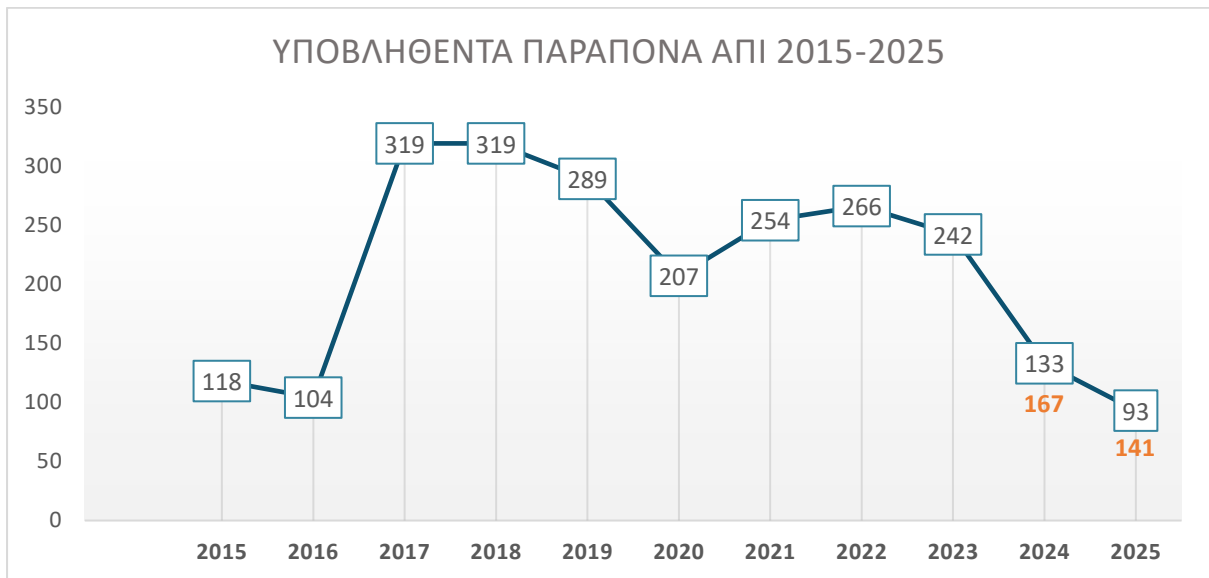
Κατά το 2025, τα βασικά θέματα που ανέδειξαν οι καταναλωτές μέσω των παραπόνων τους ήταν τα εξής:

- Υπερχρεώσεις που προέκυψαν από μη νόμιμες ή συμβατικά αποδεκτές μεταβολές επιτοκίου (βασικό επιτόκιο και περιθώριο).
- Μη νόμιμες ή συμβατικά αποδεκτές χρεώσεις εξόδων και προμηθειών.
- Άλλες χρεώσεις ως απόρροια καταχρηστικών ρητρών.

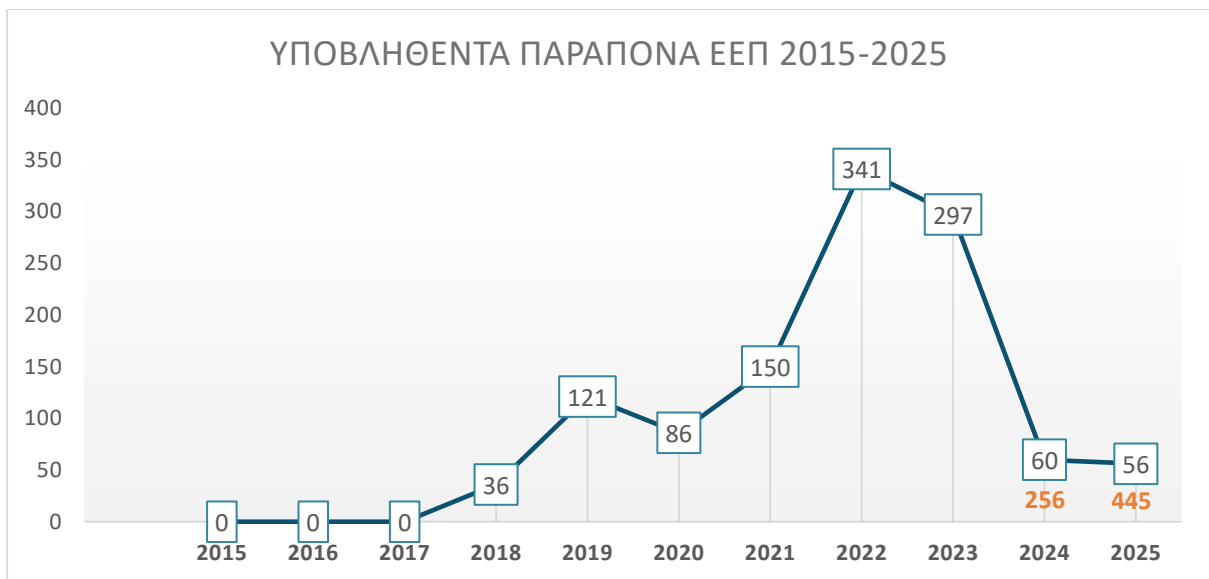
- Αμφισβητήσεις συναλαγών.
- Πρόωρη αποπληρωμή δανείου
- Αιτήματα εγγυητών για απαλλαγή από την ευθύνη του χρέους.
- Ποιότητα υπηρεσιών.

Στο Διάγραμμα 6 και στο Διάγραμμα 7, αποτυπώνεται η εξέλιξη των υποβληθέντων παραπόνων για ΑΠΙ και ΕΕΠ αντίστοιχα, ανά έτος, για την περίοδο 31.12.2015 - 31.12.2025.

Διάγραμμα 6



Διάγραμμα 7



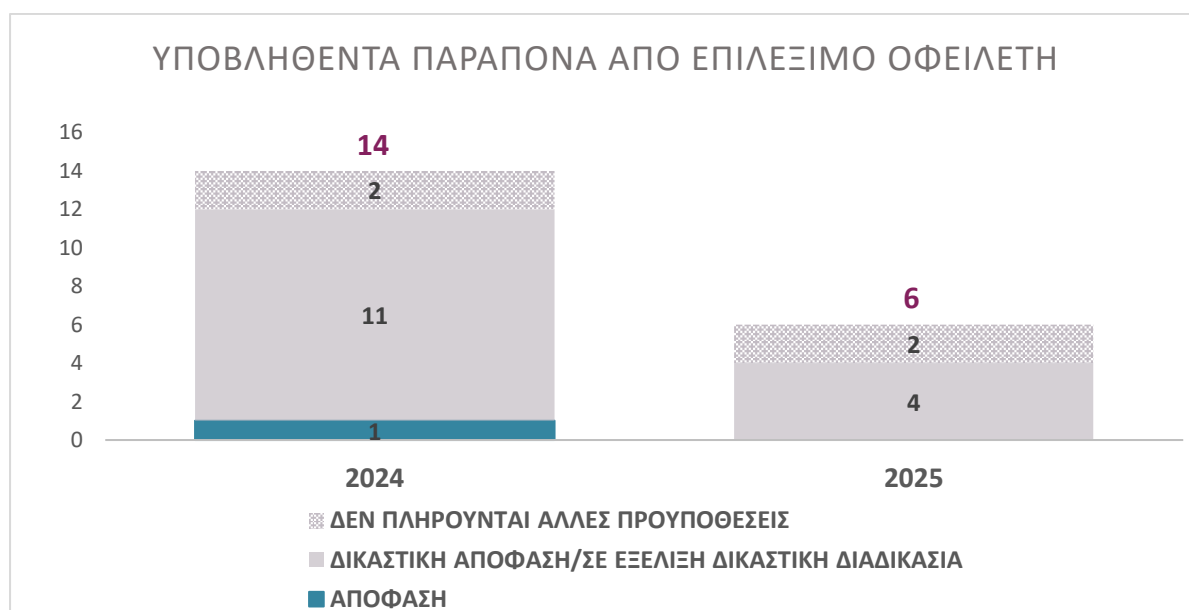
Περιορισμένο ενδιαφέρον για επιβεβαίωση ενυπόθηκου χρέους πριν από την εκποίηση – Παράπονα από Επιλέξιμους Οφειλέτες

Παρά τις αρχικές εκτιμήσεις για ενδεχόμενη αύξηση των παραπόνων εναντίον των ΑΠΙ και των ΕΕΠ κατά το 2025, τελικά καταγράφηκε μείωση σε σχέση με το 2024.

Η εξέλιξη αυτή συνδέεται, μεταξύ άλλων, με τη χαμηλή αξιοποίηση της διαδικασίας επιβεβαίωσης του απαιτούμενου ενυπόθηκου χρέους από επιλέξιμους οφειλέτες, πριν από την εκποίηση, παρά τη σχετική διεύρυνση των αρμοδιοτήτων του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου από τις 19/12/2023.

Όπως αποτυπώνεται στο Διάγραμμα 8, το 2025 υποβλήθηκαν μόλις έξι (6) σχετικά αιτήματα, έναντι δεκατεσσάρων (14) το 2024, ενώ από την έναρξη ισχύος της ρύθμισης εξετάστηκε επί της ουσίας μόνο μία (1) υπόθεση, καθώς η συντριπτική πλειονότητα των αιτημάτων δεν πληρούσε τις προϋποθέσεις του νόμου (λόγω ύπαρξης ή εκκρεμότητας δικαστικών διαδικασιών ή άλλων λόγων).

Διάγραμμα 8



Τα πιο πάνω δεδομένα, καταδεικνύουν ότι, στην παρούσα φάση, ο συγκεκριμένος θεσμικός μηχανισμός δεν έχει ακόμη αποκτήσει την απαιτούμενη λειτουργική αποτελεσματικότητα, ώστε να επιτελεί τον σκοπό για τον οποίο θεσπίστηκε.

Η εμπειρία από την εφαρμογή του ισχύοντος νομικού πλαισίου έχει αναδείξει πρακτικά και θεσμικά κενά, τα οποία, στην πράξη, περιορίζουν την ουσιαστική δυνατότητα των οφειλετών να ασκήσουν αποτελεσματικά τα δικαιώματά τους, ιδίως ως προς τη δυνατότητα πραγματικής διευθέτησης των οφειλών μετά την έκδοση δεσμευτικής απόφασης του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου για το πραγματικό ύψος του απαιτητού ποσού.

Ειδικότερα, η επιβεβαίωση του χρέους οδηγεί συχνά σε διαφοροποίηση ή και σε ουσιώδη μείωση του απαιτητού ποσού, γεγονός που δύναται να μεταβάλει ουσιωδώς τη δυνατότητα του οφειλέτη να προβεί σε ρύθμιση ή εξόφληση της οφειλής του. Υπό τις συνθήκες αυτές, η πρόβλεψη εύλογου και θεσμικά κατοχυρωμένου χρονικού διαστήματος μετά την αποδοχή της απόφασης καθίσταται αναγκαία, προκειμένου να δοθεί πραγματική δυνατότητα στα μέρη να επιδιώξουν ουσιαστική διευθέτηση των οφειλών, πριν από την ολοκλήρωση μη αναστρέψιμων διαδικασιών εκποίησης.

Επιπλέον, διαπιστώνεται ότι ορισμένες πτυχές του υφιστάμενου πλαισίου δύνανται να ενισχυθούν και να βελτιωθούν περαιτέρω, ιδίως ως προς:

- το εύρος εφαρμογής του ορισμού του «επιλέξιμου οφειλέτη»,
- το χρονικό σημείο ενεργοποίησης του δικαιώματος υποβολής παραπόνου,
- την πληρότητα και τη θεσμική επάρκεια της ενημέρωσης των οφειλετών ως προς τα δικαιώματά τους, και
- τη διαμόρφωση σαφούς, λειτουργικής και δεσμευτικής διαδικασίας διευθέτησης οφειλών μετά την απόφαση του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου.

4.2.3 Ασφαλιστικές Εταιρείες

Τα παράπονα που υποβάλλονται κατά των ασφαλιστικών εταιρειών, παραμένουν διαχρονικά σε χαμηλά επίπεδα. Κατά το 2025 ανήλθαν σε 66, αντιπροσωπεύοντας ποσοστό 17,51% του συνόλου των παραπόνων, έναντι 23 παραπόνων (ποσοστό 4,60%) το 2024.

Η σημαντική αυτή μεταβολή σε σχέση με το 2024, αλλά και με προηγούμενα έτη, δεν αποτυπώνει διαρθρωτική αύξηση παραπόνων στον ασφαλιστικό τομέα, αλλά οφείλεται, κυρίως, στην υποβολή παραπόνων εναντίον συγκεκριμένης ασφαλιστικής εταιρείας (43 παράπονα), η οποία δεν εποπτεύεται από την αρμόδια εποπτική αρχή. Ως εκ τούτου, δεν κατέστη δυνατή η εξέταση των εν λόγω παραπόνων από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο.

Σε διαχρονική βάση, ο ασφαλιστικός τομέας παραμένει εκείνος με τον χαμηλότερο αριθμό παραπόνων, παρουσιάζοντας σταθερότητα στον ρυθμό υποβολής τους, με το συνολικό του μερίδιο για την περίοδο 2015–2025 να ανέρχεται σε μόλις 3,52% (289 παράπονα) του συνόλου των παραπόνων.

Τα παράπονα που στρέφονται κατά ασφαλιστικών εταιρειών αφορούν κυρίως:

- στην 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 9 αποτυπώνεται η εξέλιξη των υποβληθέντων παραπόνων στον ασφαλιστικό τομέα, κατά την περίοδο 31.12.2015 – 31.12.2025.

Διάγραμμα 9



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 μερίδιό τους, για την περίοδο 2015–2025, να ανέρχεται σε μόλις 35 παράπονα.

Κατά το 2025 υποβλήθηκαν 10 παράπονα, που αντιστοιχούν σε ποσοστό 2,65% του συνόλου των παραπόνων του έτους, ενώ το 2024 υποβλήθηκαν 3 παράπονα, ποσοστό 0,60% επί του συνολικού αριθμού παραπόνων της αντίστοιχης χρονιάς.

4.3 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

4.3.1 Παράπονα που διεκπεραιώθηκαν

Κατά το 2025 ολοκληρώθηκε η εξέταση 344 παραπόνων, ποσοστό 78,53% επί του συνόλου των 438 παραπόνων προς διευθέτηση (συμπεριλαμβανομένων των παραπόνων που μεταφέρθηκαν από το 2024 και των παραπόνων που υποβλήθηκαν εντός του έτους).

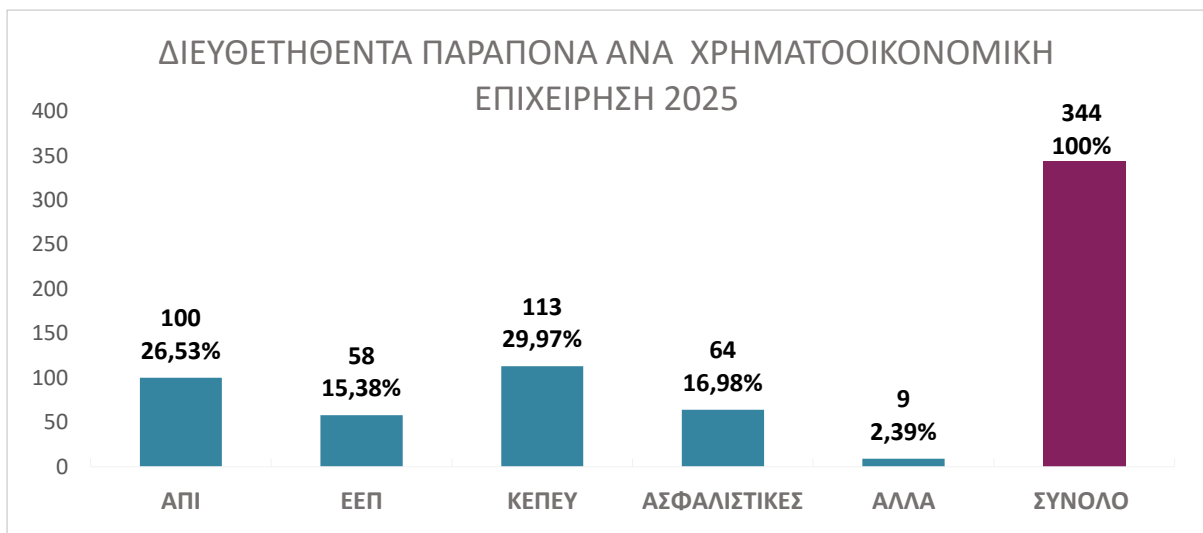
Ο αριθμός των παραπόνων που μεταφέρθηκαν προς διευθέτηση το 2026 ανήλθε σε 94, έναντι 61 παραπόνων που είχαν μεταφερθεί το 2025 από το 2024.

Η αύξηση του αριθμού των εκκρεμών παραπόνων αποδίδεται αφενός μεν στην αυξημένη υποβολή παραπόνων κατά τον Δεκέμβριο 2025, μήνας κατά τον οποίο κατατέθηκαν 46 νέα παράπονα, εκ των οποίων για τα 40 δεν κατέστη δυνατή η ουσιαστική έναρξη εξέτασης εντός του έτους, λόγω χρονικών περιορισμών. Αφετέρου δε, αποδίδεται και στην αυξημένη πολυπλοκότητα σημαντικού αριθμού υποθέσεων, οι οποίες απαιτούν εκτεταμένη διερεύνηση, ανταλλαγή στοιχείων και αξιολόγηση σύνθετων νομικών ζητημάτων.

Το Διάγραμμα 10 παρουσιάζει τον αριθμό των διευθετηθέντων παραπόνων ανά κατηγορία χρηματοοικονομικής επιχείρησης για το έτος 2025.

Το Διάγραμμα 11 παρουσιάζει τη συγκριτική απεικόνιση των διευθετηθέντων παραπόνων ανά κατηγορία χρηματοοικονομικής επιχείρησης, για τα έτη 2024 και 2025.

Διάγραμμα 10



Διάγραμμα 11



Συγκριτική Απεικόνιση Διευθετηθέντων Παραπόνων ανά Χρηματοοικονομικό Τομέα (2024–2025)

Στον Πίνακα 2, παρουσιάζεται η συνολική εικόνα των παραπόνων που υποβλήθηκαν και διεκπεραιώθηκαν ανά χρηματοοικονομική επιχείρηση το 2025, καθώς επίσης και σύνοψη του αποτελέσματος της εξέτασης των παραπόνων.

Στον Πίνακα 3, η συνολική εικόνα των παραπόνων ανά χρηματοοικονομική επιχείρηση, γίνεται σε σύγκριση με το 2024.

Πίνακας 2

ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥΣ ΓΙΑ ΤΟ 2025						
	ΑΠΙ	ΕΕΠ	ΚΕΠΕΥ	ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ	ΑΛΛΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΕΚ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΠΟ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΤΟΣ	39	6	13	3	-	61
ΥΠΟΒΛΗΘΕΝΤΑ	93	56	152	66	10	377
ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΕΝΤΑ	(100)	(58)	(113)	(64)	(9)	(344)
ΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑ	32	4	52	5	1	94
ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΕΝΤΩΝ:						
ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΣ	42	51	73	58	7	231
ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΣ - ΦΙΛΙΚΟΣ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ	5	3	7	-	-	15
ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ - ΥΠΕΡ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ	40	3	13	2	-	58
ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ - ΥΠΕΡ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	13	1	20	4	2	40
ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ - ΕΠΙΛΕΞΙΜΟΣ ΟΦΕΙΛΕΤΗΣ	-	-	-	-	-	-
ΣΥΝΟΛΟ	100	58	113	64	9	344



Πίνακας 3

ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥΣ - ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ 2024 - 2025						
	ΑΠΙ	ΕΕΠ	ΚΕΠΕΥ	ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ	ΑΛΛΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΕΚ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΠΟ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΤΟΣ						
2025	39	6	13	3	-	61
2024	56	21	171	8	-	256
ΥΠΟΒΛΗΘΕΝΤΑ						
2025	93	56	152	66	10	377
2024	133	60	281	23	3	500
ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΕΝΤΑ						
2025	(100)	(58)	(113)	(64)	(9)	(344)
2024	(150)	(75)	(439)	(28)	(3)	(695)
ΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑ 2026	31	5	52	5	1	94
ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΕΝΤΩΝ:						
ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΕΝΟΣ						
2025	42	51	73	58	7	231
2024	60	57	166	14	3	300
ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΕΝΟΣ - ΦΙΛΙΚΟΣ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ						
2025	5	3	7	-	-	15
2024	9	5	20	4	-	38
ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ - ΥΠΕΡ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ						
2025	40	3	13	2	-	58
2024	65	11	212	3	-	291
ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ - ΥΠΕΡ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ						
2025	13	1	20	4	2	40
2024	16	1	41	7	-	65
ΑΠΟΦΑΣΗ ΓΙΑ ΕΠΙΛΕΞΙΜΟΣ ΟΦΕΙΛΕΤΗΣ						
2025	-	-	-	-	-	-
2024	-	1	-	-	-	1
ΣΥΝΟΛΟ						
2025	100	58	113	64	9	344
2024	150	75	439	28	3	695

4.3.2 Χρόνος ολοκλήρωσης παραπόνων

Ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης των παραπόνων, από την ημερομηνία καταχώρισής τους μέχρι την έκδοση απόφασης, το 2025 ανήλθε σε 48 ημέρες, έναντι 60 ημερών το έτος 2024, καταγράφοντας μείωση κατά 12 ημέρες. Στον υπολογισμό αυτό δεν περιλαμβάνεται ο χρόνος διεκπεραίωσης 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 λαμβάνει τον πλήρη φάκελο του παραπόνου.

Ως εκ τούτου, ο ανωτέρω μέσος χρόνος περιλαμβάνει και το χρονικό διάστημα που απαιτείται για τη συγκέντρωση των αναγκαίων στοιχείων από τα εμπλεκόμενα μέρη, πριν από τη συμπλήρωση του φακέλου και την έναρξη της προθεσμίας των 90 ημερών.

Η μείωση του μέσου χρόνου ολοκλήρωσης των παραπόνων το 2025, σε σχέση με το 2024, καταδεικνύει τη βελτίωση της λειτουργικής αποδοτικότητας των διαδικασιών διαχείρισης και επίλυσης διαφορών του Φορέα.

4.3.3 Αποτελέσματα εξέτασης των παραπόνων

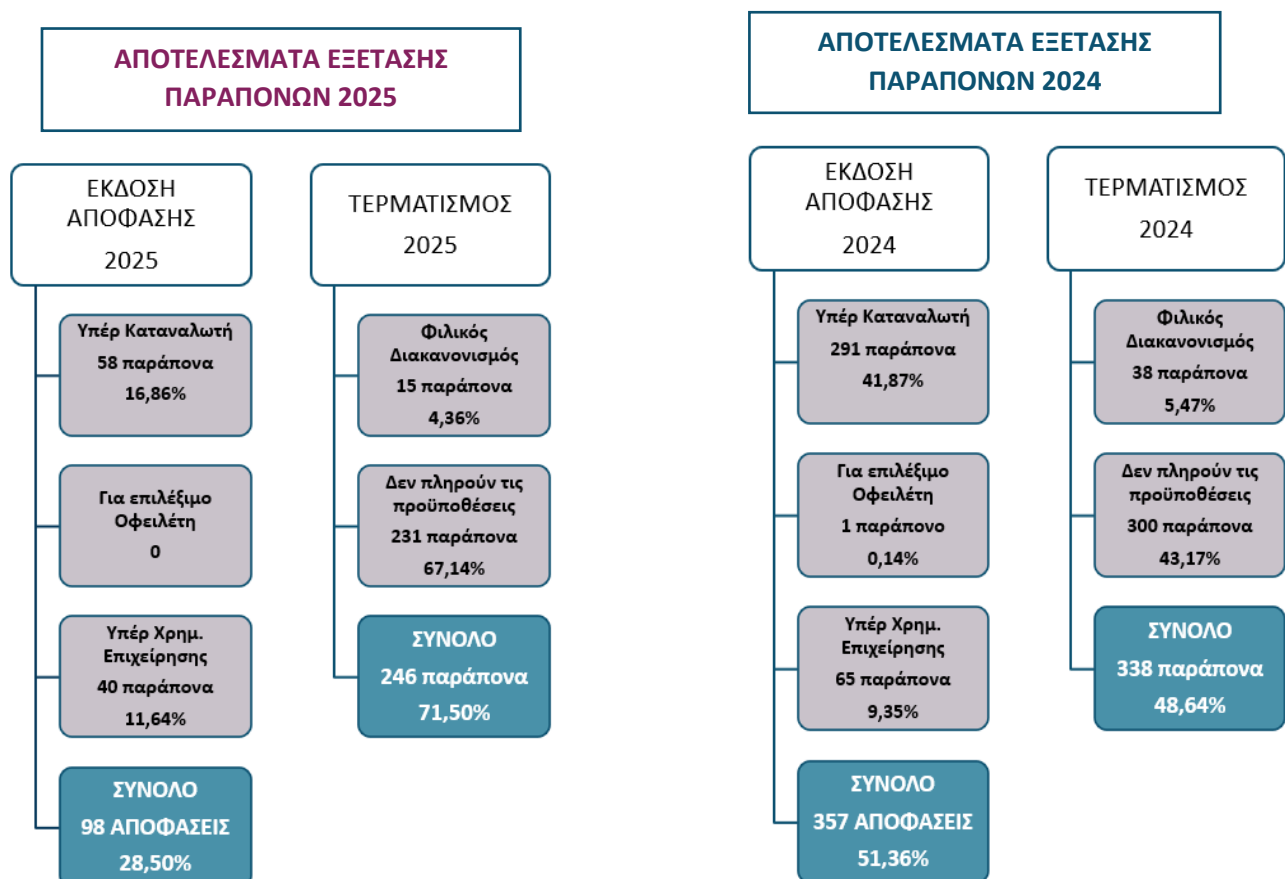
Από το σύνολο των 344 διευθετηθέντων παραπόνων κατά το 2025, εξετάστηκαν επί της ουσίας και εκδόθηκε απόφαση για 98 παράπονα, ποσοστό 28,50%. Αντίστοιχα, το 2024 εκδόθηκε απόφαση για 357 παράπονα, που αντιστοιχεί σε ποσοστό 51,36% των διευθετηθέντων παραπόνων.

Η διαδικασία εξέτασης τερματίστηκε κατά το 2025 για 246 παράπονα (71,50%), εκ των οποίων 15 υποθέσεις (4,36%) κατέληξαν σε φιλικό διακανονισμό με τη συμβολή της Χρηματοοικονομικού Επιτροπής.

Αντίστοιχα, το 2024 η εξέταση τερματίστηκε για 338 υποθέσεις (48,64%), εκ των οποίων 38 υποθέσεις (5,46%) οδηγήθηκαν σε φιλικό διακανονισμό.

Το Διάγραμμα 12, συνοψίζει τα αποτελέσματα εξέτασης των παραπόνων συγκριτικά με το 2024.

Διάγραμμα 12



Έκδοση Απόφασης

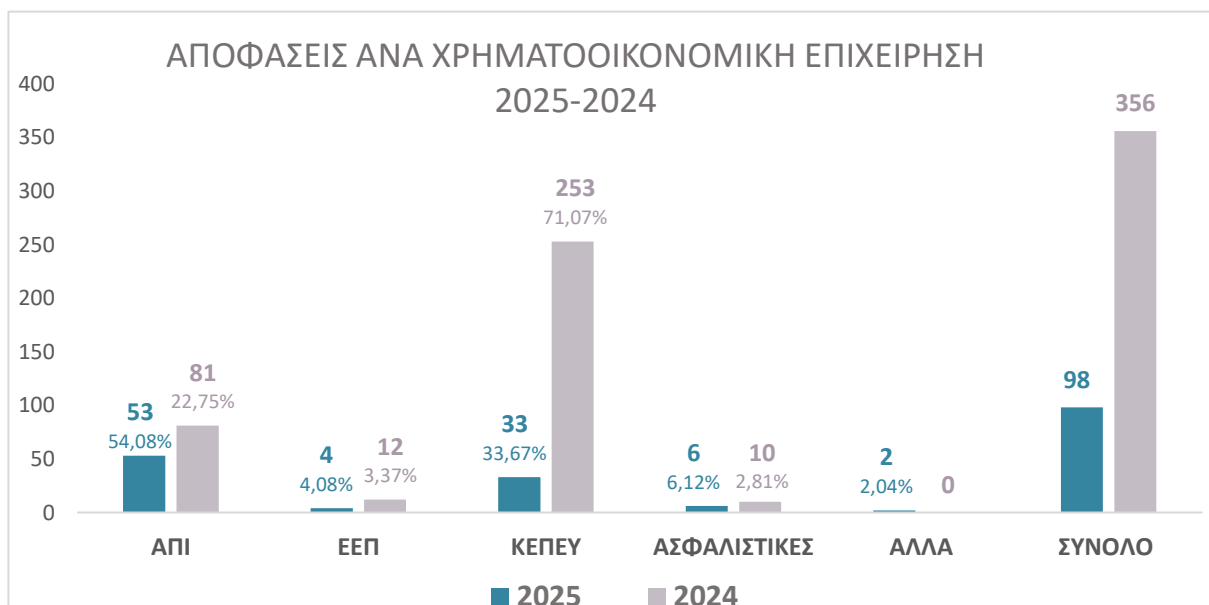
Κατά το 2025, η Χρηματοοικονομικός Επίτροπος εξέδωσε αποφάσεις για 98 παράπονα, σημειώνοντας σημαντική μείωση σε σύγκριση με τις 356 αποφάσεις του 2024. Η μείωση αυτή συνδέεται, πρωτίστως, με τον μειωμένο αριθμό παραπόνων που υποβλήθηκαν εντός του έτους και επηρέασε σχεδόν όλες τις κατηγορίες χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων.

Το ποσοστό των παραπόνων που εξετάστηκαν επί της ουσίας και για τα οποία εκδόθηκε απόφαση ανήλθε το 2025 σε 28,50% των συνολικά διευθετηθέντων παραπόνων (98 αποφάσεις επί συνόλου 344 διευθετηθέντων), έναντι 51,34% το 2024 (356 αποφάσεις επί συνόλου 695 διευθετηθέντων).

Η διαφοροποίηση αυτή αντανακλά την αύξηση του αριθμού παραπόνων που τερματίστηκαν χωρίς ουσιαστική εξέταση, λόγω μη πλήρωσης των προϋποθέσεων του Νόμου, ιδίως εξαιτίας εκπρόθεσμης υποβολής, μη υποβολής των αναγκαίων στοιχείων, έλλειψης αρμοδιότητας του Φορέα ως προς το αντικείμενο της διαφοράς ή λόγω ύπαρξης τελεσίδικης δικαστικής απόφασης ή εκκρεμούσας δικαστικής διαδικασίας. Παράλληλα, η ελλιπής γνώση των διαδικασιών και του θεσμικού πλαισίου περιορίζει περαιτέρω την αποτελεσματική αξιοποίηση των μηχανισμών του Φορέα. Αποτέλεσμα, σημαντικός αριθμός καταναλωτών να στερείται της δυνατότητας εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών με χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις.

Το Διάγραμμα 13 αποτυπώνει τον αριθμό των αποφάσεων που εκδόθηκαν ανά κατηγορία χρηματοοικονομικής επιχείρησης για τα έτη 2025 και 2024. Βάσει αυτού, αναδεικνύεται η συνολική μείωση των αποφάσεων που εκδόθηκαν το 2025, σε σχέση με το 2024, καθώς και τις επιμέρους διαφοροποιήσεις μεταξύ των χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων.

Διάγραμμα 13



Αποφάσεις υπέρ Καταναλωτή

Από τις 98 αποφάσεις που εκδόθηκαν το 2025, οι 58 (59%) ήταν υπέρ του καταναλωτή, ενώ 40 (41%) ήταν υπέρ της χρηματοοικονομικής επιχείρησης. Το 2024 από τις 356 αποφάσεις, οι 291 (82%) ήταν υπέρ του καταναλωτή, ενώ 65 (18%) ήταν υπέρ της χρηματοοικονομικής επιχείρησης.

Παρατηρείται σημαντική μεταβολή στη σχέση αποφάσεων υπέρ καταναλωτή και υπέρ χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων μεταξύ των δύο ετών, η οποία αποτυπώνει και τη διαφοροποίηση στη σύνθεση και στα χαρακτηριστικά των υποθέσεων που εξετάστηκαν.

Συνολικά, παρατηρείται μείωση τόσο στον αριθμό των αποφάσεων όσο και στο ποσοστό αποφάσεων υπέρ καταναλωτή, με τη μεγαλύτερη συμβολή στη μεταβολή να προέρχεται από τις ΚΕΠΕΥ και, σε μικρότερο βαθμό, από τα ΑΠΙ και τις ΕΕΠ.

Αποφάσεις υπέρ Καταναλωτή ανά Χρηματοοικονομική Επιχείρηση - Σύγκριση 2025–2024

ΑΠΙ (Αδειοδοτημένα Πιστωτικά Ιδρύματα):

Το 2025 εκδόθηκαν 53 αποφάσεις, εκ των οποίων οι 40 υπέρ καταναλωτή (75,47%) ενώ το 2024 οι αποφάσεις ανήλθαν σε 81, με τις 65 υπέρ καταναλωτή (80,25%). Σημειώνεται ότι παρατηρείται μείωση στον αριθμό αποφάσεων, ενώ το ποσοστό υπέρ καταναλωτή, εμφανίζει σχετικά μικρή μεταβολή.

ΕΕΠ (Εταιρείες Εξαγοράς Πιστώσεων):

Το 2025 εκδόθηκαν μόλις 4 αποφάσεις, με 3 υπέρ καταναλωτή (75,00%). Το 2024 εκδόθηκαν 12 αποφάσεις, με 11 υπέρ καταναλωτή (91,67%). Ο αριθμός αποφάσεων παραμένει χαμηλός με τα ποσοστά υπέρ καταναλωτή να υπερτερούν σε σχέση με τις αποφάσεις υπέρ της χρηματοοικονομικής επιχείρησης.

ΚΕΠΕΥ:

Το 2025 εκδόθηκαν 33 αποφάσεις, με 13 υπέρ καταναλωτή (39,39%). Το 2024 εκδόθηκαν 253 αποφάσεις, με 212 υπέρ καταναλωτή (83,79%). Πρόκειται για τη μεγαλύτερη μεταβολή, τόσο σε αριθμό αποφάσεων όσο και σε ποσοστό υπέρ καταναλωτή, με ιδιαίτερα έντονη πτώση.

Ασφαλιστικές εταιρείες:

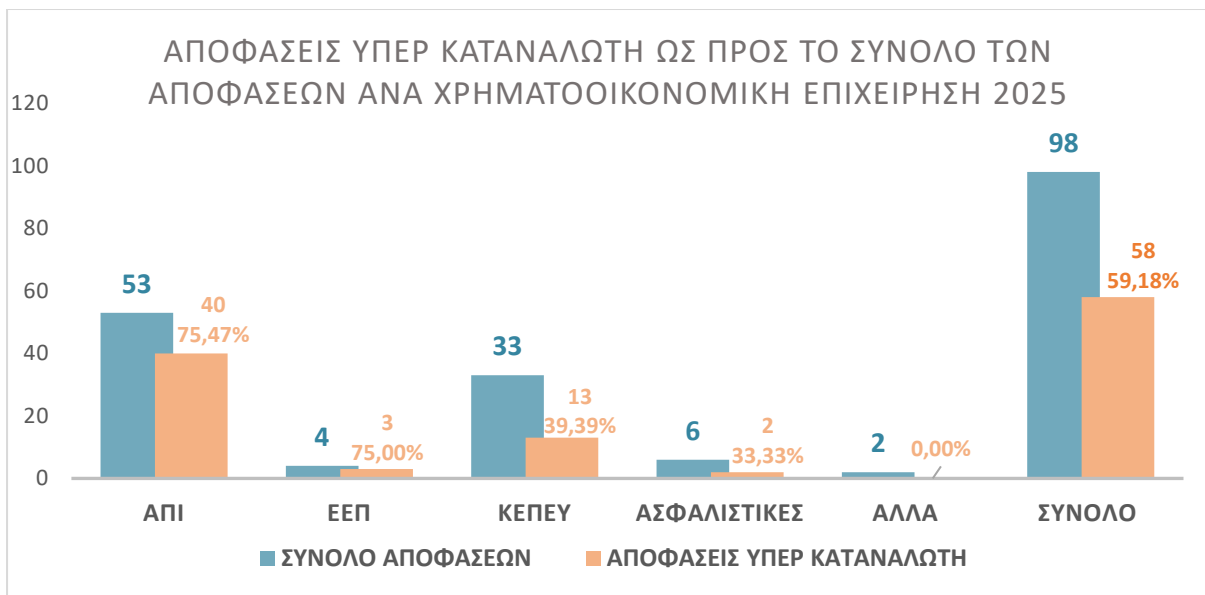
Το 2025 εκδόθηκαν 6 αποφάσεις, με 2 υπέρ καταναλωτή (33,33%). Το 2024 εκδόθηκαν 10 αποφάσεις, με 3 υπέρ καταναλωτή (30%). Ο αριθμός παραμένει χαμηλός και τα ποσοστά εμφανίζουν μικρή μόνο μεταβολή.

ΑΛΛΑ (Εταιρείες Ηλεκτρονικού Χρήματος/Πληρωμών):

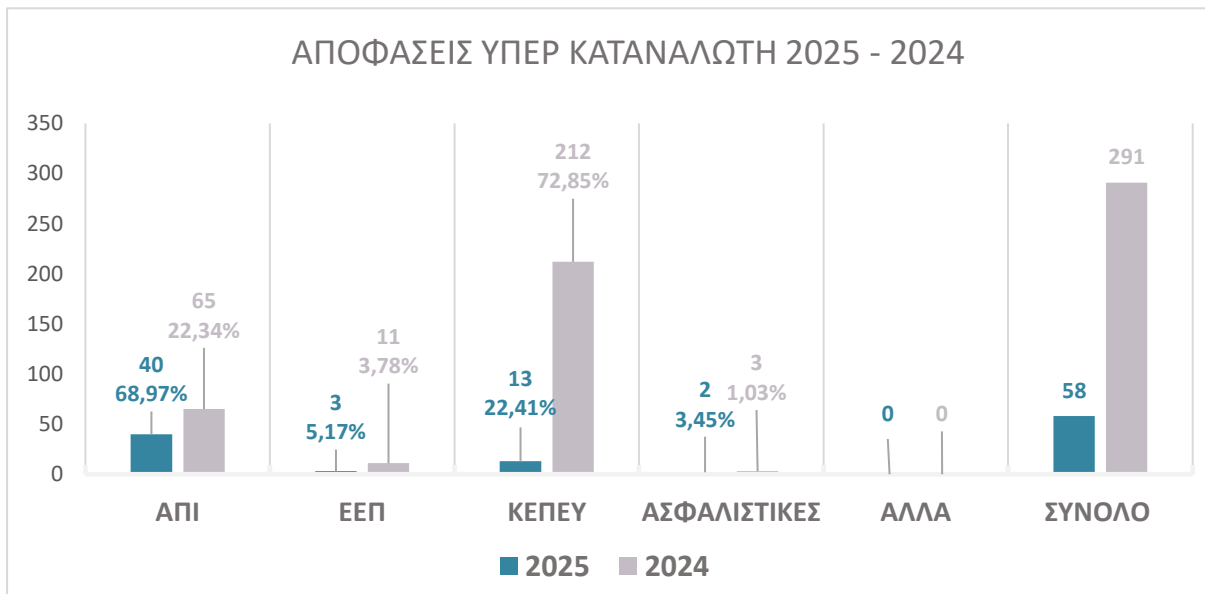
Το 2025 καταγράφονται 2 αποφάσεις, καμία εκ των οποίων δεν εκδόθηκε υπέρ καταναλωτή (0%). Ενώ το 2024 δεν εκδόθηκε καμία απόφαση.

Το Διάγραμμα 14 παρουσιάζει τις αποφάσεις που εκδόθηκαν υπέρ του καταναλωτή ως προς το σύνολο των αποφάσεων που εκδόθηκαν ανά χρηματοοικονομική επιχείρηση για το έτος 2025, ενώ το Διάγραμμα 15, παρουσιάζει τις αποφάσεις υπέρ του καταναλωτή, συγκριτικά με το 2024.

Διάγραμμα 14



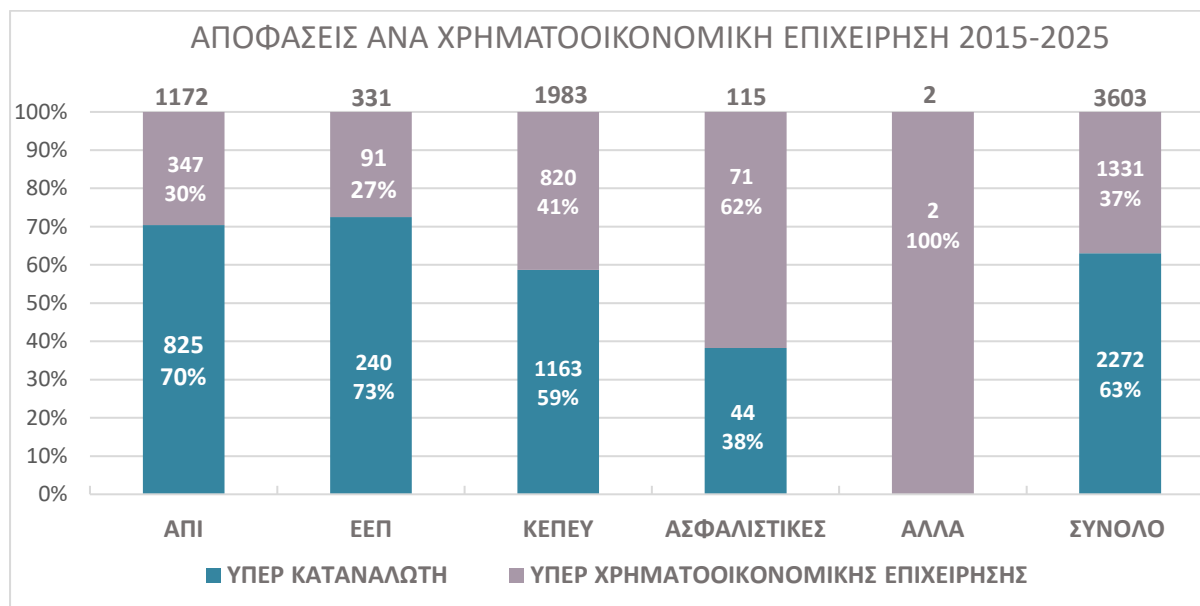
Διάγραμμα 15



Ο αριθμός αποφάσεων υπέρ του καταναλωτή είναι διαχρονικά υψηλότερος από τον αριθμό αποφάσεων υπέρ της χρηματοοικονομικής επιχείρησης. Όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 16, οι καταναλωτές δικαιώνονται σε μεγαλύτερο ποσοστό, ιδιαίτερα στις κατηγορίες ΑΠΙ, ΕΕΠ και ΚΕΠΕΥ.

Συνολικά, από τις 3.603 αποφάσεις που έχουν εκδοθεί για την περίοδο 31.12.2015 μέχρι 31.12.2025, 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 16



Αποδοχή της δεσμευτικότητας της απόφασης

Η απόφαση του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου δεν είναι αυτομάτως δεσμευτική για τα εμπλεκόμενα μέρη. Μόνο η αποδοχή της δεσμευτικότητάς της και από τα δύο μέρη την καθιστά τελική και μη υποκείμενη σε έφεση ενώπιον Δικαστηρίου.

Από τις 58 αποφάσεις που εκδόθηκαν υπέρ του καταναλωτή το 2025, οι 35 (60,34%) έγιναν αποδεκτές από τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις. Από αυτές, οι 24 (68,57% των αποδεκτών) έγιναν αποδεκτές στο σύνολό τους, ενώ οι 11 (31,43%) έγιναν μερικώς αποδεκτές, με καταβολή μέρους της χρηματικής αποζημίωσης που καθορίζεται στην απόφαση.

Συνολικά, το 2025 καταγράφεται βελτίωση στο ποσοστό αποδοχής των αποφάσεων υπέρ καταναλωτή από τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις, με εξαίρεση τον ασφαλιστικό τομέα. Οι παρατηρούμενες διακυμάνσεις σε επιμέρους κατηγορίες αποδίδονται κυρίως στη μεταβολή του όγκου και της σύνθεσης των εξετασθεισών υποθέσεων. Παράλληλα, διαπιστώνεται ότι ορισμένα ΑΠΙ και ΚΕΠΕΥ επιδεικνύουν αυξημένη ανταπόκριση στις προσπάθειες της Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου για αποτελεσματική εξώδικη επίλυση διαφορών, μέσω μεγαλύτερης διάθεσης συνεργασίας και επίτευξης συναινετικών λύσεων.

Στον πίνακα 4 παρατίθεται ο συγκριτικός πίνακας αποδοχής αποφάσεων υπέρ καταναλωτή ανά κατηγορία χρηματοοικονομικής επιχείρησης, για τα έτη 2025 και 2024:

Πίνακας 4

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	2025 ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΥΠΕΡ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ	2024 ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΥΠΕΡ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΑΠΙ	52,50% (21 από 40 αποφάσεις)	38,46% (25 ¹ από 65 αποφάσεις)
ΕΕΠ	33,33% (1 από 3 αποφάσεις)	18,18% (2 από 11 αποφάσεις)
ΚΕΠΕΥ	100% (13 από 13 αποφάσεις)	5,19% (11 από 212 αποφάσεις)
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ	0% (0 από 2 αποφάσεις)	33,33% (1 από 3 αποφάσεις)
ΣΥΝΟΛΟ	60,34% (35 από 58 αποφάσεις)	13,40% (39 από 291 αποφάσεις)

Το συνολικό ποσό που επιδικάστηκε υπέρ των καταναλωτών ανήλθε σε €519.274,00 το 2025, σε σύγκριση με €21,02 εκατ. το 2024. Από το ποσό που επιδικάστηκε το 2025, οι χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις αποδέχτηκαν να καταβάλουν συνολικά €287.476, έναντι €578,692 το 2024.

Ειδικότερα για το 2025, σε σύγκριση με το 2024, τα ποσά που έγιναν αποδεκτά προς καταβολή από τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις παρουσιάζουν σημαντική μείωση και κατανέμονται ως ο Πίνακας 5:

¹ Εκ των οποίων οι 2 αποφάσεις έγιναν αποδεκτές εντός του 2025

Πίνακας 5

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΠΟΣΟ ΑΠΟΔΟΧΗΣ	
	2025	2024
ΑΠΙ	€270.746	€436.752
ΕΕΠ	€ 6.689	€ 516
ΚΕΠΕΥ	€ 10.041	€139.823
ΣΥΝΟΛΟ	€287.476	€578.692

Όλες οι χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις που αποδέχθηκαν τη δεσμευτικότητα της απόφασης του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, συμμορφώθηκαν, πλήρως, με αυτήν, όπως παρουσιάζεται στον Πίνακα 6.

Πίνακας 6

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΠΟΔΕΧΘΗΚΑΝ ΤΗ ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2025				
ΕΙΔΟΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟ ΧΡΗΜ. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ		
		ΜΕΡΙΚΗ ΑΠΟΔΟΧΗ	ΟΛΙΚΗ ΑΠΟΔΟΧΗ	ΣΥΝΟΛΟ
ΑΠΙ	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΛΤΔ	9	9	18
	ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΩΣ ΣΤΕΓΗΣ	1	0	1
	ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΛΤΔ	1	1	2
ΕΕΠ	DELTA CREDIT PURCHASER LTD	0	1	1
ΚΕΠΕΥ	CAPITAL COM SV INVESTMENTS LTD	0	1	1
	ETORO (EUROPE) LTD.	0	6	6
	PLUS500CY LTD	0	1	1
	COLMEX PRO LTD	0	1	1
	TRADING 212 MARKETS LTD	0	1	1
	FREEDOM FINANCE EUROPE LTD	0	1	1
	INDICATION INVESTMENTS LTD	0	2	2
ΣΥΝΟΛΟ		11	24	35

Αποδοχή των αποφάσεων υπέρ του καταναλωτή για την περίοδο 31.12.2015 - 31.12.2025

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 - 31.12.2025, εκδόθηκαν συνολικά 2.272 αποφάσεις υπέρ του καταναλωτή, εκ των οποίων η δεσμευτικότητα έχει γίνει αποδεκτή μόνο για 570 περιπτώσεις, αριθμός που αντιστοιχεί σε ποσοστό 25,10% του συνόλου των αποφάσεων υπέρ καταναλωτή.

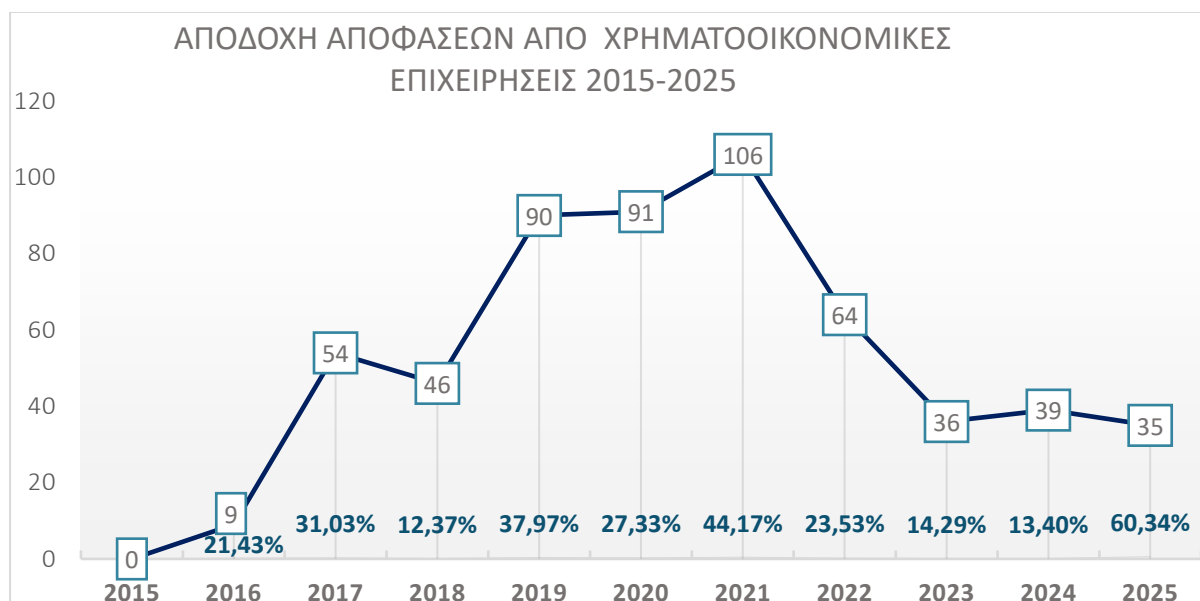
Στον Πίνακα 7 παρατίθεται το ποσοστό αποδοχής των αποφάσεων υπέρ του καταναλωτή ανά χρηματοοικονομική επιχείρηση, για την περίοδο **31.12.2015 – 31.12.2025**:

Πίνακας 7

<u>31.12.2015 – 31.12.2025</u>			
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΥΠΕΡ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ	ΑΠΟΔΟΧΗ ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΔΟΧΗΣ
ΑΠΙ	825	238	28,85%
ΕΕΠ	240	34	14,16%
ΚΕΠΕΥ	1.163	289	24,85%
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ	44	9	20,45%
ΣΥΝΟΛΟ	2.272	570	25,10%

Στο Διάγραμμα 17, 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 - 31.12.2025**.

Διάγραμμα 17



Τερματισμοί παραπόνων και Φιλικόι Διακανονισμοί

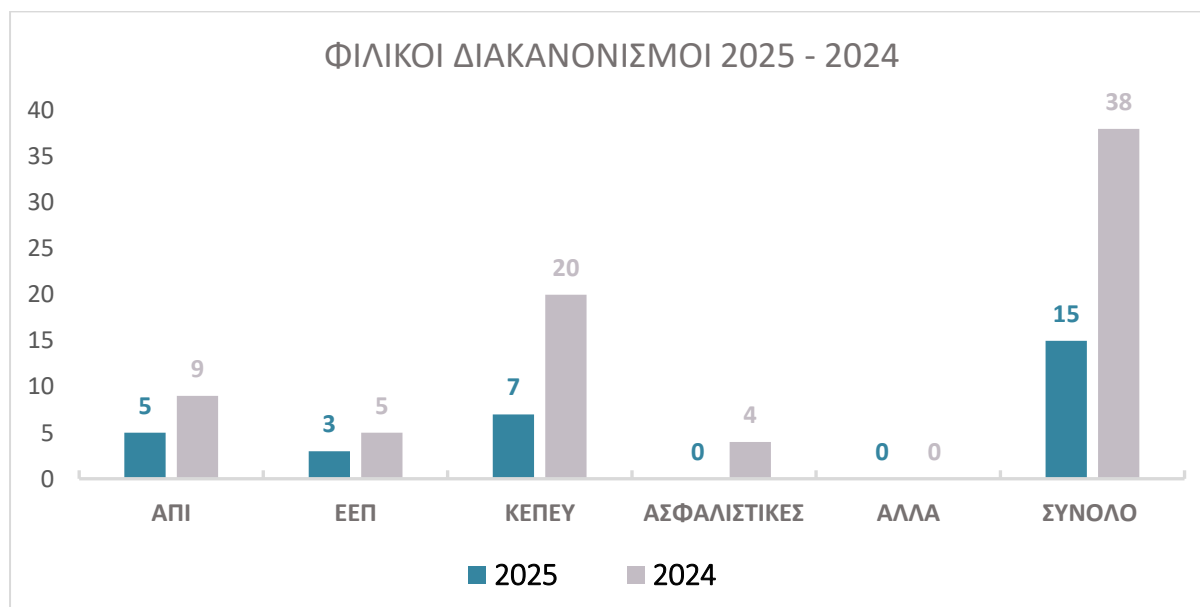
Φιλικός Διακανονισμός

Ο αριθμός των παραπόνων που διευθετήθηκαν μέσω συναινετικών λύσεων μεταξύ καταναλωτών και χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων, χωρίς την ανάγκη έκδοσης απόφασης, ανήλθε σε 15 το 2025, έναντι 38 το 2024, καταγράφοντας αισθητή μείωση. Η μείωση αυτή αντανακλά τη συνολική μείωση του αριθμού των παραπόνων που υποβλήθηκαν και ολοκληρώθηκαν εντός του έτους, καθώς και τη διαφοροποίηση στη σύνθεση των υποθέσεων που εξετάστηκαν. Η πτωτική τάση εμφανίζεται οριζόντια σε όλο το φάσμα των χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων, όπως παρουσιάζονται στο Διάγραμμα 18.

Συνεπώς, απαιτείται περαιτέρω ενίσχυση της κουλτούρας εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών. Οι χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις καλούνται να επιδείξουν αυξημένη συνεργασία και ευελιξία στην εξέταση παραπόνων, με στόχο την επίτευξη ταχύτερων και αποτελεσματικότερων φιλικών διακανονισμών.

Η Χρηματοοικονομικός Επίτροπος θα συνεχίσει να προωθεί τις συναινετικές λύσεις, διασφαλίζοντας ότι αυτές επιτυγχάνονται με δίκαιους όρους για τους καταναλωτές.

Διάγραμμα 18

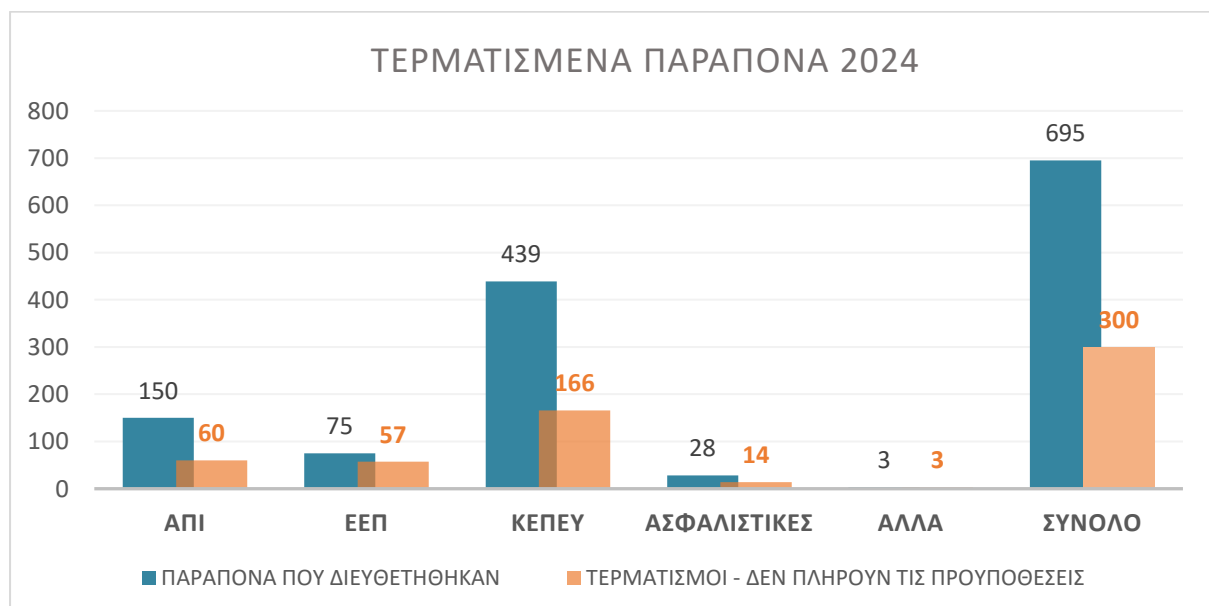
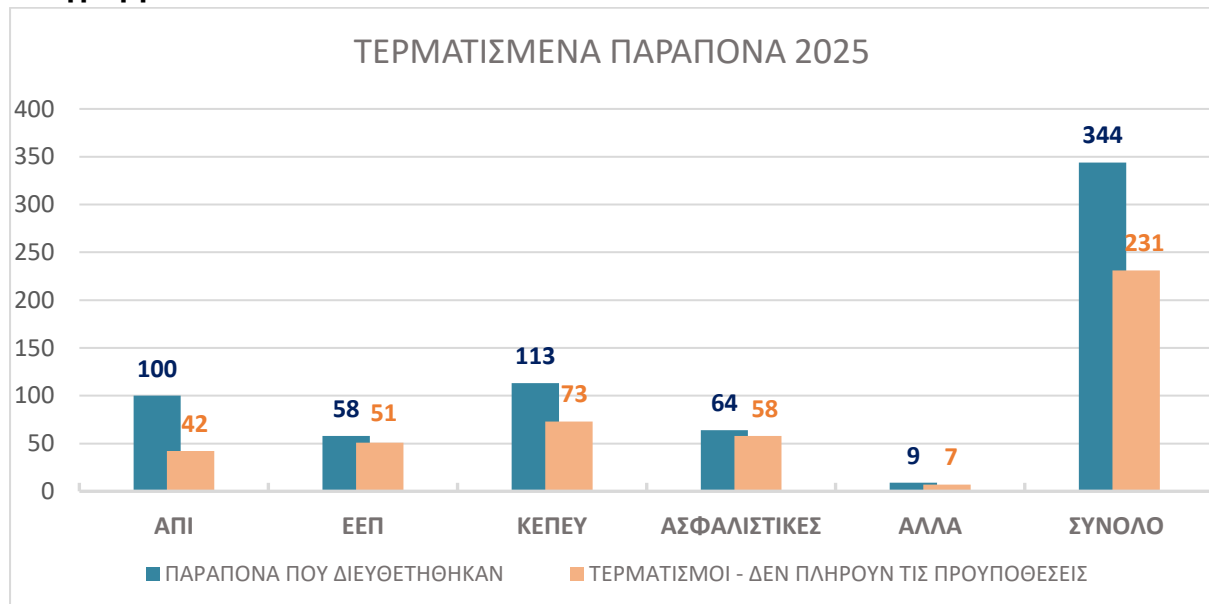


Τερματισμοί παραπόνων

Από το σύνολο των 344 διευθετηθέντων παραπόνων για το 2025, η διαδικασία εξέτασης τερματίστηκε για 231 παράπονα (67,15%), καθώς δεν πληρούσαν τις προϋποθέσεις που τίθενται από τον Νόμο. Αντίστοιχα, το 2024, από το σύνολο των 695 διευθετηθέντων παραπόνων, τερματίστηκαν 300 παράπονα, ποσοστό 43,17%.

Το Διάγραμμα 19, παρουσιάζει τον αριθμό των τερματισμένων παραπόνων ανά χρηματοοικονομική επιχείρηση, σε σχέση με τα παράπονα που διευθετήθηκαν το 2025 και 2024.

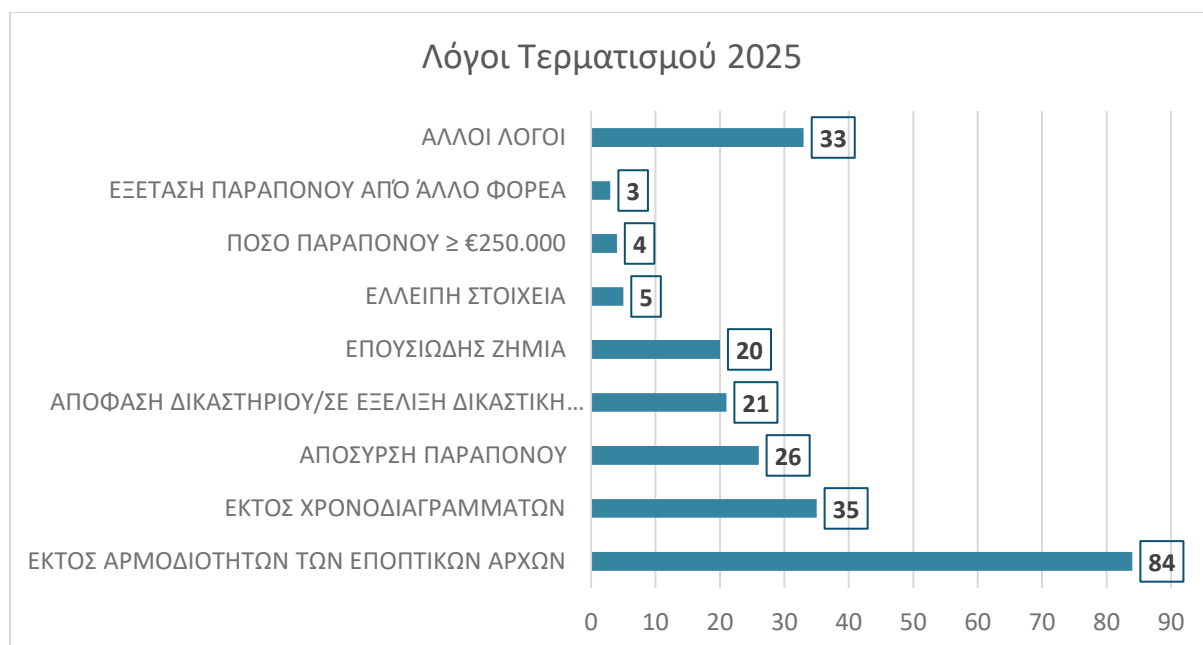
Διάγραμμα 19



Οι λόγοι τερματισμού ενός παραπόνου σχετίζονται, κυρίως, με τη μη ικανοποίηση των κριτηρίων που τίθενται από τον Νόμο που διέπει τη λειτουργία του Φορέα. Οι συνηθέστεροι λόγοι τερματισμού, αφορούν στη μη έγκαιρη υποβολή του παραπόνου, στη μη προσκόμιση των απαραίτητων στοιχείων για την εξέτασή του, στην υποβολή παραπόνου που δεν εμπίπτει στις εποπτικές αρμοδιότητες των αρμόδιων αρχών. Επίσης, οφείλεται και σε περιπτώσεις κατά τις οποίες έχει εκδοθεί δικαστική απόφαση ή εκκρεμεί σχετική δικαστική διαδικασία.

Στο Διάγραμμα 20 αποτυπώνονται οι κύριοι λόγοι τερματισμού παραπόνων για το 2025.

Διάγραμμα 20



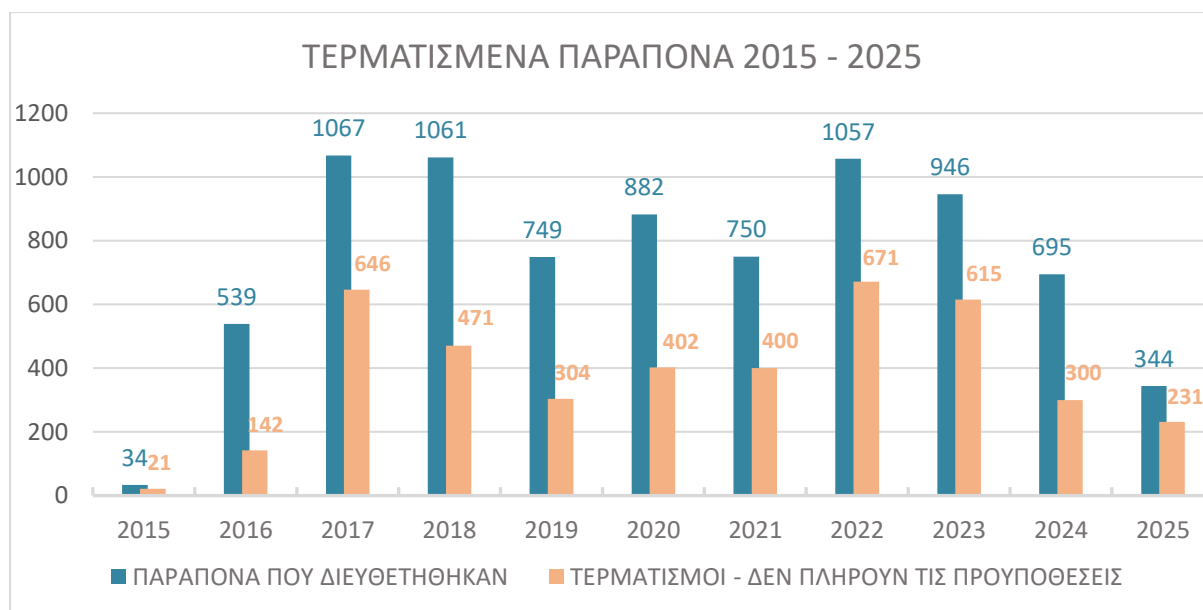
Το ποσοστό των παραπόνων των οποίων η διαδικασία εξέτασης τερματίζεται διατηρείται σε διαχρονικά υψηλά επίπεδα σε όλες τις κατηγορίες χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων. Για την περίοδο 2015–2025, από τα 8.124 παράπονα που εξετάστηκαν από το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, τα 4.203 τερματίστηκαν, ποσοστό που αντιστοιχεί σε 51,74% του συνόλου των διευθετηθέντων παραπόνων.

Καθοριστικός λόγος μη εξέτασης παραπόνου, βάσει του ισχύοντος νομικού πλαισίου, αποτελεί η μη συμμόρφωση με τις διαδικαστικές προϋποθέσεις, ιδίως η μη έγκαιρη υποβολή ή η μη προσκόμιση των απαιτούμενων στοιχείων. Παράλληλα, η περιορισμένη εξοικείωση ορισμένων καταναλωτών με τις διαδικασίες του Φορέα, δρα αρνητικά σε ό,τι αφορά στην ορθή αξιοποίηση του μηχανισμού εξωδικαστικής επίλυσης.

Επιπρόσθετα, σε περιπτώσεις κατά τις οποίες έχει εκδοθεί δικαστική απόφαση ή εκκρεμεί σχετική δικαστική διαδικασία, η εξέταση του παραπόνου δεν είναι επιτρεπτή, με αποτέλεσμα να περιορίζεται η δυνατότητα παροχής εναλλακτικής επίλυσης της διαφοράς.

Το Διάγραμμα 21, απεικονίζει το σύνολο των τερματισμένων παραπόνων, ανά έτος, σε σχέση με το σύνολο των διευθετηθέντων, για την περίοδο 31.12.2015 – 31.12.2025.

Διάγραμμα 21



4.4 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ – ΘΕΤΙΚΗ ΕΚΒΑΣΗ – ΑΠΟΔΟΧΗ

Θετική έκβαση

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

Το 2025, καταγράφηκε μείωση του ποσοστού θετικής έκβασης σε όλες σχεδόν τις κατηγορίες, σε σύγκριση με το 2024. Ειδικότερα, για παράπονα που αφορούν στα ΑΠΙ (77,59% από 82,22%), στις ΕΕΠ (85,71% από 94,12%), στις ΚΕΠΕΥ (50,00% από 84,98%) και στις Ασφαλιστικές (33,33% από 50,00%), παρατηρείται υποχώρηση.

Η συνολική αποτύπωση για το έτος 2024, μειώνεται στο 64,60% από 83,50%. Η εικόνα υποδηλώνει ότι το 2024 ήταν ιδιαίτερα ευνοϊκό έτος ως προς την έκβαση των παραπόνων υπέρ των καταναλωτών, ενώ το 2025 παρουσιάζει πιο συγκρατημένα ποσοστά.

Αποδοχή από χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις

Αντιθέτως, το έτος 2025 εμφανίζεται σαφής βελτίωση στη συνολική αποδοχή των αποφάσεων από τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις (68,49% έναντι 23,40% το 2024). Σημαντική αύξηση καταγράφεται στις ΑΠΙ (57,78% από 45,95%), στις ΕΕΠ (66,67% από 43,75%) και ιδίως στις ΚΕΠΕΥ (100,00% από 13,36%). Ωστόσο, στις Ασφαλιστικές, κατά το ίδιο έτος, δεν καταγράφεται αποδοχή (0%) έναντι 71,43% το 2024. Το εν λόγω ποσοστό υπολογίζεται βάσει 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.

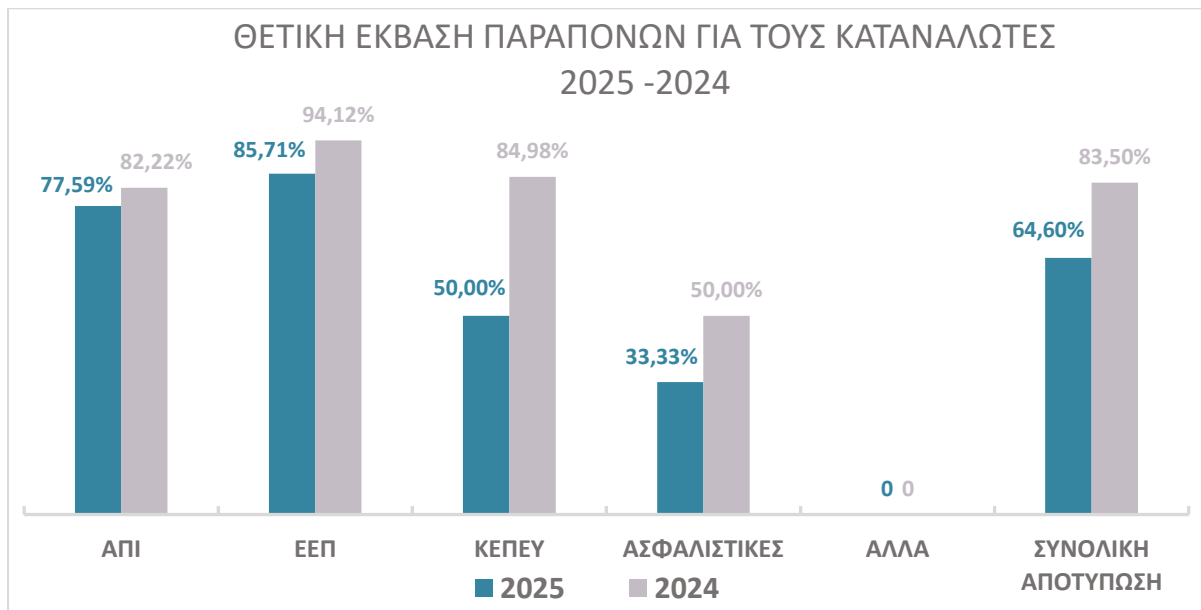
Συνολικά, ενώ το ποσοστό θετικής έκβασης για τους καταναλωτές μειώθηκε το 2025, η συμμόρφωση/αποδοχή των σχετικών αποφάσεων από τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις παρουσιάζει αισθητή βελτίωση, γεγονός που ενισχύει τη θεσμική αποτελεσματικότητα της διαδικασίας.

Η αύξηση του ποσοστού αποδοχής, αντανακλά την προσπάθεια που καταβλήθηκε από τη Χρηματοοικονομικό Επίτροπο για καλύτερη συνεργασία με τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις, προς επίτευξη θετικού αποτελέσματος.

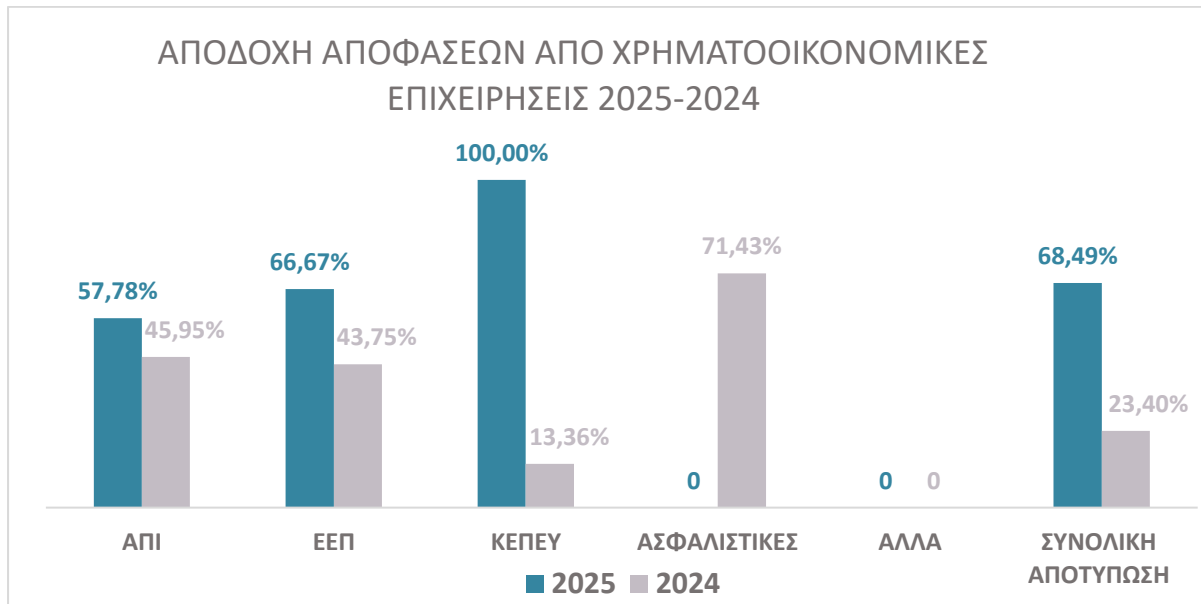
Το ποσοστό θετικής έκβασης υπέρ του καταναλωτή, ανά κατηγορία χρηματοοικονομικής επιχείρησης, για το 2025 σε σύγκριση με το 2024, παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 22. Αντίστοιχα, στο Διάγραμμα 23 απεικονίζεται το ποσοστό αποδοχής των αποφάσεων από τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις για την ίδια εξεταζόμενη περίοδο.



Διάγραμμα 22

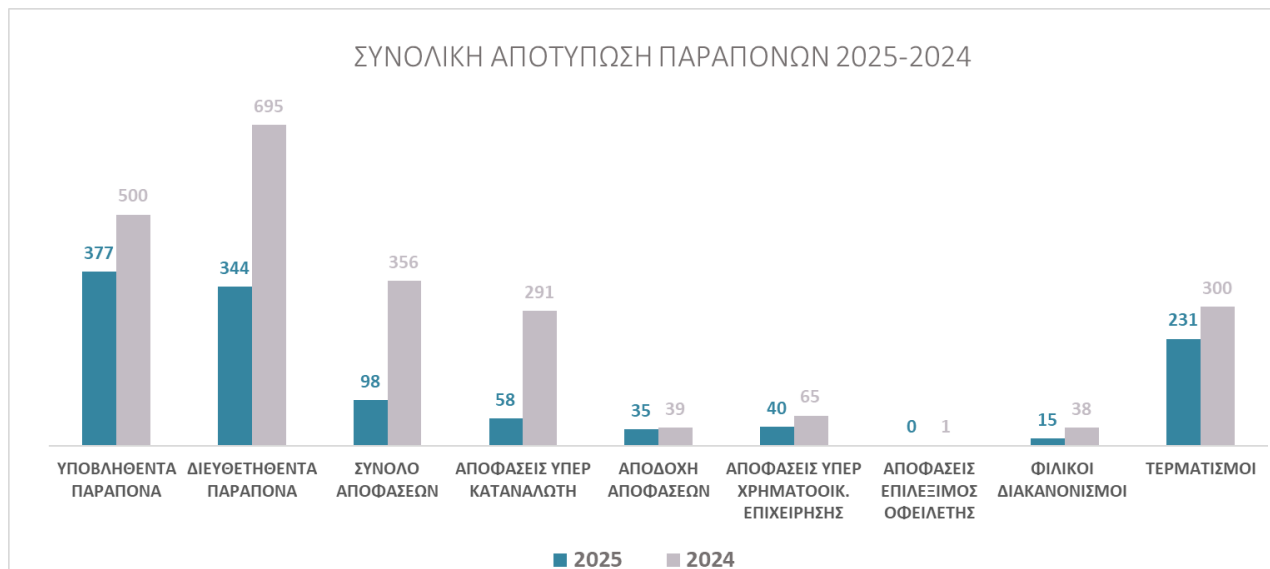


Διάγραμμα 23

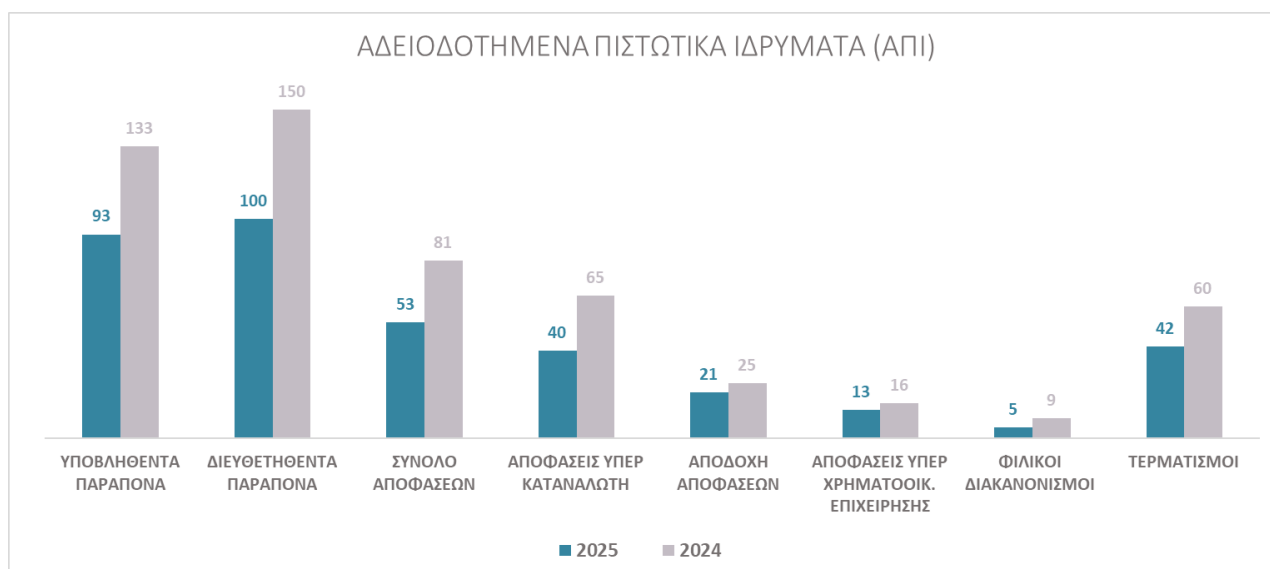


Συνοπτική αποτύπωση παραπόνων

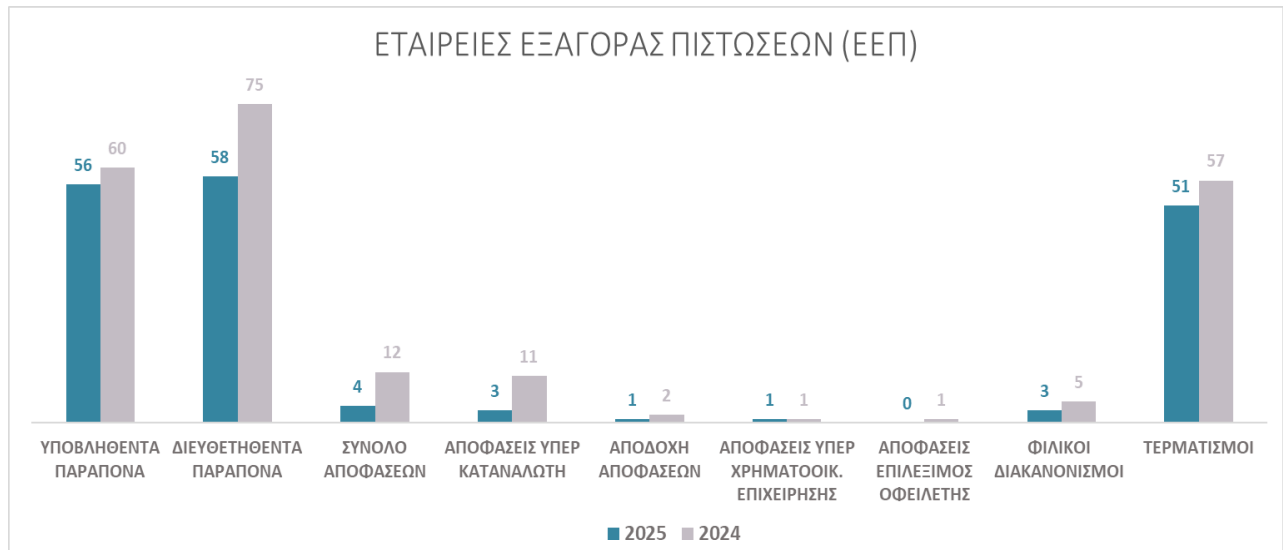
ΟΛΕΣ ΟΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ



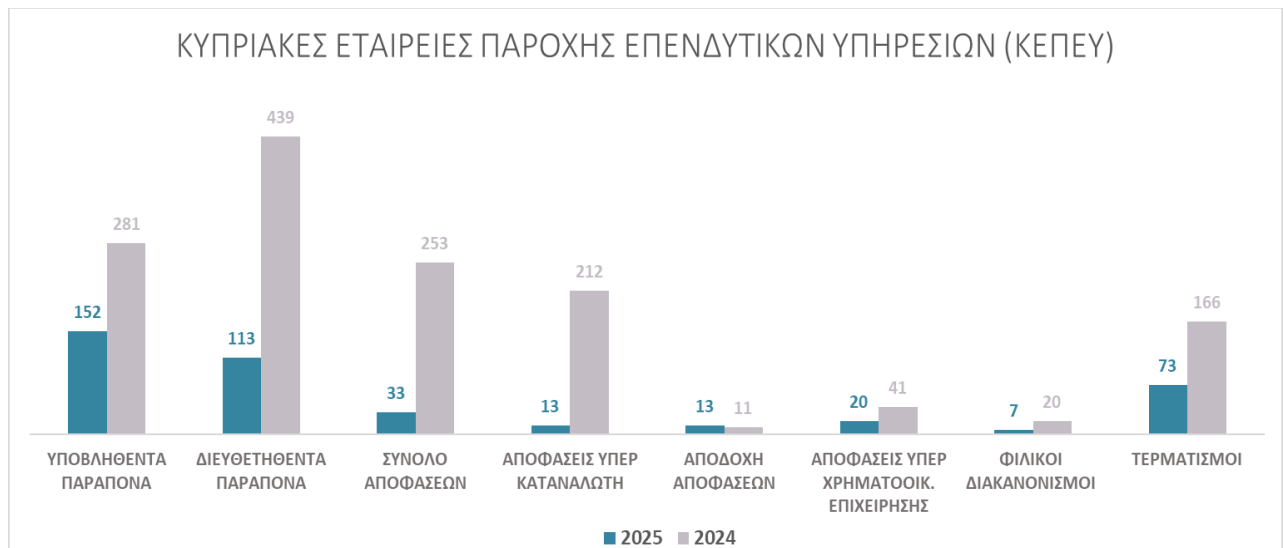
ΑΔΕΙΟΔΟΤΕΙΜΕΝΑ ΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ – ΑΠΙ



ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΕΞΑΓΟΡΑΣ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ – ΕΕΠ

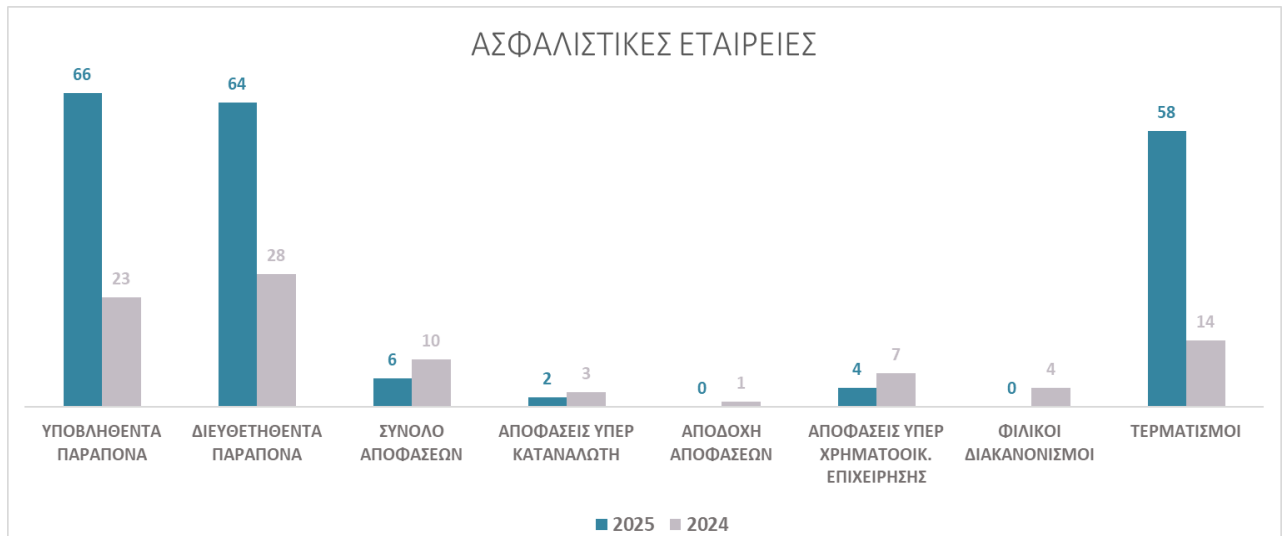


ΚΥΠΡΙΑΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - ΚΕΠΕΥ-

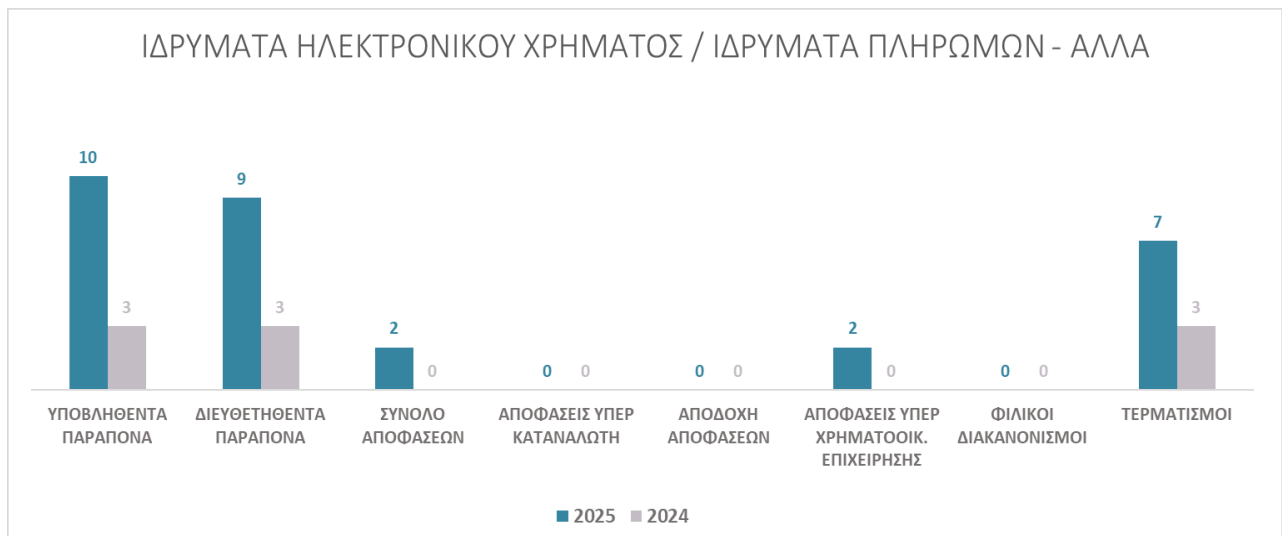




ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ



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 διευκόλυνσης.

Διαμεσολαβήσεις για το 2025

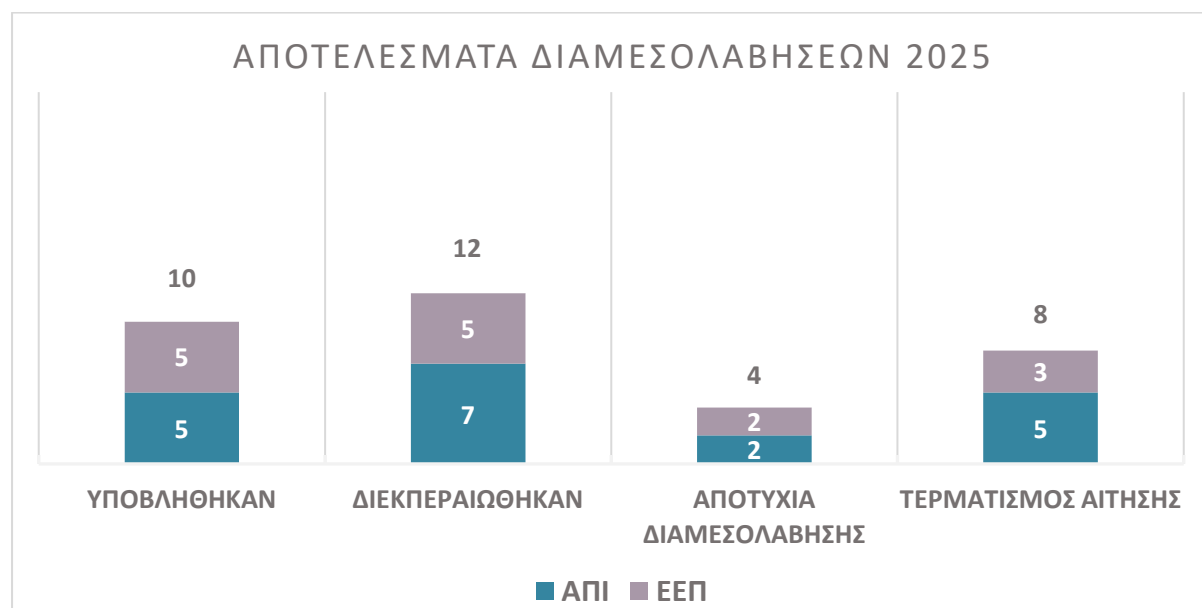
Κατά το 2025 υποβλήθηκαν συνολικά δέκα (10) αιτήσεις για διορισμό διαμεσολαβητή, εκ των οποίων πέντε (5) αφορούσαν ΑΠΙ και πέντε (5) ΕΕΠ.

Εντός του ίδιου έτους, το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου ολοκλήρωσε την εξέταση δώδεκα (12) αιτήσεων. Από αυτές, σε τέσσερις (4) περιπτώσεις προχώρησε σε διαμεσολαβητική διαδικασία, χωρίς ωστόσο να καταστεί δυνατή η επίτευξη κοινά αποδεκτής λύσης αναδιάρθρωσης, σε καμία εξ αυτών.

Για τις υπόλοιπες οκτώ (8) αιτήσεις δεν διενεργήθηκε διαμεσολάβηση, είτε λόγω μη πλήρωσης των προϋποθέσεων που προβλέπει ο Νόμος (7 περιπτώσεις), είτε κατόπιν απόσυρσης του αιτήματος διορισμού διαμεσολαβητή από τον χρεώστη (1 περίπτωση).

Τα αποτελέσματα της διαμεσολαβητικής διαδικασίας για το έτος 2025 παρουσιάζονται στο Διάγραμμα 24.

Διάγραμμα 24



Αποτελέσματα διαμεσολαβήσεων για την περίοδο από 31.12.2014 - 31.12.2025

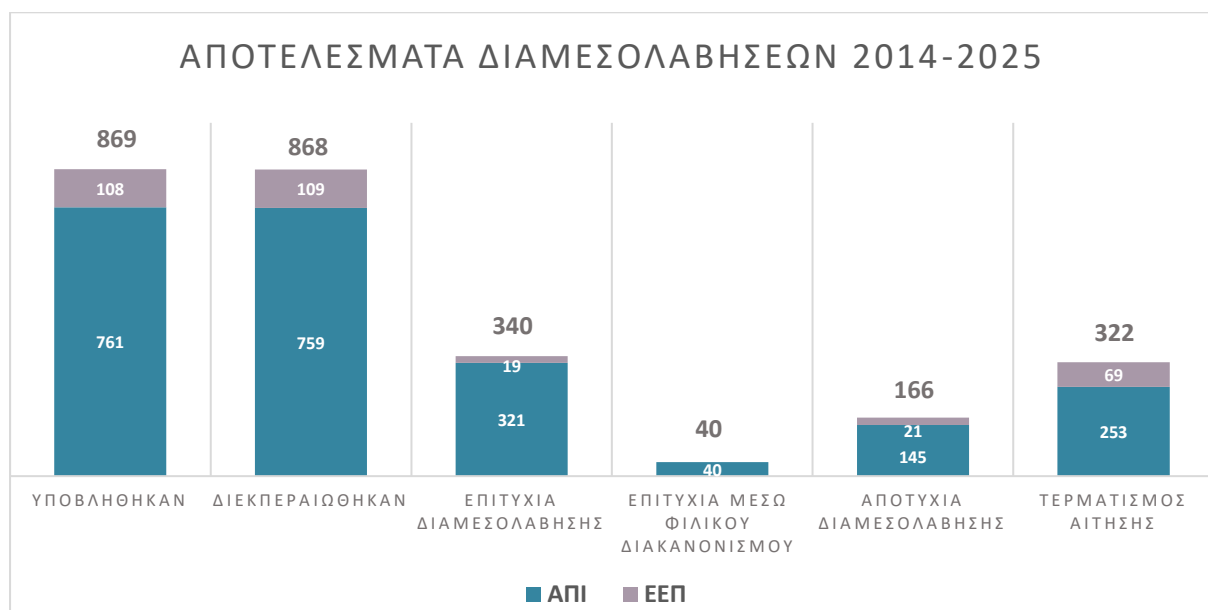
Από τον Δεκέμβριο του 2014, έτος κατά το οποίο το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου άρχισε να δέχεται αιτήσεις για διορισμό διαμεσολαβητή, μέχρι και τις 31.12.2025, υποβλήθηκαν συνολικά οκτακόσιες εξήντα εννέα (869) αιτήσεις. Από αυτές, οι επτακόσιες εξήντα μία (761), ή ποσοστό 87,57%, αφορούσαν σε μη εξυπηρετούμενες χορηγήσεις σε ΑΠΙ, ενώ εκατό οκτώ (108) αιτήσεις, ή ποσοστό 12,43%, αφορούσαν σε ΕΕΠ.

Κατά την ίδια περίοδο, ολοκληρώθηκαν συνολικά οκτακόσιες εξήντα οκτώ (868) υποθέσεις. Εξ αυτών, σε πεντακόσιες σαράντα έξι (546) περιπτώσεις διενεργήθηκε πλήρως η διαμεσολαβητική διαδικασία, ενώ σε τριακόσιες είκοσι δύο (322) αιτήσεις δεν προχώρησε διαμεσολάβηση, είτε λόγω μη πλήρωσης των προϋποθέσεων του Νόμου (225 αιτήσεις), είτε κατόπιν απόσυρσης του αιτήματος διορισμού διαμεσολαβητή από τον χρεώστη (97 αιτήσεις).

Από τις 546 αιτήσεις που προχώρησαν σε διαμεσολάβηση, οι 340 περιπτώσεις (62,27%) κατέληξαν σε βιώσιμες αναδιαρθρώσεις, ενώ 40 περιπτώσεις (7,33%) επιλύθηκαν μέσω φιλικού διακανονισμού μεταξύ των μερών. Ως εκ τούτου, το συνολικό ποσοστό επιτυχίας της διαμεσολαβητικής διαδικασίας ανέρχεται σε 69,60%, ενώ σε 166 περιπτώσεις (30,40%) δεν κατέστη δυνατή η επίτευξη συμφωνίας αναδιάρθρωσης.

Τα συνολικά αποτελέσματα της διαμεσολαβητικής διαδικασίας, από την έναρξη της δυνατότητας υποβολής αιτήσεων για διορισμό διαμεσολαβητή μέχρι και τις 31.12.2025, παρουσιάζονται στο Διάγραμμα 25.

Διάγραμμα 25

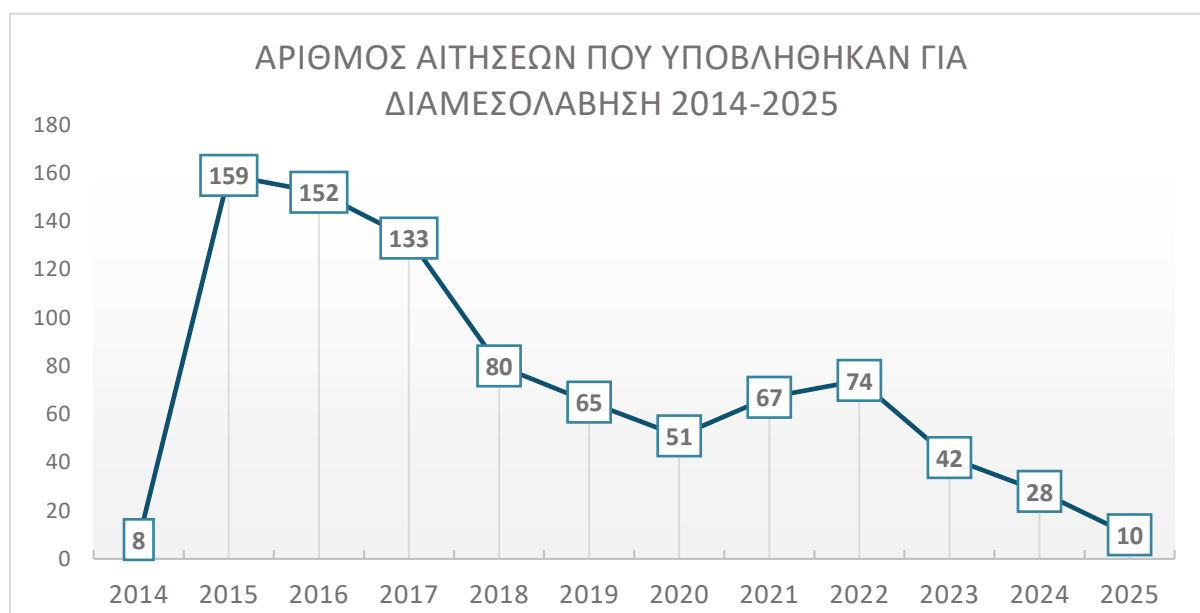


Το ενδιαφέρον των πολιτών για τις διαμεσολαβήσεις

Κατά τα πρώτα έτη εφαρμογής της σχετικής πρόνοιας του Νόμου για τον διορισμό διαμεσολαβητή από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, καταγράφηκε αυξημένο ενδιαφέρον εκ μέρους των δανειοληπτών για την επίλυση των διαφορών τους με τα ΑΠΙ, μέσω της διαδικασίας διαμεσολάβησης.

Εντούτοις, όπως αποτυπώνεται και στο Διάγραμμα 26, από το 2018 και εξής παρατηρείται σταδιακή και διαρκής μείωση στον αριθμό των αιτήσεων για διαμεσολάβηση. Η τάση αυτή επιβεβαιώνεται και για το έτος 2025, κατά το οποίο το ενδιαφέρον για προσφυγή στη διαδικασία διαμεσολάβησης εμφανίζεται ιδιαίτερα περιορισμένο, καθώς οι συνολικά δέκα (10) αιτήσεις που υποβλήθηκαν αποτελούν τον χαμηλότερο αριθμό που έχει καταγραφεί σε σύγκριση με όλα τα προηγούμενα έτη.

Διάγραμμα 26



Το περιορισμένο ενδιαφέρον για προσφυγή στη διαδικασία διαμεσολάβησης ενδέχεται να αποδίδεται σε διάφορους παράγοντες, μεταξύ των οποίων και οι ακόλουθοι:

- Η πάροδος σημαντικού χρονικού διαστήματος από τότε που τα συγκεκριμένα δάνεια κατέστησαν μη εξυπηρετούμενα.
- Το γεγονός ότι για μεγάλο αριθμό των εν λόγω δανείων έχουν ήδη εκδοθεί δικαστικές αποφάσεις ή εκκρεμούν δικαστικές διαδικασίες, με αποτέλεσμα να περιορίζεται η δυνατότητα των χρεωστών να υποβάλουν αίτηση για διαμεσολάβηση.
- Η αδυναμία σημαντικού αριθμού οφειλετών να ανταποκριθούν οικονομικά στις υποχρεώσεις τους.

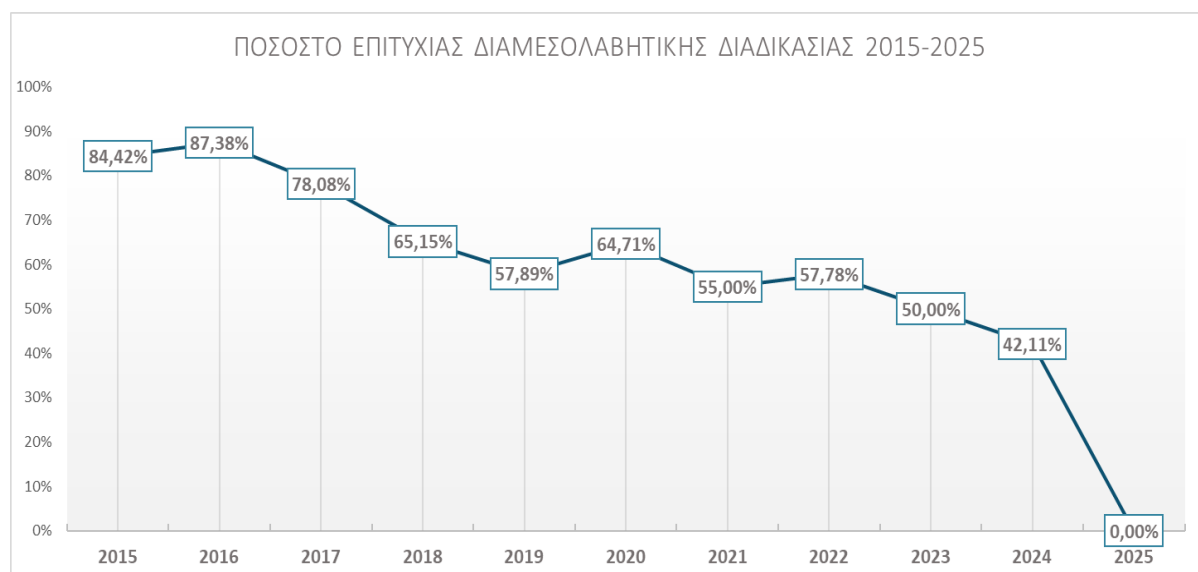
- Οι υφιστάμενοι νομικοί περιορισμοί ως προς την υποβολή αίτησης διαμεσολάβησης, οι οποίοι περιορίζουν τη δυνατότητα πολλών δανειοληπτών να προσφύγουν στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, για αναδιάρθρωση των πιστωτικών τους διευκολύνσεων.

Εξέλιξη της επιτυχίας των διαμεσολαβήσεων

Πέραν της περιορισμένης ζήτησης για διαμεσολάβηση, διαπιστώνεται επίσης διαχρονική μείωση στο ποσοστό επιτυχούς έκβασης των διαμεσολαβητικών διαδικασιών. Όπως προκύπτει από το Διάγραμμα 27, το ποσοστό επιτυχίας των διαμεσολαβήσεων, σε σχέση με το σύνολο των υποθέσεων στις οποίες διορίστηκε διαμεσολαβητής, παρουσιάζει πτωτική πορεία με την πάροδο του χρόνου. Η εξέλιξη αυτή φανερώνει την αυξανόμενη δυσχέρεια επίτευξης αμοιβαία αποδεκτών λύσεων μεταξύ των οφειλετών και των αδειοδοτημένων ιδρυμάτων.

Επιπροσθέτως, η εν λόγω εξέλιξη φαίνεται να συνδέεται, μεταξύ άλλων, και με τη μακροχρόνια αδυναμία εξυπηρέτησης των δανειακών υποχρεώσεων, τη συρρίκνωση της οικονομικής δυνατότητας πολλών οφειλετών, καθώς και με τα περιορισμένα περιθώρια ευελιξίας των αδειοδοτημένων ιδρυμάτων στην υποβολή προτάσεων, με σκοπό τις βιώσιμες λύσεις αναδιάρθρωσης. Παράλληλα, οι προσδοκίες ορισμένων δανειοληπτών ως προς τις διαθέσιμες επιλογές διευθέτησης, ιδίως σε σχέση με την προστασία της πρώτης κατοικίας, συχνά δεν συμβαδίζουν με τις πολιτικές που εφαρμόζουν τα ΑΠΙ και οι ΕΕΠ. Κατ' επέκταση, η απόκλιση μεταξύ των θέσεων των δύο πλευρών, καθιστά ακόμη πιο δυσχερή την επίτευξη συμφωνίας στο πλαίσιο της διαμεσολάβησης και συμβάλλει στη σταδιακή μείωση του ποσοστού επιτυχίας των σχετικών διαδικασιών.

Διάγραμμα 27





Παρά την πτωτική τάση που παρατηρείται, η διαμεσολάβηση εξακολουθεί να αποτελεί σημαντικό εργαλείο για την προσπάθεια αναδιάρθρωσης μη εξυπηρετούμενων δανείων. Αν και η επίτευξη συμφωνίας παρουσιάζει αυξημένες δυσκολίες, εντούτοις η διαδικασία συνεχίζει να παρέχει στους δανειολήπτες τη δυνατότητα αναζήτησης λύσεων πριν από την προσφυγή σε ακραία μέτρα, όπως οι εκποιήσεις. Στο πλαίσιο αυτό, η ενίσχυση της ενημέρωσης των δανειοληπτών, η ενδεχόμενη διεύρυνση των κριτηρίων υποβολής αίτησης για διαμεσολάβηση, καθώς και η επίδειξη μεγαλύτερης ευελιξίας από πλευράς ΑΠΙ και ΕΕΠ, θα μπορούσαν να συμβάλουν στην περαιτέρω ενίσχυση της αποτελεσματικότητας του θεσμού.

6. ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

6.1. ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΕΚΤΟΣ ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΑΣ

Πέραν των αρμοδιοτήτων που απορρέουν από τη σχετική νομοθεσία, το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου δέχεται, σε καθημερινή βάση, αιτήματα από καταναλωτές που ζητούν τη συνδρομή του σε διάφορα χρηματοοικονομικά ζητήματα τα οποία δεν εμπίπτουν στο πλαίσιο των νομότυπα υποβαλλόμενων παραπόνων. Σημαντικό μέρος των αιτημάτων αυτών - περίπου το 50% - αφορά σε αιτήματα για αναστολή ή/και ακύρωση επικείμενων εκποιήσεων ενυπόθηκων ακινήτων.

Παρότι ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος δεν διαθέτει αρμοδιότητα για την αναστολή ή ακύρωση διαδικασιών εκποίησης, σε ορισμένες περιπτώσεις, προβαίνει σε παρεμβάσεις για ανθρωπιστικούς λόγους, με στόχο τη διευκόλυνση της επικοινωνίας μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών και την αναζήτηση κοινά αποδεκτών λύσεων. Οι παρεμβάσεις αυτές στηρίζονται, κυρίως, στην καλή πίστη και στην ευελιξία που δύναται να επιδείξουν τα ΑΠΙ και οι ΕΕΠ. Τα αιτήματα αυτά καταγράφονται από το Φορέα, χωρίς ωστόσο να συνυπολογίζονται στον συνολικό αριθμό των επίσημων παραπόνων.

Κατά το 2025 υποβλήθηκαν συνολικά 437 αιτήματα (230 αιτήματα το 2024), εκ των οποίων τα 215 (110 αιτήματα το 2024) αφορούσαν σε αναστολή ή ακύρωση εκποίησης ακινήτου.

Τα στοιχεία στον Πίνακα 8, καταδεικνύουν ότι η συντριπτική πλειονότητα των αιτημάτων που υποβάλλονται στο Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου αφορά σε Εταιρείες Εξαγοράς Πιστώσεων (ΕΕΠ). Συγκεκριμένα, το 2025 από το σύνολο των 437 αιτημάτων, τα 389 (περίπου 89%) αφορούσαν σε ΕΕΠ, ενώ μόνο 48 αιτήματα (περίπου 11%) αφορούσαν σε Αδειοδοτημένα Πιστωτικά Ιδρύματα (ΑΠΙ). Αντίστοιχη εικόνα παρατηρείται και το 2024, όπου από τα 230 συνολικά αιτήματα, τα 195 (περίπου 85%) σχετιζόνταν με ΕΕΠ και μόλις 35 με ΑΠΙ.

Η εικόνα αυτή δεικνύει ότι τα ζητήματα που σχετίζονται με εκποιήσεις και άλλα συναφή αιτήματα προκύπτουν κυρίως στο πλαίσιο δανείων που έχουν μεταφερθεί σε ΕΕΠ, γεγονός που αντανακλά και το σημαντικό μερίδιο μη εξυπηρετούμενων στεγαστικών χορηγήσεων που διαχειρίζονται οι εν λόγω εταιρείες.

Πίνακας 8

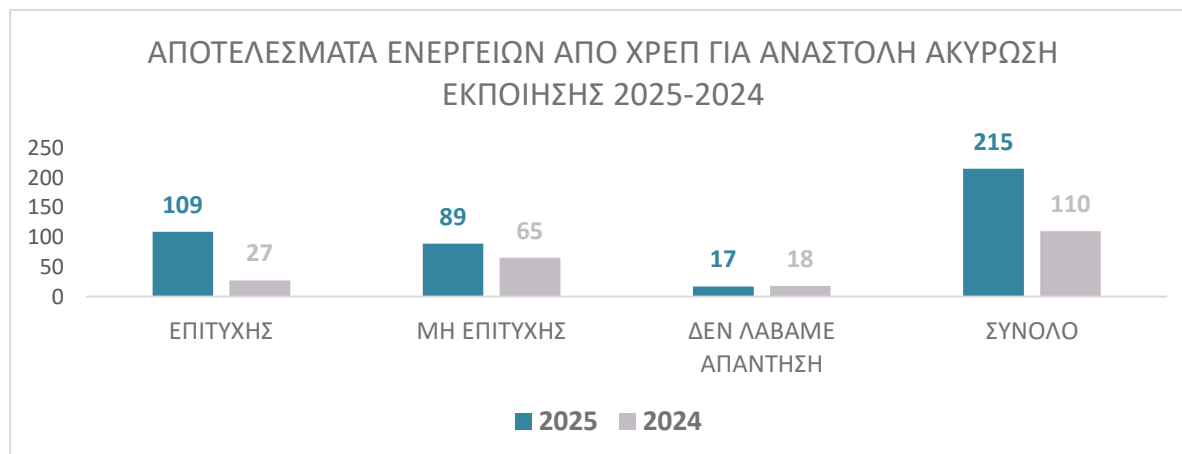
	ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΑΝΑΣΤΟΛΗ/ΑΚΥΡΩΣΗ ΕΚΠΟΙΗΣΗΣ		ΑΛΛΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ		ΣΥΝΟΛΟ	
	2025	2024	2025	2024	2025	2024
ΑΠΙ	15	10	33	25	48	35
ΕΕΠ	200	100	189	95	389	195
ΣΥΝΟΛΟ	215	110	222	120	437	230

Τα στοιχεία καταδεικνύουν ότι, σε σημαντικό αριθμό περιπτώσεων, τα αδειοδοτημένα ιδρύματα ανταποκρίθηκαν θετικά στις παρεμβάσεις της Χρηματοοικονομικού Επιτροπής. Συγκεκριμένα, το 2025 επιτεύχθηκε αναστολή ή ακύρωση της εκποίησης σε 109 περιπτώσεις, αριθμός σημαντικά αυξημένος σε σύγκριση με τις 27 περιπτώσεις του 2024. Η εξέλιξη αυτή υποδηλώνει ότι, παρά το γεγονός ότι ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος δεν διαθέτει θεσμική αρμοδιότητα για αναστολή ή ακύρωση εκποιήσεων, τα αδειοδοτημένα ιδρύματα σε αρκετές περιπτώσεις επιδεικνύουν διάθεση συνεργασίας και ευελιξία, ανταποκρινόμενα στις παρεμβάσεις που πραγματοποιούνται στο πλαίσιο προσπάθειας εξεύρεσης πρακτικών και κοινωνικά ευαίσθητων λύσεων.

Η αυξημένη ανταπόκριση το 2025, για παρέμβαση της Χρηματοοικονομικού Επιτροπής σε θέματα εκποιήσεων, ενισχύει τον ρόλο του θεσμού ως διαύλου επικοινωνίας μεταξύ δανειοληπτών και αδειοδοτημένων ιδρυμάτων, συμβάλλοντας στην αποκλιμάκωση ιδιαίτερα ευαίσθητων περιπτώσεων που σχετίζονται κυρίως με την εκποίηση κύριας κατοικίας.

Στο Διάγραμμα 28 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των παρεμβάσεων της Χρηματοοικονομικού Επιτροπής, σε σχέση με αιτήματα για αναστολή ή ακύρωση εκποίησης κατοικίας κατά το έτος 2025, σε σύγκριση με το 2024.

Διάγραμμα 28



Η σημαντική αύξηση στον αριθμό των αιτημάτων που υποβλήθηκαν το 2025 σε σύγκριση με το 2024, φαίνεται να συνδέεται άμεσα με την εντατικοποίηση των διαδικασιών εκποίησης που αφορούν σε στεγαστικά δάνεια. Ιδιαίτερα αυξημένος αριθμός αιτημάτων σχετίζεται με περιπτώσεις όπου οι δανειολήπτες αντιμετωπίζουν επικείμενες εκποιήσεις της κύριας κατοικίας τους. Προς τούτο, απευθύνονται στο Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου αιτούμενοι τη συνδρομή του για την αναστολή ή την ακύρωση της διαδικασίας.

Εκτιμάται ότι η εξέλιξη αυτή συνδέεται, σε σημαντικό βαθμό, με τη δραστηριοποίηση των Εταιρειών Εξαγοράς Πιστώσεων (ΕΕΠ), οι οποίες κατέχουν μεγάλο μέρος των μη εξυπηρετούμενων στεγαστικών χορηγήσεων. Σύμφωνα με τις διαθέσιμες ενδείξεις, αρκετές από τις εν λόγω εταιρείες, φαίνεται να προχώρησαν σε έναρξη διαδικασιών εκποίησης στεγαστικών δανείων, κυρίως μετά τον Σεπτέμβριο του 2024. Κατά την προηγούμενη περίοδο, η εφαρμογή του σχετικού νομοθετικού πλαισίου είχε επανειλημμένα περιοριστεί ή ανασταλεί, είτε μέσω προσωρινών αναστολών των εκποιήσεων είτε μέσω της εφαρμογής κρατικών προγραμμάτων στήριξης δανειοληπτών. Τα μέτρα αυτά συνέβαλαν στη συγκράτηση του αριθμού των εκποιήσεων κύριας κατοικίας για σημαντικό χρονικό διάστημα. Μετά τη σταδιακή ολοκλήρωση ή λήξη των συγκεκριμένων παρεμβάσεων, παρατηρείται επανεκκίνηση των διαδικασιών εκποίησης, για δάνεια που παραμένουν σε καθυστέρηση για μεγάλο χρονικό διάστημα.

Ως αποτέλεσμα, καταγράφεται αυξημένη κινητικότητα στις διαδικασίες εκποίησης κύριας κατοικίας, γεγονός που αντανάκλαται και στον αυξημένο αριθμό αιτημάτων που υποβάλλονται στο Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου από δανειολήπτες οι οποίοι επιδιώκουν την αναστολή ή και την ακύρωση της εκποίησης, καθώς και την εξεύρεση εναλλακτικών λύσεων διευθέτησης των οφειλών τους. Η τάση αυτή εκτιμάται ότι ενδέχεται να συνεχιστεί και τα επόμενα χρόνια, δεδομένου ότι σημαντικός αριθμός μη εξυπηρετούμενων στεγαστικών δανείων εξακολουθεί να παραμένει χωρίς οριστική διευθέτηση.

6.2. ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Ενημέρωση καταναλωτών

Στο πλαίσιο της ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των καταναλωτών, η Χρηματοοικονομικός Επίτροπος συμμετείχε σε πέντε ενημερωτικές εκδηλώσεις το 2025, οι οποίες διοργανώθηκαν από:

- Τον Κυπριακό Σύνδεσμο Καταναλωτών (Λευκωσία-Λεμεσό και Πάφο) με θέμα «Το Νομικό Καθεστώς των Εκποιήσεων στην Κύπρο, οι Καταχρηστικές Ρήτρες και η Προστασία των Δανειοληπτών».

- Το Δικηγορικό Σύλλογο με θέμα: «Αρμοδιότητες του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου».
- Τον Ευρωβουλευτή Κώστας Μαυρίδη με θέμα το «Ευρωπαϊκό και κυπριακό πλαίσιο για καταχρηστικές ρήτρες και πρακτικές και η προστασία των δανειοληπτών»

Επιπρόσθετα, η Χρηματοοικονομικός Επίτροπος πραγματοποίησε 19 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 ενδιαφερόμενος φορέας στην Κυπριακή Επιτροπή Χρηματοοικονομικού Αλφαριθμητισμού και Παιδείας (ΚΕΧΑΠ). Παράλληλα, εκπροσωπείται με τρία μέλη στη Θεματική Ομάδα Εργασίας «Διά Βίου Μάθηση». Κατά το 2025, πραγματοποιήθηκαν πέντε (5) συναντήσεις της Ομάδας, με στόχο τη διαμόρφωση προτάσεων και δράσεων που αποσκοπούν στην ενίσχυση της χρηματοοικονομικής γνώσης και επιμόρφωσης των πολιτών.

Συμμετοχές σε Κοινοβουλευτικές Επιτροπές

Η Χρηματοοικονομικός Επίτροπος συμμετείχε σε 11 συνεδριάσεις Κοινοβουλευτικών Επιτροπών, σε σχέση με τα πιο κάτω θέματα:

- Τροποποίηση των διατάξεων που αφορούν στην προστασία των εγκλωβισμένων αγοραστών.
- Το δικαίωμα των ατόμων της τρίτης ηλικίας στην ασφάλιση.
- Τροποποίηση του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου, ώστε να ενισχυθεί η προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών.
- Έναρξη Δημόσιας η-Διαβούλευσης σχετικά με την Δέσμη Νομοσχεδίων με τίτλους: (Α) «Ο περί Εργασιών Πιστωτικών Ιδρυμάτων (Τροποποιητικός) Νόμος του 2025», (Β) «Ο περί Μακροπροληπτικής Εποπτείας των Ιδρυμάτων (Τροποποιητικός) Νόμος του 2025», (Γ) «Ο περί της Κεφαλαιακής Επάρκειας ΕΠΕΥ (Τροποποιητικός) Νόμος του 2025», και (Δ) «Ο περί Επενδυτικών Υπηρεσιών και Δραστηριοτήτων και Ρυθμιζόμενων Αγορών (Τροποποιητικός) Νόμος του 2025».
- Θέμα εκπονήσεων πρώτης κατοικίας εκτοπισμένων σε προσφυγικούς συνοικισμούς (Κοινοβουλευτικής Επιτροπής Προσφύγων).
- Ο περί προϋπολογισμού Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμος 2025.

Άλλες Δραστηριότητες

- Συμμετοχή της Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, ως εναρκτήριας ομιλήτριας (welcoming speaker) και μέλος συζήτησης (panelist) σε συνάντηση της ομάδας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής *Financial Services User Group (FSUG)*, στο πλαίσιο της οποίας συζητήθηκαν θέματα προστασίας των καταναλωτών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ενίσχυσης του χρηματοοικονομικού αλφαριθμητισμού και προώθησης της συνεργασίας μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων.
- Συμμετοχή της Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου σε δύο διαδικτυακές συναντήσεις του δικτύου FIN-NET, του ευρωπαϊκού δικτύου φορέων εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών στον τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, το οποίο λειτουργεί υπό τον συντονισμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και αποσκοπεί στην ενίσχυση της συνεργασίας και της ανταλλαγής εμπειριών, μεταξύ των αρμόδιων φορέων των κρατών μελών.
- Συναντήσεις της Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου με εκπρόσωπους της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου, με στόχο την ενίσχυση της συνεργασίας και την αποτελεσματικότερη διαχείριση των παραπόνων.
- Συνάντηση της Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου με την Artemis Credit Bureau, για ενημέρωση και ανταλλαγή απόψεων.

Ιστοσελίδα

Το έτος 2025, ολοκληρώθηκε ο ανασχεδιασμός της ιστοσελίδας του Φορέα, στο πλαίσιο της προσπάθειας ψηφιακού εκσυγχρονισμού και βελτίωσης της εξυπηρέτησης των καταναλωτών. Η νέα ιστοσελίδα παρέχει αναβαθμισμένη λειτουργικότητα, πιο φιλική δομή πλοήγησης και ευκολότερη πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τις αρμοδιότητες και τις διαδικασίες του Φορέα, ενώ παράλληλα δίνει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής παραπόνων, διευκολύνοντας με τον τρόπο αυτό την άμεση και αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πολιτών.

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).

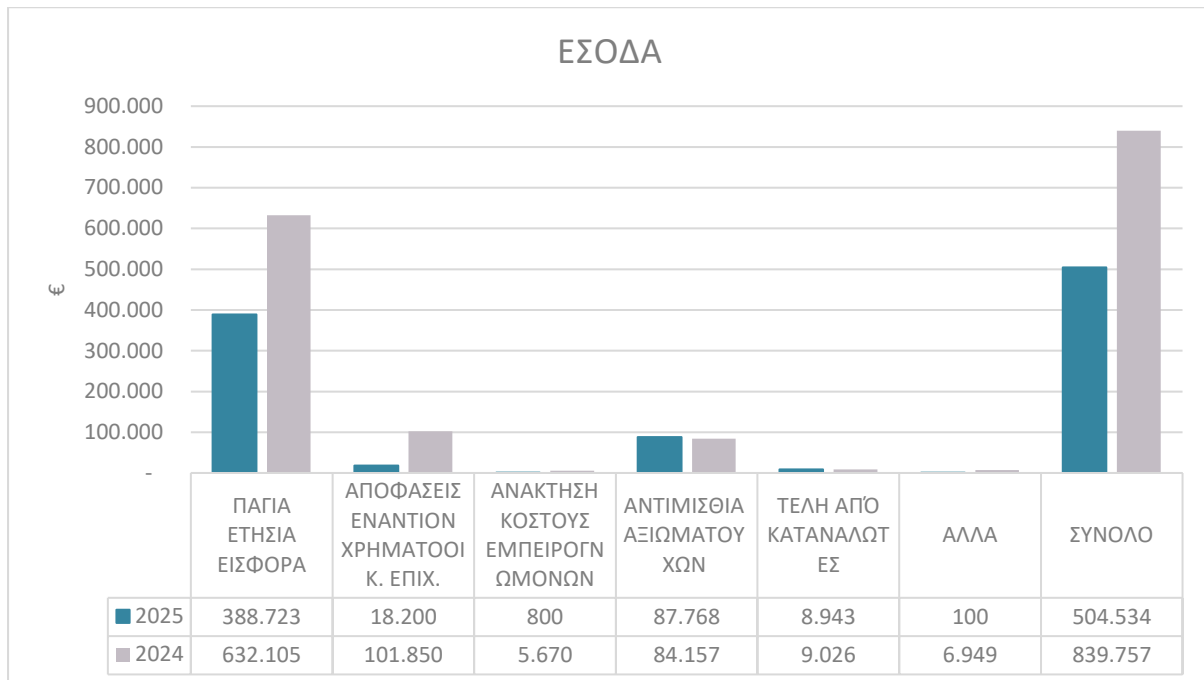
(ε) τις επιβαρύνσεις που καθίστανται πληρωτέες σε περίπτωση που χρηματοοικονομική επιχείρηση / πιστωτής ή/και μεσίτης πιστώσεων / πάροχος υπηρεσιών πληρωμής παραλείψει να καταβάλει στο Φορέα τα ποσά που ορίζονται στις παραγράφους (β) - (δ).

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

Όπως φαίνεται και στο σχετικό Διάγραμμα 29, τα έσοδα του 2025 (€505 χιλ.) ήταν μειωμένα, σε σχέση με το 2024 (€840 χιλ.).



Διάγραμμα 29



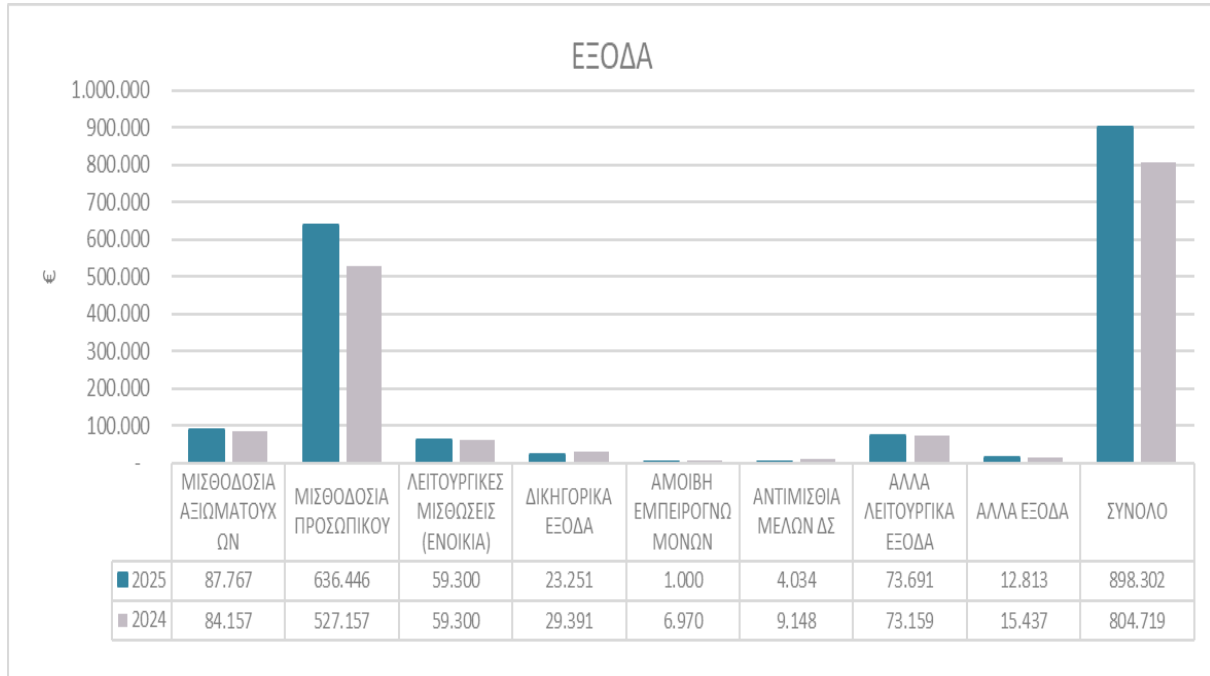
1. **ΠΑΓΙΑ ΕΤΗΣΙΑ ΕΙΣΦΟΡΑ:** Καθορίζεται από τον εκάστοτε ετήσιο περί Προϋπολογισμού Νόμο. Το 2025, η ΠΕΕ μειώθηκε λόγω εξοικονομήσεων στις προϋπολογιζόμενες δαπάνες και λόγω της εκτιμώμενης αύξησης των ταμειακών διαθέσιμων κατά τις αρχές του χρόνου.
2. **ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΕΝΑΝΤΙΟΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ:** Κατά το 2025, τιμολογήθηκαν συνολικά 52 αποφάσεις από τις 58 εναντίον των χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων ($52 * €350$). Οι υπόλοιπες 6 τιμολογήθηκαν το 2026.
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.



Έξοδα

Όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 30, οι δαπάνες του 2025 (€898 χιλ.) ήταν αυξημένες, σε σχέση με το 2024 (€805 χιλ.).

Διάγραμμα 30



1. **ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ:** Αύξηση λόγω (α) κάλυψης αναδρομικών συνεισφορών εργοδότη στο Ταμείο Κοινωνικών Ασφαλίσεων για προηγούμενα έτη υπηρεσίας (€81χιλ.), και (β) κάλυψη αναδρομικών συνεισφορών εργοδότη στο Ειδικό Ταμείο Καταβολής Συνταξιοδοτικών Ωφελημάτων για προηγούμενα έτη υπηρεσίας (€27χιλ.), δυνάμει του άρθρου 16 του περί Επαγγελματικού Σχεδίου Συνταξιοδοτικών Ωφελημάτων των Υπαλλήλων της Κρατικής Υπηρεσίας και του Ευρύτερου Δημόσιου Τομέα περιλαμβανομένων και των Αρχών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Διατάξεις Γενικής Εφαρμογής) Νόμου του 2022. Η εν λόγω υποχρέωση προκύπτει με τη μετατροπή του καθεστώτος εργοδότησης του προσωπικού του Φορέα σε αορίστου χρόνου και την υποχρεωτική ένταξή του στο Επαγγελματικό Σχέδιο Συνταξιοδοτικών Ωφελημάτων.
2. **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΜΙΣΘΩΣΕΙΣ:** Ενοίκια - Ως η σχετική σύμβαση
3. **ΔΙΚΗΓΟΡΙΚΑ ΕΞΟΔΑ:** Το ποσό προκύπτει κυρίως από χρεώσεις δικηγόρων για κίνηση αγωγών εναντίον χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων.
4. **ΑΜΟΙΒΗ ΕΜΠΕΙΡΟΓΝΩΜΟΝΩΝ:** Εξοικονόμηση στη χρήση υπηρεσιών από εμπειρογνώμονες.
5. **ΑΛΛΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΞΟΔΑ:** Π.χ. ηλεκτρισμός, τηλέφωνα, συντηρήσεις, καθαριότητα κλπ.

2. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΘΕΣΗ

Κατάσταση Οικονομικής Θέσης στις 31 Δεκεμβρίου 2024

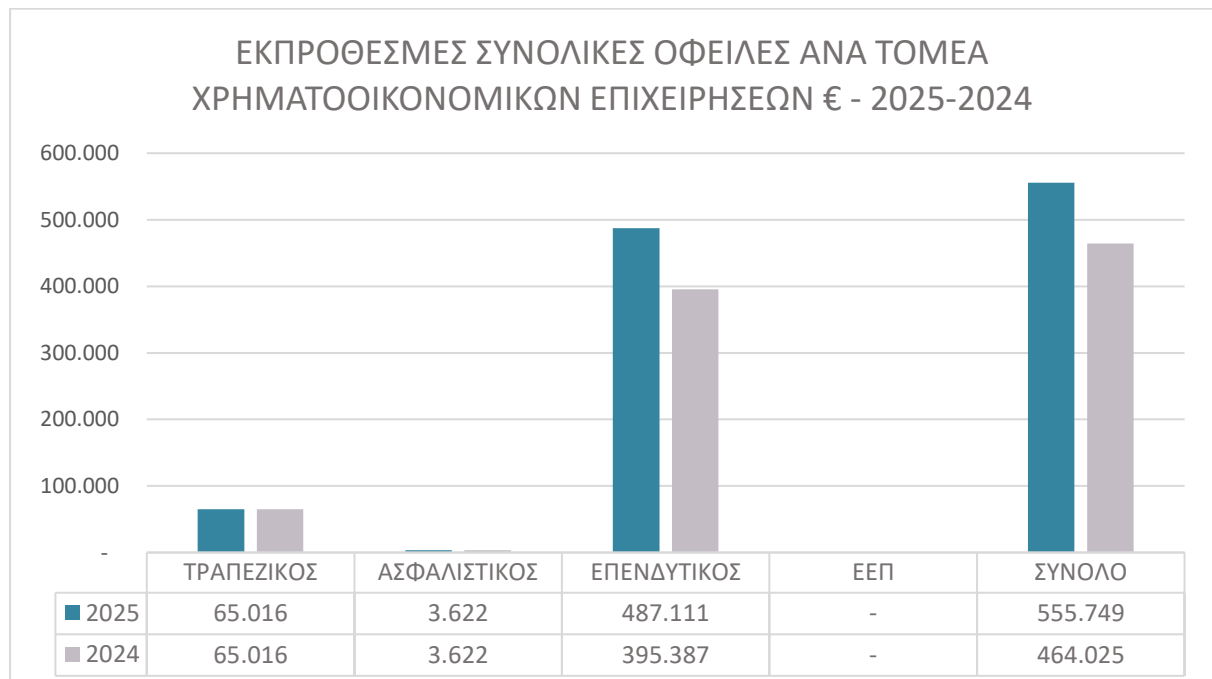
ΕΙΣΠΡΑΚΤΕΑ €	ΠΛΗΡΩΤΕΑ €	ΜΕΤΡΗΤΑ €
• 513.538 • (2024: €416.786)	• 201.506 • (2024: €183.560)	• 24.646 • (2024: €493.598)

Εκπρόθεσμα εισπρακτέα ποσά από χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις

Οι συνολικές εκπρόθεσμες οφειλές των χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων στις 31.12.2025 πριν από τις προβλέψεις, ανέρχονται στα €555.749 σε σχέση με €464.025 στις 31.12.2024.

Το Διάγραμμα 31, παρουσιάζει το σύνολο των εκπρόθεσμων οφειλών, ανά τομέα χρηματοοικονομικής επιχείρησης, για το 2025, σε σύγκριση με το 2024.

Διάγραμμα 31



Στον Πίνακα 9, αποτυπώνεται η ανάλυση των εκπρόθεσμων οφειλών, ανά τομέα χρηματοοικονομικής επιχείρησης, για το 2024, σε σύγκριση με το 2023.

Πίνακας 9

Τομέας Χρηματοοικονομικών Επιχειρήσεων	Συνολική οφειλή €	Πρόβλεψη για απομείωση €	Καθαρό οφειλόμενο €
Τραπεζικός			
2025	65,016	- 61,016	4,000
2024	65,016	- 61,016	4,000
Ασφαλιστικός			
2025	3,622	-	3,622
2024	3,622	-	3,622
Επενδυτικός			
2025	487,111	- 11,056	476,055
2024	395,387	- 11,056	384,331
Εταιρείες Εξαγοράς Πιστώσεων			
2025	-	-	-
2024	-	-	-
Σύνολο			
2025	555,749	- 72,072	483,677
2024	464,025	- 72,072	391,953

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 2025, αν και είχαν εκδοθεί αποφάσεις υπέρ του Φορέα ως αποτέλεσμα δικαστικών διαδικασιών που κινήθηκαν εναντίον χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων, εντούτοις δεν έχει ακόμη εισπραχθεί οποιοδήποτε σχετικό ποσό (2024: είσπραξη ύψους €167 χιλ. από επιχειρήσεις ως αποτέλεσμα δικαστικών διαδικασιών).

Το 2025 υπήρξαν νέες τιμολογήσεις προς χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις οι οποίες δεν ανταποκρίνονται στις υποχρεώσεις τους (συγκεκριμένα, τιμολογήθηκε ποσό ύψους €96χιλ. σε επιχείρηση η οποία δεν προχώρησε σε εξόφληση).