



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ

Γραφείο Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ
ΕΚΘΕΣΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ 2023



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ

Γραφείο Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου

ΕΚΘΕΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ 2023

Βαλεντίνα Γεωργιάδου
Χρηματοοικονομικός Επίτροπος
24 Μαΐου 2024



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ



Περιεχόμενα

1. Σημείωμα Χρηματοοικονομικού Επίτροπου
2. Εισαγωγή
3. Παράπονα 2023
4. Διαμεσολαβήσεις 2023
5. Άλλες Δραστηριότητες 2023
6. Οικονομικά Αποτελέσματα 2023
7. Συμπεράσματα - Στόχοι 2024



1. Σημείωμα Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου

- ❑ 2023 - Συνθήκες έντονης μεταβλητότητας
- ❑ Πληθωρισμός - Άνοδος επιτοκίων
- ❑ Συνεχείς αναστολές της διαδικασίας εκποίησης
- ❑ Μεταρρυθμίσεις - Διεύρυνση των αρμοδιοτήτων του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου
- ❑ Λήξη θητείας Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου στις 30/6/2023
- ❑ Αλλαγές στην οργανωτική δομή Φορέα



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

2. ΕΙΣΑΓΩΓΗ



Αρμοδιότητες Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου

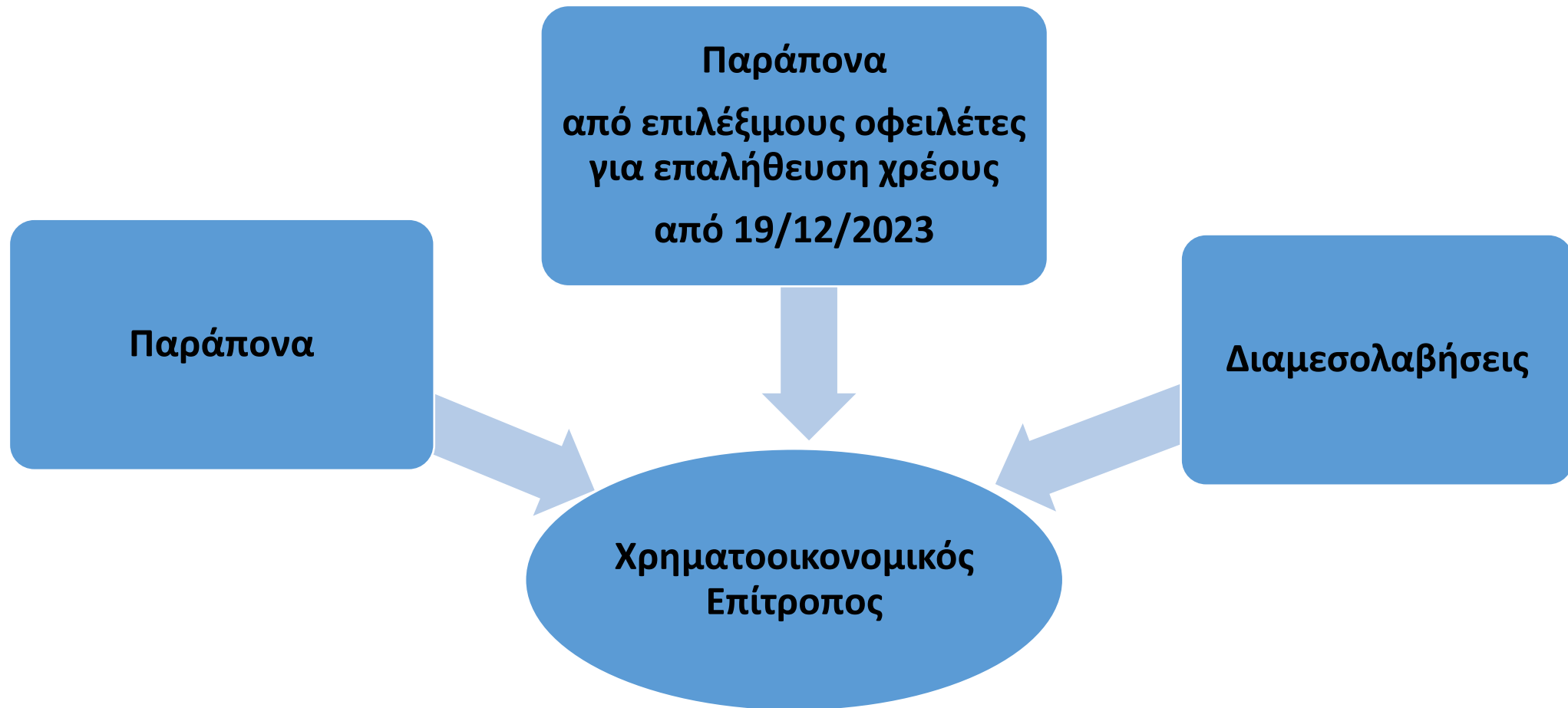
Ο Ενιαίος Φορέας Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης, συστάθηκε και λειτουργεί με βάση τον περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμου του 2010, ως εκάστοτε τροποποιείται ή/και αντικαθίσταται.

- ❑ Ο πρώτος Χρηματοοικονομικός Επίτροπος διορίστηκε τον Ιούλιο του 2013 και περί τα τέλη του 2014 απέκτησε γραφεία και προσωπικό, για σκοπούς έναρξης της επιχειρησιακής δράσης του.
- ❑ Δεκέμβριος 2014: Αιτήσεις για διορισμό Διαμεσολαβητή.
- ❑ Φεβρουάριος 2015: Αιτήσεις για παράπονα καταναλωτών κατά χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων.
- ❑ Από Νοέμβριο 2019, ο Φορέας θεωρείται Φορέας Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών.

Σκοπός του Φορέα



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ



Χρηματοοικονομικές Επιχειρήσεις



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**



Νομικά Πρόσωπα

- ΝΠ του οποίου ο κύκλος εργασιών του προηγούμενου έτους δεν υπερβαίνει τις €350.000
- φιλανθρωπικό ίδρυμα ή σωματείο ή ένωση προσώπων του οποίου τα ετήσια έσοδα <€250.000
- Καταπίστευμα του οποίου το καθαρό ενεργητικό <€250.000

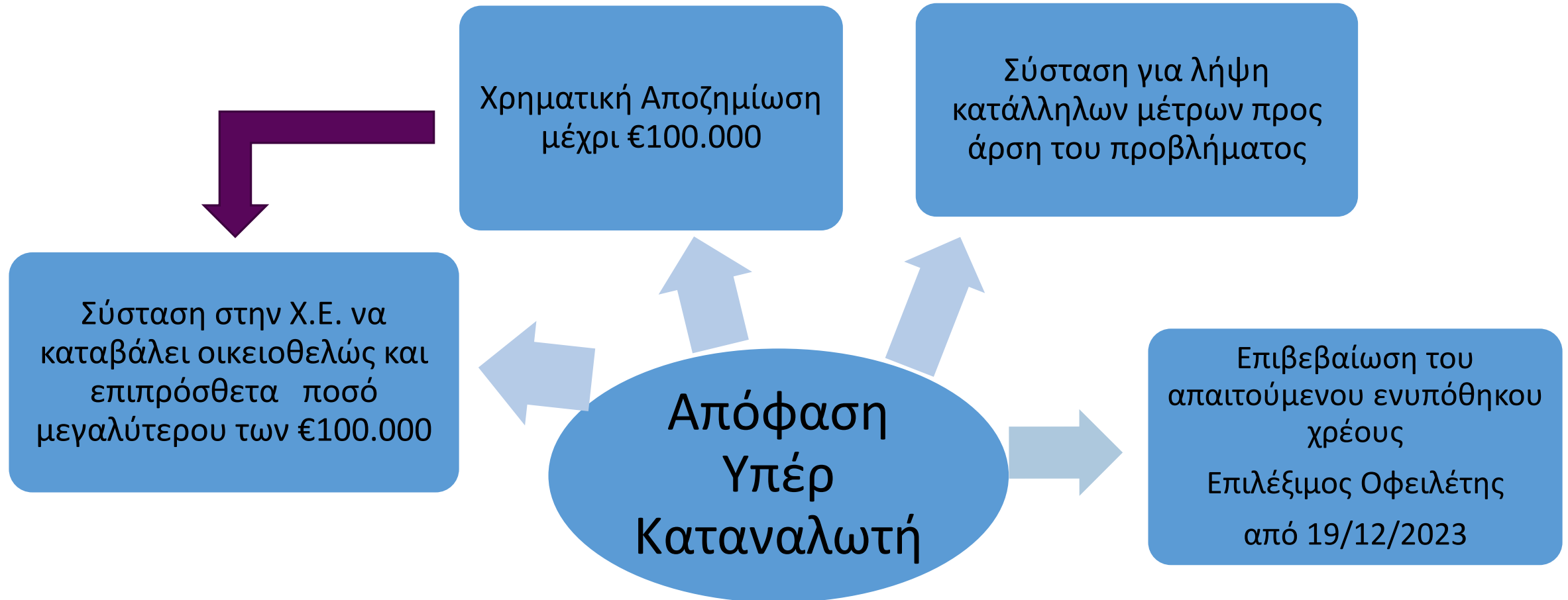
Εξέταση Παραπόνων-Αποτελέσματα εξέτασης



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ



Εξέταση Παραπόνων - Απόφαση Υπέρ Καταναλωτή





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.



Διεύρυνση αρμοδιοτήτων του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου

19/12/2023

Τροποποίηση του περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμου

- Διεύρυνση των αρμοδιοτήτων του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου σε ό,τι αφορά στο πεδίο εφαρμογής για τον διορισμό διαμεσολαβητή για σκοπούς αναδιάρθρωσης πιστωτικών διευκολύνσεων.
- Δυνατότητα στον *επιλέξιμο οφειλέτη* να υποβάλει παράπονο για επιβεβαίωση χρέους.



Διορισμός Διαμεσολαβητή για σκοπούς Αναδιάρθρωσης Πιστωτικών Διευκολύνσεων

- ❑ Πρόσθετη αρμοδιότητα του Φορέα.
- ❑ Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος δύναται, κατόπιν αίτησης χρεώστη, να διορίσει διαμεσολαβητή μεταξύ του Αδειοδοτημένου Πιστωτικού Ιδρύματος (ΑΠΙ) ή Εταιρείας Εξαγοράς Πιστώσεων (ΕΕΠ) ή αγοραστή πιστώσεων και του χρεώστη, για σκοπούς αναδιάρθρωσης πιστωτικής διευκόλυνσης.
- ❑ Με την τροποποίηση του Νόμου τον Δεκέμβριο του 2023, διευρύνονται οι αρμοδιότητες του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου σε ό,τι αφορά στο πεδίο εφαρμογής για τον διορισμό διαμεσολαβητή, παρέχοντας επιπλέον μία «2η ευκαιρία» στον χρεώστη, για αναδιάρθρωση της πιστωτικής διευκόλυνσης του.
- ❑ Η επιλογή του διαμεσολαβητή γίνεται από Ειδικό Μητρώο Διαμεσολαβητών, το οποίο καταρτίζει και τηρεί ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος.
- ❑ Ο ρόλος του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου κατά τη διαδικασία Διαμεσολάβησης, είναι αμιγώς συντονιστικός. Διορίζει Διαμεσολαβητή και μεριμνά για την εφαρμογή των διαδικασιών, όπως ορίζονται στον Νόμο και στην Οδηγία, σε σχέση με τη Διαμεσολάβηση.



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

3. ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ



Σύνοψη Διαχείρισης Παραπόνων

ΥΠΟΒΛΗΘΕΝΤΑ

- 01.01.2015-31.12.2023: 7.341
- 2023: 1.121
- 2022: 933

ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΕΝΤΑ

- 01.01.2015-31.12.2023: 7.085
- 2023: 946
- 2022: 1.057

ΕΙΔΟΣ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗΣ

- ΦΙΛΙΚΟΣ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ:
2023:10, 2022: 19 Σύνολο: 264
- ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΣ:
2023: 615, 2022: 671 Σύνολο:3.672
- ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ:
2023: 321, 2022: 367 Σύνολο: 3.149

Καταναλωτές

Σύνολο: 65%
2023: 57%
2022: 58%

Χρηματοοικονομικές Επιχειρήσεις

Σύνολο: 25%
2023: 9%
2022: 22%

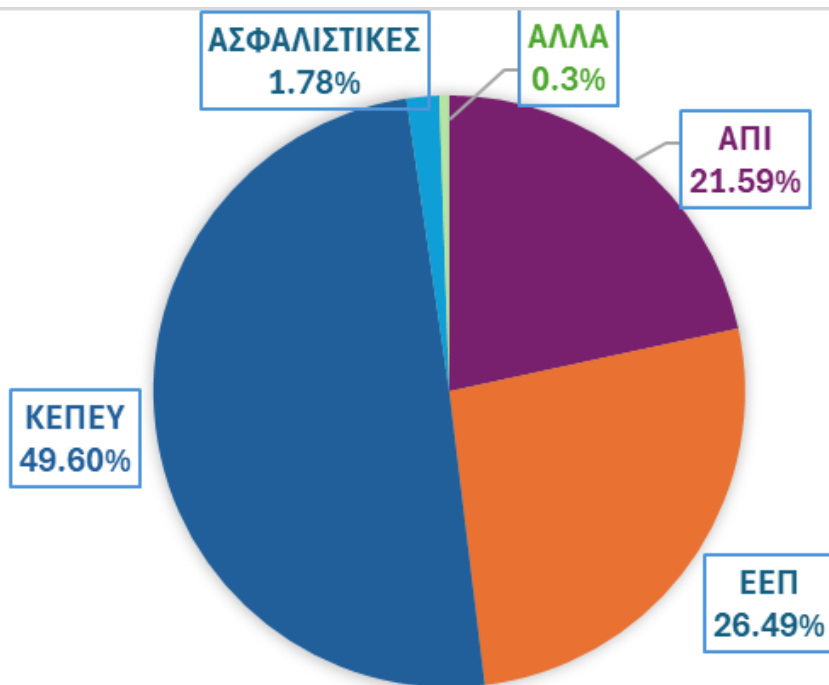
Αποδοχή
Δεσμευτικότητας
Απόφασης

Υποβληθέντα Παράπονα ανά χρηματοοικονομική Επιχείρηση

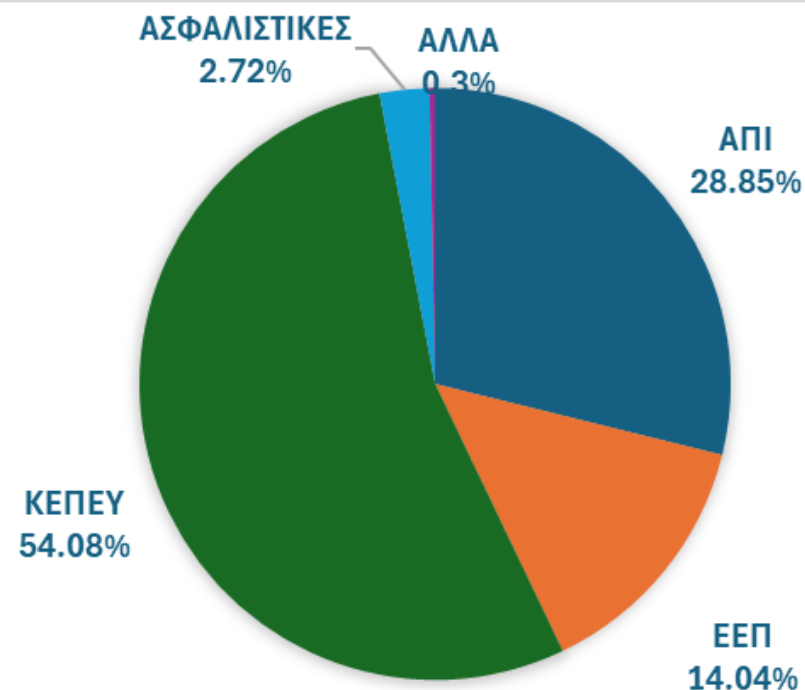


ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

2023



2015-2023





Πίνακας 1

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

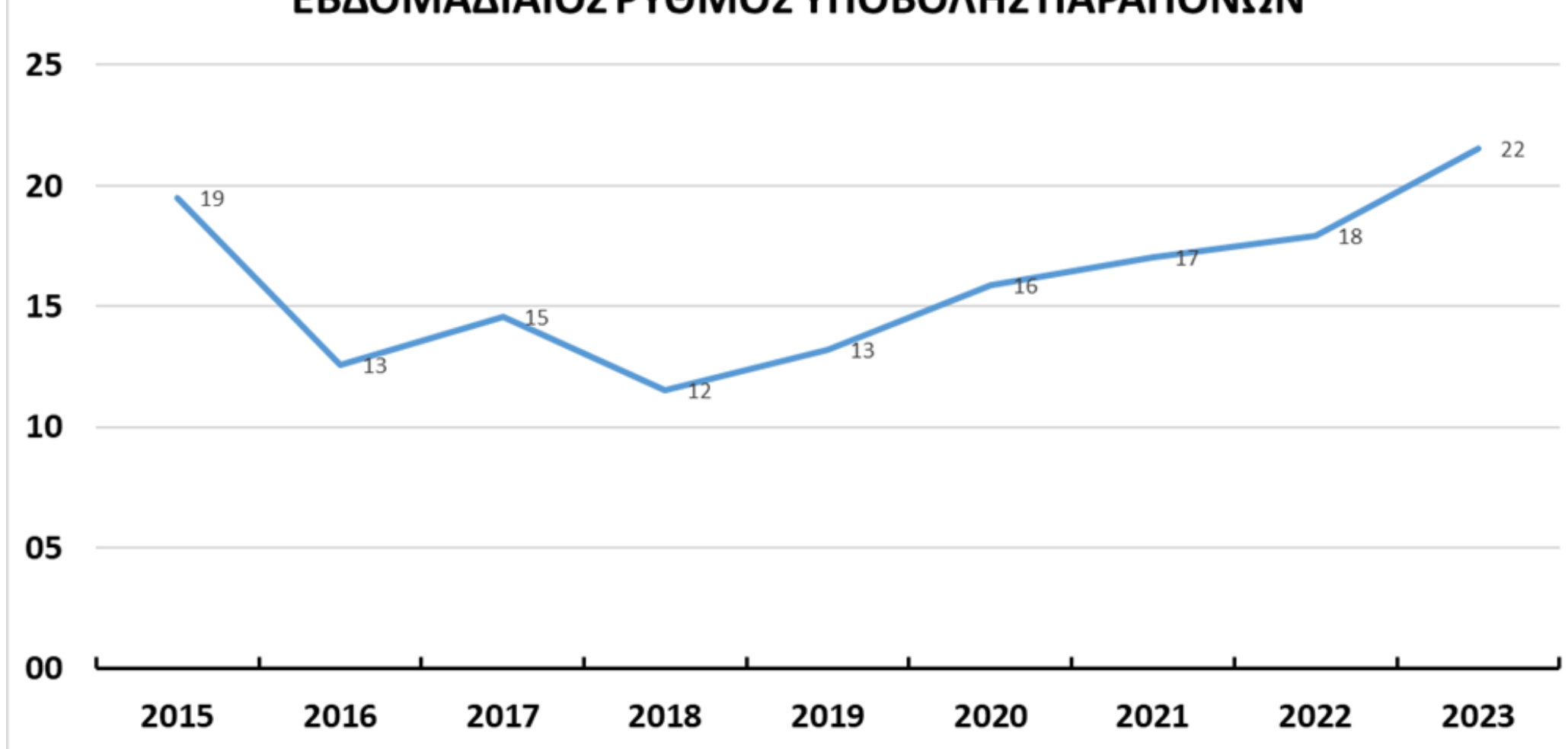
*ΙΔΡΥΜΑΤΑ ΗΛ. ΧΡΗΜΑΤΟΣ, ΠΑΡΟΧΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΗΣ κλπ

Διάγραμμα 1



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΟΣ ΡΥΘΜΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ





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.

ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΕΝΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

31.12.2015-31.12.2023

7.085 παράπονα ή ποσοστό 96,50%.

2023

946 παράπονα ή ποσοστό 79%
(Μ.Ο. ολοκλήρωσης: 42 ημέρες)

2022

1057 παράπονα ή ποσοστό 93%

Μεταφορά προς διευθέτηση για το
επόμενο έτος:

2023

256 παράπονα

2022

81 παράπονα



Πίνακας 2

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



Πίνακας 3

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΝΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ 01/01/2015-31/12/2023									
ΕΙΔΟΣ ΧΡΗΜ. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΥΠΕΡ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ		ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΥΠΕΡ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ		ΦΙΛΙΚΟΙ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ		ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΙ		ΣΥΝΟΛΟ
	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό	
ΑΠΙ	720	37.44%	318	25.94%	94	35.61%	930	25.33%	2062
ΕΕΠ	226	11.75%	89	7.26%	9	3.41%	686	18.68%	1010
ΚΕΠΕΥ	938	48.78%	759	61.91%	148	56.06%	1954	53.21%	3799
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ	39	2.03%	60	4.89%	13	4.92%	80	2.18%	192
ΑΛΛΑ	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	22	0.60%	22
ΣΥΝΟΛΟ	1923	100.00%	1226	100.00%	264	100.00%	3672	100.00%	7085



Πίνακας 4

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

Πίνακας 5

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



Πίνακας 6

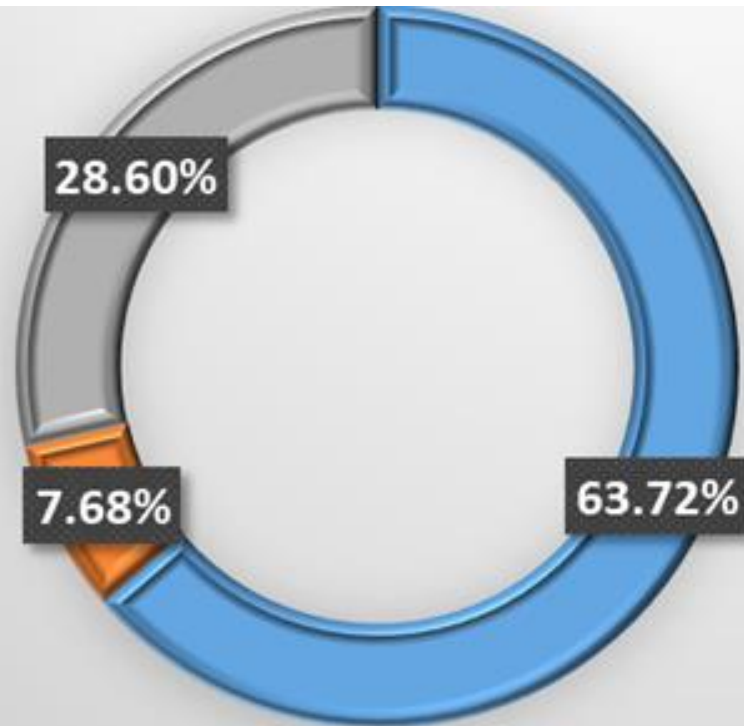
ΑΠΟΔΟΧΗ ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ						
ΕΤΟΣ	ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΥΠΕΡ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ	ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟ ΧΡΗΜ. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ		ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟ ΑΙΤΗΤΗ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΑΠΟ ΧΡΗΜ. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΑΠΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ
		ΜΕΡΙΚΗ ΑΠΟΔΟΧΗ	ΟΛΙΚΗ ΑΠΟΔΟΧΗ			
2015	1	-	-	1	0,00%	100,00%
2016	42	1	8	33	21,43%	78,57%
2017	174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



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

4. ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΕΙΣ

Αποτελέσματα διαδικασίας Διαμεσολαβήσεων 2014-2023

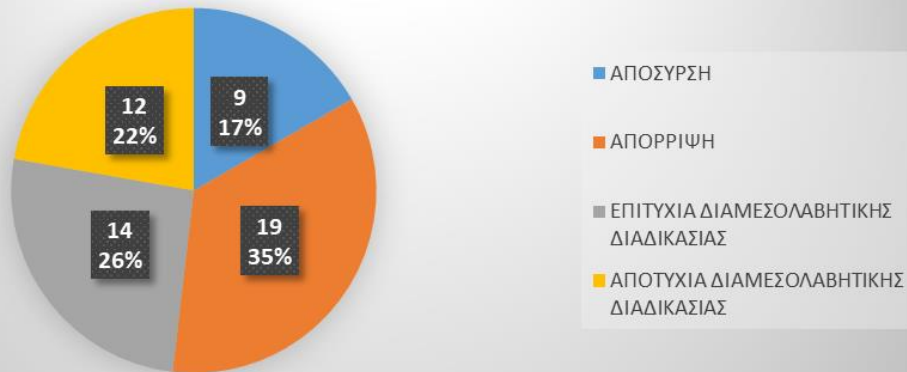


- ΕΠΙΤΥΧΙΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ
- ΕΠΙΤΥΧΙΑ ΜΕΣΩ ΕΙΔΙΚΟΥ ΦΙΛΙΚΟΥ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ
- ΑΠΟΤΥΧΙΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ



Διαμεσολαβήσεις 2023

Διευθετηθείσες Διαμεσολαβήσεις 2023



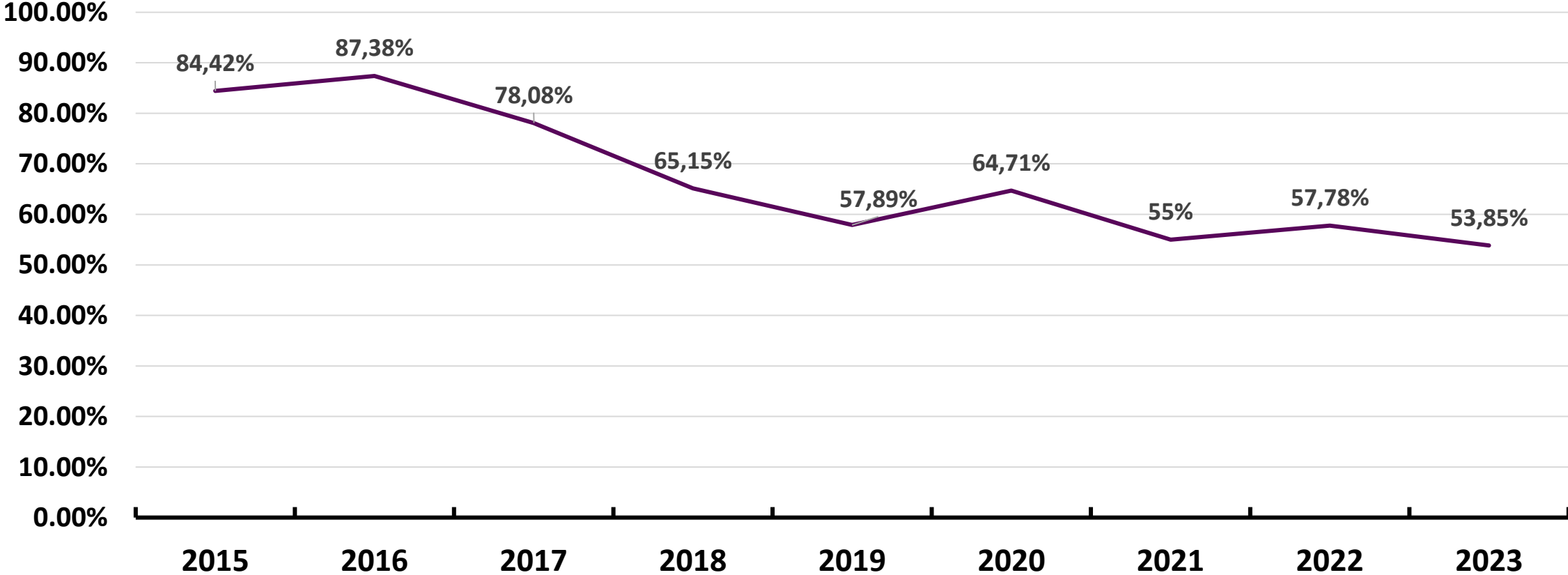
	ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΜΕΝΑ ΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ	ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΕΞΑΓΟΡΑΣ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ	ΣΥΝΟΛΟ
ΕΚ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΠΟ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΤΟΣ	17	8	25
ΥΠΟΒΛΗΘΕΙΣΕΣ	27	15	42
ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΕΙΣΕΣ	(34)	(20)	(54)
ΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑ	10	3	13
ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΕΝΤΩΝ:			
ΑΠΟΣΥΡΣΗ	6	3	9
ΑΠΟΡΡΙΨΗ	7	12	19
ΕΠΙΤΥΧΙΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	10	4	14
ΑΠΟΤΥΧΙΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΙΚΗΣ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



Πίνακας 8

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

ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ





ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

5. ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ



1. Τροποποιήσεις Νομοθεσίας - Ενέργειες Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου για την εφαρμογή των νέων ρυθμίσεων

ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ

1. Τροποποίηση του περί της *Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμου*.
2. Τροποποίηση του περί *Μεταβιβάσεως και Υποθηκεύσεως Ακινήτων Νόμου*.

19/12/2023

ΑΛΛΑΓΕΣ

- Διεύρυνση των αρμοδιοτήτων του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου σε ό,τι αφορά στο πεδίο εφαρμογής για τον διορισμό διαμεσολαβητή, για σκοπούς αναδιάρθρωσης πιστωτικών διευκολύνσεων.
- Δυνατότητα στον *επιλέξιμο οφειλέτη* να υποβάλει παράπονο για επιβεβαίωση του απαιτούμενου ενυπόθηκου χρέους, πριν από τη διαδικασία εκποίησης.
- Αλλαγή στη διάρθρωση του Διοικητικού Συμβουλίου.



1. Τροποποιήσεις Νομοθεσίας - Ενέργειες Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου για την εφαρμογή των νέων ρυθμίσεων

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

- Συμμετοχή στις συνεδριάσεις της Κοινοβουλευτικής Επιτροπής Οικονομικών και Προϋπολογισμού και υποβολή σχετικών Σημειωμάτων.
- Σύνταξη **5 νέων Οδηγιών** οι οποίες ρυθμίζουν τις διαδικασίες υποβολής και εξέτασης παραπόνου από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, καθώς επίσης και τη διαδικασία υποβολής αίτησης για διορισμό διαμεσολαβητή
- Νέα έντυπα** υποβολής παραπόνων (3) και αιτήσεων (2) διορισμού διαμεσολαβητή
- Ετοιμασία **4 Ερμηνευτικών Εγκυκλίων**, σε σχέση με τις νέες διευρυμένες αρμοδιότητες του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου



1. Τροποποιήσεις Νομοθεσίας - Ενέργειες Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου για την εφαρμογή των νέων ρυθμίσεων

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

- Ενημερωτικό Σημείωμα προς τους Καταναλωτές.
- Παραχώρηση συνεντεύξεων σε έντυπα και ηλεκτρονικά μέσα ενημέρωσης, σε τηλεοπτικούς και ραδιοφωνικούς σταθμούς για ενημέρωση των πολιτών, σε σχέση με το νέο νομοθετικό πλαίσιο και τα εργαλεία που προσφέρονται στους καταναλωτές μέσα από τη νομοθεσία.
- Συμφωνία με εταιρεία για την ανάπτυξη και τη χρήση λογισμικού για χρηματοοικονομικές αναλύσεις.
- Συναντήσεις με τους Συνδέσμους των ΑΠΙ και ΕΕΠ, προκειμένου να συμφωνηθεί η διαδικασία, τα χρονοδιαγράμματα και η μορφή αποστολής της κατάστασης λογαριασμού.



1. Τροποποιήσεις Νομοθεσίας - Ενέργειες Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου για την εφαρμογή των νέων ρυθμίσεων

ΟΔΗΓΙΕΣ:

- Η περί της Διαδικασίας Υποβολής και Εξέτασης Παραπόνων Φυσικών Προσώπων από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο Οδηγία του 2024 (Κ.Δ.Π. 25/2024) – 2 νέα έντυπα υποβολής παραπόνων.
- Η περί της Διαδικασίας Υποβολής και Εξέτασης Παραπόνων Νομικών Προσώπων από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο Οδηγία του 2024 (Κ.Δ.Π. 26/2024) – 1 νέο έντυπο υποβολής παραπόνου.
- Η περί του Διορισμού Διαμεσολαβητή για Σκοπούς Αναδιάρθρωσης Πιστωτικών Διευκολύνσεων Οδηγία του 2024(Κ.Δ.Π. 27/2024) – 2 νέα έντυπα υποβολής αίτησης για διορισμό διαμεσολαβητή.
- Η περί του Τρόπου Εγγραφής Διαμεσολαβητών στο Ειδικό Μητρώο Διαμεσολαβητών που τηρεί ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος Οδηγία του 2024 (Κ.Δ.Π. 28/2024).
- Η περί της Διαδικασίας Διορισμού Εμπειρογνώμονα από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο Οδηγία του 2024 (Κ.Δ.Π. 29/2024).



1. Τροποποιήσεις Νομοθεσίας - Ενέργειες Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου για την εφαρμογή των νέων ρυθμίσεων

ΕΡΜΗΝΕΥΤΙΚΕΣ ΕΓΚΥΚΛΙΟΙ:

- Ερμηνευτική Εγκύκλιος του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου σχετικά με τον τρόπο καθορισμού της εκτιμημένης αξίας της κύριας κατοικίας ή επαγγελματικής στέγης.
- Ερμηνευτική Εγκύκλιος του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου σχετικά με τον τρόπο υπολογισμού του κόστους για τη χρήση των υπηρεσιών του διαμεσολαβητή.
- Ερμηνευτική Εγκύκλιος του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου σχετικά με την πληρωμή του διαμεσολαβητή.
- Ερμηνευτική Εγκύκλιος του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου σχετικά με τον καθορισμό του τύπου του ειδικού εντύπου ελέγχου διαδικασίας διαμεσολάβησης.

Όλες οι σχετικές Οδηγίες και Εγκύκλιοι περιλαμβάνονται στην ιστοσελίδα του Φορέα:

<http://www.financialombudsman.gov.cy>



2. Εσωτερική Οργάνωση Φορέα

Οδηγία που ρυθμίζει τα θέματα του προσωπικού

Η περί του Προσωπικού του Φορέα (αρμοδιότητες, προσλήψεις, καθήκοντα και πειθαρχικός έλεγχος) Οδηγία του 2023 (Κ.Δ.Π. 352/2023)

- Ρύθμιση θεμάτων εργοδότησης του προσωπικού
- Σχέδια υπηρεσίας του προσωπικού
- Οργανόγραμμα
- Ρύθμιση άλλων θεμάτων: Άδειες, Αξιολογήσεις, Ωράριο

Οδηγία που αφορά στα θέματα Πάγιας Ετήσιας Εισφοράς

Η Περί της Πάγιας Ετήσιας Εισφοράς των Χρηματοοικονομικών Επιχειρήσεων και των Τελών, Δικαιωμάτων και Επιβαρύνσεων σε Σχέση με την Εξέταση Παραπόνων (Διαδικασία και Τρόπος Είσπραξης) (ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΤΙΚΗ) Οδηγία του 2023 (Κ.Δ.Π. 351/2023)

- Ρύθμιση του τρόπου κατανομής της Πάγιας Εισφοράς και για τις ΕΕΠ



3. Άλλες εργασίες κατά το 2023

- Εσωτερικός Έλεγχος για το έτος 2022 (ολοκλήρωση Μάρτιο 2024) και για το έτος 2023 (έναρξη Μάρτιο 2024).
- Καταχώρηση αγωγών για οφειλές από χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις (για ποσά > €5.000).
- Ενέργειες για αναβάθμιση της ιστοσελίδας του Φορέα σε συνεργασία με το Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής (ΤΥΠ) του Υφυπουργείου Έρευνας, Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής.
- Φύλαξη Αρχείων σε συνεργασία με την Iron Mountain Cyprus Ltd.
- Ενέργειες για την εγκατάσταση του συστήματος eOASIS για την ηλεκτρονική αρχειοθέτηση και διαχείριση εγγράφων.
- Σύναψη συμφωνίας με εταιρεία για την ανάπτυξη και τη χρήση λογισμικού για χρηματοοικονομικές αναλύσεις.



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

6. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2023



ΕΣΟΔΑ

Τα κύρια έσοδα του Φορέα για το έτος 2023 ανήλθαν στις €946 χιλ. και προήλθαν από:

- ❑ Την Πάγια Ετήσια Εισφορά από χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις (€694χιλ.)
- ❑ Τις επιβαρύνσεις για απόφασεις Επιτρόπου εναντίον χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων (€88χιλ.)
- ❑ Την ανάκτηση κόστους, από χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις, για υπηρεσίες εμπειρογνωμόνων (€19χιλ.)
- ❑ Την καταβολή από κρατικό προϋπολογισμό για αντιμισθία αξιωματούχων (€118χιλ.)
- ❑ Το τέλος €20 ανά παράπονο / αίτηση καταναλωτή (€27χιλ.)



ΔΑΠΑΝΕΣ

Οι κύριες δαπάνες του Φορέα για το έτος 2023 ανήλθαν στις €820 χιλ. και αφορούσαν:

- Έξοδα μισθοδοσίας αξιωματούχων και συμβασιούχου προσωπικού (€478χιλ.)
- Αγορά Υπηρεσιών (€113χιλ.)
- Ενοίκιο (€59χιλ.)
- Δικηγορικά έξοδα (€35χιλ.)
- Αμοιβή εμπειρογνωμόνων (€21χιλ.)



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

7. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΣΤΟΧΟΙ 2024



Συμπεράσματα

- ❑ Κατά το 2023 καταγράφηκε αύξηση στον αριθμό των υποβληθέντων παραπόνων που ξεπέρασε κάθε προηγούμενο.
- ❑ Μειωμένο το ενδιαφέρον για διορισμό διαμεσολαβητή το 2023. Ο χαμηλότερος αριθμός αιτήσεων σε σύγκριση με όλα τα προηγούμενα χρόνια.
- ❑ Το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου ανταποκρίθηκε με επιτυχία στους στόχους που τέθηκαν για το 2023:



Συμπεράσματα

- ✓ Απρόσκοπτη συνέχιση των εργασιών του Φορέα μετά τη λήξη της θητείας του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου και μέχρι την πλήρωση της θέσης.
- ✓ Διαχείριση συσσωρευμένου όγκου παραπόνων που ήταν σε εκκρεμότητα.
- ✓ Μείωση του αριθμού των υποθέσεων που παραπέμφθηκαν για εξέταση σε εμπειρογνώμονες.
- ✓ Άμεση και αποτελεσματική εφαρμογή του νέου ρυθμιστικού πλαισίου, σε σχέση με τις νέες διευρυμένες αρμοδιότητες του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου.
- ✓ Νέα οργανωτική Δομή – Επίλυση του σοβαρού θέματος που αφορά στο καθεστώς εργοδότησης του προσωπικού.
- ✓ Καταγραφή διαδικασιών.

Στόχοι 2024

- ❑ Δεσμευτικότητα των αποφάσεων του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου
- ❑ Ανάγκη διαμόρφωσης μιας νέας κουλτούρας επίλυσης των διαφορών, με εναλλακτικές μεθόδους, σε πνεύμα φιλικού διακανονισμού.
- ❑ Ενημέρωση των καταναλωτών – Διοργάνωση ημερίδων/διαλέξεων με στόχο την ενημέρωση των πολιτών σε σχέση με τις αρμοδιότητες του Φορέα και το νέο ρυθμιστικό πλαίσιο.
- ❑ Χρηματοοικονομικός αλφαριθμητισμός – Συμμετοχή του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου στην Κυπριακή Επιτροπή Χρηματοοικονομικού Αλφαριθμητισμού και Παιδείας (ΚΕΧΑΠ).
- ❑ Ψηφιακός μετασχηματισμός - Ενέργειες αναβάθμισης και βελτίωσης του λειτουργικού συστήματος διαχείρισης παραπόνων.
- ❑ Στελέχωση Φορέα – Κίνητρα στο προσωπικό - Εισαγωγή ρύθμισης για εσωτερικές προαγωγές.



ΓΡΑΦΕΙΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

*Σας ευχαριστούμε για
την παρουσία σας*