



**ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ
ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ**
Μέλος του FIN-NET

2024

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ

Περιεχόμενα

	Σελ.
Εισαγωγικό σημείωμα της Χρηματοοικονομικής Μεσολαβήτριας	4
Α. Υποδοχή και διαχείριση παραπόνων από τον Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή (ΕΧΜ) το 2024	7
1. Συνολική δραστηριότητα το 2024	7
2. Παράπονα εντός αρμοδιότητας που υποβλήθηκαν το 2024	10
3. Παράπονα των οποίων η διαχείριση ολοκληρώθηκε το 2024	12
4. Γεωγραφική διασπορά των παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2024	16
5. Διασυννοριακές υποθέσεις το 2024	17
Β. Δραστηριότητες του Ελληνικού Χρηματοοικονομικού Μεσολαβητή (ΕΧΜ) στην Ελλάδα και το εξωτερικό κατά το έτος 2024	17
Γ. Ελληνικό Κέντρο Χρηματοοικονομικής Διαμεσολάβησης (ΕΛΚΕΧΔ)	18

Σχετικά με την Έκθεση	Σχετικά με τον Ε.Χ.Μ.
Η Ετήσια Έκθεση αφορά στοιχεία του έτους 2024 (1.1.2024 - 31.12.2024) και είναι διαθέσιμη στο hobis.gr	Ο Ε.Χ.Μ. είναι νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και οι υπηρεσίες Μεσολάβησης (Ombudsman) παρέχονται δωρεάν στο κοινό. Μασσαλίας 1, 106 80 Αθήνα +30 210 33.76.700 hobis.gr info@hobis.gr

ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

ΤΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΡΙΑΣ

Το 2024 ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής (EXM) προχώρησε σε σημαντική διεύρυνση των εργασιών του και σε περαιτέρω εκσυγχρονισμό της λειτουργίας του.

Ανταποκρινόμενος στις εξελισσόμενες συνθήκες της χρηματοοικονομικής αγοράς, διεύρυνε την αρμοδιότητά του σε επιχειρήσεις με κύκλο εργασιών έως 3 εκατομμύρια ευρώ και συγχρόνως παρείχε τη δυνατότητα συμμετοχής στις διαδικασίες του σε περισσότερους παρόχους χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (παρόχους υπηρεσιών πληρωμών, εταιρείες διαχείρισης απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις, εταιρείες factoring, leasing κ.ά.).

Με την πρωτοποριακή αυτή προσέγγιση, ο EXM στοχεύει να συμβάλει ακόμα περισσότερο στη διάδοση της φιλικής επίλυσης διαφορών προς την κατεύθυνση της ενίσχυσης της ουσιαστικής, σε όλα τα στάδια – και σε αυτό της επίλυσης των διαφορών-, συνεργασίας καταναλωτών, επιχειρήσεων και παρόχων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Η δέσμευση των τραπεζών και των επενδυτικών εταιρειών να συμμετέχουν εκούσια στις διαδικασίες του EXM, ως μοναδικού εξειδικευμένου φορέα επίλυσης χρηματοοικονομικών διαφορών, καθώς και η ανταπόκρισή τους για την άμεση διευθέτηση των ζητημάτων που ανακύπτουν κατά τη διερεύνηση των σχετικών υποθέσεων, έχουν αναδείξει τον EXM σε καταξιωμένο θεσμό αυτορρύθμισης του χρηματοοικονομικού τομέα.

Η ανωτέρω διεύρυνση της αρμοδιότητας του EXM φιλοδοξεί να σηματοδοτήσει μια ώριμη αγορά χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, η οποία, στο πλαίσιο της εύρυθμης λειτουργίας της, υιοθετεί μηχανισμούς που διευκολύνουν την εκούσια διευθέτηση διμερών διαφορών και ζητημάτων που απασχολούν τους συναλλασσόμενους, εν όψει, ιδίως, των εξελίξεων στην λειτουργία του χρηματοοικονομικού τομέα, όπως, ενδεικτικά, η χρήση τεχνητής νοημοσύνης και τα μέτρα υλοποίησης των στόχων βιώσιμης ανάπτυξης (ESG),

Στο πλαίσιο επίσης του ουσιαστικού εκσυγχρονισμού του, ο EXM διευρύνοντας τις εργασίες του, ήδη υποστηρίζει με υπηρεσίες και στοχευμένες δράσεις (π.χ. εξειδικευμένη εκπαίδευση διαμεσολαβητών), την επίλυση διαφορών μέσω της Διαμεσολάβησης του Ν. 4640/2019. Η διαμεσολάβηση συμβάλλει όχι μόνο στον περιορισμό του φόρτου των δικαστηρίων, αλλά και στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της εθνικής οικονομίας, επαναφέροντας τα συμβαλλόμενα μέρη σε καθεστώς κανονικότητας και διατήρησης της συναλλακτικής τους σχέσης, εμπεδώνοντας το αίσθημα εμπιστοσύνης και δικαιοσύνης στις συναλλαγές.

Οι παραπάνω πρωτοβουλίες έφεραν ήδη εντός του 2024, τα πρώτα θετικά αποτελέσματα με την εκούσια συμμετοχή μιας Εταιρείας Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις στις διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών του EXM.

Παράλληλα, το 2024, ο EXM προχώρησε σε περαιτέρω εκσυγχρονισμό των εργασιών του στην κατεύθυνση της διευκόλυνσης και απλοποίησης της επικοινωνίας του με τα μέρη της διαφοράς. Η ευρεία ψηφιοποίηση των εργασιών του παρέχει τη δυνατότητα online υποβολής παραπόνου και ηλεκτρονικής διασύνδεσης με τους παρόχους χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών που συμμετέχουν στις διαδικασίες του, με αυστηρή πάντα προσήλωση στην ασφάλεια και προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Αναφορικά με τις δραστηριότητες που ανέλαβε ο EXM το 2024 στο πλαίσιο του θεσμικού του ρόλου, σημειώνονται συνοπτικά, η συμμετοχή του στην «Ομάδα εργασίας με αντικείμενο την εξέταση του ενωσιακού δικαίου επί θεμάτων προστασίας καταναλωτή» καθώς και στην «Ομάδα εργασίας για την ενσωμάτωση στο εθνικό δίκαιο των Οδηγιών 2023/2225 σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές και 2023/2673 για την τροποποίηση της οδηγίας 2011/83/ΕΕ όσον αφορά τις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως», που συγκροτήθηκαν στη Γ.Γ. Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης.

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, ο EXM συμμετείχε στη συνεδρίαση της Ολομέλειας του Ευρωπαϊκού Δικτύου Χρηματοοικονομικών Μεσολαβητών (FIN-NET) στο οποίο εκπροσωπεί τη χώρα μας. Σε διεθνές επίπεδο, συμμετείχε στις δράσεις του Διεθνούς Δικτύου Χρηματοοικονομικών Μεσολαβητών (INFO), στο οποίο επίσης εκπροσωπεί τη χώρα μας, μεταξύ άλλων, σε σεμινάριο με θέμα «Ethics in mediation and Ombudsman practice».

Ως προς τη δραστηριότητα επίλυσης παραπόνων του EXM, όπως αυτή αναλυτικά παρουσιάζεται στην παρούσα έκθεση, συνοπτικά σημειώνονται τα εξής:

Το 2024 καταγράφεται αύξηση των υποθέσεων που υποβλήθηκαν και επιλύθηκαν από τον EXM, σε σχέση με το προηγούμενο έτος, ενώ αξίζει να σημειωθεί η περαιτέρω βελτίωση του μέσου χρόνου ολοκλήρωσής τους.

Ιδιαίτερα θετικά εκτιμώνται τα αποτελέσματα της διαδικασίας επίλυσης παραπόνων, τα οποία διατηρήθηκαν για μια ακόμη χρονιά σε ποσοστό άνω του 80%, ως προς την ευνοϊκή ή/και συμβιβαστική έκβασή τους για τους αιτούντες τη μεσολάβηση του EXM (καταναλωτές και μικρές επιχειρήσεις).

Σχετικά με τις κυριότερες κατηγορίες διαφορών που εξετάστηκαν από τον EXM, παρατηρούμε ότι τα υψηλότερα ποσοστά εξακολουθούν να καταγράφονται στην κατηγορία που αφορά αμφισβητήσεις συναλλαγών και χρεώσεων λογαριασμών. Κυριότερη αιτία, ήδη από το 2021, είναι η εκτέλεση συναλλαγών με μέσα πληρωμών, ως αποτέλεσμα απάτης και υποκλοπής των στοιχείων ταυτοποίησης του εντολέα. Το 2024 παρατηρήθηκε, ωστόσο, μείωση των σχετικών υποθέσεων κατά 6,5 ποσοστιαίες μονάδες.

Στις λοιπές αιτίες που εντάσσονται στην παραπάνω κατηγορία, υψηλά ποσοστά καταγράφουν τα παράπονα σχετικά με χρεώσεις εξόδων παροχής υπηρεσιών πληρωμών, ενώ αυξητική τάση παρουσιάζουν τα παράπονα σχετικά με δεσμεύσεις και αποδόσεις υπολοίπου λογαριασμών ή ακατάσχετων κονδυλίων (μισθών, συντάξεων, επιδομάτων) σε τρίτους επισπεύδοντες κατασχέσεις απαιτήσεων εις χείρας τραπεζών.

Υψηλή συχνότητα παρουσιάζουν επίσης τα παράπονα της κατηγορίας που αφορά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ως προς τις αιτίες αυτών, σημειώνονται ενδεικτικά: α) καθυστέρηση ορισμού ραντεβού συναλλασσόμενων στο κατάστημα εξυπηρέτησής τους, ιδίως για την επικαιροποίηση στοιχείων ταυτοποίησής τους, β) καθυστέρηση ικανοποίησης αιτήματος πρόωρης εξόφλησης δανείου, γ) καθυστέρηση χορήγηση εξοφλητικής απόδειξης δανείου και εξάλειψης εμπραγμάτων βαρών, δ) τεχνικές δυσλειτουργίες ΑΤΜ και πολυήμερη καθυστέρηση αποκατάστασης των λογαριασμών των συναλλασσόμενων με τα ποσά των συναλλαγών που ολοκληρώθηκαν εσφαλμένα (π.χ. λόγω παρακράτησης τραπεζογραμματίων στο ΑΤΜ) κ.ά.

Μικρότερος αριθμός παραπόνων αφορά αντισυναλλακτικές τραπεζικές και επενδυτικές πρακτικές. Χαρακτηριστικά είναι τα αιτήματα για ένταξη από την τράπεζα των δανειοληπτών – ιδιοκτητών ενυπόθηκων ακινήτων σε νέα ασφαλιστήρια και επιβάρυνσής τους με τα αναλογούντα ασφάλιστρα, λόγω απαιτούμενης τροποποίησης των όρων τους, χωρίς πρότερη ενημέρωσή τους, παρότι διατηρούσαν ήδη ατομικό ασφαλιστήριο εκχωρημένο υπέρ της τράπεζας.

Περαιτέρω, στον τομέα παροχής υποστηρικτικών υπηρεσιών σε διαδικασίες Διαμεσολάβησης του Ν. 4640/2019, οι εργασίες του EXM παρουσίασαν αύξηση, καταγράφοντας αξιόλογο αριθμό σχετικών αιτημάτων.

Ολοκληρώνοντας, αξίζει να σημειωθεί ότι το 2024 εκπονήθηκαν, προς υλοποίηση εντός του 2025, δράσεις εξωστρέφειας του EXM με σκοπό τη βελτίωση της αναγνωσιμότητάς του και της ενίσχυσης της παρουσίας του δίπλα στους καταναλωτές και τις μικρές επιχειρήσεις.

Παρασκευή Αγαλίδου

Χρηματοοικονομική Μεσολαβήτρια

Α. Υποδοχή και διαχείριση παραπόνων από τον Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή (EXM) το 2024

1. Συνολική δραστηριότητα το 2024

Ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής (EXM) ως φορέας Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ) (Ombudsman) μεσολαβεί για την επίλυση παραπόνων που υποβάλλονται από καταναλωτές, καθώς και μικρές επιχειρήσεις, και αφορούν ζητήματα που προκύπτουν κατά τις συναλλαγές τους με παρόχους χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συμμετέχουν στον φορέα, δηλαδή πιστωτικά ιδρύματα, χρηματιστηριακές εταιρείες και εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη διαχείριση παροχής συλλογικών επενδύσεων και περιουσίας.

Τα αιτήματα υποβάλλονται στον EXM online, μέσω της ιστοσελίδας του, για λόγους πληρότητας, ορθότητας, ελέγχου αρμοδιότητας και νομιμότητας της επεξεργασίας τους, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στον Κανονισμό Λειτουργίας του και την αναλυτική ενημέρωση που είναι αναρτημένη στο hobis.gr.

Το 2024¹ υποβλήθηκαν στον EXM 1.146 γραπτά παράπονα, αριθμός αυξημένος σε σχέση με το 2023, έτος κατά το οποίο είχαν υποβληθεί 1.080 γραπτά παράπονα. Από αυτά, 896 παράπονα, δηλαδή ποσοστό 78,2% επί του συνόλου, ήταν εντός της αρμοδιότητας του EXM, ενώ 250 παράπονα, δηλαδή ποσοστό 21,8% ήταν εκτός της αρμοδιότητάς του και ως εκ τούτου η διερεύνησή τους είτε δεν ήταν δυνατή, είτε δεν ολοκληρώθηκε. Σημειώνεται ότι κατά το 2023, το ποσοστό των παραπόνων που ήταν εντός της αρμοδιότητας του EXM ήταν 71,1% επί του συνόλου.

Σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας του, ο EXM δεν έχει αρμοδιότητα να εξετάσει, ενδεικτικά, υποθέσεις που αποτελούν αντικείμενο δικαστικών διαδικασιών ή εξετάζονται από άλλο φορέα ΕΕΔ, υποθέσεις που δεν έχουν χρηματοοικονομικό αντικείμενο κ.ά.

Σημαντικός αριθμός παραπόνων που δεν εξετάστηκαν από τον EXM το 2024, αφορούσε σε αιτήματα που υπέβαλαν υπερήμεροι δανειολήπτες, με σκοπό την ευνοϊκή ρύθμιση μη εξυπηρετούμενων δανείων τους. Σημειώνεται ότι οι λύσεις ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων που προτείνουν οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί, είναι συνάρτηση της επιχειρηματικής πολιτικής τους, η οποία διαμορφώνεται λαμβάνοντας υπόψη το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και συνεπώς δεν δύναται να αποτελέσει αντικείμενο εξέτασης με τη διαδικασία της μεσολάβησης.

1. Από 01.01.2024 έως 31.12.2024.

Περαιτέρω, υποθέσεις που αφορούν Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια των οποίων οι απαιτήσεις ή/και η διαχείριση έχουν μεταβιβαστεί σε εταιρείες που δεν συμμετέχουν στον EXM, δεν δύνανται να διερευνηθούν από τον φορέα μας.

Στο σημείο αυτό, αξίζει να σημειωθεί ότι η Διαμεσολάβηση του Ν. 4640/2019 αποτελεί την πλέον ενδεδειγμένη διαδικασία Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών, στο πλαίσιο της οποίας μπορεί να εξευρεθεί η κατάλληλη λύση ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης οφειλών από Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια.

Ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής μέσω του δεύτερου πυλώνα λειτουργίας του, του Ελληνικού Κέντρου Χρηματοοικονομικής Διαμεσολάβησης, παρέχει υποστηρικτικές υπηρεσίες σε διαδικασίες Διαμεσολάβησης του Ν. 4640/2019, εμπορικών και χρηματοοικονομικών διαφορών. Με σκοπό την αποτελεσματικότητα της διαμεσολάβησης στο εξειδικευμένο αυτό αντικείμενο, έχει επίσης εκπαιδεύσει διαπιστευμένους διαμεσολαβητές σε χρηματοοικονομικά θέματα.

Ο χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας εξέτασης παραπόνων από τον EXM αποτελεί συνάρτηση των ειδικότερων χαρακτηριστικών της συναλλαγής την οποία αφορά, των συνθηκών υπό της οποίες εκτελέστηκε αυτή, αλλά και της ταχύτητας και πληρότητας ανταπόκρισης των εμπλεκόμενων μερών, δηλαδή των συναλλασσόμενων και των παρόχων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Βασική επιδίωξη του EXM είναι να επιτυγχάνεται η συναινετική διευθέτηση της διαφοράς, κατά τρόπο φιλικό και με αποτέλεσμα που ικανοποιεί τον προσφεύγοντα.² Αξίζει να σημειωθεί ότι η ικανοποίηση του τελευταίου δεν έχει πάντα οικονομικό αντικείμενο. Συχνά επιτυγχάνεται με την ανταπόκριση στο αίτημά του για παροχή στοιχείων, απλών και κατανοητών διευκρινίσεων σε εξειδικευμένα ερωτήματα που δεν καλύφθηκαν από τη γενική ενημέρωσή του, ή με μια απλή συγνώμη για την τυχόν παρανόηση, καθυστέρηση ή ταλαιπωρία που υπέστη.

Το 2024 ο EXM ολοκλήρωσε την εξέταση συνολικά 830 παραπόνων³. Το ποσοστό θετικής έκβασης των διαφορών που εξετάστηκαν και διευθετήθηκαν, δηλαδή οι υποθέσεις στις οποίες το αποτέλεσμα της μεσολάβησης ικανοποίησε εν όλω ή εν μέρει τον συναλλασσόμενο, ανήλθε σε 81,1%⁴. Ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας εξέτασης παραπόνων εντός του 2024 ήταν 63,93 ημέρες.

2. Η επίλυση της διαφοράς ως αποτέλεσμα της μεσολάβησης του EXM επιτυγχάνεται κατά κύριο λόγο με την αναγνώριση από τον πάροχο χρηματοοικονομικών υπηρεσιών του δικαίου των αιτημάτων του συναλλασσόμενου και την αποκατάστασή του (ολική ή μερική ικανοποίηση), ή με την κατανόηση και αποδοχή από τον τελευταίο της επιχειρηματολογίας του παρόχου χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

3. Στον αριθμό αυτό περιλαμβάνονται τα παράπονα που υποβλήθηκαν εντός του 2024, καθώς και όσα υποβλήθηκαν προγενέστερα, αλλά δεν είχε ολοκληρωθεί η εξέτασή τους έως την 31.12.2023.

4. Στο ποσοστό αυτό δεν υπολογίζονται οι υποθέσεις από τις οποίες αποσύρθηκε για οποιοδήποτε λόγο ο αιτών πριν την ολοκλήρωση της διερεύνησης.

Από τις ημέρες αυτές, οι **14,74 αντιστοιχούν στο μέσο χρόνο επεξεργασίας των υποθέσεων από τον EXM**, και οι υπόλοιπες στους χρόνους αναμονής των απόψεων, στοιχείων και προτάσεων των εμπλεκομένων (συναλλασσόμενων και παρόχων), σύμφωνα με την αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης των μερών που διέπει τη διαδικασία του φορέα μας.

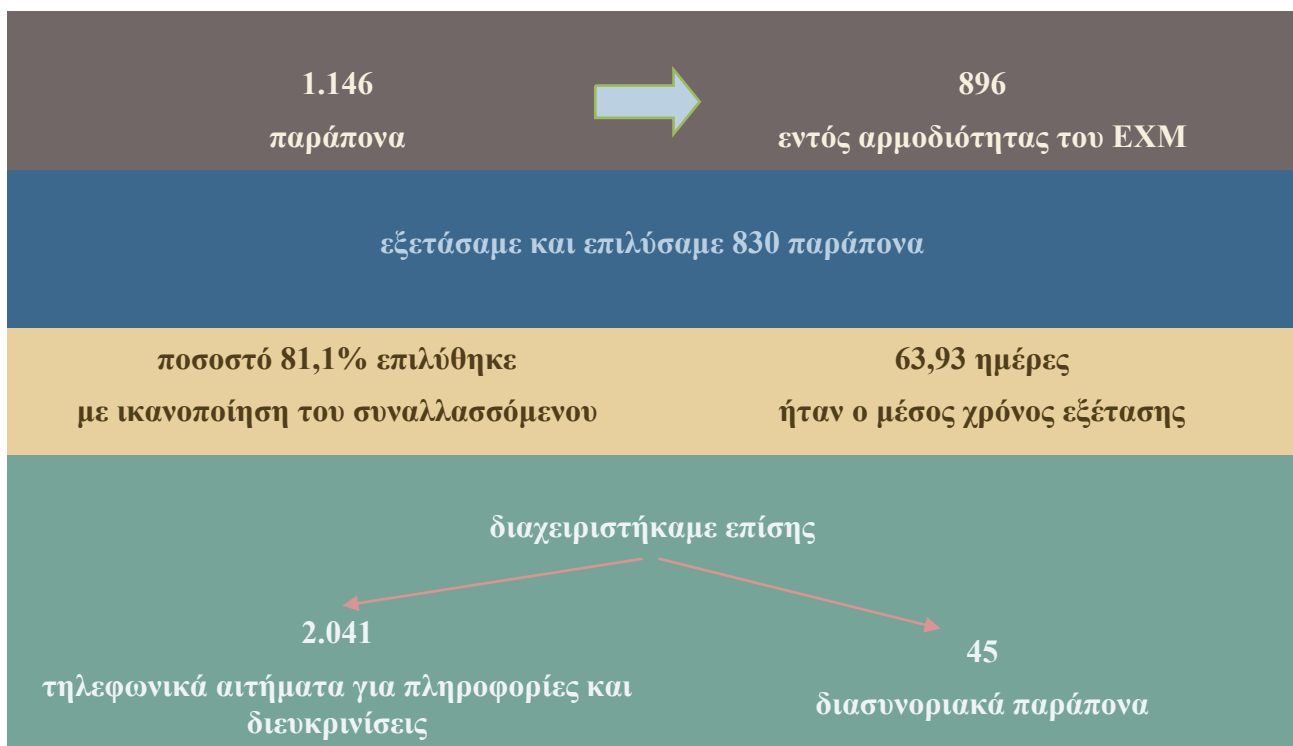
Στο πλαίσιο της επίλυσης διασυνοριακών διαφορών, το 2024 υποβλήθηκαν στον EXM συνολικά 45 υποθέσεις, εκ των οποίων το 66,7%, δηλαδή 30 υποθέσεις, ήταν εντός της αρμοδιότητάς του. Ποσοστό 66,7% των υποθέσεων των οποίων ολοκληρώθηκε η εξέταση, επιλύθηκε είτε υπέρ του συναλλασσόμενου είτε συμβιβαστικά.

Πλέον των γραπτών παραπόνων, ο EXM δέχεται καθημερινά σημαντικό αριθμό τηλεφωνικών αιτημάτων από καταναλωτές, επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις, οι οποίοι ζητούν ενημέρωση σχετικά με προβλήματα και διαφορές που ανακύπτουν κατά τις συναλλαγές τους με παρόχους χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο αυτό, ο EXM παρέχει τις απαραίτητες διευκρινίσεις και, όπου κρίνεται αναγκαίο, συνιστά στους συναλλασσόμενους να υποβάλουν εγγράφως τη διαφορά, προκειμένου να μεσολαβήσει για την επίλυσή της.

Το 2024, ο EXM δέχθηκε 2.041 προφορικά αιτήματα, λιγότερα κατά 23,5% σε σχέση με το 2023, έτος κατά το οποίο είχε δεχθεί 2.668 (Σχήμα 1).

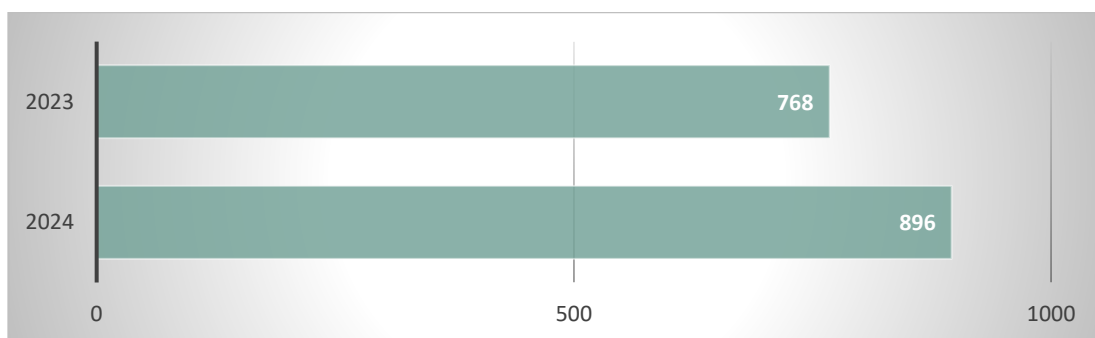
Σχήμα 1
Η δραστηριότητα του EXM το 2024 με μια ματιά



2. Παράπονα εντός αρμοδιότητας που υποβλήθηκαν το 2024

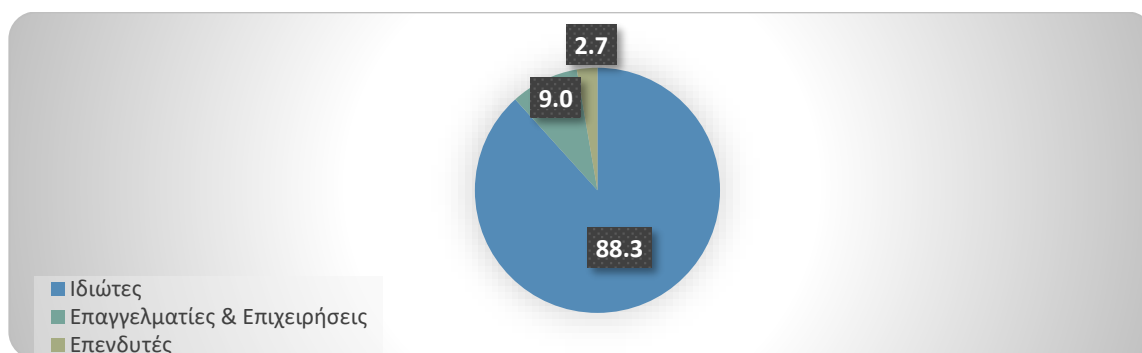
Τα 896 εντός αρμοδιότητας παράπονα που δέχθηκε ο EXM το 2024 ήταν αυξημένα κατά 16,67% σε σχέση με το 2023, έτος κατά το οποίο ο αντίστοιχος αριθμός παραπόνων ήταν 768 (Σχήμα 2).

Σχήμα 2
Αριθμός παραπόνων



Η μεγάλη πλειοψηφία των παραπόνων που υποβλήθηκαν στον EXM το 2024, όπως και τα προηγούμενα χρόνια, προήλθε από ιδιώτες - φυσικά πρόσωπα (1012 παράπονα ή ποσοστό 88,3% επί του συνόλου). Περαιτέρω, από επαγγελματίες και επιχειρήσεις υποβλήθηκαν 103 παράπονα ή 9,0%, ενώ από επενδυτές 31 ή 2,7% επί του συνόλου των υποβληθέντων (Σχήμα 3).

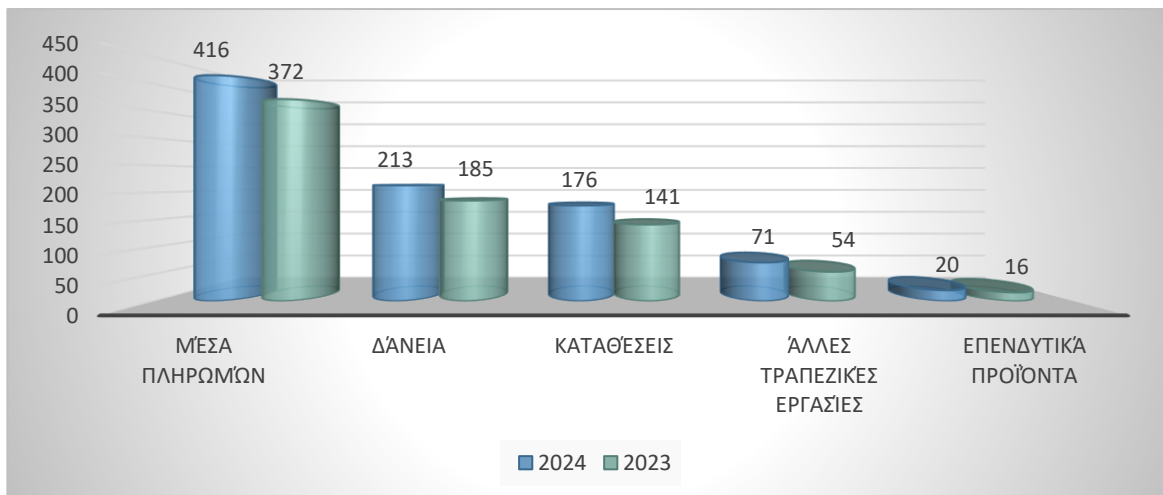
Σχήμα 3
Παράπονα (%) ανά κατηγορία συναλλασσόμενου



Τα υποβληθέντα το 2024 εντός αρμοδιότητας παράπονα αφορούσαν, κατά κύριο λόγο, υπηρεσίες που παρέχονται από πιστωτικά ιδρύματα. Οι κατηγορίες στις οποίες εντάσσονται ήταν: α) μέσα πληρωμών (π.χ. χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες, κ.ά.), για τις οποίες υποβλήθηκαν 416 παράπονα ή 46,4% επί του συνόλου, β) δάνεια, για τα οποία υποβλήθηκαν 213 ή 23,7%, γ) καταθέσεις, για τις οποίες υποβλήθηκαν 176 ή 19,6%, δ) άλλες τραπεζικές

εργασίες, για τις οποίες υποβλήθηκαν 71 ή 7,9% και τέλος ε) επενδυτικά προϊόντα, για τα οποία υποβλήθηκαν 20 ή 3,3% επί του συνόλου (Σχήμα 4).

Σχήμα 4
Παράπονα ανά κατηγορία χρηματοοικονομικού προϊόντος



.....

Οι αιτίες που προκάλεσαν τα εντός αρμοδιότητας παράπονα που υποβλήθηκαν στον EXM το 2024 ποικίλουν. Στο Σχήμα 5 παρουσιάζονται οι τέσσερις συχνότερες αιτίες, οι οποίες δεν διαφοροποιούνται σε σχέση με το έτος 2023. Όπως φαίνεται, η αμφισβήτηση εκτέλεσης συναλλαγών και υπολογισμών ήταν η συχνότερη αιτία, με 339 παράπονα ή ποσοστό 37,8% των υποβληθέντων. Ακολούθησαν η ποιότητα υπηρεσιών (297 παράπονα ή 33,1%), η τραπεζική πρακτική (111 παράπονα ή 12,4%) και οι διάφορες αιτίες (π.χ. χρέωση εξόδων) (145 παράπονα ή 16,2%).

Σχήμα 5
Παράπονα ανά κατηγορία αιτίας

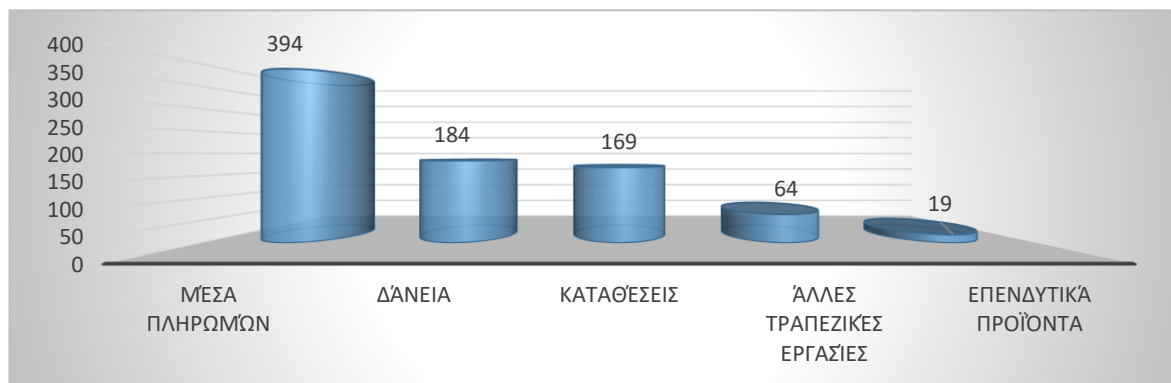


3. Παράπονα των οποίων η εξέταση ολοκληρώθηκε το 2024

Ο EXM το 2024 ολοκλήρωσε την εξέταση 830 παραπόνων. Τα παράπονα αυτά υποβλήθηκαν κυρίως εντός του έτους 2024, ωστόσο σε αυτά περιλαμβάνονται και παράπονα που είχαν υποβληθεί στον EXM προγενέστερα. Η μεγάλη πλειοψηφία τους αφορούσε παράπονα που υπέβαλαν ιδιώτες - φυσικά πρόσωπα (742 ή 89,4% επί του συνόλου), ακολούθως παράπονα που υπέβαλαν επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις (68 ή 8,2%) και τέλος επενδυτές (20 ή 2,4%).

Οι εν λόγω διαφορές σχετίζονταν με τα μέσα πληρωμών (394 ή 47,5% επί του συνόλου), τα δάνεια (184 ή 22,2%), τις καταθέσεις (169 ή 20,3%), τις λοιπές τραπεζικές εργασίες (64 ή 7,7%) και τα επενδυτικά προϊόντα (19 ή 2,3%) (Σχήμα 6).

Σχήμα 6
Παράπονα ανά κατηγορία χρηματοοικονομικού προϊόντος



.....

Οι συχνότερες αιτίες παραπόνων ήταν η αμφισβήτηση εκτέλεσης συναλλαγών και υπολογισμών (305 παράπονα ή ποσοστό 36,8% επί του συνόλου των παραπόνων των οποίων ολοκληρώθηκε η εξέταση), η ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας (277 ή 33,4%), τραπεζικές πρακτικές (106 ή 12,8%) και διάφορες αιτίες (π.χ. χρέωση εξόδων) (141 ή 17,0%) (Σχήμα 7).

Σχήμα 7
Παράπονα ανά κατηγορία αιτίας



Ακολουθούν χαρακτηριστικές υποθέσεις διαφορών που επιλύθηκαν εντός του 2024, μετά από εξέταση από τον Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή.

Παράπονα ιδιωτών

Πρόβλημα κατά την κατάθεση χρημάτων σε ΑΤΜ

Η παραπονούμενη, με τη συνδρομή υπαλλήλου καταστήματος της Τράπεζας επιχείρησε να καταθέσει το ποσό των € 750 σε ΑΤΜ. Ωστόσο, παρά το ότι η συναλλαγή δεν ολοκληρώθηκε, τα χαρτονομίσματα παρακρατήθηκαν από το ΑΤΜ και το ποσό δεν πιστώθηκε στον λογαριασμό της. Η μεσολάβηση του ΕΧΜ είχε ως αποτέλεσμα την άμεση πίστωση του ποσού στον λογαριασμό της κατόχου.

Αμφισβήτηση οφειλής

Δανειολήπτρια ρύθμισε και εξόφλησε καταναλωτικό δάνειό της, χωρίς ωστόσο να λάβει εξοφλητική απόδειξη. Αργότερα, Εταιρία Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις (Ε.Δ.Α.Δ.Π.) την ενημέρωσε ότι εκκρεμεί σχετική οφειλή της. Παρά τις επί μακρόν επικοινωνίες της τόσο με την Ε.Δ.Α.Δ.Π. όσο και την Τράπεζα, προκειμένου να πληροφορηθεί την αιτία της οφειλής, δεν έλαβε απάντηση, αλλά την παρέπεμπαν η μια στην άλλη. Απευθύνθηκε στον ΕΧΜ, η μεσολάβηση του οποίου είχε ως αποτέλεσμα τη διευθέτηση του θέματος και την παροχή εξοφλητικής απόδειξης, διότι πράγματι η απαίτηση είχε εξοφληθεί.

Κατάσχεση λογαριασμού καταθέσεων

Δικαιούχος λογαριασμού καταθέσεων αιτήθηκε τη μεσολάβησή μας διότι, παρότι είχε δηλώσει τον λογαριασμό της ως ακατάσχετο έναντι του Δημοσίου, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κ.Ε.Δ.Ε., η Τράπεζα είχε δεσμεύσει το ποσό των €200 προς απόδοση στην κατασχούσα Δ.Ο.Υ. Η διερεύνηση του θέματος από τον ΕΧΜ είχε ως αποτέλεσμα την αποδέσμευση του εν λόγω ποσού και η δικαιούχος του λογαριασμού μας ευχαρίστησε εγγράφως για τη μεσολάβησή μας.

Μετατροπή επιτοκίου δανείου

Δανειολήπτης επισκευαστικού δανείου αιτήθηκε τη μετατροπή του επιτοκίου του σε σταθερό για τρία χρόνια, σύμφωνα με σχετική ανάρτηση για τα στεγαστικά δάνεια στον ιστότοπο της Τράπεζας. Ωστόσο, το αίτημά του απορρίφθηκε με την αιτιολογία ότι το δάνειό του «δεν είχε στεγαστικό σκοπό». Κατά την εξέταση της διαφοράς από τον ΕΧΜ αποδείχθηκε ότι, όπως αναφερόταν στον ιστότοπο της Τράπεζας, ήταν δυνατή η χορήγηση στεγαστικού δανείου για την κάλυψη εξόδων επισκευής ακινήτου. Κατόπιν αυτού, η Τράπεζα ικανοποίησε το αίτημα του δανειολήπτη.

Ένταξη σε πρόγραμμα ανταμοιβής συνεπών δανειοληπτών

Τον Μάιο του 2023 η Τράπεζα ενέταξε τους συνεπείς δανειολήπτες σε πρόγραμμα ανταμοιβής, από το οποίο εξαίρεσε δανειολήπτη στεγαστικού δανείου, λόγω μικρής καθυστέρησης πληρωμής δόσης για ειδικούς λόγους.

Τον Μάρτιο του 2024, όταν η Τράπεζα ανακοίνωσε την παράταση του ανωτέρω προγράμματος για δώδεκα ακόμη μήνες, δεν ενέταξε τον δανειολήπτη, παρόλο που ήταν συνεπής στην εξόφληση των δόσεων του δανείου του. Κατόπιν της μεσολάβησης του EXM, η Τράπεζα επαναξιολόγησε το αίτημά του και ενέταξε το στεγαστικό δάνειό του στο ανωτέρω πρόγραμμα.

Χρέωση συνδρομής σε ακυρωμένη πιστωτική κάρτα

Παρότι κάτοχος πιστωτικής κάρτας Visa είχε προβεί σε εξόφληση του υπολοίπου του λογαριασμού της και ακύρωση της κάρτας, ο λογαριασμός της χρεώθηκε με ετήσια συνδρομή. Όταν το αντιλήφθηκε, αιτήθηκε τον αντιλογισμό της χρέωσης, αλλά δεν έλαβε καμία ενημέρωση από την Τράπεζα. Για τον λόγο αυτό απευθύνθηκε στον EXM. Η μεσολάβηση του φορέα μας είχε ως αποτέλεσμα την ικανοποίηση του αιτήματός της με τον αντιλογισμό της χρέωσης ετήσιας συνδρομής.

Μη αποδοχή ασφαλιστηρίων ακινήτων

Δανειολήπτης ασφάλιζε σε ασφαλιστική εταιρεία επιλογής του δύο ακίνητά του που είχαν προσημειωθεί από την Τράπεζα για τη χορήγηση ισάριθμων στεγαστικών δανείων. Αιτήθηκε τη μεσολάβηση του EXM διότι, κατά την ετήσια ανανέωση των ασφαλιστηρίων συμβολαίων, αυτά δεν έγιναν αποδεκτά από την Τράπεζα. Ειδικότερα στο μεν πρώτο ζητήθηκε αλλαγή της περιγραφής του ακινήτου, και στο δεύτερο αύξηση του ασφαλιστέου κεφαλαίου, εξαιτίας της αναθεώρησης των ασφαλιστικών αξιών των ακινήτων. Η εξέταση της διαφοράς από τον φορέα μας είχε ως αποτέλεσμα την επανεξέταση και αποδοχή των ασφαλιστηρίων από την Τράπεζα.

Χρεώσεις για «πακέτο συναλλαγών»

Η Τράπεζα, αφού ενημέρωσε τον συναλλασσόμενο μέσω e-mail, ενέταξε τον τρεχούμενο λογαριασμό καταθέσεών του σε «πακέτο συναλλαγών» το οποίο προσφέρει συγκεκριμένες υπηρεσίες στους λογαριασμούς που συμμετέχουν, με μηνιαία χρέωση €0,60. Ωστόσο ο δικαιούχος δεν είχε συναινέσει στην ένταξη του λογαριασμού του στο εν λόγω πακέτο και όταν αντελήφθη τις μηνιαίες χρεώσεις διαμαρτυρήθηκε και αιτήθηκε τον αντιλογισμό τους και την μη ένταξή του σε αυτό. Μετά την παρέμβαση του EXM, η Τράπεζα προέβη στον αντιλογισμό των μηνιαίων χρεώσεων και του προσέφερε άλλες εναλλακτικές.

Καταβολή επιδόματος

Κάτοχος προπληρωμένης κάρτας στην οποία πιστώνεται επίδομα (Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα), το οποίο αποτελεί το μοναδικό του εισόδημα, ενεργοποίησε τη νέα κάρτα του λόγω λήξεως ισχύος της παλαιάς. Ωστόσο, όταν τη χρησιμοποίησε σε συναλλαγή του, αντιλήφθηκε ότι το πιστωτικό υπόλοιπό της ήταν μηδενικό και παρέμεινε έτσι, παρά την πίστωση του επιδόματος του επόμενου μήνα. Επικοινωνήσε επανειλημμένα με την Τράπεζα για το θέμα, χωρίς αποτέλεσμα.

Κατά την εξέταση της διαφοράς από τον EXM αποδείχθηκε ότι, λόγω συστημικής δυσλειτουργίας, εξαιτίας της μετάπτωσης των παλαιών καρτών prepaid Visa σε prepaid

Mastercard, δεν μεταφέρθηκαν αυτόματα τα επιδόματα στη νέα κάρτα. Η Τράπεζα προέβη άμεσα στις απαραίτητες ενέργειες και αποκατέστησε το πιστωτικό υπόλοιπο της κάρτας.

Αμφισβήτηση εξόφλησης ασφαλιστρών

Δανειολήπτρια εξόφλησε στεγαστικό δάνειό της και αιτήθηκε στην Τράπεζα την άρση της εγγραφείας προσημεΐωσης επί του ακινήτου της. Η Τράπεζα της γνώρισε ότι το δάνειο δεν είχε εξοφληθεί, διότι εκκρεμούσε οφειλή της ύψους € 930 από ασφάλιστρα ετών 2013-2015 τα οποία είχε συμφωνηθεί να καταβάλλονται μέσω του λογαριασμού εξυπηρέτησης του δανείου της. Η συναλλασσόμενη υποστήριξε πως δεν είχε ενημερωθεί σχετικά και πως ο λογαριασμός της είχε πάντα επαρκές υπόλοιπο για την εξόφληση των οφειλών της. Αιτήθηκε δε τη μεσολάβηση του EXM για τη διευθέτηση του θέματος.

Ως αποτέλεσμα της εξέτασης της διαφοράς από τον φορέα μας, η Τράπεζα προέβη σε πίστωση του δανειακού λογαριασμού της με το ανωτέρω ποσό προς εξόφληση των ασφαλιστρών και χορήγησε στην συναλλασσόμενη βεβαίωση εξόφλησης του δανείου της.

Παράπονα επιχειρήσεων

Επιβάρυνση με έξοδα χωρίς πρότερη ενημέρωση

Ελεύθερη επαγγελματίας διαπίστωσε ότι αφαιρέθηκαν από τον επαγγελματικό της λογαριασμό €96 για την κάλυψη ετήσιου παγίου. Σε τηλεφωνική επικοινωνία της με εκπρόσωπο της Τράπεζας, ενημερώθηκε η χρέωση αφορά «ετήσιο κόστος πρόσβασης και επικοινωνίας με το υπάρχον πληροφοριακό σύστημα» της εταιρείας που διαχειρίζεται το POS που κατέχει.

Αμφισβήτησε την εν λόγω χρέωση διότι δεν ενημερώθηκε για τη σχετική τροποποίηση της τιμολογιακής πολιτικής της εταιρείας διαχείρισης του POS ώστε, να έχει την επιλογή είτε να την αποδεχτεί είτε να ασκήσει το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασής της. Η εταιρεία υποστήριξε ότι έχει αποστείλει σε όλους τους κατόχους του POS της Τράπεζας, συμπεριλαμβανομένου και της παραπονούμενης, συστημένη επιστολή ενημέρωσης για την τροποποίηση των συμβατικών όρων, την οποία όμως, η παραπονούμενη ισχυρίστηκε ότι ουδέποτε παρέλαβε.

Κατόπιν της μεσολάβησης του EXM, η Τράπεζα προέβη στον αντιστοιχισμό της χρέωσης.

Καθυστερήση απάντησης

Εταιρεία έλαβε δάνειο το 2023 για επένδυση σε φωτοβολταϊκά πάρκα, εκχωρώντας στην Τράπεζα τις απαιτήσεις της από τη σύμβαση πώλησης ηλεκτρικής ενέργειας κατά του παρόχου ρεύματος. Αργότερα, η εταιρεία θέλησε να συνεργασθεί με άλλον πάροχο ρεύματος ο οποίος της προσέφερε υψηλότερη τιμή ανά KWH, με εκτιμώμενο ετήσιο όφελος για την εταιρεία άνω των €5.000. Αιτήθηκε τη συναίνεση την Τράπεζας ως εκδοχέα της απαίτησης, τονίζοντας ότι είχε συγκεκριμένη προθεσμία υπογραφής της σύμβασης με τον νέο πάροχο. Παρά ταύτα, η Τράπεζα καθυστέρησε να απαντήσει.

Η μεσολάβηση του EXM είχε ως αποτέλεσμα την άμεση έγκριση του αιτήματος της δανειολήπτριας εταιρείας.

Μη εκτέλεση εντολής

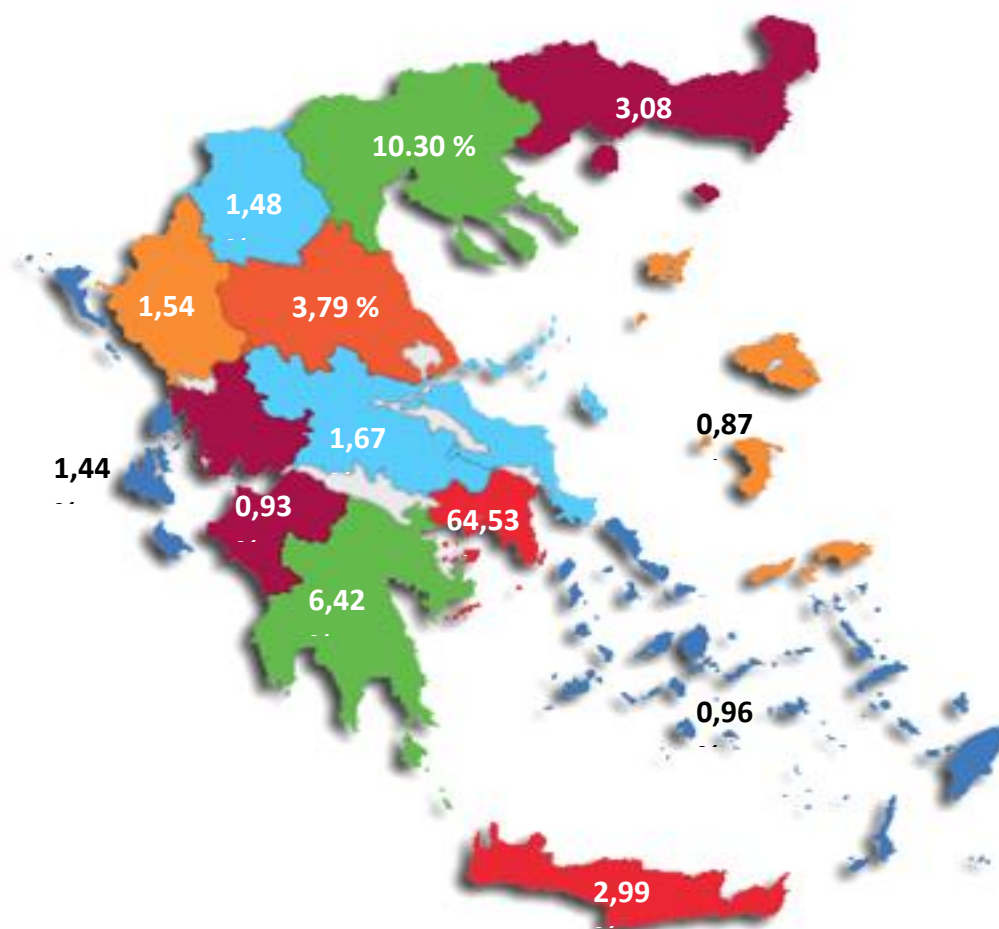
Επιχείρηση που διατηρούσε λογαριασμό όψεως στην Τράπεζα είχε αιτηθεί, προ 4ετίας, το κλείσιμό του. Παρά ταύτα, πρόσφατα μέσω e-mail έλαβε τιμολόγια χρεώσεων με έξοδα τήρησης του εν λόγω λογαριασμού.

Επικοινωνήσε με την Τράπεζα, αλλά, παρά τις περί του αντιθέτου διαβεβαιώσεις των εκπροσώπων της, ο λογαριασμός εξακολούθησε να παραμένει ανοικτός. Για τον λόγο αυτό η επιχείρηση προσέφυγε στον ΕΧΜ.

Κατόπιν της μεσολάβησής μας, η Τράπεζα έκανε δεκτό το αίτημα της επιχείρησης και ζήτησε από τον εκπρόσωπό της να προβεί σε ανάληψη ή μεταφορά του υπολοίπου του λογαριασμού σε άλλο πιστωτικό ίδρυμα.

4. Γεωγραφική διασπορά των παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2024

Όσον αφορά τη γεωγραφική διασπορά των τηλεφωνικών αιτημάτων και των γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν στον ΕΧΜ κατά το 2024, το μεγαλύτερο ποσοστό (64,53%) προέρχεται από την Περιφέρεια Αττικής και ακολουθούν η Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας (10,30%) και η Περιφέρεια Πελοποννήσου (6,42%).



5. Διασυννοριακές υποθέσεις το 2024

Είναι οι διαφορές που λαμβάνει ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής (EXM) στο πλαίσιο συμμετοχής του στο Δίκτυο Εξωδικαστικών Διασυννοριακών Καταγγελιών στον Τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών (FIN-NET). Το FIN-NET συνδέει τα εθνικά σχήματα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) και του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.) στον Χρηματοοικονομικό τομέα.

Ο EXM μεσολαβεί, ως αρμόδιος φορέας, στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς του, σε παράπονα κατοίκων της Ε.Ε. και του Ε.Ο.Χ. που προκύπτουν κατά τις συναλλαγές τους με τους παρόχους που συμμετέχουν στο θεσμό.

Παράλληλα, ο EXM γίνεται αποδέκτης παραπόνων κατοίκων ημεδαπής που ανακύπτουν κατά τις συναλλαγές τους με χρηματοπιστωτικά ιδρύματα της Ε.Ε. και του Ε.Ο.Χ. Στην περίπτωση αυτή, ενεργώντας ως πλησιέστερος φορέας, παρέχει πληροφόρηση και παραπέμπει τους ενδιαφερομένους στον αρμόδιο φορέα, δηλαδή στο αντίστοιχο σχήμα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών της αλλοδαπής.

Το 2024 ο EXM υποδέχθηκε συνολικά 45 διασυννοριακές υποθέσεις, εκ των οποίων οι 30 ήταν εντός της αρμοδιότητάς του και εξετάστηκαν. Από αυτές, διευθετήθηκε ποσοστό 40% και το 66% εξ αυτών επιλύθηκαν υπέρ του συναλλασσόμενου ή συμβιβαστικά.

Παρατίθεται ενδεικτικά κατωτέρω υπόθεση διασυννοριακού χαρακτήρα που απασχόλησε τον EXM κατά το 2024:

Καθυστέρηση επικαιροποίησης στοιχείων ταυτοποίησης

Αλλοδαπός υπήκοος που διαμένει μόνιμα στην Ιταλία, προσέφυγε στον EXM με αίτημα να αποκατασταθεί η οικονομική ζημία που υπέστη λόγω διακοπής λειτουργίας της πλατφόρμας στην οποία διενεργούσε χρηματιστηριακές συναλλαγές. Κατά την εξέταση της διαφοράς, η ελληνική ΑΕΠΕΥ που διαχειρίζεται την πλατφόρμα μας ενημέρωσε ότι, βάσει απόφασης του ΔΣ της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, η εταιρεία τελούσε σε προσωρινή αναστολή λειτουργίας και για τον λόγο αυτό οι πελάτες της δεν μπορούσαν να ανοίξουν νέες θέσεις σε συναλλαγές σε CFDs, είχε δε αναρτήσει σχετική ανακοίνωση στην ιστοσελίδα της πλατφόρμας. Κατόπιν διαπραγματεύσεων, τα μέρη κατέληξαν σε συμφωνία για το ύψος της αποζημίωσης του συναλλασσόμενου και η διαφορά διευθετήθηκε.

Β. Δραστηριότητες του Ελληνικού Χρηματοοικονομικού Μεσολαβητή στην Ελλάδα και στο εξωτερικό κατά το έτος 2024

- Συμμετοχή του EXM στην «Ομάδα εργασίας με αντικείμενο την εξέταση του ενωσιακού δικαίου επί θεμάτων προστασίας καταναλωτή» που συγκροτήθηκε στη Γ.Γ. Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης με την υπ' αριθμ. 28649/9-4-2024 απόφαση του Γ.Γ. Εμπορίου και στο πλαίσιο των εργασιών αυτής, υποβολή γραπτών παρατηρήσεων σχετικά με:

- α) την Πρόταση Οδηγίας για την Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών και
- β) την Πρόταση Οδηγίας PSD3 (Payment Services and electronic money services in the Internal Market) και του Κανονισμού PSR (Payment Services in the internal market) .
- Συμμετοχή του EXM στην «Ομάδα εργασίας για την ενσωμάτωση στο εθνικό δίκαιο των Οδηγιών:
 - (α) 2023/2225 σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές και
 - (β) 2023/2673 για την τροποποίηση της οδηγίας 2011/83/ΕΕ όσον αφορά τις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως», σύμφωνα με την υπ' αριθμ. 22411/19-3-2024 απόφαση του Γ.Γ. Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης και στο πλαίσιο των εργασιών αυτής, υποβολή γραπτών παρατηρήσεων σχετικά με τις διακριτικές ευχέρειες ενσωμάτωσης ορισμένων διατάξεων της Οδηγίας 2023/2225.
- Συμμετοχή του EXM σε έρευνα που διεξήγαγε η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (EBA) στο πλαίσιο σύνταξης της ετήσιας έκθεσής της, σχετικά με τα συχνότερα ζητήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και στατιστικά στοιχεία σχετικών παραπόνων.
- Συμμετοχή του EXM σε έρευνα που διεξήχθη υπό την αιγίδα του FIN-NET (Δικτύου Ευρωπαϊών Χρηματοοικονομικών Μεσολαβητών) από την Ιταλική IVASS σχετικά με την ψηφιοποίηση των φορέων Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών.
- Συμμετοχή του EXM στη Συνεδρίαση της Ολομέλειας του FIN-NET στο πλαίσιο της οποίας παρουσιάστηκαν:
 - α) τα ευρήματα της παραπάνω έρευνας της IVASS, από την οποία συνοπτικά προκύπτει ότι το 76% των φορέων ΕΕΕΔ υποδέχεται παράπονα μέσω ψηφιακών εφαρμογών (το 58% από αυτά ως αποκλειστικό μέσο υποβολής), το 43% μέσω mail και μόνο το 3% υποδέχεται παράπονα με κάθε μέσο (ψηφιακό και αναλογικό) .
 - β) ζητήματα διαδικτυακής απάτης σε υπηρεσίες πληρωμών μέσω εφαρμογών (Apple Pay, Google Pay),
 - γ) ζητήματα αποτροπής ψηφιακής απάτης στις υπηρεσίες πληρωμών στο πλαίσιο των διαπραγματεύσεων της Ε.Ε. για την πρόταση PSR,
 - δ) επισκόπηση ζητημάτων στο πλαίσιο αναθεώρησης της Οδηγίας για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών,
 - ε) παράπονα σχετικά με τα έξοδα νομιμοποίησης κληρονόμων.

Γ. Ελληνικό Κέντρο Χρηματοοικονομικής Διαμεσολάβησης (ΕΛΚΕΧΔ)

Το ΕΛΚΕΧΔ, ο δεύτερος τομέας δραστηριότητας του EXM-ΕΕΕΔ, δημιουργήθηκε με σκοπό να συμβάλει στη διάδοση και προαγωγή λοιπών, πέραν του EXM (Ombudsman), διαδικασιών

εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και παράλληλα να προσφέρει υψηλού επιπέδου υπηρεσίες ιδίως στον τομέα της εξωδικαστικής επίλυση ιδιωτικών διαφορών χρηματοοικονομικής φύσης (τραπεζικών, πιστωτικών, επενδυτικών, ασφαλιστικών, εμπορικών κ.ά.).

Στο πλαίσιο αυτό, παρέχει υποστηρικτικές υπηρεσίες υλικοτεχνικής και διοικητικής φύσης για την εξωδικαστική επίλυση χρηματοοικονομικών διαφορών με τη διαδικασία της διαμεσολάβησης, όπως αυτή ρυθμίζεται στο νόμο 4640/2019, όπως ισχύει.

Στο ΕΛΚΕΧΔ υποβλήθηκαν το 2024 δέκα εννέα (19) αιτήματα παροχής υποστηρικτικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, από τα οποία τέσσερα (4) είχαν θετική έκβαση επιτυχούς επίλυσης διαφορών.