

Χρηματοοικονομικά

Π. Ιωάννου: Υπάρχει θέληση για αλλαγή νοοτροπιών στις τράπεζες

Το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου ολοκλήρωσε με επιτυχία το 77% των διαμεσολαβήσεων

[Δήμητρα Λάντου](#)



Στο σκαμνί κάθισαν οι υπάλληλοι των Τραπεζών ώστε να ενημερωθούν σχετικά με τη διαδικασία αναδιάρθρωσης των Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων μέσα από τη διαμεσολαβητική διαδικασία. Ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος Παύλος Ιωάννου, σε συνέντευξή του στο InBusinessNews, σημειώνει ότι έχει αρχίσει κύκλο σεμιναρίων σχετικά με τον θεσμό του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, ενώ διαπιστώνει μια θέληση για αλλαγή νοοτροπίας από τις Τράπεζες, κάτι που σχετίζεται όπως αναφέρει, σε στρατηγικό επίπεδο, με τις ίδιες τις ηγεσίες των τραπεζών.

Μάλιστα, επισημαίνει ότι μέχρι αυτή τη στιγμή έχουν ολοκληρωθεί 43 διαμεσολαβήσεις, ενώ από αυτές έχουν πετύχει οι 33. Παράλληλα, τονίζει ότι χρειάζεται περισσότερη ενημέρωση των πολιτών για τον Θεσμό του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου και για το πώς ο κάθε πολίτης μπορεί να τον αξιοποιήσει προκειμένου να μεγιστοποιήσει την προστασία που μπορεί να του προσφέρει.

Πόσες είναι οι πετυχημένες διαμεσολαβήσεις οι οποίες ανατέθηκαν από το Γραφείο σας και σε τι ποσοστό του συνόλου των υποθέσεων ανέρχονται; Πώς κρίνετε τα αποτελέσματα αυτά;

Μέχρι αυτή τη στιγμή έχουν ολοκληρωθεί 43 διαμεσολαβήσεις. Από αυτές έχουν πετύχει οι 33. Δηλαδή, έχουμε ένα ποσοστό επιτυχίας της τάξης του 77% επί του συνόλου των υποθέσεων διαμεσολάβησης που έχουν ολοκληρωθεί. Από τις 43 διαμεσολαβήσεις που ολοκληρώθηκαν, δυστυχώς οι 10 κηρύχτηκαν άκαρπες. Αυτό αντιπροσωπεύει ποσοστό αποτυχίας της τάξης του 23%. Θεωρώ ότι τα αποτελέσματα αυτά είναι αρκετά ικανοποιητικά. Ωστόσο πιστεύω ότι είναι δυνατόν να έχουμε ακόμα μεγαλύτερες επιτυχίες, αν καταφέρουμε να αξιοποιήσουμε την εμπειρία που αποκτήθηκε για να βελτιώσουμε το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο ακόμα περισσότερο, με απώτερο στόχο τη μεγιστοποίηση των βιώσιμων Αναδιάρθρωσεων Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων (Μ.Ε.Δ.), μέσα από τη διαδικασία της διαμεσολάβησης. Παρά τις θερινές διακοπές συνεχίζονται τόσο οι διαμεσολαβήσεις όσο και οι αναθέσεις των διαμεσολαβήσεων με αποτέλεσμα τα ποσοστά που έχω αναφέρει να μεταβάλλονται.

Πόσες υποθέσεις είναι σε εκκρεμότητα;

Συνολικά έχουμε αναθέσει 57 διαμεσολαβήσεις. Μια από αυτές, με κοινή συναίνεση του πιστωτικού ιδρύματος και του καταναλωτή ακυρώθηκε πριν την έναρξη της διαδικασίας, διότι τα μέρη κατέληξαν σε κοινή αποδεκτή συμφωνία αναδιάρθρωσης. Όπως ανέφερα προηγουμένως, έχουμε ήδη ολοκληρώσει τις 43 υποθέσεις και απομένουν εκκρεμείς ή, πιο σωστά, βρίσκονται σε εξέλιξη 13 υποθέσεις διαμεσολαβητικής διαδικασίας με απώτερο σκοπό τη βιώσιμη αναδιάρθρωση ίσου αριθμού Μ.Ε.Δ. Αναμένω ότι, οι περισσότερες από αυτές θα ολοκληρωθούν μέχρι το τέλος Αυγούστου, 2015.

Βέβαια, εκτός από τις υποθέσεις αυτές, έχουμε διαχειριστεί μέχρι στιγμής συνολικά 97 φακέλους αιτήσεων διορισμού διαμεσολαβητή. Αυτό σημαίνει ότι 97 καταναλωτές κατέβαλαν σε τράπεζες το νενομισμένο τέλος €20 και υπέβαλαν τη σχετική απόδειξη μαζί με την αίτησή τους, συμπληρώνοντας το συγκεκριμένο τύπο αίτησης που διαθέτει το Γραφείο μου. Από τις υποθέσεις αυτές, απορρίφθηκαν οι 9, ενώ 5 απεσύρθησαν από τους ενδιαφερόμενους καταναλωτές επειδή ήταν αδύνατο να συμπληρώσουν την αίτηση νομότυπα. Επομένως, έχουμε 27 φακέλους αιτήσεων σε αναμονή διεκπεραίωσης. Τι σημαίνει τώρα αυτό; Σημαίνει ότι αναμένουμε από τους ενδιαφερόμενους καταναλωτές την προσκόμιση ορισμένων δικαιολογητικών, τη διαβίβαση διευκρινίσεων από την Τράπεζα, με την οποία συνεργάζεται ο αιτητής ή σε ορισμένες περιπτώσεις και τα δύο. Αφού διευθετηθούν οι εκκρεμότητες αυτές, η αίτηση θεωρείται νομίμως υποβληθείσα και θα μπορώ να αποφανθώ για το κατά πόσο δικαιολογείται ή όχι ο διορισμός διαμεσολαβητή.

Πάντως, εκτός από τις αιτήσεις, δεχόμαστε καθημερινά και αριθμό τηλεφωνημάτων από πολίτες που εκδηλώνουν ενδιαφέρον για υποβολή αίτησης. Ωστόσο, το ενδιαφέρον αυτό εξαφανίζεται όταν επεξηγούνται οι προϋποθέσεις που καθορίζονται από τον Νόμο ώστε να θεωρείται ότι η αίτησή τους θα μπορούσε να εγκριθεί και ο υποψήφιος αιτητής

αντιλαμβάνεται ότι δεν είναι σε θέση να ανταποκριθεί σ' αυτές. Αυτό αναφέρεται κυρίως στο κριτήριο εγκαιρότητας που καθορίζεται στον Νόμο, ικανοποίηση του οποίου συνιστά μια από τις προϋποθέσεις για να μπορεί ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος να διορίσει νομίμως διαμεσολαβητή για αναδιάρθρωση ΜΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ. Δυστυχώς, εξαιτίας αυτού του περιορισμού μερικές εκατοντάδες υποψήφιων αιτητών απώλεσαν το δικαίωμα υποβολής αίτησης. Προφανώς, μεταξύ άλλων, γι' αυτό αναφέρθηκα προηγουμένως στην ανάγκη «να βελτιώσουμε το υφιστάμενο πλαίσιο ακόμα περισσότερο».

Είναι συνεργάσιμες οι Τράπεζες στην όλη διαδικασία;

Ναι, είναι συνεργάσιμες. Είναι συνεργάσιμες αυτή τη στιγμή. Για να είμαι ειλικρινής, η συνεργασία και το ενδιαφέρον που επιδεικνύουν είναι αρκετά μεγάλο. Σ' αυτό βοήθησε ιδιαίτερα και ο Γενικός Διευθυντής του Συνδέσμου Τραπεζών αλλά και οι ίδιες οι Τράπεζες. Είναι πλέον γεγονός πιστεύω, ότι οι Τράπεζες είναι ταυτισμένες με το στρατηγικό σκοπό της μεγιστοποίησης των αναδιαρθρώσεων, αν και όπως όλοι μας διαπιστώσαμε, στο ζήτημα αυτό έχει υπάρξει μεγάλη καθυστέρηση. Οι τράπεζες επιδιώκουν τις βιώσιμες αναδιαρθρώσεις απλούστατα διότι συνειδητοποιούν ότι αυτό εξυπηρετεί τα ίδια τα συμφέροντά τους. Ιδίως, επιδιώκουν τις αναδιαρθρώσεις μέσα από εξώδικες διαδικασίες.

Είμαι της γνώμης (και θα μπορούσα να επιχειρηματολογήσω γι' αυτό) ότι η εν λόγω στάση των τραπεζών διαμορφώνεται και εξαιτίας της ύπαρξης του πλαισίου αφερεγγυότητας που πρόσφατα ψηφίστηκε από τη Βουλή.

Παρά τις όποιες αδυναμίες του, το γεγονός και μόνο ότι υπάρχει το συγκεκριμένο πλαίσιο επενεργεί βελτιωτικά στη συμπεριφορά των τραπεζών σχετικά με το ζήτημα των αναδιαρθρώσεων. Δηλαδή, η ύπαρξη του πλαισίου αφερεγγυότητας λειτουργεί ως ένα είδος μηχανισμού αποτροπής της ενδεχομένως αρνητικής στάσης των τραπεζών έναντι της αναδιάρθρωσης με βάση τη σχετική οδηγία της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου (Κ.Τ.Κ.), η οποία όπως είναι γνωστό περιλαμβάνει και τις διαδικασίες διαμεσολάβησης που προσφέρονται από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο.

Πείτε μας λίγα λόγια για τα σεμινάρια που εφαρμόσατε στην Τράπεζα Κύπρου σχετικά με τον θεσμό του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου και της διαδικασίας αναδιάρθρωσης Μ.Ε.Δ. μέσα από τη διαμεσολαβητική διαδικασία.

Να διευκρινίσω αμέσως ότι τέτοια σεμινάρια εφάρμοσα αρχικά για την Alpha Bank στη Λευκωσία και στη Λεμεσό και την ίδια περίοδο για τη Συνεργατική Κεντρική Τράπεζα (Σ.Κ.Τ.) στη Λευκωσία. Ακολούθησε εφαρμογή ανάλογων σεμιναρίων που διοργανώθηκαν από τον Σύνδεσμο Τραπεζών Κύπρου και πραγματοποιήθηκαν στη Λευκωσία, Λάρνακα και Λεμεσό.

Τα σεμινάρια που εφάρμοσα για την Τράπεζα Κύπρου διαφέρουν από τα προηγούμενα μόνο στο εξής: Δόθηκε έμφαση στη διαδικασία αναδιάρθρωσης Μ.Ε.Δ, την εφαρμογή της σχετικής Οδηγίας της Κ.Τ.Κ. και την αναλυτική παρουσίαση ορισμένων απόψεών μου για τις τεχνικές που θα πρέπει να χρησιμοποιούνται προκειμένου να μεγιστοποιείται ο αριθμός των βιώσιμων αναδιαρθρώσεων γενικά και ιδίως μέσα από τη διαδικασία του διορισμού διαμεσολαβητή, για τον σκοπό αυτό, από τον Χρηματοοικονομικό Επιτρόπο, πάντοτε στο πλαίσιο της σχετικής Οδηγίας της Κ.Τ.Κ. Τα σεμινάρια για την Τράπεζα Κύπρου εφαρμόστηκαν δύο φορές στη Λευκωσία, μια στην Πάφο, μια στη Λεμεσό και μια στη Λάρνακα.

Από τα σεμινάρια αυτά και την επαφή μου με το προσωπικό των τραπεζών, έχω διαπιστώσει, μεταξύ άλλων, τα εξής:

- Φαίνεται να υπάρχει γνήσιο ενδιαφέρον από τους τραπεζικούς υπαλλήλους να αξιοποιήσουν τις υπηρεσίες εξώδικης διευθέτησης διαφορών μεταξύ καταναλωτών και τραπεζών, οι οποίες προσφέρονται από το Γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου.
- Φαίνεται να αποτελεί στρατηγική επιλογή της ηγεσίας των τραπεζών να υιοθετήσουν αποτελεσματικά συστήματα διευθέτησης παραπόνων καταναλωτών και να μεγιστοποιήσουν την εξώδικη διευθέτησή τους, αξιοποιώντας στον μέγιστο δυνατό βαθμό τις υπηρεσίες του θεσμού του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου.
- Φαίνεται να υπάρχει ενδιαφέρον από τις τράπεζες και το προσωπικό τους να εφαρμόσουν αποτελεσματικά την Οδηγία της Κ.Τ.Κ. σχετικά με τις αναδιαρθρώσεις και να αξιοποιούν αποτελεσματικά τη διαδικασία βιώσιμης αναδιάρθρωσης Μ.Ε.Δ. μέσα από τη διαμεσολαβητική προσπάθεια που προσφέρεται από τον θεσμό του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου.

Πολύ ενδιαφέρουσες οι διαπιστώσεις αυτές. Ωστόσο, πώς εκδηλώνεται στην πράξη το ενδιαφέρον που μόλις αναφέρατε;

Πραγματικά πολύ καίρια η ερώτησή σας. Είναι σαφές ότι το προσωπικό των τραπεζών σήμερα είναι σε μεγάλο βαθμό το ίδιο προσωπικό που εργαζόταν στις τράπεζες πριν την τραπεζική κρίση. Προφανώς, νοοτροπίες του παρελθόντος που εν πολλοίς σχετίζονται και με τη δημιουργία της τραπεζικής κρίσης, δεν αλλάζουν από τη μια μέρα στην άλλη. Απαιτείται χρόνος, θέληση και προσπάθεια. Εκείνο που διαπιστώνω είναι η θέληση για αλλαγή νοοτροπίας, κάτι που σχετίζεται, σε στρατηγικό επίπεδο, με τις ίδιες τις Ηγεσίες των Τραπεζών. Και όπως όλοι γνωρίζουμε, τουλάχιστον στις τρεις μεγάλες συστημικές τράπεζες (Τράπεζα Κύπρου, Σ.Κ.Τ. και Ελληνική Τράπεζα) υπάρχει νέα δομή μετόχων και επομένως, νέα Διοικητικά Συμβούλια.

Είναι απόλυτα κατανοητό ότι για να επιτύχουμε σταθεροποίηση και παραπέρα ανάπτυξη του τραπεζικού μας συστήματος απαιτείται, όπως συνήθως διευκρινίζω, «να βγάλουμε τις τράπεζες από τις κακές ειδήσεις των Μ.Μ.Ε» και να επανεγκαθιδρύσουμε σχέσεις εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών (δηλαδή του κόσμου που χρησιμοποιεί το τραπεζικό σύστημα) και των επιμέρους τραπεζικών ιδρυμάτων (δηλαδή των τραπεζικών υπαλλήλων με τους οποίους συναλλάσσεται ο κόσμος). Και αυτό πρέπει να γίνει με

δεδομένο το απολύτως δικαιολογημένο γεγονός ότι, εξαιτίας της τραπεζικής κρίσης και των τραπεζικών συμπεριφορών και πρακτικών που οδήγησαν σ' αυτήν, οι σχέσεις που μόλις ανέφερα βρίσκονται στο ναδίρ τους, πράγμα άκρως αντιπαραγωγικό για ολόκληρη την οικονομία. Ωστόσο, είναι μια αδυσώπητη πραγματικότητα, η οποία, επειδή σχετίζεται με νοοτροπίες και ένα ευρύτερο ψυχολογικό κλίμα, είναι δύσκολο να μεταβληθεί με την επιθυμητή ταχύτητα προς την επιδιωκόμενη κατεύθυνση. Απαιτείται, όπως ήδη ανέφερα, χρόνος, θέληση και ποικιλόμορφη προσπάθεια. Όμως το ίδιο αδυσώπητη πραγματικότητα είναι και το γεγονός ότι χωρίς το «γνήσιο ενδιαφέρον» που φαίνεται να προκύπτει από όσα έχω ήδη αναφέρει, είναι ΑΔΥΝΑΤΟ να επιτευχθούν οι επιθυμητοί στόχοι, στόχοι, που απλά, αποτελούν απαραίτητα βήματα που θα οδηγήσουν στην επίτευξη του επιδιωκόμενου σκοπού. Δηλαδή, την ουσιαστική σταθεροποίηση του τραπεζικού συστήματος και παραπέρα ανάπτυξή του.

Σε πιο πρακτικό επίπεδο, το ενδιαφέρον το οποίο ανέφερα εκδηλώνεται καθημερινά στις επαφές μου (τηλεφωνικές επικοινωνίες, συσκέψεις, ανταλλαγές emails κτλ) με ανώτερα στελέχη τραπεζών (Τράπεζα Κύπρου, Ελληνική Τράπεζα, Σ.Κ.Τ. κ.τ.λ.) για τη διαχείριση παραπόνων καταναλωτών (μάλιστα με τη μέθοδο του φιλικού διακανονισμού) ή για υποθέσεις αναδιάρθρωσης Μ.Ε.Δ., με απώτερο σκοπό την προώθηση βιώσιμων αναδιρθρώσεων αποδεκτών από τους οφειλότες. Αναμφίβολα, το μέχρι σήμερα αξιόλογο ποσοστό επιτυχίας στις διαμεσολαβήσεις που έχω αναφέρει σχετίζεται άμεσα με την προσπάθεια που μόλις περιέγραψα.

Και επειδή δεν θέλω να ωραιοποιώ ή να εξιδανικεύω την πραγματικότητα, οφείλω να υπογραμμίσω και με μεγάλη δυσарέσκεια να σας πω ότι παρά το ενδιαφέρον που υπάρχει για αλλαγή νοοτροπίας, παρά τις στρατηγικές επιλογές των τραπεζών για τις οποίες ήδη έχω μιλήσει, δυστυχώς εξακολουθούν να εκδηλώνονται κατά καιρούς πολύ αρνητικές συμπεριφορές από τις τράπεζες προς τους πελάτες τους. Αυτό είναι εντελώς απαράδεκτο και καταδικαστέο.

Κρίνετε ότι είναι ικανοποιητικό το ποσοστό του κόσμου που έρχεται στον Επίτροπο προκειμένου να βρει λύσεις με τις Τράπεζες;

Για να απαντήσω στην ερώτησή σας είναι απαραίτητο να κατηγοριοποιήσω τον κόσμο στον οποίο αναφέρεστε. Έχουμε πρώτα μια μερίδα πολιτών με πολύ σοβαρά προβλήματα και διαφορές με τράπεζες για τα οποία έχει εκδοθεί δικαστική απόφαση εναντίον τους, είτε τρέχει δικαστική διαδικασία που κίνησαν οι ίδιοι εναντίον κάποιου τραπεζικού ιδρύματος ή κινήθηκε εναντίον τους από κάποια τράπεζα. Ορισμένοι από αυτούς απευθύνονται στο Γραφείο μου, είτε τηλεφωνικά είτε με επιστολή τους, ζητώντας βοήθεια. Έχουμε σχεδόν καθημερινά τέτοιου είδους επικοινωνίες.

Δυστυχώς, η επικοινωνία αυτή δεν είναι εφικτό να καταλήγει σε νομότυπα υποβληθέν παράπονο, δηλαδή παράπονο που είναι νόμιμο να εξεταστεί από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο. Ο Νόμος ο οποίος καθορίζει την αρμοδιότητά μου, πολύ σωστά καθορίζει ότι ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος δεν δικαιούται να επιλαμβάνεται

παραπόνων για υποθέσεις για τις οποίες υπάρχει δικαστική απόφαση ή για υποθέσεις για τις οποίες τρέχει δικαστική διαδικασία.

Τώρα, στις περιπτώσεις που η δικαστική διαδικασία είναι αποτέλεσμα αγωγής κατά τράπεζας που προέρχεται από τον ενδιαφερόμενο καταναλωτή, διευκρινίζουμε στους ενδιαφερόμενους ότι θα πρέπει να υπάρξει ανάκληση της δικαστικής διαδικασίας προκειμένου να δικαιούνται να υποβάλουν παράπονο, τονίζοντάς τους ότι πριν προβούν σε τέτοια ενέργεια θα πρέπει να σταθμίσουν σωστά τα συμφέροντά τους συμβουλευόμενοι τους δικηγόρους τους. Αντιλαμβάνεστε ότι η επικοινωνία με πολίτες αυτής της κατηγορίας, ιδίως όταν γίνεται εγγράφως ή με email, επιβαρύνει σημαντικά τον φόρτο εργασίας του Γραφείου, διότι σε γραπτές επικοινωνίες είμαστε υποχρεωμένοι να απαντήσουμε γραπτώς.

Η δεύτερη κατηγορία πολιτών που επικοινωνεί μαζί μας, χωρίς συνήθως να ενδιαφέρονται για υποβολή παραπόνου, είναι πολίτες που μας καταγγέλλουν ισχυριζόμενες αυθαιρεσίες τραπεζών οι οποίες συνήθως αφορούν σε μικροποσά ή ισχυριζόμενη κακή συμπεριφορά από τραπεζικούς υπαλλήλους. Δυστυχώς και πάλι όταν η επικοινωνία αυτή γίνεται γραπτώς, είμαστε υποχρεωμένοι να απαντάμε γραπτώς, κυρίως για να εξηγήσουμε τη διαδικασία υποβολής παραπόνου και ότι χωρίς τη νομότυπη υποβολή παραπόνου είναι νομικά αδύνατο για τον Επίτροπο να εξετάσει τους ισχυρισμούς τους.

Η τρίτη κατηγορία πολιτών είναι πολίτες με σαφές παράπονο (δηλαδή πολύ συγκεκριμένους ισχυρισμούς εναντίον Τράπεζας) το οποίο δυστυχώς δεν ικανοποιεί το κριτήριο της εγκαιρότητας. Ο νόμος ορίζει ότι, ο Επίτροπος δεν επιλαμβάνεται παράπονο το οποίο υποβάλλεται «μετά την πάροδο είκοσι δύο μηνών (22) από την ημερομηνία κατά την οποία ο καταναλωτής έλαβε γνώση ή που λογικά θα έπρεπε κατά την κρίση του Επιτρόπου να είχε λάβει γνώση της επιβλαβούς πράξης ή παράλειψης της χρηματοοικονομικής επιχείρησης ή του γεγονότος ότι είχε έρεισμα για υποβολή παραπόνου». Σε τέτοιες περιπτώσεις και πάλιν είναι άνευ νοήματος να ενθαρρυνθεί ο πολίτης να υποβάλει παράπονο, όσο δικαιολογημένο και αν είναι αφού στο τέλος ο Επίτροπος θα υποχρεωθεί να μην το εξετάσει. Έτσι, απλώς εξηγούμε στους ενδιαφερόμενους ότι δεν μπορεί να εξεταστεί η υπόθεσή τους (όσο δικαιολογημένη και αν φαίνεται) και τους αποτρέπουμε από το να υποβάλουν παράπονο, προκειμένου να αποφύγουν την ταλαιπωρία και να μην επιβαρυνθούν από το τέλος των 20 ευρώ, που υποχρεωτικά πρέπει να συνοδεύει την υποβολή κάθε παραπόνου.

Η τέταρτη κατηγορία πολιτών είναι πρόσωπα των οποίων η ισχυριζόμενη ζημία υπερβαίνει καταφανώς τις €170,000 και δεν υπάρχει τρόπος το παράπονό τους να διατυπωθεί για ισχυριζόμενη ζημία μικρότερη ή ίση με το ποσό αυτό. Ο νόμος απαγορεύει στον Επίτροπο να εξετάσει παράπονα για ισχυριζόμενες ζημίες μεγαλύτερες των €170,000 και επομένως, όπως και στην προηγούμενη περίπτωση αποθαρρύνουμε τους ενδιαφερόμενους να υποβάλουν παράπονο. Μερικές εκατοντάδες πολιτών που επικοινωνούν με το Γραφείο μου (τηλεφωνικώς ή

γραππώς) εντάσσονται στις πιο πάνω κατηγορίες και αναπόφευκτα, για τους λόγους που αναφέρθηκαν δεν καταλήγουν σε νομότυπη υποβολή παραπόνου και το σχηματισμό φακέλου παραπόνου. Ωστόσο, είναι γεγονός ότι επιβαρύνουν τον φόρτο εργασίας του Γραφείου μου, αλλά είμαστε υποχρεωμένοι από τον Νόμο να διαχειριζόμαστε αποτελεσματικά τις επικοινωνίες του είδους αυτού.

Τέλος, είναι η κατηγορία πολιτών με πολύ συγκεκριμένα και σαφή παράπονα των οποίων όλες οι παράμετροι ικανοποιούν τις προϋποθέσεις που απαιτούνται από τον Νόμο για υποβολή παραπόνου στον Επίτροπο και άρα ο Επίτροπος δικαιούται να το εξετάσει.

Από όσα έχω περιγράψει προκύπτει το συμπέρασμα ότι:

- Χρειάζεται περισσότερη ενημέρωση των πολιτών για τον Θεσμό του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου και για το πώς ο κάθε πολίτης μπορεί να τον αξιοποιήσει προκειμένου να μεγιστοποιήσει την προστασία που μπορεί να του προσφέρει.
- Το γεγονός ότι έχει καθυστερήσει υπερβολικά η έναρξη της επιχειρησιακής λειτουργίας του Θεσμού εμπόδισε και εμποδίζει την υποβολή μεγάλου αριθμού παραπόνων πολιτών κατά χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων.

Ποια η διαφορά στις υποθέσεις που αναλαμβάνει η Υπηρεσία σας σε σχέση με την Υπηρεσία Αφερεγγυότητας και τα Προσωπικά Σχέδια Αποπληρωμών;

Θεωρητικά τουλάχιστον ένα πλαίσιο αφερεγγυότητας είναι ένα σύστημα προστασίας των α-φερέγγυων δανειοληπτών, φυσικών και νομικών προσώπων. Στην Κύπρο, εκτός από την ιδιότητα του αυτή, η οποία είναι εξαιρετικά χρήσιμη και παραγωγική τόσο από κοινωνικής όσο και από οικονομικής πλευράς, έχει εξελιχθεί, για κάποιες περιπτώσεις, σε εργαλείο δικαστηριακής αναδιάρθρωσης Μ.Ε.Δ. Από την άλλη, ο θεσμός του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου, από τη φύση του και ως θεσμός - ευρωπαϊκό κερτημένο που σχετίζεται άμεσα με την ευρωπαϊκή αντίληψη ανθρωπίνων δικαιωμάτων και τη συνεπαγόμενη προστασία του πολίτη-καταναλωτή, προωθεί διαδικασίες εξώδικης διευθέτησης διαφορών μεταξύ πολίτη και καταναλωτή χωρίς οικονομική επιβάρυνση του καταναλωτή.

Με δεδομένη την Οδηγία της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου για τις αναδιρθρώσεις Μ.Ε.Δ., η αναδιάρθρωση τέτοιων δανείων μέσα από τη διαμεσολαβητική διαδικασία που προσφέρει ο θεσμός του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου συντελείται στο φυσικό τους χώρο που δεν είναι άλλος από την ίδια τη Τράπεζα και μάλιστα με την πλέον φιλική και ανέξοδη διαδικασία εξώδικης διευθέτησης διαφορών – τη διαμεσολάβηση.

See <http://www.sigmalive.com/inbusiness/news/business/xrimatooikonomika/p.-ioannoy-yparxei-thelhsh-gia-allagh-nootropion-stis-trapezes#sthash.YDGeQU6u.dpuf> more at:

