

Αθήνα, 27 Ιουλίου 2023

Δελτίο Τύπου

Ρυθμίσεις και διευθετήσεις δανείων άνω των €3,6 δισ. για το Α' εξάμηνο του έτους – Υψηλή αποτελεσματικότητα στους δείκτες εξυπηρέτησης οφειλετών - Ανταπόκριση σε 150.000 κλήσεις και αιτήματα πελατών κάθε μήνα

Οι Εταιρίες Διαχείρισης Δανείων στηρίζουν διαχρονικά την οικονομική εξυγίανση των νοικοκυριών, την ανταγωνιστική ανάπτυξη επιχειρήσεων και ολόκληρων κλάδων της αγοράς αλλά και την ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας, μέσω της αντιμετώπισης του ιδιωτικού χρέους.

Ιδίως στο πλαίσιο των εξαιρετικά δύσκολων συνθηκών στις περιοχές της χώρας που πλήττονται από τις πρόσφατες καταστροφικές πυρκαγιές, οι Εταιρίες Διαχείρισης έχουν αναλάβει άμεσα σχετικές πρωτοβουλίες, προβαίνοντας σε αναστολή μέτρων αναγκαστικής εκτέλεσης που αφορούν σε πληττόμενους δανειολήπτες, καθώς και σε αναστολή τηλεφωνικών οχλήσεων. Οι ανωτέρω πρωτοβουλίες θα συγκεκριμενοποιηθούν περαιτέρω, λαμβάνοντας υπόψη το πλαίσιο μέτρων στήριξης που αναμένεται να ανακοινωθεί από την Ελληνική Πολιτεία.

Για το σύνολο των δανειοληπτών, οι δραστηριότητες διαχείρισης του Κλάδου επικεντρώνονται πρωταρχικά στην επίτευξη συναινετικών λύσεων ρύθμισης. Ειδικότερα, το Α' εξάμηνο του 2023 οι Εταιρίες Διαχείρισης Δανείων παρείχαν τη δυνατότητα σε χιλιάδες νοικοκυριά και επιχειρήσεις να αποπληρώσουν τις οφειλές τους και να ανακτήσουν πρόσβαση στο τραπεζικό σύστημα, μέσα από ρεαλιστικές και συναινετικές ρυθμίσεις, ύψους **€3,6 δισ.**, υπερβαίνοντας τον στόχο των **€3,2 δισ.** που είχαν αρχικά θέσει για το διάστημα αυτό. Σημειώνεται δε ότι από το σύνολο των ρυθμίσεων ύψους €3,6 δισ. **η πλειοψηφία αφορά σε μη-τραπεζικές ρυθμίσεις.** Αναλυτικότερα, το ποσόν των €2,4 δισ. αφορά σε μη-τραπεζικά χαρτοφυλάκια δανείων και το €1,2 δισ. σε τραπεζικά.

Σημαντική είναι και η συμβολή των εταιριών του Κλάδου στον Εξωδικαστικό Μηχανισμό. Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με τα στοιχεία της ΕΓΔΙΧ η εγκρισιμότητα σε πλήθος αιτήσεων από πλευράς Εταιριών Διαχείρισεως Δανείων έφτασε στο 78% τον Ιούνιο 2023, με τις συνολικές εγκρίσεις ρυθμίσεων μόνο για τον μήνα Ιούνιο να ανέρχονται σε €0,32 δισ. Με δεδομένη την κανονική ροή αιτήσεων και εγκρίσεων, η έμφαση των Εταιριών-μελών της ΕΕΔΑΔΠ πλέον είναι στην παρακολούθηση της ομαλής αποπληρωμής των υλοποιημένων λύσεων.

Παράλληλα με την επίτευξη ρυθμίσεων, οι Εταιρίες Διαχείρισης στοχεύουν στη συνεχή βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης που προσφέρουν στους οφειλέτες. Για το σκοπό αυτό, συνεχίζουν

να επενδύουν σε τεχνολογικές υποδομές για την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των οφειλετών, με αποτέλεσμα τη σημαντική βελτίωση στους σχετικούς δείκτες που αποτυπώνουν το επίπεδο εξυπηρέτησης.

Ειδικότερα, με βάση τα στοιχεία Α' εξαμήνου 2023, οι Εταιρίες Διαχείρισης:

- Δέχθηκαν πάνω από 130.000 κλήσεις τον μήνα, κατά μέσο όρο, έναντι 115.000 την ίδια περίοδο του 2022. Παρά τη σημαντική αυτή αύξηση του πλήθους εισερχόμενων κλήσεων, το μέσο επίπεδο εξυπηρέτησης (service level) στα τηλεφωνικά κέντρα των Εταιριών ανήλθε στο 83% τον Ιούνιο του 2023, βελτιωμένο κατά δύο ποσοστιαίες μονάδες σε σχέση με τον Ιούνιο 2022.
- Επεξεργάστηκαν πάνω από 26 χιλιάδες αιτήματα το μήνα, απαντώντας σε κάθε ένα από αυτά εντός του πλαισίου που προδιαγράφεται από τις εποπτικές αρχές (μέσοι όροι αριθμού αιτημάτων και χρόνου απόκρισης).
- Διευθέτησαν περίπου 5.200 παράπονα πελατών, με μέσο χρόνο απόκρισης σημαντικά μικρότερο της εποπτικής απαίτησης, και βελτιωμένο κατά 15% σε σχέση με το αντίστοιχο εξάμηνο του προηγούμενου έτους.

Ο κλάδος των Εταιριών Διαχείρισης Δανείων που απασχολεί περισσότερους από 5.000 εργαζομένους, συνεχίζει να επενδύει στη βελτίωση των υπηρεσιών του με διαχρονικό στόχο την παροχή βιώσιμων λύσεων στο θέμα των μη εξυπηρετούμενων δανείων, προς όφελος όλων των μερών, στηρίζοντας έμπρακτα ιδιώτες και επιχειρήσεις στην προσπάθειά τους να επανέλθουν στην κανονικότητα όσον αφορά την οικονομική τους δραστηριότητα.