

Αθήνα, 19 Φεβρουαρίου 2024

Δελτίο Τύπου

Εταιρείες Διαχείρισης Δανείων: Ρυθμίσεις και διευθετήσεις δανείων συνολικού ύψους €6,4 δισ. το 2023. Εκτίμηση για ακόμη υψηλότερες επιδόσεις το 2024

Η Ένωση Εταιρειών Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις (ΕΕΔΑΔΠ) δημοσιεύει τον απολογισμό έργου για το 2023.

Συνολικά, στις 31.12.2023 οι 15 Εταιρείες-Μέλη της ΕΕΔΑΔΠ διαχειρίζονταν δάνεια ύψους **€91 δισ.** (σύνολο απαίτησης) -εκ των οποίων €73 δισ. δεν περιλαμβάνονται πλέον σε τραπεζικούς ισολογισμούς-, και συναλλάσσονται με **2,4 εκατ.** οφειλέτες.

Μέσα στο 2023, οι Εταιρείες Διαχείρισης επέτειναν την προσπάθειά τους για επίτευξη συναινετικών λύσεων ρύθμισης με όλους τους δανειολήπτες. Ειδικότερα, στο διάστημα Ιανουαρίου – Δεκεμβρίου 2023 προχώρησαν σε συναινετικές ρυθμίσεις προς αποπληρωμή συνολικού ύψους **€6,4 δισ.** για πάνω από **140.000** οφειλέτες, που θα τους επιτρέψουν σταδιακά να επανέλθουν σε οικονομική ομαλότητα και προοπτικά να ανακτήσουν την πρόσβασή τους στο τραπεζικό σύστημα. Η πλειονότητα των ρυθμίσεων αφορά δάνεια που έχουν μεταβιβαστεί σε τρίτους επενδυτές (μη τραπεζικά χαρτοφυλάκια). Αναλυτικότερα, για το σύνολο του 2023, το ποσό των €4,5 δισ. αφορά μη τραπεζικά χαρτοφυλάκια δανείων και το €1,9 δισ. αφορά δάνεια τραπεζικών ιδρυμάτων.

Αξίζει να σημειωθεί ότι για το έτος 2023, το **83% των δανείων σε ρύθμιση περιλάμβαναν διαγραφή οφειλής**, αντικατοπτρίζοντας την έμφαση των Εταιρειών Διαχείρισης στην παροχή λύσεων με βάση την τρέχουσα εισοδηματική και περιουσιακή κατάσταση των οφειλετών.

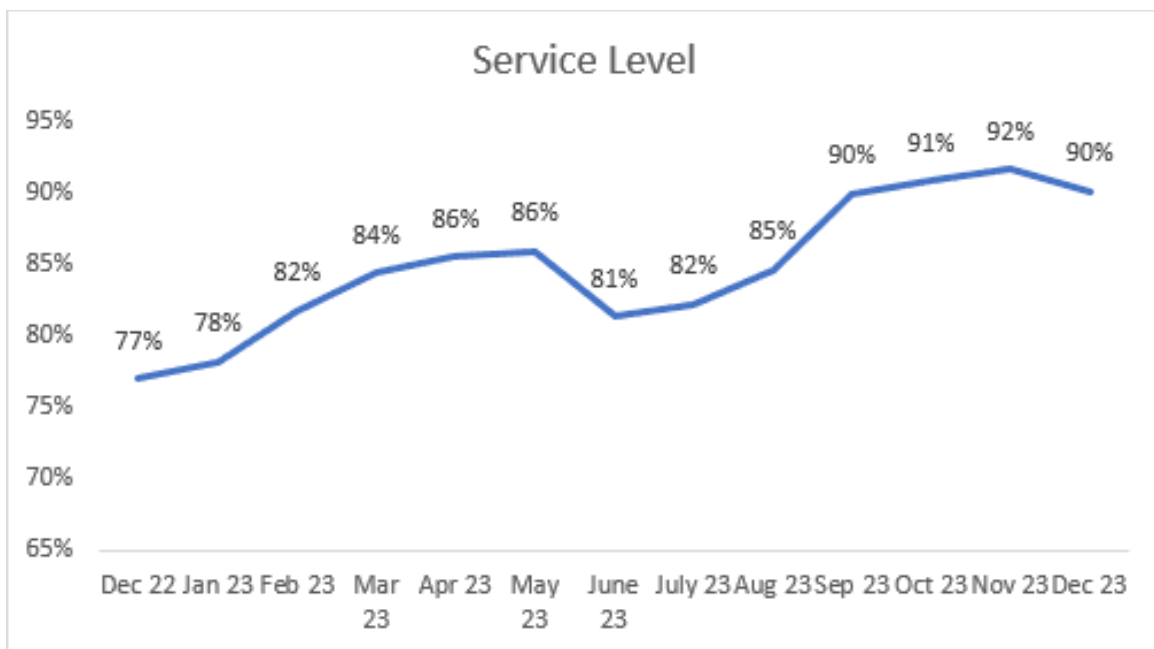
Ειδικά σε ό,τι αφορά στην αξιοποίηση των δυνατοτήτων του Εξωδικαστικού Μηχανισμού Ρύθμισης Οφειλών, με βάση τα στοιχεία της ΓΧΤΔΙΧ, σημειώνεται ότι κατά το 2023 έγιναν περισσότερες από 13.000 ρυθμίσεις μη εξυπηρετούμενων δανείων συνολικού ύψους €4,8 δισ., **με τις Εταιρείες Διαχείρισης να εγκρίνουν 73% των σχετικών προτάσεων ρύθμισης, και την πλειοψηφία των αιτήσεων να αφορά σε οφειλές κάτω των €200.000.**

Τέλος, σημειώνεται ότι σωρευτικά έως σήμερα, το ύψος δανείων που επέστρεψαν σε 'κανονικότητα' (καθεστώς ομαλής αποπληρωμής) μέσω της συμβολής των Εταιρειών Διαχείρισης, ανέρχεται σε περισσότερα από **€40 δισ.**

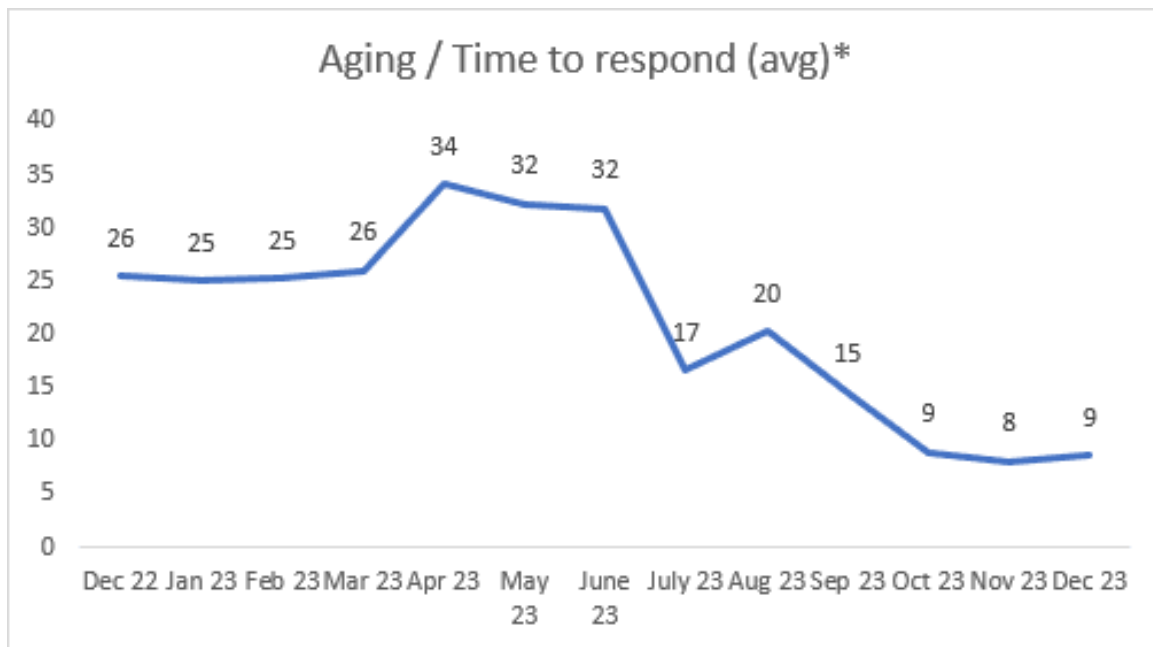
Παράλληλα με την επίτευξη ρυθμίσεων, τα στοιχεία του 2023 επιβεβαιώνουν το βασικό προσανατολισμό των Εταιρειών Διαχείρισης στη βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης που προσφέρουν στους οφειλέτες. Στο Δωδεκάμηνο του 2023, οι Εταιρείες Διαχείρισης:

- Δέχθηκαν πάνω από **118.000 κλήσεις τον μήνα**, κατά μέσο όρο, με το επίπεδο εξυπηρέτησης (service level) στα τηλεφωνικά κέντρα των Εταιρειών να αυξάνεται κατά 5 ποσοστιαίες μονάδες μεσοσταθμικά έναντι του 2022. Το επίπεδο εξυπηρέτησης (δηλαδή το ποσοστό εισερχομένων κλήσεων που απαντήθηκε εντός του επιθυμητού χρόνου των 20''), κατέγραψε σταθερή ανοδική πορεία στη διάρκεια της χρονιάς και διαμορφώθηκε στην περιοχή του **90%** για το μήνα Δεκέμβριο.
- Επεξεργάστηκαν πάνω από **27.000 αιτήματα** το μήνα (αύξηση 13% έναντι του 2022) απαντώντας σε κάθε ένα από αυτά εντός του πλαισίου που προδιαγράφεται από το κανονιστικό πλαίσιο (μέσοι όροι αριθμού αιτημάτων και χρόνου απόκρισης).
- Ανταποκρίθηκαν σε περίπου **10.000 παράπονα πελατών**, κυρίως αναφορικά με νομικά θέματα και θέματα πληροφόρησης.

Ακολουθούν αναλυτικά Διαγράμματα που αποτυπώνουν τη βελτίωση των δεικτών εξυπηρέτησης στην περίοδο Δεκεμβρίου 2022-Δεκεμβρίου 2023.



Πηγή: ΕΕΔΑΔΠ



*Ημερολογιακές ημέρες

Αναφερόμενος στον απολογισμό έργου του 2023 και τους στόχους για το 2024, ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου της ΕΕΔΑΔΠ και διευθύνων σύμβουλος της CeraI, κ. Θεόδωρος Αθανασόπουλος είπε: «Το 2023 χαρακτηρίστηκε από τη σημαντική βελτίωση που παρουσίασαν οι Εταιρείες Διαχείρισης στους δείκτες εξυπηρέτησης του οφειλέτη, αλλά και από την επικαιροποίηση του θεσμικού πλαισίου λειτουργίας του κλάδου, ο οποίος λειτουργεί με υπευθυνότητα και επαγγελματισμό εδώ και τέσσερα χρόνια στην χώρα μας. Με την ενσωμάτωση της Κοινοτικής Οδηγίας 2021/2167, επιβεβαιώνεται εκ νέου η αναγνώριση των Εταιρειών Διαχείρισης ως κεντρικών πυλώνων του χρηματοπιστωτικού συστήματος. Στόχος μας για το 2024 είναι η αύξηση του αριθμού των συνεπών οφειλετών μέσω της αύξησης του αριθμού και του ύψους διευθετήσεων και ρυθμίσεων, ώστε αυτές να ξεπεράσουν τις επιδόσεις του 2023, παράλληλα με την περαιτέρω βελτίωση των δεικτών εξυπηρέτησης του κλάδου». -