

ΕΝΩΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ



Αναλυτική Παρουσίαση Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών 2024



Αθήνα 2025

Περιεχόμενα

Εισαγωγή.....	4
A. Το προφίλ των καταναλωτών.....	6
A.1 Φύλο	6
A.2. Ηλικία.....	6
A.3 Εργασιακή Κατάσταση	7
A.4 Γεωγραφική Κατανομή.....	7
B. Αναλυτική αποτύπωση τύπων Δανείων.....	8
B.1 Τύποι Δανείων	8
B.2 Τύποι Δανείων ανά φύλο	8
B.3 Εύρος οφειλής.....	9
Γ. Αναλυτική αποτύπωση παρεχόμενων υπηρεσιών.....	11
Γ.1 Είδος παρεχόμενων υπηρεσιών	11
Γ.2 Οφειλές καταναλωτών ανά Τραπεζικό Πιστωτικό Ίδρυμα	11
Γ.3 Οφειλές καταναλωτών ανά Εταιρεία Διαχείρισης Απαιτήσεων	12
Γ.4 Οφειλές στο Δημόσιο και τα Ασφαλιστικά Ταμεία.....	13
Γ.5 Συνολικό ποσό οφειλών.....	14
Γ.6 Ποσό σε ευρώ που ρυθμίζεται	14
Συμπεράσματα	15

Πίνακας Περιεχομένων Infographics

Infographic 1	Φύλο καταναλωτών.....	6
Infographic 2	Ηλικία καταναλωτών.....	6
Infographic 3	Εργασιακή κατάσταση καταναλωτών.....	7
Infographic 4	Γεωγραφική κατανομή.....	7
Infographic 5	Είδος δανείου.....	8
Infographic 6	Είδος δανείου ανδρών.....	8
Infographic 7	Είδος δανείου γυναικών.....	9
Infographic 8	Εύρος οφειλών.....	9
Infographic 9	Είδος παρεχόμενων υπηρεσιών.....	11
Infographic 10	Οφειλές ανά Τραπεζικό Πιστωτικό Ίδρυμα.....	11
Infographic 11	Οφειλές ανά Εταιρεία Διαχείρισης Απαιτήσεων.....	12
Infographic 12	Οφειλές στο Δημόσιο και τα Ασφαλιστικά Ταμεία.....	13
Infographic 13	Συνολικό ποσό οφειλών	13
Infographic 14	Ποσό σε ευρώ που ρυθμίζεται.....	14

Εισαγωγή

Από το 2010, στην Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας (ΕΕΚΕ) λειτουργεί οργανωμένο τμήμα μη εξυπηρετούμενων οφειλών στην Αττική και σε όλους τους Νομούς της χώρας, παρέχοντας συμβουλευτικές υπηρεσίες και διμερείς διαπραγματεύσεις μέσω έμπειρων επιστημονικών συνεργατών, οικονομολόγων και νομικών, για τη διαχείριση των οφειλών, με σημαντικό ποσοστό τους να έχει ήδη ρυθμιστεί ή διαγραφεί σύμφωνα με τις διατάξεις του εκάστοτε ισχύοντος νομικού πλαισίου.

Σημαντικό σημείο της μελέτης είναι ότι οι ρυθμίσεις, στην πλειονότητα τους, αφορούν διαπραγμάτευση με τους Servicers που διαχειρίζονται οφειλές για λογαριασμό των Funds.

Η παρούσα μελέτη παρουσιάζει τη στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων της διαχείρισης μη εξυπηρετούμενων οφειλών των καταναλωτών από την ΕΕΚΕ το έτος 2024 ανά κατηγορία οφειλών και χρηματοοικονομικό φορέα.

Σκοπός της παρούσας μελέτης είναι να αποτυπώσει την κατάσταση που επικράτησε στη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων οφειλών και η αξιοποίηση των αποτελεσμάτων της, ώστε να επιτευχθεί η βελτίωση της διαχείρισης τους, καθώς και η ενημέρωση των καταναλωτών για την ύπαρξη βιώσιμων λύσεων εξυπηρέτησης των οικονομικών τους υποχρεώσεων.

Στόχος αυτής της μελέτης είναι η αξιοποίηση των αποτελεσμάτων της, ώστε να επιτευχθεί η βελτίωση της διαχείρισης των μη εξυπηρετούμενων οφειλών, καθώς και η ενημέρωση των καταναλωτών για την ύπαρξη βιώσιμων λύσεων εξυπηρέτησης των οικονομικών τους υποχρεώσεων.

Όπως προκύπτει από τη στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων, η ακρίβεια και η κοινωνικο-οικονομική κρίση που συνεχίζεται περιόρισε περισσότερο τα ετήσια ατομικά και οικογενειακά εισοδήματα και ώθησε τους καταναλωτές να αναζητούν καθοδήγηση και προστασία σε συλλογικούς φορείς, προκειμένου να αντιμετωπίσουν τις εισπρακτικές πιέσεις προερχόμενες, κυρίως, από τους Servicers.

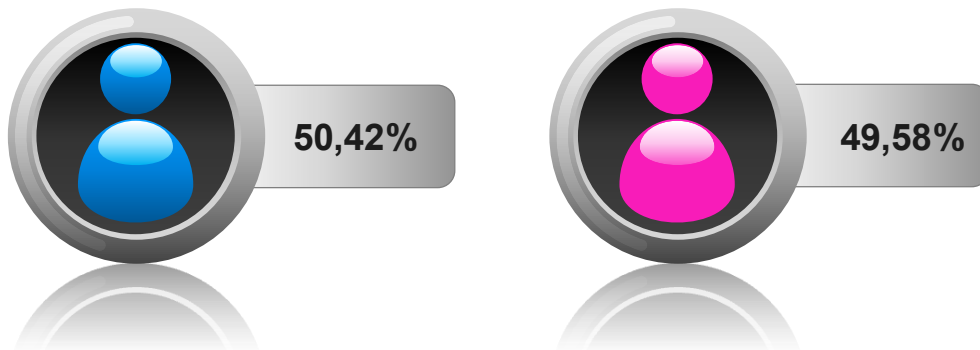
Το 2024 η ΕΕΚΕ παρείχε συμβουλευτική υποστήριξη σε καταναλωτές με συνολικό ποσό οφειλής 7.995.465,40€.

Αποτέλεσμα της ένταξης των καταναλωτών στη διαδικασία ρύθμισης οφειλών είναι η διαγραφή και η ρύθμισή τους καθώς και η αποφυγή πλειστηριασμού κύριας κατοικίας και περιουσίας. Σε ρύθμιση με πιστωτικά ιδρύματα, funds και εισπρακτικές, προχώρησαν καταναλωτές με συνολικό ποσό οφειλής 829.670,61€. Από το ποσό των 829.670,61€, ρυθμίστηκε και αποπληρώνεται το 60,16%, δηλαδή ποσό ύψους 499.134,47€, ενώ επετεύχθη οριστική διαγραφή οφειλών σε ποσοστό 39,84% που αντιστοιχεί σε ποσό ύψους 330.536,14€.

Η γενικότερη ακρίβεια, ιδιαιτέρως των τροφίμων και βασικών ειδών για τη λειτουργία ενός νοικοκυριού, πρωταγωνίστησε στην αλλαγή του τύπου και της σοβαρότητας των ζητημάτων που αφορούν τον δανεισμό: α) επιδείνωσε την οικονομική κατάσταση των καταναλωτών γ) το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο δημιουργεί συνθήκες ισχυρής πίεσης των οφειλετών καθώς ενισχύει και επιταχύνει τις διαδικασίες είσπραξης των καθυστερημένων απαιτήσεων.

A. Το προφίλ των καταναλωτών

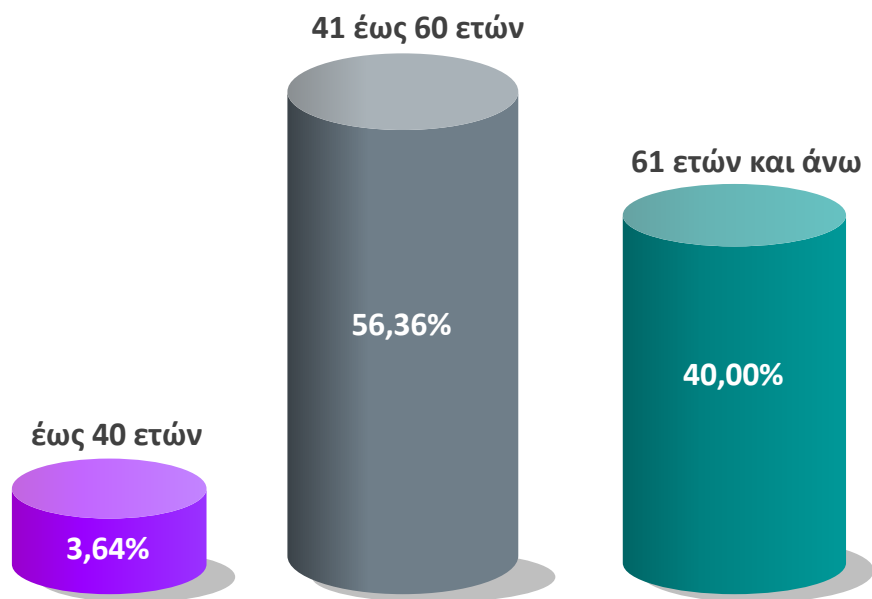
A.1 Φύλο



Infographic 1: Φύλο καταναλωτών

Οι καταναλωτές που απευθύνθηκαν στην ΕΕΚΕ για τη ρύθμιση των οφειλών τους, είναι σε ποσοστό 50,42% άνδρες και σε ποσοστό 49,58% γυναίκες.

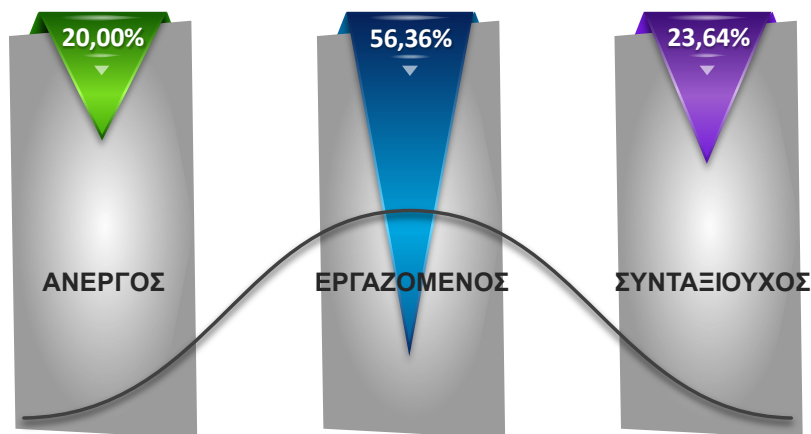
A.2. Ηλικία



Infographic 2: Ηλικία καταναλωτών

Η κατανομή των καταναλωτών ανά ηλικιακή ομάδα δείχνει ότι η πλειοψηφία ανήκει στη μεσαία ηλικιακή κατηγορία, από 41 έως 60 ετών, σε ποσοστό 56,36%. Ακολουθεί η ηλικιακή ομάδα 61 ετών και άνω σε ποσοστό 40,00% και τέλος, η ηλικιακή ομάδα έως 40 ετών σε ποσοστό 3,64%.

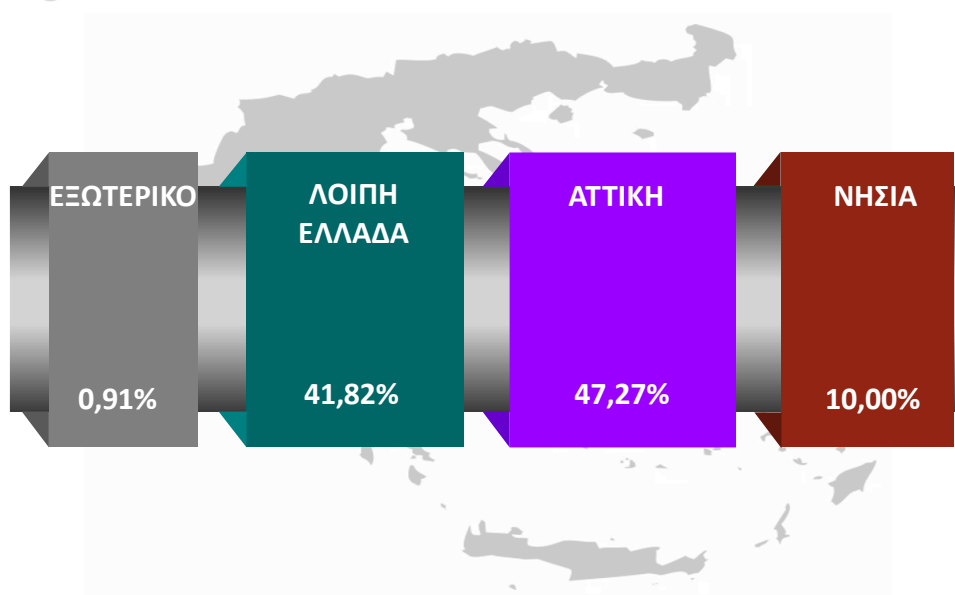
Α.3 Εργασιακή Κατάσταση



Infographic 3: Εργασιακή κατάσταση καταναλωτών

Το 56,36% των οφειλετών είναι εργαζόμενοι, το 23,64% συνταξιούχοι ενώ 1 στους 5 καταναλωτές είναι άνεργος.

Α.4 Γεωγραφική Κατανομή

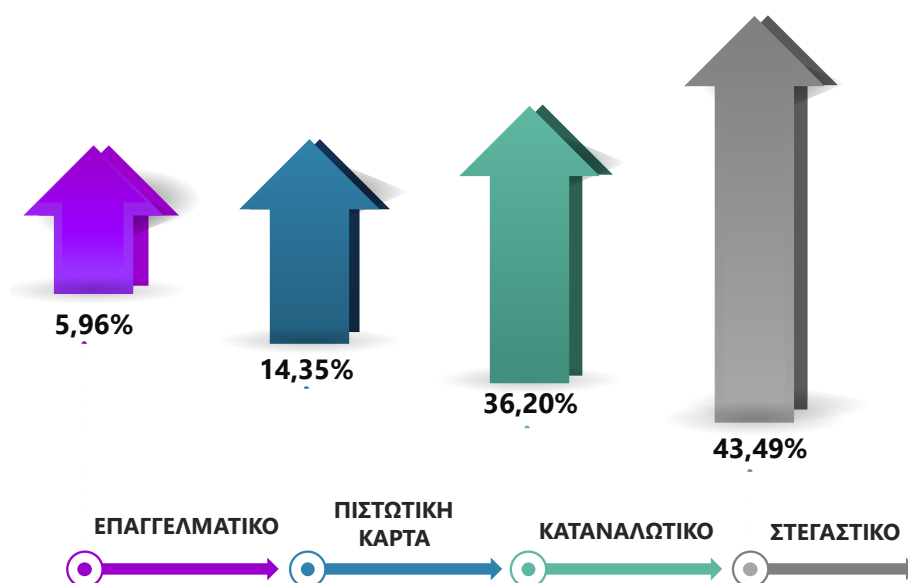


Infographic 4: Γεωγραφική κατανομή

Η πλειονότητα των καταναλωτών, δηλαδή το 47,27%, δηλώνει ως μόνιμο τόπο κατοικίας την Αττική. Ακολουθεί η ηπειρωτική Ελλάδα σε ποσοστό 41,82% ενώ το υπόλοιπο 10,91% διαμένει στα νησιά και το εξωτερικό (10,00% και 0,91% αντίστοιχα).

Β. Αναλυτική αποτύπωση τύπων Δανείων

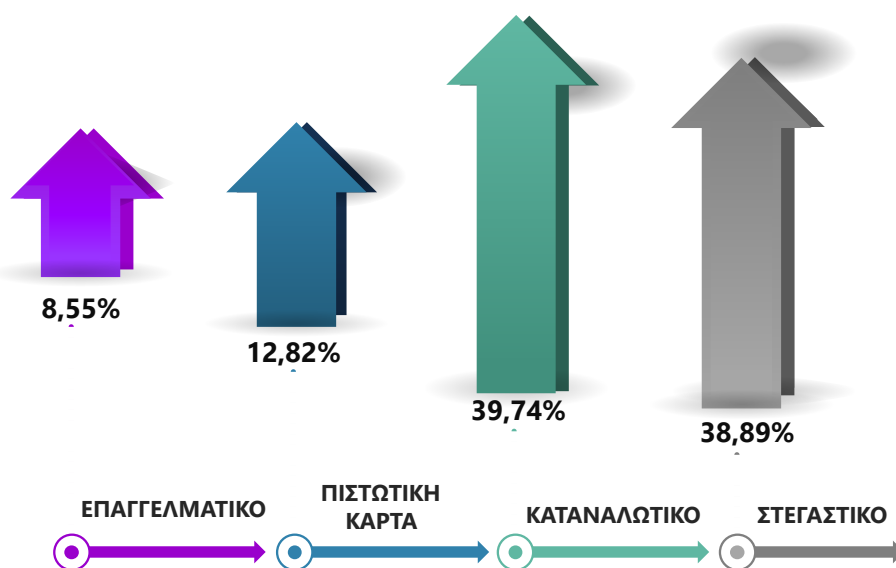
Β.1 Τύποι Δανείων



Infographic 5: Είδος δανείου

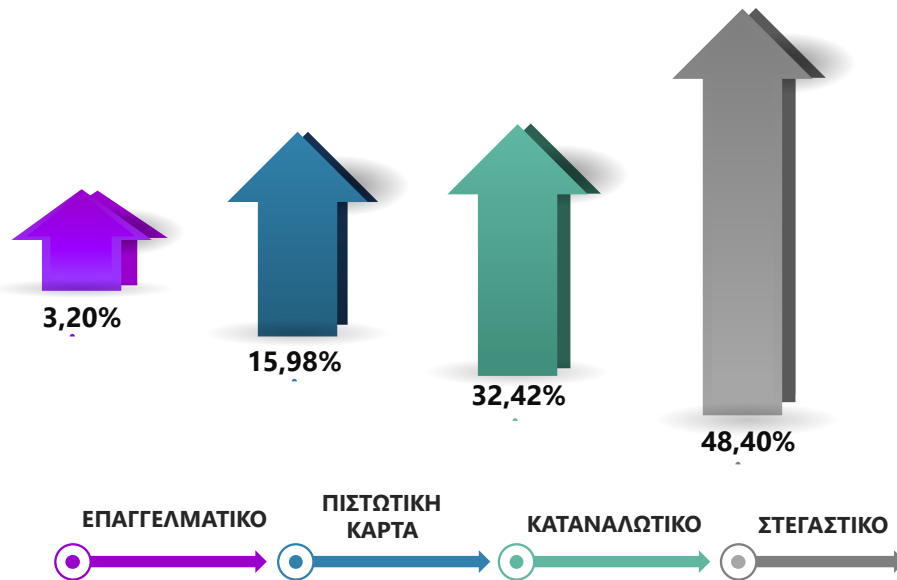
Τα στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια, φαίνεται να είναι οι κύριες πηγές οικονομικής πίεσης για τους καταναλωτές καθώς αποτελούν το 79,69% των μη εξυπηρετούμενων οφειλών (43,49% και 36,20% αντίστοιχα). Ακολουθούν οι πιστωτικές κάρτες σε ποσοστό 14,35% και τα επαγγελματικά δάνεια σε ποσοστό 5,96%.

Β.2 Τύποι Δανείων ανά φύλο



Infographic 6: Είδος δανείου ανδρών

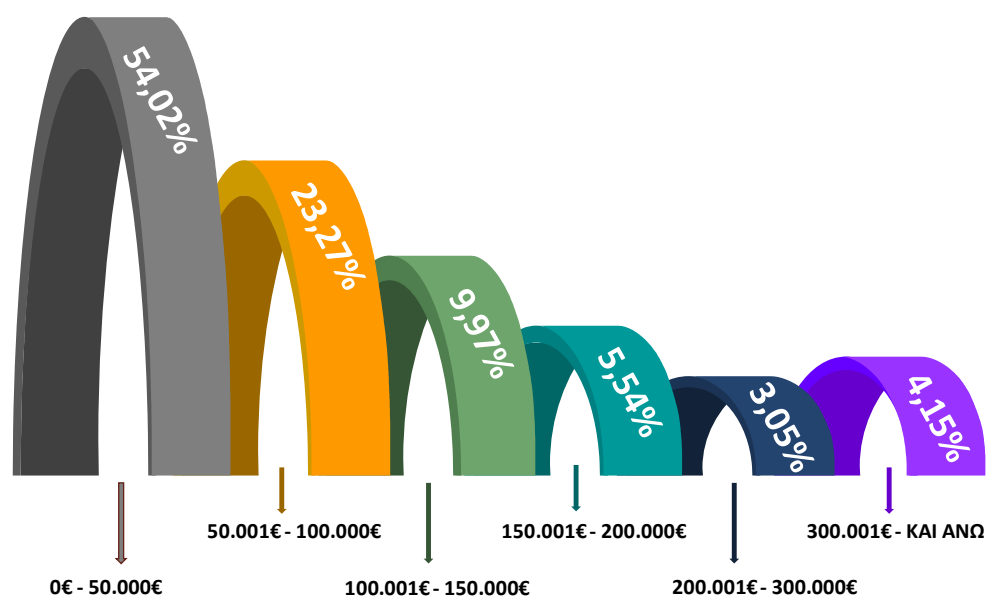
Στους άντρες μέλη της ΕΕΚΕ, τα καταναλωτικά δάνεια αποτελούν την κατηγορία με το υψηλότερο ποσοστό μη εξυπηρετούμενων δανείων φτάνοντας το 39,74%. Ακολουθούν με μικρή διαφορά τα στεγαστικά δάνεια σε ποσοστό 38,89% και τέλος οι πιστωτικές κάρτες και τα επαγγελματικά δάνεια σε ποσοστό 12,82% και 8,55% αντίστοιχα.



Infographic 7: Είδος δανείου γυναικών

Στις γυναίκες, τα στεγαστικά δάνεια καταλαμβάνουν την πρώτη θέση μη εξυπηρετούμενων δανείων σε ποσοστό 48,40%. Σε μικρότερο ποσοστό αλλά εξίσου σημαντικό, ακολουθούν τα καταναλωτικά δάνεια με 32,42%. Ακολουθούν οι πιστωτικές κάρτες σε ποσοστό 15,98% ενώ τα επαγγελματικά δάνεια έχουν το χαμηλότερο ποσοστό φθάνοντας μόλις το 3,20%.

Β.3 Εύρος οφειλής



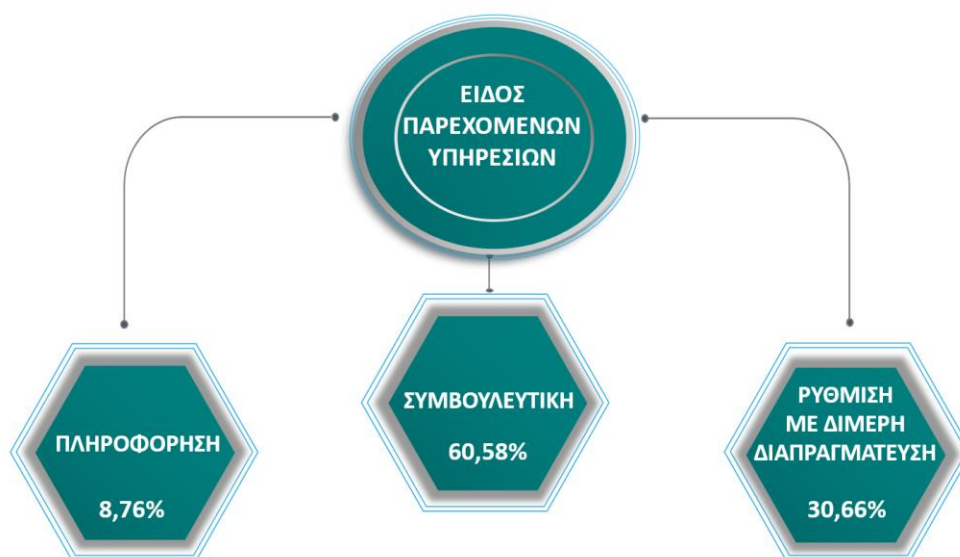
Infographic 8: Εύρος οφειλών

Το εύρος των οφειλών που διαχειρίστηκε η ΕΕΚΕ είναι στην πλειονότητά τους έως του ποσού των 50.000€, σε ποσοστό 54,02%. Ακολουθούν οι οφειλές από 50.001€ έως 100.000€ σε ποσοστό 23,27% και οι οφειλές από 100.001€ έως 150.000€ σε ποσοστό 9,97%.

Οφειλές από 150.001€ έως 200.000€ αποτελούν το 5,54% ενώ για οφειλές από 200.001€ και άνω το ποσοστό που αντιστοιχεί είναι 7,2%.

Γ. Αναλυτική αποτύπωση παρεχόμενων υπηρεσιών

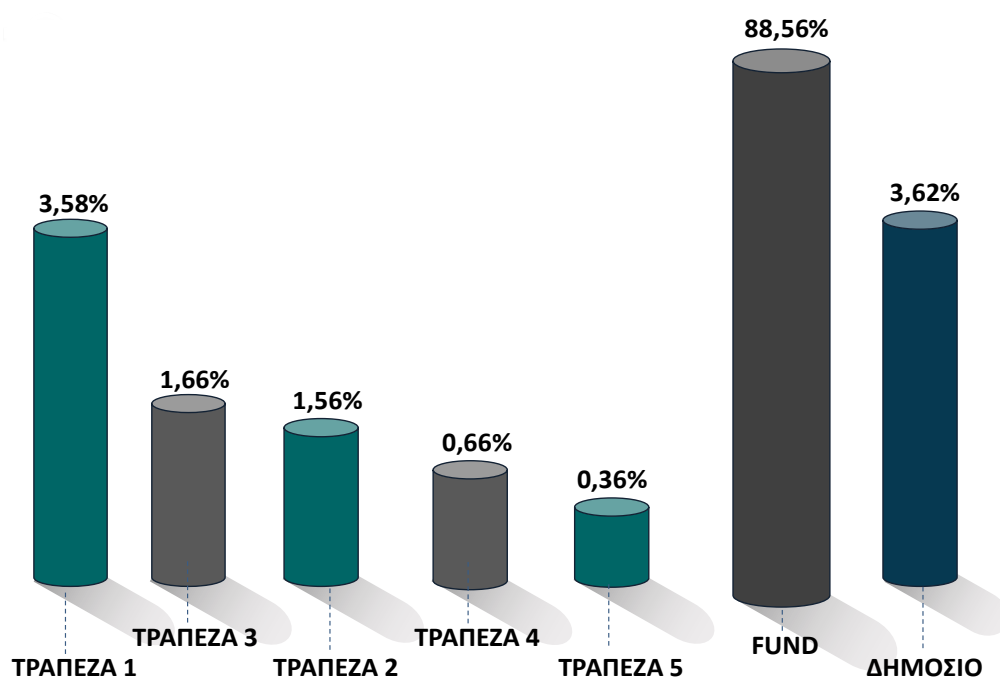
Γ.1 Είδος παρεχόμενων υπηρεσιών



Infographic 9: Είδος παρεχόμενων υπηρεσιών

Το 60,58% των παρεχόμενων υπηρεσιών αφορά τη συμβουλευτική και εστιάζει στην παροχή εξειδικευμένων και εξατομικευμένων χρηματοοικονομικών συμβουλών. Ακολουθεί η ρύθμιση με διμερή διαπραγμάτευση σε ποσοστό 30,66% και η πληροφόρηση των καταναλωτών σε ποσοστό 8,76%.

Γ.2 Οφειλές καταναλωτών ανά Τραπεζικό Πιστωτικό Ίδρυμα

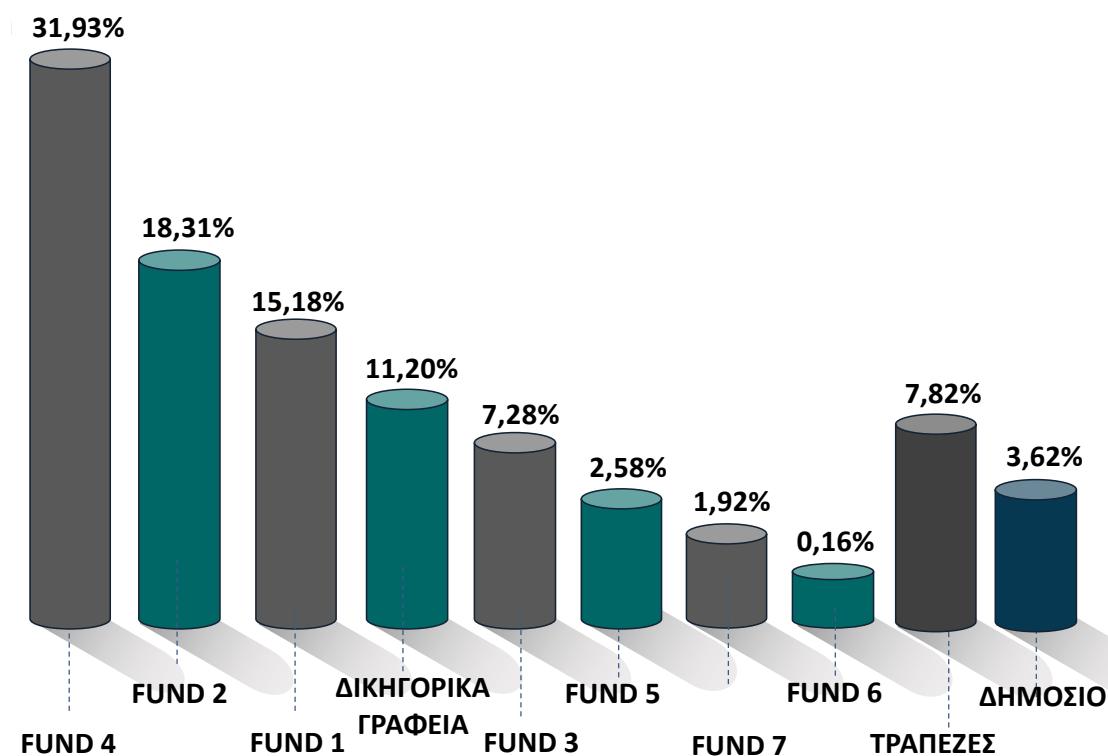


Infographic 10: Οφειλές ανά Τραπεζικό Πιστωτικό Ίδρυμα

Οι μη εξυπηρετούμενες οφειλές ανά Τραπεζικό Πιστωτικό Ίδρυμα ανέρχονται ως ακολούθως:

Στην Τράπεζα 1 ανήκουν δάνεια ύψους 286.236€ (ποσοστό 3,58%). Στην Τράπεζα 2 ανήκουν δάνεια ύψους 125.000€ (ποσοστό 1,56%). Στην Τράπεζα 3 ανήκουν δάνεια ύψους 133.000€ (ποσοστό 1,66%) και στην Τράπεζα 4 ανήκουν δάνεια ύψους 52.826€ (ποσοστό 0,66%). Τέλος, στην Τράπεζα 5 ανήκουν δάνεια ύψους 28.685,33€ (ποσοστό 0,36%).

Γ.3 Οφειλές καταναλωτών ανά Εταιρεία Διαχείρισης Απαιτήσεων



Infographic 11: Οφειλές ανά Εταιρεία Διαχείρισης Απαιτήσεων

Οι μη εξυπηρετούμενες οφειλές που έχουν εκχωρηθεί στις Εταιρείες Διαχείρισης Απαιτήσεων ανέρχονται ως ακολούθως:

Στο Fund 1 ανήκουν οφειλές ποσού ύψους 1.213.502,91€ προερχόμενες συνήθως από την τράπεζα 1.

Στο Fund 2 ανήκουν οφειλές ποσού ύψους 1.464.124,37€ προερχόμενες συνήθως από την τράπεζα 4.

Στο Fund 3 ανήκουν οφειλές ποσού ύψους 581.811,18€ προερχόμενες από Χρηματοδοτικά Ιδρύματα υπό Ειδική Εκκαθάριση.

Στο Fund 4 ανήκουν οφειλές ποσού ύψους 2.552.550,78€ προερχόμενες συνήθως από την τράπεζα 2.

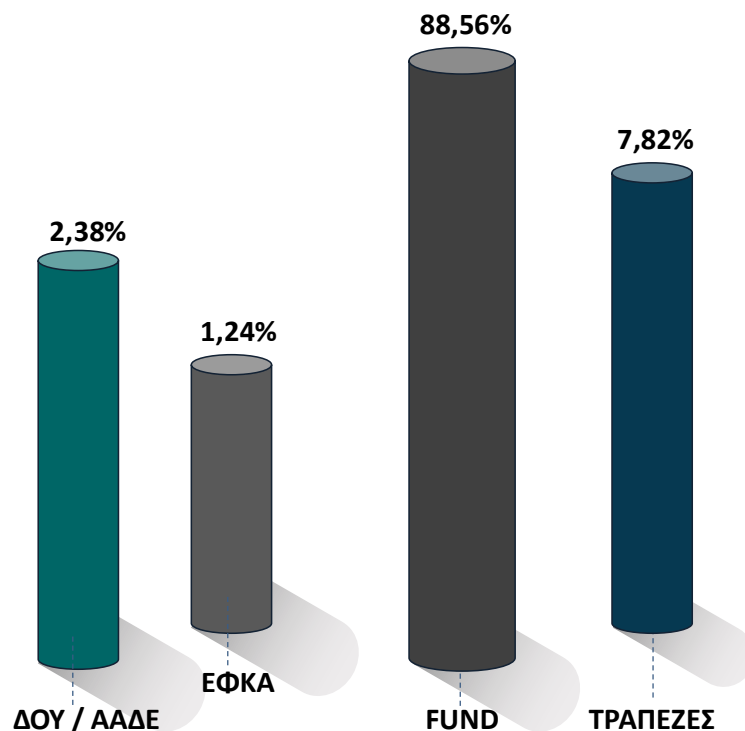
Στο Fund 5 ανήκουν οφειλές ποσού ύψους 206.485,31€ προερχόμενες συνήθως από την τράπεζα 2.

Στο Fund 6 ανήκουν οφειλές ποσού ύψους 12.740€ προερχόμενες συνήθως από την τράπεζα 2 και την τράπεζα 3.

Στο Fund 7 ανήκουν οφειλές ποσού ύψους 153.276,29€ προερχόμενες συνήθως από την τράπεζα 1.

Τέλος, από διάφορα εξειδικευμένα δικηγορικά γραφεία στη διαχείριση απαιτήσεων, το ύψος των οφειλών ανέρχεται στο ποσό των 895.886,98€ προερχόμενες από διάφορα πιστωτικά ιδρύματα αλλά και από ποικίλες αδειοδοτημένες εταιρείες διαχείρισης απαιτήσεων.

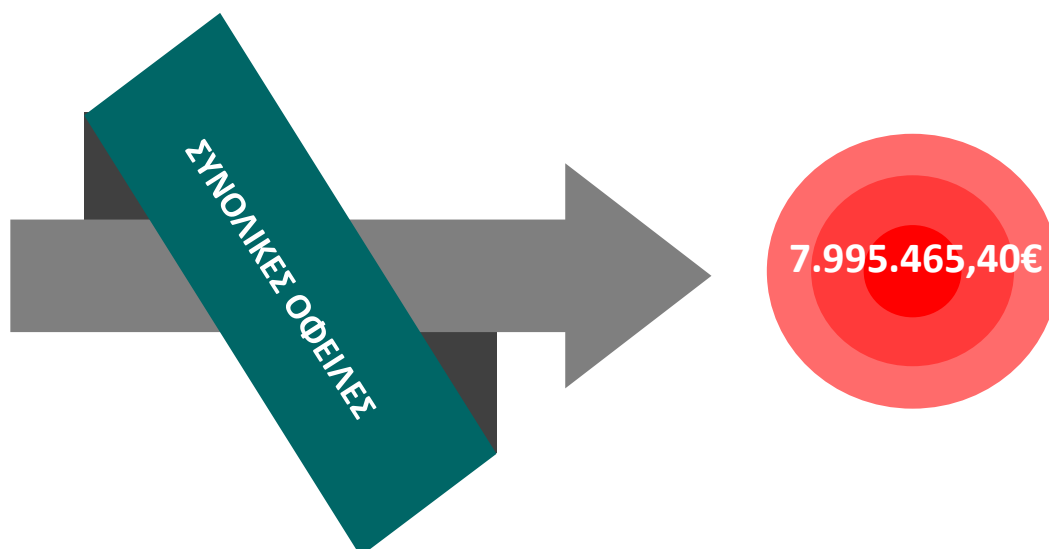
Γ.4 Οφειλές στο Δημόσιο και τα Ασφαλιστικά Ταμεία



Infographic 12: Οφειλές στο Δημόσιο και τα Ασφαλιστικά Ταμεία

Οι οφειλές στο Δημόσιο (ΔΟΥ/ΑΑΔΕ) ανέρχονται στο ποσό των 190.070,60€ και αποτελούν το 2,38% των συνολικών οφειλών. Αντίστοιχα, στα Ασφαλιστικά Ταμεία (ΕΦΚΑ), οι οφειλές ανέρχονται στο ποσό των 99.269,65€ και αποτελούν το 1,24% των συνολικών οφειλών.

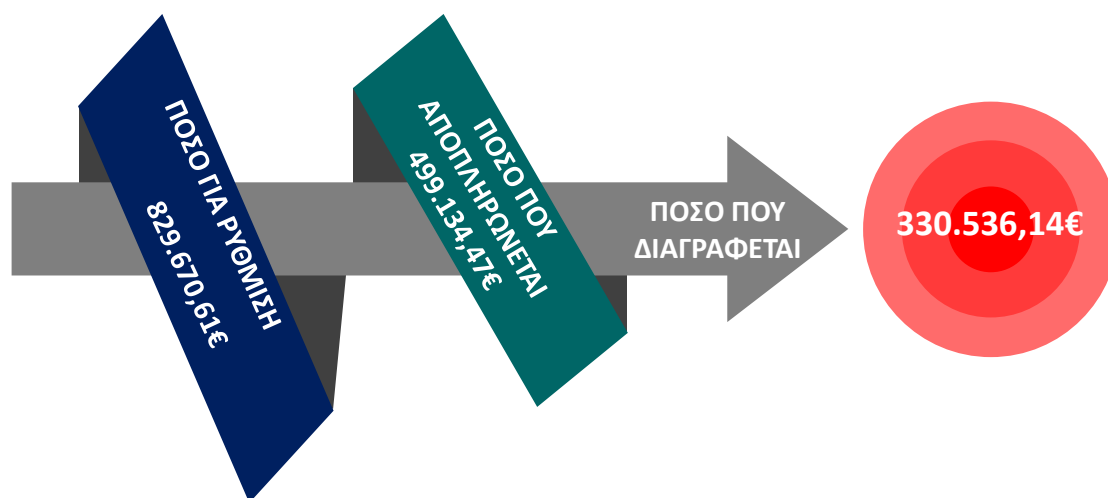
Γ.5 Συνολικό ποσό οφειλών



Infographic 13: Συνολικό ποσό οφειλών

Οι συνολικές οφειλές των καταναλωτών που απευθύνθηκαν στην ΕΕΚΕ το 2024, αφορούν στεγαστικά δάνεια, καταναλωτικά δάνεια ή άλλες δανειακές υποχρεώσεις και ανέρχονται στο ποσό των 7.995.465,40€.

Γ.6 Ποσό σε ευρώ που ρυθμίζεται



Infographic 14: Ποσό σε ευρώ που ρυθμίζεται

Από το συνολικό ποσό των 829.670,61€, ρυθμίστηκε και αποπληρώνεται το 60,16%, δηλαδή ποσό ύψους 499.134,47€, ενώ επιτεύχθηκε οριστική διαγραφή οφειλών σε ποσοστό 39,84% που αντιστοιχεί σε ποσό ύψους 330.536,14€.

Συμπεράσματα

Σκοπός της παρούσας μελέτης είναι να αποτυπώσει την κατάσταση που επικράτησε στη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων οφειλών και η αξιοποίηση των αποτελεσμάτων της, ώστε να επιτευχθεί η βελτίωση της διαχείρισης τους, καθώς και η ενημέρωση των καταναλωτών για την ύπαρξη βιώσιμων λύσεων εξυπηρέτησης των οικονομικών τους υποχρεώσεων.

Στόχος αυτής της μελέτης είναι η αξιοποίηση των αποτελεσμάτων της, ώστε να επιτευχθεί η βελτίωση της διαχείρισης των μη εξυπηρετούμενων οφειλών, καθώς και η ενημέρωση των καταναλωτών για την ύπαρξη βιώσιμων λύσεων εξυπηρέτησης των οικονομικών τους υποχρεώσεων.

Η ΕΕΚΕ αντιμετώπισε μια ευρεία γκάμα οφειλών, με τα στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια να αποτελούν τις κύριες πηγές οικονομικής πίεσης για τους καταναλωτές. Η πλειονότητα των καταναλωτών ανήκει στη μεσαία ηλικιακή ομάδα και είναι εργαζόμενοι, ενώ η γεωγραφική κατανομή δείχνει ότι οι περισσότεροι κατοικούν στην Αττική και την ηπειρωτική Ελλάδα.

Από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, το 60,58% αφορά τη συμβουλευτική και εστιάζει στην παροχή εξειδικευμένων και εξατομικευμένων χρηματοοικονομικών συμβουλών. Ακολουθεί η ρύθμιση με διμερή διαπραγμάτευση σε ποσοστό 30,66% και η πληροφόρηση των καταναλωτών σε ποσοστό 8,76%.

Ειδικότερα, όπως προκύπτει από τη στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων, οι καταναλωτές που απευθύνθηκαν στην ΕΕΚΕ για τη ρύθμιση των οφειλών τους είναι σχεδόν ισότιμα άνδρες και γυναίκες, σε ποσοστό 50,42% και 49,58% αντίστοιχα. Η πλειονότητα, το 56,36%, ανήκει στην παραγωγική ηλικιακή ομάδα από 41 έως 60 ετών, ακολουθούμενη από την ηλικιακή ομάδα 61 ετών και άνω σε ποσοστό 40,0%. Η ηλικιακή ομάδα έως 40 ετών αποτελεί μόνο το 3,64%.

Το 56,36% των καταναλωτών είναι εργαζόμενοι, το 23,64% συνταξιούχοι και το 20,0% άνεργοι.

Ως μόνιμο τόπο κατοικίας την Αττική, δηλώνουν το 47,27% των καταναλωτών, την ηπειρωτική Ελλάδα το 41,82%, τη νησιωτική χώρα το 10,0% ενώ το 0,91% διαμένει στο εξωτερικό.

Τα στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια, φαίνεται να είναι οι κύριες πηγές οικονομικής πίεσης για τους καταναλωτές καθώς αποτελούν το 79,69% των μη εξυπηρετούμενων οφειλών (43,49% και 36,20% αντίστοιχα). Ακολουθούν οι πιστωτικές κάρτες σε ποσοστό 14,35% και τα επαγγελματικά δάνεια σε ποσοστό 5,96%.

Στους άντρες, τα καταναλωτικά δάνεια αποτελούν την κατηγορία με το υψηλότερο ποσοστό μη εξυπηρετούμενων δανείων φτάνοντας το 39,74% ενώ στις γυναίκες την πρώτη θέση καταλαμβάνουν τα στεγαστικά δάνεια σε ποσοστό 48,40%.

Το 54,02% των οφειλών είναι έως 50.000€, ενώ το 23,27% είναι από 50.001€ έως 100.000€. Ακολουθούν οι οφειλές από 100.001€ έως 150.000€ σε ποσοστό 9,97% ενώ για οφειλές από 150.0001€ και άνω το ποσοστό που αντιστοιχεί είναι 12,74%.

Οι οφειλές των καταναλωτών σε τραπεζικά ιδρύματα και συναφείς χρηματοοικονομικές εταιρείες της δευτερογενούς αγοράς, στο Ελληνικό Δημόσιο και τα Ελληνικά Ασφαλιστικά Ταμεία, είναι συνολικού ποσού ύψους 7.995.465,40€. Από αυτές, ποσό ύψους 625.747,33€ αφορούν οφειλές σε πιστωτικά ιδρύματα της χώρας. Στις συνεργαζόμενες αδειοδοτημένες εταιρείες διαχείρισης απαιτήσεων (funds & servicers), οι οφειλές ανέρχονται στο ποσό των 7.080.377,82€, ενώ στο δημόσιο οι οφειλές ανέρχονται στο ποσό των 289.340,25€.

Η ΕΕΚΕ παρείχε συμβουλευτική υποστήριξη για οφειλές που αφορούν στεγαστικά δάνεια, καταναλωτικά δάνεια ή άλλες δανειακές υποχρεώσεις και ανέρχονται στο συνολικό ποσό των 7.995.465,40€.

Η ΕΕΚΕ προχώρησε σε διμερή διαπραγμάτευση για ποσό οφειλών ύψους 829.670,61€, από το οποίο, ρυθμίστηκε και αποπληρώνεται το 60,16%, δηλαδή ποσό ύψους 499.134,47€, ενώ επετεύχθη οριστική διαγραφή οφειλών σε ποσοστό 39,84% που αντιστοιχεί σε ποσό ύψους 330.536,14€.