



ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ

2006

□ Εισαγωγή	5
□ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΑΝΑ ΤΟΜΕΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ	
▶ Ι. ΤΟΜΕΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ – ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ 2006	
• 1. ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΙΔΙΩΤΩΝ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΕΣ	10-37
1.1. Συνολική δραστηριότητα	10
1.2. Τηλεφωνικές κλήσεις	12
1.3. Γραπτά παράπονα	13
1.4. Διεκπεραιωθείσες υποθέσεις	14
1.5. Στατιστική διερεύνηση ανά προϊόν/υπηρεσία	
Διαπιστώσεις – Προτάσεις – Επιλεγμένες υποθέσεις	15
1.5.1. Καταθέσεις	15
<i>Διαπιστώσεις</i>	
<i>Υποδείξεις προς τους συναλλασσόμενους</i>	
<i>Προτάσεις προς τις τράπεζες</i>	
<i>Επιλεγμένες υποθέσεις</i>	
1.5.2. Δάνεια	19
<i>Διαπιστώσεις</i>	
<i>Υποδείξεις προς τους συναλλασσόμενους</i>	
<i>Προτάσεις προς τις τράπεζες</i>	
<i>Επιλεγμένες υποθέσεις</i>	
1.5.3. Μέσα πληρωμών	26
<i>Διαπιστώσεις</i>	
<i>Υποδείξεις προς τους συναλλασσόμενους</i>	
<i>Προτάσεις προς τις τράπεζες</i>	
<i>Επιλεγμένες υποθέσεις</i>	
1.5.4. Άλλες τραπεζικές εργασίες – Διάφορα θέματα – Υποδείξεις προς τους χρήστες του κυβερνοχώρου (internet)	32
1.6. Διασυνοριακά παράπονα	33
<i>Επιλεγμένες υποθέσεις</i>	

• 2. ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΕΣ	38-44
2.1. Συνολική δραστηριότητα	38
2.2. Τηλεφωνικές κλήσεις	39
2.3. Γραπτά παράπονα	40
2.4. Διεκπεραιωθείσες υποθέσεις	41
2.5. Στατιστική διερεύνηση ανά προϊόν/υπηρεσία	
Διαπιστώσεις – Προτάσεις – Επιλεγμένες υποθέσεις	41
2.5.1. Καταθέσεις	
2.5.2. Δάνεια	
2.5.3. Μέσα πληρωμών	
2.5.4. Άλλες τραπεζικές εργασίες	
<i>Διαπιστώσεις</i>	
<i>Υποδείξεις προς τους επαγγελματίες</i>	
<i>Προτάσεις προς τις τράπεζες</i>	
<i>Επιλεγμένες υποθέσεις</i>	
➤ II. ΤΟΜΕΑΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ – ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ 2006	
• 1. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ	46
• 2. ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΕΙΣΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ	47
• 3. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΝΑ ΦΟΡΕΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	
ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ – ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ	47
3.1. Τράπεζες	
3.2. Σ.Μ.Ε.Χ.Α.	
3.3. Ε.Θ.Ε. και Σ.Ε.Δ.Υ.Κ.Α.	
<i>Διαπιστώσεις</i>	
<i>Υποδείξεις προς τους επενδυτές</i>	
<i>Προτάσεις προς τις τράπεζες και τις επενδυτικές εταιρίες</i>	
<i>Επιλεγμένες υποθέσεις</i>	
□ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΙ ΠΙΝΑΚΕΣ (1 – 17)	53-74

ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ
ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ – ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Αντώνιος Φώσκολος

ΤΟΜΕΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ – ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
Πλέσσας Κωνσταντίνος

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ
Αργυρίου Πολυξένη
Ελευθεριάδου Αλίκη
Λαγγουράνη Ασπασία
Λαμπρόπουλος Δημήτριος
Σταυρακοπούλου Ευαγγελία
Στεφόπουλος Βασίλειος

ΝΟΜΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ
ΔΙΚΗΓΟΡΟΙ – ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ
Παπαϊωάννου Γεώργιος
Τσελίκη Αικατερίνη

ΤΟΜΕΑΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ – ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
Γιαννισάκης Γεώργιος

ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
Ζεγκίνουγλου Διονυσία

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ
Κικίλια Καλλιόπη
Σταματελοπούλου Ματίνα
Κονταξή Βηθελέμ

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
Αντωνίου Δαμιανός
Κωστακόπουλος Γεώργιος
Λεφέβρ Τσάρλυ
Σκουλιδά-Ευφροσύνη

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το 2006 συμπληρώθηκαν οκτώ έτη από την ίδρυση του πρωτοποριακού, για τα δεδομένα του ελληνικού χρηματοπιστωτικού συστήματος, θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή, ο οποίος, από τον Ιούλιο του 2005 λειτουργεί ως αστική μη κερδοσκοπική εταιρία, με την επωνυμία "Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών". Σε αυτή μετέχουν, στο πλαίσιο της αυτορρύθμισης των μελών τους, η Ελληνική Ένωση Τραπεζών, ο Σύνδεσμος Μελών Χρηματιστηρίων Αθηνών και η Ένωση Θεσμικών Επενδυτών. Επίσης, από το Φεβρουάριο του 2006, ο Μεσολαβητής εξετάζει παράπονα των συναλλασσομένων με τις Ανώνυμες Εταιρίες Λήψης και Διαβίβασης Εντολών (Α.Ε.Λ.Δ.Ε.) που είναι μέλη του Συνδέσμου Εταιριών Διαμεσολαβητικών Υπηρεσιών Κινητών Αξιών (Σ.Ε.Δ.Υ.Κ.Α.).

Αναμφίβολα, η πορεία του ήταν επιτυχής. Μέσα από το έργο του, καθιερώθηκε στη συνείδηση του καταναλωτικού κοινού και αναδείχθηκε σε πρόσφορο μέσο ανέξοδης και ταχείας επίλυσης διαφορών σε σχέση με τις τραπεζικές και επενδυτικές συναλλαγές. Ενεργώντας με απόλυτη ανεξαρτησία, ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών κρίνει τις ατομικές υποθέσεις των καταναλωτών με βάση την ισχύουσα νομοθεσία, τις συμβατικές δεσμεύσεις των μερών, κάθε σχετικό κώδικα δεοντολογίας και τις αρχές της καλής επιχειρηματικής πρακτικής. Ακόμα, για το σχηματισμό της κρίσης του, λαμβάνει υπόψη του αυτό που κατά τη γνώμη του είναι δίκαιο και επιεικές υπό τις συγκεκριμένες περιστάσεις, με βάση τα σχετικά αποδεδειγμένα περιστατικά, ώστε από τη σύνθεση όλων των ανωτέρω, να δημιουργείται αίσθημα επίτευξης συναλλακτικής δικαιοσύνης.

Επίσης πέτυχε, σε μεγάλο βαθμό, τη βελτίωση των μηχανισμών υποδοχής, εξέτασης και επίλυσης παραπόνων στις τράπεζες και τις επενδυτικές εταιρίες και κατά συνέπεια τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών.

Δεδομένου ότι, εξ ορισμού, ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών είναι αποδέκτης των προβλημάτων και των αδυναμιών του χώρου, καταγράφει, συστηματοποιεί και προβάλλει τα σημεία που χρήζουν βελτίωσης, προκειμένου το έργο του να έχει γενικότερη εμβέλεια. Με γνώμονα πάντα την προστασία του καταναλωτή, οι διαπιστώσεις και προτάσεις του, όπως διατυπώνονται

στις εισηγήσεις και τις επίσιες εκθέσεις του, οδηγούν συχνά σε ανάλογη προσαρμογή της πολιτικής των συμμετεχόντων φορέων, ενώ παράλληλα, μέσω αυτών, ενημερώνονται και συνειδητοποιούνται οι καταναλωτές.

Ο θεσμός αναγνωρίζεται εξίσου και στο εξωτερικό. Αποτελέσε ιδρυτικό μέλος και συμμετέχει ενεργά στην 9μελή Διοικούσα Επιτροπή του "Δικτύου Εξωδικαστικών Διασυννοριακών Καταγγελιών στον τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών" (FIN-NET) του Ε.Ο.Χ., που συνεστήθη από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και αριθμεί σήμερα 48 μέλη από 21 χώρες. Στα πλαίσια της συμμετοχής του αυτής, εξετάζει παράπονα που ανακύπτουν κατά τη διενέργεια διασυννοριακών συναλλαγών.

Περαιτέρω, ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών εξετάζει παράπονα κατοίκων χωρών εκτός του Ε.Ο.Χ. (Η.Π.Α., Αυστραλία, Καναδάς), σε συνεργασία με αντίστοιχους φορείς μεσολάβησης.

Επίσης είναι συνδεδεμένο μέλος του Διεθνούς Ινστιτούτου Ombudsman (I.O.I.).

Εντός του 2006, ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών συμμετείχε στη διαβούλευση και διατύπωσε σχόλια επί του προσχεδίου νόμου του ΥΠ.ΑΝ. περί "Προστασίας Καταναλωτή", συνεργάσθηκε στενά με το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή και το SOLVIT, δέχθηκε στα Γραφεία του επισκέψεις ξένων αποστολών από τη Ρωσία και την Τσεχία, συμμετείχε ως κύριος ομιλητής σε ημερίδα του Κέντρου Προστασίας Καταναλωτών Κοζάνης, και έδωσε συνεντεύξεις σε 11 εκπομπές τηλεοπτικών σταθμών και σε 5 εφημερίδες και περιοδικά, ενώ συναντήθηκε και συνεργάσθηκε εποικοδομητικά με εκπροσώπους τραπεζών και επενδυτικών εταιριών.

Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών οργανώνεται σε δύο τομείς δραστηριότητας, τον Τομέα Τραπεζικών Υπηρεσιών και τον Τομέα Επενδυτικών Υπηρεσιών.

Κατά το έτος 2006, ο θεσμός δέχθηκε συνολικά 8.084 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις στα Γραφεία του και έλαβε 1.448 γραπτά παράπονα. Από αυτά, 1.354 γραπτά παράπονα αφορούσαν σε τραπεζικές συναλλαγές ιδιωτών/καταναλωτών, επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων και 94 σε επενδυτικές συναλλαγές.

Συνολικά, ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών, το 2006, διεκπεραίωσε 1:171 γραπτές υποθέσεις, τις περισσότερες μέχρι σήμερα, κατά τα οκτώ έτη λειτουργίας του θεσμού. Επίσης, καταγράφηκαν 25.460 επισκέψεις στην ιστοσελίδα του θεσμού (www.bank-invest-omb.gr).

Υπενθυμίζεται, ωστόσο, ότι οι υποθέσεις που εξετάζει ο θεσμός αντιπροσωπεύουν ένα πολύ μικρό ποσοστό του συνόλου των συναλλαγών με τις τράπεζες και τις

επενδυτικές εταιρίες, συνεπώς, κατά την εξαγωγή συμπερασμάτων θα πρέπει κανείς να είναι ιδιαίτερα προσεκτικός.

Η παρούσα έκθεση πεπραγμένων του Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών περιλαμβάνει δύο ενότητες:

Στην πρώτη παρέχονται στατιστικά στοιχεία της συνολικής δράσης του και αναλύονται οι τηλεφωνικές κλήσεις και τα γραπτά παράπονα κατά προϊόν/υπηρεσία και κατά αιτία παραπόνου. Ακόμα παρατίθενται στοιχεία για τις υποθέσεις που διεκπεραιώθηκαν και την έκβασή τους. Ακολουθεί συστηματική παράθεση των διαπιστώσεων, βάσει των υποθέσεων που εξετάσθηκαν, και διατύπωση αντίστοιχων υποδείξεων προς τους συναλλασσόμενους και προτάσεων προς τις τράπεζες και τις επενδυτικές εταιρίες. Την πρώτη ενότητα συμπληρώνουν παραδείγματα από χαρακτηριστικές υποθέσεις που εξέτασε ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών.

Η δεύτερη ενότητα απαρτίζεται από πίνακες με αναλυτικά στατιστικά στοιχεία και σχετικά διαγράμματα για τη συνολική δραστηριότητα του θεσμού.

Αξιολογώντας την πορεία του θεσμού, και ενόψει της σχετικής σταθεροποίησης του όγκου των εργασιών του, κατά το έτος 2006, ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών έδωσε ιδιαίτερη βαρύτητα στη διοικητική αναδιοργάνωση του Γραφείου του, με παράλληλη έμφαση αφενός στη συστηματοποίηση των εργασιών του (αναβάθμιση του μηχανογραφικού συστήματος, εκπαίδευση νέων στελεχών) και στον καθορισμό κριτηρίων ποιότητας –βάσει της Συστάσεως 98/257 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση καταναλωτικών διαφορών– προκειμένου να καταστεί ακόμα πιο αποτελεσματικός στο έργο του, αφετέρου δε στην επικοινωνία του με το κοινό (ανανέωση της ιστοσελίδας, εκτύπωση ενημερωτικού υλικού, δημοσιεύσεις, σεμινάρια κ.ά.).

Στην ίδια κατεύθυνση θα κινηθεί και το ερχόμενο έτος ο θεσμός, στοχεύοντας στην ευόδωση, στο μέγιστο βαθμό, της αποστολής του.

Την προσπάθεια αυτή του Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών στηρίζουν πρωτίστως οι συναλλασσόμενοι με τις τράπεζες και τις επενδυτικές εται-

ρίες, που του εμπιστεύονται την εξέταση των υποθέσεών τους και αναγνωρίζουν το έργο του. Επίσης η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης, ο Συνήγορος του Πολίτη και οι Ενώσεις Καταναλωτών, των οποίων το έργο κατατείνει στον ίδιο σκοπό, δηλαδή στην προστασία του πολίτη/καταναλωτή. Τέλος, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών καθώς και τα μέσα ενημέρωσης, που συμβάλλουν καθοριστικά στην προβολή του έργου μας. Τους ευχαριστούμε όλους θερμά.

Ευχαριστίες επίσης οφείλονται στο προσωπικό των υπηρεσιών πελατών των τραπεζών και των επενδυτικών εταιριών για την ουσιαστική και εποικοδομητική συνεργασία τους μαζί μας, καθώς και στο προσωπικό του Μεσολαβητή Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών που, παρά τον αυξημένο όγκο εργασιών, ανταποκρίθηκε με ζήλο και διεκπεραίωσε κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο τα προβλήματα των συναλλασσομένων.

Μάρτιος 2007

Αντώνιος Φώσκολος

Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών



ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ
ΑΝΑ ΤΟΜΕΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ
I. Τομέας Τραπεζικών Υπηρεσιών

ΤΟΜΕΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΦΙΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ 2006

1. ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΙΔΙΩΤΩΝ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

1.1. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Κατά το έτος 2006 το Γραφείο του Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.) δέχθηκε 7.449 ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ στις οποίες συμπεριλαμβάνονται και 887 ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ ιδιωτών συναλλασσομένων με τράπεζες. Και στις δύο περιπτώσεις συζητήθηκαν τα προβλήματα και δόθηκαν οι αναγκαίες διευκρινίσεις. Διαπιστώθηκε ότι, στην πλειοψηφία τους, οι παραπονούμενοι θεώρησαν επαρκείς τις διευκρινίσεις και δεν κατέθεσαν γραπτό παράπονο, ενώ σε άλλες περιπτώσεις δόθηκαν οδηγίες για τον περαιτέρω χειρισμό της υπόθεσής τους ή κατευθύνθηκαν στις Υπηρεσίες Πελατών των τραπεζών. Πολλά προβλήματα επίσης επιλύθηκαν τηλεφωνικά με απευθείας συνεργασία μας με τις Υπηρεσίες Πελατών των τραπεζών.

Την ίδια περίοδο κατατέθηκαν στο Γραφείο μας 1.271 ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ και περατώθηκε η εξέταση 1.058 από αυτά.

Ο πίνακας παραπλεύρως εμφανίζει συγκεντρωτικά τη δραστηριότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. στις διαφορές ιδιωτών με τις τράπεζες, από τη σύστασή του μέχρι και το έτος 2006. Η δραστηριότητα αυτή απεικονίζεται και στο ακριβές διάγραμμα στη σελ. 11. Από τον πίνακα παρατηρούμε ότι διαχρονικά ο αριθμός, τόσο των τηλεφωνικών κλήσεων, όσο και των

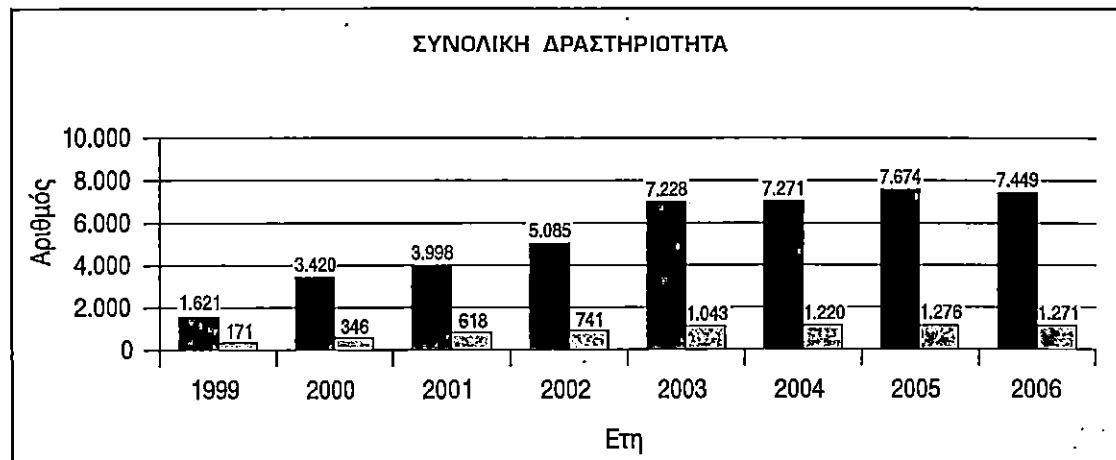
ΕΤΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ		
1999	1.621	—
2000	3.420	111,0
2001	3.998	16,9
2002	5.085	27,2
2003	7.228	42,1
2004	7.271	0,6
2005	7.674	5,5
2006	7.449	-2,9
ΣΥΝΟΛΟ	43.746	
ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ		
1999	171	—
2000	346	102,3
2001	618	78,6
2002	741	19,9
2003	1.043	40,8
2004	1.220	17,0
2005	1.276	4,6
2006	1.271	-0,4
ΣΥΝΟΛΟ	6.686	

ΤΟΜΕΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ 2006

γραπτών παραπόνων αυξάνει, ο ρυθμός όμως μεταβολής από το 2003 και μετά επιβραδύνεται, με αποτέλεσμα να καθίσταται αρνητικός το 2006. Το έτος αυτό οι τηλεφωνικές κλήσεις μειώθηκαν κατά 2,9%, τα δε γραπτά παράπονα κατά 0,4% σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Θα πρέπει να σημειωθεί σχετικά, ότι κατά το έτος 2005 είχε παρουσιασθεί διόγκωση των παραπόνων που αφορούσαν στα στεγαστικά δάνεια, ως επακόλουθο της απόφασης 430/2005 του Αρείου Πάγου σχετικά με τους όρους υπό τους οποίους οι τράπεζες μπορούν να αξιώσουν αποκατάσταση της ζημίας που υφίστανται από την πρόωγη εξόφληση στεγαστικού δανείου. Ειδικότερα, το 2006, τα παράπονα για τα στεγαστικά δάνεια ήταν μειωμένα κατά 27,5% στις τηλεφωνικές κλήσεις και κατά 18,8% στα γραπτά παράπονα σε σχέση με το 2005.

Τα μεγάλα ποσοστά αύξησης του αριθμού των παραπόνων κατά τα πρώτα έτη λειτουργίας του θεσμού, θα πρέπει να συσχετισθούν κυρίως με το ότι γινόταν σταδιακά γνωστός στο ευρύ κοινό και συγχρόνως εμπεδωνόταν η εμπιστοσύνη στο θεσμό των συναλλασσομένων με τις τράπεζες. Η εν συνεχεία επιβράδυνση της αυξητικής τάσης του αριθμού παραπόνων, οφείλεται αντίστοιχα στην ωρίμανση του θεσμού.



Στους τρεις πρώτους πίνακες του Παραρτήματος και στα σχετικά διαγράμματα παρέχονται αναλυτικά στατιστικά στοιχεία για τα εντός του Κανονισμού Λειτουργίας παράπονα των ιδιωτών για τις τράπεζες που δέχθηκε ο Μ.Τ.Ε.Υ., από τη σύστασή του μέχρι σήμερα. Ειδικότερα:

Ο Πίνακας 1 του Παραρτήματος παρέχει πληροφορίες για τις εντός Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικές κλήσεις κατά προϊόν/υπηρεσία καθώς και την ποσοστιαία σύνθεσή τους. Τα στοιχεία του πίνακα εμφανίζονται και σε σχετικά διαγράμματα.

Ο Πίνακας 2 του Παραρτήματος παρέχει πληροφορίες για τα εντός Κανονισμού Λειτουργίας γραπτά παράπονα κατά προϊόν/υπηρεσία καθώς και την ποσοστιαία σύνθεσή τους. Τα ανωτέρω στοιχεία εμφανίζονται και σε σχετικά διαγράμματα.

Ο Πίνακας 3 του Παραρτήματος παρέχει πληροφορίες για την ποσοστιαία σύνθεση των εντός Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικών κλήσεων και γραπτών παραπόνων κατά αιτία παραπόνου. Οι πληροφορίες αυτές απεικονίζονται και σε σχετικά διαγράμματα.

ΤΟΜΕΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ 2006

1.2. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ

Κατά το έτος 2006 οι τηλεφωνικές κλήσεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 7.449, έναντι 7.674 το 2005, ήταν δηλαδή μειωμένες κατά 2,9%.

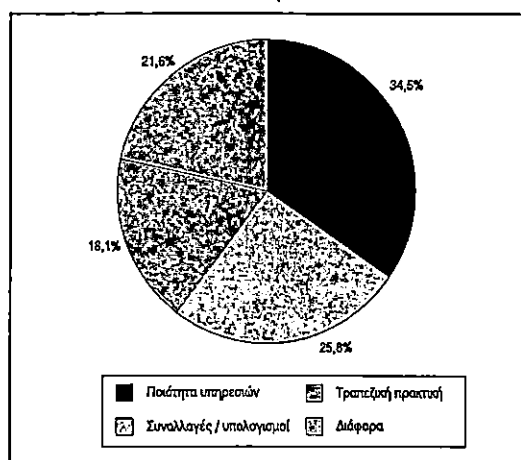
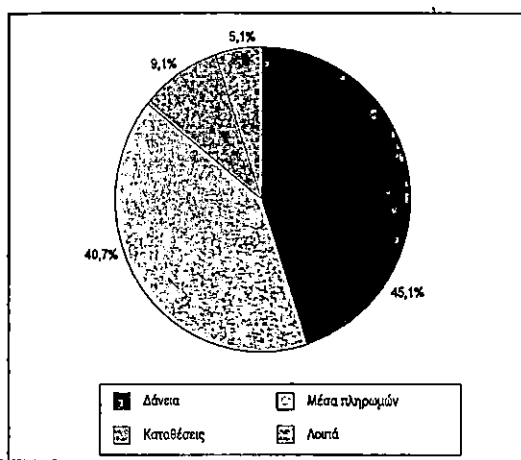
Από αυτές, 5.598 ή ποσοστό 75,2% αφορούσαν θέματα τα οποία ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ., ενώ 1.851 (ποσοστό 24,8%) δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητά του. Στη δεύτερη περίπτωση δόθηκαν οδηγίες στους συναλασσόμενους για τον τρόπο περαιτέρω χειρισμού της υπόθεσής τους.

Από τα εκτός του Κανονισμού Λειτουργίας θέματα, 803 (ποσοστό 43,4%) σχετίζονταν με την επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών, ενώ άλλες 503 περιπτώσεις (ποσοστό 27,2%) αφορούσαν παροχή πληροφόρησης για τις τράπεζες και τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Στον Πίνακα 4 του Παραρτήματος περιέχεται ανάλυση των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικών κλήσεων κατά αιτία εξαίρεσης.

Από τις 5.598 εντός του Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικές κλήσεις, 2.524 (ποσοστό 45,1%) αφορούσαν στα δάνεια, 2.278 (ποσοστό 40,7%) στα μέσα πληρωμών, 512 (ποσοστό 9,1%) στις καταθέσεις και 284 (ποσοστό 5,1%) αφορούσαν σε άλλες τραπεζικές εργασίες.

Κυριότερη αιτία παραπόνων, με 1.930 περιπτώσεις (ποσοστό 34,5%), ήταν η ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών, ακολουθούμενη από την αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών με 1.442 (ποσοστό 25,8%), η τραπεζική πρακτική με 1.015 (ποσοστό 18,1%), ενώ άλλες 1.211 περιπτώσεις (ποσοστό 21,6%) αφορούσαν σε διάφορα άλλα θέματα.



Τα ανωτέρω κυκλικά διαγράμματα απεικονίζουν την ποσοστιαία κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων κατά προϊόν/υπηρεσία και κατά αιτία παραπόνου.

Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχουν οι Πίνακες 5 και 6 του Παραρτήματος.

ΤΟΜΕΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ 2006

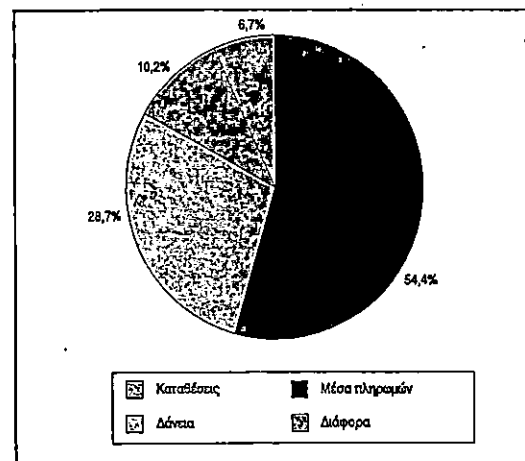
1.3. ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Κατά το έτος 2006 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 1.271 γραπτά παράπονα έναντι 1.276 το 2005. Υπήρξε δηλαδή μείωση κατά 0,4%. Από τα 1.271 γραπτά παράπονα, 175 (ποσοστό 13,8%) αφορούσαν θέματα για τα οποία ο Μ.Τ.Ε.Υ. δεν είχε αρμοδιότητα και συνεπώς δεν διερευνήθηκαν περαιτέρω, παρασχέθηκαν όμως σχετικές διευκρινίσεις στους παραπονούμενους.

Από τα εκτός αρμοδιότητας του Μ.Τ.Ε.Υ. ανωτέρω 175 παράπονα, 70 (ποσοστό 40%) αφορούσαν στην επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών, 21 περιπτώσεις (ποσοστό 12%) αποτελούσαν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των δικαστηρίων, σε 21 περιπτώσεις (ποσοστό 12%) εμπλέκονταν ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπάγγελα, ενώ σε άλλες 20 περιπτώσεις (ποσοστό 11,4%) το αίτημα είχε υποβληθεί εκπρόθεσμα. Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στον Πίνακα 7 του Παραρτήματος.

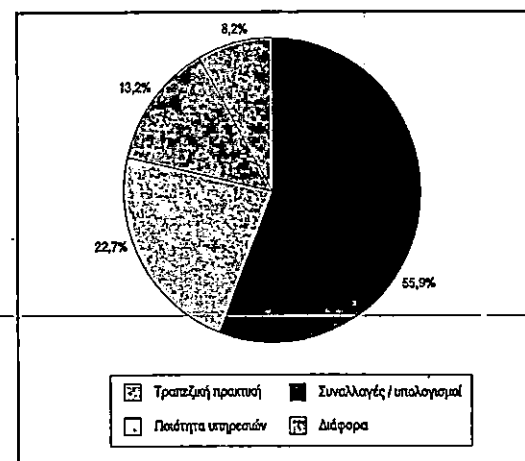
Από τα 1.096 εντός του Κανονισμού Λειτουργίας γραπτά παράπονα (ποσοστό 86,2%) που εξετάσε ο Μ.Τ.Ε.Υ., 596 (ποσοστό 54,4%) αφορούσαν στα μέσα πληρωμών, 315 (ποσοστό 28,7%) στα δάνεια, 112 (ποσοστό 10,2%) στις καταθέσεις, ενώ 73 (ποσοστό 6,7%) αφορούσαν σε άλλες τραπεζικές εργασίες.

Το παραπλεύρως κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε προϊόντος στο σύνολο των γραπτών παραπόνων. Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχει ο Πίνακας 8 του Παραρτήματος.



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 612 περιπτώσεις (ποσοστό 55,9%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών, σε 249 (ποσοστό 22,7%) η ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών, σε 145 (ποσοστό 13,2%) η τραπεζική πρακτική, ενώ σε 90 περιπτώσεις (ποσοστό 8,2%) τα παράπονα δημιουργήθηκαν από διάφορες άλλες αιτίες.

Το παραπλεύρως κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε αιτίας παραπόνου στο σύνολο των γραπτών παραπόνων. Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχει ο Πίνακας 9 του Παραρτήματος.



ΤΟΜΕΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ 2006

1.4. ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΕΙΣΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

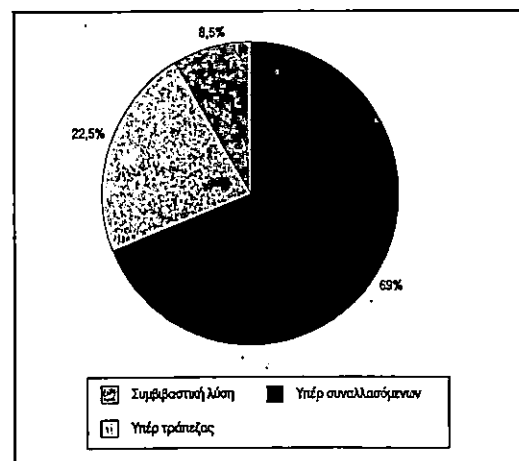
Κατά το έτος 2006 διεκπεραιώθηκαν 1.058 γραπτά παράπονα έναντι 980 το 2005. Το 2006 δηλαδή ολοκληρώθηκε η εξέταση 78 επιπλέον υποθέσεων (αύξηση 7,9%) από εκείνες του 2005. Επίσης περαιώθηκαν άλλες 215 υποθέσεις, κατά την εξέταση των οποίων διαπιστώθηκε ότι έπρεπε να τεθούν εκτός Κανονισμού Λειτουργίας.

Τα αποτελέσματα της διεκπεραίωσης των υποθέσεων απεικονίζονται στον παρακάτω συγκριτικό πίνακα για τα έτη 2005 και 2006.

ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΑΠΟ:	ΥΠΕΡ ΣΥΝΑΜΜΑΣΣΟΜΕΝΟΥ		ΥΠΕΡ ΤΡΑΠΕΖΑΣ		ΣΥΜΒΙΒΑΣΤΙΚΗ ΛΥΣΗ		ΣΥΝΟΛΑ	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Τράπεζες με παρέμβαση Μ.Τ.Ε.Υ.	675	668	67	88			742	756
Γραφείο Μ.Τ.Ε.Υ.	69	62	101	150	68	90	238	302
ΣΥΝΟΛΑ	744	730	168	238	68	90	980	1.058
ΠΟΣΟΣΤΑ %	75,9	69,0	17,2	22,5	6,9	8,5	100,0	100,0

Όπως προκύπτει από τον πίνακα, κατά το έτος 2006, ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονούμενων, εκφραζόμενος ως το άθροισμα της πλήρους ικανοποίησης (69%) και της αποδοχής συμβιβαστικής λύσης (8,5%), ανέρχεται σε ποσοστό 77,5%. Ο αντίστοιχος βαθμός ικανοποίησης το έτος 2005 ήταν 82,8%.

Το παραπλεύρως κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει τα αποτελέσματα της διεκπεραίωσης για το έτος 2006.



ΤΟΜΕΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ 2006

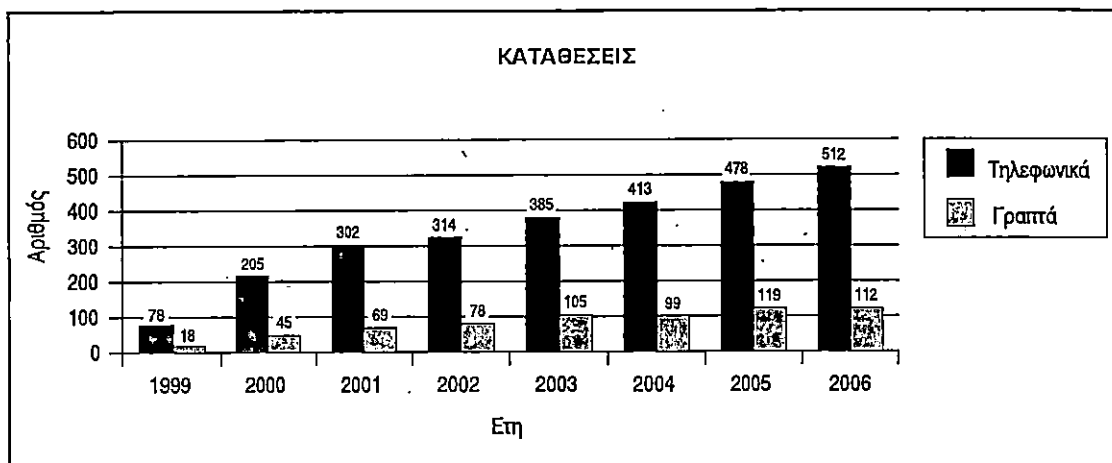
1.5. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΝΑ ΠΡΟΪΟΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΑ

- ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ • ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ • ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

1.5.1. Καταθέσεις

Κατά το έτος 2006 οι τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν στις καταθέσεις ανήλθαν σε 512 έναντι 478 το 2005 και ήταν αυξημένες κατά 7,1%. Το ίδιο έτος υποβλήθηκαν 112 γραπτά παράπονα έναντι 119 το 2005 και ήταν μειωμένα κατά 5,9%. Η μείωση αυτή οφείλεται κυρίως στο γεγονός ότι μέρος των παραπόνων που αφορούσαν σε μικτά καταθετικά-επενδυτικά προϊόντα, για λόγους ορθότερης στατιστικής απεικόνισης, εντάχθηκαν στα παράπονα για επενδυτικά προϊόντα.

Λεπτομερέστερη ανάλυση της κατανομής των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων, που αφορούσαν στις καταθέσεις, παρέχεται στους Πίνακες 5 και 8 του Παραρτήματος, ενώ το παρακάτω διάγραμμα απεικονίζει την εξέλιξη των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων από τη σύσταση του θεσμού μέχρι και το 2006. Από τους ανωτέρω πίνακες προκύπτει ότι το 2006 τα παράπονα σχετικά με τις καταθέσεις αντιπροσώπευαν το 9,6% του συνόλου των τηλεφωνικών κλήσεων και το 10,2% του συνόλου των γραπτών παραπόνων.



□ ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

- **ΜΙΚΤΑ ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΑ – ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ**

Το ενδιαφέρον των συναλλασσομένων, λόγω της περιορισμένης απόδοσης των καταθέσεων παραδοσιακής μορφής, στρέφεται πλέον στις σύγχρονες μορφές τοποθέτησης κεφαλαίων, οι οποίες τα τελευταία χρόνια προβάλλονται και προωθούνται από τις τράπεζες. Τα περισσότερα παράπονα οφείλονταν στο ότι οι καταθέτες επέλεξαν να επενδύσουν τα χρήματά τους σε

ΤΟΜΕΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ 2006

καταθετικά προϊόντα σύνθετης μορφής, χωρίς να έχουν την ανάλογη εξοικείωση με αυτά ή σαφή αντίληψη του τρόπου λειτουργίας τους. Το γεγονός αυτό, σε συνδυασμό με την ελληνική ενημέρωση από τους αρμόδιους υπαλλήλους, οι οποίοι, σύμφωνα με τα καταγγελλόμενα από μεγάλο αριθμό παραπονούμενων, προβάλλουν εμφατικά τα θετικά χαρακτηριστικά (υψηλή απόδοση) των προϊόντων και υποβαθμίζουν ή αποσιωπούν τους σχετικούς κινδύνους (μη εγγυημένη απόδοση, κίνδυνος μείωσης κεφαλαίου κ.ά.), ευθύνεται για τις διαφωνίες που προέκυψαν μεταξύ των συναλλασσομένων και των τραπεζών.

● ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΑΥΤΟΠΡΟΣΩΠΙΑΣ

Η μη διαπίστωση, από τραπεζικούς υπαλλήλους, της ταυτοπροσωπίας, μεταξύ του προσώπου που έκανε την ανάληψη και του δικαιούχου του λογαριασμού, είχε ως αποτέλεσμα, σε αρκετές περιπτώσεις, να αποδοθούν χρήματα σε μη δικαιούχους κατά τη διενέργεια ταμειακών συναλλαγών.

● ΑΝΤΙΛΟΓΙΣΜΟΙ ΠΟΣΩΝ ΣΕ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥΣ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ

Παρατηρήθηκε επίσης το φαινόμενο αντιλογισμών από τις τράπεζες σε λογαριασμούς καταθέσεων, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση και συγκατάθεση του δικαιούχου του λογαριασμού.

● ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΑΔΡΑΝΕΙΑΣ ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ

Πολλά, τηλεφωνικά κυρίως, παράπονα αφορούσαν στην επιβολή προμήθειας αδράνειας σε καταθετικούς λογαριασμούς, που συχνά επέφερε σημαντική μείωση του κεφαλαίου, ενίοτε δε το μηδενισμό του υφιστάμενου υπολοίπου. Σχετική είναι η πρόσφατη απόφαση της Επιτροπής Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων της Τράπεζας της Ελλάδος (Συνεδρίαση 234/11.12.2006).

ΥΠΟΔΕΙΞΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥΣ

- Να φυλάσσουν επιμελώς το βιβλιάριο καταθέσεων τους και να ενημερώνουν άμεσα την τράπεζα σε περίπτωση απώλειάς του.
- Οι προτιθέμενοι να επενδύσουν σε σύγχρονα καταθετικά προϊόντα θα πρέπει να προβαίνουν σε προσεκτική μελέτη των όρων των σχετικών συμβάσεων πριν την υπογραφή τους. Για οτιδήποτε δεν κατανοούν, να ζητούν επίμονα διευκρινίσεις.
- Συνιστάται επίσης να συμβουλευούνται το ανηρητημένο στους χώρους συναλλαγών των καταστημάτων τιμολόγιο της τράπεζας, ως προς τα έξοδα και τις προμήθειες, καθώς επίσης και το συγκριτικό πίνακα εξόδων των διαφόρων τραπεζών που περιέχεται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας της Ελλάδος (www.bankofgreece.gr).

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

- Το προσωπικό των τραπεζών που παρέχει επενδυτικές συμβουλές θα πρέπει να είναι άριστα εκπαιδευμένο και εξοικειωμένο με τα προωθούμενα προϊόντα. Σχετική είναι η απόφαση του Δ.Σ. της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς και του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος (2/387/19.6.2006) περί πιστοποίησης επαγγελματικής επάρκειας των υπαλλήλων και στελεχών πιστωτικών ιδρυμάτων.

ΤΟΜΕΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΦΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ 2006

- Θα πρέπει να παρέχεται πλήρης και σαφής ενημέρωση στους συναλλασσόμενους, με παρουσίαση του συνόλου των χαρακτηριστικών των προϊόντων και επισήμανση των πιθανών κινδύνων που ενέχουν κάποιες τοποθετήσεις.
- Όταν οι συναλλασσόμενοι δεν επισκέπτονται συχνά τα καταστήματα των τραπεζών και συνεπώς δεν ενημερώνονται για το ισχύον τιμολόγιο, π.χ. έξοδα αδρανών λογαριασμών, συστήνεται η εξατομικευμένη ενημέρωσή τους π.χ. με προσωπική αλληλογραφία. Σχετική είναι η αναφερόμενη ανωτέρω απόφαση της Επιτροπής Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων της Τράπεζας της Ελλάδος (Συνεδρίαση 234/11.12.2006).
- Οι τράπεζες δεν θα πρέπει να προβαίνουν σε χρεωστικές εγγραφές (αντιλογισμούς) σε καταθετικούς λογαριασμούς, ακόμα και εάν υπάρχει σχετική πρόβλεψη στους Γενικούς Όρους Συναλλαγών, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση των δικαιούχων, ώστε οι καταθέτες να κάνουν πρόβλεψη για τις λοιπές υποχρεώσεις τους και να μην εκτίθενται.

□ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

• 144/2006

Πλημμελής έλεγχος ταυτοπροσωπίας

Αγνωστο άτομο, αφού αφαίρεσε μέσα από το γραφείο του παραπονούμενου, το μπουφάν του, στο οποίο, μεταξύ άλλων, είχε το βιβλιάριο καταθέσεων του και την αστυνομική του ταυτότητα, εν συνεχεία, και πριν τη γνωστοποίηση της απώλειάς τους στην τράπεζα, ανέλαβε, μέσω ταμείου,

ευρώ 3.150 από τον καταθετικό λογαριασμό του παραπονούμενου. Ο παραπονούμενος θεώρησε υπεύθυνη την τράπεζα και ζήτησε την πίστωση του λογαριασμού του με το ανωτέρω ποσό.

Η τράπεζα πληροφόρησε εγγράφως τον παραπονούμενο ότι δεν ευθύνεται, δεδομένου ότι η δήλωση απώλειας του βιβλιαρίου έγινε μετά την αμφισβητούμενη συναλλαγή, κατά τη διενέργεια της οποίας έγινε "σχολαστικός έλεγχος ταυτοπροσωπίας του εμφανισθέντος".

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. συνέστησε στον παραπονούμενο να υποβάλει μήνυση κατ' αγνώστων και συγχρόνως ζήτησε διευκρινίσεις από την τράπεζα, με αποτέλεσμα η υπόθεση να παραπεμφθεί για επανεξέταση στην επιθεώρηση και τη νομική υπηρεσία της.

Ενώ η διερεύνηση της υπόθεσης βρισκόταν σε εξέλιξη, ο Μ.Τ.Ε.Υ. ενημερώθηκε από τον παραπονούμενο ότι, κατά τη διενέργεια προανάκρισης, υπάλληλος της τράπεζας κατέθεσε ενόρκως, ότι ο παραπονούμενος –κάτοχος του λογαριασμού– δεν ήταν το πρόσωπο που πραγματοποίησε την επίμαχη συναλλαγή.

Κατόπιν τούτου, η τράπεζα επέστρεψε στον παραπονούμενο το ποσό των 3.150 ευρώ.

ΤΟΜΕΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ 2006

• 103 1/2006

Σφάλμα κατά τον εκτοκισμό λογαριασμού

Η παραπονούμενη δεν πείσθηκε από τις εξηγήσεις που της έδωσε το κατάστημα της τράπεζας, σχετικά με την παρακράτηση 77,12 ευρώ, κατά το κλείσιμο καταθετικού της λογαριασμού, και απευθύνθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ.

Από την εξέταση του θέματος, σε συνεργασία με την τράπεζα, προέκυψε ότι ο εν λόγω λογαριασμός είχε ανοιχθεί προ πολλών ετών, από τον παππού της παραπονούμενης και ανήκε στην ειδική κατηγορία "ταμειευτήριο νεότητας", στον οποίο η τράπεζα προσέφερε προσαυξημένο επιτόκιο, μέχρι τη συμπλήρωσή του 18ου έτους της ηλικίας του δικαιούχου. Σύμφωνα με τους όρους της συγκεκριμένης μορφής κατάθεσης, ο λογαριασμός της παραπονούμενης θα έπρεπε να εκτοκίζεται με προσαυξημένο επιτόκιο μέχρι το 2003 και στη συνέχεια με το τρέχον επιτόκιο καταθέσεων. Ωστόσο, από σφάλμα του καταστήματος, ο εν λόγω λογαριασμός συνέχισε να εκτοκίζεται με το προσαυξημένο επιτόκιο μέχρι την ημερομηνία ανάληψης, οπότε και διαπιστώθηκε το λάθος και ο αρμόδιος υπάλληλος προχώρησε σε διορθωτική εγγραφή. Η παραπονούμενη ικανοποιήθηκε από τις δοθείσες εξηγήσεις και απέσυρε το αίτημά της.

• 374/2006

Αναζήτηση καταθετικού λογαριασμού σε συνάλλαγμα

Οι παραπονούμενοι απευθύνθηκαν στον Μ.Τ.Ε.Υ. διότι, παρά τις επανειλημμένες οκλήσεις τους προς την τράπεζα, δεν είχαν λάβει πληροφόρηση σχετικά με τον κοινό καταθετικό λογαριασμό τους σε συνάλλαγμα, τον οποίο είχαν ανοίξει προ πολλών ετών στο νησί της καταγωγής τους. Η τελευταία εγγραφή που εμφανιζόταν στο βιβλιάριό τους ήταν στις 17.5.1994.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. ενημερώθηκε από την τράπεζα, που ήδη γνώριζε το θέμα, ότι προκειμένου να δοθούν στοιχεία, απαιτείτο εκτεταμένη έρευνα, διότι ο λογαριασμός ήταν παλιός. Τελικά, παρόλο που δεν ολοκληρώθηκε η έρευνα εντοπισμού του λογαριασμού, λόγω της παρόδου μακρού χρονικού διαστήματος, η τράπεζα αποδέχθηκε την πρόταση του Μ.Τ.Ε.Υ. να αποδώσει στους δικαιούχους το ποσό των δολ. ΗΠΑ 406,27 που εμφανιζόταν στο λογαριασμό τους στις 17.5.1994 πλέον των αναλογούντων τόκων.

• 355/2006

Εσφαλμένη χρέωση λογαριασμού ταμειευτηρίου

Ο παραπονούμενος, κατά την ενημέρωση του βιβλιαρίου-ταμειυτηρίου της ανήλικης κόρης του, διαπίστωσε ότι, στις 31.10.2000 εμφανιζόταν ανάληψη ποσού ύψους 1.533 ευρώ (ή δρχ. 450.000) λόγω "μεταφοράς σε λογαριασμό".

Προβληματισμένος για την εν λόγω εγγραφή, ζήτησε από το κατάστημα συναλλαγής του να του δοθεί αντίγραφο του παραστατικού της μεταφοράς, προκαταβάλλοντας τα προβλεπόμενα έξοδα για τη σχετική έρευ-

ΤΟΜΕΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ 2006

να. Ωστόσο, το κατάστημα της τράπεζας καθυστέρησε να ανταποκριθεί στο αίτημά του και ο παραπονούμενος απευθύνθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ.

Διαπιστώθηκε ότι η ανωτέρω καθυστέρηση οφειλόταν στο γεγονός ότι η διερεύνηση της υπόθεσης είχε ανατεθεί στη Διεύθυνση Επιθεώρησης της τράπεζας, δεν είχε όμως ενημερωθεί σχετικά ο παραπονούμενος. Σύμφωνα με το πόρισμα της Επιθεώρησης, η επίμαχη ανάληψη/μεταφορά είχε γίνει με χρέωση, εκ παραδρομής, του εν λόγω λογαριασμού αντί λογαριασμού τρίτου, πελάτη του ίδιου καταστήματος της τράπεζας.

Κατά συνέπεια ο Μ.Τ.Ε.Υ. συνέστησε στην τράπεζα την επιστροφή του ποσού των 1.533 ευρώ στο λογαριασμό, το λογισμό τόκων από την ημερομηνία της ανάληψης μέχρι την πίστωση, με το επιτόκιο ταμειυτηρίου που ίσχυε κάθε φορά και με ανατοκισμό ανά εξάμηνο, καθώς και το λογισμό πρόσθετων τόκων ως bonus, όπως προβλεπόταν από τη σύμβαση ανοίγματος του λογαριασμού.

Τα παραπάνω έγιναν δεκτά από την τράπεζα και ο παραπονούμενος δήλωσε απόλυτα ικανοποιημένος.

● 1036/2006

Κατάργηση δικαιώματος υπερανάληψης χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του καταθέτη

Η τράπεζα, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του παραπονούμενου, κατήργησε το δικαίωμά του υπερανάληψης (overdraft) στον τρεχούμενο λογαριασμό του καταθέσεων, με συνέπεια να εκτεθεί σε σχέση με τις επιταγές που είχε ήδη εκδώσει.

Η εξέταση της υπόθεσης από τον Μ.Τ.Ε.Υ., σε συνεργασία με την τράπεζα, κατέδειξε ότι η τράπεζα είχε εγκρίνει τη δυνατότητα δημιουργίας χρεωστικού υπολοίπου στον εν λόγω τρεχούμενο

λογαριασμό, έως την 9.9.2006. Εκτοτε, το όριο υπερανάληψης δεν ανανεώθηκε, χωρίς όμως να ενημερωθεί σχετικά ο παραπονούμενος. Παρά ταύτα, όταν στις 2.10.2006 εμφανίστηκε επιταγή του, η τράπεζα έδωσε έγκριση για την πληρωμή της, ανανεώνοντας το όριο του υπερανάληψης για έναν (1) ακόμα μήνα.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ., δεδομένης της ευθύνης της τράπεζας για την ελλιπή ενημέρωση του παραπονούμενου, πρότεινε, και η τράπεζα αποδέχθηκε, να παραταθεί το όριο υπερανάληψης του παραπονούμενου για έναν (1) ακόμη χρόνο, προκειμένου να καλυφθούν οι επιταγές του που είχαν ήδη εκδοθεί.

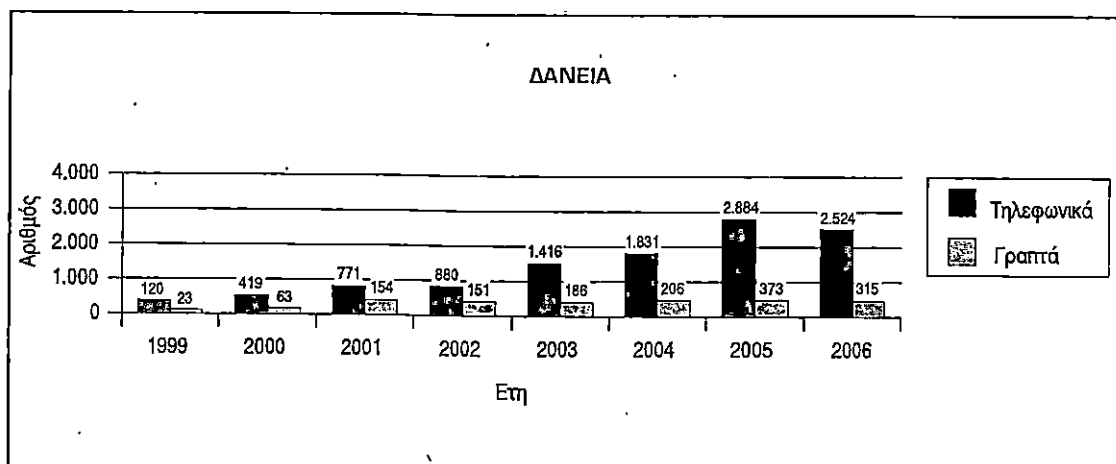
1.5.2. Δάνεια

Το έτος 2006 οι τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν σε δάνεια ήταν 2.524 έναντι 2.884 του προηγούμενου έτους. Παρατηρήθηκε δηλαδή μείωση κατά 12,5% σε σχέση με το 2005. Τα αντίστοιχα γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν στο Γραφείο μας, ανήλθαν σε 315, έναντι 373 του προηγούμενου έτους και ήταν μειωμένα κατά 15,5% σε σχέση με το 2005.

ΤΟΜΕΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΦΙΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ 2006

Η ανωτέρω μείωση ήταν αναμενόμενη, δεδομένου ότι κατά το 2005 είχε σημειωθεί αύξηση κατά 57,5% των τηλεφωνικών κλήσεων και κατά 81,1% των γραπτών παραπόνων, σε σχέση με το 2004, ως επακόλουθο της απόφασης 430/2005 του Αρείου Πάγου για τα στεγαστικά δάνεια. Αναλυτικά, η κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων που αφορούσαν σε δάνεια, εμφανίζεται στους Πίνακες 5 και 8 του Παραρτήματος, ενώ το κατωτέρω διάγραμμα απεικονίζει την εξέλιξή τους από τη σύσταση του θεσμού μέχρι σήμερα. Από τους ανωτέρω πίνακες προκύπτει ότι το 2006 τα παράπονα για δάνεια αντιπροσώπευαν το 45,1% του συνόλου των εντός Κανονισμού Λειτουργίας του Μ.Τ.Ε.Υ. τηλεφωνικών κλήσεων και το 28,7% του συνόλου των γραπτών παραπόνων.



□ ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

- Το 2006 χαρακτηρίστηκε από συνεχείς αυξήσεις των επιτοκίων, με άμεση επίπτωση σε όλες τις κατηγορίες δανείων που είχαν χορηγηθεί με κυμαινόμενο επιτόκιο. Πολλοί δανειολήπτες απευθύνθηκαν στο Γραφείο μας προκειμένου να ενημερωθούν εάν μπορούν να ζητήσουν μετατροπή του επιτοκίου του δανείου τους από κυμαινόμενο σε σταθερό.
- Περαιτέρω, οι συναλλασσόμενοι, επωφελούμενοι από τις ανταγωνιστικές προσφορές των τραπεζών στις διάφορες κατηγορίες δανείων, ιδίως δε στα στεγαστικά, μετέφεραν το δάνειό τους σε άλλη τράπεζα. Σχετικό ήταν το ερώτημα πολλών δανειοληπτών για τη δυνατότητα μεταβίβασης της έννομης σχέσης από τη μία τράπεζα στην άλλη, ώστε να μην επιβαρύνονται με το κόστος της άρσης του υφιστάμενου βάρους στο ενυπόθηκο ακίνητό τους και της εγγραφής νέου.
- Δεχθήκαμε επίσης αρκετά παράπονα σχετικά με την ελλιπή προσυμβατική ενημέρωση των δανειοληπτών, π.χ. άρνηση χορήγησης των Γενικών Όρων Συναλλαγών, καθώς και την επίδειξη απροθυμίας ή κωλυσιεργία κατά τη διαδικασία μεταφοράς δανείου σε άλλη τράπεζα.

ΤΟΜΕΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ 2006

- Συχνές ήταν οι διαμαρτυρίες για τα έξοδα και τις προμήθειες των χορηγήσεων, το ύψος των επιτοκίων και τον εκτοκισμό των δανείων.
- Το Γραφείο ασχολήθηκε επίσης με αρκετές περιπτώσεις παραπονούμενων, οι οποίοι, παρότι δήλωσαν στην τράπεζα την πρόθεσή τους να εξοφλήσουν πρόωρα το δάνειό τους και κατέθεσαν για το σκοπό αυτό το σύνολο του οφειλόμενου υπολοίπου, συνέχισαν να επιβαρύνονται με τόκους διότι το ποσό πιστώθηκε σε άλλο λογαριασμό και όχι στο δανειακό τους.
- Διαπιστώθηκε ότι οι εγγυητές δανείων δεν ενημερώνονται πάντα έγκαιρα για την περιέλευση των οφειλετών σε υπερημερία, παρά τα προβλεπόμενα στην ΠΔ/ΤΕ 2501/31.10.2002.
- Τέλος, πολλά παράπονα αφορούσαν στις εισπρακτικές εταιρίες, ειδικότερα ως προς το χρόνο επικοινωνίας (σε ακατάλληλες ώρες) και τον τρόπο (προσβλητικό και ενίοτε απειλητικό) όχλησης των υπερήμερων οφειλετών ή όσων καθυστερούν, έστω και για μικρό διάστημα, την καταβολή της δόσης δανείου τους. Περαιτέρω, είναι απρόθυμες να διακανονίσουν τις οφειλές, απαιτώντας το σύνολό τους, και προβαίνουν κατά κανόνα σε προφορική ρύθμιση με τους δανειολήπτες, που συχνά αμφισβητείται.

ΥΠΟΔΕΙΞΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥΣ

- Να ιεραρχούν τις ανάγκες τους, να εκτιμούν σωστά τις οικονομικές τους δυνατότητες και να αποφεύγουν τον υπερδανεισμό.
- Να κάνουν έρευνα αγοράς πριν επιλέξουν συγκεκριμένη τράπεζα. Εκτός από το ύψος του επιτοκίου, να εξετάζουν και τους υπόλοιπους όρους της δανειακής σύμβασης (έξοδα, ασφάλιση, δυνατότητα μετατροπής επιτοκίου, πρόωρη αποπληρωμή).
- Να ζητούν επίμονα διευκρινίσεις για οτιδήποτε δεν κατανοούν.
- Να είναι συνεπείς στις υποχρεώσεις τους, ώστε να αποφεύγουν πρόσθετες επιβαρύνσεις (τόκους υπερημερίας κλπ.).
- Σε περίπτωση πρόσκαιρης αδυναμίας τους να ανταποκριθούν στις αναληφθείσες υποχρεώσεις τους να ενημερώνουν άμεσα, εγγράφως, την τράπεζα.
- Να μελετούν προσεκτικά τους όρους ασφάλισης του ενυπόθηκου ακινήτου τους ή του ασφαλιστηρίου ζωής, αν ζητείται. Θα πρέπει να γνωρίζουν ότι έχουν δικαίωμα να επιλέξουν οι ίδιοι ασφαλιστική εταιρία.
- Να αποφεύγουν συναλλαγές με τρίτους που υπόσχονται, έναντι υψηλής προκαταβαλλόμενης αμοιβής, εγκρίσεις δανείων, παρά την ύπαρξη δυσμενών στοιχείων.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

- Να δίνουν έμφαση στην πλήρη και σαφή προσυμβατική ενημέρωση των συναλλασσομένων και να τους παρέχουν συμβουλές, ώστε οι τελευταίοι να καταλήγουν σε υπεύθυνες και σωστές αποφάσεις. Για πληρέστερη ενημέρωση των δανειοληπτών, να τους χορηγούν υπόδειγμα της προς υπογραφή σύμβασης και να επεξηγούν με προθυμία τους δυσνόητους όρους.

ΤΟΜΕΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ 2006

- Οι υπάλληλοι που ασχολούνται με τα δάνεια, να είναι άριστα εκπαιδευμένοι στο αντικείμενό τους και να γνωρίζουν τα χαρακτηριστικά των εκάστοτε προσφερομένων προϊόντων.
- Να παρέχουν ενημέρωση στους δανειζόμενους και στους εγγυητές, σε όλα τα στάδια εξέλιξης των δανείων τους, ιδίως δε να τους ενημερώνουν αναλυτικά και έγκαιρα για την περιέλευσή τους σε υπερημερία, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ΠΔ/ΤΕ 2501/31.10.2002, καθώς και για την αντιπροσώπευσή τους από τρίτους (εισπρακτικές εταιρίες) κατά τη διαδικασία είσπραξης ληξιπρόθεσμων οφειλών.
- Να ενθαρρύνουν τους πελάτες τους να αναφέρουν έγκαιρα ενδεχόμενη δυσχέρεια στην εξόφληση των δανείων τους. Να καλλιεργούν κλίμα αμοιβαίας εμπιστοσύνης και να ευνοούν το διακανονισμό οφειλών, εκτιμώντας τα νέα οικονομικά δεδομένα των δανειοληπτών.
- Να μεριμνούν ώστε η συμπεριφορά των εισπρακτικών εταιριών να μην επηρεάζει αρνητικά την εικόνα του τραπεζικού συστήματος. Θα ήταν σκόπιμο να καταρτίσουν σχετικό Κώδικα Δεοντολογίας και να παρακολουθούν την εφαρμογή του.

ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

• 630/2006

Ακύρωση
εγκεκριμένου δανείου

Ο παραπονούμενος αιτήθηκε τη χορήγηση προσωπικού δανείου ύψους 7.000 ευρώ, την οποία ενέκρινε η τράπεζα, στη συνέχεια όμως δήλωσε ότι, για σοβαρούς οικογενειακούς λόγους, δεν επιθυμούσε να κάνει χρήση του δανείου. Όταν πληροφορήθηκε ότι όφειλε 275 ευρώ για διά-

φορα έξοδα και ασφάλιση του δανείου και ότι η ακύρωσή του επρόκειτο να γίνει μετά την παραλαβή του πρώτου μηνιαίου λογαριασμού, απευθύνθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ. Κατά την εξέταση του θέματος, διαπιστώθηκε ότι το ποσό του δανείου είχε εκταμιευθεί και ήταν ήδη κατατεθειμένο σε λογαριασμό του παραπονούμενου και επιπλέον ότι είχε εκδοθεί ασφαλιστήριο συμβόλαιο ζωής και τα σχετικά ασφάλιστρα είχαν πιστωθεί στο λογαριασμό της ασφαλιστικής εταιρίας.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. υπέδειξε στον παραπονούμενο να αιτηθεί εγγράφως την ακύρωση του δανείου στην τράπεζα και να προβεί σε δήλωση υπαναχώρησης προς την ασφαλιστική εταιρία, προκειμένου να επιστραφούν τα ασφάλιστρα. Παράλληλα συνέστησε στην τράπεζα, και αυτή αποδέχθηκε, την απαλλαγή του παραπονούμενου από τα έξοδα δανείου, ώστε η τελική επιβάρυνσή του να περιορισθεί στο ποσό των 25 ευρώ που είχε καταβάλει ως έξοδα εξέτασης του αιτήματός του, κατά την υποβολή της αίτησης χρηματοδότησης.

ΤΟΜΕΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ 2006

• 1232/2006

Απαλλαγή από υποχρέωση καταβολής εξόδων για στεγαστικό δάνειο

Στεγαστικό δάνειο του παραπονούμενου εγκρίθηκε το Δεκέμβριο του 2005 κατά τη διάρκεια ισχύος προσφοράς της τράπεζας, που προέβλεπε ότι δεν θα επιβαρυνόταν με δαπάνη εξέτασης αιτήματος, καθώς και με έξοδα αρχικού νομικού ελέγχου και τεχνικού ελέγχου. Η εκταμίευση του δανείου έγινε το Φεβρουάριο του 2006 και η τράπεζα χρέωσε το λογαριασμό του με 1.482

ευρώ, επικαλούμενη ότι δεν ίσχυε πλέον η εν λόγω προσφορά.

Ο παραπονούμενος απευθύνθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ., ο οποίος, δεδομένου ότι η διατύπωση της συγκεκριμένης προσφοράς της τράπεζας ήταν σαφής και, αναφορικά με τα εν λόγω έξοδα, δεν διέκρινε μεταξύ του χρόνου έγκρισης και του χρόνου εκταμίευσης του δανείου, συνέστησε στην τράπεζα να επιστρέψει στον παραπονούμενο το ποσό που αντιστοιχούσε στα ανωτέρω έξοδα (1.000 ευρώ). Πράγματι, η τράπεζα ανtlόγησε το ανωτέρω ποσό, όχι όμως και τα υπόλοιπα 482 ευρώ, διότι αφορούσαν σε πραγματικές δαπάνες (εγγραφής προσημείωσης) για την ολοκλήρωση της διαδικασίας χορήγησης του δανείου.

• 837/2006

Διαφωνίες ως προς την εξόφληση καταναλωτικού δανείου

Το Μάιο του 2003 η τράπεζα είχε χορηγήσει στον παραπονούμενο δάνειο ύψους 8.370 ευρώ για αγορά αυτοκινήτου, εξοφλητέο σε 36 ισόποσες μηνιαίες δόσεις.

Ο παραπονούμενος απευθύνθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ. ισχυριζόμενος ότι, παρότι εξόφλησε εμπρόθεσμα το σύνολο των δόσεων, η τράπεζα δεν προέβη σε άρση της

παρακράτησης κυριότητας του αυτοκινήτου, θεωρώντας ότι το δάνειο δεν είχε εξοφληθεί. Με βάση τα στοιχεία που προσκομίσθηκαν στον Μ.Τ.Ε.Υ. (αναλυτική κίνηση του λογαριασμού του δανείου, καθώς και του καταθετικού λογαριασμού, μέσω του οποίου καλύπτονταν οι μηνιαίες δόσεις, σχετική αλληλογραφία), προέκυψαν τα εξής: ο παραπονούμενος, σύμφωνα με σχετική συμβατική του υποχρέωση, ασφάλισε το αυτοκίνητο και, για το πρώτο εξάμηνο, κατέβαλε το αντίστοιχο ασφάλιστρο απευθείας στην ασφαλιστική εταιρία. Εν συνεχεία προσκόμισε το ασφαλιστήριο συμβόλαιο στην τράπεζα, κάτι που όμως, παρότι υποχρεούταν, δεν έκανε για το αμέσως επόμενο εξάμηνο, όταν συνήψε νέα ασφάλιση με διαφορετική ασφαλιστική εταιρία. Η τράπεζα, η οποία δεν είχε ενημερωθεί σχετικά από τη νέα ασφαλιστική εταιρία, αφού προσπάθησε, χωρίς επιτυχία, να επικοινωνήσει με τον παραπονούμενο, ανανέωσε το αρχικό του συμβόλαιο, χρεώνοντας το αντίστοιχο ασφάλιστρο στο δανειακό του λογαριασμό, με αποτέλεσμα να προκύψει, κατά τη λήξη του δανείου, ανεξόφλητο υπόλοιπο. Ωστόσο, καθ' όλη την υπόλοιπη διάρκεια του δανείου, ανά εξάμηνο, η νέα ασφαλιστική εταιρία ενημέρωνε την τράπεζα για την ανανέωση της ασφάλισης.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. ενημέρωσε σχετικά τον παραπονούμενο και αυτός αποδέχθηκε τη χρέωση.

ΤΟΜΕΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΦΙΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ 2006

• 572/2006

Οχληση για ανύπαρκτη ληξιπρόθεσμη οφειλή

Η παραπονούμενη είχε οχληθεί από την τράπεζα, το 2003, για ληξιπρόθεσμη οφειλή της, χωρίς ποτέ να έχει λάβει δάνειο. Παρότι έλαβε τη διαβεβαίωση από τον αρμόδιο υπάλληλο ότι επρόκειτο για λάθος επικοινωνία, απηύθυνε γραπτό αίτημα στην τράπεζα, προκειμένου να βεβαιώσει ότι δεν είχε καμία απαίτηση εναντίον της. Δεν έλαβε όμως ποτέ απάντηση. Επανήλθε ωστόσο στο αίτημά της, απευθυνόμενη στον Μ.Τ.Ε.Υ., όταν το 2006 οχλήθηκε εκ νέου, για απαίτηση της τράπεζας ύψους 7.000 ευρώ. Καθ' υπόδειξή του, η τράπεζα βεβαίωσε εγγράφως την παραπονούμενη ότι δεν υφίσταται καμία οφειλή της και δεν διατηρεί καμία απαίτηση εναντίον της.

• 471/2006

Ανεπαρκής αιτιολόγηση απόρριψης δανειολήπτη

Η τράπεζα, το έτος 2002, χορήγησε στον παραπονούμενο στεγαστικό δάνειο, 20ετούς διάρκειας, κυμαινόμενου επιτοκίου, με προστασία σε περίοδο ανόδου των επιτοκίων. Το 2006 ο παραπονούμενος αιτήθηκε, βάσει σχετικού όρου της σύμβασής του, τη μετατροπή του επιτοκίου του από κυμαινόμενο σε σταθερό, αλλά η τράπεζα απέρριψε το αίτημά του, επικαλούμενη πρόβλημα στο μηχανογραφικό της σύστημα.

Μετά από την εξέταση της σύμβασης και της σχετικής αλληλογραφίας, ο Μ.Τ.Ε.Υ. πρότεινε στα μέρη να εξετασθεί, εναλλακτικά, το ενδεχόμενο πρόωρης αποπληρωμής του υφιστάμενου δανείου και χορήγησης νέου, με σταθερό επιτόκιο.

Η τράπεζα μας πληροφόρησε ότι η πρόωρη αποπληρωμή δεν ήταν δυνατή, διότι το δάνειο δεν είχε εκταμιευθεί στο σύνολό του. Όταν όμως ο παραπονούμενος δήλωσε ότι δεν προτίθεται να εκταμιεύσει το υπόλοιπο ποσό, η τράπεζα αποδέχθηκε την πρόταση του Μ.Τ.Ε.Υ. και χορήγησε στον παραπονούμενο νέο δάνειο με σταθερό επιτόκιο.

• 417/2006

Σφάλματα διαχείρισης δανειακού λογαριασμού

Ο παραπονούμενος, τον Ιανουάριο του 2006, υπέβαλε αίτηση στο κατάστημα της τράπεζας όπου τηρούνταν ο λογαριασμός στεγαστικού δανείου του, για μετατροπή του σταθερού επιτοκίου του σε κυμαινόμενο. Αφού κατέβαλε τα σχετικά έξοδα, έλαβε τη διαβεβαίωση ότι εγκρίθηκε το

αίτημά του. Πράγματι, από τον επόμενο μήνα, μειώθηκε η δόση του δανείου του. Ωστόσο, όταν αιτήθηκε την πρόωρη εξόφλησή του και πληροφορήθηκε ότι θα επιβαρυνθεί με τη σχετική αποζημίωση, αντιλήφθηκε ότι το δάνειό του εκτοκίζόταν ακόμα με σταθερό επιτόκιο, καιτοι χαμηλότερο.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης από τον Μ.Τ.Ε.Υ., διαπιστώθηκε ότι το κατάστημα της τράπεζας δεν είχε αποστείλει την αίτηση του παραπονούμενου στην αρμόδια

ΤΟΜΕΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ 2006

κεντρική υπηρεσία, με αποτέλεσμα να μη μετατραπεί το επιτόκιο του σε κυμαινόμενο. Η δε μείωση της δόσης οφειλετο σε μείωση του επιτοκίου αυτόβουλα από την τράπεζα. Επιπλέον, ότι το κατάστημα έκανε και άλλα λάθη κατά τη διαχείριση του δανειακού λογαριασμού του.

Για τους λόγους αυτούς, ο Μ.Τ.Ε.Υ. συνέστησε στην τράπεζα να μην επιβαρύνει τον παραπονούμενο με αποζημίωση λόγω της πρόωρης εξόφλησης του δανείου του και η τράπεζα αποδέχθηκε τη σύστασή του.

• 735/2006

Ελλιπής ενημέρωση δανειολήπτη

Δανειολήπτρια αιτήθηκε, το Μάιο του 2006, στην τράπεζά της να εμβάσει το προϊόν του δανείου της σε άλλη τράπεζα, προκειμένου να εξοφληθεί πρόωρα δάνειο του συζύγου της. Παρά ταύτα, για αρκετό χρονικό διάστημα, το εν λόγω ποσό παρέμεινε σε καταθετικό λογαριασμό από τον οποίο,

κάθε μήνα, αντλούνταν η δόση του δανείου του συζύγου της.

Κατά την εξέταση του θέματος, η τράπεζα ενημέρωσε τον Μ.Τ.Ε.Υ., ότι ο δανειακός λογαριασμός δεν πιστώθηκε άμεσα, διότι ο σύζυγος της παραπονούμενης είχε αιτηθεί να του αποδοθεί το ποσό του εμβάσματος σε μετρητά, κάτι που η τράπεζα αρνήθηκε, διότι η εντολή αφορούσε στην πίστωση του δανειακού του λογαριασμού.

Ακολούθως, κατά την εξόφληση του δανείου του με αναδρομική αξία (valeur), διαπιστώθηκε, ότι το ποσό του εμβάσματος δεν επαρκούσε, διότι προέκυψε επιπλέον χρεωστικό υπόλοιπο 556,59 ευρώ, το οποίο αμφισβήτησε ο παραπονούμενος. Η τράπεζα τον ενημέρωσε ότι αφορούσε την ποινή πρόωρης εξόφλησης και τόκους.

Μετά από σύσταση του Μ.Τ.Ε.Υ., το ποσό της ποινής πρόωρης εξόφλησης (348,36 ευρώ) αντιλογίσθηκε από την τράπεζα, διότι ο δανειολήπτης δεν είχε ενημερωθεί σχετικά, όταν, το Μάρτιο του 2006, αιτήθηκε τραπεζική ενημερότητα, προκειμένου να εξοφλήσει το δάνειό του.

Το υπόλοιπο ποσό (208,23 ευρώ) αρνήθηκε να καταβάλει ο παραπονούμενος θεωρώντας ότι αφορούσε τόκους, λόγω της καθυστέρησης εκτέλεσης του εμβάσματος από την τράπεζα. Η τράπεζα ενημέρωσε τον Μ.Τ.Ε.Υ. ότι επρόκειτο για την οφειλόμενη δόση του μηνός Απριλίου, μετά τη χορήγηση στο δανειολήπτη της τραπεζικής ενημερότητας. Ο παραπονούμενος πείσθηκε και έσπευσε να τακτοποιήσει την οφειλή του.

• 906/2006

Καθυστερήση πίστωσης δανειακού λογαριασμού

Ο παραπονούμενος προσέφυγε στον Μ.Τ.Ε.Υ., διότι η τράπεζα καθυστέρησε, επικαλούμενη τεχνικούς λόγους, επί ένα μήνα, τη μεταφορά ποσού 41.000 ευρώ από το λογαριασμό ταμειωτηρίου του στο λογαριασμό στεγαστικού του δανείου, σε μερική εξόφλησή του, με αποτέλεσμα να επιβαρύνεται

ΤΟΜΕΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΦΙΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ 2006

τους σχετικούς τόκους. Δεδομένου ότι ο παραπονούμενος είχε εγγράφως αιτηθεί τη μεταφορά του άνω ποσού το οποίο ήταν ήδη κατατεθειμένο στο λογαριασμό ταμιευτηρίου του, μετά από σχετική σύσταση του Μ.Τ.Ε.Υ., η τράπεζα αντλόγησε τους τόκους ενός μηνός (150,33 ευρώ).

• 1072/2006

Εσφαλμένος υπολογισμός ποινής πρόωρης εξόφλησης

Οι παραπονούμενοι θεώρησαν υπερβολικό το ποσό της ποινής πρόωρης εξόφλησης που κλήθηκαν να καταβάλουν κατά τη μεταφορά δύο ενήμερων στεγαστικών δανείων τους σταθερού επιτοκίου, σε άλλη τράπεζα που τους προσέφερε ευνοϊκότερους όρους.

Ειδικότερα, τους ζητήθηκε να καταβάλουν συνολικά ως ποινή 9.938 ευρώ, ποσό που αντιστοιχούσε,

κατά τα προβλεπόμενα στις συμβάσεις τους, σε τόκους έξι μηνών, υπολογιζόμενους με το ισχύον επιτόκιο (6,27%).

Με βάση τα ανωτέρω, ο Μ.Τ.Ε.Υ. υπολόγισε ότι αντί των 9.938 ευρώ, θα έπρεπε να καταβάλουν 5.967,70 ευρώ, κάτι που επιβεβαίωσε τελικά το κατάστημα της τράπεζας. Επίσης, με πρωτοβουλία της τράπεζας, το ανωτέρω ποσό της ποινής μειώθηκε επιπλέον κατά 30%.

1.5.3. Μέσα πληρωμών

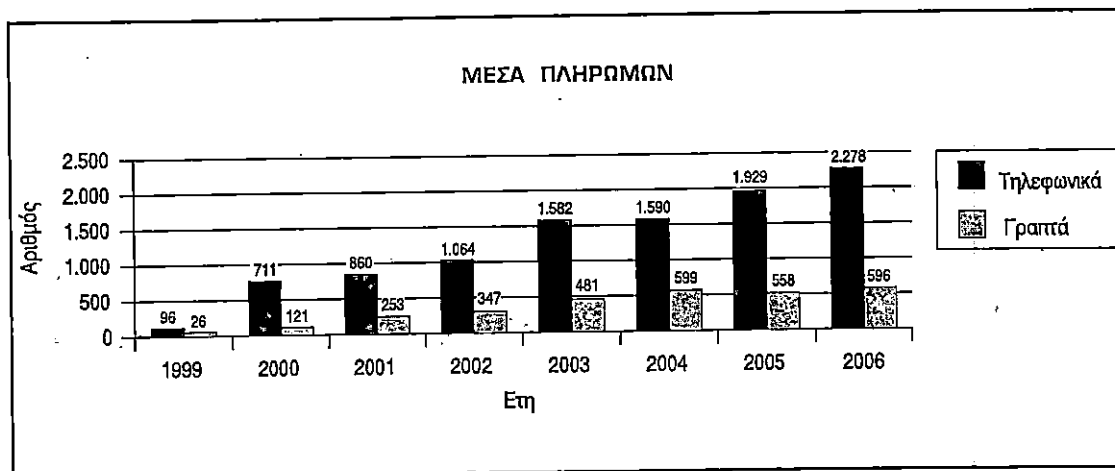
Κατά το έτος 2006 οι τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν στα μέσα πληρωμών ανήλθαν σε 2.278 έναντι 1.929 το 2005 και ήταν αυξημένες κατά 18,1%. Η αύξηση προήλθε κυρίως από παράπονα για εμβάσματα, κάρτες και αμφισβητήσεις ταμειακών συναλλαγών. Κατά το ίδιο έτος υποβλήθηκαν 596 γραπτά παράπονα, έναντι 558 το 2005, παρουσιάζοντας αύξηση κατά 6,8% που προήλθε κυρίως από παράπονα για εμβάσματα.

Λεπτομερέστερη-ανάλυση-παρέχεται-στους-Πίνακες 5 και 8 του Παραρτήματος, ενώ το διάγραμμα της επόμενης σελίδας απεικονίζει την εξέλιξη των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων για τα μέσα πληρωμών από τη σύσταση του θεσμού μέχρι το τέλος του 2006

Από τους πίνακες προκύπτει ότι το 2006 τα παράπονα για τα μέσα πληρωμών αντιπροσώπευαν το 40,7% του συνόλου των εντός Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικών κλήσεων και το 54,4% του συνόλου των αντίστοιχων γραπτών παραπόνων.

ΤΟΜΕΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΦΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ 2006



□ ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

- Παρά την εκτεταμένη χρήση των πιστωτικών καρτών, διαπιστώνεται ότι οι κάτοχοι δεν είναι πάντα εξοικειωμένοι με τους ειδικότερους όρους χορήγησης και λειτουργίας του συγκεκριμένου μέσου πληρωμών. Το Γραφείο μας, το 2006, παρείχε διευκρινίσεις σε πληθώρα σχετικών αποριών τους.
- Σημαντικός ήταν ο όγκος των παραπόνων σχετικά με αμφισβητήσεις συναλλαγών, είτε μετά από απώλεια ή κλοπή πιστωτικών καρτών ή της επιστολής με το PIN, είτε ως συνέπεια skimming μέσω ATM. Επίσης αρκετά παράπονα αφορούσαν σε συναλλαγές/αναλήψεις μετρητών μέσω ATM που δεν ολοκληρώθηκαν, χρεώθηκε όμως το αντίστοιχο ποσό στο λογαριασμό του κατόχου.
- Μεγάλος ήταν επίσης ο αριθμός των παραπόνων που αφορούσε σε χρεώσεις λογαριασμών πιστωτικών καρτών με δόσεις προγραμμάτων κέντρων αισθητικής/αδυνατίσματος και γυμναστηρίων, παρά τη διακοπή της λειτουργίας τους.
- Παρατηρήθηκε ότι είναι συχνό το φαινόμενο κλοπής αναληπτικών ή πιστωτικών καρτών και απόσπασης του PIN, μετά από διάρρηξη κατοικιών, ιδίως κατά τις νυκτερινές ώρες. Ως αποτέλεσμα, οι δράστες αποκτούν πρόσβαση στους λογαριασμούς των κατόχων και αναλαμβάνουν σημαντικά χρηματικά ποσά, με αναλήψεις, λίγο πριν και αμέσως μετά τα μεσάνυχτα, ή κατά τις πρώτες πρωινές ώρες, εξαντλώντας, με τον τρόπο αυτό, το ημερήσιο όριο ανάληψης μετρητών δύο ημερών και συχνά το σύνολο του πιστωτικού ορίου.
- Πολλά παράπονα αφορούσαν στην προώθηση, κυρίως τηλεφωνικά, με ιδιαίτερη επιμονή και σε ακατάλληλες ώρες, πιστωτικών καρτών, σε άτομα που δεν είχαν κάνει σχετική αίτηση, συχνά με υποσχέσεις για απόκτηση άλλων προϊόντων ή υπηρεσιών με "προνομιακούς" όρους ή υπό μορφή "δώρου".
- Διατυπώθηκαν επίσης έντονες διαμαρτυρίες από γονείς, για τη χορήγηση πιστωτικών καρτών στα τέκνα τους (σπουδαστές, ανέργους) που δεν έχουν εισόδημα ή περιουσιακά στοιχεία.

ΤΟΜΕΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ 2006

- Συχνά είναι, τέλος, τα παράπονα από συγγενείς ατόμων με ψυχικά νοσήματα, τα οποία είναι επιρρεπή στην υπερκατανάλωση και στα οποία οι τράπεζες χορηγούν πιστωτικές κάρτες και προσωπικά δάνεια.
- Θα πρέπει τέλος να σημειωθεί, ότι το Γραφείο μας δέχθηκε πολλά παράπονα για το υψηλό κόστος των εμβασμάτων (εγχώριων και διασυνοριακών), συγκριτικά με αυτό των λοιπών χωρών της ευρωζώνης, θέμα ωστόσο που εμπίπτει στην επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών.

ΥΠΟΔΕΙΞΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥΣ

- Να δείχνουν επιμέλεια ως προς τη φύλαξη της κάρτας τους. Να τη φυλάσσουν όπως τα μετρητά. Σε περίπτωση που αντιληφθούν απώλειά της, να ειδοποιούν άμεσα την τράπεζα. Οι αρμόδιες υπηρεσίες λειτουργούν όλο το 24ωρο. Το χρονικό διάστημα μεταξύ της απώλειας/κλοπής της κάρτας και της ακύρωσής της είναι εξαιρετικά κρίσιμο για τον περιορισμό της ευθύνης του κατόχου.
- Να απομνημονεύουν το PIN και να το αλλάζουν συχνά.
- Να κρατούν φωτοτυπία της υπογεγραμμένης κάρτας τους και από τις δύο όψεις διότι θα χρειαστεί, σε περίπτωση αμφισβήτησης συναλλαγών μετά από απώλεια ή κλοπή της.
- Να μη "φορτώνουν" τους λογαριασμούς των καρτών τους. Να φροντίζουν ώστε το πιστωτικό τους όριο να εξυπηρετεί τις ανάγκες και να είναι μέσα στα πλαίσια των οικονομικών τους δυνατοτήτων.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

- Παρά το κόστος και την ενδεχόμενη ταλαιπωρία των συναλλασσομένων, θεωρούμε ότι επιβάλλεται η αποστολή του PIN με συστημένη επιστολή.
- Ιδιαίτερη προσοχή απαιτείται κατά την ενεργοποίηση των καρτών μέσω αυτοματοποιημένης τηλεφωνικής διαδικασίας, ιδίως διότι είναι δυνατή η πρόσβαση τρίτων στα στοιχεία που ζητούνται.
- Δεδομένης της συχνότητας καταγγελιών για διαρρήξεις, ένα αποτελεσματικό μέτρο προστασίας των κατόχων αναληπτικών και πιστωτικών καρτών θα ήταν, με πρότερη ενημέρωσή τους, ο περιορισμός, από τις εκδότριες τράπεζες, του ορίου ανάληψης μετρητών, για λόγους ασφαλείας, κατά τις βραδινές και πρώτες πρωινές ώρες.
- Οι τράπεζες, μέσω των συμβάσεων για την αποδοχή πιστωτικών καρτών που συνάπτουν με τις επιχειρήσεις, θα πρέπει να τις υποχρεώνουν σε έλεγχο της ταυτότητας του νομίμου κατόχου της κάρτας και να φροντίζουν για την τήρηση στην πράξη του όρου αυτού.
- Κατά τη χορήγηση των καρτών, ιδιαίτερα σε άτομα νεαρής ηλικίας, θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη το ατομικό εισόδημα του αιτούντος και όχι αυτό της οικογένειάς του, όταν δεν υπάρχει η συναίνεσή της.
- Οι τράπεζες θα πρέπει να μεριμνούν για την προστασία των συναλλασσομένων με κέντρα

αισθητικής/αδυνατίσματος και γυμναστήρια, των οποίων τα προγράμματα αποπληρώνονται μέσω πιστωτικών καρτών, προκειμένου να αποζημιώνονται άμεσα σε περίπτωση υπαναχώρησής τους ή παύσης εργασιών των ανωτέρω επιχειρήσεων. Περαιτέρω, η προστασία των καταναλωτών και η ασφάλεια των συναλλαγών επιβάλλουν να διευρυνθεί ο κύκλος των επιχειρήσεων αυτού του είδους που εφαρμόζουν τον Κώδικα Δεοντολογίας Κέντρων Αδυνατίσματος.

□ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

• 799/2006

Κλοπή πιστωτικών καρτών και χρεώσεις καθ' υπέρβαση του πιστωτικού ορίου

Αγνωστος, αφού αφαίρεσε το πορτοφόλι της παραπονούμενης, που περιείχε δύο πιστωτικές κάρτες της (VISA και MASTERCARD), προέβη σε αναλήψεις, συνολικού ύψους 4.510 ευρώ, μέσω ATM. Η παραπονούμενη, που ενημέρωσε σχετικά την τράπεζα μία ώρα μετά την πραγματοποίηση των αναλήψεων, ισχυρίσθηκε ότι δεν είχε το PIN στο πορτοφόλι της και προσέφυγε στον Μ.Τ.Ε.Υ.

Η τράπεζα θεώρησε υπεύθυνη την παραπονούμενη

διότι σύμφωνα με τα στοιχεία που προσκομίσθηκαν, δεν καταγράφηκε λανθασμένη εισαγωγή του PIN. Ωστόσο έγινε υπέρβαση του πιστωτικού ορίου των δύο καρτών κατά 618 και 630 ευρώ αντίστοιχα.

Κατόπιν τούτου, η τράπεζα, καθ' υπόδειξη του Μ.Τ.Ε.Υ. αντιλόγισε τα ανωτέρω ποσά της υπέρβασης, καθώς και τους αναλογούντες τόκους.

Στη συνέχεια, και ενώ η παραπονούμενη αποπλήρωνε σταδιακά το οφειλόμενο ποσό, η τράπεζα έκλεισε τους λογαριασμούς των πιστωτικών καρτών της και ενημέρωσε σχετικά το Αρχείο Δεδομένων Οικονομικής Συμπεριφοράς της "ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ".

Λόγω της ιδιαιτερότητας των συνθηκών, ο Μ.Τ.Ε.Υ. πρότεινε και η τράπεζα αποδέχθηκε, το άνοιγμα εκ νέου των λογαριασμών των καρτών της με ενήμερη οφειλή και τη διαγραφή της από την "ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ".

• 1246/2005

Αμφισβήτηση συναλλαγών μετά από κλοπή πιστωτικής κάρτας

Η παραπονούμενη αντελήφθη την απώλεια της πιστωτικής της κάρτας, όταν η υπηρεσία καρτών της τράπεζας την ενημέρωσε τηλεφωνικά για ασυνήθιστη χρήση της. Συγκεκριμένα, η παραπονούμενη αμφισβήτησε τέσσερις συναλλαγές/αγορές, συνολικού ύψους 2.520 ευρώ, ενώ παράλληλα σημειώθηκε και υπέρβαση του πιστωτικού

ορίου της κάρτας της κατά 320 ευρώ, την οποία η τράπεζα ενέκρινε, αξιολογώντας την έως τότε σχέση της με την παραπονούμενη, χωρίς ενημέρωσή της.

ΤΟΜΕΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ 2006

Κατά την εξέταση της υπόθεσης, ο Μ.Τ.Ε.Υ. έκρινε, ότι δεν μπορούσε να συστήσει στην τράπεζα τον περιορισμό της ευθύνης της παραπονούμενης για τις άνω χρεώσεις, βάσει της Κ.Υ.Α. Ζ1-178/2001, δεδομένου ότι η παραπονούμενη είχε επιδείξει βαριά αμέλεια ως προς τη φύλαξη της κάρτας της.

Ωστόσο, ο Μ.Τ.Ε.Υ. πρότεινε και η τράπεζα αποδέχθηκε τον αντιλογισμό του ποσού των 320 ευρώ που αντιστοιχούσε στην υπέρβαση του πιστωτικού ορίου της κάρτας.

• 343/2006

Αμφισβήτηση χρεώσεων σε πιστωτικές κάρτες που εκδόθηκαν εν αγνοία του παραπονούμενου

Ο παραπονούμενος, παρότι ουδέποτε είχε αιτηθεί ή παραλάβει πιστωτικές κάρτες της τράπεζας, οχλήθηκε για σχετικές ληξιπρόθεσμες οφειλές του. Απευθύνθηκε με εξώδικο στον Μ.Τ.Ε.Υ. αμφισβητώντας τις ανωτέρω οφειλές.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. διαβίβασε το θέμα στην τράπεζα, ζητώντας να ελεγχθούν οι υπογραφές στις αιτήσεις χορήγησης των καρτών, καθώς και στα παραστατικά παραλαβής τους μέσω των ΕΛΤΑ.

Τελικά διαπιστώθηκε ότι υπεύθυνη ήταν η αδελφή του παραπονούμενου, η οποία ανέλαβε να εξοφλήσει το χρέος.

• 591/2006

Αμφισβήτηση on-line χρέωσης καταθετικού λογαριασμού μέσω χρεωστικής κάρτας

Η παραπονούμενη ακύρωσε τη χρεωστική της κάρτα, όταν αντελήφθη ότι είχε κλαπεί μαζί με το πορτοφόλι της. Την επόμενη ημέρα, ενημέρωσε το λογαριασμό της και βεβαιώθηκε ότι δεν υπήρξε μεταβολή του υπολοίπου. Ωστόσο, είκοσι ημέρες αργότερα, όταν προέβη σε ανάληψη μετρητών, διαπίστωσε μείωση του υπολοίπου κατά 800 ευρώ.

Ενημερώθηκε από την τράπεζα ότι έγιναν δύο χρεώσεις στο λογαριασμό της, ποσού 500 και 300 ευρώ αντίστοιχα, από συναλλαγές/αγορές σε επιχειρήσεις, με χρήση της κάρτας της.

Απευθύνθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ. αμφισβητώντας τις εν λόγω χρεώσεις, επιμένοντας ότι δεν είχε το PIN στο πορτοφόλι της.

Η τράπεζα ενημέρωσε τον Μ.Τ.Ε.Υ. ότι το σύστημά της για αγορές με χρεωστική κάρτα δεν απαιτεί χρήση του PIN. Ο Μ.Τ.Ε.Υ. συνέστησε τον αντιλογισμό των χρεώσεων με το σκεπτικό ότι η χρήση του PIN στις συναλλαγές αυτού του είδους είναι απαραίτητη, για την προστασία του κατόχου της κάρτας και για λόγους ασφάλειας των συναλλαγών. Η τράπεζα ακολούθησε τη σύστασή του.

• 61/2006

Αμφισβήτηση χρεώσεων μέσω INTERNET

Η παραπονούμενη απευθύνθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ. αμφισβητώντας πέντε συναλλαγές, συνολικού ποσού δολ. ΗΠΑ 291,72, για τις οποίες ενημερώθηκε μέσω του μηνιαίου λογαριασμού της πιστωτικής της κάρτας. Όταν θέλησε να ακυρώσει την κάρτα της, την οποία είχε διαρκώς στην κατοχή της, η τράπεζα την πληροφόρησε ότι θα έπρεπε προηγουμένως να δηλώσει απώλεια της κάρτας της.

Κατά τη διερεύνηση του θέματος, διαπιστώθηκε ότι οι ανωτέρω συναλλαγές είχαν πραγματοποιηθεί μέσω INTERNET. Η εκδότρια ελληνική τράπεζα αρχικά αμφισβήτησε τις συναλλαγές και εν συνεχεία αντιλόγησε τις χρεώσεις, λόγω του ότι το πιστωτικό ίδρυμα στο εξωτερικό δεν ανταποκρίθηκε.

• 608/2006

Χρέωση λογαριασμού ακυρωθείσας πιστωτικής κάρτας

Τον Ιούνιο του 2005 η παραπονούμενη εξόφλησε το υπόλοιπο του λογαριασμού της πιστωτικής της κάρτας, την επέστρεψε στην τράπεζα και ζήτησε την ακύρωσή της. Τέσσερις μήνες αργότερα ειδοποιήθηκε από την τράπεζα ότι το μήνα Ιούλιο είχαν πραγματοποιηθεί διάφορες αναλήψεις από ΑΤΜ, συνολικού ποσού 7.000 ευρώ.

Η παραπονούμενη απευθύνθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ. αμφισβητώντας τις συναλλαγές αυτές, δεδομένου ότι η κάρτα δεν ήταν πλέον στην κατοχή της.

Η έρευνα κατέδειξε ότι, πράγματι, ενώ η κάρτα είχε παραδοθεί προς ακύρωση, δεν ακυρώθηκε, από σφάλμα υπαλλήλου του καταστήματος. Κατόπιν τούτου, η τράπεζα προέβη άμεσα σε αντιλογισμό του ποσού των 7.000 ευρώ, πλέον τόκων.

• 948/2006

Χορήγηση πιστωτικών καρτών με κλεμμένη ταυτότητα

Ενα σχεδόν έτος μετά την κλοπή της αστυνομικής της ταυτότητας, για την οποία δεν είχε ενημερωθεί το σχετικό αρχείο της "ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ", η παραπονούμενη οχλήθηκε από εισπρακτική εταιρία για ληξιπρόθεσμες οφειλές της προς την τράπεζα, από πιστωτικές κάρτες, τη χορήγηση των οποίων ουδέποτε είχε αιτηθεί.

Απευθύνθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ., διότι η τράπεζα καθυστέρησε να απαντήσει στην αμφισβήτηση των εν λόγω οφειλών της.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. ζήτησε από την τράπεζα να επισπεύσει τη διερεύνηση της υπόθεσης, καθώς και να ελεγχθούν οι υπογραφές στις σχετικές συμβάσεις. Η τράπεζα απάλαξε τελικά την παραπονούμενη από κάθε σχετική ευθύνη.

ΤΟΜΕΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ 2006

• 204/2006

Υπέρβαση πιστωτικού ορίου

Η παραπονούμενη αμφισβήτησε τέσσερις αναλήψεις μετρητών μέσω ATM, συνολικού ύψους 1.060 ευρώ, που πραγματοποιήθηκαν με χρήση της κλαπείσας πιστωτικής της κάρτας. Η τράπεζα αρνήθηκε να αντιλογίσει τις σχετικές χρεώσεις, θεωρώντας την υπεύθυνη για τη μη σωστή φύλαξη του PIN.

Δεδομένου ότι κατά το χρόνο πραγματοποίησης των επίμαχων αναλήψεων, η ίδια είχε εξαντλήσει σχεδόν το πιστωτικό της όριο (4.700 ευρώ) με χρεώσεις της ύψους 4.475 ευρώ, απευθύνθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ. ζητώντας την επιστροφή του ποσού της υπέρβασης του ορίου της κάρτας της. Πράγματι, καθ' υπόδειξη του Μ.Τ.Ε.Υ., η τράπεζα αντιλόγισε το ποσό της υπέρβασης, ύψους 856,23 ευρώ.

• 102/2006

Αμφισβητούμενες αναλήψεις μέσω ATM

Ο παραπονούμενος αμφισβήτησε αναλήψεις συνολικού ύψους 1.500 ευρώ μέσω ATM από το λογαριασμό μισθοδοσίας του, υποστηρίζοντας ότι είχε την κάρτα του διαρκώς στην κατοχή του και το PIN δεν το γνώριζε άλλο πρόσωπο. Επίσης, ενώ το ημερήσιο όριο ανάληψης μετρητών ήταν 600

ευρώ, είχαν πραγματοποιηθεί δύο αναλήψεις 1.000 και 500 ευρώ αντίστοιχα, την ίδια ημέρα.

Απευθύνθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ. διότι, παρ' ότι είχε επανειλημμένα αμφισβητήσει τις εν λόγω χρεώσεις, δεν είχε λάβει απάντηση από την τράπεζα. Κατά την εξέταση της υπόθεσης διαπιστώθηκε ότι επρόκειτο για απάτη skimming της κάρτας του και η τράπεζα αποκατέστησε το λογαριασμό του παραπονούμενου.

1.5.4. Άλλες τραπεζικές εργασίες – Διάφορα θέματα

Κατά το έτος 2006, οι τηλεφωνικές κλήσεις για διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες (συνδεδεμένες συμβάσεις, ηλεκτρονικές συναλλαγές κ.ά.) ήταν 284, έναντι 282 το 2005, και ήταν αυξημένες κατά 0,7%, ενώ λάβαμε 73 αντίστοιχα γραπτά παράπονα έναντι 77 το 2005, μειωμένα δηλαδή κατά 5,2%.

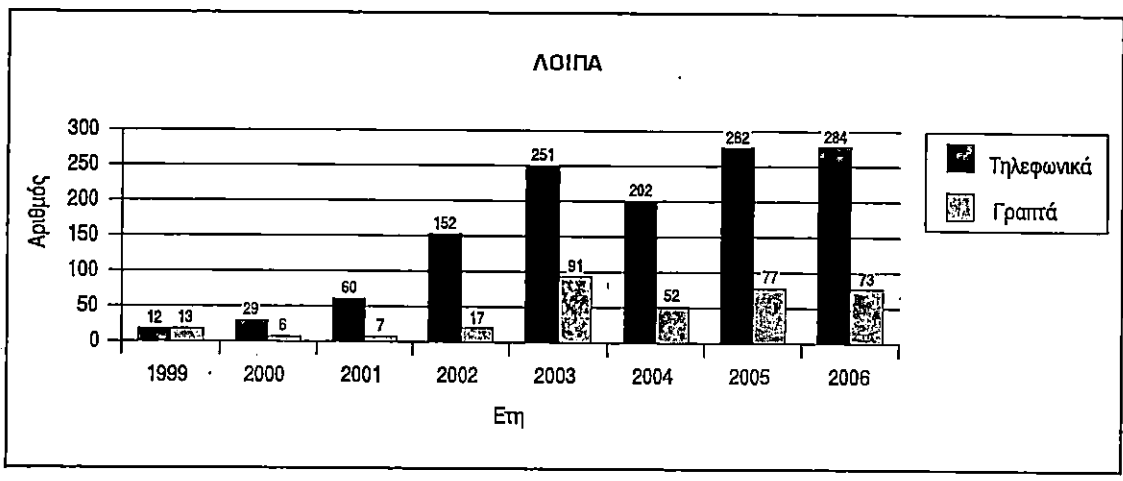
Ο μικρός αριθμός παραπόνων και η διασπορά τους σε περισσότερα προϊόντα και υπηρεσίες δεν προσφέρεται για ανάλυση και διαπιστώσεις, με εξαίρεση τις συμβάσεις με κέντρα αδυνατίσματος/αισθητικής και γυμναστήρια, που εξακολουθούν να αποτελούν, όπως ήδη επισημάνθηκε, σημαντική πηγή παραπόνων, αν και μειωμένων σε σχέση με το 2005, καθώς και τα τραπεζοασφαλιστικά.

Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στους Πίνακες 5 και 8 του Παραρτήματος, ενώ το διάγραμμα της επόμενης σελίδας απεικονίζει την εξέλιξη των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων από τη σύσταση του θεσμού μέχρι σήμερα.

ΤΟΜΕΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ 2006

Από τους προαναφερόμενους πίνακες προκύπτει ότι, κατά το 2006, η κατηγορία αυτή συγκέντρωσε το 5,1% του συνόλου των τηλεφωνικών κλήσεων και το 6,7% του συνόλου των γραπτών παραπόνων.



☐ ΥΠΟΔΕΙΞΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ ΚΥΒΕΡΝΟΧΩΡΟΥ (INTERNET)

- Πληκτρολογείτε οι ίδιοι τη δικτυακή διεύθυνση που θέλετε και μην επιτρέπετε την αυτόματη μεταφορά σας σε ιστοσελίδα (site) ή σύνδεσμο (link) από το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.
- Μην πληκτρολογείτε αριθμούς λογαριασμού ή πιστωτικής κάρτας και PIN εάν η ιστοσελίδα δεν διαθέτει κρυπτογράφηση SSL (Secure Socket Layer).
- Κατά την είσοδό σας σε προστατευόμενες ιστοσελίδες βεβαιωθείτε ότι η ηλεκτρονική διεύθυνση είναι της μορφής "https://" που αφορά ασφαλή έκδοση πρωτοκόλλου μετάδοσης και όχι "http://".
- Μην προχωρείτε σε συναλλαγή αν το εικονίδιο με το λουκέτο στο κάτω μέρος δεν είναι κλειστό (ασφαλισμένο).

1.6. ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Στην κατηγορία αυτή εντάσσονται τα παράπονα που λαμβάνει ο Μ.Τ.Ε.Υ. στα πλαίσια συμμετοχής του στο Δίκτυο Εξωδικαστικών Διασυνοριακών 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.).

ΤΟΜΕΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ 2006

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. ερευνά, ως "αρμόδιος φορέας" στα πλαίσια της αρμοδιότητάς του, παράπονα κατοίκων της Ε.Ε. και του Ε.Ο.Χ. που προκύπτουν κατά τις συναλλαγές τους με τα μέλη του θεσμού. Παράλληλα, ο Μ.Τ.Ε.Υ. 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 ενδιαφερόμενους στον "αρμόδιο φορέα", δηλαδή στο αντίστοιχο σχήμα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών της αλλοδαπής.

Από τον κατωτέρω πίνακα προκύπτει ότι, κατά το έτος 2006, σε 55 περιπτώσεις ο Μ.Τ.Ε.Υ. ενήργησε ως "αρμόδιος φορέας" και σε 33 περιπτώσεις ως "πλησιέστερος φορέας".

	ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ	ΠΛΗΣΙΕΣΤΕΡΟΣ ΦΟΡΕΑΣ
Α' ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ	55	33
Ε.Ε. & Ε.Ο.Χ.	46	29
Εκτός FIN-NET	9	4
Β' ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΕΝΤΑ	54	33
Γ' ΕΚΚΡΕΜΗ	1	-
Δ' ΤΡΟΠΟΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ		
• Από τράπεζα	23	-
• Παρέμβαση Μ.Τ.Ε.Υ.	31	9
• Οδηγίες παραπομπής		24
Ε' ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ		
• Υπέρ καταναλωτή	30	4
• Υπέρ τράπεζας	24	5

Από τις 55 περιπτώσεις που εξέτασε ο Μ.Τ.Ε.Υ. ως "αρμόδιος φορέας", διεκπεραίωσε, εντός του 2006, τις 54. Στις 30 από αυτές δικαιώθηκε ο παραπονούμενος καταναλωτής, ενώ στις 24 περιπτώσεις η τράπεζα.

Επίσης, σε 24 από τα 33 παράπονα που συνολικά δέχθηκε ο Μ.Τ.Ε.Υ. ως "αρμόδιος φορέας", οι παραπονούμενοι κατευθύνθηκαν στον "αρμόδιο φορέα" στο εξωτερικό, ενώ 9 περιπτώσεις επιλύθηκαν με ενεργή παρέμβασή του, 4 από αυτές υπέρ του παραπονούμενου.

Ας σημειωθεί ότι ο Μ.Τ.Ε.Υ.

δέχεται επίσης παράπονα από ή προς χώρες που δεν συμμετέχουν στο FIN-NET, όπως οι Η.Π.Α., ο Καναδάς και η Αυστραλία, λόγω των Ελλήνων που είναι εγκατεστημένοι εκεί. Κατά το έτος 2006 διεκπεραίωσε 13 τέτοιες υποθέσεις, στις 9 από τις οποίες ως "αρμόδιος φορέας" και στις 4 ως "πλησιέστερος φορέας".

Σημειώνεται ότι οι 88 περιπτώσεις των διασυνοριακών παραπόνων είναι ενταγμένες και αναλύονται στα στατιστικά στοιχεία των Ιδιωτών Καταναλωτών

□ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

• 9/2006

Εσφαλμένη χρέωση
πιστωτικής κάρτας

Ο παραπονούμενος, κατά τη διάρκεια συμμετοχής του σε ιατρικό συνέδριο σε χώρα της Ε.Ε., διενήργησε δύο συναλλαγές –αγορές ιατρικού υλικού– με την πιστωτική του κάρτα, ύψους 170 ευρώ και 310 ευρώ αντίστοιχα. Όταν επέστρεψε στην Ελλάδα και παρέλαβε το μηνιαίο statement

της κάρτας του, διαπίστωσε ότι για τις ανωτέρω συναλλαγές χρεώθηκε με 181 ευρώ και 330 ευρώ. Αυτό συνέβη διότι, παρότι οι συναλλαγές πραγματοποιήθηκαν στην ευρωζώνη και η τιμολόγησή τους καθώς και τα παραστατικά αγοράς ήταν σε ευρώ, λόγω του ότι η προμηθεύτρια εταιρία είχε έδρα στις Η.Π.Α., τα ανωτέρω ποσά είχαν μετατραπεί σε δολ. Η.Π.Α.

Ο παραπονούμενος απευθύνθηκε στην εκδότρια της κάρτας του τράπεζα στην Ελλάδα και στον Μ.Τ.Ε.Υ. Η τράπεζα προέβη σε προσωρινό αντιλογισμό των ποσών, η εταιρία όμως στις Η.Π.Α. δεν συμφώνησε, θεωρώντας ότι ορθώς μετατράπηκαν οι χρεώσεις από ευρώ σε δολ. Η.Π.Α.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ., μετά τη διερεύνηση του θέματος, συνέστησε τη χρέωση της κάρτας του παραπονούμενου με τα ποσά τα οποία είχε αποδεχθεί και υπογράψει, δηλαδή με 170 ευρώ και 310 ευρώ αντίστοιχα. Τελικά μετά από πίεση και της τράπεζας, η εταιρία επέστρεψε τη διαφορά και η τράπεζα πίστωσε το λογαριασμό της κάρτας του με το ποσό των 31 ευρώ.

• 152/2006

Καθυστέρηση πληρωμής
εμβάσματος

Ο λογαριασμός ταμειυτηρίου που τηρούσε η παραπονούμενη σε τράπεζα στην Ελλάδα, πιστωνόταν, κατά το πρώτο πενήνημερο κάθε μήνα, με το ποσό της σύνταξής της από φορέα του εξωτερικού (741,52 ευρώ). Ωστόσο, τα ποσά των συντάξεων της μηνών Δεκεμβρίου 2005 και Ιανουαρίου 2006,

δεν είχαν πιστωθεί μέχρι την 30.1.2006 και η παραλήπτρια τράπεζα στην Ελλάδα αδυνατούσε να εντοπίσει το έμβασμα. Ως συνέπεια, η παραπονούμενη αδυνατούσε να καταβάλει τα έξοδα νοσηλείας της.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ., κατανοώντας τον επείγοντα χαρακτήρα του θέματος, επικοινωνήσε άμεσα τόσο με την αποστέλλουσα τράπεζα του εξωτερικού, όσο και την παραλήπτρια τράπεζα, με αποτέλεσμα, την 31.1.2006, η εντολίδα τράπεζα να τον ενημερώσει ότι το εν λόγω έμβασμα είχε εκτελεστεί σε πίστωση του λογαριασμού της παραπονούμενης και ήταν άμεσα διαθέσιμο, με τοκοφόρο ημερομηνία την 16.1.2006.

ΤΟΜΕΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ 2006

•497/2006

Χρεώσεις μετά
από απώλεια
πιστωτικής κάρτας

Ο παραπονούμενος, που διέμενε σε χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αντελήφθη την απώλεια της πιστωτικής του κάρτας μετά από 19 ημέρες. Απευθύνθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ. με αίτημα τον αντιλογισμό αμφισβητούμενων χρεώσεων του λογαριασμού του από συναλλαγές που είχαν εν τω μεταξύ πραγματοποιηθεί από το δράστη, σε

χώρα εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η διερεύνηση του θέματος από τον Μ.Τ.Ε.Υ. κατέδειξε, ότι ο παραπονούμενος υπέφερε ευθύνη για την παράνομη χρήση της κάρτας του έως τη δήλωση της απώλειάς της στην τράπεζα, με βάση τη σύμβαση χορήγησής της και την αυξημένη επιμέλεια που επιβάλλει στον κάτοχό της η δημιουργούμενη με αυτή σχέση εμπιστοσύνης. Περαιτέρω, έκρινε ότι δεν μπορούσε να εφαρμοσθεί η Κ.Υ.Α. Ζ1-178/2001 για τον περιορισμό της ευθύνης του κατόχου, λόγω της μεγάλης καθυστέρησης στη δήλωση απώλειας της κάρτας του, γεγονός ενδεικτικό της επίδειξης βαριάς αμέλειας εκ μέρους του.

Ωστόσο, δεδομένου ότι ο παραπονούμενος δήλωσε ότι είχε υπογράψει την κάρτα του, διαπιστώθηκε ότι αφενός δεν επιδείχθηκε από τις επιχειρήσεις η επιβεβλημένη από τα συναλλακτικά ήθη και τις σχετικές συμβάσεις επιμέλεια, ώστε να γίνει αντιληπτό το ανόμοιο των υπογραφών στα σχετικά παραστατικά και να ληφθούν τα προβλεπόμενα μέτρα, αφετέρου ότι πραγματοποιήθηκαν, σε βραχύ χρονικό διάστημα, την ίδια ημέρα, περισσότερες συναλλαγές στην ίδια επιχείρηση, με αποτέλεσμα να τεθούν σε κίνδυνο τα συμφέροντα τόσο της τράπεζας, όσο και του νόμιμου κατόχου, καθώς και η εμπιστοσύνη και η ασφάλεια των συναλλαγών με το εν λόγω μέσο πληρωμών.

Τέλος, ο Μ.Τ.Ε.Υ., λαμβάνοντας υπόψη και το ύψος των αμφισβητούμενων χρεώσεων, σε σχέση με το ιστορικό χρήσης της κάρτας, καθώς και το γεγονός ότι πραγματοποιήθηκαν στην αλλοδαπή, συνέστησε στην τράπεζα την επιστροφή του 1/3 του ποσού των αμφισβητούμενων συναλλαγών, υπολογιζομένου με τους λογισθέντες συμβατικούς τόκους επ' αυτού.

•584/2006

Αμφισβητούμενη χρέωση
πιστωτικής κάρτας

Ο παραπονούμενος, την 1.5.2005, και ενώ βρισκόταν στο εξωτερικό, προέβη σε ενοικίαση αυτοκινήτου για τέσσερις ημέρες, πληρώνοντας με την πιστωτική του κάρτα. Στο μηνιαίο λογαριασμό που έλαβε, σχεδόν ένα έτος αργότερα, το Μάρτιο του 2006, διαπίστωσε ότι χρεώθηκε με

30 ευρώ, τα οποία αφορούσαν πρόστιμο από το Δήμο πόλης στο εξωτερικό, για παράνομη στάθμευση, την 1.5.2005.

Εξετάζοντας το θέμα, ο Μ.Τ.Ε.Υ. διαπίστωσε ότι στη σύμβαση ενοικίασης αυτοκινήτου που είχε υπογράψει ο παραπονούμενος, υπήρχε όρος σχετικά με την υποχρέωσή του να καταβάλει τυχόν πρόστιμα κατά τη διάρκεια της ενοικίασης. Κατόπιν τούτου δεν κατέστη δυνατή η ικανοποίηση του αιτήματός του για αντιλογισμό των 30 ευρώ.

• 1220/2006

Απάτη Skimming

Ζεύγος ιατρών, κάτοχοι πιστωτικής κάρτας (κύριας και πρόσθετης), ταξίδεψαν στο εξωτερικό, προκειμένου να παρακολουθήσουν ιατρικό συνέδριο. Εκεί χρησιμοποίησαν την κάρτα τους για να καλύψουν τα έξοδα διαμονής τους και διάφορα μικρο-

έξοδα. Τέσσερις μήνες αργότερα, διαπίστωσαν ότι ο μηνιαίος λογαριασμός της πιστωτικής τους κάρτας είχε χρεωθεί με ποσά έξι συναλλαγών (αγορών) στο εξωτερικό –με την πρόσθετη κάρτα– συνολικού ποσού 4.909,95 ευρώ, οι οποίες είχαν διενεργηθεί μετά την επιστροφή τους στην Ελλάδα.

Αμφισβήτησαν τις εν λόγω συναλλαγές, προσφεύγοντας στον Μ.Τ.Ε.Υ. Η έρευνα που ακολούθησε από την εκδότρια τράπεζα, κατέδειξε ότι επρόκειτο για απάτη skimming και το ποσό των αμφισβητούμενων συναλλαγών αντιλογίσθηκε στο σύνολό του.

• 1155/2006

Εμβάσμα σε
ανύπαρκτο λογαριασμό

Ο παραπονούμενος, δικαιούχος λογαριασμού ταμιευτηρίου σε τράπεζα του εξωτερικού, αιτήθηκε εγγράφως τη μεταφορά του υπολοίπου του λογαριασμού του (Λίρες Αγγλίας 29.893) σε λογαριασμό τρίτου προσώπου, σε τράπεζα στην Ελλάδα.

Η μεταφορά ολοκληρώθηκε, όμως λίγες ημέρες

αργότερα, το ποσό του εμβάσματος επεστράφη στην εντολίδα τράπεζα του εξωτερικού, διότι ο λογαριασμός στον οποίο έπρεπε να πιστωθεί ήταν ανύπαρκτος. Η λύση δόθηκε, όταν εστάλη εκ νέου επιστολή από τον παραπονούμενο στην εντολίδα τράπεζα του εξωτερικού, με αίτημα την εκτέλεση του ανωτέρω εμβάσματος με δικαιούχο τον ίδιο.

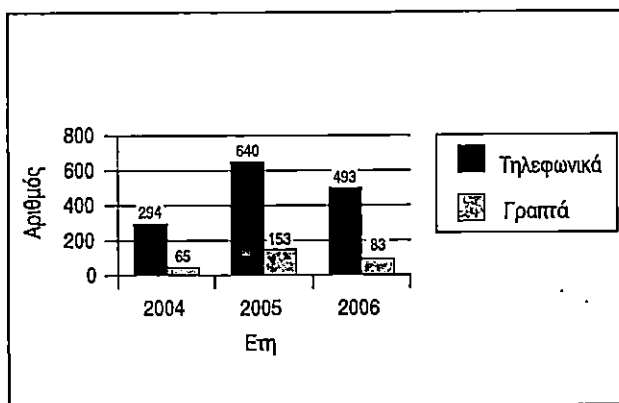
Η παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα αφενός μεν να επισπευσθεί η σχετική διαδικασία από την παραλήπτρια τράπεζα στην Ελλάδα, αφετέρου να πιστωθεί το ποσό με αναδρομική ημερομηνία τοκοφορίας και χωρίς παρακράτηση εξόδων.

2. ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

2.1. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Ο κατωτέρω πίνακας εμφανίζει το σύνολο των παραπόνων επαγγελματιών και επιχειρήσεων (με ετήσιο κύκλο εργασιών έως 1 εκατ. ευρώ) που εξέτασε ο Μ.Τ.Ε.Υ. από τον Ιούλιο του έτους 2004, οπότε και διευρύνθηκε η αρμοδιότητά του, έως και το 2006. Η δραστηριότητα αυτή απεικονίζεται και στο αντίστοιχο ακιδωτό διάγραμμα.

ΕΤΟΣ	ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ		ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ	
	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΜΕΤΑΒΟΛΗ %	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
2004	294		65	
2005	640	117,6	153	135,4
2006	493	-22,9	83	-45,7
ΣΥΝΟΛΟ	1.427		301	



Γενικότερα, ο συνολικά μικρός αριθμός των παραπόνων που προέρχονται από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις, οφείλεται στο ότι, μέχρι σήμερα, δεν έχει καταστεί ευρέως γνωστή η ενασχόληση του Μ.Τ.Ε.Υ. με διαφορές αυτού του είδους, κάτι που προοδευτικά στο μέλλον αναμένεται να βελτιωθεί, με από κοινού προσπάθεια του Γραφείου μας και των τραπεζών.

2.2. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ

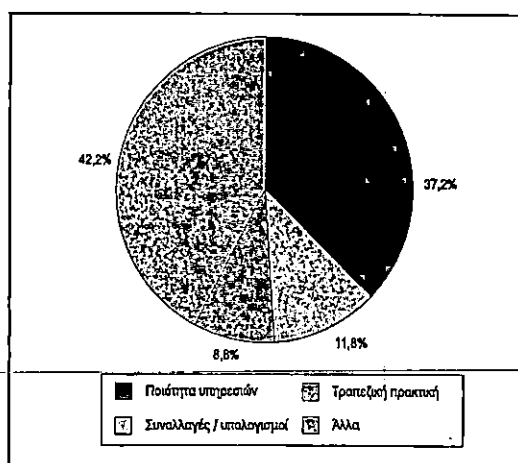
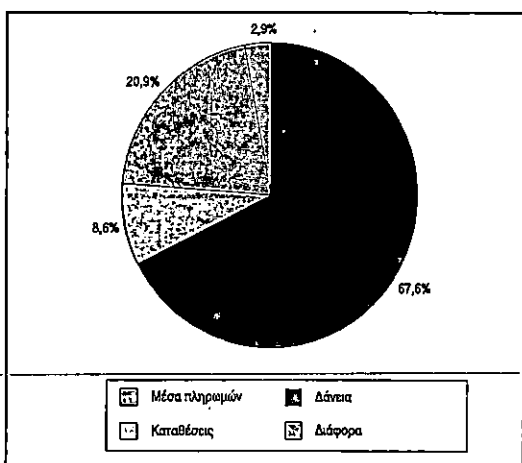
Κατά το έτος 2006, το Γραφείο μας έλαβε 493 τηλεφωνικές κλήσεις για παράπονα ή διευκρινίσεις/πληροφορίες, που προέρχονταν από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις, μειωμένες κατά 22,9%, σε σχέση με το προηγούμενο έτος (640 περιπτώσεις το 2005).

Από αυτές, οι 339 (ποσοστό 68,8%) αφορούσαν υποθέσεις τις οποίες ο Μ.Τ.Ε.Υ. είχε αρμοδιότητα να εξετάσει, ενώ στις υπόλοιπες 154 (ποσοστό 31,2%) δόθηκαν οδηγίες για τον περαιτέρω χειρισμό τους. Από τις 154 αυτές υποθέσεις, 54 αφορούσαν στη γενική επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών, 30 σε γεωργικές εκμεταλλεύσεις/επιχειρήσεις (συμπεριλαμβανομένων των δασικών και αλιευτικών), ενώ σε άλλες 16 περιπτώσεις ζητήθηκαν γενικές πληροφορίες για τις τράπεζες και διευκρινίσεις για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Ο Πίνακας 10 του Παραρτήματος περιέχει ανάλυση των παραπόνων κατά αιτία εξαίρεσης.

Από τις 339 τηλεφωνικές κλήσεις που ήταν εντός της αρμοδιότητας του Μ.Τ.Ε.Υ., 29 (ποσοστό 8,6%) αφορούσαν στις καταθέσεις, 229 (ποσοστό 67,6%) στα δάνεια, 71 (ποσοστό 20,9%) στα μέσα πληρωμών, ενώ 10 (ποσοστό 2,9%) αφορούσαν σε διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες. Αιτίες των παραπόνων ήταν η ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών, με 126 περιπτώσεις (ποσοστό 37,2%), η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών με 40 (ποσοστό 11,8%), η τραπεζική πρακτική με 30 (ποσοστό 8,8%), ενώ 143 παράπονα (ποσοστό 42,2%) είχαν διάφορες αιτίες (π.χ. έξοδα και επιβαρύνσεις, εξασφαλίσεις, δυσμενή στοιχεία κ.ά.).

Τα κατωτέρω κυκλικά διαγράμματα απεικονίζουν σε ποσοστά τις τηλεφωνικές κλήσεις, αφενός κατά προϊόν/υπηρεσία και αφετέρου κατά αιτία παραπόνου για το 2006. Αναλυτικότερα στοιχεία περιέχονται στους Πίνακες 11 και 12 του Παραρτήματος.

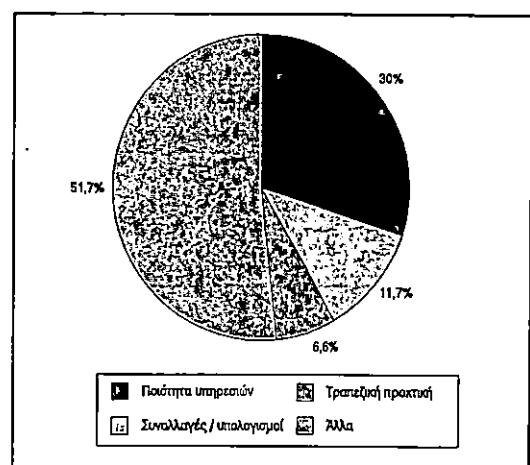
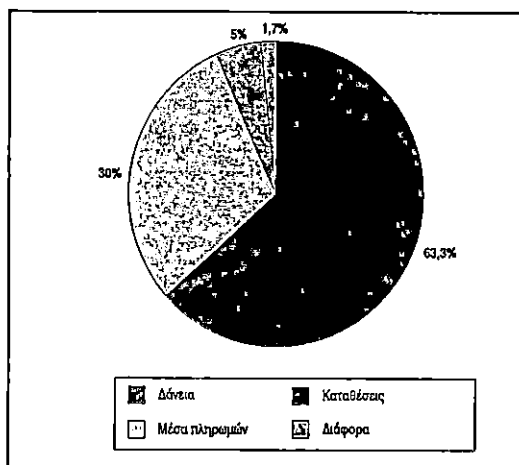


2.3. ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Κατά το 2006 υποβλήθηκαν 83 γραπτά παράπονα από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις, έναντι 156 το 2005 και ήταν μειωμένα κατά 46,8%. Από αυτά, τα 23 (ποσοστό 27,7%) ήταν εκτός της αρμοδιότητας του Μ.Τ.Ε.Υ. κυρίως διότι δεν αφορούσαν τραπεζική συναλλαγή ή ζητήθηκαν πληροφορίες για τις τράπεζες και τις παρεχόμενες υπηρεσίες (8 περιπτώσεις, ποσοστό 34,8%), ή διότι η υπόθεση αποτελούσε αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των δικαστηρίων (6 περιπτώσεις, ποσοστό 26,1%). Σχετική ανάλυση παρέχεται στον Πίνακα 10 του Παραρτήματος.

Από τα 60 παράπονα (ποσοστό 72,3%), για τα οποία ο Μ.Τ.Ε.Υ. είχε αρμοδιότητα, 38 (ποσοστό 63,3%) αφορούσαν στα δάνεια, 18 (ποσοστό 30,0%) στα μέσα πληρωμών, 3 (ποσοστό 5,0%) στις καταθέσεις, ενώ 1 (ποσοστό 1,7%) αφορούσε σε άλλες τραπεζικές εργασίες.

Αιτίες των παραπόνων σε 18 περιπτώσεις (ποσοστό 30,0%) ήταν η ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών, σε 7 (ποσοστό 11,7%) η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών, σε 4 (ποσοστό 6,6%) η τραπεζική πρακτική, ενώ σε 31 περιπτώσεις (ποσοστό 51,7%) διάφορες άλλες αιτίες (έξοδα και επιβαρύνσεις, εξασφαλίσεις, δυσμενή στοιχεία κ.ά.).



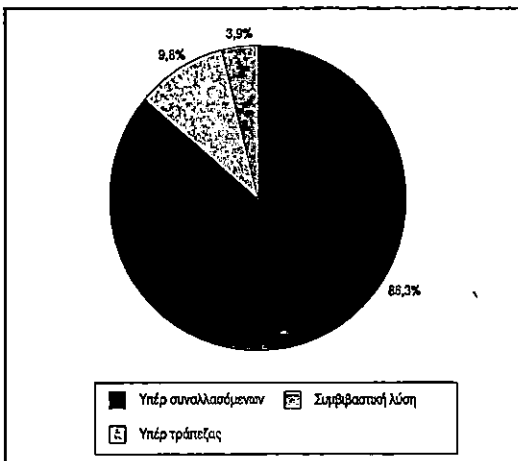
Τα ανωτέρω κυκλικά διαγράμματα απεικονίζουν τα ποσοστιαία μερίδια των γραπτών παραπόνων, αφενός κατά προϊόν/υπηρεσία και αφετέρου κατά αιτία παραπόνου.

Αναλυτικότερα στοιχεία παρέχουν οι Πίνακες 14 και 15 του Παραρτήματος.

2.4. ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΕΙΣΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Κατά το 2006 διεκπεραιώθηκαν 51 υποθέσεις επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων.

ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΑΠΟ:	ΥΠΕΡ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥ		ΥΠΕΡ ΤΡΑΠΕΖΑΣ		ΣΥΜΒΙΒΑΣΤΙΚΗ ΛΥΣΗ		ΣΥΝΟΛΑ	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Τράπεζες με παρέμβαση Μ.Τ.Ε.Υ.	42	39					42	39
Γραφείο Μ.Τ.Ε.Υ.	10	5	24	5	5	2	39	12
ΣΥΝΟΛΑ	52	44	24	5	5	2	81	51
ΠΟΣΟΣΤΑ %	64,2	86,3	29,6	9,8	6,2	3,9	100,0	100,0



Στη μεγάλη πλειοψηφία των υποθέσεων δικαιώθηκε ο συναλλασσόμενος (44 περιπτώσεις ή ποσοστό 86,3%), σε 5 περιπτώσεις (ποσοστό 9,8%) δικαιώθηκαν οι τράπεζες, ενώ 2 υποθέσεις ή ποσοστό 3,9% έκλεισαν συμβιβαστικά.

Κατά συνέπεια, ο βαθμός ικανοποίησης των συναλλασσόμενων επαγγελματιών/μικρών επιχειρήσεων, εκφραζόμενος ποσοστιαία ως το άθροισμα των υποθέσεων στις οποίες δικαιώθηκε ο παραπονούμενος (86,3%) και εκείνων στις οποίες εξευρέθηκε συμβιβαστική λύση (3,9%), ανήλθε σε 90,2%.

2.5. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΝΑ ΠΡΟΪΟΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΑ

- ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ • ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ • ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

2.5.1. Καταθέσεις

Το 2006, οι τηλεφωνικές κλήσεις από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις για καταθέσεις ήταν 29, εκ των οποίων οι 24 αφορούσαν σε λογαριασμούς ύψεως. Ήταν δε μειωμένες κατά 27,5% σε σχέση με το 2005 (40 κλήσεις).

Αντίστοιχα, το Γραφείο μας έλαβε 3 γραπτά παράπονα έναντι 16 το 2005 (μείωση κατά 81,3%). Σχετική ανάλυση παρέχεται στους Πίνακες 11 και 14 του Παραρτήματος.

Όπως προκύπτει από τους ανωτέρω πίνακες, το 2006 τα παράπονα για τις καταθέσεις αντιπροσώπευσαν το 8,6% του συνόλου των εντός αρμοδιότητας του Μ.Τ.Ε.Υ. τηλεφωνικών κλήσεων και το 5% του αντίστοιχου συνόλου των γραπτών παραπόνων.

2.5.2. Δάνεια

Κατά το έτος 2006 οι τηλεφωνικές κλήσεις των επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων για δάνεια ανήλθαν σε 229, έναντι 211 το 2005, και ήταν αυξημένες κατά 8,5%. Οι περισσότερες αφορούσαν σε χορηγήσεις για κεφάλαιο κίνησης (119), αγορά επαγγελματικής στέγης (54) και εξοπλισμού (31). Τα αντίστοιχα γραπτά παράπονα ανήλθαν σε 38 έναντι 47 το 2005 και ήταν μειωμένα κατά 19,1%. Από αυτά, 28 αφορούσαν σε χορηγούμενα κεφάλαια κίνησης. Σχετική ανάλυση παρέχεται στους Πίνακες 11 και 14 του Παραρτήματος.

Από τους πίνακες αυτούς προκύπτει ότι, το 2006, τα παράπονα για δάνεια αντιπροσώπευσαν το 67,6% του συνόλου των εντός αρμοδιότητας του Μ.Τ.Ε.Υ. τηλεφωνικών κλήσεων και το 63,3% του αντίστοιχου συνόλου των γραπτών παραπόνων.

2.5.3. Μέσα πληρωμών

Το 2006 οι τηλεφωνικές κλήσεις των επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων, που αφορούσαν στα μέσα πληρωμών ήταν 71, έναντι 104 το 2005, σημείωσαν δε μείωση κατά 31,7%. Από αυτές, 50 κλήσεις αφορούσαν σε επιταγές.

Αντίστοιχα, τα γραπτά παράπονα ήταν 18, έναντι 28 το 2005, και ήταν μειωμένα κατά 35,7%. Από αυτά 9 αφορούσαν σε επιταγές, 4 σε αμφισβήτηση ταμειακών συναλλαγών και 3 σε αγορά επαγγελματικού εξοπλισμού. Αναλυτικά στοιχεία περιέχονται στους Πίνακες 11 και 14 του Παραρτήματος.

Από τους ανωτέρω πίνακες προκύπτει ότι, το 2006, τα παράπονα για τα μέσα πληρωμών αντιπροσώπευαν το 20,9% του συνόλου των εντός της αρμοδιότητας του Μ.Τ.Ε.Υ. τηλεφωνικών κλήσεων και το 30% του αντίστοιχου συνόλου των γραπτών παραπόνων.

2.5.4. Άλλες τραπεζικές εργασίες

Κατά το έτος 2006, οι τηλεφωνικές κλήσεις των επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων, για διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες ανήλθαν σε 10, έναντι 15 του 2005, και ήταν μειωμένες κατά 33,3%, ενώ υποβλήθηκε αντίστοιχα 1 γραπτό παράπονο, έναντι 3 του 2005. Σχετική ανάλυση περιέχουν οι Πίνακες 11 και 14 του Παραρτήματος.

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

Ο περιορισμένος αριθμός παραπόνων τόσο τηλεφωνικών όσο και γραπτών, που υποβλήθηκαν κατά το 2006, δεν βοηθά στην εξαγωγή συμπερασμάτων για τα θέματα που απασχολούν τους επαγγελματίες. Το μεγαλύτερο μέρος ωστόσο των παραπόνων αφορούσε στα δάνεια (67,5% των τηλεφωνικών κλήσεων και 63,3% των γραπτών παραπόνων).

ΥΠΟΔΕΙΞΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ

- Όταν εξοφλούν ανοικτό δάνειο και δεν προτίθενται να κάνουν περαιτέρω χρήση του, θα πρέπει να αιτούνται επιπλέον το κλείσιμο του λογαριασμού, διαφορετικά επιβαρύνονται με ετήσια έξοδα διαχείρισης.
- Κατά το προσυμβατικό στάδιο, θα πρέπει να ενημερώνονται αναλυτικά για τους όρους της αιτούμενης χορήγησης.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

- Η χρέωση λογαριασμού όψεως, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του δικαιούχου, ενέχει τον κίνδυνο να μείνει ο δικαιούχος εκτεθειμένος έναντι άλλων υποχρεώσεων του (π.χ. να μείνουν ακάλυπτες επιταγές του).
- Θα πρέπει να ελέγχεται σχολαστικά η νομιμοποίηση των εκπροσώπων των εταιριών, ώστε να αποφεύγεται η διενέργεια συναλλαγών με μη νομιμοποιούμενα πρόσωπα.
- Θα πρέπει να ανταποκρίνονται άμεσα σε αιτήματα παροχής στοιχείων από τους συναλλασσόμενους επαγγελματίες ή επιχειρήσεις (π.χ. εικόνα δανειακού λογαριασμού, βεβαίωση εξόφλησης οφειλών κ.ά.).

ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

• 40/2006

Ελλιπής πληροφόρηση δανειολήπτη

Κατά την υπογραφή των απαραίτητων εντύπων που αφορούσαν στη μεταφορά επαγγελματικού δανείου του σε τράπεζα που του προσέφερε ευνοϊκότερους όρους, ο παραπονούμενος υπέγραψε –χωρίς ο αρμόδιος υπάλληλος να τον ενημερώσει αναλυτικά– λευκή, ως προς το ποσό, εξουσιοδότηση

προς την τράπεζα για χρέωση του τηρούμενου σε αυτή λογαριασμού του.

Όταν εκ των υστέρων πληροφορήθηκε ότι το κείμενο της εξουσιοδότησης συμπληρώθηκε από την τράπεζα με το ποσό των 45.000 ευρώ και ο λογαριασμός του χρεώθηκε με το ποσό αυτό, πλέον του ποσού του δανείου του, διαμαρτυρήθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ.

Κατά την εξέταση του θέματος από τον Μ.Τ.Ε.Υ., η τράπεζα διευκρίνισε ότι το ποσό

της αμφισβητούμενης χρέωσης αφορούσε την ποινή πρόωρης εξόφλησης, η οποία επρόκειτο να αποδοθεί στην εκκωρήτρια τράπεζα, η οποία ωστόσο δεν είχε προηγουμένως ενημερώσει τον παραπονούμενο σχετικά.

Η παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ., προκειμένου να επιλυθεί φιλικά η διαφορά, είχε ως αποτέλεσμα, η εκκωρήτρια τράπεζα να δεχθεί να επιστρέψει το ποσό της ποινής πρόωρης εξόφλησης και να προσφέρει στον παραπονούμενο νέο δάνειο με αντίστοιχα ευνοϊκούς όρους. Ο παραπονούμενος αποδέχθηκε την προσφορά της, δεδομένου ότι θα επιβαρυνόταν μόνο με τα έξοδα της σχετικής διαδικασίας, ύψους 2.500 ευρώ.

• 68/2006

Αμφισβήτηση
εξόδων διαχείρισης

Ο παραπονούμενος επαγγελματίας διατηρούσε λογαριασμό ανοικτού δανείου στην τράπεζα, τον οποίο έκλεισε την 27.10.2006. Παρά ταύτα, η τράπεζα του ζήτησε να καταβάλει ως "έξοδα διαχείρισης λογαριασμού" για το επόμενο έτος 2007, το ποσό των 101,03 ευρώ.

Μετά από παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ., η τράπεζα αντιλόγισε την ανωτέρω χρέωση ικανοποιώντας το αίτημα του παραπονούμενου.

• 82/2006

Αμφισβητούμενες
χρεώσεις

Εταιρία διατηρούσε δύο αλληλόχρεους λογαριασμούς στην τράπεζα, τους οποίους εξόφλησε την 30.6.2006. Απευθύνθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ. αμφισβητώντας χρεώσεις που έγιναν στους εν λόγω λογαριασμούς την 29.6.2006.

Σε απάντηση σχετικού ερωτήματος του Μ.Τ.Ε.Υ., η τράπεζα διευκρίνισε ότι οι αμφισβητούμενες χρεώσεις είχαν καταλογισθεί ήδη από την 31.12.2005 και αφορούσαν τόκους του β' εξαμήνου 2005, οι οποίοι δεν είχαν εξοφληθεί, καθώς και τους αντίστοιχους τόκους υπερημερίας επ' αυτών μέχρι την εξόφλησή τους. Ο παραπονούμενος θεώρησε επαρκείς τις εξηγήσεις της τράπεζας και κατέβαλε τα ποσά των χρεώσεων.

200

οποία προη-
ς απο-
πρώ-
στοιχα
ου ότι
ρώ.
: λογα-
οποίο
za του
λογα-
τό των
τη ικα-
γαρια-
σε την
εβητώ-
λογα-
Ε.Υ., η
δη από
είχαν
ρι την
άπεζας

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

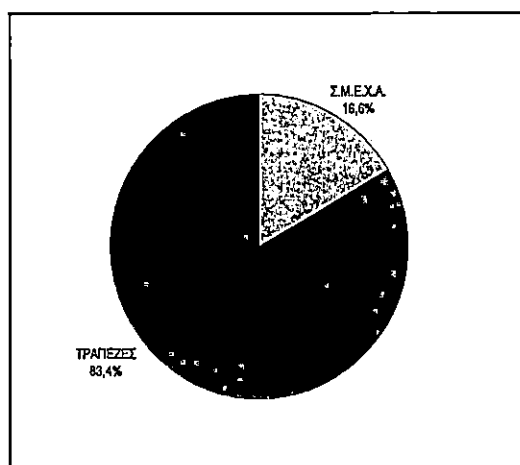
ΑΝΑ ΤΟΜΕΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ

II. Τομέας Επενδυτικών Υπηρεσιών

1. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Το 2006, ελήφθησαν 236 παράπονα (γραπτά και τηλεφωνικές κλήσεις) για επενδυτικές υπηρεσίες, έναντι 271 το 2005, μείωση δηλαδή κατά 12,91%. Από αυτά, 139 ή ποσοστό 58,90% αφορούσαν υποθέσεις τις οποίες ο Μ.Τ.Ε.Υ. είχε αρμοδιότητα να εξετάσει. Εξ αυτών, 116 (ποσοστό 83,45%) αφορούσαν στις τράπεζες, και 23 (16,55%) σε μέλη του Σ.Μ.Ε.Χ.Α.

Κατά το ίδιο έτος, εξαιρέθηκαν της περαιτέρω διερεύνησης 97 παράπονα (ποσοστό 41,10%) για τα οποία ο Μ.Τ.Ε.Υ. δεν είχε αρμοδιότητα διότι υποβλήθηκαν εκπρόθεσμα (20), ενέπιπταν στην αρμοδιότητα άλλων φορέων (28), ζητήθηκαν πληροφορίες για τις παρεχόμενες υπηρεσίες από τα μέλη (20) ή σχετίζονταν με την επιχειρηματική πολιτική των μελών (18). Σχετική ανάλυση περιέχεται στον Πίνακα 16 του Παραρτήματος.



ΥΠΕΝΘΥΜΙΖΕΤΑΙ ΟΤΙ

- Ο Τομέας Επενδυτικών Υπηρεσιών του Μ.Τ.Ε.Υ. ανέλαβε τα παράπονα που παλαιότερα εξέταζε ο Μεσολαβητής Κεφαλαιαγοράς, μετά τη συνένωσή του με τον Τραπεζικό Μεσολαβητή, την 1.7.2005, και τη σύσταση του Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών.
- Εως το τέλος του 2006 στο μηχανογραφικό πρόγραμμα δεν γινόταν διάκριση μεταξύ τηλεφωνικών κλήσεων και γραπτών παραπόνων για τις επενδυτικές υπηρεσίες. Η διάκριση αυτή έχει ήδη προβλεφθεί στο νέο πρόγραμμα του Γραφείου μας και εφαρμόζεται από 1.1.2007.
- Ακόμα, προκειμένου να είναι ορθότερη η απεικόνιση των στατιστικών στοιχείων για τις επενδυτικές υπηρεσίες, τα στοιχεία που αφορούν σε κινητές αξίες μεταφέρθηκαν, για τα έτη 2005 και 2006, από τον Τομέα Τραπεζικών Υπηρεσιών στον Τομέα Επενδυτικών Υπηρεσιών.

2. ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΕΙΣΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Κατά το έτος 2006 ολοκληρώθηκε η εξέταση 62 υποθέσεων, έναντι 19 το 2005, σημειώθηκε δηλαδή αύξηση 226,31%. Σε 7 από αυτές δικαιώθηκε ο συναλασσόμενος επενδυτής, σε 38 το μέλος που παρείχε την υπηρεσία (τράπεζα, επενδυτική εταιρία), ενώ 17 υποθέσεις έκλεισαν συμβιβαστικά. Κατά συνέπεια, ο βαθμός ικανοποίησης των επενδυτών, εκφραζόμενος ποσοστιαία ως το άθροισμα των υποθέσεων στις οποίες δικαιώθηκε ο παραπονούμενος επενδυτής (11,29%) και εκείνων στις οποίες εξευρέθηκε συμβιβαστική λύση (27,42%), ανήλθε σε 38,71%.

Το ανωτέρω ποσοστό ικανοποίησης των επενδυτών, συγκρινόμενο με αυτό των ιδιωτών και επαγγελματιών, είναι χαμηλότερο, κυρίως διότι μεγάλος αριθμός των παραπόνων αφορούσαν σε ελλιπή προσυμβατική ενημέρωση από τις τράπεζες και τις επενδυτικές εταιρίες, κάτι που είναι δύσκολο να αποδειχθεί, δεδομένου ότι εν συνεχεία ο επενδυτής υπογράφει τη σχετική σύμβαση.

ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΑΠΟ:	ΥΠΕΡ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΩΝ		ΥΠΕΡ ΦΟΡΕΑ		ΣΥΜΒΙΒΑΣΤΙΚΗ ΛΥΣΗ		ΣΥΝΟΛΟ	
	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005
Φορέας με παρέμβαση Μ.Τ.Ε.Υ.	5	9			17		22	9
Γραφείο Μ.Τ.Ε.Υ.	2	7	38	1	-	2	40	10
ΣΥΝΟΛΑ	7	16	38	1	17	2	62	19
ΠΟΣΟΣΤΑ %	11,29	84,21	61,29	5,26	27,42	10,53	100,0	100,0

3. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΝΑ ΦΟΡΕΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ • ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ • ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ • ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

3.1. Τράπεζες

Κατά το έτος 2006, διατυπώθηκαν 116 παράπονα (ποσοστό 83,45% του συνόλου) για επενδυτικές υπηρεσίες που παρασχέθηκαν από τις τράπεζες, έναντι 68 το 2005. Σημειώθηκε δηλαδή αύξηση 70,58% σε σχέση με το 2005. Από αυτά, 42 αφορούσαν στις προθεσμιακές καταθέσεις, 25

στη συμμετοχή σε αμοιβαία κεφάλαια, 21 στη μη εκτέλεση εντολής για συμμετοχή σε αύξηση μετοχικού κεφαλαίου, 16 στην καταβολή μερισμάτων και 12 σε άλλα θέματα. Σχετική ανάλυση παρέχεται στον Πίνακα 17 του Παραρτήματος.

3.2. Σ.Μ.Ε.Χ.Α.

Εξάλλου, το 2006, 23 παράπονα ή ποσοστό 16,55% του συνόλου, αφορούσαν σε επενδυτικές εταιρίες μέλη του Σ.Μ.Ε.Χ.Α., έναντι 37 το 2005. Σημειώθηκε δηλαδή μείωση κατά 37,83%. Από τα ανωτέρω παράπονα, 7 αφορούσαν στις αμφισβητήσεις συναλλαγών, 5 στη μη εκτέλεση εντολής για συμμετοχή σε αύξηση μετοχικού κεφαλαίου, 3 σε καθυστερήσεις καταβολής μερίσματος, 4 σε ισχυρισμούς για αυθαίρετη διαχείριση, ενώ 4 σε διάφορες άλλες αιτίες. Αναλυτικά στοιχεία περιέχονται στον Πίνακα 17 του Παραρτήματος.

3.3. Ε.Θ.Ε. και Σ.Ε.Δ.Υ.Κ.Α.

Σημειώνεται ότι το 2006 δεν διατυπώθηκαν παράπονα για επενδυτικές εταιρίες-μέλη της Ε.Θ.Ε. και του Σ.Ε.Δ.Υ.Κ.Α.

□ ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

- Όσον αφορά στις τράπεζες, τα παράπονα σχετίζονταν με τη μη εκτέλεση εντολών για συμμετοχή σε αύξηση μετοχικού κεφαλαίου, την ελλιπή ενημέρωση των επενδυτών ως προς τη διάρθρωση των αμοιβαίων κεφαλαίων στα οποία επρόκειτο να επενδύσουν, καθώς και τη φορολόγηση των ομολόγων.
- Συνήθης αιτία παραπόνων ήταν επίσης η ελλιπής προσυμβατική ενημέρωση των επενδυτών για μικτά καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα καθώς και για αμφισβητούμενες χρεώσεις σε χρηματιστηριακές συναλλαγές ή μεταφορά χαρτοφυλακίων.
- Εξάλλου, αρκετά παράπονα για εταιρίες-μέλη του Σ.Μ.Ε.Χ.Α. αφορούσαν σε διενέργεια αυθαίρετων συναλλαγών (αγοραπωλησίες μετοχών) και σε μη εκτέλεση εντολών για συμμετοχή σε αύξηση μετοχικού κεφαλαίου.
- Επίσης παρατηρήθηκε ότι ενίοτε παρουσιάζονταν εμπλοκές κατά τη διαδικασία μεταφοράς χαρτοφυλακίων, καθώς και καθυστερήσεις στην καταβολή μερισμάτων.

ΥΠΟΔΕΙΞΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ

- Να μελετούν προσεκτικά το υλικό που τους παρέχεται για ενημέρωση. Κατά την υπογραφή των σχετικών εγγράφων, να ζητούν διευκρινίσεις για τους όρους που δεν κατανοούν.
- Να ενημερώνονται λεπτομερώς για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.
- Να στηρίζουν τις αποφάσεις τους στη γνώση και στην έρευνα και να μην είναι παρορμητικοί στις επιλογές τους.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ

- Οι επενδυτικοί σύμβουλοι θα πρέπει να είναι άριστα εκπαιδευμένοι στο αντικείμενό τους.
- Οφείλουν να ενημερώνουν αναλυτικά τους επενδυτές για τα χαρακτηριστικά των προϊόντων, ιδίως δε να επισημαίνουν τυχόν κινδύνους περιορισμένης απόδοσης ή μείωσης του επενδυμένου κεφαλαίου τους.
- Κατά την προώθηση επενδυτικών προϊόντων, θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους τη βούληση των συναλλασσομένων, κυρίως όσων προσανατολίζονται σε συντηρητικές και ασφαλείς τοποθετήσεις των κεφαλαίων τους.

ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

• 50/2006

Φορολόγηση ομολόγων

Παρά τις διαβεβαιώσεις στελεχών της τράπεζας προς τον παραπονούμενο, περί του αφορολογήτου της επένδυσής του σε ομόλογα εξωτερικού, αυτός φορολογήθηκε, και μάλιστα με συντελεστή 20%. Κατόπιν τούτου υπέβαλε στον Μ.Τ.Ε.Υ. αίτημα

να του επιστραφεί το παρακρατηθέν ποσό. Η τράπεζα επισήμανε ότι ο επενδυτής γνώριζε εξ αρχής και είχε ανεπιφύλακτα αποδεχθεί, ότι τα κέρδη από πωλήσεις ομολόγων εξωτερικού καθώς και τα μερίσματα και οι τόκοι προελεύσεως εξωτερικού θεωρούνται εισοδήματα από κινητές αξίες και φορολογούνται κατά την ισχύουσα νομοθεσία, την οποία η τράπεζα δεν είχε υποχρέωση να του γνωστοποιήσει.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ., μετά την αξιολόγηση των εκατέρωθεν απόψεων των μερών, ενημέρωσε τον παραπονούμενο ότι δεν μπορούσε να ικανοποιήσει το αίτημά του.

• 6/2006

Διαφωνία ως προς την εκτέλεση συναλλαγών

Η παραπονούμενη έθεσε υπόψη μας τα εξής: Μετά από λάθος συνεννόηση, η χρηματιστηριακή της εταιρία πρόβη σε πώληση 3.400 μετοχών της, συγκεκριμένης εταιρίας, και ακολούθως, στην άσκηση των δικαιωμάτων της για συμμετοχή στην αύξηση μετοχικού κεφαλαίου της ίδιας εταιρίας, εξασφαλι-

ζοντας για λογαριασμό της 500 μετοχές. Ειδικότερα, η παραπονούμενη ισχυρίσθηκε ότι η πρωτοβουλία για την επίμαχη τηλεφωνική επικοινωνία ανήκε στη χρηματιστηριακή εταιρία, δεδομένου ότι η ίδια δεν είχε πρόθεση να εκποιήσει τις συγκεκριμένες μετοχές και μάλιστα σε τιμή μικρότερη της τιμής αγοράς τους. Επίσης, ότι συμφώνησε τελικά να πωληθούν, υπό την απαραίτητη προϋπόθεση όμως, πως θα μπορούσε να εξασφαλίσει, κατά τη δημόσια εγγραφή, αριθμό μετοχών ίσο με εκείνον που θα εκποιούσε και έλαβε τη σχετική διαβεβαίωση του υπαλλήλου της χρηματιστηριακής εταιρίας. Με βάση τα παραπάνω, η επενδύτρια ζήτησε την άμεση αποκατάσταση του χαρτοφυλακίου της, με πίστωση της διαφοράς των 2.900 μετοχών, καταβάλλοντας την αξία τους, με τιμή ανά μετοχή ίση με αυτή της δημόσιας εγγραφής.

Η χρηματιστηριακή εταιρία παραδέχθηκε ότι με δική της πρωτοβουλία επικοινωνήσε τηλεφωνικά με την παραπονούμενη, αντέκρουσε όμως τους ισχυρισμούς της ως προς το περιεχόμενο της συνομιλίας, θέτοντας στη διάθεση του Μ.Τ.Ε.Υ. το σχετικό μαγνητοφωνημένο απόσπασμα, από το περιεχόμενο του οποίου δεν επιβεβαιώθηκαν οι ισχυρισμοί της παραπονούμενης.

Κατόπιν τούτου, ο Μ.Τ.Ε.Υ. δεν ικανοποίησε το αίτημα της παραπονούμενης.

• 134/2006

Μή εκτέλεση εντολής συμμετοχής σε αύξηση μετοχικού κεφαλαίου

Επενδυτής αποφάσισε να ασκήσει το δικαίωμα προτίμησης στην αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου συγκεκριμένης τράπεζας καθώς και το δικαίωμα προεγγραφής για την αγορά πρόσθετου αριθμού μετοχών. Ανέθεσε δε, με τηλεφωνική εντολή του, στη χρηματιστηριακή του εταιρία, να ασκήσει για λογαριασμό του το δικαίωμα προτίμησης στην αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου και

για το σκοπό αυτό μετέφερε στο χρηματιστηριακό του λογαριασμό το ποσό των ευρώ 2.344. Παράλληλα, η χρηματιστηριακή εταιρία τού χορήγησε έγγραφο, που του παρείχε το δικαίωμα προεγγραφής, για την τυχόν απόκτηση συμπληρωματικού αριθμού μετοχών.

Ωστόσο, όταν ο επενδυτής προσήλθε σε κατάσταση της τράπεζας, προκειμένου να ασκήσει το δικαίωμά του, διαπίστωσε με έκπληξη, ότι το είχε απολέσει, διότι το δικαίωμα προτίμησης στην αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου δεν είχε ασκηθεί έγκαιρα.

Η χρηματιστηριακή εταιρία ισχυρίσθηκε ότι, μετά την παράδοση στον επενδυτή του εγγράφου για την άσκηση του δικαιώματος προεγγραφής, δεν μπορούσε πλέον να

προβεί, για λογαριασμό του, στην άσκηση του δικαιώματος προτίμησης και θα έπρεπε να είχε μεριμνήσει ο ίδιος σχετικά.

Κατά τη διάρκεια εξέτασης της υπόθεσης από τον Μ.Τ.Ε.Υ. και ενώ διερευνούσε τις απόψεις των μερών και τα σχετικά στοιχεία (απόσπασμα της σχετικής μαγνητοφωνημένης συνομιλίας), ο παραπονούμενος μας ενημέρωσε ότι η εταιρία ικανοποίησε πλήρως το αίτημά του για απόκτηση συμπληρωματικού αριθμού μετοχών.

● 25/2006

Ισχυρισμός για αυθαίρετη διαχείριση χαρτοφυλακίων

Ο παραπονούμενος, ενεργώντας για τον εαυτό του και για λογαριασμό συγγενικού του προσώπου, είχε συνάψει συμβάσεις παροχής επενδυτικών υπηρεσιών με χρηματιστηριακή εταιρία, η οποία, κατά τους ισχυρισμούς του, προέβη αυθαίρετα σε αγοραπωλησίες μετοχών, με αποτέλεσμα να επέλθει αλλοίωση του χαρτοφυλακίου τους, αλλά και

σημαντική απομείωση της αξίας του, υπολογιζόμενη σε 150.000 ευρώ. Οι επενδυτές απευθύνθηκαν στον Μ.Τ.Ε.Υ. αιτούμενοι την αποκατάσταση του χαρτοφυλακίου τους.

Η χρηματιστηριακή εταιρία υποστήριξε ότι όλες οι αμφισβητούμενες πράξεις είχαν συμφωνηθεί από κοινού με τον παραπονούμενο, τόσο για το προσωπικό του χαρτοφυλάκιο όσο και γι' αυτό του συγγενούς του, επιπλέον δε, υπήρχε πλήρης, αναλυτική και συνεχής ενημέρωσή του, μέσω των μηνιαίων ενημερωτικών αποτίμησης χαρτοφυλακίων, τα οποία του απέστειλλε ανελλιπώς, καθ' όλο το επίμαχο χρονικό διάστημα, στην ταχυδρομική διεύθυνση που είχε δηλώσει.

Ο παραπονούμενος παραδέχθηκε ότι ελάμβανε τα ενημερωτικά, ενέμεινε όμως στους ισχυρισμούς του, παρόλο που δεν δικαιολόγησε την επί μακρόν ολιγωρία στην αντίδρασή του.

Δεδομένου ότι, βάσει της υπ' αρ. 4/224.1999 εγκυκλίου της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, η ανελλιπής πληροφόρηση επί των κινήσεων σε χαρτοφυλάκια προϋποθέτει σε κάθε περίπτωση ότι "οι συναλλαγές γίνονται σε εκτέλεση εντολών των επενδυτών", ο Μ.Τ.Ε.Υ. εξέτασε τα αποσπάσματα των σχετικών μαγνητοφωνημένων συνομιλιών.

Όπως προέκυψε, ο επενδυτής είχε γνώση των εν γένει χρηματιστηριακών θεμάτων, για τα οποία δήλωνε άγνοια, και επιπλέον είχε συμφωνήσει για αγοραπωλησίες μετοχικών αξιών σε αμφότερα τα χαρτοφυλάκια. Κατόπιν αυτών, ο Μ.Τ.Ε.Υ. δεν ικανοποίησε το αίτημά του.

Ωστόσο, κατά την εξέταση της υπόθεσης, διαπιστώθηκε ότι η εταιρία δεν είχε μεριμνήσει να λάβει σχετική έγγραφη εξουσιοδότηση για τη διαχείριση, από τον παραπονούμενο, του χαρτοφυλακίου του συγγενικού του προσώπου, αλλά και για την αποστολή των μηνιαίων ενημερωτικών στη διεύθυνση του παραπονούμενου. Ο Μ.Τ.Ε.Υ. πρότρεψε την εταιρία να αποζημιώσει την απομειωθείσα αξία του χαρτοφυλακίου του συγγενικού του προσώπου και η πρότασή του έγινε δεκτή από τα μέρη σε οριστική διευθέτηση της διαφοράς.

• 19/2006

Παράβαση εντολών
διαχείρισης χαρτοφυλακίου

Η παραπονούμενη, στα πλαίσια σύμβασης παροχής επενδυτικών υπηρεσιών και σύμβασης margin account, που συνήψε με Εταιρία Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών, είχε καταθέσει το ποσό των 50.000 ευρώ, προκειμένου να επενδυθεί κατά τον πλέον πρόσφορο και αποτελεσματικό τρόπο.

Προσέφυγε στον Μ.Τ.Ε.Υ. ισχυριζόμενη ότι, συνεπεία αυθαίρετης διαχείρισης από την εταιρία, επήλθε μείωση του κεφαλαίου της κατά 35.000 ευρώ και ζήτησε την αποκατάστασή του.

Η εταιρία υποστήριξε ότι η απώλεια μεγάλου μέρους του κεφαλαίου, ήταν συνέπεια των προσωπικών επενδυτικών επιλογών της παραπονούμενης, για τις οποίες η εταιρία δεν έφερε ευθύνη. Ωστόσο, δεν προσκόμισε σχετικά αποδεικτικά στοιχεία για την ύπαρξη και το περιεχόμενο των εντολών της (μαγνητοφωνημένες τηλεφωνικές εντολές, επιστολές ή τηλεομοιοτυπικά μηνύματα).

Καθ' υπόδειξη του Μ.Τ.Ε.Υ., η εταιρία προέβη σε φιλικό διακανονισμό της διαφοράς, αποκαθιστώντας σχεδόν στο σύνολό του το κεφάλαιο της παραπονούμενης.

• 193/2005

Παράβαση εντολών
διαχείρισης χαρτοφυλακίου

Ο παραπονούμενος υπέγραψε με Α.Ε.Π.Ε.Υ. σύμβαση διαχείρισης χαρτοφυλακίου, στην οποία, με βάση την αξιολόγηση του επενδυτικού του προφίλ, προβλεπόταν ότι θα υπήρχε εγγύηση κεφαλαίου, η απόδοσή του θα ήταν ίση με εκείνη των Εντόκων Γραμματίων του Ελληνικού Δημοσίου και η διάρκεια

της επένδυσης δεν θα ξεπερνούσε τους δώδεκα μήνες. Για το σκοπό αυτό κατέθεσε ποσό ευρώ 1,4 εκατομμυρίων και αποδέχθηκε πρόταση της Α.Ε.Π.Ε.Υ. για την επένδυση του κεφαλαίου του σε τραπεζικά ομόλογα, σε συγκεκριμένη τιμή και με συμφωνία επαναγοράς τους μετά την παρέλευση δέκα μηνών, σε συγκεκριμένη τιμή, συμπεριλαμβανομένης απόδοσης 3,4%. Για την επαναγορά τους υπογράφηκε σχετικό συμφωνητικό.

Όταν, στη λήξη τους, ο επενδυτής επισκέφθηκε την τράπεζα, η οποία είχε εν τω μεταξύ απορροφήσει την Α.Ε.Π.Ε.Υ., προς μεγάλη του έκπληξη διαπίστωσε ότι ο λογαριασμός του δεν είχε πιστωθεί με το προϊόν της επένδυσής του, διότι η τράπεζα αγνοούσε την ύπαρξη της προαναφερθείσας συμφωνίας επαναγοράς των ομολόγων. Ενημερώθηκε δε, ότι η τιμή των εν λόγω τίτλων είχε παρουσιάσει πτώση κατά 20% και, εφόσον επιθυμούσε τη ρευστοποίησή τους, θα έπρεπε να δώσει εντολή πώλησης στην τρέχουσα τιμή, υφιστάμενος ζημία περίπου 280.000 ευρώ.

Κατόπιν τούτου ο επενδυτής ζήτησε τη μεσολάβηση του Μ.Τ.Ε.Υ. Η ανταλλαγή απόψεων και προτάσεων μεταξύ των μερών οδήγησε τελικά στη συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς, με απόδοση στον παραπονούμενο του αρχικού του κεφαλαίου, προσauξημένου κατά τους τόκους που θα απέφερε, εάν είχε επενδυθεί σε προθεσμιακή κατάθεση, από την ημερομηνία που ανέκυψε η διαφορά μέχρι τη διευθέτησή της.

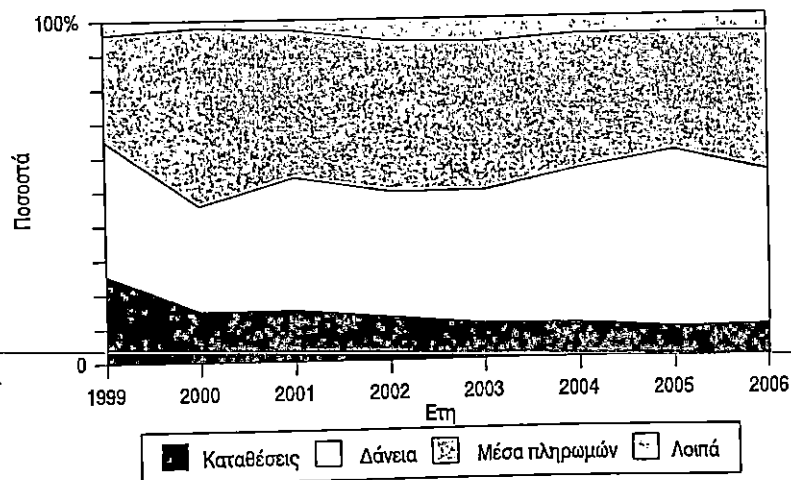
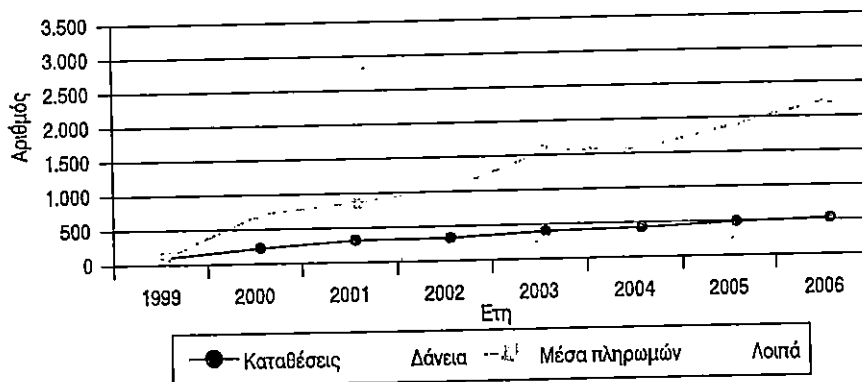
2006

ο-
in
v-
νν
νν
νν
ο-
ια
γι-
ια
ές
ις,
ση
ση
ιο-
ιό-
νν
κα
σε
ση
ια-
λα-
ύ.
τώ
γα-
ζα
ιό-
πά
λή
τό-
λυ-
ου,
οο-
θέ-

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΙ ΠΙΝΑΚΕΣ
1-17

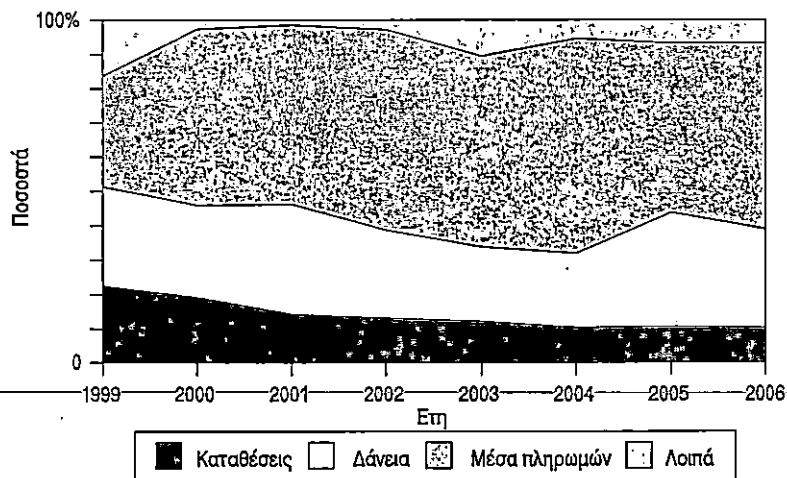
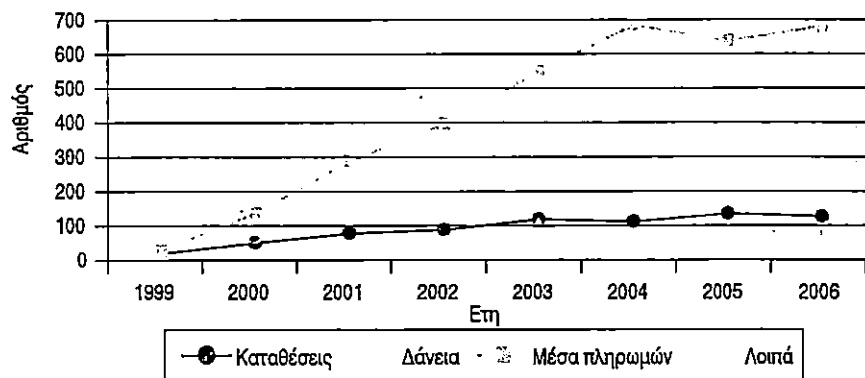
ΠΙΝΑΚΑΣ 1 Τηλεφωνικές κλήσεις

	1999		2000		2001		2002		2003		2004		2005		2006	
	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%
Καταθέσεις	78	25,6	205	15,0	302	15,2	314	13,0	385	10,6	413	10,2	478	8,6	512	9,1
Δάνεια	120	39,3	419	30,7	771	38,7	880	36,5	1416	39,0	1831	45,4	2.884	51,8	2.524	45,1
Μέσα Πληρωμών	95	31,2	711	52,2	860	43,1	1.064	44,2	1.582	43,5	1.590	39,4	1.929	34,6	2.278	40,7
Λοιπά	12	3,9	29	2,1	60	3,0	152	6,3	251	6,9	202	5,0	282	5,0	284	5,1
ΣΥΝΟΛΟ	305	100,0	1.364	100,0	1.993	100,0	2.410	100,0	3.634	100,0	4.036	100,0	5.573	100,0	5.598	100,0



ΠΙΝΑΚΑΣ 2 Γραπτά παράπονα

	1999		2000		2001		2002		2003		2004		2005		2006	
	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%
Καταθέσεις	18	22,5	45	19,1	69	14,3	78	13,2	105	12,2	99	10,4	119	10,6	112	10,2
Δάνεια	23	28,8	63	26,8	154	31,9	151	25,5	186	21,6	206	21,5	373	33,1	315	28,7
Μέσα Πληρωμών	26	32,5	121	51,5	253	52,4	347	58,5	481	55,7	599	62,7	558	49,5	596	54,4
Λοιπά	13	16,2	6	2,6	7	1,4	17	2,8	91	10,5	52	5,4	77	6,8	73	6,7
ΣΥΝΟΛΟ	80	100,0	235	100,0	483	100,0	593	100,0	863	100,0	956	100,0	1.127	100,0	1.096	100,0

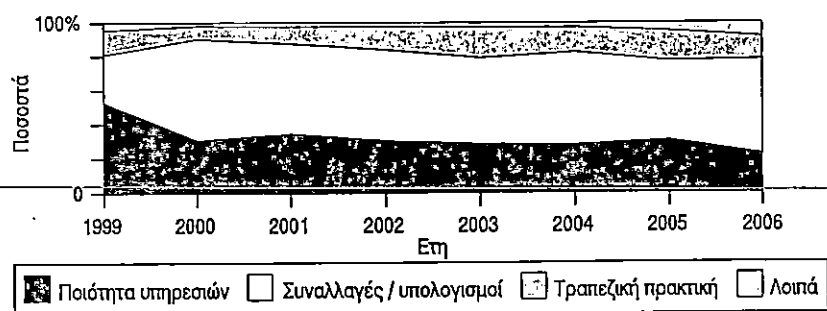
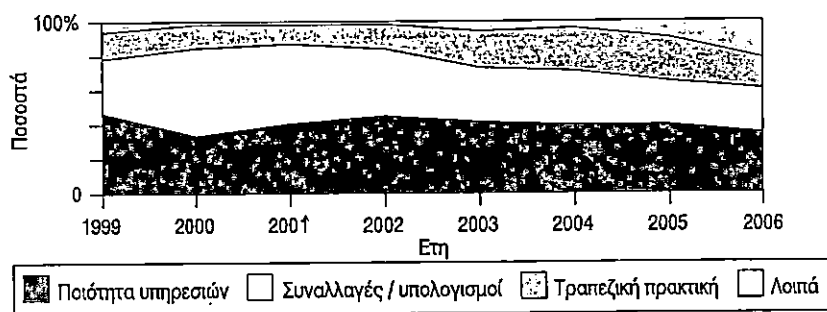


ΠΙΝΑΚΑΣ 3

Ποσοστιαία κατανομή κατά αιτία παραπόνου

Τηλεφωνικές Κλήσεις								
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Ποιότητα υπηρεσιών	46,7	33,6	40,8	45,2	41,7	39,7	39,7	34,8
Συναλλαγές/Υπολογισμοί	31,6	51	46,2	38,8	31,3	31,2	25,1	25,6
Τραπεζική πρακτική	15,6	13,7	11,2	14,4	21,3	25,1	25,5	17,8
Λοιπά	6,1	1,7	1,8	1,6	5,7	4	9,7	21,8
ΣΥΝΟΛΟ	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Γραπτά Παράπονα								
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Ποιότητα υπηρεσιών	52,8	31	35	31,1	29,3	28,6	31,1	22,8
Συναλλαγές/Υπολογισμοί	28,1	59,3	52,6	53	50,2	54,1	46,4	55,5
Τραπεζική πρακτική	14,6	7,8	10,1	13,9	18,1	14,7	17,7	13,4
Λοιπά	4,5	1,9	2,3	2	2,4	2,6	4,8	8,3
ΣΥΝΟΛΟ	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0



ΠΙΝΑΚΑΣ 4
Υποθέσεις ιδιωτών καταναλωτών

Τηλεφωνικές κλήσεις εκτός Κανονισμού Λειτουργίας
κατά αιτία εξαίρεσης από 1/1/2006 έως και 31/12/2006

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ		ΠΟΣΟΣΤΟ %		%
	2006	2005	2006	2005	
Δεν αφορά τράπεζα	140	136	7,56	6,29	
Αφορά τράπεζα που δεν συμμετέχει στο θεσμό	57	44	3,08	2,04	
Πρόκειται για θέμα ιδιότη που αφορά επαγγελματική συναλλαγή του	2	1	0,11	0,05	
Δεν αφορά τραπεζική εργασία/συναλλαγή	56	39	3,03	1,80	
Αφορά γεγονότα που συνέβησαν πριν τη λειτουργία του θεσμού (δηλ. την 15/3/1999)	3	25	0,16	1,16	
Αφορά γεγονότα που συνέβησαν πριν την προαχώρηση της τράπεζας στο θεσμό	2	1	0,11	0,05	
Αφορά υπόθεση που αποτελεί αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των δικαστηρίων	64	67	3,46	3,10	
Η σχετική υπηρεσία/προϊόν που αφορά το παράπονο δεν παρασχέθηκε στην ή από την Ελλάδα	2	1	0,11	0,05	
Γενικό παράπονο (δεν αφορά συγκεκριμένη τράπεζα ή αφορά το σύνολο των τραπεζών)	33	10	1,78	0,46	
Ζητούνται γενικές πληροφορίες για τις τράπεζες ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες	503	607	27,17	28,09	
Αφορά τη γενική επιχειρηματική πολιτική ή πρακτική της τράπεζας	803	1.014	43,38	46,92	
Αφορά την εμπορική κρίση της τράπεζας σε αποφάσεις σχετικά με δανειοδοτήσεις, παροχές πιστώσεων ή εξασφαλίσεις	45	17	2,43	0,79	
Το παράπονο υποβλήθηκε 3 μήνες αφότου συνέβη το γεγονός ή σε κάθε περίπτωση (π.χ. ανωτέρα βία) μετά την πάροδο 1 έτους	59	28	3,18	1,30	
Η υπόθεση εξετάστηκε ήδη (με καταγγελα του ιδίου ή άλλου προσώπου) από τον Μ.Τ.Ε.Υ.	4	2	0,22	0,09	
Πρόκειται για παράπονο που εν τω μεταξύ διευθετήθηκε	1	12	0,05	0,55	
Στην υπόθεση εμπλέκονται ποινικά αδικήματα που διώκονται αυτεπάγγελτα	7	16	0,38	0,74	
Το παράπονο δεν έχει λογική βάση ή δεν είναι κατονοητό	19	20	1,03	0,92	
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών κ.λπ.	51	51	2,76	2,36	
Άλλο	0	70	0,00	3,24	
ΣΥΝΟΛΟ	1.851	2.161	100,00	100,00	-14,35

ΠΙΝΑΚΑΣ 5
Υποθέσεις ιδιωτών καταναλωτών

Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας
κατά προϊόν/υπηρεσία από 1/1/2006 έως και 31/12/2006

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ		ΠΟΣΟΣΤΟ %		%
	2006	2005	2006	2005	
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ					
Προθεσμίας	42	38	0,75	0,69	
Ταμειυτηρίου	325	325	5,81	5,83	
Σε συνάλλαγμα	30	39	0,53	0,70	
Δεσμευμένες	1	3	0,02	0,05	
Κοινός λογαριασμός	13	30	0,23	0,54	
Τρεχούμενος λογαριασμός καταθέσεων	23	14	0,41	0,25	
Καταθετικά/επενδυτικά (μικτά) προϊόντα	78	29	1,40	0,52	
ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	512	478	9,15	8,58	7,11
ΔΑΝΕΙΑ					
Γενικά	99	105	1,77	1,88	
Στεγαστικό	1490	2056	26,62	36,90	
Προσωπικό (καταναλωτική πίστη)	924	714	16,50	12,81	
Προεξόφληση πιστωτικών τίτλων	1	3	0,02	0,05	
Σύμβαση ανοίγματος πίστωσης	10	6	0,18	0,11	
ΣΥΝΟΛΟ ΔΑΝΕΙΑ	2.524	2.884	45,09	51,75	-12,48
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ					
Κάρτες	1868	1530	33,37	27,45	
ATMs	149	141	2,66	2,53	
Επιταγές	117	154	2,09	2,76	
Συναλλαγματικές, γραμμάτια σε διαταγή	25	31	0,45	0,56	
Μεταφορά κεφαλαίου/έμβασμα (ευρώ)	57	39	1,02	0,70	
Μεταφορά κεφαλαίου/έμβασμα (συνάλλαγμα)	11	3	0,19	0,05	
Συνάλλαγμα (φοιτητικό, ταξιδιωτικό)	3	0	0,05	0,00	
Τραπεζικές συναλλαγές	48	31	0,86	0,56	
ΣΥΝΟΛΟ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ	2.278	1.929	40,69	34,61	18,09



ΠΙΝΑΚΑΣ 5 (συνέχεια)
Υποθέσεις ιδιωτών καταναλωτών



Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας
κατά προϊόν/υπηρεσία από 1/1/2006 έως και 31/12/2006

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ		ΠΟΣΟΣΤΟ %		%
	2006	2005	2006	2005	
ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ					
Θυρίδες θησαυροφυλακίου	12	5	0,21	0,09	
Διεξαγωγή δασοληψιών για λογαριασμό του πελάτη	3	3	0,05	0,05	
Παροχή επενδυτικών συμβουλών γενικά	4	2	0,07	0,04	
Εγγυητική επιστολή	2	3	0,04	0,05	
Πάγιες εντολές/άμεσες χρεώσεις	4	6	0,07	0,11	
Τραπεζοασφαλιστικά	60	23	1,08	0,41	
ΣΥΝΟΛΟ ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	85	42	1,52	0,75	102,38
ΔΙΑΦΟΡΑ					
Δυσμενή πληροφοριακά στοιχεία	14	2	0,25	0,04	
Παροχή πληροφοριών	42	34	0,75	0,61	
Έλεγχος εγγράφων (π.χ. νομιμοποιητικά, κ.λπ.)	8	1	0,14	0,02	
Συνδεδεμένες συμβάσεις (μη παρασχεθείσες υπηρεσίες)	122	189	2,18	3,39	
Ταμειακές συναλλαγές	4	6	0,07	0,11	
Συναλλαγματικές, γραμμάτια σε διαταγή	1	0	0,02	0,00	
Πλαστά χαρτονομίσματα	8	8	0,14	0,14	
ΣΥΝΟΛΟ ΔΙΑΦΟΡΑ	199	240	3,55	4,31	-17,08
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	5.598	5.573	100,00	100,00	0,45

ΠΙΝΑΚΑΣ 6
Υποθέσεις ιδιωτών καταναλωτών

Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας
κατά αιτία παραπόνων από 1/1/2006 έως και 31/12/2006

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ		ΠΟΣΟΣΤΟ %		%
	2006	2005	2006	2005	
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ					
Παράβαση έγγραφης εξουσιοδότησης ή εντολών	5	2	0,09	0,03	
Μη τήρηση προφορικών οδηγιών, εντολής, συμφωνίας ή υπόσχεσης	97	67	1,73	1,20	
Η τράπεζα ενήργησε χωρίς να συμβουλευθεί τον πελάτη	55	36	0,98	0,65	
Αθέτηση σύμβασης	30	33	0,54	0,59	
Μη εφαρμογή νόμων και Κοινών Υπουργικών Αποφάσεων	19	49	0,34	0,88	
Μη εφαρμογή συμφωνιών κυρίων μεταξύ Ε.Ε.Τ. – λοιπών φορέων	13	1	0,23	0,02	
Μη εφαρμογή εγκυκλίων της τράπεζας	3	3	0,05	0,05	
Επεξήγηση καταχρηστικών όρων	6	0	0,11	0,00	
Θέματα ιδιαίτερης κοινωνικής ευαισθησίας	408	263	7,29	4,72	
Παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	26	10	0,46	0,18	
Συνδεδεμένες συμβάσεις (μη παρασχεθείσες υπηρεσίες)	166	273	2,97	4,89	
Επεξήγηση νομικών εννοιών	93	614	1,66	11,02	
Εκδοση καρτών χωρίς εντολή	94	80	1,68	1,44	
ΣΥΝΟΛΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ	1.015	1.431	18,13	25,67	-29,07
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ					
Ισχυρισμός για σπαιηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	96	87	1,72	1,56	
Γενικά σφάλματα υπολογισμού (π.χ. ποσοστού επιτοκίου)	113	118	2,02	2,12	
Εσφαλμένη ή αμφισβητούμενη χρέωση ή πίστωση λογαριασμού	997	1.061	17,81	19,04	
Χρέωση χωρίς εντολή (εκτός των ΑΤΜs)	3	2	0,05	0,04	
Πληρωμή μικρότερου ποσού μετρητών	9	6	0,16	0,11	
Χρεώσεις μετά από απώλεια ή κλοπή κάρτας	224	133	4,00	2,38	
ΣΥΝΟΛΟ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ	1.442	1.407	25,76	25,25	2,49



ΠΙΝΑΚΑΣ 6 (συνέχεια)
Υποθέσεις ιδιωτών καταναλωτών



Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας
κατά αιτία παραπόνων από 1/1/2006 έως και 31/12/2006

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ		ΠΟΣΟΣΤΟ %		%
	2006	2005	2006	2005	2006/2005
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ					
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας	138	138	2,47	2,48	
Καθυστερήση (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης χρημάτων, κ.λπ.)	321	243	5,73	4,36	
Διοικητική παράλειψη	27	23	0,48	0,41	
Αδίκη μεταχείριση	56	78	1,00	1,40	
Αμέλεια	43	50	0,77	0,90	
Μη απάντηση σε αλληλογραφία ή ερώτηση	73	64	1,30	1,15	
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά του προσωπικού της τράπεζας	49	22	0,88	0,39	
Απάθεια ιδίων εγγράφων ή αντικειμένων που δόθηκαν προς φύλαξη	11	1	0,20	0,02	
Παράβαση καθήκοντος απορρήτου	11	7	0,20	0,12	
Πληροφόρηση ελλιπής/εσφαλμένη	33	7	0,59	0,12	
Ελλιπής ενημέρωση	665	694	11,88	12,45	
Παραπλανητική διαφήμιση	18	14	0,32	0,25	
Διευκρινίσεις σε θέματα νομικών όρων και δικαστικών αποφάσεων	485	794	8,66	14,26	
Παροχή ακριβητοποιημένων συμβουλών	0	68	0,00	1,22	
ΣΥΝΟΛΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	1.930	2.203	34,48	39,53	-12,39
ΔΙΑΦΟΡΑ					
Ανενεργοί λογαριασμοί	2	1	0,04	0,02	
Ημερομηνία valeur	11	3	0,20	0,05	
Επιτόκια	52	34	0,93	0,61	
Εξοδα και επιβαρύνσεις	552	249	9,86	4,47	
Εξασφαλίσεις (εγγύηση, υποθήκη, ενέχυρο)	56	38	1,00	0,68	
Πληρεξουσιότητα	8	1	0,14	0,02	
Η τράπεζα ως εκτελεστής διαθήκης ή καταπιστεύματος	1	0	0,02	0,00	
Άλλα παράπονα	457	152	8,16	2,73	
Δυσμενή στοιχεία	72	54	1,28	0,97	
ΣΥΝΟΛΟ ΔΙΑΦΟΡΑ	1.211	532	21,63	9,55	127,63
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	5.598	5.573	100,00	100,00	0,45

ΠΙΝΑΚΑΣ 7
Υποθέσεις 'ιδιωτών καταναλωτών

Κατανομή των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας γραπτών παραπόνων
κατά αιτία εξαίρεσης από 1/1/2006 έως και 31/12/2006

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ		ΠΟΣΟΣΤΟ %		%
	2006	2005	2006	2005	
Δεν αφορά τράπεζα	8	13	4,57	8,73	
Αφορά τράπεζα που δεν συμμετέχει στο θεσμό	4	3	2,29	2,01	
Δεν αφορά τραπεζική εργασία/συναλλαγή	13	8	7,43	5,37	
Αφορά υπόθεση που αποτελεί αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των δικαστηρίων	21	13	12,00	8,73	
Ζητούνται γενικές πληροφορίες για τις τράπεζες ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες	5	6	2,86	4,03	
Αφορά τη γενική επιχειρηματική πολιτική ή πρακτική της τράπεζας	70	64	40,00	42,95	
Αφορά την εμπορική κρίση της τράπεζας σε αποφάσεις σχετικές με δανειοδοτήσεις, παροχές πιστώσεων ή εξασφαλίσεις	6	2	3,43	1,34	
Το παράπονο υποβλήθηκε 3 μήνες αφότου συνέβη το γεγονός ή, σε κάθε περίπτωση (π.χ. ανωτέρα βία), μετά την πάροδο 1 έτους	19	14	10,86	9,40	
Το παράπονο ελήφθη μετά την πάροδο 1 μηνός από τη λήψη απάντησης της Υπηρεσίας Πελατών ή μετά από 10 εργάσιμες ημέρες	1	3	0,57	2,01	
Στην υπόθεση εμπλέκονται ποινικά αδικήματα που διώκονται αυτεπάγγελα	21	11	12,00	7,38	
Το παράπονο δεν έχει λογική βάση ή δεν είναι κατανοητό	1	1	0,57	0,67	
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών κ.λπ.	3	7	1,71	4,70	
Άλλο	3	4	1,71	2,68	
ΣΥΝΟΛΟ	175	149	100,00	100,00	17,44

ΠΙΝΑΚΑΣ 8
Υποθέσεις ιδιωτών καταναλωτών

Γραπτά παράπονα εντός Κανονισμού Λειτουργίας
κατά προϊόν/υπηρεσία από 1/1/2006 έως και 31/12/2006

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ		ΠΟΣΟΣΤΟ %		%
	2006	2005	2006	2005	
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ					
Προθεσμίας	3	11	0,27	0,98	
Ταμειωτηρίου	79	74	7,21	6,57	
Σε συνάλλαγμα	4	12	0,37	1,06	
Κοινός λογαριασμός	10	5	0,91	0,44	
Τρεχούμενος λογαριασμός καταθέσεων	7	10	0,64	0,89	
Καταθετικά/επενδυτικά (μικτά) προϊόντα	9	7	0,82	0,62	
ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	112	119	10,22	10,56	-5,88
ΔΑΝΕΙΑ					
Γενικά	5	5	0,46	0,44	
Στεγαστικό	190	234	17,33	20,76	
Προσωπικό (καταναλωτική πίστη)	120	128	10,95	11,36	
Άλλο	0	6	0,00	0,53	
ΣΥΝΟΛΟ ΔΑΝΕΙΑ	315	373	28,74	33,09	-15,55
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ					
Κάρτες	466	444	42,52	39,40	
ATMs	69	65	6,30	5,77	
Επιταγές	9	17	0,82	1,51	
Συναλλαγματικές, γραμμάτια σε διαταγή	1	3	0,09	0,26	
Μεταφορά κεφαλαίου, έμβασμα (ευρώ)	35	17	3,19	1,51	
Μεταφορά κεφαλαίου, έμβασμα (συνάλλαγμα)	8	2	0,73	0,18	
Ταμειακές συναλλαγές	8	10	0,73	0,89	
ΣΥΝΟΛΟ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ	596	558	54,38	49,52	6,81

(συνέχεια στην επόμενη σελίδα)



ΠΙΝΑΚΑΣ 8
Υποθέσεις ιδιωτών καταναλωτών
 (συνέχεια από την προηγούμενη σελίδα)



Γραπτά παράπονα εντός Κανονισμού Λειτουργίας
 κατά προϊόν/υπηρεσία από 1/1/2006 έως και 31/12/2006

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ		ΠΟΣΟΣΤΟ %		%
	2006	2005	2006	2005	
ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ					
Διεξαγωγή δοσοληφιών για λογαριασμό του πελάτη	1	0	0,09	0,00	
Εγγυητική επιστολή	1	0	0,09	0,00	
Πάγιες εντολές/άμεσες χρεώσεις	1	0	0,09	0,00	
Τραπεζοασφαλιστικά	5	4	0,46	0,35	
Θυρίδες θησαυροφυλακίου	0	1	0,00	0,09	
ΣΥΝΟΛΟ ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	8	5	0,73	0,44	60,00
ΔΙΑΦΟΡΑ					
Δυσμενή πληροφοριακά στοιχεία	1	0	0,09	0,00	
Παροχή πληροφοριών	3	1	0,27	0,09	
Έλεγχος εγγράφων (π.χ. νομιμοποιητικά, κ.λπ.)	3	1	0,27	0,09	
Συνδεδεμένες συμβάσεις (μη παρασχεθείσες υπηρεσίες)	56	67	5,12	5,94	
Πλαστά χαρτονομίσματα	2	2	0,18	0,18	
Ταμειακές συναλλαγές	0	1	0,00	0,09	
ΣΥΝΟΛΟ ΔΙΑΦΟΡΑ	65	72	5,93	6,39	-9,72
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	1.096	1.127	100,00	100,00	-2,75

ΠΙΝΑΚΑΣ 9

Υποθέσεις ιδιωτών καταναλωτών

Γραπτά παράπονα εντός Κανονισμού Λειτουργίας
κατά αιτία παραπόνου από 1/1/2006 έως και 31/12/2006

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ		ΠΟΣΟΣΤΟ %		%
	2006	2005	2006	2005	
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ					
Μη τήρηση προφορικών οδηγιών, εντολής, συμφωνίας ή υπόσχεσης	9	7	0,82	0,62	
Η τράπεζα ενήργησε χωρίς να συμβουλευθεί τον πελάτη	11	10	1,00	0,89	
Αθέτηση σύμβασης	5	16	0,47	1,42	
Μη εφαρμογή νόμων και Κοινών Υπουργικών Αποφάσεων	15	17	1,37	1,51	
Μη εφαρμογή συμφωνιών κυρίων μεταξύ Ε.Ε.Τ. - λοιπών φορέων	1	1	0,09	0,09	
Θέματα ιδιαίτερης κοινωνικής ευαισθησίας	12	14	1,09	1,24	
Παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	3	7	0,27	0,62	
Συνδεδεμένες συμβάσεις (μη παρασχεθείσες υπηρεσίες)	63	81	5,75	7,19	
Επεξήγηση νομικών εννοιών	15	30	1,37	2,66	
Εκδοση καρτών χωρίς εντολή	11	16	1,00	1,42	
ΣΥΝΟΛΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ	145	199	13,23	17,66	-27,14
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ					
Ισχυρισμός για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	33	38	3,01	3,37	
Γενικά σφάλματα υπολογισμού (π.χ. ποσοστού επιτοκίου)	50	55	4,56	4,88	
Εσφαλμένη ή αμφισβητούμενη χρέωση ή πίστωση λογαριασμού	433	353	39,51	31,33	
Χρέωση χωρίς εντολή (εκτός των ΑΤΜs)	6	5	0,55	0,44	
Πληρωμή μικρότερου ποσού μετρητών	4	1	0,36	0,09	
Χρεώσεις μετά από σπάλεια ή κλοπή κάρτας	86	71	7,85	6,30	
ΣΥΝΟΛΟ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ	612	523	55,84	46,41	17,01

[συνέχεια στην επόμενη σελίδα]



ΠΙΝΑΚΑΣ 9
Υποθέσεις ιδιωτών καταναλωτών
 (συνέχεια από την προηγούμενη σελίδα)



Γραπτά παράπονα εντός Κανονισμού Λειτουργίας
 κατά αιτία παραπόνου από 1/1/2006 έως και 31/12/2006

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ		ΠΟΣΟΣΤΟ %		%
	2006	2005	2006	2005	2006/2005
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ					
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας	26	22	2,37	1,95	
Καθυστερήση (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης χρημάτων, κ.λπ.)	55	39	5,02	3,46	
Διοικητική παράλειψη	6	4	0,55	0,35	
Αδίκη μεταχείριση	10	15	0,91	1,33	
Αμέλεια	6	16	0,55	1,42	
Μη απάντηση σε αλληλογραφία ή ερώτηση	15	22	1,37	1,95	
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά του προσωπικού της τράπεζας	3	5	0,27	0,44	
Απώλεια ιδίων εγγράφων ή αντικειμένων που δόθηκαν προς φύλαξη	1	0	0,09	0,00	
Πληροφόρηση ελλιπής/εσφαλμένη	9	2	0,82	0,18	
Ελλιπής ενημέρωση	82	134	7,48	11,89	
Παραπλανητική διαφήμιση	6	4	0,55	0,35	
Διευκρινίσεις σε θέματα νομικών όρων και δικαστικών αποφάσεων	30	88	2,74	7,82	
ΣΥΝΟΛΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	249	351	22,72	31,14	-29,06
ΔΙΑΦΟΡΑ					
Ημερομηνία valeur	1	0	0,09	0,00	
Επιτόκια	5	1	0,46	0,09	
Εξοδα και επιβαρύνσεις	63	35	5,75	3,11	
Εξασφαλίσεις (εγγύηση, υποθήκη, ενέχυρο)	3	5	0,27	0,44	
Άλλα παράπονα	16	9	1,46	0,80	
Δυσμενή στοιχεία	2	4	0,18	0,35	
ΣΥΝΟΛΟ ΔΙΑΦΟΡΑ	90	54	8,21	4,79	66,67
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	1.096	1.127	100,00	100,00	-2,75

ΠΙΝΑΚΑΣ 10
Υποθέσεις επαγγελματιών/επιχειρήσεων

Τηλεφωνικές κλήσεις εκτός Κανονισμού Λειτουργίας
κατά αιτία εξαιρέσης από 1/1/2006 έως και 31/12/2006

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ		ΠΟΣΟΣΤΟ %		%
	2006	2005	2006	2005	
Δεν αφορά τράπεζα	10	8	6,49	3,21	
Αφορά τράπεζα που δεν συμμετέχει στο θεσμό	3	3	1,95	1,20	
Πρόκειται για επιχειρήσεις με ετήσιο κύκλο εργασιών άνω του 1 εκατομμυρίου ευρώ	6	7	3,90	2,81	
Γεωργικές εκμεταλλεύσεις/επιχειρήσεις, μεταφορικές (συμπεριλαμβανομένων δασικών και αλιευτικών)	30	46	19,48	18,47	
Το παράπονο ανέκυψε πριν την 17.2.2004	1	15	0,65	6,03	
Δεν αφορά τραπεζική εργασία/συναλλαγή	2	3	1,30	1,20	
Αφορά υπόθεση που αποτελεί αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των δικαστηρίων	12	18	7,79	7,23	
Γενικό παράπονο (δεν αφορά συγκεκριμένη τράπεζα ή αφορά το σύνολο των τραπεζών)	4	0	2,60	0,00	
Ζητούνται γενικές πληροφορίες για τις τράπεζες ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες	16	30	10,39	12,05	
Αφορά τη γενική επιχειρηματική πολιτική ή πρακτική της τράπεζας	54	92	35,06	36,96	
Αφορά την εμπορική κρίση της τράπεζας σε αποφάσεις σχετικές με δανειοδοτήσεις, παροχές πιστώσεων ή εξασφαλίσεις	2	2	1,30	0,80	
Το παράπονο υποβλήθηκε 3 μήνες αφότου συνέβη το γεγονός ή, σε κάθε περίπτωση (π.χ. ανωτέρα βία), μετά την πάροδο 1 έτους	5	2	3,25	0,80	
Στην υπόθεση εμπλέκονται ποινικά αδικήματα που δικάζονται αυτεπάγγελα	2	2	1,30	0,80	
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών κ.λπ.	7	11	4,54	4,42	
Άλλα	0	10	0,00	4,02	
ΣΥΝΟΛΟ	154	249	100,00	100,00	-38,15

ΠΙΝΑΚΑΣ 11
Υποθέσεις επαγγελματιών/επιχειρήσεων

Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας
κατά προϊόν/υπηρεσία από 1/1/2006 έως και 31/12/2006

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ		ΠΟΣΟΣΤΟ %		%
	2006	2005	2006	2005	
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ					
Οψεως	25	30	7,37	8,11	
Καταθετικά/επενδυτικά (μικτά) προϊόντα	4	1	1,18	0,27	
Άλλες	0	9	0,00	2,44	
ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	29	40	8,55	10,82	-27,5
ΔΑΝΕΙΑ					
Κεφάλαιο κίνησης προς επαγγελματίες και επιχειρήσεις	119	116	35,10	31,35	
Αγορά επαγγελματικής στέγης	54	50	15,93	13,51	
Αγορά επαγγελματικού/μηχανικού εξοπλισμού	31	10	9,15	2,70	
Προεξοφλήσεις	4	1	1,18	0,27	
Σε συνάλλαγμα	1	0	0,29	0,00	
Ανοιγμα πιστώσης	13	25	3,84	6,76	
Εγγυητικές επιστολές	7	6	2,06	1,62	
Άλλα	0	3	0,00	0,81	
ΣΥΝΟΛΟ ΔΑΝΕΙΑ	229	211	67,55	57,02	8,53
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ					
Κάρτες Ρ.Ο.Σ.	9	14	2,66	3,78	
Επιταγές	50	72	14,75	19,47	
Συναλλαγματικές, γραμμάτια σε διαταγή	3	7	0,89	1,89	
Μεταφορά κεφαλαίου/έμβασμα (ευρώ)	5	7	1,47	1,89	
Μεταφορά κεφαλαίου/έμβασμα (συνάλλαγμα)	1	1	0,29	0,27	
Τραπεζικές συναλλαγές	3	3	0,88	0,81	
ΣΥΝΟΛΟ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ	71	104	20,94	28,11	-31,73
ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ					
Leasing	6	8	1,78	2,16	
Δοσοληψίες για λογαριασμό πελάτη	0	1	0,00	0,27	
ΣΥΝΟΛΟ ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	6	9	1,78	2,43	-33,33
ΔΙΑΦΟΡΑ					
Παροχή πληροφοριών	3	4	0,89	1,08	
Έλεγχος εγγράφων (π.χ. νομιμοποιητικά, κ.λπ.)	1	0	0,29	0,00	
Δυσμενή στοιχεία	0	2	0,00	0,54	
ΣΥΝΟΛΟ ΔΙΑΦΟΡΑ	4	6	1,18	1,62	-33,33
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	339	370	100,00	100,00	-8,38

ΠΙΝΑΚΑΣ 12
Υποθέσεις επαγγελματιών/επιχειρήσεων

Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας
κατά αιτία παραπόνου από 1/1/2006 έως και 31/12/2006

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΑΗΘΟΣ		ΠΟΣΟΣΤΟ %		%
	2006	2005	2006	2005	2006/2005
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ					
Μη τήρηση προφορικών οδηγιών, εντολής, συμφωνίας ή υπόσχεσης	14	8	4,13	2,16	
Η τράπεζα ενήργησε χωρίς να συμβουλευθεί τον πελάτη	6	5	1,77	1,35	
Αθέτηση σύμβασης	3	9	0,88	2,43	
Μη εφαρμογή νόμων και Κοινών Υπουργικών Αποφάσεων	3	7	0,88	1,89	
Μη εφαρμογή συμφωνιών κυρίων μεταξύ Ε.Ε.Τ. – λοιπών φορέων	4	1	1,19	0,271	
Μη εφαρμογή εγκυκλίου τράπεζας	0	3	0,00	0,82	
ΣΥΝΟΛΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ	30	33	8,85	8,92	-9,09
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ					
Ισχυρισμός για σπατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	4	4	1,18	1,08	
Γενικά σφάλματα υπολογισμού (π.χ. ποσοστού επιτοκίου)	6	4	1,77	1,08	
Εσφαλμένη ή αμφισβητούμενη χρέωση ή πίστωση λογαριασμού	30	46	8,85	12,44	
Χρεώσεις μετά από απόλεια ή κλοπή κάρτας	0	4	0,00	1,08	
ΣΥΝΟΛΟ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ	40	58	11,8	15,68	-31,03
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ					
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας	15	19	4,43	5,13	
Καθυστέρηση (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επαγής, πίστωσης χρημάτων, κ.λπ.)	18	32	5,31	8,65	
Διοικητική παράληψη	3	4	0,88	1,08	
Αδίκη μεταχείριση	11	5	3,25	1,35	
Αμέλεια	2	3	0,59	0,82	
Μη απάντηση σε αλληλογραφία ή ερώτηση	8	14	2,36	3,78	
Ελλιπής ενημέρωση	46	49	13,57	13,24	
Διευκρινίσεις σε θέματα νομικών όρων και δικαστικών αποφάσεων	23	44	6,78	11,89	
Ανάρμοστη συμπεριφορά	0	2	0,00	0,54	
ΣΥΝΟΛΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	126	172	37,17	46,48	-26,74

(συνέχεια στην επόμενη σελίδα)



ΠΙΝΑΚΑΣ 12
Υποθέσεις επαγγελματιών/επιχειρήσεων
(συνέχεια από την προηγούμενη σελίδα)



Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας
κατά αιτία παραπόνου από 1/1/2006 έως και 31/12/2006

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ		ΠΟΣΟΣΤΟ %		%
	2006	2005	2006	2005	2006/2005
ΔΙΑΦΟΡΑ					
Εξοδα και επιβαρύνσεις	40	42	11,80	11,35	
Εξασφαλίσεις (εγγύηση, υποθήκη, ενέχυρο)	22	6	6,49	1,62	
Άλλα παράπονα	56	33	16,52	8,92	
Δυσμενή στοιχεία	25	26	7,37	7,03	
ΣΥΝΟΛΟ ΔΙΑΦΟΡΑ	143	107	42,18	28,92	33,64
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	339	370	100,00	100,00	-8,38

ΠΙΝΑΚΑΣ 13
Υποθέσεις επαγγελματιών/επιχειρήσεων

Κατανομή των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας γραπτών παραπόνων
κατά αιτία εξαιρέσεως από 1/1/2006 έως και 31/12/2006

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ		ΠΟΣΟΣΤΟ %		%
	2006	2005	2006	2005	2006/2005
Δεν αφορά τράπεζα ή τραπεζική συναλλαγή	4	6	17,39	10,35	
Γεωργικές εκμεταλλεύσεις/επιχειρήσεις, (συμπεριλαμβανομένων δασικών και αλιευτικών)	3	13	13,04	22,41	
Αφορά υπόθεση που αποτελεί αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των δικαστηρίων	6	8	26,09	13,79	
Ζητούνται γενικές πληροφορίες για τις τράπεζες ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες	4	0	17,39	0,00	
Αφορά τη γενική επιχειρηματική πολιτική ή πρακτική της τράπεζας	3	10	13,04	17,24	
Το παράπονο υποβλήθηκε 3 μήνες αφότου συνέβη το γεγονός ή, σε κάθε περίπτωση (π.χ. ανωτέρα βία), μετά την πάροδο 1 έτους	2	9	8,70	15,52	
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών κ.λπ.	1	4	4,35	6,90	
Επιχείρηση με ετήσιο κύκλο εργασιών μεγαλύτερο του 1 εκατομμυρίου ευρώ	0	3	0,00	5,17	
Παράπονο που προέκυψε πριν την 1.7.2004	0	5	0,00	8,62	
ΣΥΝΟΛΟ	23	58	100,00	100,00	-60,00

ΠΙΝΑΚΑΣ 14
Υποθέσεις επαγγελματιών/επιχειρήσεων

Κατανομή των εντός Κανονισμού Λειτουργίας γραπτών παραπόνων
κατά προϊόν/υπηρεσία από 1/1/2006 έως και 31/12/2006

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΑΗΘΟΣ		ΠΟΣΟΣΤΟ %		%
	2006	2005	2006	2005	
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ					
Οφειωσ	2	9	3,33	9,58	
Σε συνάλλαγμα	1	0	1,67	0,00	
Προθεσμίας	0	1	0,00	1,06	
Ταμειυτηρίου	0	5	0,00	5,32	
Καταθετικά/Επενδυτικά	0	1	0,00	1,06	
ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	3	16	5,00	17,02	-81,25
ΔΑΝΕΙΑ					
Κεφάλαιο κίνησης προς επαγγελματίες και επιχειρήσεις	28	35	46,66	37,23	
Αγορά επαγγελματικής στέγης	1	5	1,67	5,32	
Αγορά επαγγελματικού/μηχανικού εξοπλισμού	3	1	5,00	1,06	
Ανοιγμα πίστωσης	4	4	6,67	4,26	
Εγγυητικές επιστολές	2	2	3,33	2,13	
ΣΥΝΟΛΟ ΔΑΝΕΙΑ	38	47	63,33	50,00	-19,15
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ					
Κάρτες Ρ.Ο.Σ.	1	7	1,67	7,45	
Επιταγές	9	11	14,99	11,70	
Συναλλαγματικές, γραμμάτια σε διαταγή	3	0	5,00	0,00	
Ταμειακές συναλλαγές	4	3	6,67	3,19	
Μεταφορά κεφαλαίων	1	7	1,67	7,45	
ΣΥΝΟΛΟ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ	18	28	30,00	29,79	35,71
ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ					
Factoring	1	0	1,67	0,00	
Leasing	0	1	0,00	1,07	
Τραπεζοασφαλιστικά	0	1	0,00	1,06	
Άλλα	0	1	0,00	1,06	
ΣΥΝΟΛΟ ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	1	3	1,67	3,19	-66,66
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	60	94	100,00	100,00	-36,17

ΠΙΝΑΚΑΣ 15
Υποθέσεις επαγγελματιών/επιχειρήσεων

Κατανομή των εντός Κανονισμού Λειτουργίας γραπτών παραπόνων
κατά αιτία παραπόνου από 1/1/2006 έως και 31/12/2006

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ		ΠΟΣΟΣΤΟ %		%
	2006	2005	2006	2005	
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ					
Μη τήρηση προφορικών οδηγιών, εντολής, συμφωνίας ή υπόσχεσης	2	1	3,33	1,06	
Η τράπεζα ενήργησε χωρίς να συμβουλευθεί τον πελάτη	2	2	3,33	2,13	
Αθέτηση σύμβασης	0	2	0,00	2,13	
Μη εφαρμογή νόμων και Κοινών Υπουργικών Αποφάσεων	0	2	0,00	2,13	
ΣΥΝΟΛΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ	4	7	6,66	7,45	-42,85
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ					
Γενικά σφάλματα υπολογισμού (π.χ. ποσοστού επιτοκίου)	2	0	3,33	0,00	
Εσφαλμένη ή αμφισβητούμενη χρέωση ή πίστωση λογαριασμού	3	20	5,00	21,28	
Χρέωση χωρίς εντολή (εκτός των ATMs)	1	0	1,67	0,00	
Πληρωμή μικρότερου ποσού μετρητών	1	0	1,67	0,00	
Ισχυρισμός για παραπλανητική συναλλαγή	0	4	0,00	4,25	
ΣΥΝΟΛΟ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ	7	24	11,67	25,53	-70,83
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ					
Καθυστερήση (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης χρημάτων, κ.λπ.)	7	9	11,67	9,57	
Αδίκη μεταχείριση	1	1	1,67	1,06	
Αμέλεια	2	2	3,33	2,13	
Μη απάντηση σε αλληλογραφία ή ερώτηση	2	4	3,33	4,26	
Ελλιπής ενημέρωση	4	5	6,67	5,32	
Διευκρινίσεις σε θέματα νομικών όρων και δικαστικών αποφάσεων	2	3	3,33	3,19	
Άλλα	0	5	0,00	5,32	
ΣΥΝΟΛΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	18	29	30,00	30,85	-37,93
ΔΙΑΦΟΡΑ					
Εξοδα και επιβαρύνσεις	13	16	21,66	17,02	
Εξασφαλίσεις (εγγύηση, υποθήκη, ενέχυρο)	4	5	6,67	5,32	
Άλλα παράπονα	10	8	16,67	8,51	
Δυσμενής στοιχεία	4	5	6,67	5,32	
ΣΥΝΟΛΟ ΔΙΑΦΟΡΑ	31	34	51,67	36,17	-8,82
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	60	94	100,00	100,00	-36,17

ΠΙΝΑΚΑΣ 16
Υποθέσεις επενδυτών

Κατανομή των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας υποθέσεων
κατά αιτία εξαίρεσης από 1/1/2006 έως και 31/12/2006

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ		ΠΟΣΟΣΤΟ %		%
	2006	2005	2006	2005	
Παράπονα που αφορούν εταιρίες που δεν συμμετέχουν στο θεσμό (ΕΛΔΕ)	5	9	5,15	5,59	
Διαφορές που ανέκυψαν πριν την έναρξη λειτουργίας του θεσμού	0	7	0,00	4,35	
Υποθέσεις που αποτελούν αντικείμενο δικαστικής επίδιωξης	5	14	5,15	8,70	
Παράπονα που σχετίζονται με επιχειρηματική πολιτική της εταιρίας	18	12	18,56	7,45	
Θέματα που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα άλλων φορέων	28	42	28,87	26,09	
Παράπονα που υποβλήθηκαν στο θεσμό 3 μήνες αφότου συνέβη το γεγονός που τα προκάλεσε	20	8	20,62	4,97	
Πληροφορίες επί των συναλλαγών με τα μέλη	20	20	20,62	12,42	
Πληροφορίες για υπό εκκαθάριση εταιρία	0	41	0,00	25,46	
Διάφορες άλλες	1	8	1,03	4,97	
ΣΥΝΟΛΟ	97	161	100,00	100,00	-39,75

ΠΙΝΑΚΑΣ 17
Υποθέσεις επενδυτών

Κατανομή υποθέσεων εντός Κανονισμού Λειτουργίας
ανά αιτία παραπόνων από 1/1/2006 έως και 31/12/2006

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ		ΠΟΣΟΣΤΟ %		%
	2006	2005	2006	2005	
Σ.Μ.Ε.Χ.Α.					
Αυθαίρετες συναλλαγές	1	4	0,72	3,64	
Καταστρατήγηση του T+3 των συναλλαγών	0	1	0,00	0,91	
Μη επαρκής ενημέρωση (αποστολή statement/ επενδυτικό προφίλ)	2	4	1,44	3,64	
Μη εγγραφή σε ΑΜΚ. κατόπιν εντολής	5	3	3,60	2,72	
Ισχυρισμός για αυθαίρετη διαχείριση	3	7	2,16	6,35	
Μη τήρηση όρων σύμβασης	0	2	0,00	1,82	
Μεταφορά χαρτοφυλακίου σε άλλη χρηματιστηριακή	1	5	0,72	4,55	
Καθυστερήση καταβολής μερισμάτων	3	5	2,16	4,55	
Νομική τεκμηρίωση	0	2	0,00	1,82	
Αμφισβήτηση/διαφωνία συγκεκριμένης συναλλαγής	7	4	5,03	3,64	
Διαφωνία για κατάσταση χαρτοφυλακίου (και εκπρόθεσμα)	1	0	0,72	0,00	
ΣΥΝΟΛΟ Σ.Μ.Ε.Χ.Α.	23	37	16,55	33,64	-37,83
Ε.Θ.Ε.					
Ελλιπής ενημέρωση μεριδιούχων	0	4	0,00	3,64	
Αυθαίρετη διαχείριση (κινήσεις/ανταλλαγές)	0	1	0,00	0,91	
ΣΥΝΟΛΟ Ε.Θ.Ε.	0	5	0,00	4,55	-100,00
ΤΡΑΠΕΖΕΣ					
Μη συμμετοχή σε ΑΜΚ.	21	2	15,11	1,82	
Καταβολή μερισμάτων	16	59	11,51	53,63	
Συμμετοχή σε Α/Κ	25	2	17,98	1,82	
Προθεσμιακές καταθέσεις	42	2	30,21	1,82	
Καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα	0	0	0,00	0,00	
Επενδύσεις σε ομόλογα	7	3	5,04	2,72	
Αμφισβήτηση εντολών αγοράς/πώλησης	1	0	0,72	0,00	
Μεταφορά χαρτοφυλακίου	1	0	0,72	0,00	
Αμφισβήτηση χρεώσεων από χρηματιστηριακές συναλλαγές	2	0	1,44	0,00	
Καθυστερήση μεταβίβασης μετοχών εκ κληρονομίας	1	0	0,72	0,00	
ΣΥΝΟΛΟ ΤΡΑΠΕΖΕΣ	116	68	83,45	61,81	70,58
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	139	110	100,00	100,00	26,36