

Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων 2012



Μεσολαβητής Τραπεζικών
Επενδυτικών Υπηρεσιών

Περιεχόμενα

Μπορούμε να σας βοηθήσουμε...

σε περίπτωση διαφοράς σας που αφορά τραπεζική ή επενδυτική υπηρεσία διότι:

- διαθέτουμε την απαιτούμενη γνώση και εμπειρία
- μεσολαβούμε αποτελεσματικά για να βρεθεί λύση
- εξυπηρετούμε χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση

Περιεχόμενα

Σχετικά με την Έκθεση

3 Η χρονιά συνοπτικά	23 Επιλεγμένες υποθέσεις	Η Ετήσια Έκθεση αφορά στοιχεία του έτους 2012 (1.1.2012 - 31.12.2012) και είναι διαθέσιμη στο νέο μας site: http://www.hobis.gr
4 Πρόλογος του Μεσολαβητή	25 Μέσα πληρωμών-Συνήθη θέματα	
7 Οργάνωση και στελέχωση	25 Επιλεγμένες υποθέσεις	Σχετικά με το ΜΤΕΥ Ο ΜΤΕΥ είναι νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και οι υπηρεσίες του παρέχονται δωρεάν.
8 Τα παράπονα	27 Άλλες τραπεζικές εργασίες - Συνήθη θέματα	
9 Διαδικασία υποβολής - επίλυσης διαφοράς	28 Κοινές αρχές σχετικά με τη μεταφορά τραπεζικών λογαριασμών	web: www.hobis.gr e-mail: info@hobis.gr
10 Συνοπτικά στοιχεία τηλεφωνικών γραπτών παραπόνων	29 Επαγγελματίες και επιχειρήσεις	
11 Αναλυτικά στοιχεία τηλεφωνικών γραπτών παραπόνων	29 Συνολική δραστηριότητα	
12 Συνολική δραστηριότητα	30 Προφορικά παράπονα	
12 Προφορικά παράπονα	31 Γραπτά παράπονα	
13 Γραπτά παράπονα	32 Διεκπεραιωμένες υποθέσεις	
14 Διεκπεραιωμένες υποθέσεις	32 Συνήθη θέματα	
15 Συγκεντρωτικός πίνακας δραστηριότητας	33 Επιλεγμένες υποθέσεις	
16 Ιδιώτες	34 Επενδυτές	
16 Συνολική δραστηριότητα	34 Συνολική δραστηριότητα	
17 Προφορικά παράπονα	34 Προφορικά παράπονα	
18 Γραπτά παράπονα	35 Γραπτά παράπονα	
19 Διεκπεραιωμένες υποθέσεις	36 Διεκπεραιωμένες υποθέσεις	
20 Καταθέσεις - Συνήθη θέματα	37 Συνήθη θέματα	
21 Επιλεγμένες υποθέσεις	37 Επιλεγμένες υποθέσεις	
22 Δάνεια - Συνήθη θέματα	39 Γεωγραφική κατανομή παραπόνων	
	40 Διασυνοριακές διαφορές	
	40 Επιλεγμένες υποθέσεις	
	42 Στατιστικοί πίνακες-παράρτημα	

Η χρονιά συνοπτικά

Συνολικά δεχθήκαμε

12.643

τηλεφωνικές κλήσεις και
επισκέψεις στα Γραφεία μας

2.023

γραπτά παράπονα

14.666

παράπονα

Εξετάσαμε

2.775

γραπτές υποθέσεις

80

διασυννοριακές διαφορές
στα πλαίσια του FIN-NET

71

ημέρες είναι ο μέσος χρόνος
εξέτασης των γραπτών υποθέσεων
(μείωση 37% σε σχέση με το 2011)

72,03%

των διαφορών επιλύθηκε φιλικά
από τα μέρη

20.013

επισκέψεις στη νέα ιστοσελίδα
του ΜΤΕΥ, www.hobis.gr



Μεσολαβητής Τραπεζικών
Επενδυτικών Υπηρεσιών

Πρόλογος του Μεσολαβητή Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών



Το 2012 ο θεσμός του Μεσολαβητή Τραπεζικών Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.) συμπλήρωσε δεκατέσσερα χρόνια λειτουργίας. Στο διάστημα αυτό έλαβε συνολικά 19.074 γραπτά παράπονα και 118.404 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις στα γραφεία του.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. εξετάζει σε σύντομο χρόνο και εντελώς ανέξοδα για τον ιδιώτη και τον επιχειρηματία διαφορές που προκύπτουν από τις συναλλαγές τους με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες,

Αποτελεί έκφραση αυτορρύθμισης των μελών που συμμετέχουν σε αυτόν, δηλαδή της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, του Συνδέσμου Μελών Χρηματιστηρίου Αθηνών καθώς και της Ένωσης Θεσμικών Επενδυτών.

Πρωτοποριακός για τα ελληνικά δεδομένα, λειτουργεί σύμφωνα με τις αρχές που θέσπισε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών (ανεξαρτησία, διαφάνεια, εκατέρωθεν ακρόαση, αποτελεσματικότητα, νομιμότητα, ελευθερία, εκπροσώπηση) και αποδεικνύει ότι είναι δυνατή η βελτίωση του χρηματοπιστωτικού συστήματος εκ των έσω, συναινετικά και παιδευτικά.

Το γεγονός ότι πρόκειται για τον μοναδικό στη χώρα μας αυτορρυθμιζόμενο και απόλυτα εξειδικευμένο θεσμό διαμεσολάβησης, αποτελεί και το βασικό συγκριτικό του πλεονέκτημα. Είναι ενδεικτικό ότι ποσοστό 72,03% των υποθέσεων που εξετάζει διευθετείται από τα μέρη σε πρώιμο στάδιο. Ως θεσμός εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών επιτυγχάνει, συνεπώς, το επιθυμητό αποτέλεσμα και την αποκατάσταση της εμπιστοσύνης μεταξύ των μερών χωρίς την εμπλοκή ελεγκτικών μηχανισμών, με αποφόρτιση της έντασης, επεξήγηση των δεδομένων και πρόταση μιας δίκαιης και κοινά αποδεκτής λύσης. Περαιτέρω, σκοπεύοντας στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, καταγράφει επίκαιρα ή συστημικά προβλήματα και μεταφέρει τα συμπεράσματα και τις προτάσεις του στους συμμετέχοντες φορείς.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. συμμετέχει στο International Ombudsman Association και είναι ιδρυτικό μέλος του «Δικτύου Εξωδικαστικών Διασυννοριακών Καταγγελιών στον τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών» (FIN-NET) του Ε.Ο.Χ., που συστάθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και αριθμεί σήμερα 56 μέλη από 21 χώρες. Στο πλαίσιο του FIN-NET εξετάζει παράπονα που ανακύπτουν κατά τη διενέργεια διασυννοριακών συναλλαγών. Ακόμα, εξετάζει παράπονα κατοίκων χωρών εκτός του Ε.Ο.Χ. (Η.Π.Α., Αυστραλία, Καναδάς).

Κατά το 2012 δεχθήκαμε συνολικά 12.643 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις στα Γραφεία μας, εκ των οποίων 11.221 αφορούσαν συναλλαγές ιδιωτών, 908 επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις και 514 συναλλαγές επενδυτών. Λάβαμε επίσης 2.023 γραπτά παράπονα. Από αυτά, 1.776 αφορούσαν τραπεζικές συναλλαγές ιδιωτών, 145 επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων και 102 επενδυτικές συναλλαγές. Συνολικά, το 2012 διεκπεραιώσαμε 2.775 γραπτές υποθέσεις. Επίσης, καταγράφηκαν πάνω από 20.000 επισκέψεις στην ιστοσελίδα του θεσμού (www.hobis.gr).

Αξίζει να σημειωθεί ότι, κατά το παρελθόν έτος, σημαντικός αριθμός των υποθέσεων που απασχόλησαν τον θεσμό μας τελούσε σε απόλυτη συνάρτηση με τη γενικότερη κατάσταση της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας: η μείωση των εισοδημάτων των καταναλωτών και των εργασιών των επιχειρηματιών, η ανεργία, η συμμετοχή των ιδιωτών κατόχων ΟΕΔ στο PSI και η αναδιάρθρωση του χρηματοπιστωτικού χάρτη με απορροφήσεις-εξυγιάνσεις πιστωτικών ιδρυμάτων επηρέασαν σημαντικά το είδος των διαφορών που εξετάσαμε.

Πολλά αιτήματα αφορούσαν ρυθμίσεις ληξιπρόθεσμων οφειλών και τη μετατροπή δανείων χορηγηθέντων σε ελβετικό φράγκο, τόσο ιδιωτών όσο και επιχειρηματιών. Συνήθεις ήταν οι διαφωνίες ως προς την παροχή πρόσθετων εξασφαλίσεων, λόγω μείωσης της αξίας των υπέγγυων ακινήτων, καθώς και ο συμψηφισμός ληξιπρόθεσμων οφειλών δανειοληπτών με το υπόλοιπο λογαριασμών τους καταθέσεων, κοινών ή ατομικών ή μισθοδοσίας και η ανάκληση της εντολής παρακράτησής της.

Επίσης αφορούσαν καταγγελίες συμβάσεων δανείων ή πιστωτικών καρτών σε περίπτωση αίτησης των συναλλασσομένων για ένταξή τους στον Ν. 3869/2010 περί ρύθμισης των οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων, την αναγκαστική εγγραφή βαρών σε ακίνητα των οφειλετών και την απόρριψη αιτημάτων χορήγησης πιστώσεων ή αύξησης ορίου. Συχνές ήταν ακόμα οι διαμαρτυρίες σχετικά με τον τρόπο όχλησης από εταιρίες ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες οφειλές.

Παρατηρήσαμε ότι οι συναλλασσόμενοι, ιδιώτες και επιχειρηματίες, έγιναν πιο συνειδητοποιημένοι και απαιτητικοί. Διαμαρτύρονται ακόμα και για μικροποσά, είτε πρόκειται για την επιβολή ή αύξηση κάθε είδους εξόδων και προμηθειών των τραπεζών (π.χ. αυξήσεις μισθώματος θυρίδας, εξόδων εγγραπτικής επιστολής), είτε αναζήτηση υπολοίπων λογαριασμών σε ξεχασμένα βιβλιάρια ταμειευτηρίου των ίδιων ή αποβιωσάντων συγγενών τους, που είχαν πλέον παραγραφεί υπέρ του Δημοσίου.

Στο πλαίσιο του Ν. 3869/2010 περί ρύθμισης των οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων, λειτουργήσαμε για τρίτη συνεχή χρονιά ως συνδράμων φορέας για την εξωδικαστική ρύθμιση οφειλών των υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων.

Ακόμα, μας απασχόλησαν θέματα σχετικά με την απορρόφηση-εξυγιάνση πιστωτικών ιδρυμάτων, την κατάργηση των προνομίων τους (π.χ. επιβαρύνσεις δανειοληπτών, όπως έξοδα άρσης υποθήκης, που δεν είχαν υπολογίσει) και την εγγύηση των καταθέσεων.

Προκειμένου να διαχειριστούμε τον όγκο της εργασίας και να βελτιώσουμε την αποτελεσματικότητά μας στον χειρισμό των υποθέσεων, επικεντρώσαμε στην τυποποίηση της διαδικασίας εξέτασης των παραπόνων, καθιερώσαμε νέα, απλή και ορθολογική οργανωτική δομή (Νομικό Τμήμα, Τμήμα Εξέτασης Διαφορών, Υπηρεσία Γραμματείας και Διοικητικής Στήριξης και Τηλεφωνικό Κέντρο-Επιμελητεία) και επενδύσαμε στη διαρκή επιμόρφωση του προσωπικού και στην τεχνολογική αναβάθμιση του γραφείου.

Κατά το 2012, ο Μεσολαβητής Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών συνεργάστηκε με διάφορες αρχές και φορείς, όπως τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, την Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή», Ενώσεις Καταναλωτών κ.ά., καθώς και με εκπροσώπους τραπεζών και επενδυτικών εταιριών, και συμμετείχε ως ομιλητής σε ημερίδα του Εμπορικού Επιμελητηρίου Κυκλάδων στην Ερ-

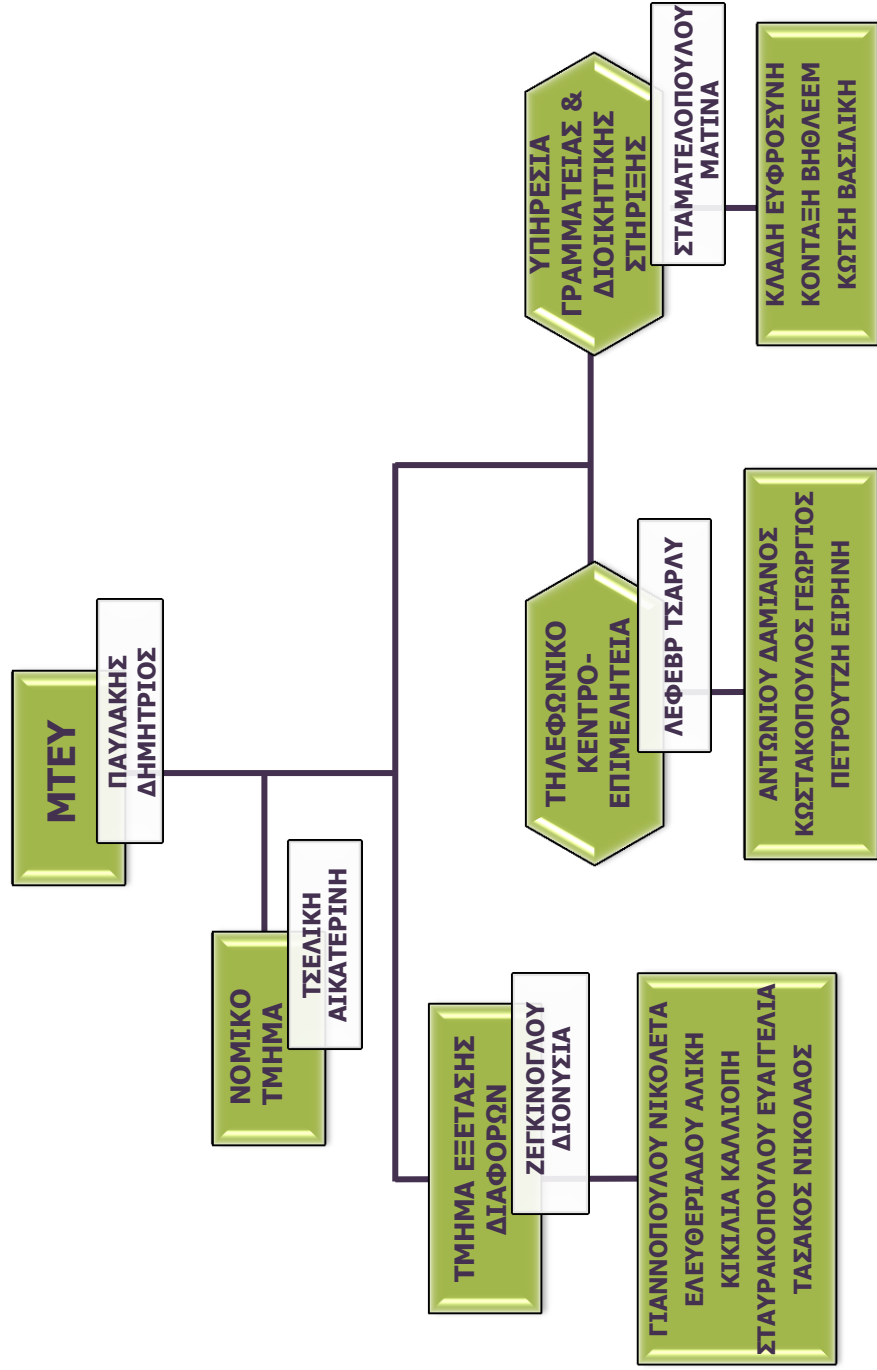
μούπολη, καθώς και σε ημερίδα του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή στην Αθήνα. Στην παρούσα Έκθεση Πεπραγμένων του Μεσολαβητή Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών παρουσιάζονται τα κυριότερα προβλήματα των συναλλασσομένων (ιδιωτών, επιχειρηματιών, επενδυτών, διασυνοριακά), παρέχονται σχετικά στατιστικά στοιχεία και παραδείγματα υποθέσεων, καθώς και αναλυτικά στατιστικά στοιχεία για τη δραστηριότητα του θεσμού.

Μέχρι σήμερα ο Μεσολαβητής Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών ανταποκρίθηκε πλήρως στους στόχους του. Συγκέντρωσε και διεκπεραίωσε μεγάλο αριθμό καταγγελιών δίνοντας, παράλληλα, έμφαση στην ποιότητα του έργου του. Με τον τρόπο αυτό καταξιώθηκε στις συνειδήσεις των καταναλωτών και αναγνωρίστηκε από την Πολιτεία ως αξιόπιστος θεσμός Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (Ν. 3606/2007 «Αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων κ.ά. διατάξεις», Ν. 3862/2010 «Υπηρεσίες Πληρωμών», Ν. 3869/2010 «Ρύθμιση των οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων και άλλες διατάξεις», Ν. 4099/2012 «ΟΣΕΚΑ και ΑΕΔΑΚ», Κ.Υ.Α. Ζ1-699/2010 περί συμβάσεων καταναλωτικής πίστης, Κ.Υ.Α. Ζ1-111/2012 και Υ.Α. Ζ1-569/2013 Μητρώο Φορέων Εξωδικαστικής (Εναλλακτικής) Επίλυσης Διαφορών).

Έχοντας πλήρη επίγνωση της κρισιμότητας των τρεχουσών συνθηκών, το έργο μας έχει αποκτήσει έντονα κοινωνική διάσταση. Με τη στήριξη των ιδρυτικών μας φορέων και τη συλλογική προσπάθεια του προσωπικού, προσαρμοσθήκαμε και ανταποκριθήκαμε στις νέες προκλήσεις και θα συνεχίσουμε να ανταποκρινόμαστε αποτελεσματικά, διότι αντιλαμβανόμαστε ότι η μεσολάβησή μας είναι πλέον άμεσα συνδεδεμένη και με την επιβίωση των συνανθρώπων μας.

Δημήτριος Παυλάκης
Μεσολαβητής
Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών

Οργάνωση και στελέχωση





Τα παράπονα

Διαδικασία υποβολής - επίλυσης διαφοράς

Απευθυνόμαστε σε **καταναλωτές, επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις** (με ετήσιο κύκλο εργασιών μέχρι 1.000.000 ευρώ) που πραγματοποιούν τραπεζικές και επενδυτικές συναλλαγές. Οι υπηρεσίες μας παρέχονται **δωρεάν**.

Διαδικασία υποβολής και επίλυσης διαφοράς:

Αρχικά θα πρέπει να υποβάλετε το παράπονό σας **στον προϊστάμενο της αρμόδιας για τη συναλλαγή σας υπηρεσίας της τράπεζας ή της επενδυτικής εταιρίας** (Χρηματοπιστηριακές Εταιρίες, Εταιρίες μέλη της Ε.Θ.Ε και Εταιρίες Επενδυτικής Διαμεσολάβησης), ο οποίος κανονικά θα σας απαντήσει σε δέκα (10) εργάσιμες μέρες. Η απάντηση που λάβατε μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες είναι ικανοποιητική;

OXI

ΝΑΙ

Επίλυση παραπόνου

Εάν η απάντηση δεν είναι ικανοποιητική ή δεν λάβετε απάντηση μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες, μπορείτε να απευθυνθείτε εγγράφως στην **Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών** της τράπεζας ή στην επενδυτική εταιρία. Κανονικά θα σας απαντήσουν εγγράφως σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από την υποβολή του θέματος. Επιλύθηκε το παράπονο σας από την Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών;

OXI

ΝΑΙ

Επίλυση παραπόνου

Αν η απάντηση δεν είναι ικανοποιητική ή περάσουν δέκα (10) εργάσιμες ημέρες χωρίς απάντηση, μπορείτε να υποβάλετε εγγράφως* το θέμα στον **Μεσολαβητή Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.)** το αργότερο μέσα σε ένα (1) μήνα (από την απάντηση της Υπηρεσίας Πελατών ή από την πάροδο των 10 εργάσιμων ημερών χωρίς απάντησή της).

Ο Μ.Τ.Ε.Υ., εφόσον το θέμα εμπίπτει στις αρμοδιότητές του, θα σας ενημερώσει άμεσα ότι παρέλαβε το Έντυπο Παραπόνων σας. Αν κριθεί σκόπιμο θα σας ζητήσει περισσότερες πληροφορίες. Στη συνέχεια απευθύνεται στην τράπεζα ή την επενδυτική εταιρία για να πληροφορηθεί την άποψή της και προτείνει τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς επιδιώκοντας να συμβιβάσει τα δύο μέρη. Έχετε ικανοποιηθεί από τη συμβιβαστική λύση;

OXI

ΝΑΙ

Επίλυση παραπόνου

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. διατυπώνει αιτιολογημένη έγγραφη σύσταση, με βάση την ισχύουσα νομοθεσία, τις αρχές καλής επιχειρηματικής πρακτικής και κάθε σχετικό κώδικα δεοντολογίας, με σκοπό την επίλυση της διαφοράς. Η σύσταση αυτή δεν είναι δεσμευτική και μπορεί κάθε μέρος να τη δεχθεί ή να την απορρίψει εγγράφως. Είναι αποδεκτή η σύσταση και από τα δύο μέρη;

OXI

ΝΑΙ

Επίλυση παραπόνου

Αν η σύσταση του Μ.Τ.Ε.Υ. δεν γίνει δεκτή είτε από εσάς είτε από την τράπεζα ή την επενδυτική εταιρία, μπορείτε να επιδώξετε την ικανοποίησή σας στα Δικαστήρια. Η διαδικασία εξέτασης διαφορών από τον Μ.Τ.Ε.Υ. σε καμία περίπτωση δεν διακόπτει ή αναστέλλει τις νόμιμες προθεσμίες για προσφυγή στη Δικαιοσύνη.

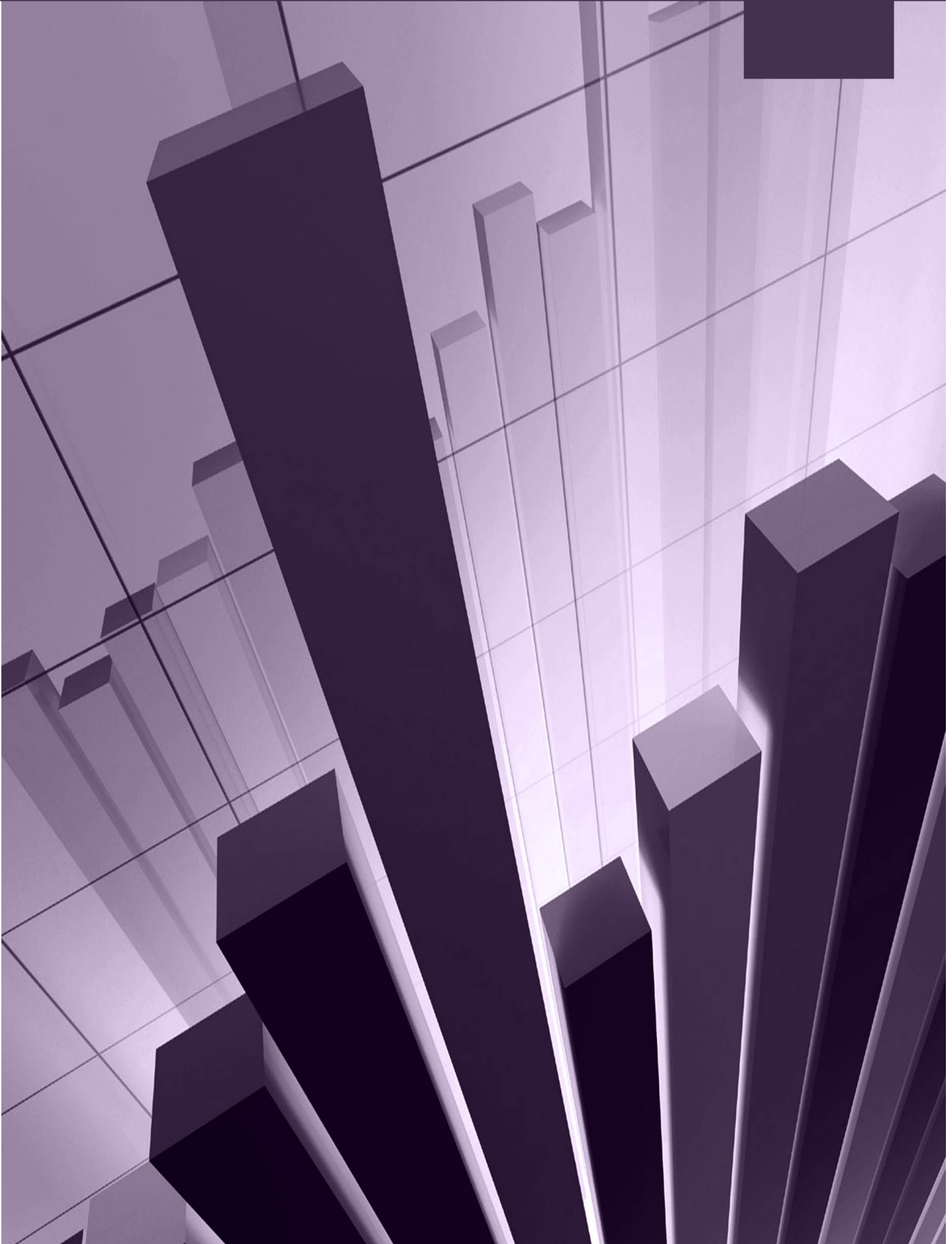
* Η διαδικασία υποβολής και εξέτασης των θεμάτων στον Μ.Τ.Ε.Υ. είναι έγγραφη και διεξάγεται στην ελληνική ή στην αγγλική γλώσσα. Αναζητήστε στις τράπεζες, στις επενδυτικές εταιρίες, στην ιστοσελίδα μας (www.hobis.gr) ή στο γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. το «ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ» προς τον Μεσολαβητή Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών.

Συνοπτικά στοιχεία τηλεφωνικών και γραπτών παραπόνων από 1.1 έως 31.12.2012

	Ιδιώτες καταναλωτές				Επαγγελματίες/Επιχειρήσεις				Επενδυτές				ΣΥΝΟΛΟ			
	2011		2012		2011		2012		2011		2012		2011		2012	
	Μεταβολή %	Μεταβολή %	Μεταβολή %	Μεταβολή %	Μεταβολή %	Μεταβολή %	Μεταβολή %	Μεταβολή %	Μεταβολή %	Μεταβολή %	Μεταβολή %	Μεταβολή %	Μεταβολή %	Μεταβολή %	Μεταβολή %	
Προφορικά παράπονα																
Σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος	3.797	3.045	-19,8	488	615	488	-20,7	366	421	366	421	15,0	4.778	3.954	-17,2	
Εκτός πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος	6.656	7.231	8,6	191	218	191	-12,4	0	0	0	0	0,0	6.874	7.422	8,0	
Λοιπά	1.613	945	-41,4	229	364	229	-37,1	86	93	86	93	8,1	2.063	1.267	-38,6	
Γραπτά παράπονα																
Σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος	742	730	-1,6	85	96	85	-11,5	112	78	112	78	-30,4	950	893	-6,0	
Εκτός πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος	818	863	5,5	19	4	19	375,0	0	0	0	0	0,0	822	882	7,3	
Λοιπά	264	183	-30,7	41	56	41	-26,8	28	24	28	24	-14,3	348	248	-28,7	
Σύνολο παραπόνων																
Σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος	4.539	3.775	-16,8	711	573	573	-19,4	478	499	478	499	4,4	5.728	4.847	-15,4	
Εκτός πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος	7.474	8.094	8,3	210	222	210	-5,4	0	0	0	0	0,0	7.696	8.304	7,9	
Λοιπά	1.877	1.128	-39,9	270	420	270	-35,7	114	117	114	117	2,6	2.411	1.515	-37,2	
ΣΥΝΟΛΑ	13.890	12.997	-6,4	1.353	1.053	1.053	-22,2	592	616	592	616	4,1	15.835	14.666	-7,4	

*Αναλυτικότερες πληροφορίες αναφορικά με την παραμετροποίηση των στατιστικών περιέχονται στο υπόμνημα του παραρτήματος (σελ.43).

Αναλυτικά στοιχεία τηλεφωνικών και γραπτών παραπόνων ανά τομέα δραστηριότητας

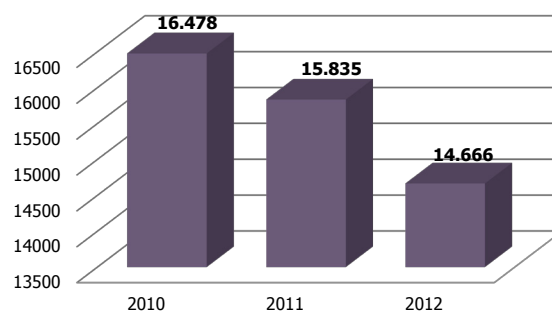


Συνολική δραστηριότητα

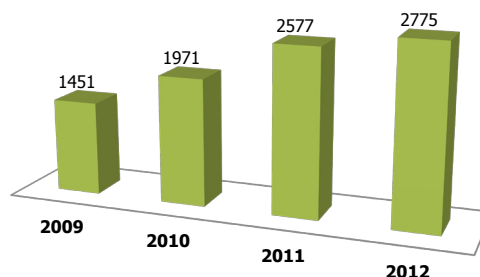
Κατά το 2012 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από συναλλασσομένους με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες συνολικά 14.666 παράπονα (προφορικά και γραπτά). Ειδικότερα, έλαβε 12.643 προφορικά παράπονα (10.299 τηλεφωνικές κλήσεις και 2.344 επισκέψεις). Τόσο στις τηλεφωνικές κλήσεις όσο και στις επισκέψεις συζητήθηκαν τα προβλήματα και δόθηκαν οι αναγκαίες διευκρινίσεις. Στην πλειονότητά τους οι παραπονούμενοι θεώρησαν επαρκείς τις διευκρινίσεις και δεν κατέθεσαν γραπτό παράπονο. Πολλά επίσης προβλήματα επιλύθηκαν τηλεφωνικά σε συνεργασία με τις Υπηρεσίες Πελατών των τραπεζών.

Κατά την ίδια περίοδο κατατέθηκαν στο Γραφείο μας 2.023 γραπτά παράπονα. Επίσης ολοκληρώθηκε η εξέταση 2.775 γραπτών παραπόνων, παρουσιάζοντας αύξηση 7,68% σε σχέση με το 2011. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 72,03% των παραπόνων επιλύθηκαν από τα μέρη σε πρώιμο στάδιο με θετική έκβαση για τον αιτούντα, ενώ ο μέσος χρόνος εξέτασης ήταν 71 μέρες.

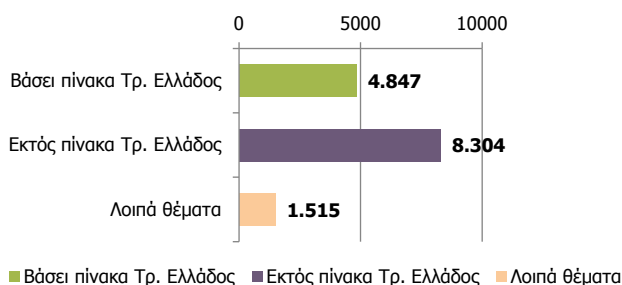
Συνολικά παράπονα που ελήφθησαν ανά Έτος



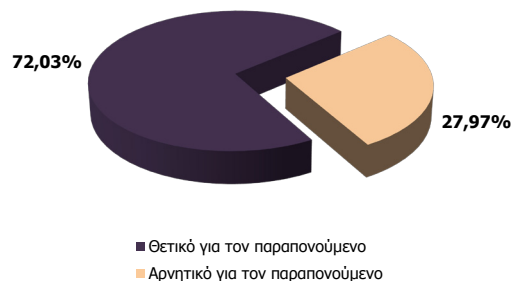
Διεκπεραιωμένες Γραπτές Υποθέσεις



Σύνολο Παραπόνων



Αποτελέσματα Υποθέσεων
(1.1-31.12.2012)

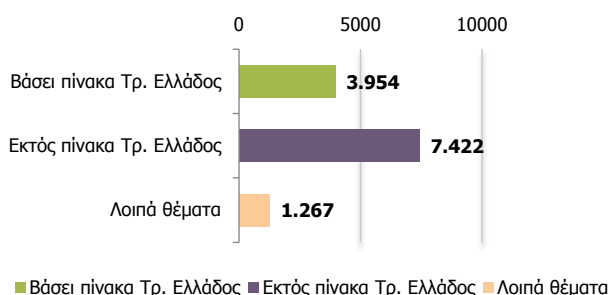


1. Προφορικά παράπονα

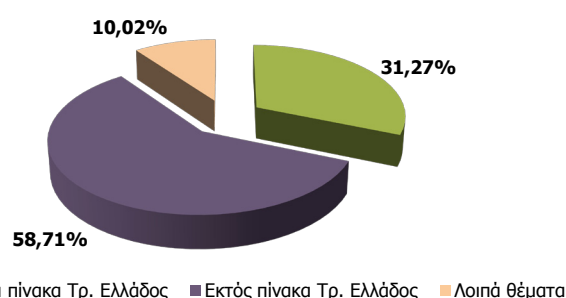
Κατά το έτος 2012 οι τηλεφωνικές κλήσεις και οι επισκέψεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 12.643, έναντι 13.715 το 2011, και σημείωσαν μείωση 7,82%. Από αυτές 1.267 (10,02%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Από τις υπόλοιπες 11.376 (ποσοστό 89,98%), οι 3.954 (31,27%) αφορούσαν αιτίες παραπόνων που αναλύονται σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, ενώ οι 7.422 (58,71%) αφορούσαν αιτίες εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.

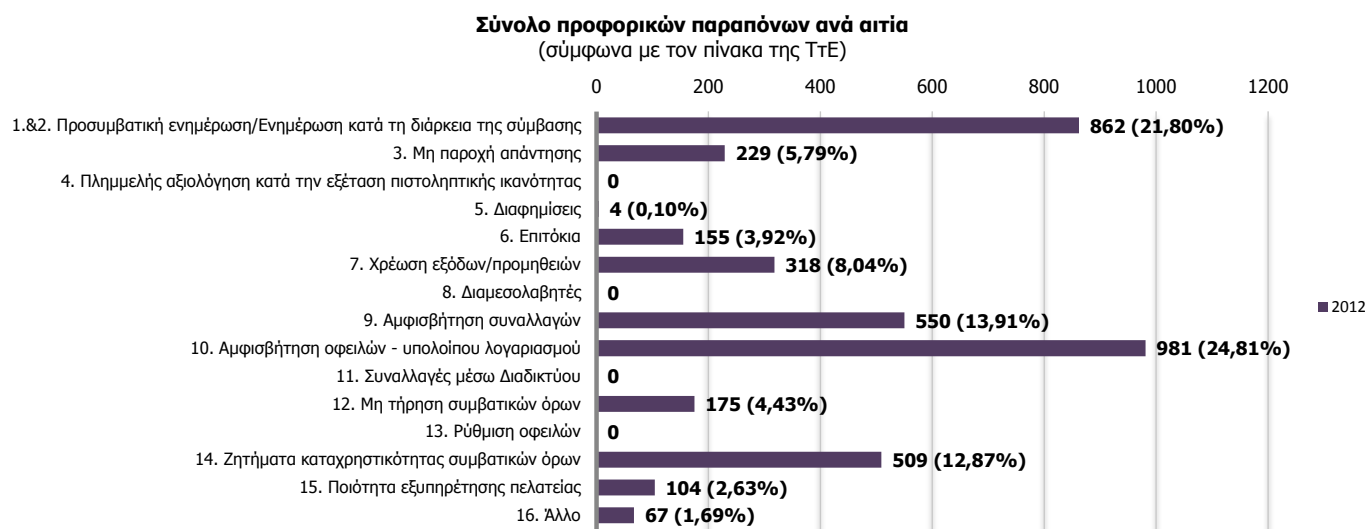
Σύνολο προφορικών παραπόνων



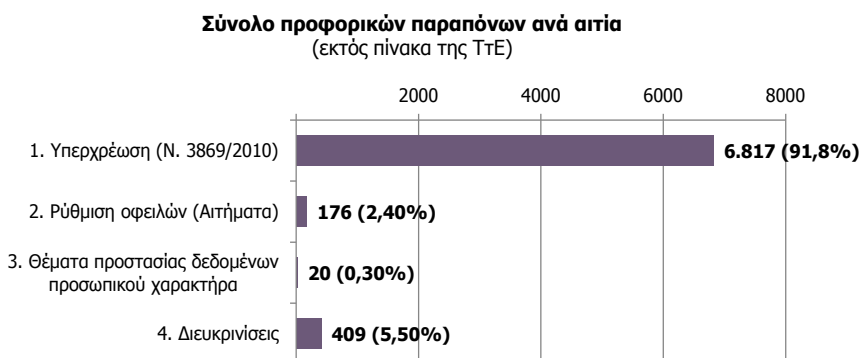
Σύνολο προφορικών παραπόνων



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 981 περιπτώσεις (24,81%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση οφειλών/υπολοίπου λογαριασμού, σε 862 (21,80%) θέματα ενημέρωσης των συναλλασσομένων, σε 550 (13,91%) η αμφισβήτηση συναλλαγών, σε 509 (12,87%) η καταχρηστικότητα συμβατικών όρων και σε 318 περιπτώσεις (8,04%) τα έξοδα και οι επιβαρύνσεις. Το παρακάτω διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε αιτίας παραπόνου στο σύνολο των προφορικών παραπόνων.



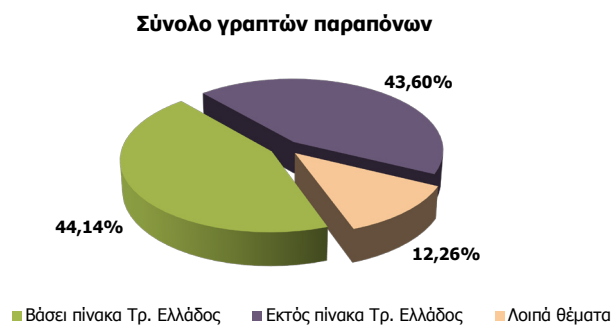
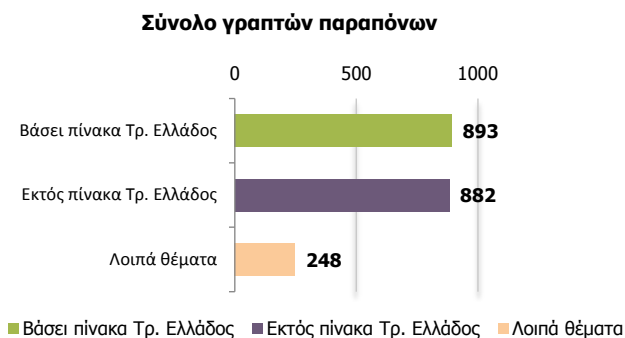
Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 6.817 περιπτώσεις (91,80%) αιτία ήταν η υπερχρέωση (N. 3869/2010), σε 409 (5,50%) η παροχή διευκρινίσεων, σε 176 (2,40%) η ρύθμιση οφειλών και σε 20 (0,30%) θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.



2. Γραπτά παράπονα

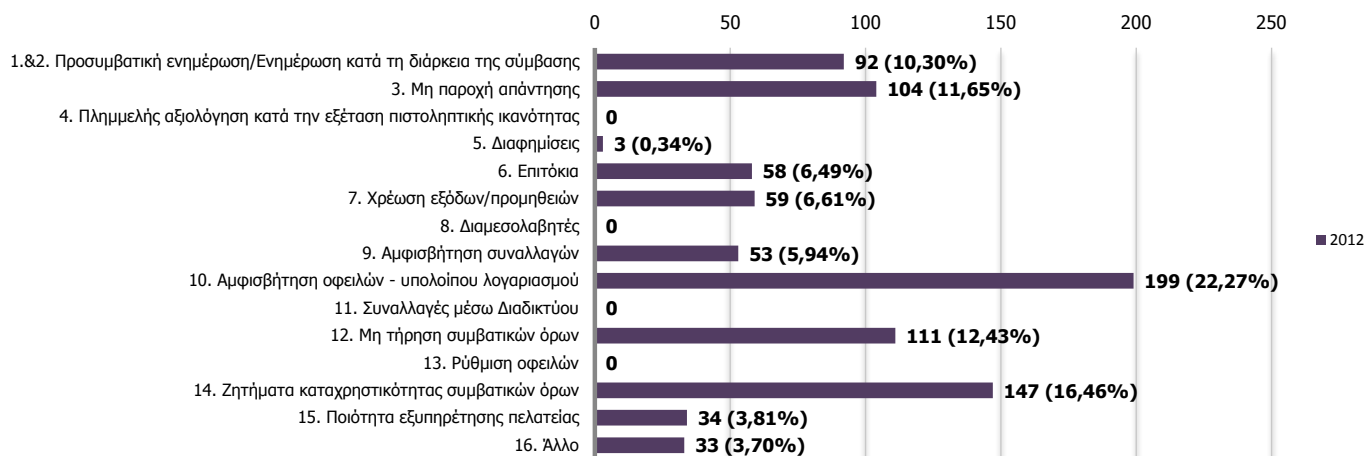
Κατά το έτος 2012 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 2.023 γραπτά παράπονα έναντι 2.120 το 2011 και σημείωσαν μείωση 4,58%. Από αυτά 248 (12,26%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Από τα υπόλοιπα 1.775 γραπτά παράπονα (87,74%), τα 893 (44,14%) αφορούσαν αιτίες παραπόνων που αναλύονται σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, ενώ οι 882 (43,60%) αιτίες εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.



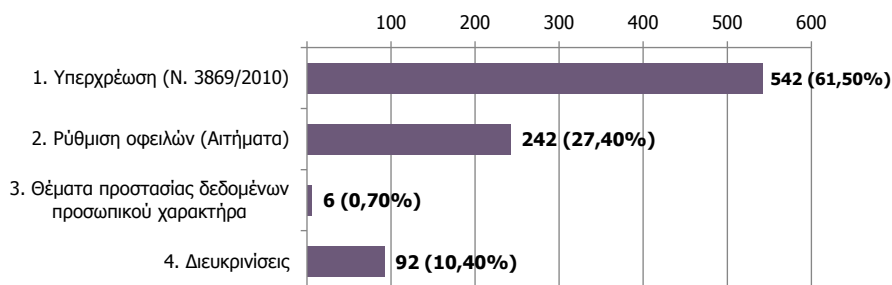
Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 199 περιπτώσεις (22,27%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση οφειλών/υπολοίπου λογαριασμού, σε 147 (16,46%) η καταχρηστικότητα συμβατικών όρων, σε 111 περιπτώσεις (12,43%) η μη τήρηση συμβατικών όρων, σε 104 (11,65%) η μη παροχή απάντησης και σε 92 (10,30%) θέματα ενημέρωσης των συναλλασσομένων.

Σύνολο γραπτών παραπόνων ανά αιτία
(σύμφωνα με τον πίνακα της ΤτΕ)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 542 περιπτώσεις (61,50%) αιτία ήταν η υπερχρέωση (N. 3869/2010), σε 242 (27,40%) η ρύθμιση οφειλών, σε 92 (10,40%) η παροχή διευκρινίσεων και σε 6 (0,70%) θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Υποθέσεις Μ.Τ.Ε.Υ. γραπτά ανά αιτία
(εκτός πίνακα της ΤτΕ)



3. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις

Κατά το έτος 2012 εξετάστηκαν 2.775 γραπτά παράπονα έναντι 2.577 το 2011, παρουσιάζοντας αύξηση 7,68%. Ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονούμενων, εκφραζόμενος ως το άθροισμα των ποσοστών της πλήρους ικανοποίησης και της αποδοχής συμβιβαστικής λύσης ανήλθε σε 72,03%.

ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ

από 1.1.2012 έως 31.12.2012

Νέα παράπονα - Καταγγελίες (Βάσει πίνακα Τρ. Ελλάδος)

Αιτία Παραπόνου - Καταγγελίας	Ιδιώτες καταναλωτές						Επαγγελματίες/Επιχειρήσεις						Επενδυτές						ΣΥΝΟΛΟ	
	προφορικά		γραπτά		προφορικά		γραπτά		προφορικά		γραπτά		προφορικά		γραπτά		ΤΕΜ.	%		
	ΤΕΜ.	%	ΤΕΜ.	%	ΤΕΜ.	%	ΤΕΜ.	%	ΤΕΜ.	%	ΤΕΜ.	%	ΤΕΜ.	%	ΤΕΜ.	%				
1.82. Προσυμβατική ενημέρωση/Ενημέρωση κατά τη διάρκεια της σύμβασης	479	4,26	44	2,48	64	7,05	6	4,14	319	62,08	42	41,19	862	6,82	92	4,55				
3. Μη παροχή απάντησης	178	1,59	88	4,95	34	3,74	11	7,58	17	3,31	5	4,90	229	1,81	104	5,14				
4. Πλημμελής αξιολόγηση κατά την εξέταση πιστοληπτικής ικανότητας	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
5. Διαφημίσεις	4	0,04	3	0,17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,03	3	0,15				
6. Επιτόκια	133	1,19	47	2,65	10	1,10	5	3,45	12	2,33	6	5,88	155	1,23	58	2,87				
7. Χρέωση εξόδων/προμηθειών	228	2,03	34	1,91	67	7,38	14	9,66	23	4,47	11	10,78	318	2,52	59	2,92				
8. Διαμεσολαβητές	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
9. Αμφισβήτηση συναλλαγών	445	3,97	45	2,53	80	8,82	1	0,69	25	4,86	7	6,86	550	4,35	53	2,62				
10. Αμφισβήτηση οφειλών - υπολοίπου λογαριασμού	870	7,75	187	10,53	111	12,22	12	8,27	0	0	0	0	981	7,76	199	9,83				
11. Συναλλαγές, μέσω Διαδικτύου	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
12. Μη τήρηση συμβατικών όρων	143	1,27	99	5,58	31	3,41	12	8,27	1	0,19	0	0	175	1,38	111	5,49				
13. Ρύθμιση οφειλών	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
14. Ζητήματα καταχρηστικότητας συμβατικών όρων	408	3,64	122	6,87	77	8,48	18	12,41	24	4,67	7	6,86	509	4,03	147	7,26				
15. Ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας	101	0,90	34	1,91	3	0,33	0	0	0	0	0	0	104	0,82	34	1,68				
16. Άλλο	56	0,50	27	1,52	11	1,21	6	4,14	0	0	0	0	67	0,53	33	1,63				
Σύνολο νέων παραπόνων και καταγγελιών	3.045	27,14	730	41,10	488	53,74	85	58,61	421	81,91	78	76,47	3.954	31,28	893	44,14				
Διεκπεραιωθέντα	3.045		956		488		126		421		114		3954		1.196					
Νέα θέματα (εκτός πίνακα Τρ. Ελλάδος)																				
1. Υπερχρέωση (Ν. 3869/2010)	6.703	59,73	534	30,07	114	12,56	8	5,52	0	0	0	0	6.817	53,92	542	26,79				
2. Ρύθμιση οφειλών (Διήμισια)	176	1,57	242	13,63	0	0	0	0	0	0	0	0	176	1,39	242	11,96				
3. Θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	17	0,15	6	0,34	3	0,33	0	0	0	0	0	0	20	0,16	6	0,30				
4. Διευκρινίσεις	335	2,99	81	4,56	74	8,15	11	7,59	0	0	0	0	409	3,23	92	4,55				
Σύνολο νέα θέματα (εκτός πίνακα Τρ. Ελλάδος)	7.231	64,44	863	48,60	191	21,04	19	13,11	0	0	0	0	7.422	58,70	882	43,60				
Διεκπεραιωθέντα	7.231		1.313		191		18		0		0		7.422		1.331					
Ημέρες διεκπεραίωσης περιόδου	1		71		1		41		1		107		1		71					
Λοιπά θέματα	945	8,42	183	10,30	229	25,22	41	28,28	93	18,09	24	23,53	1.267	10,02	248	12,26				
Σύνολο διεκπεραιωθέντων	11.221		2.452		908		185		514		138		12.643		2.775					
Εκκρεμείς	0		323		0		22		0		23		0		368					
Γενικό Σύνολο	11.221	100,00	1.776	100,00	908	100,00	145	100,00	514	100,00	102	100,00	12.643	100,00	2.023	100,00				

Ι. Ιδιώτες

Συνολική δραστηριότητα

Κατά το 2012 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από ιδιώτες συναλλασσόμενους με τράπεζες συνολικά 12.997 παράπονα (προφορικά και γραπτά). Ειδικότερα, έλαβε 11.221 προφορικά παράπονα (τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις). Τόσο στις τηλεφωνικές κλήσεις όσο και στις επισκέψεις συζητήθηκαν τα προβλήματα και δόθηκαν οι αναγκαίες διευκρινίσεις. Στην πλειονότητά τους οι παραπονούμενοι θεώρησαν επαρκείς τις διευκρινίσεις και δεν κατέθεσαν γραπτό παράπονο. Πολλά επίσης προβλήματα επιλύθηκαν τηλεφωνικά σε συνεργασία με τις Υπηρεσίες Πελατών των τραπεζών.

Κατά την ίδια περίοδο κατατέθηκαν στο Γραφείο μας 1.776 γραπτά παράπονα και ολοκληρώθηκε η εξέταση 2.452, με μέσο χρόνο εξέτασης τις 71 μέρες.

Ο κατωτέρω πίνακας εμφανίζει συγκεντρωτικά τη δραστηριότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. στις διαφορές των ιδιωτών με τις τράπεζες από τη σύσταση του θεσμού μέχρι το τέλος του 2012. Η δραστηριότητα αυτή εμφανίζεται και στο παρακάτω διάγραμμα.

ΕΤΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
Τηλεφωνικές Κλήσεις		
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
2007	7.966	6,94
2008	9.349	17,36
2009	10.471	12,00
2010	12.326	17,72
2011	12.066	-2,11
2012	11.221	-7,00
ΣΥΝΟΛΟ	107.145	

ΕΤΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
Γραπτά παράπονα		
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
2007	1.356	6,69
2008	1.646	21,38
2009	1.764	7,17
2010	1.923	9,01
2011	1.824	-5,15
2012	1.776	-2,63
ΣΥΝΟΛΟ	16.975	

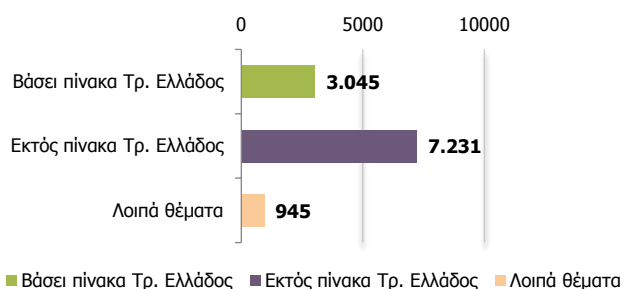
Συνολική δραστηριότητα



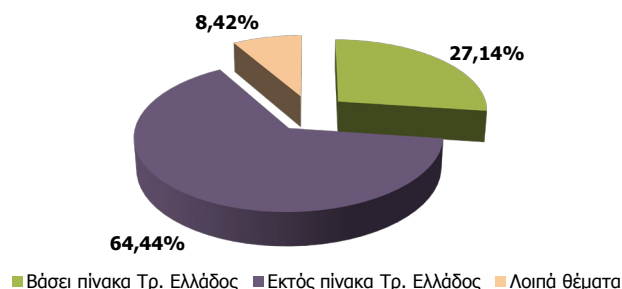
1. Προφορικά παράπονα

Κατά το έτος 2012 οι τηλεφωνικές κλήσεις και οι επισκέψεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 11.221 έναντι 12.066 το 2011 και σημείωσαν μείωση 7%. Από αυτές 945 (8,42%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Σύνολο προφορικών παραπόνων Ιδιωτών



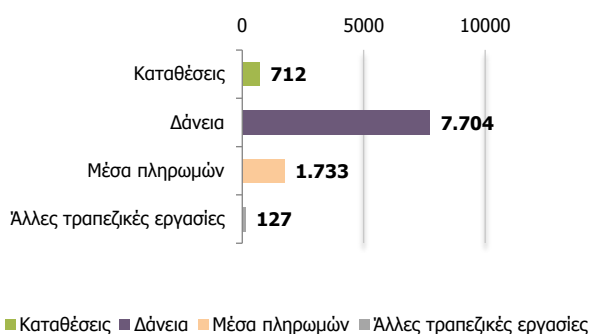
Σύνολο προφορικών παραπόνων Ιδιωτών



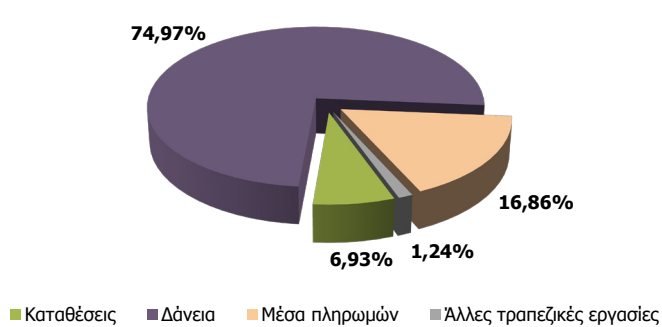
Από τις υπόλοιπες 10.276 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις (ποσοστό 91,58%), 7.704 (74,97%) αφορούσαν δάνεια, 1.733 (16,86%) μέσα πληρωμών, 712 (6,93%) καταθέσεις και 127 (1,24%) άλλες τραπεζικές εργασίες. Αναλυτικότερες πληροφορίες περιέχονται στον πίνακα 1 του παραρτήματος.

Επίσης, ως προς τις αιτίες παραπόνων, 3.045 (27,14%) αφορούσαν αιτίες παραπόνων που αναλύονται σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, ενώ 7.231 (64,44%) αφορούσαν αιτίες εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.

Σύνολο προφορικών παραπόνων Ιδιωτών ανά προϊόν



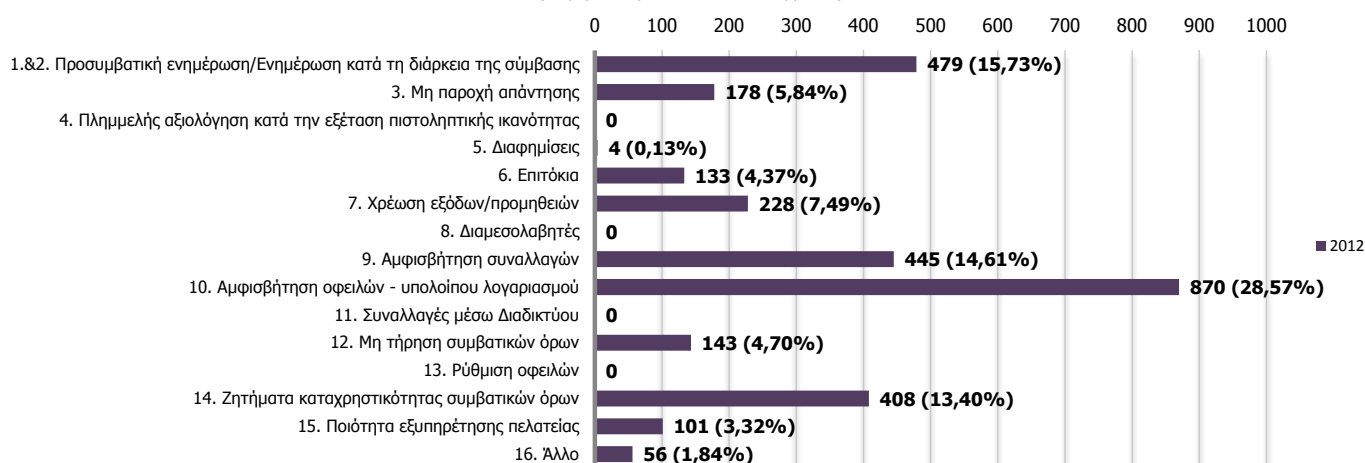
Σύνολο προφορικών παραπόνων Ιδιωτών ανά προϊόν



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 870 περιπτώσεις (28,57%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση οφειλών/υπολοίπου λογαριασμού, σε 479 (15,73%) θέματα ενημέρωσης των συναλλασσομένων, σε 445 (14,61%) η αμφισβήτηση συναλλαγών, σε 408 (13,40%) η καταχρηστικότητα συμβατικών όρων και σε 228 περιπτώσεις (7,49%) τα έξοδα και οι επιβαρύνσεις.

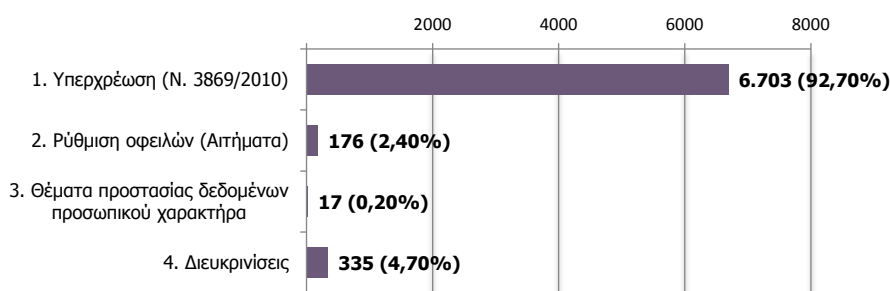
Σύνολο προφορικών παραπόνων Ιδιωτών

(σύμφωνα με τον πίνακα της ΤτΕ)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 6.703 περιπτώσεις (92,70%) αιτία ήταν η υπερχρέωση (N.3869/2010), σε 335 (4,60%) η παροχή διευκρινίσεων, σε 176 (2,40%) η ρύθμιση οφειλών, σε 17 (0,20%) θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

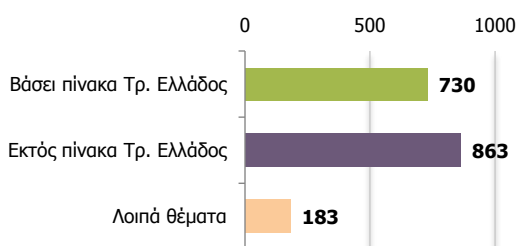
Σύνολο προφορικών παραπόνων Ιδιωτών
(εκτός πίνακα της ΤτΕ)



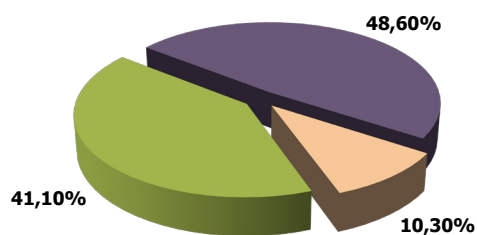
2. Γραπτά παράπονα

Κατά το έτος 2012 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 1.776 γραπτά παράπονα έναντι 1.824 το 2011 και σημείωσαν μείωση 2,63%. Από αυτά 183 (10,30%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Σύνολο γραπτών παραπόνων Ιδιωτών



Σύνολο γραπτών παραπόνων Ιδιωτών



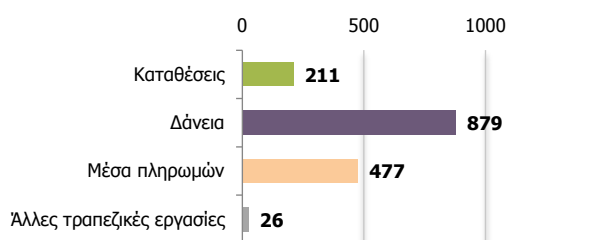
■ Βάσει πίνακα Τρ. Ελλάδος ■ Εκτός πίνακα Τρ. Ελλάδος ■ Λοιπά θέματα ■ Βάσει πίνακα Τρ. Ελλάδος ■ Εκτός πίνακα Τρ. Ελλάδος ■ Λοιπά θέματα

Από τα υπόλοιπα 1.593 γραπτά παράπονα (ποσοστό 89,70%), 879 (55,18%) αφορούσαν δάνεια, 477 (29,94%) μέσα πληρωμών, 211 (13,25%) καταθέσεις και 26 (1,63%) άλλες τραπεζικές εργασίες.

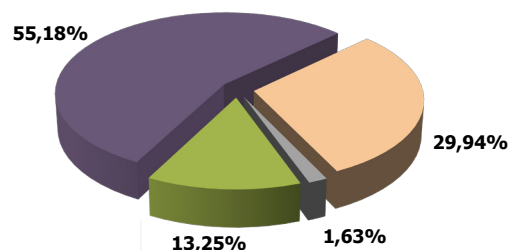
Αναλυτικότερες πληροφορίες περιέχονται στον πίνακα 2 του παραρτήματος.

Επίσης, από τα ανωτέρω γραπτά παράπονα, 730 (41,10%) αφορούσαν αιτίες που αναλύονται σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, ενώ 863 (48,60%) αφορούσαν αιτίες εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.

Σύνολο γραπτών παραπόνων Ιδιωτών ανά προϊόν



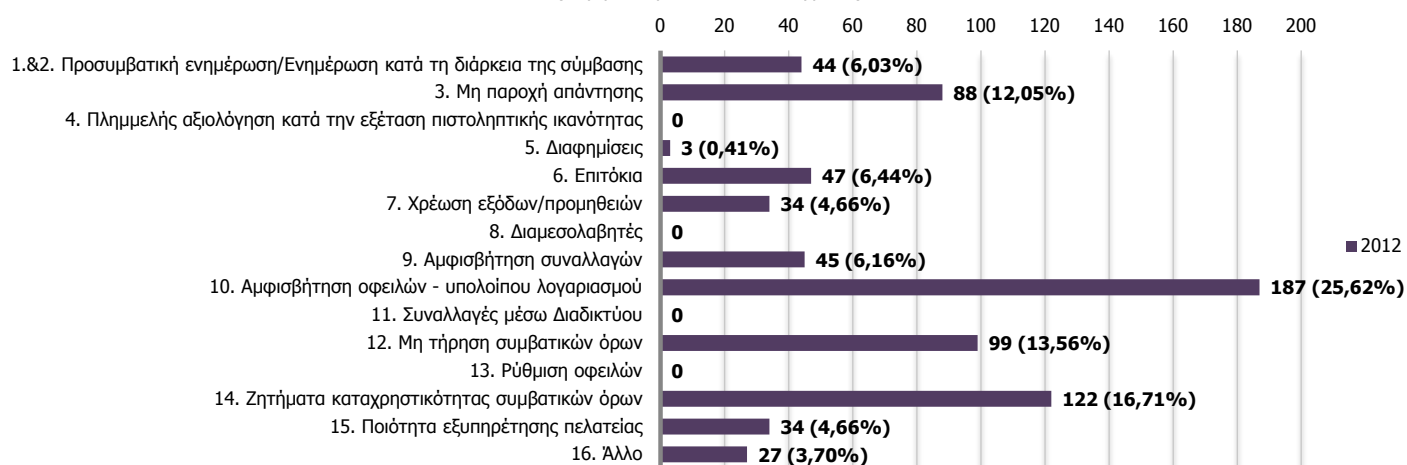
Σύνολο γραπτών παραπόνων Ιδιωτών ανά προϊόν



■ Καταθέσεις ■ Δάνεια ■ Μέσα πληρωμών ■ Άλλες τραπεζικές εργασίες ■ Καταθέσεις ■ Δάνεια ■ Μέσα πληρωμών ■ Άλλες τραπεζικές εργασίες

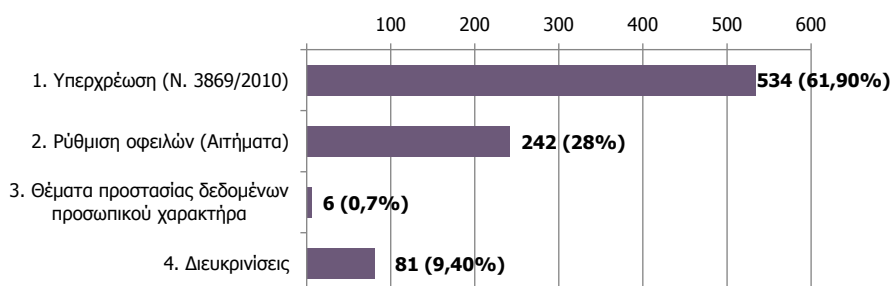
Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 187 περιπτώσεις (25,62%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση οφειλών/υπολοίπου λογαριασμού, σε 122 (16,71%) η καταχρηστικότητα συμβατικών όρων, σε 99 περιπτώσεις (13,56%) η μη τήρηση συμβατικών όρων, σε 88 (12,05%) η μη παροχή απάντησης και σε 47 (6,44%) το ύψος των επιτοκίων.

Σύνολο γραπτών παραπόνων Ιδιωτών
(σύμφωνα με τον πίνακα της ΤτΕ)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 534 περιπτώσεις (61,90%) αιτία ήταν η υπερχρέωση (N. 3869/2010), σε 242 (27,40%) η ρύθμιση οφειλών, σε 81 (9,40%) η παροχή διευκρινίσεων και σε 6 (0,7%) θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Σύνολο γραπτών παραπόνων Ιδιωτών
(εκτός πίνακα της ΤτΕ)



3. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις

Κατά το έτος 2012 εξετάστηκαν 2.452 γραπτά παράπονα έναντι 2.187 το 2011 παρουσιάζοντας αύξηση 12,12%. Ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονουμένων, εκφραζόμενος ως το άθροισμα των ποσοστών της πλήρους ικανοποίησης και της αποδοχής συμβιβαστικής λύσης ανήλθε σε 75,21%.

4.1 Καταθέσεις

Συνήθη θέματα

- Συμψηφισμός απαιτήσεων της τράπεζας με το υπόλοιπο λογαριασμού που τροφοδοτείται αποκλειστικά από το προϊόν μισθοδοσίας, σύνταξης ή επιδόματος ΟΑΕΔ.
- Μη ενημέρωση δικαιούχων για απόδοση υπολοίπων λογαριασμών τους στο Δημόσιο λόγω παραγραφής.
- Ελλιπής ενημέρωση όσον αφορά τον τρόπο υπολογισμού των τόκων καταθετικών προϊόντων.
- Χρεώσεις λογαριασμών με έξοδα αδράνειας ή έξοδα κίνησης λογαριασμού, χωρίς ενημέρωση των δικαιούχων.
- Δέσμευση μέρους του υπολοίπου λογαριασμού ταμιευτηρίου χωρίς απόφαση δικαστικής ή άλλης αρχής.
- Συμψηφισμός του συνόλου του υπολοίπου κοινών λογαριασμών με ληξιπρόθεσμες οφειλές ενός εκ των συνδικαιούχων.
- Ελλιπής ενημέρωση σε προβολή καταθετικού προϊόντος μέσω του διαδικτύου.
- Επιβολή εξόδων ανάληψης χαρτονομισμάτων από λογαριασμούς συναλλάγματος.
- Ελλιπής ενημέρωση σχετικά με τον υπολογισμό των τόκων σε λογαριασμούς ταμιευτηρίου με κλιμακούμενο επιτόκιο.
- Θέματα ελέγχου ταυτοπροσωπίας κατά τις συναλλαγές.
- Είσπραξη προμήθειας κατά τη διενέργεια ανάληψης από λογαριασμό μισθοδοσίας.
- Άρνηση πρόωρης εξόφλησης προθεσμιακής κατάθεσης.



Επιλεγμένες υποθέσεις

1536/2011 - Ανάλυση ποσού σύνταξης προς κάλυψη οφειλών

Η τράπεζα ανέλαβε το σύνολο του υπολοίπου (980 ευρώ) από λογαριασμό ταμειυτηρίου όπου κατατίθεται η σύνταξη της δικαιούχου, προκειμένου να καλύψει ληξιπρόθεσμες οφειλές της από δάνειο. Λόγω της καθυστέρησης της τράπεζας να απαντήσει σε αίτημά της για επιστροφή του εν λόγω ποσού που ήταν απαραίτητο για τη διαβίωσή της, προσέφυγε στον Μεσολαβητή. Ως αποτέλεσμα, η τράπεζα ικανοποίησε το αίτημά της και αποδέχθηκε την ανάκληση της πάγιας εντολής της για είσπραξη των δόσεων του δανείου της από τον εν λόγω λογαριασμό.

1647/2011 - Συμφηφισμός οφειλών με προϊόν λογαριασμού σύνταξης

Δικαιούχος λογαριασμού κατάθεσης διαμαρτυρήθηκε για τον συμφηφισμό από την τράπεζα του συνόλου του υπολοίπου (466,18 ευρώ) λογαριασμού ταμειυτηρίου της στον οποίο κατατίθεται η σύνταξή της, με ληξιπρόθεσμες οφειλές της από δύο δάνεια. Μετά την παρέμβασή μας, η τράπεζα της επέστρεψε το ανωτέρω ποσό.

80/2012 - Συμφηφισμός οφειλών με επίδομα πολυτέκνου

Η τράπεζα, προκειμένου να καλύψει ληξιπρόθεσμες οφειλές τριτέκνου, ο οποίος είχε αιτηθεί δικαστικά τη ρύθμιση των οφειλών του με βάση τον Ν. 3869/2010, ανέλαβε από τον λογαριασμό του 5.690 ευρώ, ποσό που αφορούσε αναδρομική καταβολή επιδόματος πολυτέκνου από τον Ο.Γ.Α. από το 2010, μετά τη γέννηση του τρίτου παιδιού του. Μέσω του Κέντρου Προστασίας Καταναλωτών (ΚΕ.Π.ΚΑ.), αιτήθηκε τη μεσολάβησή μας προκειμένου να του επιστραφούν, ως απαραίτητα για την επιβίωση της οικογένειάς του, καθώς και για την κάλυψη εξόδων ιατρικής επέμβασης του μικρότερου παιδιού του. Η τράπεζα ικανοποίησε το αίτημά του.

284/2012 - Ανάλυση χρημάτων από λογαριασμό ανήλικου

Γονείς ανήλικου τέκνου διαμαρτυρήθηκαν διότι η τράπεζα ζήτησε δικαστική απόφαση προκειμένου να αναλάβουν το υπόλοιπο λογαριασμού καταθέσεων του ανήλικου τέκνου τους. Η τράπεζα ισχυρίστηκε ότι επρόκειτο για διάθεση περιουσίας και οι γονείς, ως ασκούντες τη γονική μέριμνα και επιμέλεια του τέκνου τους δεν νομιμοποιούνταν στην ανάληψη του συνόλου του υπολοίπου του εν λόγω λογαριασμού και στο κλείσιμό του χωρίς σχετική δικαστική απόφαση. Ο Μεσολαβητής απηύθυνε σύσταση στην τράπεζα για την ικανοποίηση του αιτήματος των γονέων με το σκεπτικό ότι, με βάση τη νομική θεωρία, την κρατούσα νομολογία και την τραπεζική πρακτική, επρόκειτο για πράξη διοίκησης στα πλαίσια άσκησης της γονικής μέριμνας προς κάλυψη ανάγκης που αφορούσε στην περιουσία του τέκνου. Η τράπεζα αποδέχθηκε τη σύστασή μας.

396/2012 - Εσφαλμένες χρεώσεις καταθετικού λογαριασμού

Η τράπεζα δεν απάντησε σε δικαιούχο λογαριασμού ταμειυτηρίου σχετικά με την επί 10ετία χρέωσή του με ποσά που αφορούσαν πληρωμή λογαριασμού Δ.Ε.Η. τρίτου προσώπου, άγνωστου σε αυτόν. Ο ίδιος είχε δώσει πάγια εντολή εξόφλησης, με χρέωση του ανωτέρω λογαριασμού, τριών συνδέσεων-λογαριασμών Δ.Ε.Η. στο όνομα του ίδιου και της συζύγου του. Η παρέμβασή μας είχε ως αποτέλεσμα την επίλυση της διαφοράς με αποκατάσταση του λογαριασμού του.

1205/2012 - Μη νόμιμη χρέωση λογαριασμού

Παρά τη χορήγηση προσωρινής διαταγής από το Δικαστήριο περί αναστολής κάθε νομικής και πραγματικής μεταβολής της κινητής και ακίνητης περιουσίας της αιτούσας μέχρι τη συζήτηση της αίτησής της για υπαγωγή στον Ν. 3869/2010 «Ρύθμιση των οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων και άλλες διατάξεις», η τράπεζα συμψήφισε 65,68 ευρώ από το υπόλοιπο (99,21 ευρώ) λογαριασμού της στον οποίο κατατίθεται η μισθοδοσία της. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα τη διευθέτηση του θέματος με επιστροφή του εν λόγω ποσού.

1247/2012 - Συμψηφισμός οφειλών με υπόλοιπο λογαριασμού καταθέσεως

Δικαιούχος λογαριασμού ταμειυτηρίου στον οποίο κατατίθεται η σύνταξη χηρείας της και η σύνταξή της ως πολυτέκνου, διαμαρτυρήθηκε για τη συμψηφιστική χρέωση του συνόλου του υπολοίπου του (200 ευρώ) με ληξιπρόθεσμες οφειλές της. Ως συνέπεια της μεσολάβησής μας, η τράπεζα πίστωσε τον λογαριασμό της με το ανωτέρω ποσό.

4.2 Δάνεια

Συνήθη θέματα

- Πλήθος αιτημάτων για τη ρύθμιση των οφειλών, καθώς και αιτήσεων για εξωδικαστικό συμβιβασμό του άρθρου 2 παρ. 1 του Ν. 3869/2010 περί ρύθμισης των οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων.
- Αοριστία όσον αφορά τον συμβατικό καθορισμό και τη μεταβολή του επιτοκίου στεγαστικών δανείων.
- Καταγγελίες συμβάσεων δανείων σε περίπτωση αίτησης των συναλλασσομένων για ένταξή τους στον Ν. 3869/2010 περί ρύθμισης των οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων.
- Προσκόμματα όσον αφορά την αποδοχή ασφαλιστηρίων εκδόσεως εταιρίας επιλογής του δανειολήπτη και χρέωση με ασφάλιστρα εταιρίας επιλογής της τράπεζας.
- Ενεργοποίηση ασφαλιστηρίου συμβολαίου χωρίς την ενημέρωση του δανειολήπτη.
- Χρέωση ποινής πρόωρης εξόφλησης δανείου κυμαινόμενου επιτοκίου.
- Χρέωση «εξόδων καθυστέρησης» για την παρακολούθηση και ενημέρωση δανειοληπτών με ληξιπρόθεσμες οφειλές.
- Καθυστέρηση κατά τη μεταφορά δανείων σε άλλη τράπεζα και στην εξάλειψη βαρών κατά την ανωτέρω διαδικασία.
- Μη παροχή διευκρινίσεων όσον αφορά τον εκτοκισμό δανείων και την ασφαλιστική κάλυψη.
- Οχλήσεις δανειοληπτών κατά παράβαση των διατάξεων του Ν. 3758/2009 περί εταιριών ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις.
- Όχληση κληρονόμων για οφειλές αποβιώσαντος δανειολήπτη, λόγω καθυστέρησης της διαδικασίας κάλυψής τους από την ασφαλιστική αποζημίωση.
- Άρνηση/καθυστέρηση άρσης προσημείωσης ενυπόθηκων ακινήτων, παρά την εξόφληση του υπολοίπου στεγαστικού δανείου, λόγω ύπαρξης οφειλών από πιστωτικές κάρτες.
- Καθυστέρηση άρσης προσημείωσης μετά από ολοσχερή αποπληρωμή δανείου.
- Καθυστέρηση ανταπόκρισης της τράπεζας σε αιτήματα ρύθμισης οφειλών και χορήγησης αντιγράφων δανειακών συμβάσεων στους πρωτοφειλέτες και τους εγγυητές.
- Επιβολή/αύξηση διαφόρων εξόδων και προμηθειών (π.χ. κόστος ειδοποίησης πληρωμής, χορήγησης αναλυτικής κατάστασης οφειλών).
- Αμφισβήτηση υπολοίπου οφειλών (στεγαστικών) δανείων μετά από ρύθμιση.
- Ερωτήσεις για τα εφαρμοζόμενα κριτήρια χορήγησης δανείων (π.χ. σε φοιτητές, Α.Μ.Ε.Α. κ.λπ.).

Επιλεγμένες υποθέσεις

804/2011 - Καθυστέρηση υπολογισμού τόκων δανείου

Δανειολήπτρια ενημερώθηκε μετά από τέσσερα έτη από τη σύναψη σύμβασης καταναλωτικού δανείου, ότι οφείλει τόκους για το διάστημα από την εκταμίευσή του μέχρι την καταβολή της πρώτης δόσης, όπως αυτή είχε συμφωνηθεί μεταξύ της τράπεζας και του φορέα εκκαθάρισης της μισθοδοσίας της. Ο Μεσολαβητής συνέστησε τον αντιλογισμό τους διότι, βάσει των ισχυουσών διατάξεων, την ευθύνη για τον έγκαιρο υπολογισμό των τόκων και τη σχετική ενημέρωση της δανειολήπτριας έφερε η τράπεζα.

1762/2011 - Καθυστέρηση απάντησης

Δημόσιος υπάλληλος κατήγγειλε ότι η τράπεζα καθυστερούσε να απαντήσει σε αίτημά της αφενός για ρύθμιση των οφειλών της βάσει των διατάξεων του Ν. 3869/2010, αφετέρου για παύση εξυπηρέτησης καταναλωτικού δανείου της από τον λογαριασμό μισθοδοσίας της. Επίσης ζήτησε την επιστροφή των δόσεων που χρεώθηκαν στον εν λόγω λογαριασμό της από την υποβολή της σχετικής αίτησης. Η τράπεζα αντέτεινε ότι επρόκειτο για δάνειο με μειωμένο επιτόκιο του οποίου η χορήγηση είχε εγκριθεί υπό την προϋπόθεση ότι οι δόσεις του θα χρεώνονταν στον λογαριασμό μισθοδοσίας της, βάσει ανέκκλητης πάγιας εντολής της. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα να ικανοποιηθεί το αίτημά της.

95/2012 - Αμφισβήτηση οφειλών

Εγγυητής σε συμβάσεις πίστωσης με ανοικτό λογαριασμό τρίτου προσώπου, αμφισβήτησε ότι ενέχεται σε κάποιες από αυτές και αιτήθηκε τη μεσολάβησή μας προκειμένου να λάβει αντίγραφα τους και βεβαίωση οφειλών του, διότι το κατάστημα της τράπεζας δεν του είχε απαντήσει σχετικά. Ως αποτέλεσμα της παρέμβασής μας η τράπεζα του παρείχε τα ανωτέρω στοιχεία και επιβεβαίωσε ότι δεν είχε υπογράψει την πρόσθετη πράξη σε μια από τις ανωτέρω συμβάσεις.

115/2012 - Οχλήσεις από Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών

Συνταξιούχος αιτήθηκε τη μεσολάβησή μας προκειμένου να σταματήσουν οι τηλεφωνικές οχλήσεις του από εταιρίες ενημέρωσης οφειλετών, λόγω καθυστέρησης καταβολής δύο δόσεων στους λογαριασμούς του στεγαστικού και καταναλωτικού δανείου του που οφειλόταν στη μείωση του εισοδήματός του. Δήλωσε δε ότι επρόκειτο να τακτοποιήσει τις ληξιπρόθεσμες οφειλές του στους επόμενους 2-3 μήνες. Η τράπεζα τον ενημέρωσε εγγράφως για τα στοιχεία των ανωτέρω συνεργαζόμενων εταιριών στους υπευθύνους των οποίων έγιναν συστάσεις και επιπρόσθετα προέβη σε εξαίρεση από την ανάθεση σε αυτές του συνόλου των οφειλών του για περίοδο δύο μηνών.

241/2012 - Μη χορήγηση βεβαίωσης εξόφλησης

Παρότι δανειολήπτης είχε αποπληρώσει τα δύο στεγαστικά δάνειά του, η τράπεζα δεν του χορηγούσε βεβαίωση εξόφλησης. Επίσης δεν είχε απαντήσει σε σχετικό γραπτό αίτημά του. Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησής μας η τράπεζα ικανοποίησε το αίτημά του.

244/2012 - Έξοδα φακέλου για αναδοχή χρέους

Μέσω ένωσης καταναλωτών, οι κληρονόμοι δανειολήπτη αιτήθηκαν να μη χρεωθούν έξοδα φακέλου (150 ευρώ) για την αναδοχή χρέους από στεγαστικό δάνειο του συζύγου και πατέρα τους, λόγω της δυσμενούς οικονομικής τους κατάστασης και ανεργίας τους. Ο Μεσολαβητής επισήμανε την κοινωνική διάσταση του θέματος και η τράπεζα ανταποκρίθηκε άμεσα ικανοποιώντας το αίτημά τους.

677/2012 - Μεταβολή επιτοκίου

Δανειολήπτρια μας γνώρισε ότι, πριν την κατάρτιση της σύμβασης στεγαστικού δανείου της, ενημερώθηκε ότι το κυμαινόμενο επιτόκιο συνδεόταν με τη μεταβολή του παρεμβατικού επιτοκίου της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας προς την ίδια κατεύθυνση. Όταν όμως μειώθηκε το επιτόκιο της Ε.Κ.Τ., το επιτόκιο του δανείου της παρέμεινε σταθερό. Κατά την εξέταση του θέματος προέκυψε ότι, βάσει της σύμβασης δανείου, η τράπεζα διατηρούσε το δικαίωμα να αυξάνει ή να μειώνει το επιτόκιο ανάλογα με τις αυξομειώσεις του ανωτέρω επιτοκίου αναφοράς, με αποτέλεσμα τη μη προσήκουσα αναπροσαρμογή του. Συστήσαμε στην τράπεζα, σε εφαρμογή των ισχυουσών διατάξεων, την τροποποίηση του σχετικού όρου, χωρίς επιβάρυνση της δανειολήπτριας, καθώς και την επιστροφή ως αχρεωστήτως καταβληθέντων των ποσών των επιπλέον τόκων που εισπράχθηκαν. Η τράπεζα αποδέχθηκε τη σύστασή μας.

685/2012 - Χρέωση εξόδων καθυστέρησης

Δανειολήπτης διαμαρτυρήθηκε για την επιβολή από την τράπεζα διαδοχικών χρεώσεων (3 ευρώ, 7,5 ευρώ) ως «εξόδων καθυστέρησης πληρωμής» στον λογαριασμό προσωπικού δανείου του. Συστήσαμε στην τράπεζα τον αντιλογισμό τους λόγω αντίθεσής τους προς τις ισχύουσες διατάξεις περί καθορισμού ανώτατου ορίου επιτοκίου υπερημερίας και περί ενημέρωσης και προστασίας του καταναλωτή. Η τράπεζα του επέστρεψε συνολικά 74 ευρώ.

712/2012 - Επιστροφή εξόδων εγγραφής προσημείωσης

Η τράπεζα ενέγραψε προσημείωση υποθήκης σε ακίνητο του οφειλέτη για την εξασφάλιση απαίτησής της από χορήγηση προσωπικού δανείου. Εκ των υστέρων και προκειμένου να εκταμιευθεί το προϊόν του δανείου, ζήτησε την εγγραφή προσημείωσης υποθήκης και σε άλλο ακίνητό του. Ο οφειλέτης συναίνεσε, αλλά αιτήθηκε να του επιστραφούν τα σχετικά έξοδα (1.220 ευρώ). Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα την ικανοποίηση του αιτήματός του.

791/2012 - Λάθος όχληση

Η παραπονούμενη ενημερώθηκε με εξώδικη καταγγελία της τράπεζας για δήθεν οφειλή της 3.740 ευρώ από χορήγηση καταναλωτικού δανείου, παρότι ουδέποτε είχε συμβληθεί με αυτή. Από την εξέταση της υπόθεσης προέκυψε ότι η εξώδικος δεν απευθυνόταν σε αυτή και η τράπεζα απολογήθηκε για την ταλαιπωρία της.

1504/2012 - Αναχρηματοδότηση για αποπληρωμή οφειλών

Εγγυήτρια σε δύο συμβάσεις δανείων συνολικού ύψους περίπου 74.000 ευρώ και με απλήρωτες δόσεις συνολικά 6.500 ευρώ, όταν της κοινοποιήθηκε αίτηση ασφαλιστικών μέτρων της τράπεζας για την εγγραφή προσημείωσης υποθήκης σε ακίνητα ιδιοκτησίας της ζήτησε τη μεσολάβησή μας προκειμένου να ρυθμίσει τις οφειλές της. Ως αποτέλεσμα η τράπεζα αποδέχθηκε πρότασή της για αναχρηματοδότηση, με χορήγηση ποσού 78.000 ευρώ και εξόφληση σε 180 μηνιαίες δόσεις, πληρωμή μόνο των τόκων για τους πρώτους 12 μήνες και παράλληλα παροχή εμπράγματης εξασφάλισης.

4.3 Μέσα πληρωμών

Συνήθη θέματα

- Αιτήματα ρύθμισης ληξιπρόθεσμων οφειλών λόγω οικονομικής δυσχέρειας.
- Διαμαρτυρίες για απόρριψη αίτησης για αύξηση πιστωτικού ορίου πιστωτικής κάρτας.
- Καταγγελία συμβάσεων πιστωτικών καρτών σε περίπτωση αίτησης των συναλλασσομένων για ένταξή τους στον Ν. 3869/2010 περί ρύθμισης των οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων.
- Καθυστερήση χορήγησης αντιγράφου σύμβασης πιστωτικής κάρτας.
- Διαμαρτυρίες για ακύρωση πιστωτικών καρτών λόγω ύπαρξης ληξιπρόθεσμων οφειλών από άλλες χορηγήσεις.
- Αμφισβήτηση χρεώσεων σε λογαριασμό πιστωτικής κάρτας που δεν είχε παραληφθεί.
- Χρεώσεις λογαριασμού ακυρωμένης πιστωτικής κάρτας με ετήσια συνδρομή.
- Επιβάρυνση με κόστος ειδοποίησης πληρωμής για ληξιπρόθεσμες οφειλές.
- Χρέωση debit card με ποσό ανάληψης που δεν αποδόθηκε λόγω βλάβης ATM.
- Αμφισβήτηση συναλλαγών στο εξωτερικό χωρίς απώλεια ή κλοπή της πιστωτικής κάρτας.
- Καταλογισμός συμβατικών τόκων παρά την εμπρόθεσμη εξόφληση του εκάστοτε χρεωστικού υπολοίπου πιστωτικής κάρτας.
- Περιπτώσεις skimming κατά τις συναλλαγές μέσω ATM.
- Αμφισβητήσεις σχετικά με τα ποσά κατάθεσης μέσω ATM.
- Μη τήρηση διαφημιζόμενης προσφοράς σχετικά με τη χρήση πιστωτικής κάρτας.
- Καθυστερήσεις ή μη απάντηση σε έγγραφα αιτήματα συναλλασσομένων και απροθυμία χορήγησης εξοφλητικών αποδείξεων.
- Αμφισβητήσεις χρεώσεων που εμφανίζονται σε μηνιαίους λογαριασμούς πιστωτικών καρτών.
- Καθυστερήση ανταπόκρισης σε αιτήματα ακύρωσης πιστωτικών καρτών.
- Αμφισβήτηση αναλήψεων που διενεργήθηκαν με κλαπέισα ή απολεσθείσα πιστωτική κάρτα, καθώς και συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν μέσω διαδικτύου με χρέωση πιστωτικής κάρτας.
- Αμφισβήτηση χρεώσεων σε συναλλαγές μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής ή με χρήση προπληρωμένων καρτών μέσω διαδικτύου.

Επιλεγμένες υποθέσεις

1636/2011 - Αμφισβήτηση συναλλαγών μέσω Διαδικτύου

Κάτοχος πιστωτικής κάρτας προσέφυγε στον θεσμό μας διότι δεν είχε λάβει απάντηση από την τράπεζα σχετικά με αμφισβήτηση συναλλαγών μέσω Διαδικτύου, συνολικού ύψους 1.100 ευρώ, με πιστωτική κάρτα την οποία ουδέποτε είχε ενεργοποιήσει. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα τον αντιλογισμό τους.

1694/2011 - Χρεώσεις για πρόγραμμα ασφάλειας συναλλαγών

Κάτοχος πιστωτικής κάρτας προσέφυγε στον θεσμό μας διότι η τράπεζα δεν είχε απαντήσει σε αίτημά του για αντιλογισμό μηνιαίων χρεώσεων, ύψους εκάστης 3 ευρώ, στο λογαριασμό της κάρτας του, παρότι δεν την είχε ενεργοποιήσει και χρησιμοποιήσει από το έτος 2009. Οι εν λόγω χρεώσεις αφορούσαν πρόγραμμα ασφάλειας συναλλαγών (ειδοποίηση σε περίπτωση παράνομων συναλλαγών με την πιστωτική του κάρτα). Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησής μας, διευκρινίστηκε ότι το εν λόγω πρόγραμμα είχε ενεργοποιηθεί σε σχέση με την πιστωτική κάρτα του πρόσθετου μέλους και ίσχυε ανεξάρτητα από τη χρήση της. Επίσης η τράπεζα δεν είχε λάβει εντολή διακοπής του. Παρά ταύτα, σε ένδειξη καλής θέλησης, αντιλόγισε τις εν λόγω χρεώσεις και τους αναλογούντες τόκους, συνολικού ύψους 108,79 ευρώ.

1763/2011 - Χρέωση κόστους ειδοποίησης πληρωμής

Κάτοχος πιστωτικής κάρτας και συγχρόνως οφειλέτης ανοικτού προσωπικού δανείου, αιτήθηκε τον αντιλογισμό χρεώσεων, ύψους 6 και 4 ευρώ αντίστοιχα, ως «κόστος ειδοποίησης πληρωμής» και συνολικά 30 και 38 ευρώ αντίστοιχα. Η τράπεζα διευκρίνισε ότι το εν λόγω κόστος προκύπτει από την ανάγκη ιδιαίτερης παρακολούθησης της οφειλής σε καθυστέρηση. Ανέφερε επίσης ότι οι σχετικές χρεώσεις αναγράφονται στο τιμολόγιο και στην ιστοσελίδα της τράπεζας, καθώς και ότι είχε ενημερώσει τους συναλλασσομένους με σχετική επιστολή. Ο Μεσολαβητής συνέστησε τον αντιλογισμό των ανωτέρω χρεώσεων, με το σκεπτικό ότι η επιβολή τους είναι αντίθετη με τις ισχύουσες διατάξεις περί καθορισμού ανώτατου επιτοκίου υπερημερίας, επίσης διότι δεν συνιστούν ειδικό λειτουργικό κόστος της τράπεζας και δεν προκύπτει ο τρόπος υπολογισμού τους. Η τράπεζα αντιλόγισε τις εν λόγω χρεώσεις.

46/2012 - Αμφισβήτηση συναλλαγής με προπληρωμένη κάρτα

Κάτοχος προπληρωμένης κάρτας την ακύρωσε την 2.9.2009 και μετέφερε το πιστωτικό της υπόλοιπο (112,55 ευρώ) σε νέα προπληρωμένη κάρτα. Ωστόσο, την 1.9.2009 είχε πραγματοποιήσει συναλλαγή ποσού 106,78 ευρώ η οποία προωθήθηκε στον λογαριασμό της ακυρωμένης πλέον κάρτας την 2.9.2009, με αποτέλεσμα να δημιουργηθεί ισόποσο χρεωστικό υπόλοιπο. Το υπόλοιπο αυτό γνωστοποίησε η τράπεζα στον εν λόγω κάτοχο για πρώτη φορά μετά την παρέλευση τριετίας, μέσω εταιρίας ενημέρωσης οφειλετών, με επίμονες οχλήσεις. Ο κάτοχος διαμαρτυρήθηκε για τον τρόπο όχλησής του και αμφισβήτησε την εν λόγω χρέωση. Μετά την εξέταση του θέματος από τον Μεσολαβητή, η τράπεζα αντιλόγισε το ανωτέρω ποσό.

77/2012 - Καθυστέρηση πίστωσης λογαριασμού με το προϊόν επιταγής

Συναλλασσόμενος κατέθεσε στην Χ τράπεζα ιδιωτική επιταγή ύψους 30.000 ευρώ της Ψ τράπεζας προκειμένου να αποπληρώσει το σύνολο χρεωστικού υπολοίπου λογαριασμού πιστωτικής κάρτας του (11.044 ευρώ). Παρότι η Ψ τράπεζα πίστωσε την Χ τράπεζα με το ποσό της επιταγής την επομένη ημέρα, η τελευταία πίστωσε τον λογαριασμό της κάρτας εξαντλώντας το προβλεπόμενο όριο ημερομηνίας αξίας (valeur) των τριών (3) εργάσιμων ημερών, με αποτέλεσμα την επιβάρυνσή του με τόκους 156 ευρώ. Προτεινάμε στην Χ τράπεζα τον αντιλογισμό ποσού ίσου με τους τόκους δύο (2) ημερών και η τράπεζα αποδέχθηκε την πρότασή μας σε φιλική διευθέτηση της διαφοράς.

815/2012 - Άρνηση επιστροφής χρημάτων

Κατά την ηλεκτρονική μεταφορά χρημάτων (650 €) ο ενδιαφερόμενος, αντί να πληκτρολογήσει τον IBAN του κοινού με τη μητέρα του λογαριασμού, πληκτρολόγησε το IBAN του τροφοδότη λογαριασμού του στεγαστικού δανείου της. Όταν ζήτησε την ανάκληση της εν λόγω μεταφοράς χρημάτων, η τράπεζα αρνήθηκε. Εν συνέχεια πρότεινε να πληρωθεί με το εν λόγω ποσό η τρέχουσα δόση του δανείου, αλλά η τράπεζα τον ενημέρωσε ότι επρόκειτο να συμψηφισθεί στη λήξη του δανείου, μετά από εννέα έτη. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα να συμψηφισθεί το εν λόγω ποσό με την τρέχουσα δόση του δανείου και το προκύψαν πιστωτικό υπόλοιπο με μέρος την επόμενη δόσης. Ο ενδιαφερόμενος μας ευχαρίστησε για την άμεση επίλυση του θέματος.

932/2012 - Χρέωση συνδρομής σε μη παραληφθείσα πιστωτική κάρτα

Κάτοχος πιστωτικής κάρτας διαμαρτυρήθηκε για χρέωση του λογαριασμού της με ετήσια συνδρομή (20 ευρώ) από το 2007 και εξής, παρότι είχε δηλώσει ότι δεν επιθυμεί την ανανέωση της κάρτας και ουδέποτε είχε παραλάβει νέα. Η τράπεζα, μετά από την παρέμβασή μας, αντιλόγισε συνολικά 100 ευρώ.

1227/2012 - Εσφαλμένη χρέωση

Παρότι δεν είχε αποδεχθεί πρόταση της τράπεζας (τηλεφωνικά) για ένταξη της σε πρόγραμμα αποζημίωσης σε περίπτωση απώλειας της πιστωτικής της κάρτας, ούτε είχε υπογράψει τα σχετικά έγγραφα, διαπίστωσε ότι ο λογαριασμός της κάρτας της χρεώθηκε με το κόστος της εν λόγω υπηρεσίας (25 ευρώ/εξάμηνο). Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα τον αντιλογισμό του εν λόγω ποσού στον λογαριασμό της.

1481/2012 - Ρύθμιση οφειλής

Η τράπεζα δεν είχε απαντήσει σε αίτημα ενημέρωσης και ρύθμισης οφειλής 82χρονου κατόχου πιστωτικής κάρτας, λόγω οικονομικής δυσχέρειας και θεμάτων υγείας του ίδιου και της συζύγου του. Κατόπιν της μεσολάβησής μας, η τράπεζα του απέστειλε τα αιτηθέντα έγγραφα και του πρότεινε ευνοϊκό διακανονισμό.

1497/2012 - Ελλιπής ενημέρωση

Η τράπεζα δεν ενέκρινε αίτημα ιδιώτη για χορήγηση πιστωτικής κάρτας, παρότι αναφερόταν ρητά στην ιστοσελίδα της ως ένα από τα προνόμια του λογαριασμού μισθοδοσίας που τηρούσε σε αυτή, διότι ο αιτών δεν πληρούσε τα πιστοδοτικά της κριτήρια. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα να προστεθεί ειδική παραπομπή στην ανωτέρω ιστοσελίδα, ότι «όλες οι χρηματοδοτήσεις υπόκεινται στα κριτήρια πιστοληπτικής αξιολόγησης της τράπεζας» προκειμένου να μην υπάρχει ασάφεια. Ο αιτών μας ευχαρίστησε για την αποτελεσματική παρέμβασή μας.

1684/2012 - Διακανονισμός οφειλών

Η τράπεζα κατήγγειλε τη σύμβαση χορήγησης πιστωτικής κάρτας της αιτούσας και την παρέπεμψε σε συνεργαζόμενη εταιρία η οποία της πρότεινε την εξής ρύθμιση: αρχική καταβολή ποσού 950 ευρώ και εν συνεχεία μηνιαίες καταβολές ύψους εκάστης 200 ευρώ. Η αιτούσα προσέφυγε στον θεσμό μας δηλώνοντας ότι αδυνατεί να ανταποκριθεί στην προτεινόμενη ρύθμιση. Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησής μας η τράπεζα πρότεινε έντοκο διακανονισμό με μηνιαία δόση 120 ευρώ για 60 μήνες.

4.4 Άλλες τραπεζικές εργασίες

Συνήθη θέματα

- Οχλήσεις από εταιρίες ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις κατά παράβαση του Ν. 3758/2009 και κοινοποίηση προσωπικών δεδομένων των οφειλετών σε συγγενικά τους πρόσωπα.
- Αύξηση μισθώματος θυρίδας θησαυροφυλακίου.
- Αιτήματα για παροχή διευκρινίσεων/πληροφόρησης για ισχύουσες διατάξεις και τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες.
- Καθυστέρηση ή μη απάντηση σε αιτήματα συναλλασσομένων.
- Καταγγελίες για μη εξυπηρέτηση ή μη προσήκουσα συμπεριφορά σε καταστήματα τραπεζών.

5. Κοινές αρχές σχετικά με τη μεταφορά τραπεζικών λογαριασμών

Ως γνωστό, από την 1η Νοεμβρίου 2009 τέθηκαν σε εφαρμογή από τα πιστωτικά ιδρύματα-μέλη της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών οι Κοινές Αρχές για τη μεταφορά τραπεζικών λογαριασμών.

Οι Κοινές Αρχές εφαρμόζονται στη μεταφορά εγχώριων προσωπικών ατομικών τρεχούμενων λογαριασμών και λογαριασμών ταμειευτηρίου από ένα πιστωτικό ίδρυμα σε άλλο, στο οποίο ο καταναλωτής διατηρεί ή ανοίγει λογαριασμό, καθώς και σε επαναλαμβανόμενες εντολές άμεσων χρεώσεων, εξερχόμενων και εισερχόμενων μεταφορών πίστωσης που συνδέονται με τους ανωτέρω λογαριασμούς.

Στόχοι των Κοινών Αρχών είναι: α) η διασφάλιση ότι η μεταφορά τραπεζικών λογαριασμών δεν είναι επαχθής για τους καταναλωτές και ότι η κινητικότητά τους δεν θα παρεμποδίζεται από αδικαιολόγητες καθυστερήσεις ή την έλλειψη συνδρομής από τα πιστωτικά ιδρύματα με τα οποία συναλλάσσονται και β) η ενίσχυση της ενημέρωσης των καταναλωτών, με την παροχή σε αυτούς σαφούς πληροφόρησης ως προς τις αναγκαίες ενέργειες και τα στάδια της μεταφοράς, καθώς και με την παρουσίαση των αντίστοιχων καθηκόντων και ευθυνών των πιστωτικών ιδρυμάτων και των καταναλωτών. Με τον τρόπο αυτό οι Κοινές Αρχές βοηθούν τους καταθέτες να επωφεληθούν από τον ανταγωνισμό μεταξύ των πιστωτικών ιδρυμάτων.

Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών είναι αρμόδιος για τον έλεγχο της εφαρμογής και τη συμμόρφωση των πιστωτικών ιδρυμάτων μελών προς τις Κοινές Αρχές, καθώς και για την εξέταση σχετικών παραπόνων. Κατά το έτος 2012 ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών δεν έλαβε κανένα σχετικό παράπονο.

II. Επαγγελματίες και επιχειρήσεις

Συνολική δραστηριότητα

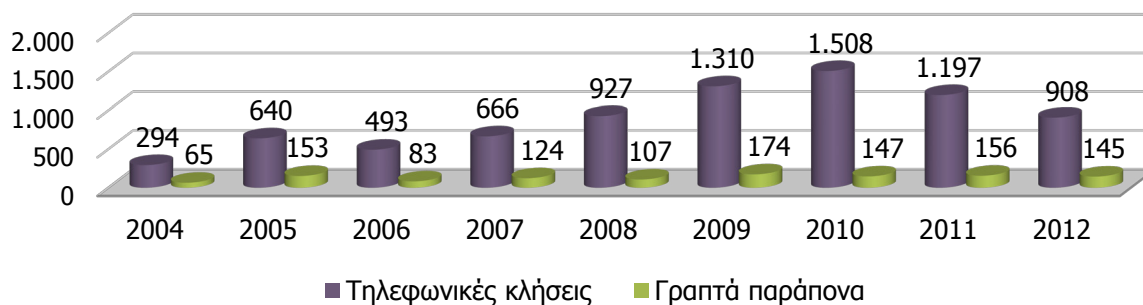
Κατά το 2012 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις που συναλλάχθηκαν με τράπεζες συνολικά 1.053 παράπονα (προφορικά και γραπτά). Ειδικότερα, έλαβε 908 προφορικά παράπονα (τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις). Τόσο στις τηλεφωνικές κλήσεις όσο και στις επισκέψεις συζητήθηκαν τα προβλήματα και δόθηκαν οι αναγκαίες διευκρινίσεις. Στην πλειονότητά τους οι παραπονούμενοι θεώρησαν επαρκείς τις διευκρινίσεις και δεν κατέθεσαν γραπτό παράπονο. Πολλά επίσης προβλήματα επιλύθηκαν τηλεφωνικά σε συνεργασία με τις Υπηρεσίες Πελατών των τραπεζών.

Κατά την ίδια περίοδο κατατέθηκαν στο Γραφείο μας 145 γραπτά παράπονα και ολοκληρώθηκε η εξέταση 185, με μέσο χρόνο εξέτασης τις 41 μέρες.

Έτος	Τηλεφωνικές κλήσεις		Γραπτά παράπονα	
	Αριθμός	Μεταβολή %	Αριθμός	Μεταβολή %
2004	294		65	
2005	640	117,69	153	135,38
2006	493	-22,97	83	-45,75
2007	666	35,09	124	49,40
2008	927	38,19	107	-13,71
2009	1.310	41,32	174	62,62
2010	1.508	15,11	147	-15,52
2011	1.197	-20,62	156	6,12
2012	908	-24,14	145	-7,05
Σύνολο	7.943		1.154	

Ο ανωτέρω πίνακας εμφανίζει συγκεντρωτικά τη δραστηριότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. στις διαφορές των επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων με τις τράπεζες από το 2004, που άρχισε η εξέταση των παραπόνων αυτών, μέχρι το τέλος του 2011. Η δραστηριότητα αυτή εμφανίζεται και στο παρακάτω διάγραμμα.

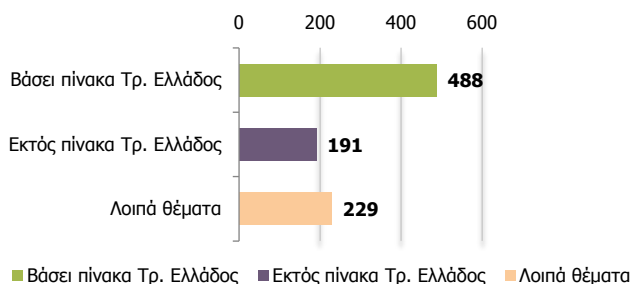
Συνολική δραστηριότητα



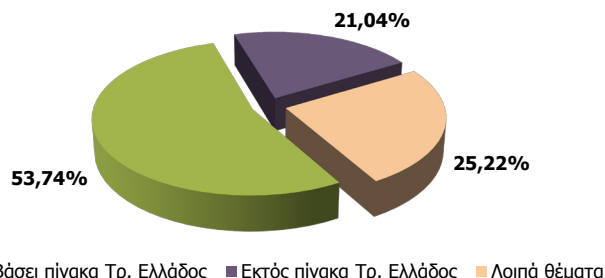
1. Προφορικά παράπονα

Κατά το έτος 2012 οι τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 908, έναντι 1.197 το 2011, και σημείωσαν μείωση 24,14%. Από αυτές, 229 (25,22%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Σύνολο προφορικών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων



Σύνολο προφορικών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων

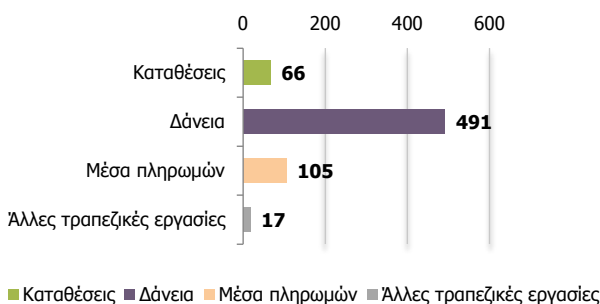


Από τις υπόλοιπες 679 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις (74,78%), 491 (72,31%) αφορούσαν δάνεια, 105 (15,47%) μέσα πληρωμών, 66 (9,72%) καταθέσεις και 17 (2,50%) άλλες τραπεζικές εργασίες.

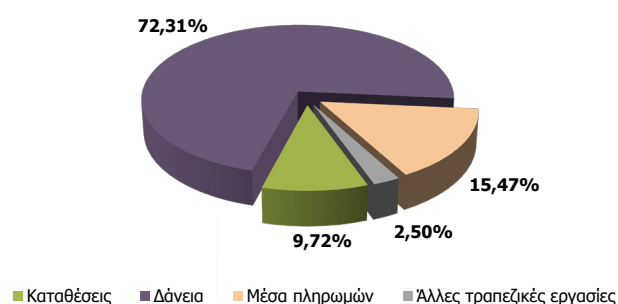
Αναλυτικότερες πληροφορίες περιέχονται στον πίνακα 3 του παραρτήματος.

Επίσης, 488 (53,74%) από αυτές αφορούσαν αιτίες παραπόνων που αναλύονται σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, ενώ 191 (21,04%) αιτίες εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.

Σύνολο προφορικών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων ανά προϊόν

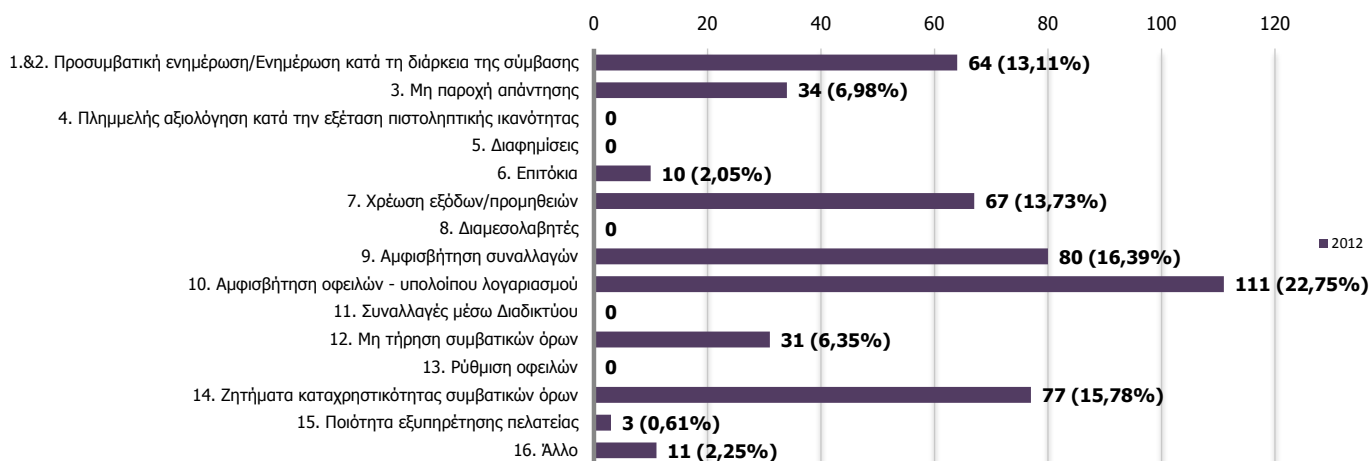


Σύνολο προφορικών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων ανά προϊόν



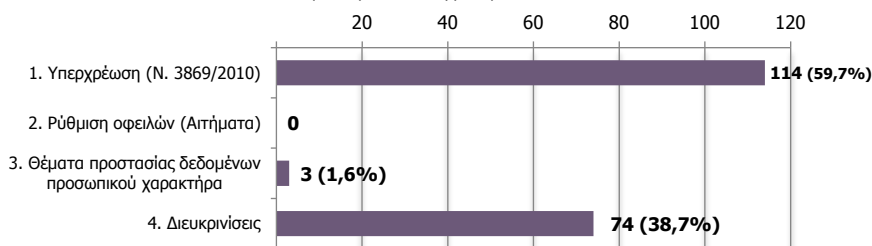
Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 111 περιπτώσεις (22,75%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση οφειλών/υπολοίπου λογαριασμού, σε 80 (16,39%) η αμφισβήτηση συναλλαγών, σε 77 (15,78%) η καταχρηστικότητα συμβατικών όρων, σε 67 περιπτώσεις (13,73%) αφορούσαν τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις και σε 64 (13,11%) θέματα ενημέρωσης των συναλλασσομένων.

Σύνολο προφορικών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων (σύμφωνα με τον πίνακα της ΤτΕ)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 114 περιπτώσεις (59,70%) αιτία ήταν η υπερχρέωση (N. 3869/2010), σε 74 (38,70%) η παροχή διευκρινίσεων και σε 3 (1,60%) θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

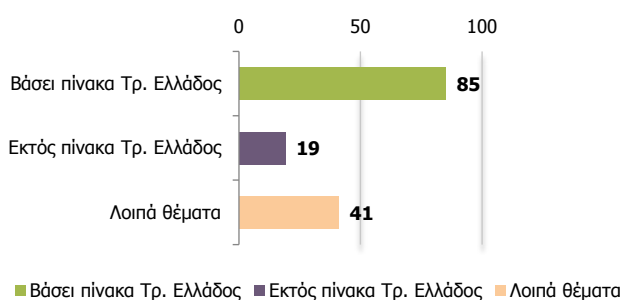
Σύνολο προφορικών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων
(εκτός πίνακα της ΤτΕ)



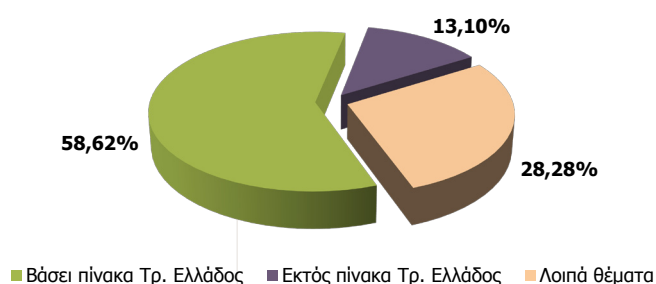
2. Γραπτά παράπονα

Κατά το έτος 2012 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 145 γραπτά παράπονα έναντι 156 το 2011 και σημείωσαν μείωση 7,05%. Από αυτά, 41 (ποσοστό 28,28%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Σύνολο γραπτών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων



Σύνολο γραπτών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων



Από τα υπόλοιπα 104 γραπτά παράπονα (71,72%), 67 (64,42%) αφορούσαν δάνεια, 20 (19,23%) μέσα πληρωμών, 16 (15,38%) καταθέσεις και 1 (0,96%) άλλες τραπεζικές εργασίες.

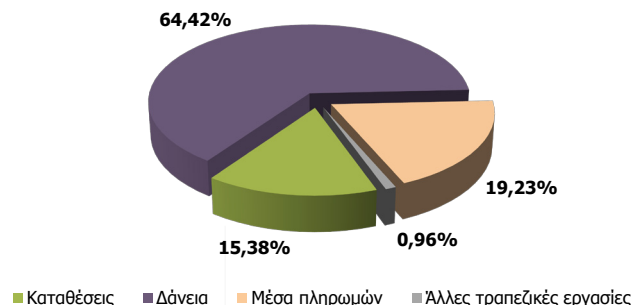
Αναλυτικότερες πληροφορίες περιέχονται στον πίνακα 4 του παραρτήματος.

Επίσης, τα 85 (58,62%) από αυτά αφορούσαν αιτίες παραπόνων βάσει της κατάστασης της Τράπεζας της Ελλάδος, ενώ οι 19 (13,10%) αφορούσαν αιτίες εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.

Σύνολο γραπτών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων ανά προϊόν

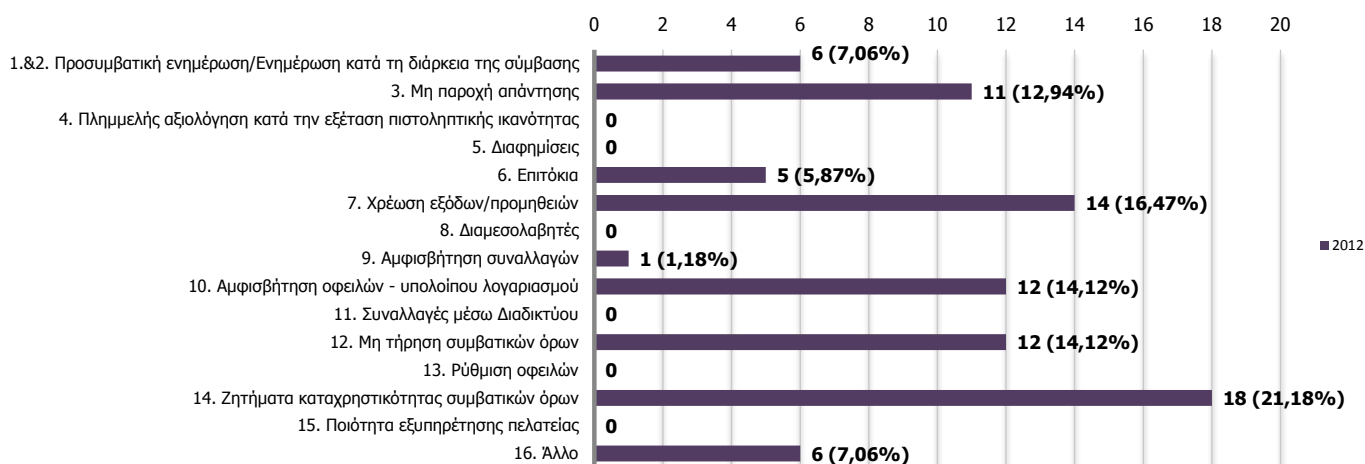


Σύνολο γραπτών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων ανά προϊόν



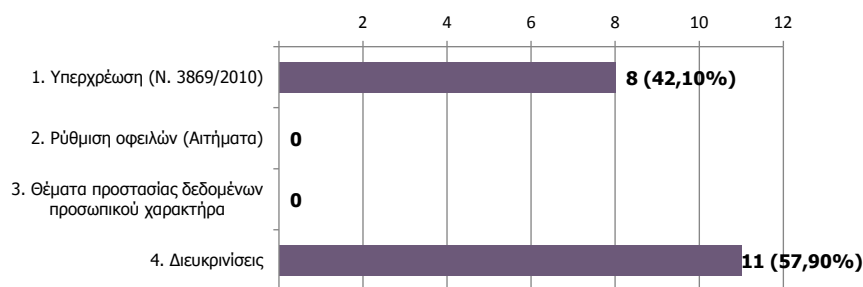
Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 18 (21,18%) η καταχρηστικότητα συμβατικών όρων, σε 14 περιπτώσεις (16,47%) αφορούσαν τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις, σε 12 περιπτώσεις (14,12%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση οφειλών/υπολοίπου λογαριασμού, σε 12 περιπτώσεις (14,12%) αφορούσαν τη μη τήρηση συμβατικών όρων, σε 11 (12,94%) τη μη παροχή απάντησης και σε 5 (5,87%) τα επιτόκια.

Σύνολο γραπτών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων (σύμφωνα με τον πίνακα της ΤΤΕ)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 11 (57,90%) η παροχή διευκρινίσεων και σε 8 περιπτώσεις (42,10%) αιτία ήταν η υπερχρέωση (N. 3869/2010). Το παρακάτω διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε αιτίας παραπόνου στο σύνολο των γραπτών παραπόνων.

Σύνολο γραπτών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων (εκτός πίνακα της ΤΤΕ)



3. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις

Κατά το έτος 2012 εξετάστηκαν 185 γραπτά παράπονα έναντι 226 το 2011, παρουσιάζοντας μείωση 18,14%. Ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονουμένων, εκφραζόμενος ως το άθροισμα των ποσοστών της πλήρους ικανοποίησης και της αποδοχής συμβιβαστικής λύσης ανήλθε σε 52,31%.

Συνήθη θέματα

- Αιτήματα ρύθμισης οφειλών από επιχειρηματικά δάνεια.
- Επιβολή διαφόρων εξόδων/προμηθειών χωρίς πρότερη ενημέρωση (εισερχόμενου εμβάσματος, επεξεργασία επιταγών, εξυπηρέτησης λογαριασμού όψεως, έκδοσης μπλοκ επιταγών, κίνησης λογαριασμού κ.ά.).
- Διαμαρτυρία για κλείσιμο λογαριασμού όψεως, άρνηση έκδοσης μπλοκ επιταγών και ακύρωση εταιρικών πιστωτικών καρτών.
- Συμψηφισμός υπολοίπου λογαριασμού όψεως με οφειλές επιχειρηματικού δανείου.
- Μονομερής αύξηση επιτοκίου επαγγελματικού δανείου, χωρίς ενημέρωση και γενικότερα, πιέσεις για αύξηση επιτοκίων σε επαγγελματικά δάνεια.
- Δέσμευση λογαριασμού εγγυητή για ληξιπρόθεσμες οφειλές πρωτοφειλέτη, χωρίς ενημέρωσή του, με αποτέλεσμα να σφραγισθούν επιταγές του.
- Διαμαρτυρίες για αντισυμβατική και καταχρηστική καταγγελία σύμβασης δανείου χωρίς να παρέλθει το προβλεπόμενο χρονικό διάστημα των 90 ημερών υπερημερίας και χωρίς διακοπή της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας.
- Καθυστέρηση απάντησης σε αιτήματα ρύθμισης ληξιπρόθεσμων οφειλών.

- Καθυστέρηση αποδοχής εγγράφων νομιμοποίησης εκπροσώπου εταιρίας.
- Πίεση για μετατροπή αλληλόχρεου λογαριασμού με δικαίωμα υπερανάληψης σε δάνειο τακτής λήξης.
- Αμφισβήτηση υπολοίπου σε δάνειο για αγορά επαγγελματικής στέγης σε ελβετικό φράγκο.
- Αμφισβήτηση χρεώσεων για συναλλαγές μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής.
- Διαμαρτυρίες για χρέωση λογαριασμού καρτών με κόστος ειδοποίησης πληρωμής.
- Καθυστέρηση στην πίστωση εμβάσματος.
- Αμφισβήτηση από εγγυητή του ύψους ληξιπρόθεσμης οφειλής από πίστωση με ανοικτό αλληλόχρεο λογαριασμό.

Επιλεγμένες υποθέσεις

86/2012 - Προώθηση ασφαλιστικού προγράμματος

Στέλεχος καταστήματος της τράπεζας πληροφόρησε επιχειρηματία, δικαιούχο λογαριασμού όψεως, ότι, προκειμένου να του χορηγηθεί νέο μπλοκ επιταγών, ήταν υποχρεωτική η ένταξή του σε συγκεκριμένο ασφαλιστικό πρόγραμμα υγείας με κόστος 100 ευρώ ετησίως. Παρά ταύτα, τελικά του χορηγήθηκε το μπλοκ επιταγών. Η τράπεζα, μετά την παρέμβασή μας, διευκρίνισε ότι οι ανωτέρω δύο προσφερόμενες υπηρεσίες είναι ανεξάρτητες και ότι το συγκεκριμένο πρόγραμμα του προτάθηκε στα πλαίσια της διεύρυνσης της συνεργασίας τους.

102/2012 - Αμφισβήτηση χρεώσεων

Εκπρόσωπος εμπορικής εταιρίας είχε επανειλημμένα διαμαρτυρηθεί στο κατάστημα συνεργασίας της τράπεζας, χωρίς όμως αποτέλεσμα, μεταξύ άλλων, για σειρά χρεώσεων στον λογαριασμό καταθέσεων όψεως της εταιρίας που αφορούσαν έξοδα κίνησης (με ποσά από 0,80 € έως 5 €) και εισερχόμενα εμβάσματα (3 € και 5 €). Η υπηρεσία πελατών της τράπεζας τον ενημέρωσε ότι οι σχετικές χρεώσεις ήταν σύμφωνες με το ισχύον τιμολόγιο που υπάρχει στα καταστήματα και στην ιστοσελίδα της τράπεζας. Όταν ζήτησε να μεσολαβήσουμε σχετικά, τον πληροφορήσαμε αναλυτικά για τα ισχύοντα περί της υποχρέωσης των πιστωτικών ιδρυμάτων να ενημερώνουν τους συναλλασσομένους για τις προμήθειες που επιβάλλουν (ΠΔ/ΤΕ 2501/2002, κεφ. Γ), περαιτέρω ότι τα έξοδα κίνησης λογαριασμού όψεως (λόγω ανάληψης ή κατάθεσης μετρητών ή επιταγής στο ταμείο) δεν έχουν κριθεί καταχρηστικά, καθώς και ότι στις εγχώριες μεταφορές πίστωσης ισχύει η αρχή της ισότητας του κόστους μεταξύ εγχώριων και διασυνοριακών εμβασμάτων σε ευρώ (Κανονισμός 924/2009/ΕΚ), τα δε πιστωτικά ιδρύματα έχουν τη δυνατότητα να προσδιορίζουν τα σχετικά έξοδα στο πλαίσιο της επιχειρηματικής πολιτικής τους και ο εντολέας, καθώς και ο δικαιούχος –εν προκειμένω η εταιρία– επωμίζονται τις επιβαρύνσεις που επιβάλλει ο δικός του πάροχος υπηρεσιών πληρωμών (Ν. 3862/2010).

114/2012 - Αίτημα ρύθμισης οφειλής

Δανειολήπτης αιτήθηκε να μεσολαβήσουμε προκειμένου να ρυθμισθούν οι οφειλές του από ανοικτό (αλληλόχρεο) λογαριασμό, καθώς και να άρθεί η προσημείωση υποθήκης που εξασφάλιζε εξοφληθέν στεγαστικό του δάνειο. Με την παρέμβασή μας επιτεύχθηκε η ρύθμιση των οφειλών του με χαμηλό επιτόκιο, καθώς και η ικανοποίηση του αιτήματός του για άρση της προσημείωσης που είχε καθυστερήσει λόγω της απεργίας των δικηγόρων. Ευχαρίστησε για τη μεσολάβησή μας.

III. Επενδυτές

Συνολική δραστηριότητα

Κατά το 2012 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από επενδυτές συναλασσόμενους με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες συνολικά 616 παράπονα (προφορικά και γραπτά). Ειδικότερα ο ΜΤΕΥ έλαβε 514 προφορικά παράπονα (τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις). Τόσο στις τηλεφωνικές κλήσεις όσο και στις επισκέψεις συζητήθηκαν τα προβλήματα και δόθηκαν οι αναγκαίες διευκρινίσεις.

Κατά την ίδια περίοδο κατατέθηκαν στο Γραφείο μας 102 γραπτά παράπονα και ολοκληρώθηκε η εξέταση 138, με μέσο χρόνο εξέτασης τις 107 μέρες.

Ο κατωτέρω πίνακας εμφανίζει συγκεντρωτικά τη δραστηριότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. στις διαφορές επενδυτών με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες από 01.01.2009 μέχρι τέλους του 2012.

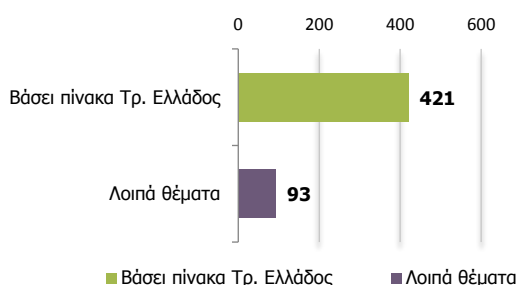
Συνολική δραστηριότητα



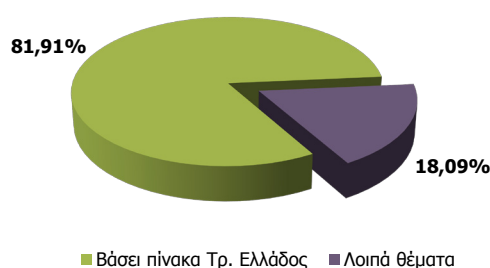
1. Προφορικά παράπονα

Κατά το έτος 2012 οι τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 514 έναντι 452 το 2011 και σημείωσαν αύξηση 13,72%. Από αυτές 93 (18,09%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Σύνολο προφορικών παραπόνων Επενδυτών



Σύνολο προφορικών παραπόνων Επενδυτών

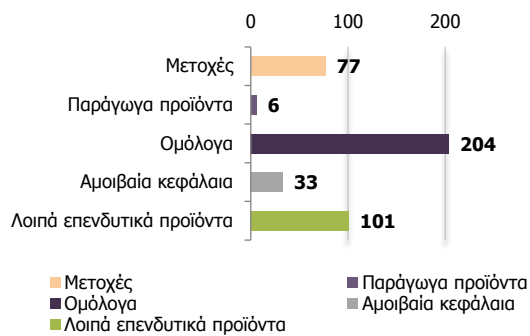


Από τις υπόλοιπες 421 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις (81,91%), 204 (48,46%) αφορούσαν ομόλογα, 101 (23,99%) διάφορα επενδυτικά προϊόντα, κυρίως σύνθετα, 77 (18,29%) αφορούσαν μετοχές, 33 (7,84%) αμοιβαία κεφάλαια και 6 (1,43%) παράγωγα προϊόντα.

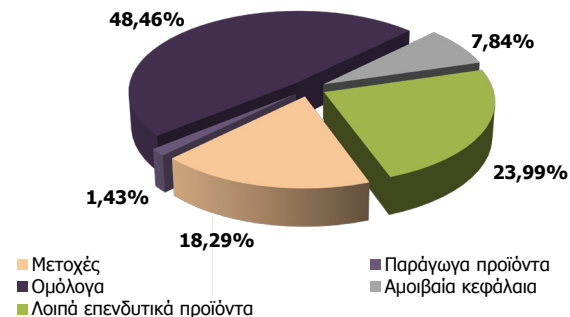
Αναλυτικότερες πληροφορίες περιέχονται στον πίνακα 5 του παραρτήματος.

Επίσης, ως προς τις αιτίες παραπόνων, 421 αφορούσαν αιτίες που αναλύονται σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.

Σύνολο προφορικών παραπόνων Επενδυτών ανά προϊόν

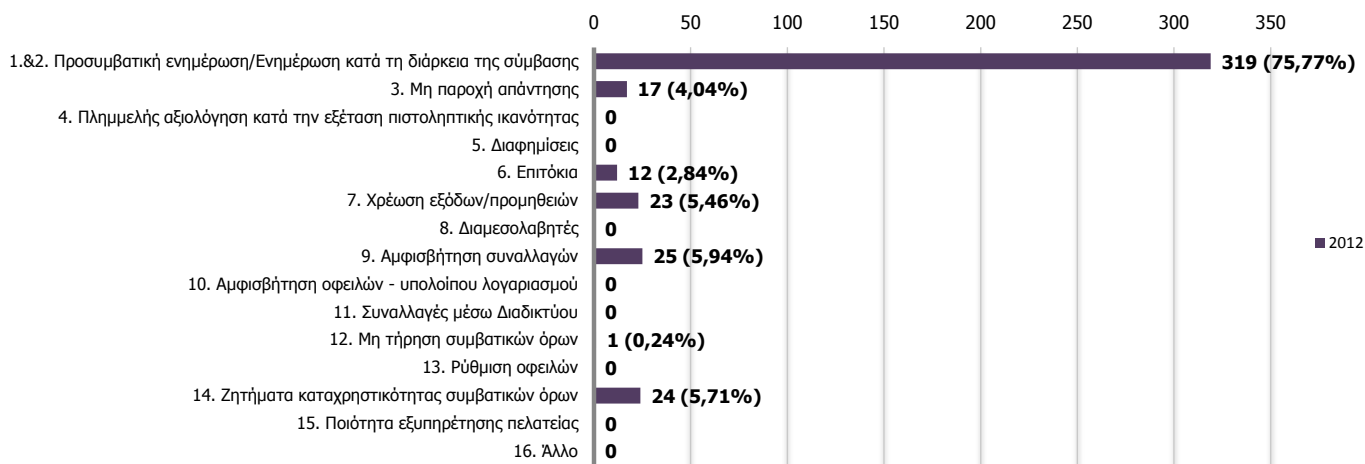


Σύνολο προφορικών παραπόνων Επενδυτών ανά προϊόν



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, 319 (75,77%) αφορούσαν θέματα ενημέρωσης των συναλλασσομένων, σε 25 περιπτώσεις (5,94%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση συναλλαγών, σε 24 (5,71%) η καταχρηστικότητα συμβατικών όρων, 23 περιπτώσεις (5,46%) αφορούσαν τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις, 17 (ποσοστό 4,04%) τη μη παροχή απάντησης και 12 (2,85%) τα επιτόκια.

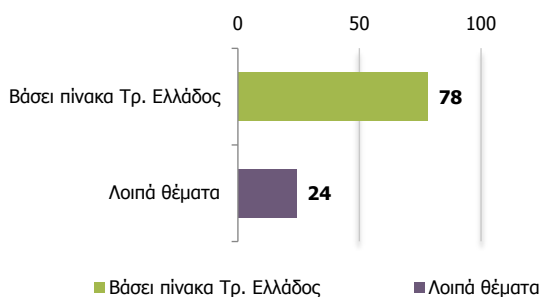
Σύνολο προφορικών παραπόνων Επενδυτών ανά αιτία
(σύμφωνα με τον πίνακα της ΤτΕ)



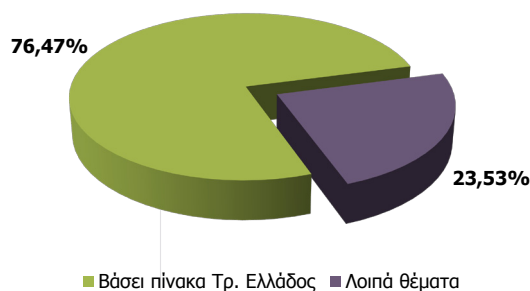
2. Γραπτά παράπονα

Κατά το έτος 2012 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 102 γραπτά παράπονα έναντι 140 το 2011 και σημείωσαν μείωση 27,14%. Από αυτά 24 (23,53%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Σύνολο γραπτών παραπόνων Επενδυτών



Σύνολο γραπτών παραπόνων Επενδυτών

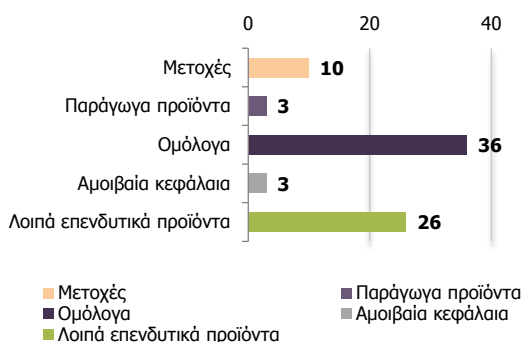


Από τα υπόλοιπα 78 γραπτά παράπονα (76,47%), 36 (46,15%) αφορούσαν ομόλογα, 26 (33,33%) διάφορα επενδυτικά προϊόντα, κυρίως σύνθετα, 10 (12,82%) αφορούσαν τις μετοχές, 3 (3,85%) παράγωγα προϊόντα και 3 (3,85%) αμοιβαία κεφάλαια.

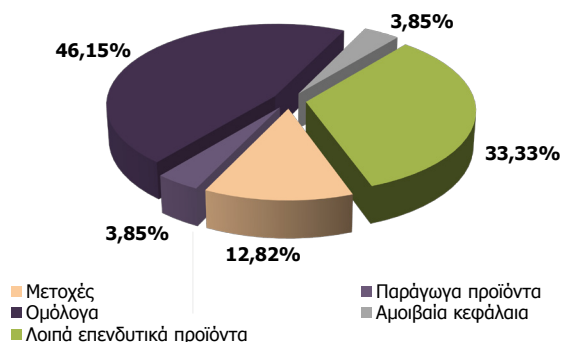
Αναλυτικότερες πληροφορίες περιέχονται στον πίνακα 6 του παραρτήματος.

Επίσης, ως προς τις αιτίες παραπόνων, 78 αφορούσαν αιτίες που αναλύονται σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.

Σύνολο γραπτών παραπόνων Επενδυτών ανά προϊόν



Σύνολο γραπτών παραπόνων Επενδυτών ανά προϊόν



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, 42 (53,86%) αφορούσαν θέματα ενημέρωσης των συναλλασσομένων, 11 περιπτώσεις (14,10%) διάφορα έξοδα και επιβαρύνσεις, 7 (8,97%) την καταχρηστικότητα συμβατικών όρων, σε 7 περιπτώσεις (8,97%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση συναλλαγών, σε 6 (7,69%) τα επιτόκια και σε 5 (6,41%) η μη παροχή απάντησης.

Σύνολο γραπτών παραπόνων Επενδυτών ανά αιτία
(σύμφωνα με τον πίνακα της ΤτΕ)



3. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις

Κατά το έτος 2012 εξετάστηκαν 138 γραπτά παράπονα, έναντι 164 το 2011, παρουσιάζοντας μείωση 15,85%. Ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονουμένων, εκφραζόμενος ως το άθροισμα των ποσοστών της πλήρους ικανοποίησης και της αποδοχής συμβιβαστικής λύσης ανέρχεται σε 41,41%.

Συνήθη θέματα

- Διενέργεια αγοραπωλησιών σε χαρτοφυλάκιο επενδυτή, χωρίς σχετική εντολή του.
- Παραπλανητική ενημέρωση σχετικά με τους όρους επενδυτικών προϊόντων.
- Διαμαρτυρίες για χρεώσεις σε χρηματιστηριακούς λογαριασμούς (π.χ. φύλαξη μετοχών, κόστος ανενεργού κωδικού, μεταφορά τίτλων χαρτοφυλακίου).
- Παροχή εσφαλμένων επενδυτικών συμβουλών, με αποτέλεσμα να ζημιωθεί ο επενδυτής.
- Καθυστέρηση σε αποϋλοποίηση τίτλων εξωτερικού.
- Καθυστέρηση σε μεταφορά χαρτοφυλακίου από χρηματιστηριακή σε τράπεζα.
- Διαμαρτυρίες από κατόχους ΟΕΔ μετά το PSI.
- Πληροφορίες για ομόλογα ΜΑΕΚ.
- Συμφηφισμός του προϊόντος εξαγοράς Α/Κ με ληξιπρόθεσμες οφειλές δανείου.
- Ελλιπής ενημέρωση όσον αφορά μετατρέψιμους ομολογιακούς τίτλους της τράπεζας.
- Διαμαρτυρίες για όρους προθεσμιακών καταθέσεων.

Επιλεγμένες υποθέσεις

137/2011 - Παραπλανητική ενημέρωση

Κατά τη λήξη προθεσμιακής του κατάθεσης 90.000 ευρώ, ο παραπονούμενος αποδέχθηκε πρόταση στελέχους του καταστήματος της τράπεζας να επενδύσει 70.000 ευρώ σε προϊόν τριετούς διάρκειας με εξασφαλισμένη απόδοση. Όταν, μετά την πάροδο ενός έτους, ενημερώθηκε ότι το προϊόν υπέστη μείωση, αντιλήφθηκε ότι επρόκειτο για αμοιβαίο κεφάλαιο. Ζήτησε την επιστροφή των χρημάτων του με την απόδοση προθεσμιακής κατάθεσης και πληροφόρηση για την πιστοποίηση από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς του στελέχους που του είχε προωθήσει το εν λόγω προϊόν. Η τράπεζα απάντησε ότι στα έγγραφα που είχε υπογράψει αναφερόταν ρητά ότι τα Α/Κ δεν έχουν εγγυημένη απόδοση και ότι τον είχαν ενημερώσει πως θα μπορούσε οποτεδήποτε να παραλάβει το πλήρες ενημερωτικό δελτίο του συγκεκριμένου Α/Κ, καθώς επίσης και ότι το συγκεκριμένο στέλεχος της τράπεζας διέθετε την πιστοποίηση της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς. Ωστόσο, κατά την εξέταση της υπόθεσης από τον Μεσολαβητή, διαπιστώθηκε ότι η πιστοποίηση ήταν μεταγενέστερη της ημερομηνίας συμμετοχής του παραπονούμενου στο εν λόγω Α/Κ. Κατόπιν τούτου, η τράπεζα εξαγόρασε το Α/Κ στην τρέχουσα μειωμένη αξία του και πίστωσε τον λογαριασμό του παραπονούμενου με το σύνολο του επενδυμένου ποσού.

43/2012 - Ελλιπής ενημέρωση

Η παραπονούμενη θεωρεί ότι το 2008 δεν ενημερώθηκε επαρκώς ως προς τα χαρακτηριστικά των ομολόγων στα οποία της προτάθηκε να επενδύσει. Εκ των υστέρων διαπίστωσε ότι οι οικονομίες της, ύψους 100.000 ευρώ, τοποθετήθηκαν σε άληκτα εταιρικά ομόλογα. Δεδομένου ότι η αξία τους κατά το έτος 2010 ήταν πλέον 42.000 ευρώ, ζήτησε να μεσολαβήσουμε προκειμένου να αποζημιωθεί. Κατά την εξέταση της υπόθεσης, η τράπεζα αντέτεινε ότι η παραπονούμενη είχε ενημερωθεί προφορικά για τους κινδύνους επένδυσης σε κινητές αξίες, ιδίως δε για την ενδεχόμενη απομείωση του κεφαλαίου της, καθώς και για το ότι το κεφάλαιο ήταν εγγυημένο μόνο σε περίπτωση ανάκλησης του ομολόγου από τον εκδότη. Ακόμα ότι δεν κρίθηκε σκόπιμος ο έλεγχος του επενδυτικού προφίλ της παραπονούμενης, λόγω της υψηλής αξιολόγησης του εκδότη του εν λόγω ομολόγου και ότι από το 2010 ελάμβανε statements στα οποία αποτυπωνόταν η τρέχουσα αξία του ομολόγου. Η παρέμβασή μας είχε ως αποτέλεσμα τα μέρη να συμφωνήσουν στην επιστροφή του 85% της ονομαστικής αξίας του ομολόγου.

73/2012 - Χρέωση εξόδων μεταφοράς τίτλων

Επενδυτής διαμαρτυρήθηκε για την προβλεπόμενη στο τιμολόγιο της τράπεζας χρέωση εξόδων ύψους 60 ευρώ για μεταφορά τίτλου του χαρτοφυλακίου του σε συνεργαζόμενη με την τράπεζα χρηματιστηριακή εταιρία, προκειμένου να προβεί σε πράξη δανεισμού τίτλων. Η εν λόγω τράπεζα δεν πραγματοποιούσε παρόμοιες συναλλαγές δανεισμού τίτλων. Κατόπιν της μεσολάβησής μας, η τράπεζα αποδέχθηκε να μην χρεώνει τα εν λόγω έξοδα για κάθε τίτλο που ο επενδυτής διενεργούσε τον δανεισμό (μέσω της χρηματιστηριακής εταιρίας), αφού μετά τη λήξη του δανεισμού επέστρεφαν στην τράπεζα. Επίσης, συμφωνήθηκε να χρεωθούν έξοδα μεταφοράς στον τελευταίο τίτλο που θα μετεφέρε ο παραπονούμενος, στην περίπτωση που οι προηγούμενοι τίτλοι δεν θα είχαν επιστραφεί.

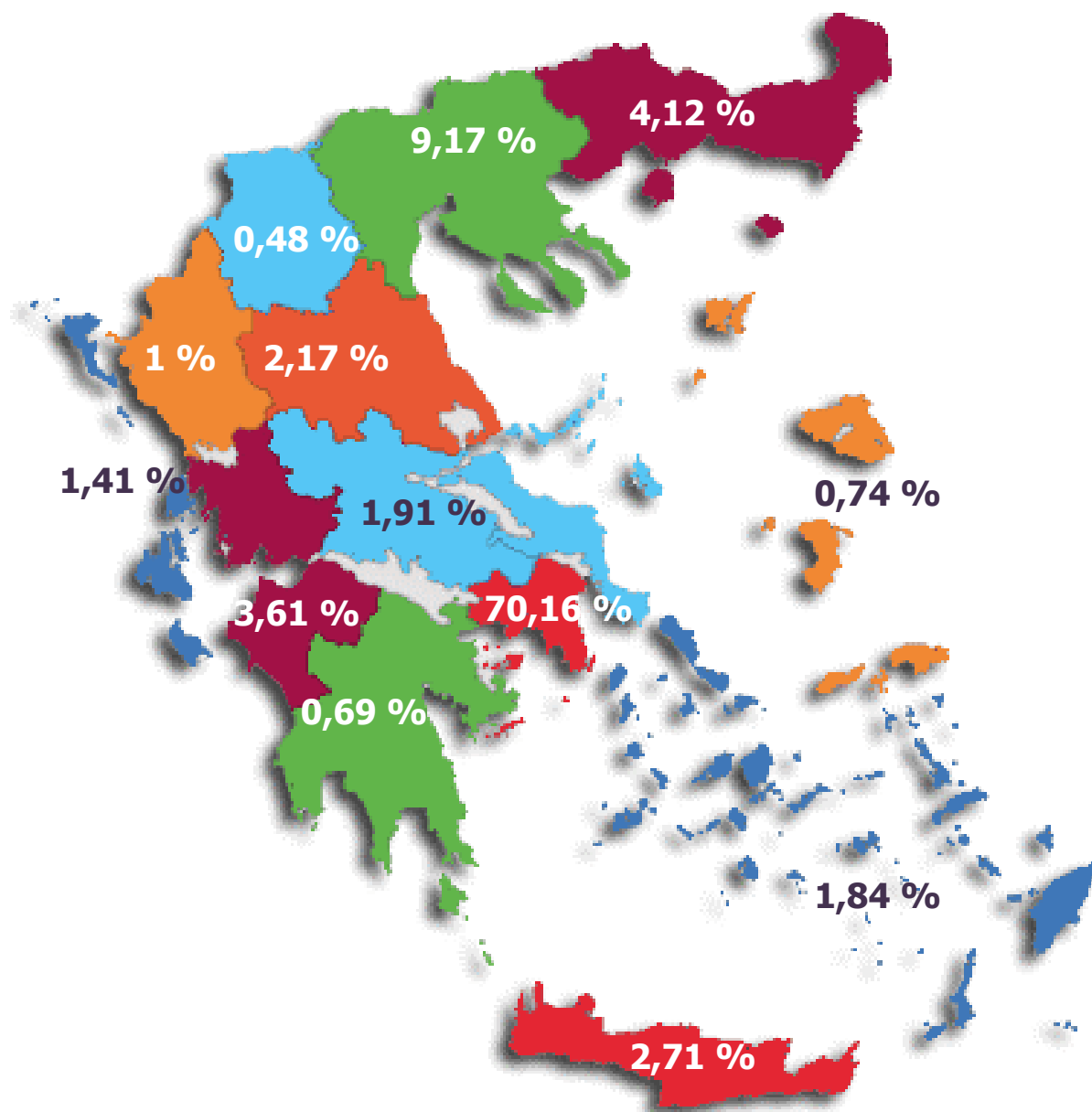
87/2012 – Διαμαρτυρία για απόδοση προθεσμιακής κατάθεσης

Η παραπονούμενη μετέφερε στην τράπεζα το ποσό των 220.000 ευρώ, προκειμένου να τοποθετηθεί σε τρίμηνη ανανεούμενη προθεσμιακή κατάθεση με επιτόκιο 5,20%, όπως είχε ενημερωθεί. Επίσης, αιτήθηκε το ανωτέρω ποσό να εμφανίζεται ως δύο προθεσμιακές καταθέσεις 155.000 ευρώ και 65.000 ευρώ αντίστοιχα και συμφώνησε καθεμία από αυτές να εκτοκίζεται με το ανωτέρω επιτόκιο που ίσχυε για το σύνολο του ποσού. Ωστόσο, μετά την πρώτη ανανέωση η τράπεζα επανατοποθέτησε τα ποσά με το επιτόκιο που ίσχυε για τα επιμέρους ποσά και η παραπονούμενη διαμαρτυρήθηκε για τη μη εφαρμογή του συμφωνηθέντος επιτοκίου. Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησής μας, η τράπεζα αποδέχθηκε την εφαρμογή του συμφωνηθέντος επιτοκίου και πίστωσε τον λογαριασμό της με το ποσό που αντιστοιχούσε στη διαφορά των τόκων.

78/2012 - Επένδυση χωρίς εντολή

Μετά από καθυστέρηση της τράπεζας επί έξι εβδομάδες να απαντήσει σε επανειλημμένα αιτήματα δικαιούχου τρεχούμενου λογαριασμού σχετικά με τη μεταφορά του υπολοίπου σε λογαριασμό στο κατάστημα της Λήμνου, η τράπεζα του γνωστοποίησε ότι θα πρέπει να αφαιρέσει το ποσό ποινής, διότι το εν λόγω ποσό είχε επενδυθεί σε μετοχές. Ισχυρίστηκε ότι ουδέποτε είχε δώσει σχετική εντολή, ζήτησε τα σχετικά έγγραφα και αιτήθηκε τη μεσολάβησή μας προκειμένου να του αποδοθεί ακέραιο το υπόλοιπο του λογαριασμού του. Μετά την εξέταση της υπόθεσης, η τράπεζα τον ενημέρωσε ότι ικανοποίησε το αίτημά του.

Γεωγραφική κατανομή παραπόνων



Όσον αφορά τη γεωγραφική κατανομή των παραπόνων, το μεγαλύτερο μέρος (70,16%) προέρχεται από την περιφέρεια Αττικής (αύξηση 3,94% σε σχέση με πέρυσι) και ακολουθούν η περιφέρεια Μακεδονίας - Θράκης (13,77%), Δυτικής Ελλάδας (3,61%) και η Κρήτη (2,71%).

IV. Διασυνοριακές διαφορές

Είναι οι διαφορές 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.).

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 ενδιαφερομένους στον αρμόδιο φορέα, δηλαδή στο αντίστοιχο σχήμα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών της αλλοδαπής.

Από τον κατωτέρω πίνακα προκύπτει ότι, κατά το έτος 2012, σε 52 περιπτώσεις ο Μ.Τ.Ε.Υ. ενήργησε ως αρμόδιος φορέας και σε 28 περιπτώσεις ως πλησιέστερος φορέας.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. εξέτασε και διεκπεραίωσε, ως αρμόδιος φορέας, 51 περιπτώσεις. Στις 11 από αυτές δικαιώθηκε ο παραπονούμενος, ενώ στις 40 περιπτώσεις η τράπεζα.

Επίσης, σε 28 παράπονα που συνολικά δέχθηκε ο Μ.Τ.Ε.Υ. ως πλησιέστερος φορέας, δόθηκαν οδηγίες στους παραπονουμένους για την προσφυγή τους στον αρμόδιο φορέα του εξωτερικού.

	ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ	ΠΛΗΣΙΕΣΤΕΡΟΣ ΦΟΡΕΑΣ
Α. ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ	52	28
- ΕΕ & ΕΟΧ	43	28
- Εκτός FIN-NET	9	-
Β. ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΕΝΤΑ	51	-
Γ. ΕΚΚΡΕΜΗ	1	-
Δ. ΤΡΟΠΟΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ		
- Από τράπεζα	14	-
- Παρέμβαση Μ.Τ.Ε.Υ.	37	-
- Οδηγίες παραπομπής		28
Ε. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ		
- Υπέρ καταναλωτή	11	-
- Υπέρ τράπεζας	40	-

Επιλεγμένες υποθέσεις

149/2011 - Μη εκτέλεση εντολής

Επιχειρηματίας, κάτοικος Λονδίνου Αγγλίας, διαμαρτυρήθηκε για χρέωση του λογαριασμού όψεως της εταιρίας του, τον οποίο τηρούσε σε κατάστημα τράπεζας στην Αθήνα, με 249 ευρώ για ασφάλιστρα συμβολαίου

μεταφοράς εμπορευμάτων. Ειδικότερα, ισχυρίστηκε ότι, παρότι είχε δώσει εντολή στο κατάστημα συνεργασίας του να ασφαλισθεί κατά 100% η μεταφορά εμπορεύματος (φωτοβολταϊκά) από την Ταϊβάν στην Πάρο με μεταφόρτωση στον Πειραιά, η πρόταση της τράπεζας, την οποία παρέλαβε αυθημερόν, ρητά ανέφερε απαλλαγή της ασφαλιστικής εταιρίας μέχρι 500 ευρώ από κάθε ζημία. Όταν εν συνεχεία εκδόθηκε το ασφαλιστήριο συμβόλαιο, το κατάστημα καθυστέρησε επί δίμηνο να του το παραδώσει, λόγω απουσίας του. Εν τω μεταξύ είχε ολοκληρωθεί η εν λόγω μεταφορά, κατά δε την παραλαβή των φωτοβολταϊκών διαπιστώθηκε ότι δύο πάνελ ήταν σπασμένα. Η ασφαλιστική εταιρία, βάσει του συμβολαίου, δεν κάλυψε το σύνολο της ζημίας του (588,49 ευρώ) αλλά μόνο (588,49 ευρώ – 500 ευρώ =) 88,49 ευρώ. Η μεσολάβησή μας, ως αρμόδιου φορέα στα πλαίσια του Δικτύου FIN-NET, είχε ως αποτέλεσμα να του επιστραφεί το ποσό των 500 ευρώ.

259/2012 - Καθυστέρηση πίστωσης εμβάσματος

Μέσω ημεδαπής τράπεζας εστάλη έμβασμα ποσού 1.000 ευρώ σε λογαριασμό δικαιούχου σε τράπεζα στη Γαλλία. Ωστόσο, όταν ο εντολέας πληροφορήθηκε ότι ουδέποτε πιστώθηκε το εν λόγω ποσό, ζήτησε να εξετάσουμε εάν υπήρξε σφάλμα της τράπεζας κατά την εκτέλεση του εμβάσματος. Από τη διερεύνηση του θέματος προέκυψε ότι είχε ολοκληρωθεί επιτυχώς η αποστολή του και το ανωτέρω ποσό βρέθηκε και πιστώθηκε στο λογαριασμό του δικαιούχου στη Γαλλία.

956/2012 - Άρνηση χορήγησης πιστωτικής κάρτας

Μέσω e-mail, κάτοικος Ρουμανίας διαμαρτυρήθηκε στο Γραφείο μας για τη συμπεριφορά υπαλλήλου σε υποκατάστημα ελληνικής τράπεζας στο Βουκουρέστι, που αρνήθηκε να παραλάβει αίτησή του για τη χορήγηση πιστωτικής κάρτας, καθώς και τα σχετικά δικαιολογητικά, διότι δεν μπορούσε να δηλώσει σταθερό τηλέφωνο αντίκλιτου προσώπου. Σημείωσε δε ότι, αντίθετα, άλλη τράπεζα τον εξυπηρέτησε άμεσα και του χορήγησε πιστωτική κάρτα. Τον ενημερώσαμε ότι δεν έχουμε αρμοδιότητα να εξετάσουμε το θέμα και τον παραπέψαμε στους αρμόδιους φορείς στη Ρουμανία όπου θα μπορούσε να απευθυνθεί σχετικά.

Ετήσια Έκθεση
Πεπραγμένων 2012

Υπόμνημα

Σύμφωνα με τον πίνακα Τράπεζας της Ελλάδος
1.&2. Προσυμβατική ενημέρωση/Ενημέρωση κατά τη διάρκεια της σύμβασης
3. Μη παροχή απάντησης
4. Πλημμελής αξιολόγηση κατά την εξέταση πιστοληπτικής ικανότητας
5. Διαφημίσεις
6. Επιτόκια
7. Χρέωση εξόδων/προμηθειών
8. Διαμεσολαβητές
9. Αμφισβήτηση συναλλαγών
10. Αμφισβήτηση οφειλών - υπολοίπου λογαριασμού
11. Συναλλαγές μέσω Διαδικτύου
12. Μη τήρηση συμβατικών όρων
13. Ρύθμιση οφειλών
14. Ζητήματα καταχρηστικότητας συμβατικών όρων
15. Ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας
16. Άλλο
Εκτός πίνακα Τράπεζας της Ελλάδος
1. Υπερχρέωση (Ν. 3869/2010)
2. Ρύθμιση οφειλών (Αιτήματα)
3. Θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα
4. Διευκρινίσεις
Λοιπά θέματα
Εκτός αρμοδιότητας Μ.Τ.Ε.Υ

Πίνακας 1: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ
 Σύνολο προφορικών παραπόνων ανά προϊόν
 από 1.1.2012 έως 31.12.2012

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		
Προθεσμίας	62	0,60
Ταμειυτηρίου	580	5,64
Σε συνάλλαγμα	42	0,41
Ειδικές καταθέσεις (τραπεζοασφαλιστικά)	14	0,14
Τρεχούμενος	14	0,14
Σύνολο καταθέσεις	712	6,93
ΔΑΝΕΙΑ		
Στεγαστικά/επισκευαστικά	2.039	19,84
Σε συνάλλαγμα	5	0,05
Προσωπικά/καταναλωτικά	5645	54,93
Λοιπά	15	0,15
Σύνολο δάνεια	7.704	74,97
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ		
Κάρτες	1.562	15,20
ΑΤΜs	48	0,47
Επιταγές	48	0,47
Συναλλαγματικές	3	0,03
Μεταφορές κεφαλαίων	69	0,67
Πάγιες εντολές/Άμεσες χρεώσεις	3	0,03
Σύνολο μέσα πληρωμών	1.733	16,86
ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Παροχή πληροφοριών	41	0,40
Ταμειακές συναλλαγές	40	0,39
Λοιπά	46	0,45
Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες	127	1,24
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	10.276	100,00

Πίνακας 2: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ
 Σύνολο γραπτών παραπόνων ανά προϊόν
 από 1.1.2012 έως 31.12.2012

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		
Προθεσμίας	10	0,63
Ταμιευτηρίου	164	10,30
Σε συνάλλαγμα	6	0,38
Ειδικές καταθέσεις (τραπεζασφαλιστικά)	1	0,06
Τρεχούμενος	30	1,88
Σύνολο καταθέσεις	211	13,25
ΔΑΝΕΙΑ		
Στεγαστικά/επισκευαστικά	374	23,48
Σε συνάλλαγμα	2	0,13
Προσωπικά/καταναλωτικά	501	31,45
Λοιπά	2	0,13
Σύνολο δάνεια	879	55,18
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ		
Κάρτες	407	25,55
ATMs	26	1,63
Επιταγές	7	0,44
Συναλλαγματικές	1	0,06
Μεταφορές κεφαλαίων	33	2,07
Πάγιες εντολές/Άμεσες χρεώσεις	3	0,19
Σύνολο μέσα πληρωμών	477	29,94
ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Παροχή πληροφοριών	10	0,63
Ταμειακές συναλλαγές	8	0,50
Λοιπά	8	0,50
Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες	26	1,63
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	1.593	100,00

Πίνακας 3: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
 Σύνολο προφορικών παραπόνων ανά προϊόν
 από 1.1.2012 έως 31.12.2012

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		
Όψεως	64	9,43
Καταθέσεις λόγω εγγυήσεων	1	0,15
Λοιπές	1	0,15
Σύνολο καταθέσεις	66	9,72
ΔΑΝΕΙΑ		
Κεφάλαιο κίνησης	366	53,90
Προεξοφλήσεις (επιταγές, συναλλαγματικές)	14	2,06
Άνοιγμα ή εκτέλεση πίστωσης	3	0,44
Εγγυητικές επιστολές	20	2,95
Αγορά επαγγελματικής στέγης ή μηχανικού εξοπλισμού	70	10,31
Leasing - Factoring	12	1,77
Λοιπά	6	0,88
Σύνολο δάνεια	491	72,31
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ		
Κάρτες	2	0,29
ΑΤΜ/ΡΟΣ	10	1,47
Επιταγές	70	10,31
Συναλλαγματικές	2	0,29
Μεταφορές κεφαλαίων	18	2,65
Πάγιες εντολές/Άμεσες χρεώσεις	3	0,44
Σύνολο μέσα πληρωμών	105	15,46
ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Παροχή πληροφοριών	3	0,44
Έλεγχος εγγράφων	5	0,74
Λοιπά	9	1,33
Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες	17	2,50
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	679	100,00

Πίνακας 4: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
 Σύνολο γραπτών παραπόνων ανά προϊόν
 από 1.1.2012 έως 31.12.2012

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		
Όψεως	15	14,42
Καταθέσεις λόγω εγγυήσεων	1	0,96
Σύνολο καταθέσεις	16	15,38
ΔΑΝΕΙΑ		
Κεφάλαιο κίνησης	41	39,42
Προεξοφλήσεις (επιταγές, συναλλαγματικές)	1	0,96
Άνοιγμα ή εκτέλεση πίστωσης	9	8,65
Εγγυητικές επιστολές	6	5,77
Αγορά επαγγελματικής στέγης ή μηχανικού εξοπλισμού	10	9,62
Σύνολο δάνεια	67	64,42
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ		
Κάρτες	5	4,81
ΑΤΜ/ΡΟS	2	1,92
Επιταγές	9	8,65
Μεταφορές κεφαλαίων	4	3,85
Σύνολο μέσα πληρωμών	20	19,23
ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Λοιπά	1	0,96
Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες	1	0,96
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	104	100,00

Πίνακας 5: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ
Σύνολο προφορικών παραπόνων ανά προϊόν
από 1.1.2012 έως 31.12.2012

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΜΕΤΟΧΕΣ		
Εισηγμένες στο Χ.Α.	75	17,81
Εισηγμένες στα διεθνή χρηματιστήρια	2	0,48
Σύνολο μετοχές	77	18,29
ΠΑΡΑΓΩΓΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ		
Futures (σε Δείκτη ή μετοχές)	3	0,71
Options (σε Δείκτη ή μετοχές)	3	0,71
Σύνολο παράγωγα προϊόντα	6	1,42
ΟΜΟΛΟΓΑ		
Ελληνικού Δημοσίου	63	14,96
Τραπεζικά	135	32,07
Εξωτερικού	6	1,43
Σύνολο ομόλογα	204	48,46
ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ		
Α/Κ εσωτερικού	19	4,51
Α/Κ εξωτερικού	13	3,09
Funds of funds	1	0,24
Σύνολο αμοιβαία κεφάλαια	33	7,84
ΛΟΙΠΑ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ		
Τραπεζικά επενδυτικά προϊόντα	22	5,23
Καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα	79	18,76
Σύνολο λοιπά επενδυτικά προϊόντα	101	23,99
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	421	100,00

Πίνακας 6: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ
 Σύνολο γραπτών παραπόνων ανά προϊόν
 από 1.1.2012 έως 31.12.2012

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΜΕΤΟΧΕΣ		
Εισηγμένες στο Χ.Α.	8	10,26
Εισηγμένες στα διεθνή χρηματιστήρια	2	2,56
Σύνολο μετοχές	10	12,82
ΠΑΡΑΓΩΓΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ		
Δανεισμός τίτλων	3	3,85
Σύνολο παράγωγα προϊόντα	3	3,85
ΟΜΟΛΟΓΑ		
Ελληνικού Δημοσίου	10	12,82
Τραπεζικά	24	30,77
Εξωτερικού	2	2,57
Σύνολο ομόλογα	36	46,15
ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ		
Α/Κ εσωτερικού	2	2.56
Α/Κ εξωτερικού	1	1.28
Σύνολο αμοιβαία κεφάλαια	3	3.84
ΛΟΙΠΑ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ		
Τραπεζικά επενδυτικά προϊόντα	5	6.41
Καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα	21	26.92
Σύνολο λοιπά επενδυτικά προϊόντα	26	33.34
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	78	100,00