



Ετήσια Έκθεση
Πεπραγμένων
2013



Μεσολαβητής Τραπεζικών
Επενδυτικών Υπηρεσιών

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

Περιεχόμενα

- 3 Η χρονιά συνοπτικά
- 4 Πρόλογος του Μεσολαβητή
- 7 Οργάνωση και στελέχωση
- 8 Τα παράπονα
- 9 Διαδικασία υποβολής-επίλυσης διαφοράς
- 10 Συνοπτικά στοιχεία τηλεφωνικών-γραφτών παραπόνων
- 11 Αναλυτικά στοιχεία τηλεφωνικών-γραφτών παραπόνων
- 12 Συνολική δραστηριότητα
- 12 Προφορικά παράπονα
- 13 Γραπτά παράπονα
- 14 Διεκπεραιωμένες υποθέσεις
- 15 Συγκεντρωτικός πίνακας δραστηριότητας
- 16 Ιδιώτες
- 16 Συνολική δραστηριότητα
- 17 Προφορικά παράπονα
- 18 Γραπτά παράπονα
- 19 Διεκπεραιωμένες υποθέσεις
- 20 Καταθέσεις-Επιλεγμένες υποθέσεις
- 21 Δάνεια-Επιλεγμένες υποθέσεις
- 22 Μέσα πληρωμών-Επιλεγμένες υποθέσεις

- 23 Άλλες τραπεζικές εργασίες - Επιλεγμένες υποθέσεις
- 24 Κοινές αρχές σχετικά με τη μεταφορά τραπεζικών λογαριασμών
- 25 Επαγγελματίες και επιχειρήσεις
- 25 Συνολική δραστηριότητα
- 26 Προφορικά παράπονα
- 27 Γραπτά παράπονα
- 28 Διεκπεραιωμένες υποθέσεις
- 29 Επιλεγμένες υποθέσεις
- 30 Επενδυτές
- 30 Συνολική δραστηριότητα
- 30 Προφορικά παράπονα
- 31 Γραπτά παράπονα
- 32 Διεκπεραιωμένες υποθέσεις
- 33 Επιλεγμένες υποθέσεις
- 34 Γεωγραφική κατανομή παραπόνων
- 35 Διασυνοριακές διαφορές
- 36 Επιλεγμένες υποθέσεις
- 37 Στατιστικοί πίνακες-παράρτημα

Σχετικά με την Έκθεση

Η Ετήσια Έκθεση αφορά στοιχεία του έτους 2013 (1.1.2013-31.12.2013) και είναι διαθέσιμη στο νέο μας site: <http://www.hobis.gr>

Σε αρκετά διαγράμματα και πίνακες χρησιμοποιούνται ποσοστά, τα οποία έχουν στρογγυλοποιηθεί.

Σχετικά με το ΜΤΕΥ

Ο ΜΤΕΥ είναι νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και οι υπηρεσίες του παρέχονται δωρεάν.

Μασσαλίας 1, TK 106 80, Αθήνα
Τ.Θ. 9166, TK 10032
τηλ: 10 440
για κλήση από εξωτερικό: +30 210 33.76.700
fax: 210 32.38.821

web: www.hobis.gr
e-mail: info@hobis.gr

Η χρονιά συνοπτικά



Συνολικά δεχθήκαμε

9.605

τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις στα Γραφεία μας

1.508

γραπτά παράπονα

11.113

παράπονα



Εξετάσαμε

1.894

γραπτές υποθέσεις

121

διασυνοριακές διαφορές στα πλαίσια του FIN-NET

53

ημέρες είναι ο μέσος χρόνος εξέτασης των γραπτών υποθέσεων (μείωση 25,36% σε σχέση με το 2012)

67,33%

των διαφορών επιλύθηκε φιλικά από τα μέρη

20.668

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



Πρόλογος του Μεσολαβητή Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών

Ο θεσμός του Μεσολαβητή Τραπεζικών Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.) συμπλήρωσε φέτος δεκαπέντε χρόνια λειτουργίας. Στο διάστημα αυτό έλαβε συνολικά 20.582 γραπτά παράπονα και 128.009 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 Χρηματοπιστηρίου 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 67,33% 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 58 μέλη από 27 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 2013 δεχθήκαμε συνολικά 9.605 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις στα Γραφεία μας, εκ των οποίων 8.457 αφορούσαν συναλλαγές ιδιωτών, 563 επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις και 585 συναλλαγές επενδυτών. Λάβαμε επίσης 1.508 γραπτά παράπονα. Από αυτά, 1.214 αφορούσαν τραπεζικές συναλλαγές ιδιωτών, 183 επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων και 111 επενδυτικές συναλλαγές. Συνολικά, το 2013 διεκπεραιώσαμε 1.894 γραπτές υποθέσεις. Επίσης, καταγράφηκαν 21.000 περίπου 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 στη χώρα μας και την εν γένει συρρίκνωση του όγκου των τραπεζικών και επενδυτικών εργασιών, ως εκ τούτου οι τηλεφωνικές κλήσεις / επισκέψεις και τα γραπτά παράπονα που έλαβε ο Μ.Τ.Ε.Υ. ήταν αισθητά μειωμένα σε σχέση με την αντίστοιχη περίοδο του έτους 2012 αλλά και λόγω της τροποποίησης των διατάξεων του Ν. 3869/2010 αναφορικά με τη διαδικασία εξωδικαστικού συμβιβασμού.

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.

Στο πλαίσιο του Ν. 3869/2010 περί ρύθμισης των οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων και μέχρι τον Ιούνιο του 2013, λειτουργήσαμε για τέταρτη συνεχή χρονιά ως συνδράμων φορέας για την εξωδικαστική ρύθμιση οφειλών των υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων.

Ακόμα, μας απασχόλησαν θέματα σχετικά με την απορρόφηση-εξυγίανση πιστωτικών ιδρυμάτων, την κατάργηση των προνομίων τους (π.χ. επιβαρύνσεις δανειοληπτών, όπως έξοδα άρσης υποθήκης, που δεν είχαν υπολογίσει) και την εγγύηση των καταθέσεων και γίναμε αποδέκτες αρκετών παραπόνων που σχετιζόνταν με το ακατάσχετο λογαριασμών καταθέσεων μισθοδοσίας και συντάξεων.

Κατά το 2013, 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.

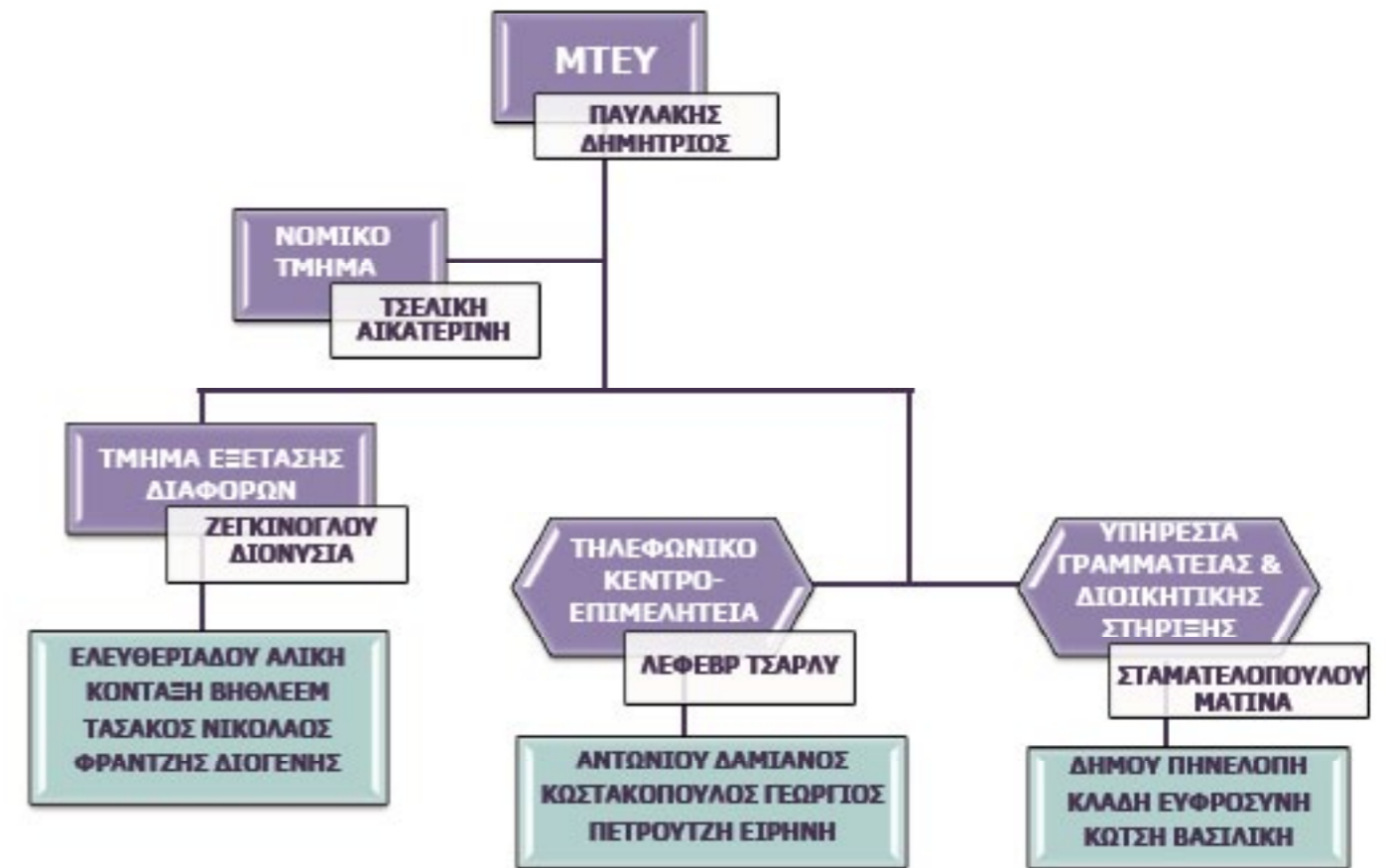
Οργάνωση και στελέχωση

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, προσαρμοστήκαμε και ανταποκριθήκαμε στις νέες προκλήσεις και θα συνεχίσουμε να ανταποκρινόμαστε αποτελεσματικά, διότι αντιλαμβανόμαστε ότι η μεσολάβησή μας θα συμβάλει στη βαθμιαία αποκατάσταση των σχέσεων του χρηματοπιστωτικού συστήματος με την πελατεία του ώστε να συμβάλει στη δημιουργία του κλίματος εκείνου που χρειάζεται η αγορά τώρα που η πατρίδα μας κινείται σε τροχιά εξόδου από την κρίση.

Δημήτριος Παυλάκης
Μεσολαβητής
Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών



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**, ο οποίος κανονικά θα σας απαντήσει σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες. Η απάντηση που λάβατε μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες είναι ικανοποιητική;

ΟΧΙ

ΝΑΙ

Επίλυση παραπόνου

Εάν η απάντηση δεν είναι ικανοποιητική ή δεν λάβατε απάντηση μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες, μπορείτε να απευθυνθείτε εγγράφως στην **Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών** της τράπεζας ή στην επενδυτική εταιρία (Χρηματοπιστηριακές Εταιρίες, Εταιρίες μέλη της Ε.Θ.Ε. και Εταιρίες Επενδυτικής Διαμεσολάβησης). Κανονικά θα σας απαντήσουν εγγράφως σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από την υποβολή του θέματος. Επιλύθηκε το παράπονό σας από την Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών;

ΟΧΙ

ΝΑΙ

Επίλυση παραπόνου

Αν η απάντηση δεν είναι ικανοποιητική ή αν 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;

ΟΧΙ

ΝΑΙ

Επίλυση παραπόνου

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. διατυπώνει αιτιολογημένη έγγραφη σύσταση προς τα δύο μέρη, 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;

ΟΧΙ

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 επιδιώξετε την ικανοποίησή σας στα Δικαστήρια. Η διαδικασία εξέτασης διαφορών από τον Μ.Τ.Ε.Υ. σε καμία περίπτωση δεν διακόπτεται ή αναστέλλεται 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 31.12.2013

	Ιδιώτες καταναλωτές		Επαγγελματίες/Επιχειρήσεις		Επενδυτές		ΣΥΝΟΛΟ		
	2012	2013	Μεταβολή %	2012	2013	Μεταβολή %	2012	2013	Μεταβολή %
Προφορικά παράπονα									
Σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος	3.045	2.947	-3,2	488	368	-24,6	421	498	18,3
Εκτός πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος	7.231	4.792	-33,7	191	109	-42,9	0	0	0
Λοιπά	945	718	-24,0	229	86	-62,4	93	87	-6,5
Γραπτά παράπονα									
Σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος	730	720	-1,4	85	126	48,2	78	87	11,5
Εκτός πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος	863	341	-60,5	19	29	52,6	0	0	0
Λοιπά	183	153	-16,4	41	28	-31,7	24	24	0
Σύνολο παραπόνων									
Σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος	3.775	3.667	-2,9	573	494	-13,8	499	585	17,2
Εκτός πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος	8.094	5.133	-36,6	210	138	-34,3	0	0	0
Λοιπά	1.128	871	-22,8	270	114	-57,8	117	111	-5,1
ΣΥΝΟΛΑ	12.997	9.671	-25,6	1.053	746	-29,2	616	696	13,0
							14.666	11.113	-24,2

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



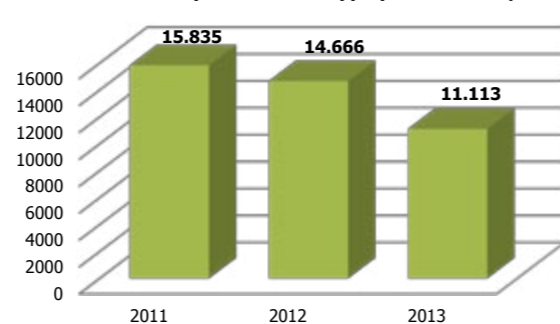
Αναλυτικά στοιχεία τηλεφωνικών και γραπτών
παραπόνων ανά τομέα δραστηριότητας

Συνολική δραστηριότητα

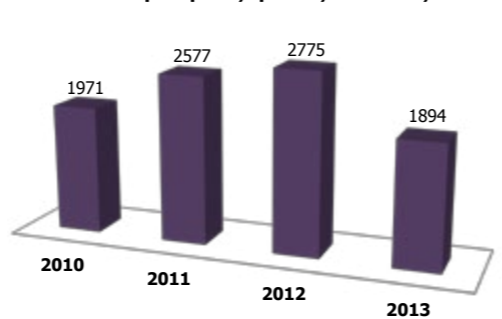
Κατά το 2013 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από συναλλασσομένους με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες συνολικά 11.113 παράπονα (προφορικά και γραπτά). Ειδικότερα, έλαβε 9.605 προφορικά παράπονα (τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις). Τόσο στις τηλεφωνικές κλήσεις όσο και στις επισκέψεις συζητήθηκαν τα 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 1.508 γραπτά παράπονα. Επίσης ολοκληρώθηκε η εξέταση 1.894 γραπτών παραπόνων, παρουσιάζοντας μείωση 31,75% σε σχέση με το 2012. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 67,33% των παραπόνων επιλύθηκαν από τα μέρη σε πρώιμο στάδιο με θετική έκβαση για τον αιτούντα, ενώ ο μέσος χρόνος εξέτασης ήταν 53 μέρες.

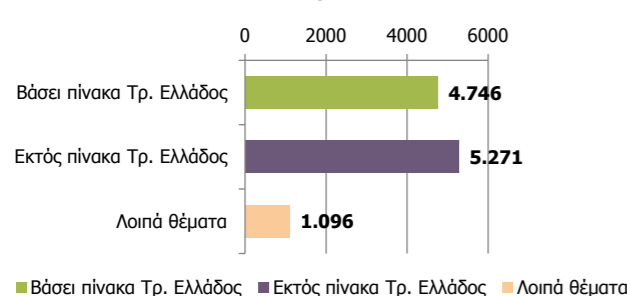
Συνολικά παράπονα που ελήφθησαν ανά Έτος



Διεκπεραιωμένες Γραπτές Υποθέσεις



Σύνολο Παραπόνων



Αποτελέσματα Υποθέσεων (1.1-31.12.2013)

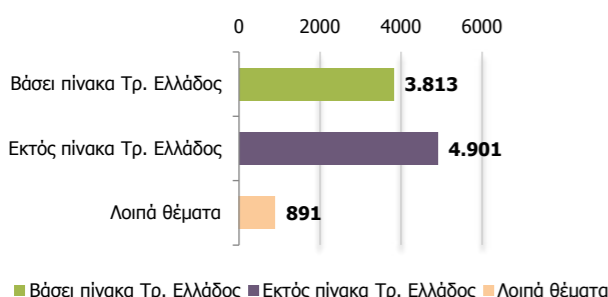


1. Προφορικά παράπονα

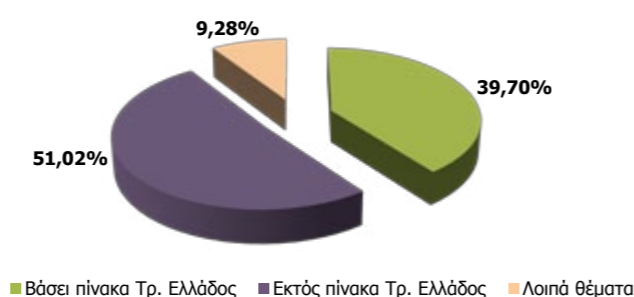
Κατά το έτος 2013 οι τηλεφωνικές κλήσεις και οι επισκέψεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 9.605, έναντι 12.643 το 2012, και σημείωσαν μείωση 24,03%. Από αυτές 891 (9,28%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Από τις υπόλοιπες 8.714 (ποσοστό 90,72%), οι 3.813 (39,70%) αφορούσαν αιτίες παραπόνων που αναλύονται σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, ενώ οι 4.901 (51,02%) αφορούσαν αιτίες εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.

Σύνολο προφορικών παραπόνων

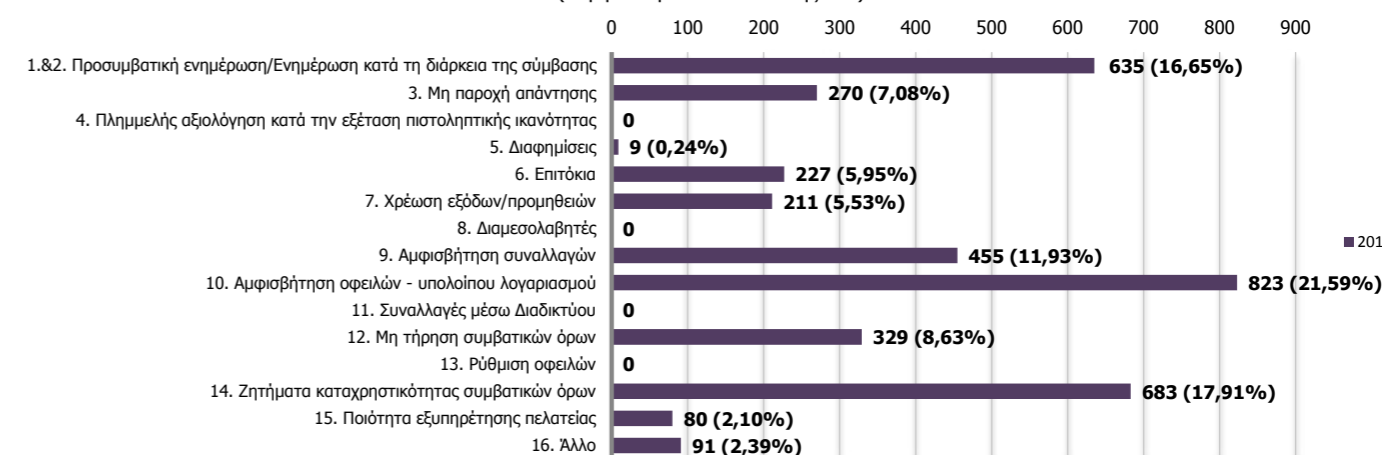


Σύνολο προφορικών παραπόνων



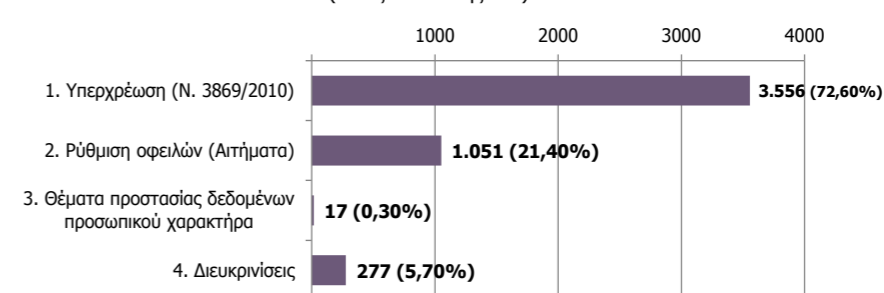
Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 823 περιπτώσεις (21,59%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση οφειλών/υπολοίπου λογαριασμού, σε 683 (17,91%) καταχρηστικότητα συμβατικών όρων, σε 635 (16,65%) θέματα ενημέρωσης των συναλλασσομένων, σε 455 (11,93%) η αμφισβήτηση συναλλαγών, σε 329 (8,63%) η μη τήρηση συμβατικών όρων και σε 270 περιπτώσεις (7,08%) η μη παροχή απάντησης. Το παρακάτω διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε αιτίας παραπόνου στο σύνολο των προφορικών παραπόνων.

Σύνολο προφορικών 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 3.556 περιπτώσεις (72,60%) αιτία ήταν η υπερχρέωση (Ν. 3869/2010), σε 1.051 (21,40%) η ρύθμιση οφειλών, σε 277 (5,70%) η παροχή διευκρινίσεων και σε 17 (0,30%) θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Σύνολο προφορικών παραπόνων ανά αιτία (εκτός πίνακα της ΤτΕ)

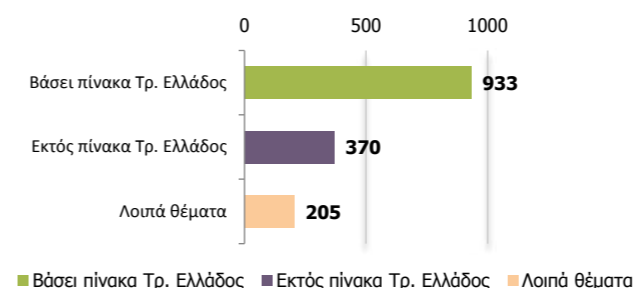


2. Γραπτά παράπονα

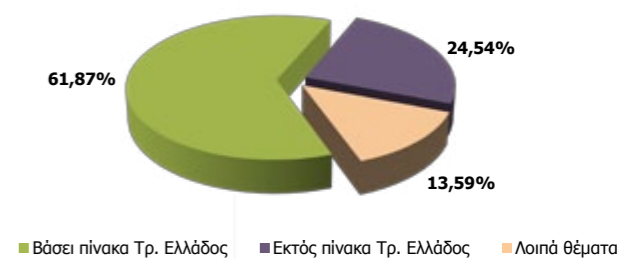
Κατά το έτος 2013 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 1.508 γραπτά παράπονα έναντι 2.023 το 2012 και σημείωσαν μείωση 25,46%. Από αυτά 205 (13,59%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Από τα υπόλοιπα 1.303 γραπτά παράπονα (86,41%), τα 933 (61,87%) αφορούσαν αιτίες παραπόνων που αναλύονται σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, ενώ οι 370 (24,54%) αιτίες εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.

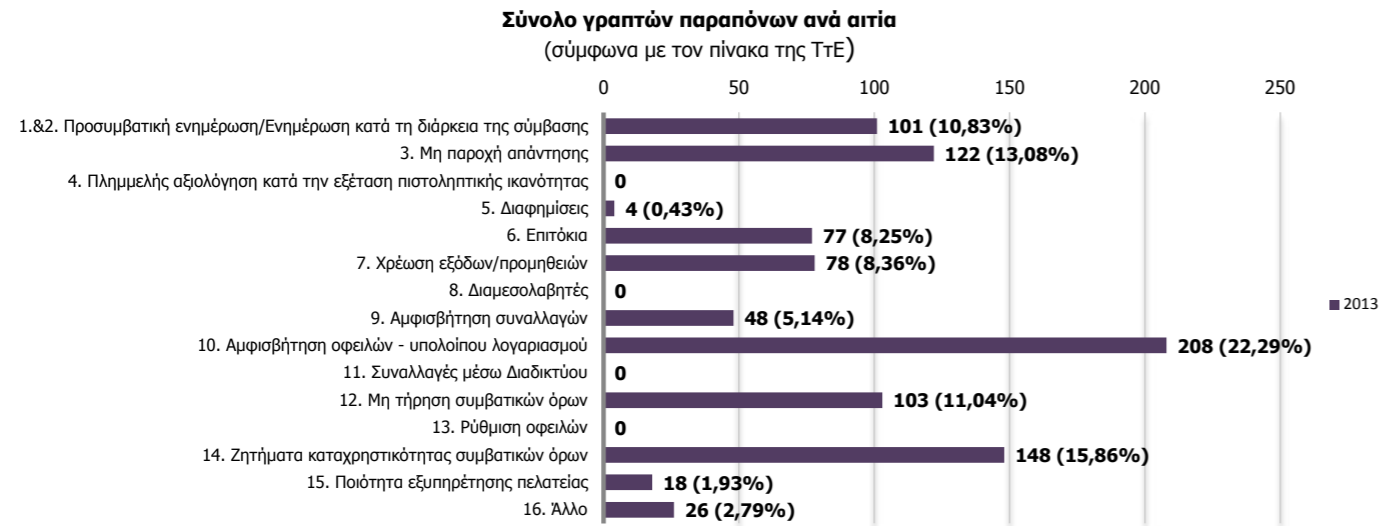
Σύνολο γραπτών παραπόνων



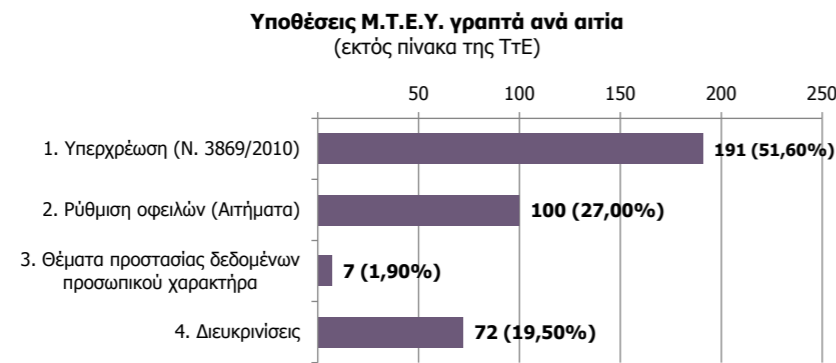
Σύνολο γραπτών παραπόνων



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 208 περιπτώσεις (22,29%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση οφειλών/υπολοίπου λογαριασμού, σε 148 (15,86%) η καταχρηστικότητα συμβατικών όρων, σε 122 (13,08%) η μη παροχή απάντησης, σε 103 περιπτώσεις (11,04%) η μη τήρηση συμβατικών όρων και σε 101 (10,83%) θέματα ενημέρωσης των συναλλασσομένων.



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 191 περιπτώσεις (51,60%) αιτία ήταν η υπερχρέωση (N. 3869/2010), σε 100 (27,00%) η ρύθμιση οφειλών, σε 72 (19,50%) η παροχή διευκρινίσεων και σε 7 (1,90%) θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.



3. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις

Κατά το έτος 2013 εξετάστηκαν 1.894 γραπτά παράπονα έναντι 2.775 το 2012, παρουσιάζοντας μείωση 31,75%. Ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονουμένων, εκφραζόμενος ως το άθροισμα των ποσοστών της πλήρους ικανοποίησης και της αποδοχής συμβιβαστικής λύσης ανήλθε σε 67,33%.

Αιτία Παραπόνου - Καταγγελίας	προφορικά		γραπτά		προφορικά		γραπτά		ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ		προφορικά		γραπτά		ΣΥΝΟΛΟ	
	ΤΕΜ.	%	ΤΕΜ.	%	ΤΕΜ.	%	ΤΕΜ.	%	ΤΕΜ.	%	ΤΕΜ.	%	ΤΕΜ.	%	ΤΕΜ.	%
	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΣ		ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΣ		ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΣ		ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΣ		ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΣ		ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΣ		ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΣ		ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΣ	
Νέα παράπονα - Καταγγελίες (Βάσει πίνακα Τρ. Ελλάδος)																
1.&2. Προσυμβατική ενημέρωση/Ενημέρωση κατά τη διάρκεια της σύμβασης	290	3,43	50	4,12	39	6,93	7	3,83	306	52,31	44	39,64	635	6,61	101	6,70
3. Μη παροχή απάντησης	203	2,40	78	6,43	31	5,51	31	16,94	36	6,15	13	11,71	270	2,81	122	8,09
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	9	0,11	4	0,33	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0,09	4	0,27
6. Επιτόκια	154	1,82	62	5,11	11	1,95	4	2,19	62	10,60	11	9,91	227	2,36	77	5,11
7. Χρέωση εξόδων/προμηθειών	146	1,73	56	4,61	50	8,88	17	9,29	15	2,56	5	4,50	211	2,20	78	5,17
8. Διαμεσολαβητές	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9. Αμφισβήτηση συναλλαγών	358	4,23	36	2,97	41	7,28	2	1,09	56	9,57	10	9,01	455	4,74	48	3,18
10. Αμφισβήτηση οφειλών - υπολοίπου λογαριασμού	754	8,92	195	16,06	69	12,26	13	7,10	0	0	0	0	823	8,57	208	13,79
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	264	3,12	81	6,67	53	9,41	20	10,93	12	2,05	2	1,80	329	3,43	103	6,83
13. Ρύθμιση οφειλών	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14. Ζητήματα καταχρηστικότητας συμβατικών όρων	610	7,21	118	9,72	62	11,01	28	15,30	11	1,88	2	1,80	683	7,11	148	9,81
15. Ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας	76	0,90	15	1,24	4	0,71	3	1,64	0	0	0	0	80	0,83	18	1,19
16. Άλλο	83	0,98	25	2,06	8	1,42	1	0,55	0	0	0	0	91	0,95	26	1,72
Σύνολο νέων παραπόνων και καταγγελιών	2.947	34,85	720	59,31	368	65,36	126	68,85	498	85,13	87	78,38	3.813	39,70	933	61,87
Διεκπεραιωθέντα	2.947		857		368		146		498		124		3.813		1.127	
Νέα θέματα (εκτός πίνακα Τρ. Ελλάδος)																
1. Υπερχρέωση (N. 3869/2010)	3.480	41,15	175	14,42	76	13,50	16	8,74	0	0	0	0	0	0	3.556	37,02
2. Ρύθμιση οφειλών (Αιτήματα)	1.051	12,43	100	8,24	0	0	0	0	0	0	0	0	1.051	10,94	100	6,63
3. Θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	17	0,20	5	0,41	0	0	2	1,09	0	0	0	0	17	0,18	7	0,46
4. Διευκρινίσεις	244	2,89	61	5,02	33	5,86	11	6,01	0	0	0	0	277	2,88	72	4,77
Σύνολο νέα θέματα (εκτός πίνακα Τρ. Ελλάδος)	4.792	56,66	341	28,09	109	19,36	29	15,85	0	0	0	0	4.901	51,03	370	24,54
Διεκπεραιωθέντα	4.792		535		109		27		0	0	0	0	4.901		562	
Ημέρες διεκπεραίωσης περιόδου	1		57		1		22		1		56		1		53	
Λοιπά θέματα	718	8,49	153	12,60	86	15,28	28	15,30	87	14,87	24	21,62	891	9,28	205	13,59
Σύνολο διεκπεραιωθέντων	8.457		1.545		563		201		585		148		9.605		1.894	
Εκκρεμείς	0		109		0		21		0		8		0		138	
Γενικό Σύνολο	8.457	100,00	1.214	100,00	563	100,00	183	100,00	585	100,00	111	100,00	9.605	100,00	1.508	100,00

I. Ιδιώτες

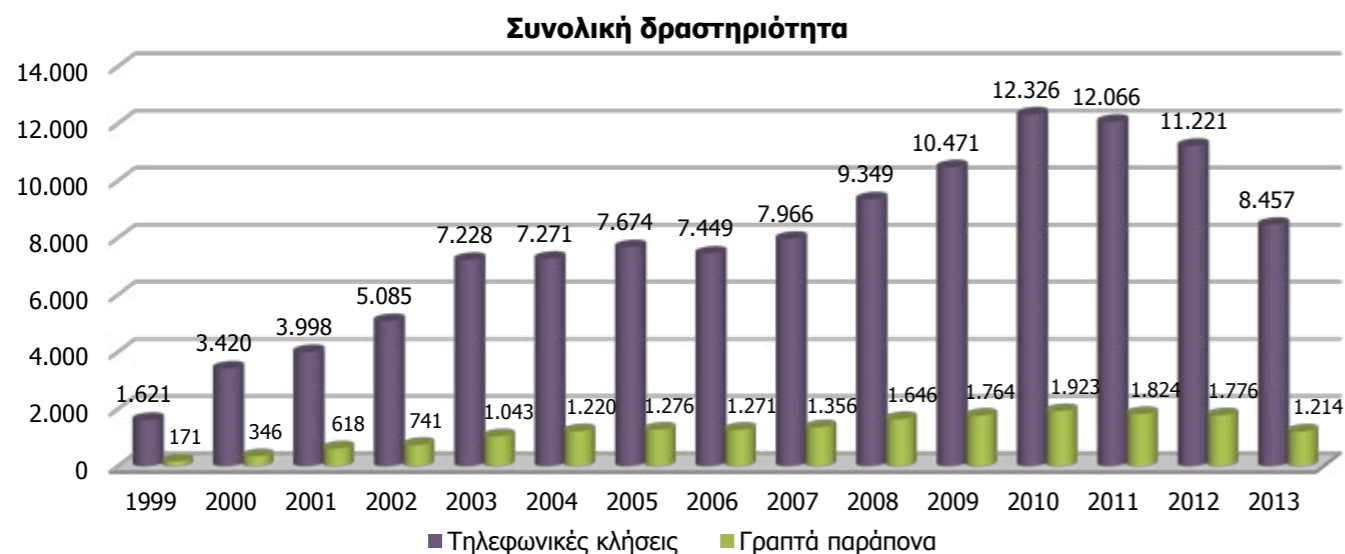
Συνολική δραστηριότητα

Κατά το 2013 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από ιδιώτες συναλλασσόμενους με τράπεζες συνολικά 9.671 παράπονα (προφορικά και γραπτά). Ειδικότερα, έλαβε 8.457 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 1.214 γραπτά παράπονα και ολοκληρώθηκε η εξέταση 1.545, με μέσο χρόνο εξέτασης τις 57 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 2013. Η δραστηριότητα αυτή εμφανίζεται και στο παρακάτω διάγραμμα.

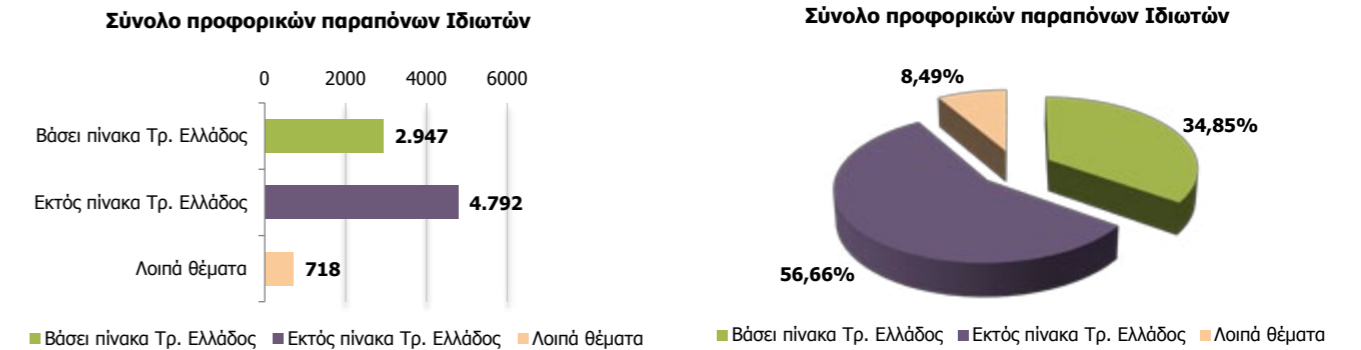
ΕΤΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΜΕΤΑΒΟΛΗ %	ΕΤΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
Τηλεφωνικές κλήσεις			Γραπτά παράπονα		
1999	1.621	-	1999	171	-
2000	3.420	111,0	2000	346	102,3
2001	3.998	16,9	2001	618	78,6
2002	5.085	27,2	2002	741	19,9
2003	7.228	42,1	2003	1.043	40,8
2004	7.271	0,6	2004	1.220	17,0
2005	7.674	5,5	2005	1.276	4,6
2006	7.449	-2,9	2006	1.271	-0,4
2007	7.966	6,94	2007	1.356	6,69
2008	9.349	17,36	2008	1.646	21,38
2009	10.471	12,00	2009	1.764	7,17
2010	12.326	17,72	2010	1.923	9,01
2011	12.066	-2,11	2011	1.824	-5,15
2012	11.221	-7,00	2012	1.776	-2,63
2013	8.457	-24,63	2013	1.214	-31,64
ΣΥΝΟΛΟ	115.602		ΣΥΝΟΛΟ	18.189	



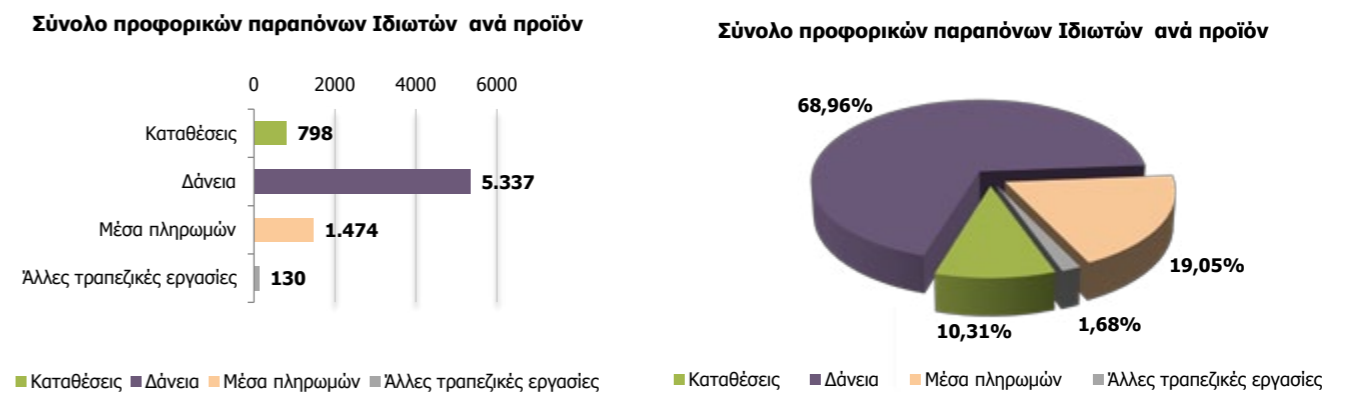
1. Προφορικά παράπονα

Κατά το έτος 2013 οι τηλεφωνικές κλήσεις και οι επισκέψεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 8.457 έναντι 11.221 το 2012 και σημείωσαν μείωση 24,63%. Από αυτές 718 (8,49%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Επίσης, ως προς τις αιτίες παραπόνων, 2.947 (34,85%) αφορούσαν αιτίες παραπόνων που αναλύονται σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, ενώ 4.792 (56,66%) αφορούσαν αιτίες εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.



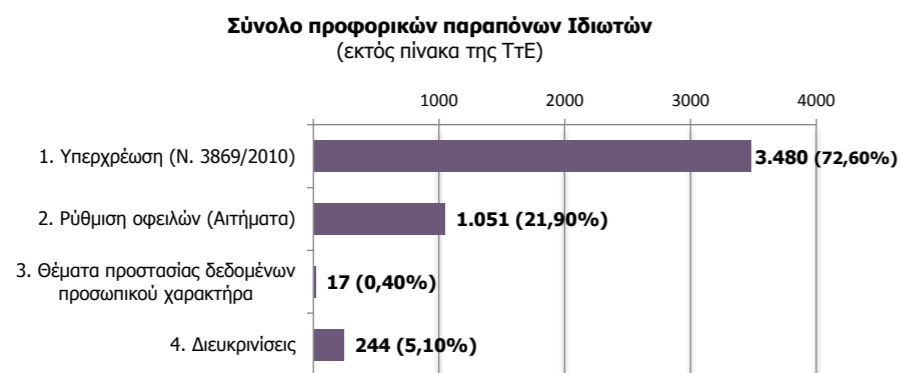
Από τις υπόλοιπες 7.739 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις (ποσοστό 91,51%), 5.337 (68,96%) αφορούσαν δάνεια, 1.474 (19,05%) μέσα πληρωμών, 798 (10,31%) καταθέσεις και 130 (1,68%) άλλες τραπεζικές εργασίες. Αναλυτικότερες πληροφορίες περιέχονται στον πίνακα 1 του παραρτήματος.



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 754 περιπτώσεις (25,59%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση οφειλών/υπολοίπου λογαριασμού, σε 610 (20,70%) η καταχρηστικότητα συμβατικών όρων, σε 358 (12,15%) η αμφισβήτηση συναλλαγών, σε 290 (9,84%) θέματα ενημέρωσης των συναλλασσόμενων και σε 264 περιπτώσεις (8,96%) η μη τήρηση συμβατικών όρων.



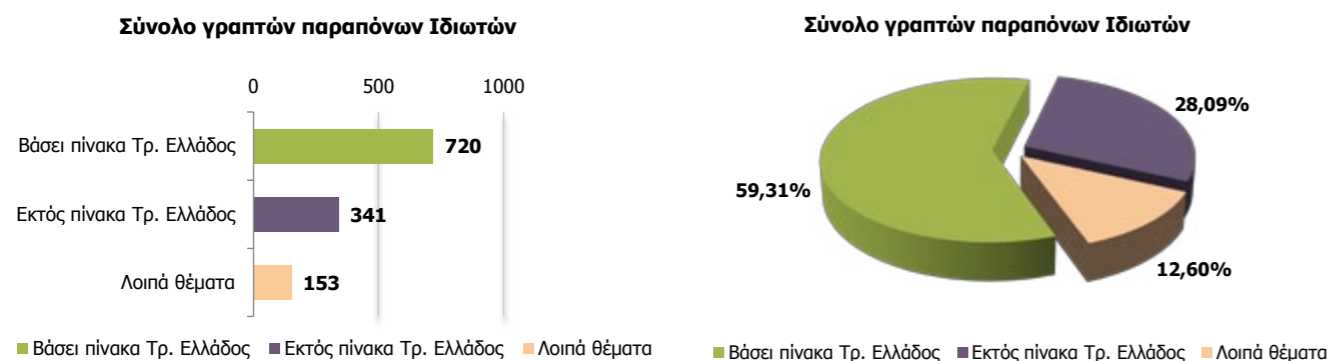
Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 3.480 περιπτώσεις (72,60%) αιτία ήταν η υπερχρέωση (N. 3869/2010), σε 1.051 (21,90%) η ρύθμιση οφειλών, σε 244 (5,10%) η παροχή διευκρινίσεων και σε 17 (0,40%) θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.



2. Γραπτά παράπονα

Κατά το έτος 2013 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 1.214 γραπτά παράπονα έναντι 1.776 το 2012 και σημείωσαν μείωση 31,64%. Από αυτά 153 (12,60%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Επίσης, από τα ανωτέρω γραπτά παράπονα, 720 (59,31%) αφορούσαν αιτίες που αναλύονται σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, ενώ 341 (28,09%) αφορούσαν αιτίες εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.



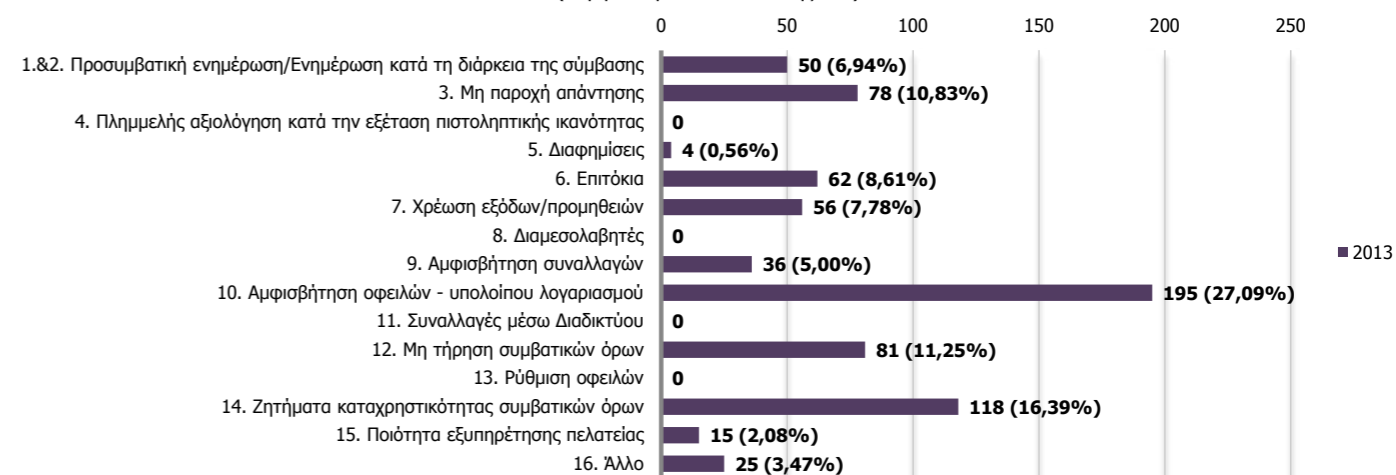
Από τα υπόλοιπα 1.061 γραπτά παράπονα (ποσοστό 87,40%), 554 (52,32%) αφορούσαν δάνεια, 282 (26,52%) μέσα πληρωμών, 194 (18,25%) καταθέσεις και 31 (2,91%) άλλες τραπεζικές εργασίες. Αναλυτικότερες πληροφορίες περιέχονται στον πίνακα 2 του παραρτήματος.



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 195 περιπτώσεις (27,09%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση οφειλών/υπολοίπου λογαριασμού, σε 118 (16,39%) η καταχρηστικότητα συμβατικών όρων, σε 81 περιπτώσεις (11,25%) η μη τήρηση συμβατικών όρων, σε 78 (10,83%) η μη παροχή απάντησης και σε 62 (8,61%) το ύψος των επιτοκίων.

Σύνολο γραπτών παραπόνων Ιδιωτών

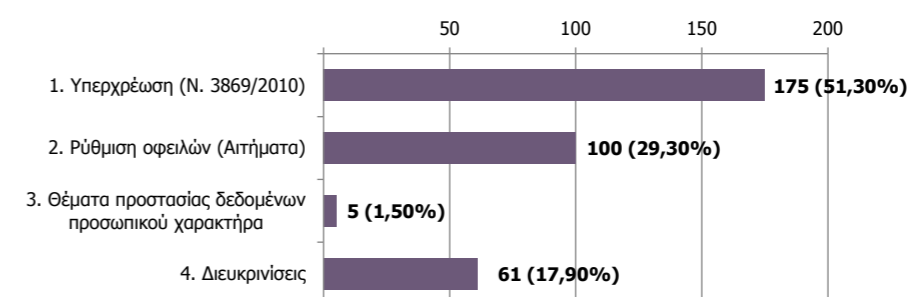
(σύμφωνα με τον πίνακα της ΤτΕ)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 175 περιπτώσεις (51,30%) αιτία ήταν η υπερχρέωση (N. 3869/2010), σε 100 (29,30%) η ρύθμιση οφειλών, σε 61 (17,90%) η παροχή διευκρινίσεων και σε 5 (1,50%) θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Σύνολο γραπτών παραπόνων Ιδιωτών

(εκτός πίνακα της ΤτΕ)



3. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις

Κατά το έτος 2013 εξετάστηκαν 1.545 γραπτά παράπονα έναντι 2.452 το 2012 παρουσιάζοντας μείωση 36,99%. Ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονουμένων, εκφραζόμενος ως το άθροισμα των ποσοστών της πλήρους ικανοποίησης και της αποδοχής συμβιβαστικής λύσης ανήλθε σε 67,37%.

4.1 Καταθέσεις

Επιλεγμένες υποθέσεις

1749/2012 - Αντιλογισμός εξόδων

Η παραπονούμενη θεωρεί ότι παραπλανήθηκε κατά τη συναλλαγή της (μεταφορά κεφαλαίων –600 €– μέσω Internet Banking) διότι, όταν επέλεξε διαφορετική ημερομηνία πίστωσης, δεν ενημερώθηκε για την αύξηση των σχετικών εξόδων από 1,6 € σε 16,60 €. Μετά τη μεσολάβησή μας η παραπονούμενη μας ευχαρίστησε για την άμεση ανταπόκρισή μας και μας ενημέρωσε ότι το θέμα λύθηκε άμεσα από την τράπεζα.

1774/2012 - Επιστροφή παρακρατηθέντων ποσών

Η τράπεζα απέδωσε στο Δημόσιο, λόγω συμπλήρωσης 20ετούς παραγραφής, το υπόλοιπο δύο λογαριασμών ταμιευτηρίου των δικαιούχων, χωρίς να τους ενημερώσει σχετικά και παρότι είχαν προσκομίσει τα βιβλιάρια το 1993 προς ενημέρωση και πίστωση των τόκων. Μετά από παρέμβαση του Γραφείου μας, η τράπεζα ικανοποίησε πλήρως το αίτημά τους και απέδωσε τα ποσά που είχαν παρακρατηθεί.

49/2013 - Επιστροφή παρακρατηθέντος ποσού

Ο παραπονούμενος διαμαρτύρεται γιατί δεσμεύθηκε όλο το ποσό της μισθοδοσίας του. Η τράπεζα, κατόπιν παρέμβασής μας και παρά το γεγονός ότι υφίσταται πάγια εντολή για την εξόφληση δόσης δανείου του, πίστωσε το σχετικό ποσό στον λογαριασμό του παραπονούμενου.

403/2013 - Πίστωση τόκων

Δικηγόρος διαμαρτύρεται για μη ενημέρωσή του σχετικά με το ότι ο λογαριασμός καταθέσεών του είχε χαρακτηριστεί ως αδρανής, καθώς και για την παραγραφή των τόκων λόγω παρόδου 5ετίας, παρότι επισκεπτόταν το e-banking της τράπεζας, ελάμβανε αναλυτική κατάσταση του λογαριασμού και του είχε αποσταλεί –χωρίς αίτηση– πιστωτική κάρτα. Κατόπιν μεσολάβησής μας, πιστώθηκε το ποσό των 17,63 € στον λογαριασμό του.

674/2013 - Επιστροφή παρακρατηθέντος ποσού

Η τράπεζα συμψήφισε την 30/5 και την 27/6 απαιτήσεις της από ληξιπρόθεσμες οφειλές του παραπονούμενου με το υπόλοιπο λογαριασμού του, στον οποίο κατατίθεται η αναπηρική του σύνταξη, χωρίς ενημέρωσή του. Με τη μεσολάβηση του Γραφείου μας, του επεστράφη το ποσό των 1.870,47 €.

4.2 Δάνεια

Επιλεγμένες υποθέσεις

204/2013 - Όχληση δανειολήπτη

Παρότι ο παραπονούμενος, κατά τη διάρκεια απεργίας των υπαλλήλων της τράπεζας τον Αύγουστο του 2012, παρακάτεθεσε τη δόση του δανείου του (720 €) και κοινοποίησε στην τράπεζα το γραμμάτιο σύστασης παρακαταθήκης, οχλήθηκε για το εν λόγω ποσό. Μετά από τη μεσολάβηση του Γραφείου μας, το θέμα διευθετήθηκε.

481/2013 - Επιστροφή τόκων

Δανειολήπτης διαμαρτυρήθηκε για τη μη προσαρμογή του κυμαινόμενου επιτοκίου του στεγαστικού του δανείου στις μεταβολές του επιτοκίου της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας με το οποίο συνδέεται. Κατά την εξέταση της υπόθεσης προέκυψε ότι 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. Κατόπιν αυτού, συστήσαμε στην τράπεζα, σε εφαρμογή των ισχυουσών διατάξεων, την τροποποίηση του σχετικού όρου της σύμβασης χωρίς επιβάρυνση του δανειολήπτη και την επιστροφή ως αχρεωστήτως καταβληθέντων των ποσών των επιπλέον τόκων που εισπράχθηκαν.

801/2013 - Επιστροφή τόκων

Η παραπονούμενη διαμαρτυρήθηκε στην τράπεζα για τη μη τήρηση έγγραφης συμφωνίας μεταξύ τους από το 2010, η οποία αφορούσε μείωση κατά 0,15% επί του περιθωρίου του ισχύοντος κυμαινόμενου επιτοκίου του στεγαστικού της δανείου, καθώς και την έκπτωση του 10% στα ασφάλιστρα του ενυπόθηκου ακινήτου. Με τη μεσολάβηση του Γραφείου μας, η τράπεζα την ενημέρωσε ότι προέβη στην αναδρομική εφαρμογή της ανωτέρω συμφωνίας.

860/2013 - Ασφάλιση ακινήτου

Ο παραπονούμενος έχει λάβει στεγαστικό δάνειο. Πρόσφατα, κατέθεσε στην τράπεζα ασφαλιστήριο συμβόλαιο άλλης ασφαλιστικής εταιρίας για την ασφάλιση του ενυπόθηκου ακινήτου αλλά η τράπεζα το απέρριψε με την αιτιολογία ότι έχει παρέλθει η ημερομηνία αποδοχής νέου συμβολαίου άλλης ασφαλιστικής εταιρίας και ως εκ τούτου ανανεώθηκε το υπάρχον. Με τη μεσολάβηση του Γραφείου μας, η τράπεζα τον ενημέρωσε ότι απεδέχθη το αίτημά του.

981/2013 - Άρση προσημείωσης

Ο παραπονούμενος διαμαρτύρεται για πολύμηνη καθυστέρηση στη διαδικασία άρσης της προσημείωσης παρά την ολοσχερή εξόφληση του στεγαστικού του δανείου. Μετά από σχετικές ενέργειες του Γραφείου μας, κλήθηκε ο παραπονούμενος να μεταβεί στο κατάστημα συναλλαγής του για την άρση της προσημείωσης.

4.3 Μέσα πληρωμών

Επιλεγμένες υποθέσεις

1116/2012 - Αμφισβήτηση συναλλαγών

Ο παραπονούμενος αμφισβήτησε επτά συναλλαγές-αγορές από εμπορικά καταστήματα συνολικού ποσού 547,55 ευρώ στο Σαν Φρανσίσκο των ΗΠΑ που διενεργήθηκαν στις 17 και 18.7.2011 με την κλαπείσα κάρτα του πριν τη σχετική δήλωση κλοπής στις 19.7.2011 ώρα 19:03μμ. Ο Μεσολαβητής, δεδομένου ότι από τη σύγκριση των υπογραφών επί των σχετικών παραστατικών πληρωμής με την υπογραφή του παραπονούμενου συνάγεται πως δεν έγινε επαρκής έλεγχος ταυτοπροσωπίας από τις επιχειρήσεις αλλά και ότι ο κάτοχος έφερε ευθύνη λόγω μη επιμελούς φύλαξης της πιστωτικής του κάρτας, σύστησε στην τράπεζα την απαλλαγή του καρτούχου κατά 30% από τη χρέωση του συνολικού ποσού € 547,55 με τους αναλογούντες τόκους. Η τράπεζα αποδέχτηκε τη σύσταση.

1600/2012 - Αμφισβήτηση συναλλαγής

Πελάτης τράπεζας προσπάθησε να καταθέσει στον λογαριασμό του μέσω ATM 1.200 ευρώ. Κατά τη συναλλαγή, εμφανίστηκε στην οθόνη μήνυμα με το οποίο ενημερωνόταν ότι τα χαρτονομίσματα που εισήγαγε δεν αναγνωρίστηκαν, η συναλλαγή ακυρώθηκε και πως θα έπρεπε να απευθυνθεί για βοήθεια στο υποκατάστημα προσκομίζοντας το εκτυπωμένο μήνυμα. Τα χρήματα δεν επεστράφησαν. Ο παραπονούμενος εισήλθε στο υποκατάστημα και ζήτησε τη συνδρομή των αρμοδίων υπαλλήλων. Εκεί ρωτήθηκε για το αν είχε πάρει την κάρτα του από το ATM. Τότε αυτός βγήκε και κατόρθωσε να πάρει την κάρτα του που ήταν ακόμα μέσα. Στη συνέχεια, όμως, διαπιστώθηκε ότι όση ώρα η κάρτα ήταν ακόμα μέσα, τρίτο πρόσωπο έλαβε τα χαρτονομίσματα που εν τω μεταξύ είχαν εξέλθει. Ο συναλλασσόμενος διαμαρτυρήθηκε διότι ακολούθησε πιστά τις οδηγίες που δόθηκαν στο μήνυμα που εκτυπώθηκε και ότι ούτε η κάρτα αλλά ούτε τα χρήματα εξήλθαν πριν την εκτύπωση του μηνύματος αυτού. Αιτήθηκε την παρέμβαση του ΜΤΕΥ, η οποία είχε ως αποτέλεσμα την επιστροφή των 1.200 ευρώ στον συναλλασσόμενο.

1633/2012 - Αμφισβήτηση συναλλαγών

Ο παραπονούμενος, με επιστολή του προς το Γραφείο μας, αμφισβήτησε τρεις συναλλαγές-αναλήψεις μετρητών συνολικού ποσού 1.780 ευρώ που διενεργήθηκαν με την κάρτα του σε ATMs της Αθήνας χωρίς να την έχει απολέσει, ενώ ο ίδιος είναι μόνιμος κάτοικος Θεσσαλονίκης. Μετά την εξέταση της υπόθεσης, ο Μεσολαβητής σύστησε στην τράπεζα την επιστροφή του ανωτέρω ποσού με τους επ' αυτού τόκους, δεδομένου ότι επετράπη από το σύστημα της τράπεζας η ολοκλήρωση συναλλαγών μέσω ATM της τράπεζας με κάρτα - κλώνο και όχι με τη γνήσια κάρτα και το PIN. Συνεπώς, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, δεν εξακριβώθηκε η γνησιότητα της πράξης πληρωμής.

104/2013 - Αμφισβήτηση διαδικασίας

Ο παραπονούμενος αγόρασε μια συσκευή τηλεόρασης με εξόφληση με την πιστωτική του κάρτα σε 24 άτοκες δόσεις. Ωστόσο, η συσκευή είχε κάποιο πρόβλημα και η επιχείρηση απεδέχθη το αίτημά του για την επιστροφή της συσκευής και την ακύρωση της συναλλαγής. Ως εκ τούτου, προχώρησε στην πίστωση του σχετικού ποσού. Ωστόσο, η συναλλαγή είχε πραγματοποιηθεί μέσω του διατραπεζικού δικτύου και ενημερώθηκε ότι δεν υπάρχει δυνατότητα ωρίμανσης των δόσεων και ότι επί 24 μήνες θα χρεώνεται και θα πιστώνεται άμεσα στον λογαριασμό του το ποσό της δόσης. Μετά την παρέμβαση του Γραφείου μας προς τις δύο εμπλεκόμενες τράπεζες το αίτημα του παραπονούμενου ικανοποιήθηκε και πραγματοποιήθηκε η ωρίμανση των δόσεών του.

312/2013 - Χορήγηση εξοφλητική απόδειξης

Παρότι ο παραπονούμενος εξόφλησε οφειλή του από πιστωτική κάρτα, σύμφωνα με την προταθείσα από την τράπεζα ρύθμιση, δεν του χορηγούν εξοφλητική απόδειξη. Αιτείται το οριστικό κλείσιμο του λογαριασμού της κάρτας και τη χορήγηση εξοφλητικής. Μετά από σχετικές ενέργειες του Γραφείου μας, η τράπεζα μας διαβίβασε επιστολή της προς τον παραπονούμενο στην οποία επισύναυτε σχετική εξοφλητική βεβαίωση.

4.4 Άλλες τραπεζικές εργασίες

Επιλεγμένες υποθέσεις

353/2013 - Αμφισβήτηση διαδικασίας

Ο παραπονούμενος διαμαρτύρεται για ανάρμοστη συμπεριφορά υπαλλήλου της τράπεζας και διατυπώνει αμφισβήτηση για τα δικαιολογητικά που του ζητήθηκαν για την έκδοση επιταγής από τον λογαριασμό του ύψους 500 €. Κατόπιν παρέμβασής μας, η τράπεζα απάντησε ότι τα δικαιολογητικά που ζητήθηκαν ήταν απαραίτητα και σύμφωνα με τον Ν. 3691/2008.

555/2013 - Αντιλογισμός εξόδων

Η παραπονούμενη ζήτησε να της αποσταλεί με courier η σύμβαση για τη χρήση web banking και ενημερώθηκε ότι θα πρέπει να καταβάλει € 5,60 για έξοδα αποστολής. Κατέβαλε το ποσό, ωστόσο επανήλθε ο courier και ζήτησε να υπογράψει εκ νέου τη σύμβαση και να καταβάλει εκ νέου € 5,60 τα οποία και κατέβαλε. Ζητά τον αντιλογισμό του σχετικού ποσού και την ενεργοποίηση της αιτηθείσας υπηρεσίας. Κατόπιν παρέμβασης του Γραφείου μας, η τράπεζα μας ενημέρωσε ότι εάν η παραπονούμενη προσκομίσει την απόδειξη από την εταιρεία ταχυπληρωμής θα της επιστραφεί το ποσό των € 5,60 (ενημερώθηκε σχετικά με e-mail). Η παραπονούμενη τους ενημέρωσε ότι ο courier της άφησε μόνο αντίγραφο του voucher, το οποίο το αποδέχονται και της ζητούν να το προσκομίσει. Ενημερωθήκαμε ότι με την προσκόμιση του εγγράφου επεστράφη το ποσό των € 5,60 και η υπηρεσία χρήσης web banking ενεργοποιήθηκε.

809/2013 - Παροχή πληροφοριών

Ο παραπονούμενος διαμαρτύρεται για καθυστέρηση απάντησης σε ερώτημά του για τυχόν χρέη του αποθανόντος πατρός του προκειμένου οι νόμιμοι κληρονόμοι να προβούν σε αποδοχή ή αποποίηση κληρονομιάς. Μετά από παρέμβασή μας, το αίτημα του παραπονούμενου ικανοποιήθηκε και ενημερώθηκε για τα προϊόντα που διατηρούσε ο αποθανών στην τράπεζα.

1069/2013 - Παροχή πληροφοριών

Η παραπονούμενη διαμαρτύρεται για την άρνηση της τράπεζας να της παρασχεθούν πληροφορίες σχετικά με τους λογαριασμούς του αποβιώσαντος πατέρα της, του οποίου είναι νόμιμος κληρονόμος. Κατόπιν μεσολάβησης του Γραφείου μας, η τράπεζα μας ενημέρωσε ότι ικανοποιήθηκε το αίτημά της και ενημερώθηκε.

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 κινητικότητα 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 2013 ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών δεν έλαβε κανένα σχετικό παράπονο.

II. Επαγγελματίες και επιχειρήσεις

Συνολική δραστηριότητα

Κατά το 2013 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις που συναλλάχθηκαν με τράπεζες συνολικά 746 παράπονα (προφορικά και γραπτά). Ειδικότερα, έλαβε 563 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 183 γραπτά παράπονα και ολοκληρώθηκε η εξέταση 201, με μέσο χρόνο εξέτασης τις 22 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
2013	563	-38,00	183	26,21
Σύνολο	8.506		1.337	

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 2013. Η δραστηριότητα αυτή εμφανίζεται και στο παρακάτω διάγραμμα.

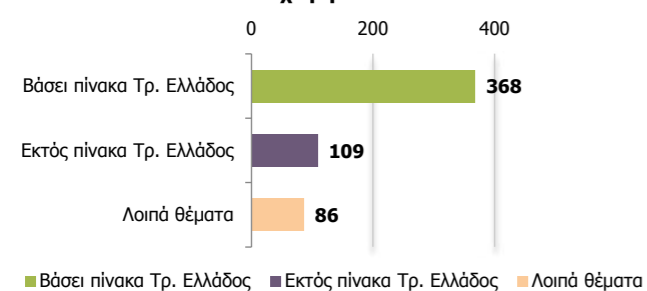


1. Προφορικά παράπονα

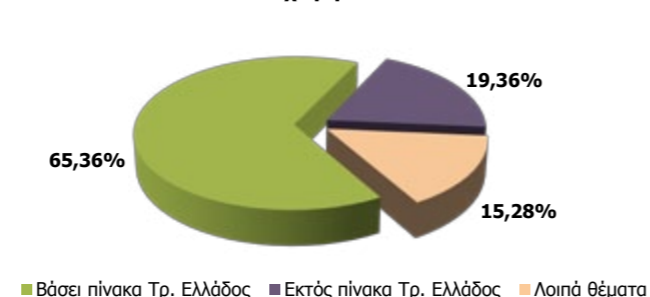
Κατά το έτος 2013 οι τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 563, έναντι 908 το 2012, και σημείωσαν μείωση 38,00%. Από αυτές, 86 (15,28%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Επίσης, 368 (65,36%) από αυτές αφορούσαν αιτίες παραπόνων που αναλύονται σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, ενώ 109 (19,36%) αιτίες εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.

Σύνολο προφορικών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων



Σύνολο προφορικών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων



Από τις υπόλοιπες 477 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις (84,72%), 317 (66,65%) αφορούσαν δάνεια, 78 (16,26%) καταθέσεις, 70 (14,58%) μέσα πληρωμών και 12 (2,51%) άλλες τραπεζικές εργασίες.

Αναλυτικότερες πληροφορίες περιέχονται στον πίνακα 3 του παραρτήματος.

Σύνολο προφορικών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων ανά προϊόν

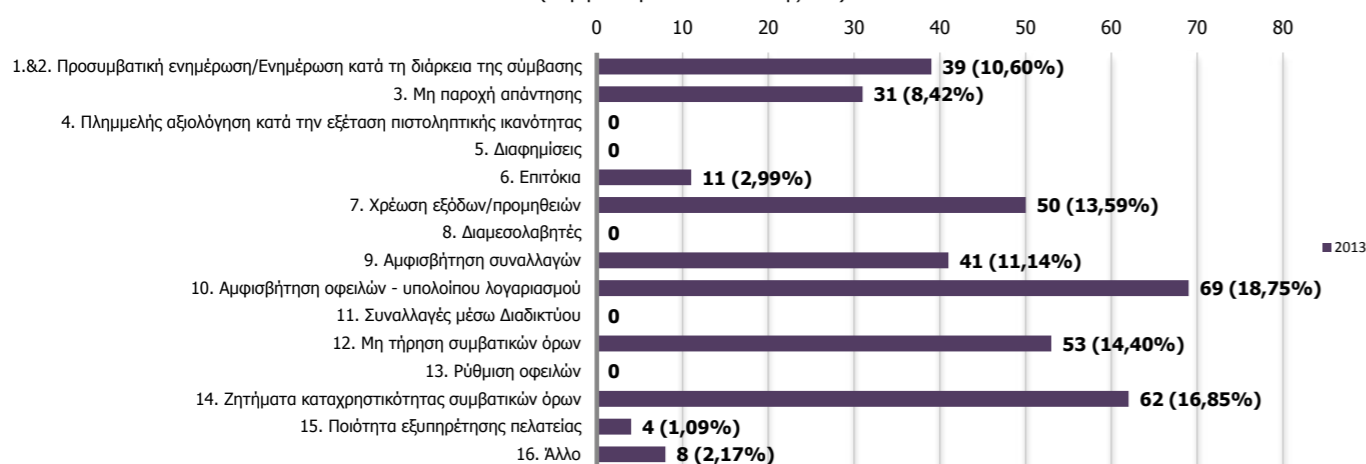


Σύνολο προφορικών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων ανά προϊόν



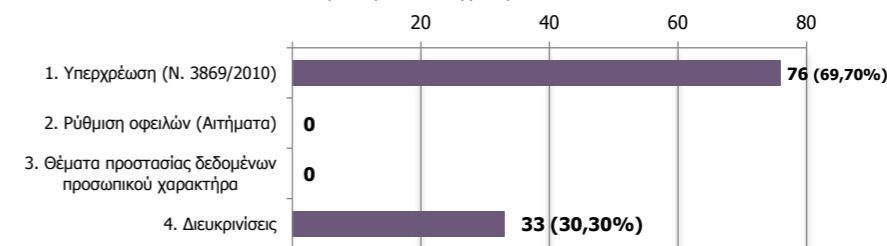
Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 69 περιπτώσεις (18,75%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση οφειλών/υπολοίπου λογαριασμού, σε 62 (16,85%) η καταχρηστικότητα συμβατικών όρων, σε 53 (14,40%) η μη τήρηση συμβατικών όρων, σε 50 περιπτώσεις (13,59%) αφορούσαν τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις και σε 41 (11,14%) η αμφισβήτηση συναλλαγών.

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 76 περιπτώσεις (69,70%) αιτία ήταν η υπερχρέωση (N. 3869/2010) και σε 33 (30,30%) η παροχή διευκρινίσεων.

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

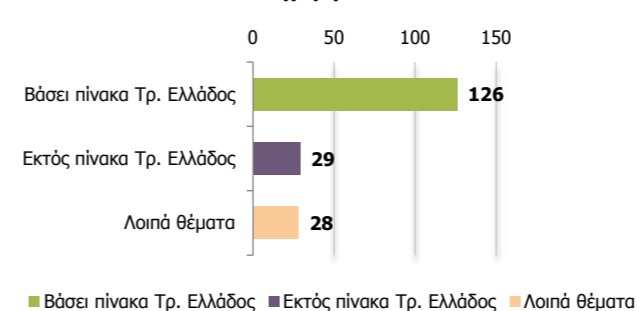


2. Γραπτά παράπονα

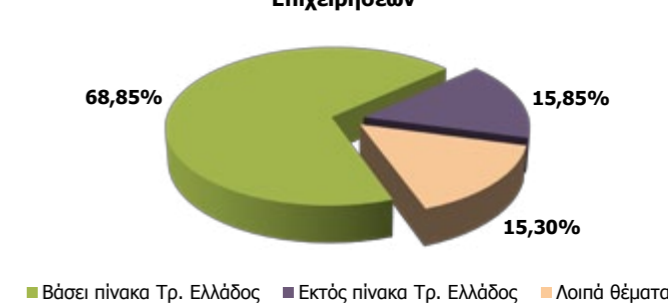
Κατά το έτος 2013 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 183 γραπτά παράπονα έναντι 145 το 2012 και σημείωσαν αύξηση 26,21%. Από αυτά, 28 (ποσοστό 15,30%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Επίσης, τα 126 (68,85%) από αυτά αφορούσαν αιτίες παραπόνων βάσει της κατάστασης της Τράπεζας της Ελλάδος, ενώ οι 29 (15,85%) αφορούσαν αιτίες εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.

Σύνολο γραπτών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων



Σύνολο γραπτών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων



Από τα υπόλοιπα 155 γραπτά παράπονα (84,70%), 94 (60,61%) αφορούσαν δάνεια, 37 (23,88%) καταθέσεις, 21 (13,56%) μέσα πληρωμών και 3 (1,95%) άλλες τραπεζικές εργασίες.

Αναλυτικότερες πληροφορίες περιέχονται στον πίνακα 4 του παραρτήματος.

Σύνολο γραπτών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων ανά προϊόν

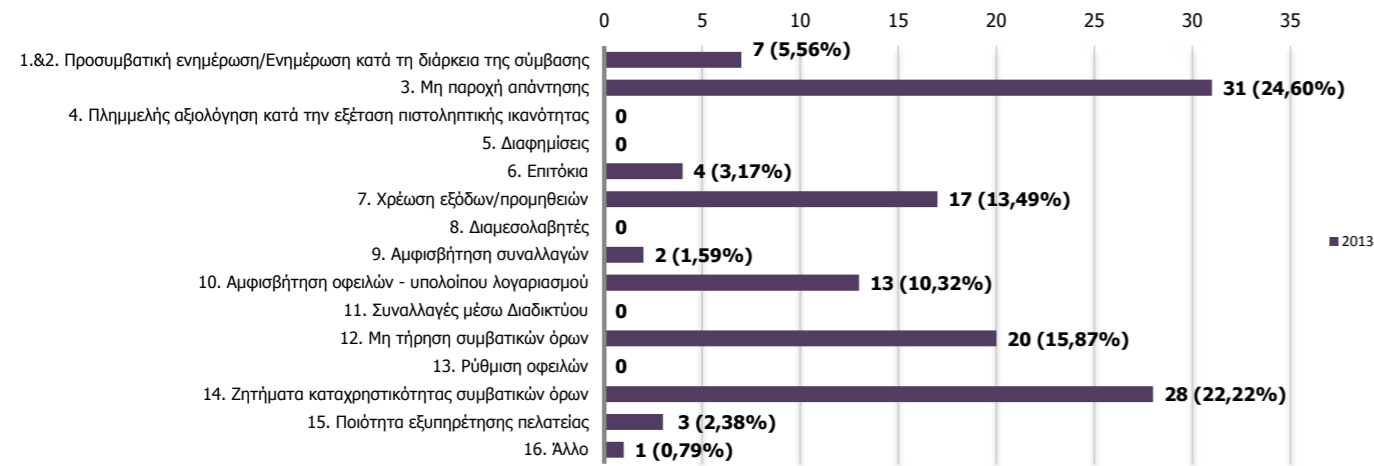


Σύνολο γραπτών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων ανά προϊόν



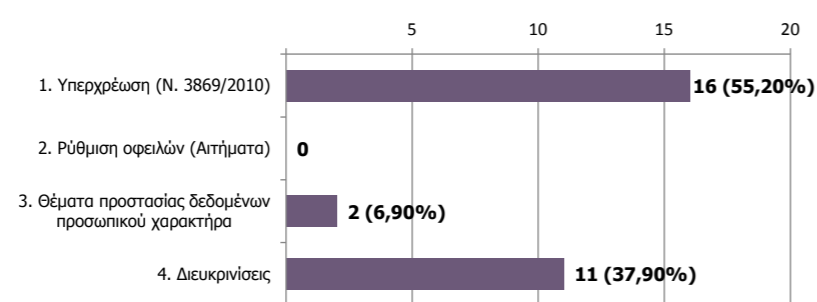
Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 31 (24,60%) τη μη παροχή απάντησης, σε 28 (22,22%) η καταχρηστικότητα συμβατικών όρων, σε 20 περιπτώσεις (15,87%) αφορούσαν τη μη τήρηση συμβατικών όρων, σε 17 περιπτώσεις (13,49%) αφορούσαν τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις, σε 13 περιπτώσεις (10,32%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση οφειλών/υπολοίπου λογαριασμού και σε 7 (5,56%) θέματα ενημέρωσης των συναλλασσομένων.

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 16 περιπτώσεις (55,20%) αιτία ήταν η υπερχρέωση (N. 3869/2010), σε 11 (37,90%) η παροχή διευκρινίσεων και σε 2 (6,90%) θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων. 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 2013 εξετάστηκαν 201 γραπτά παράπονα έναντι 185 το 2012, παρουσιάζοντας αύξηση 8,65%. Ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονουμένων, εκφραζόμενος ως το άθροισμα των ποσοστών της πλήρους ικανοποίησης και της αποδοχής συμβιβαστικής λύσης ανήλθε σε 69,14%.

Επιλεγμένες υποθέσεις

139/2012 - Αντιλογισμός εξόδων

Ο παραπονούμενος ισχυρίζεται ότι αν και η εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης σύμβασης που εξέδωσε υπέρ του η τράπεζα έληξε την 17.4.2004, η τράπεζα εξακολούθησε επί 4-5 χρόνια να του κρατά ετήσια έξοδα, ενώ πρόσφατα χρέωσε τον λογαριασμό του με 500 €. Σε όχληση της τράπεζας να καταβάλει 1.125 € ως οφειλόμενες προμήθειες από την εγγυητική επιστολή και να επιστρέψει το σώμα της ή να προσκομίσει βεβαίωση ότι εξέλιπαν οι λόγοι έκδοσής της, τους ενημέρωσε ότι δεν υπάρχει το σώμα της εγγυητικής επιστολής διότι είχε κλαπεί και ότι ήδη από το 2004 σταμάτησε η συνεργασία του με την υπέρ ης εταιρία. Κατόπιν παρέμβασης του Γραφείου μας, η τράπεζα διευθέτησε την υπόθεσή του με την ακύρωση της Εγγυητικής Επιστολής και την επιστροφή του ποσού των 1.312,05 € σε πίστωση του λογαριασμού του επιχ/κού του δανείου.

3/2013 - Διαγραφή από τη λίστα Τειρεσία

Ο παραπονούμενος διαμαρτύρεται διότι, παρόλο που ενημέρωσε άμεσα την τράπεζα για την κλοπή μπλοκ επιταγών του από την επιχείρησή του την 10.10.2011, σφραγίσθηκαν τρεις επιταγές που παρουσιάστηκαν στη συνέχεια «λόγω ανύπαρκτου ή κλειστού λογαριασμού» και η τράπεζα δεν έλαβε τα κατάλληλα μέτρα για να τον προστατεύσει. Ως αποτέλεσμα καταχωρήθηκε στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ και η τράπεζα εξέδωσε εις βάρος του διαταγή πληρωμής. Μετά από μεσολάβησή μας, η τράπεζα μας κοινοποίησε την απάντησή της προς τον παραπονούμενο, σύμφωνα με την οποία εγκρίθηκε η διαγραφή από την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ δύο επιταγών που είχαν αναγγελθεί εκ παραδρομής, λόγω άτακτης έκδοσης. Επίσης απολογήθηκαν για το περιστατικό, αναφέροντας ότι δεν υπήρξε καμία πρόθεση από τα στελέχη του καταστήματος να δημιουργηθεί πρόβλημα και ήταν αποτέλεσμα ατυχούς συγκυρίας.

32/2013 - Αντιλογισμός εξόδων μετατροπής σε ευρώ

Ο παραπονούμενος είχε λάβει επαγγελματικό δάνειο το 2000 το οποίο εξυπηρετούσε κανονικά μέχρι τον Σεπτέμβριο του 2012 όταν και το εξόφλησε. Κατέβαλε την τελευταία δόση τον 9/2012 και τότε για πρώτη φορά ενημερώθηκε για οφειλή € 1.181,92. Ο υπάλληλος τον ενημέρωσε ότι η οφειλή μάλλον προκύπτει από τη μετατροπή του νομίσματος από δραχμές σε ευρώ. Είχε επανειλημμένως απευθυνθεί στο κατάστημα συναλλαγής του για το θέμα και εν τω μεταξύ το ποσό οφειλής διαμορφώθηκε σε € 2.229,82. Μετά από σχετική παρέμβαση του Γραφείου μας προς την αρμόδια υπηρεσία, του ζητήθηκε να καταβάλει το κεφάλαιο, χωρίς καμία άλλη επιβάρυνση και ο παραπονούμενος δηλώνει ικανοποιημένος.

37/2014 - Προσαρμογή τιμολογιακής πολιτικής

Οι παραπονούμενοι με εξώδικη επιστολή τους προς την τράπεζα, την οποία κοινοποιούν στο Γραφείο μας, διαμαρτύρονται για την αύξηση της προμήθειας επί εγγυητικών επιστολών που έχουν λάβει από το 2003, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση. Η τράπεζα ενημέρωσε το Γραφείο μας ότι η προμήθεια μειώθηκε στο αρχικά συμφωνηθέν ύψος και όσο για τη διαφορά που προέκυψε με την αύξηση της προμήθειας για τα δύο προηγούμενα τρίμηνα, συμφωνήθηκε μεταξύ των μερών η αύξηση του επιτοκίου προθεσμιακής κατάθεσης που τηρούσαν.

III. Επενδυτές

Συνολική δραστηριότητα

Κατά το 2013 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από επενδυτές συναλλασσόμενους με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες συνολικά 696 παράπονα (προφορικά και γραπτά). Ειδικότερα ο ΜΤΕΥ έλαβε 585 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 111 γραπτά παράπονα και ολοκληρώθηκε η εξέταση 148, με μέσο χρόνο εξέτασης τις 56 μέρες.

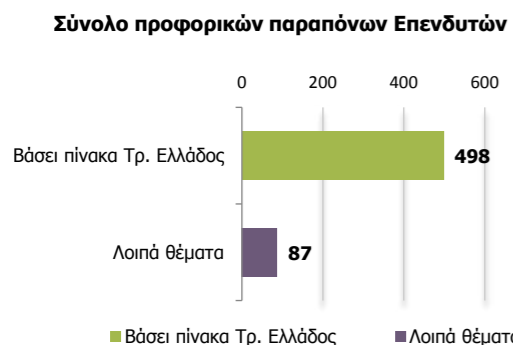
Ο κατωτέρω πίνακας εμφανίζει συγκεντρωτικά τη δραστηριότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. στις διαφορές επενδυτών με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες από 01.01.2009 μέχρι τέλους του 2013.



1. Προφορικά παράπονα

Κατά το έτος 2013 οι τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 585 έναντι 514 το 2012 και σημείωσαν αύξηση 13,81%. Από αυτές 87 (14,87%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

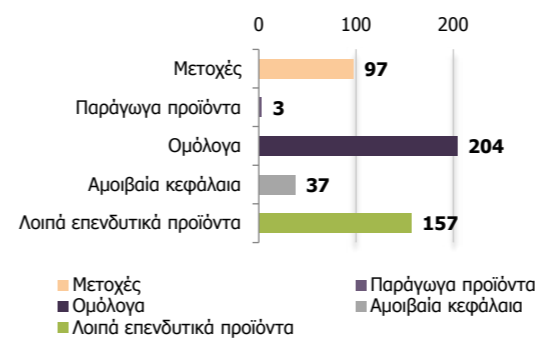
Επίσης, ως προς τις αιτίες παραπόνων, 498 αφορούσαν αιτίες που αναλύονται σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.



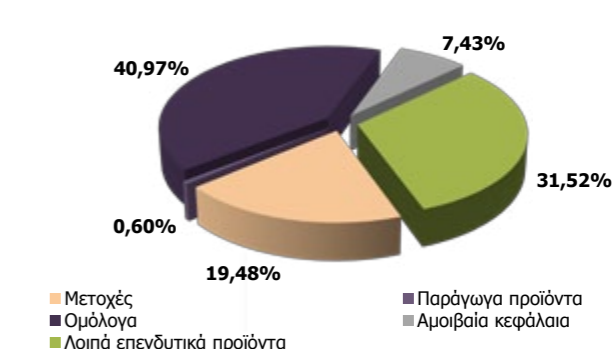
Από τις υπόλοιπες 498 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις (85,13%), 204 (40,97%) αφορούσαν ομόλογα, 157 (31,52%) διάφορα επενδυτικά προϊόντα, κυρίως σύνθετα, 97 (19,48%) αφορούσαν μετοχές, 37 (7,43%) αμοιβαία κεφάλαια και 3 (0,60%) παράγωγα προϊόντα.

Αναλυτικότερες πληροφορίες περιέχονται στον πίνακα 5 του παραρτήματος.

Σύνολο προφορικών παραπόνων Επενδυτών ανά προϊόν

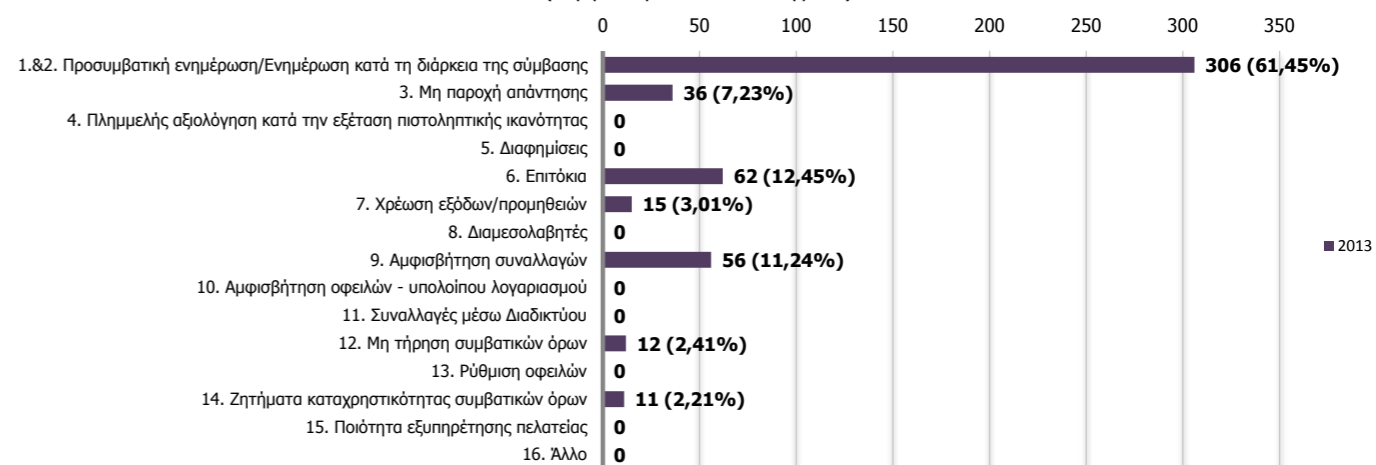


Σύνολο προφορικών παραπόνων Επενδυτών ανά προϊόν



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, 306 (61,45%) αφορούσαν θέματα ενημέρωσης των συναλλασσόμενων, σε 62 (12,45%) τα επιτόκια, σε 56 περιπτώσεις (11,24%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση συναλλαγών, σε 36 (7,23%) η μη παροχή απάντησης, σε 15 περιπτώσεις (3,01%) αφορούσαν τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις και σε 12 (2,41%) τη μη τήρηση συμβατικών όρων.

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

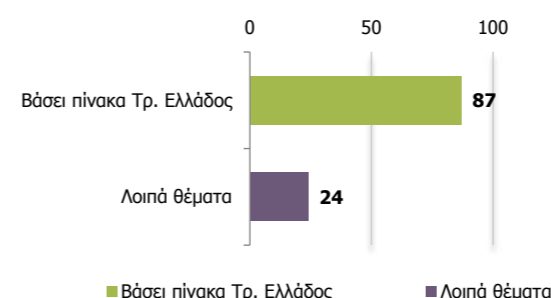


2. Γραπτά παράπονα

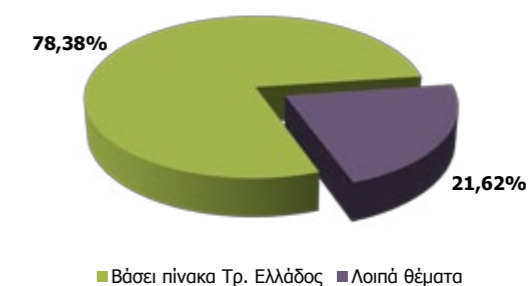
Κατά το έτος 2013 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 111 γραπτά παράπονα έναντι 102 το 2012 και σημείωσαν αύξηση 8,82%. Από αυτά 24 (21,62%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Επίσης, ως προς τις αιτίες παραπόνων, 87 αφορούσαν αιτίες που αναλύονται σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.

Σύνολο γραπτών παραπόνων Επενδυτών

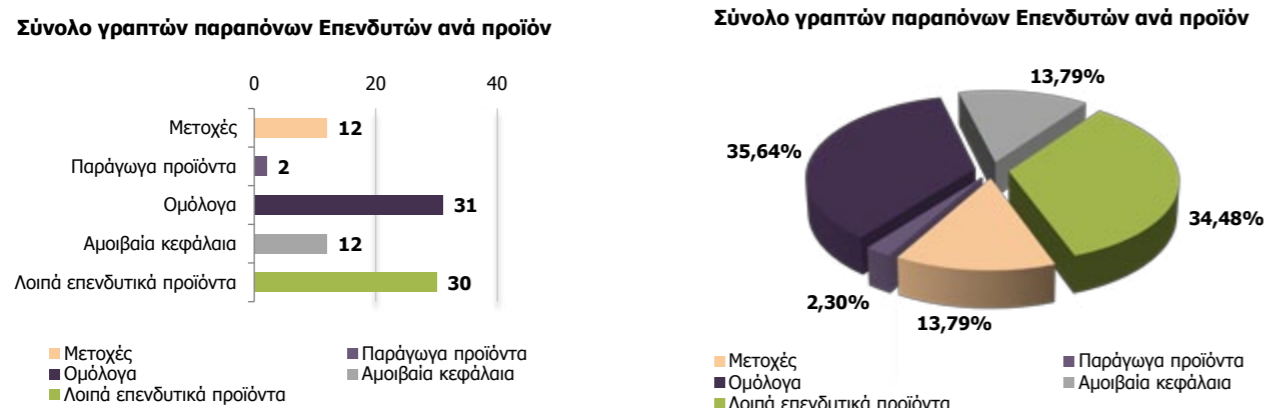


Σύνολο γραπτών παραπόνων Επενδυτών

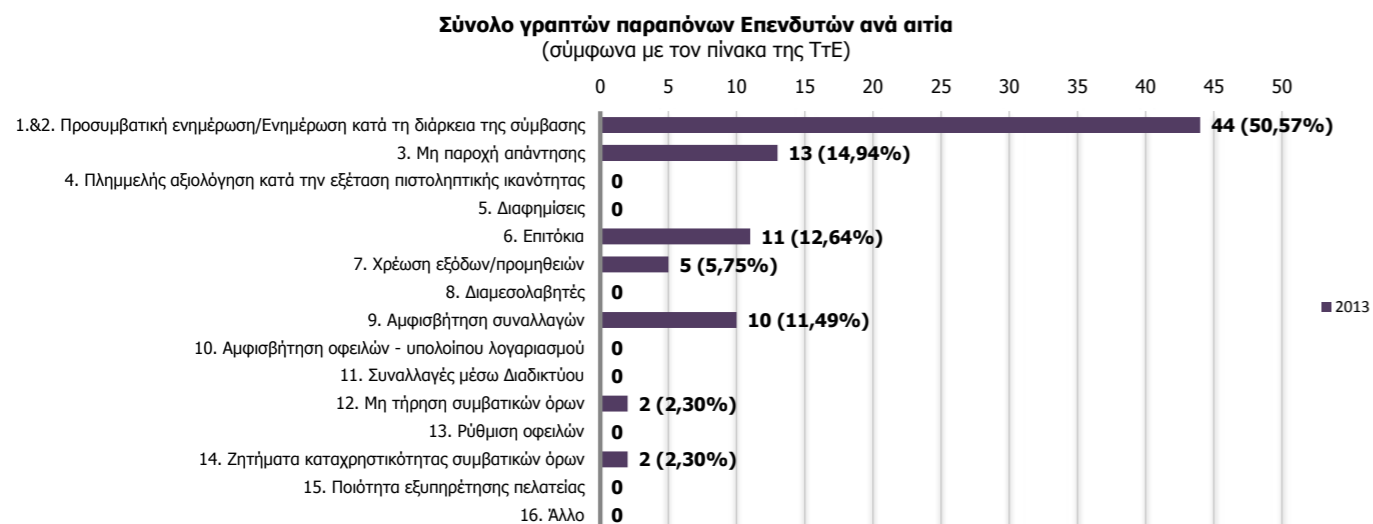


Από τα υπόλοιπα 87 γραπτά παράπονα (78,38%), 31 (35,64%) αφορούσαν ομόλογα, 30 (34,48%) διάφορα επενδυτικά προϊόντα, κυρίως σύνθετα, 12 (13,79%) αφορούσαν τις μετοχές, 12 (13,79%) αμοιβαία κεφάλαια και 2 (2,30%) παράγωγα προϊόντα.

Αναλυτικότερες πληροφορίες περιέχονται στον πίνακα 6 του παραρτήματος.



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, 44 (50,57%) αφορούσαν θέματα ενημέρωσης των συναλλασσομένων, σε 13 (14,94%) τη μη παροχή απάντησης, σε 11 (12,64%) τα επιτόκια, σε 10 περιπτώσεις (11,49%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση συναλλαγών και σε 5 περιπτώσεις (5,75%) διάφορα έξοδα και επιβαρύνσεις.



3. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις

Κατά το έτος 2013 εξετάστηκαν 148 γραπτά παράπονα, έναντι 138 το 2012, παρουσιάζοντας αύξηση 7,25%. Ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονουμένων, εκφραζόμενος ως το άθροισμα των ποσοστών της πλήρους ικανοποίησης και της αποδοχής συμβιβαστικής λύσης ανέρχεται σε 64,15%.

Επιλεγμένες υποθέσεις

14/2013 - Αμφισβήτηση υπολογισμού

Το παράπονο αφορά σε αμφισβήτηση του τρόπου υπολογισμού των τόκων από την προθεσμιακή κατάθεση που τηρούσε ο παραπονούμενος, με έναρξη εντός του έτους 2012 και λήξη τον 4/2013. Η τράπεζα στην απαντητική της επιστολή αναφέρεται στα ισχύοντα του Ν. 4110/2013, βάσει του οποίου οι τράπεζες έχουν την υποχρέωση να προβαίνουν αναδρομικά στην παρακράτηση φόρου με τον νέο συντελεστή για τους τόκους που καταβλήθηκαν, πιστώθηκαν ή προέκυψαν από την 1/1/2013.

16/2013 - Μερική αποζημίωση

Ο παραπονούμενος έχει αιτηθεί τη χορήγηση των παραστατικών αγοράς ομολόγου, καθώς αμφισβητεί την επαρκή ενημέρωσή του κατά την προώθησή του. Η τράπεζα στην απάντησή της αναφέρει πως δεν αναβρέθηκαν στο αρχείο της τα σχετικά παραστατικά. Μετά τη μεσολάβησή μας, με την υποβολή ερωτημάτων προς την τράπεζα, ενημερωθήκαμε ότι ξεκίνησε μια σειρά επαφών και διαβουλεύσεων μεταξύ των μερών προς την κατεύθυνση της συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς. Συμφωνήθηκε να αποζημιωθεί ο παραπονούμενος σε ποσοστό 80% της ονομαστικής αξίας των ομολόγων με συμψηφισμό των τόκων που στο διάστημα που μεσολάβησε είχε καρπωθεί, σε πλήρη ικανοποίησή του.

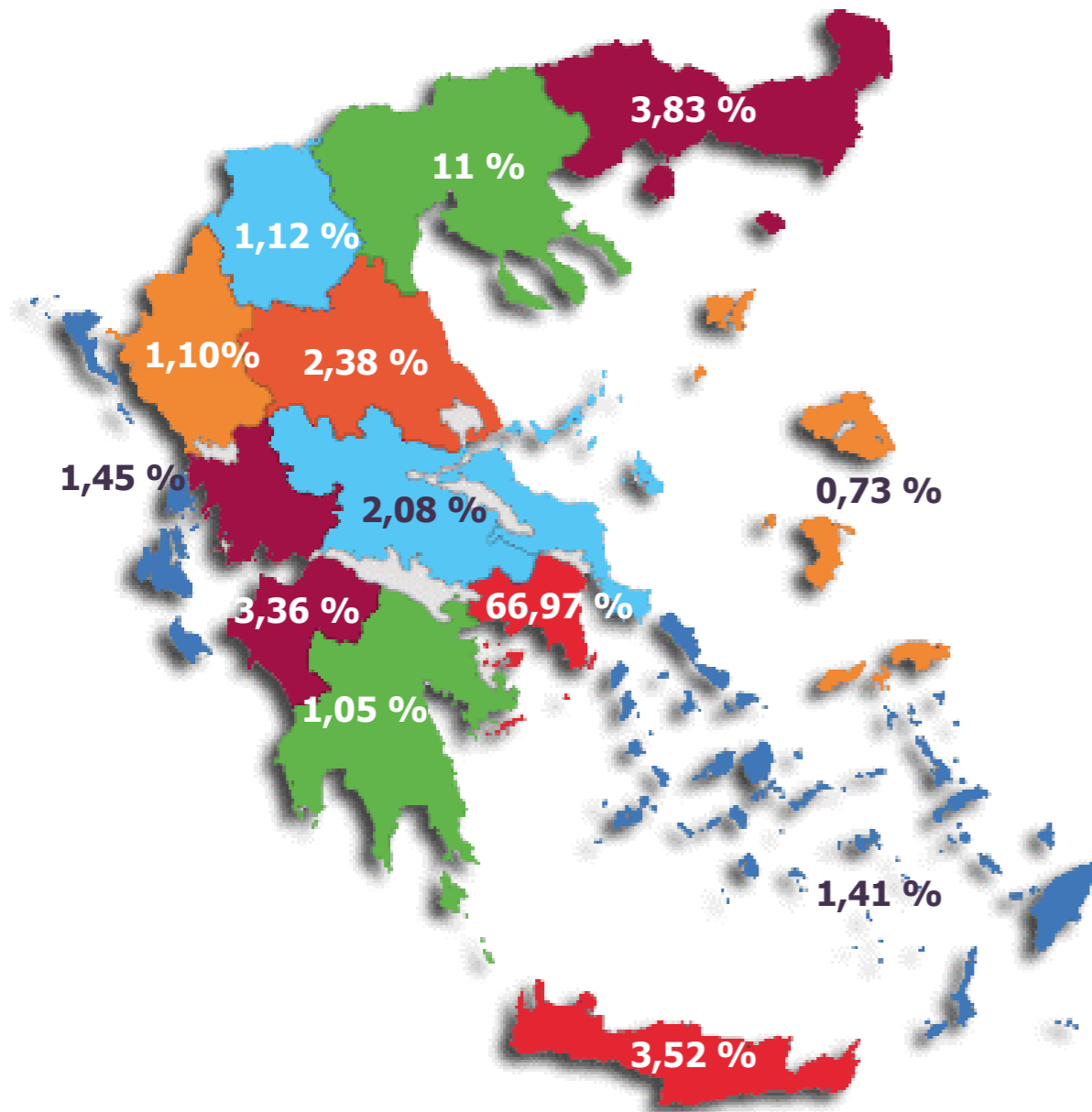
67/2013 - Παροχή πληροφοριών

Η παραπονούμενη κατέχει μερίδια Αμοιβαίων Κεφαλαίων από το 2007 και διαμαρτύρεται καθώς στα τελευταία statements του λογαριασμού της έχει αλλάξει το ποσό κτήσης των Α/Κ ενώ, όπως δηλώνει, δεν έχει προβεί σε καμία κίνηση η ίδια. Στην απαντητική της επιστολή η ΑΕΔΑΚ αναφέρεται σε μια σειρά συγχωνεύσεων των Α/Κ στις οποίες προέβη η εταιρία με ενημέρωση της παραπονούμενης επισυνάπτοντας τις σχετικές επιστολές. Από την εξέταση των αναφερόμενων κινήσεων και τις αλλαγές των μεριδίων που εξ αυτών προέκυψαν, διαπιστώνεται ότι η σημερινή κατάσταση χαρτοφυλακίου είναι αυτή που εμφανίζουν και τα statements. Επικοινωνήσαμε με την παραπονούμενη και παρασχέθηκαν αναλυτικά οι διευκρινίσεις που απαιτούντο, τις οποίες και κατανοεί.

85/2013 - Ολική αποζημίωση

Η παραπονούμενη αμφισβητεί τη συμμετοχή της σε ασφαλιστικό/επενδυτικό προϊόν στο οποίο, σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της τράπεζας, έχει συμμετάσχει με το ποσό των 12.000 ευρώ. Αναζητούσε να της παραδοθούν τα ενυπόγραφα παραστατικά συμμετοχής της στο επίμαχο προϊόν, προκειμένου να αρθούν οι αμφισβητήσεις της, άλλως να πιστωθεί ο λογαριασμός της με το ως άνω ποσό. Η τράπεζα, μετά τη μεσολάβησή μας και αφού εξετάστηκε η υπόθεση, μας ενημέρωσε ότι θα προβεί στην ικανοποίηση του αιτήματός της και την πίστωση του λογαριασμού της με το επίμαχο ποσό.

Γεωγραφική κατανομή παραπόνων



Όσον αφορά τη γεωγραφική κατανομή των παραπόνων, το μεγαλύτερο μέρος (66,97%) προέρχεται από την περιφέρεια Αττικής (μείωση 4,55% σε σχέση με πέρυσι) και ακολουθούν η περιφέρεια Μακεδονίας - Θράκης (15,95%), Κρήτης (3,52%) και Δυτικής Ελλάδας (3,36%).

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 2013, σε 93 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, 93 περιπτώσεις. Στις 40 από αυτές δικαιώθηκε ο παραπονούμενος, ενώ στις 21 περιπτώσεις η τράπεζα, ενώ 32 ήταν εκτός κανονισμού λειτουργίας. 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
A. ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ	93	28
- ΕΕ & ΕΟΧ	58	26
- Εκτός FIN-NET	35	2
B. ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΕΝΤΑ	93	-
Γ. ΕΚΚΡΕΜΗ	-	-
Δ. ΤΡΟΠΟΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ		
- Από τράπεζα	37	-
- Παρέμβαση Μ.Τ.Ε.Υ.	24	-
- Οδηγίες παραπομπής	-	28
- Εκτός	32	-
Ε. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ		
- Υπέρ καταναλωτή	40	-
- Υπέρ τράπεζας	21	-
- Εκτός	32	-

Επιλεγμένες υποθέσεις

494/2013 - Χρεώσεις μετά από κλοπή κάρτας

Κατά τη διάρκεια διακοπών του στο Ναύπλιο, άγνωστος έκλεψε το πορτοφόλι του παραπονούμενου, ο οποίος είναι αμερικανός υπήκοος και διαμένει μόνιμα στην Αμερική. Στο πορτοφόλι είχε έξι χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες τραπεζών εκ των οποίων οι δύο ήταν ελληνικών τραπεζών. Προέβη σε ακύρωσή τους και διαπιστώθηκε ότι είχαν διενεργηθεί τρεις αναλήψεις μετρητών από ATM συνολικού ποσού 1.000 ευρώ τις οποίες και αμφισβητεί. Για τον λόγο αυτό απευθύνθηκε στο Γραφείο μας. Το Γραφείο μας διαβίβασε το παράπονο στην ΥΠ της τράπεζας. Η τελευταία με επιστολή της ενημέρωσε τον παραπονούμενο ότι οι συναλλαγές διενεργήθηκαν με ταυτόχρονη χρήση του PIN και της κάρτας χωρίς να προηγηθεί αποτυχημένη προσπάθεια. Σύμφωνα με την υπογραφείσα σύμβαση έκδοσης και χορήγησης της κάρτας, ο κάτοχός της οφείλει να φυλάσσει το PIN χωριστά από την κάρτα, ωστόσο, ο παραπονούμενος δεν τήρησε τους όρους ασφαλείας και ως εκ τούτου το αίτημά του για αντιστοιχισμό του ποσού των 1.000 ευρώ δεν ικανοποιείται.

573/2013 - Αμφισβητούμενες χρεωπιστώσεις λογαριασμών

Ο παραπονούμενος (Ουκρανός υπήκοος) ήταν πελάτης κυπριακής τράπεζας και διατηρούσε καταθετικό λογαριασμό. Όπως ισχυρίζεται διαπίστωσε ότι έγιναν παράνομες συναλλαγές από τον λογαριασμό του. Ζητά τον αντιστοιχισμό των σχετικών ποσών. Επειδή, ωστόσο, η τράπεζα στην οποία ήταν πελάτης συγχωνεύθηκε με άλλη ελληνική τράπεζα αντιμετωπίζει δυσκολία στον εντοπισμό των αρμόδιων υπηρεσιών. Τελικώς, μετά τις ενέργειες του Γραφείου μας τα σχετικά ποσά πιστώθηκαν στον λογαριασμό του.

898/2013 - Ελλιπής ενημέρωση

Η παραπονούμενη (ελληνικής καταγωγής και μόνιμος κάτοικος Νέας Ζηλανδίας) διατηρούσε καταθετικό λογαριασμό σε ελληνική τράπεζα, η οποία, ωστόσο, δεν υφίσταται σήμερα, καθότι πριν από αρκετά έτη συγχωνεύθηκε με άλλη τράπεζα. Αναζητά τον λογαριασμό της, καθώς και το υπόλοιπο της κατάθεσής της και διερωτάται σε ποια τράπεζα θα πρέπει να αναζητήσει τα σχετικά στοιχεία. Το αίτημά της διαβιβάστηκε από το Γραφείο μας στην αρμόδια τράπεζα και μετά από σχετικές ενέργειες, ο λογαριασμός εντοπίστηκε και της χορηγήθηκαν όλα τα αιτούμενα στοιχεία.

Στατιστικοί πίνακες - Παράρτημα



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 1.1.2013 έως 31.12.2013

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		
Προθεσμίας	97	1,25
Ταμειυτηρίου	605	7,82
Σε συνάλλαγμα	35	0,45
Ειδικές καταθέσεις (τραπεζοασφαλιστικά)	20	0,26
Τρεχούμενος	41	0,53
Σύνολο καταθέσεις	798	10,31
ΔΑΝΕΙΑ		
Στεγαστικά/επισκευαστικά	2.000	25,83
Σε συνάλλαγμα	9	0,12
Προσωπικά/καταναλωτικά	3.316	42,86
Λοιπά	12	0,15
Σύνολο δάνεια	5.337	68,96
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ		
Κάρτες	1.267	16,37
ΑΤΜs	87	1,12
Επιταγές	50	0,65
Συναλλαγματικές	2	0,03
Μεταφορές κεφαλαίων	55	0,71
Πάγιες εντολές/Άμεσες χρεώσεις	13	0,17
Σύνολο μέσα πληρωμών	1.474	19,05
ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Παροχή πληροφοριών	51	0,66
Ταμειακές συναλλαγές	45	0,58
Λοιπά	34	0,44
Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες	130	1,68
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	7.739	100,00

Πίνακας 2: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ
Σύνολο γραπτών παραπόνων ανά προϊόν
από 1.1.2013 έως 31.12.2013

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		
Προθεσμίας	22	2,07
Ταμειυτηρίου	155	14,58
Σε συνάλλαγμα	7	0,66
Ειδικές καταθέσεις (τραπεζασφαλιστικά)	1	0,09
Τρεχούμενος	9	0,85
Σύνολο καταθέσεις	194	18,25
ΔΑΝΕΙΑ		
Στεγαστικά/επισκευαστικά	275	25,96
Σε συνάλλαγμα	4	0,38
Προσωπικά/καταναλωτικά	273	25,79
Λοιπά	2	0,19
Σύνολο δάνεια	554	52,32
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ		
Κάρτες	219	20,60
ΑΤΜs	29	2,73
Επιταγές	8	0,75
Μεταφορές κεφαλαίων	23	2,16
Πάγιες εντολές/Άμεσες χρεώσεις	3	0,28
Σύνολο μέσα πληρωμών	282	26,52
ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Παροχή πληροφοριών	18	1,69
Ταμειακές συναλλαγές	8	0,75
Λοιπά	5	0,47
Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες	31	2,91
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	1.061	100,00

Πίνακας 3: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
Σύνολο προφορικών παραπόνων ανά προϊόν
από 1.1.2013 έως 31.12.2013

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		
Όψεως	68	14,17
Καταθέσεις λόγω εγγυήσεων	8	1,67
Λοιπές	2	0,42
Σύνολο καταθέσεις	78	16,26
ΔΑΝΕΙΑ		
Κεφάλαιο κίνησης	228	48,10
Προεξοφλήσεις (επιταγές, συναλλαγματικές)	12	2,50
Άνοιγμα ή εκτέλεση πίστωσης	8	1,67
Εγγυητικές επιστολές	10	2,08
Αγορά επαγγελματικής στέγης ή μηχανικού εξοπλισμού	50	10,42
Leasing - Factoring	7	1,46
Λοιπά	2	0,42
Σύνολο δάνεια	317	66,65
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ		
Κάρτες	10	2,08
ΑΤΜ/POS	10	2,08
Επιταγές	16	3,33
Συναλλαγματικές	1	0,21
Μεταφορές κεφαλαίων	18	3,75
Πάγιες εντολές/Άμεσες χρεώσεις	15	3,13
Σύνολο μέσα πληρωμών	70	14,58
ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Παροχή πληροφοριών	2	0,42
Έλεγχος εγγράφων	2	0,42
Λοιπά	8	1,67
Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες	12	2,51
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	477	100,00

Πίνακας 4: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
Σύνολο γραπτών παραπόνων ανά προϊόν
από 1.1.2013 έως 31.12.2013

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		
Όψεως	33	21,29
Καταθέσεις λόγω εγγυήσεων	1	0,65
Λοιπές	3	1,94
Σύνολο καταθέσεις	37	23,88
ΔΑΝΕΙΑ		
Κεφάλαιο κίνησης	53	34,16
Άνοιγμα ή εκτέλεση πίστωσης	29	18,71
Εγγυητικές επιστολές	2	1,29
Αγορά επαγγελματικής στέγης ή μηχανικού εξοπλισμού	10	6,45
Σύνολο δάνεια	94	60,61
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ		
Κάρτες	2	1,29
ΑΤΜ/ΡΟS	2	1,29
Επιταγές	13	8,39
Μεταφορές κεφαλαίων	3	1,94
Πάγιες εντολές/Άμεσες χρεώσεις	1	0,65
Σύνολο μέσα πληρωμών	21	13,56
ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Παροχή πληροφοριών	1	0,65
Έλεγχος εγγράφων (νομιμοποιήσεις κ.λπ.)	1	0,65
Λοιπά	1	0,65
Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες	3	1,95
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	155	100,00

Πίνακας 5: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ
Σύνολο προφορικών παραπόνων ανά προϊόν
από 1.1.2013 έως 31.12.2013

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΜΕΤΟΧΕΣ		
Εισηγμένες στο Χ.Α.	95	19,08
Εισηγμένες στα διεθνή χρηματιστήρια	2	0,40
Σύνολο μετοχές	97	19,48
ΠΑΡΑΓΩΓΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ		
Futures (σε Δείκτη ή μετοχές)	2	0,40
Δανεισμός τίτλων	1	0,20
Σύνολο παράγωγα προϊόντα	3	0,60
ΟΜΟΛΟΓΑ		
Ελληνικού Δημοσίου	16	3,21
Τραπεζικά	161	32,34
Εξωτερικού	27	5,42
Σύνολο ομόλογα	204	40,97
ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ		
Α/Κ εσωτερικού	26	5,22
Α/Κ εξωτερικού	11	2,21
Σύνολο αμοιβαία κεφάλαια	37	7,43
ΛΟΙΠΑ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ		
Τραπεζικά επενδυτικά προϊόντα	41	8,23
Καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα	116	23,29
Σύνολο λοιπά επενδυτικά προϊόντα	157	31,52
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	498	100,00

Πίνακας 6: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ
 Σύνολο γραπτών παραπόνων ανά προϊόν
 από 1.1.2013 έως 31.12.2013

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΜΕΤΟΧΕΣ		
Εισηγμένες στο Χ.Α.	10	11,49
Εισηγμένες στα διεθνή χρηματιστήρια	2	2,30
Σύνολο μετοχές	12	13,79
ΠΑΡΑΓΩΓΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ		
Futures (σε δείκτη ή μετοχές)	2	2,30
Σύνολο παράγωγα προϊόντα	2	2,30
ΟΜΟΛΟΓΑ		
Ελληνικού Δημοσίου	3	3,45
Τραπεζικά	24	27,59
Εξωτερικού	4	4,60
Σύνολο ομόλογα	31	35,64
ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ		
Α/Κ εσωτερικού	9	10,34
Α/Κ εξωτερικού	3	3,45
Σύνολο αμοιβαία κεφάλαια	12	13,79
ΛΟΙΠΑ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ		
Τραπεζικά επενδυτικά προϊόντα	11	12,64
Καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα	19	21,84
Σύνολο λοιπά επενδυτικά προϊόντα	30	34,48
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	87	100,00