



Ετήσια Έκθεση
Πεπραγμένων
2014



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

- | | |
|--|---|
| 4 Η χρονιά συνοπτικά | 27 Άλλες τραπεζικές εργασίες - Επιλεγμένες υποθέσεις |
| 6 Πρόλογος του Μεσολαβητή | 28 Κοινές αρχές σχετικά με τη μεταφορά τραπεζικών λογαριασμών |
| 10 Οργάνωση και στελέχωση | 29 Επαγγελματίες και επιχειρήσεις |
| 11 Τα παράπονα | 29 Συνολική δραστηριότητα |
| 12 Διαδικασία υποβολής-επίλυσης διαφοράς | 30 Προφορικά παράπονα |
| 13 Συνοπτικά στοιχεία τηλεφωνικών-γραπτών παραπόνων | 31 Γραπτά παράπονα |
| 14 Αναλυτικά στοιχεία τηλεφωνικών-γραπτών παραπόνων | 32 Διεκπεραιωμένες υποθέσεις |
| 15 Συνολική δραστηριότητα | 33 Επιλεγμένες υποθέσεις |
| 15 Προφορικά παράπονα | 34 Επενδυτές |
| 16 Γραπτά παράπονα | 34 Συνολική δραστηριότητα |
| 17 Διεκπεραιωμένες υποθέσεις | 34 Προφορικά παράπονα |
| 18 Συγκεντρωτικός πίνακας δραστηριότητας | 35 Γραπτά παράπονα |
| 19 Ιδιώτες | 36 Διεκπεραιωμένες υποθέσεις |
| 19 Συνολική δραστηριότητα | 37 Επιλεγμένες υποθέσεις |
| 20 Προφορικά παράπονα | 38 Γεωγραφική κατανομή παραπόνων |
| 21 Γραπτά παράπονα | 39 Διασυνωριακές διαφορές |
| 22 Διεκπεραιωμένες υποθέσεις | 40 Επιλεγμένες υποθέσεις |
| 23 Καταθέσεις-Επιλεγμένες υποθέσεις | 41 Στατιστικοί πίνακες-παράρτημα |
| 24 Δάνεια-Επιλεγμένες υποθέσεις | |
| 25 Μέσα πληρωμών-Επιλεγμένες υποθέσεις | |

Σχετικά με την Έκθεση

Η Ετήσια Έκθεση αφορά στοιχεία του έτους 2014 (1.1.2014-31.12.2014) 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, ΤΚ 106 80, Αθήνα

Τ.Θ. 9166, ΤΚ 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

9.750

τηλεφωνικές κλήσεις και
επισκέψεις στα Γραφεία μας

1.821

γραπτά παράπονα

11.571

παράπονα

Εξετάσαμε

1.941

γραπτές υποθέσεις

35

ημέρες είναι ο μέσος χρόνος
εξέτασης των γραπτών υποθέσεων
(βελτίωση 33,96% σε σχέση με το
2013)

98

διασυνοριακές διαφορές
στα πλαίσια του FIN-NET

70,56%

των διαφορών επιλύθηκε
φιλικά από τα μέρη

24.393

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 δεκαέξι χρόνια λειτουργίας. Στο διάστημα αυτό έλαβε συνολικά 22.403 γραπτά παράπονα και 137.759 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις στα γραφεία του.

Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών είναι Αστική Εταιρεία μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα που έχει ως αποστολή να εξετάζει αμερόληπτα, εχέμυθα και με διαφανείς διαδικασίες, διαφορές που ανακύπτουν από την παροχή τραπεζικών και επενδυτικών υπηρεσιών επιδιώκοντας τη φιλική διευθέτησή τους.

Στον Μεσολαβητή απευθύνονται καταναλωτές, επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις (με ετήσιο κύκλο εργασιών μέχρι 1.000.000,). Επίσης στον ΜΤΕΥ μπορούν να απευθυνθούν επενδυτές που συναλλάσσονται με επενδυτικές εταιρίες, εφόσον οι συναλλαγές τους δεν αφορούν επαγγελματικές δραστηριότητες.

Ο Μεσολαβητής είναι το ευήκοον ους στο οποίο μπορεί να απευθύνεται ο πελάτης, ο σύμβουλος που θα προσπαθήσει να βρει τη λύση στο ζήτημα που τον απασχολεί. Με απλά λόγια με την θέσπιση του συγκεκριμένου θεσμού εξασφαλίζεται για τον πελάτη ένας κατά κάποιο τρόπο «δικός του άνθρωπος» μέσα στην Τράπεζα ή την επενδυτική εταιρεία.

Το έργο μας το χαρακτηρίζουν τρεις λέξεις: εμπιστοσύνη, πρόληψη, αντιμετώπιση.

Όταν λέμε εμπιστοσύνη εννοούμε ότι θέλουμε να χτίσουμε μια γερή βάση στη σχέση αμοιβαίας εμπιστοσύνης με τον πελάτη.

* Η απόκτηση της εμπιστοσύνης επιτυγχάνεται με το να του παράσχουμε τις απαραίτητες πληροφορίες στο πρόβλημα που αντιμετωπίζει ο πελάτης, αποτελώντας δηλαδή τον Σύμβουλο του.

* Ενεργούμε με εξουσιοδότηση για λογαριασμό του και αναζητούμε λύσεις στο ζήτημα που αντιμετωπίζει ο πελάτης, αποτελώντας τρόπον τινά τον αρωγό του.

* Και λειτουργούμε ως συνεκτικοί κρίκοι του πελάτη με την Τράπεζα ή την Επενδυτική εταιρεία φροντίζοντας για την εξεύρεση της καλύτερης αμοιβαία ικανοποιητικής λύσης.

Όσον αφορά την πρόληψη, προσπαθούμε να εντοπίσουμε πιθανά σημεία που θα μπορούσαν να δημιουργήσουν τριβές ανάμεσα στην εκάστοτε Τράπεζα και τον πελάτη της για να τα επιλύσουμε. Όσον αφορά την αντιμετώπιση δεχόμαστε δεκάδες χιλιάδων αιτήματα εκ των οποίων 2 στα 3 ικανοποιούν τον πελάτη.



Ο Μεσολαβητής έχει ως στόχο την ελαχιστοποίηση των σημείων τριβής στη σχέση μεταξύ πελάτη και Τράπεζας και εντάσσεται στο ευρύ φάσμα των εναλλακτικών συστημάτων επίλυσης διαφορών (Alternative Dispute Resolution) που αναπτύχθηκαν στην Ευρώπη την τελευταία εικοσαετία, ως συμπλήρωμα των δικαστικών διαδικασιών, με στόχο να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών στην Ενιαία Αγορά. Ο Μεσολαβητής συνιστά απόλυτα εξειδικευμένο θεσμό εξωδικαστικής διαμεσολάβησης και αποτελεί έκφραση της εκούσιας συμμόρφωσης των παρόχων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και της αυτοδέσμευσής τους.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. συμμετέχει στο International Ombudsman Association και είναι ιδρυτικό μέλος του «Δικτύου Εξωδικαστικών Διασυνοριακών 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 διασυνοριακών συναλλαγών. Ακόμα, εξετάζει παράπονα κατοίκων χωρών εκτός του Ε.Ο.Χ. (Η.Π.Α., Αυστραλία, Καναδάς).

Εξετάζει με διαφανείς διαδικασίες, δίκαια και αμερόληπτα, διαφορές που ανακύπτουν από την παροχή τραπεζικών (καταθέσεις, δάνεια, κάρτες) και επενδυτικών υπηρεσιών (μετοχές, αμοιβαία κεφάλαια, ομόλογα) από τράπεζες ή επενδυτικές εταιρίες σε καταναλωτές, επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις και επιδιώκει τη φιλική διευθέτησή τους. Επίσης εξετάζει παράπονα που αφορούν διασυνοριακές συναλλαγές, στα πλαίσια της συμμετοχής του στο Ευρωπαϊκό Δίκτυο FIN-NET.

Με αυτόν τον τρόπο οι ειδικοί σύμβουλοι που απασχολούνται στα γραφεία μας είναι σε θέση να προτείνουν υπεύθυνα και διακριτικά για λογαριασμό του πελάτη στην Τράπεζα και αντίστροφα εναλλακτικές και μη δεσμευτικές λύσεις για την αντιμετώπιση του ζητήματος που έχει προκύψει.

Η εξειδίκευση που διαθέτουμε μας επιτρέπει να λειτουργούμε πάνω, μέσα και πέρα από τα κενά του συστήματος, προσφέροντας τη δυνατότητα εξέτασης αιτημάτων που δεν μπορούν να ικανοποιηθούν ακολουθώντας τις θεσμοθετημένες διαδικασίες, όπως σε περιπτώσεις που δεν έχουν προβλεφθεί εγκυκλίως ή περιπτώσεις στις οποίες συντρέχουν κοινωνικά και άλλα κριτήρια που επιβάλλουν την αντιμετώπισή τους με ιδιαίτερη ευαισθησία.

Μεγάλο μέρος των περιπτώσεων που απασχολούν το γραφείο μας αφορά σε ανθρώπους που αναζητούν απλά καθοδήγηση σε διάφορα θέματα που αφορούν στη συναλλαγή τους με την Τράπεζα και δεν ήξεραν σε ποιόν πρέπει να απευθυνθούν, ενώ κάποιοι απλά είχαν την ανάγκη να συζητήσουν το θέμα τους με κάποιον χωρίς να επιθυμούν να υποβάλουν επίσημο αίτημα, παράπονο ή καταγγελία.

Συγχρόνως, εκ των πραγμάτων, ένα μεγάλο και εξίσου σημαντικό τμήμα της δραστηριότητάς του αφορά την ενημέρωση των συναλλασσομένων για τα ισχύοντα και για τα δικαιώματά τους, την παροχή διευκρινίσεων και οδηγιών για τον τρόπο χειρισμού των παραπόνων τους, για τον τρόπο με τον οποίο ο Μεσολαβητής έχει χειρισθεί παρόμοιες υποθέσεις, και συχνά την απευθείας μεσολάβηση και επιτόπου επίλυση απλούστερων διαφορών. Τα θέματα που εξετάζει ο θεσμός αφορούν είτε συστημικά προβλήματα που επιλύονται συνολικά, π.χ. με αλλαγή πολιτικής των τραπεζών, είτε εξατομικευμένα παράπονα. Μολονότι η τραπεζική δραστηριότητα έχει μειωθεί, εντούτοις παρατηρείται στο 2014 μεγάλη ανάπτυξη των εργασιών



του γραφείου μας. Χαρακτηριστικά αναφέρεται ότι τα γραπτά αιτήματα - παράπονα που μας απασχόλησαν αυξήθηκαν κατά 20,75 % ενώ ειδικά τα θέματα που παρακολουθεί η Τράπεζα της Ελλάδος παρουσίασαν ιδιαίτερα μεγάλη αύξηση της τάξεως του 42,9%

Στα πολύ θετικά επιτεύγματα της παρελθούσας χρονιάς θα πρέπει να αναφερθεί ο μέσος χρόνος εξέτασης των ζητημάτων ο οποίος είναι 35 ημέρες, βελτιωμένος κατά 33,96%, σε σχέση με την αντίστοιχο διάστημα του 2013.

Κατά το 2014 δεχθήκαμε συνολικά 9.750 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις στα Γραφεία μας, εκ των οποίων 8.596 αφορούσαν συναλλαγές ιδιωτών, 754 επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις και 400 συναλλαγές επενδυτών. Λάβαμε επίσης 1.821 γραπτά παράπονα. Από αυτά, 1.511 αφορούσαν τραπεζικές συναλλαγές ιδιωτών, 231 επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων και 79 επενδυτικές συναλλαγές. Συνολικά, το 2014 διεκπεραιώσαμε 1.941 γραπτές υποθέσεις. Επίσης, καταγράφηκαν 24.000 περίπου επισκέψεις στην ιστοσελίδα του θεσμού (www.hobis.gr).

Γενικά η θεματολογία που μας απασχόλησε αφορούσε σε

* Θέματα που προέκυψαν λόγω των συγχωνεύσεων και εξαγορών πιστωτικών ιδρυμάτων, όπως η καθυστέρηση χορήγησης κατάστασης οφειλών του ά. 2 ν. 3869/2010 για τη ρύθμιση οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων, η αύξηση του ποσού της δόσης στεγαστικών δανείων λόγω διαφοροποίησης του τρόπου υπολογισμού της, η τροποποίηση των όρων ασφάλισης, η παύση εκτοκισμού πίστωσης με προνομιακό επιτόκιο (λόγω μεταφοράς υπολοίπου), η διακοπή προθεσμιακών καταθέσεων χωρίς πρότερη ενημέρωση, η χρέωση νέων εξόδων κ.ά.

* Προβλήματα κατά την προσαρμογή στο νέο κανονιστικό πλαίσιο, όπως καθυστέρηση ένταξης ή εσφαλμένη απόρριψη αιτήματος ένταξης στο ν. 4161/2013 για ενήμερους δανειολήπτες, μη παραλαβή δηλώσεων του ά. 2 ν. 4224/2013 για την αναστολή πλειστηριασμού της κύριας κατοικίας, μη τήρηση των διατάξεων περί ακατάσχετου απαιτήσεων από καταθέσεις (ά. 20 ν. 4161/2013), μη συμμόρφωση σε προσωρινές διαταγές και δικαστικές αποφάσεις εκδοθείσες βάσει του ν. 3869/2010 για τη ρύθμιση οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων κ.ά.

* Πλήθος αιτημάτων ρύθμισης οφειλών ιδιωτών και επιχειρήσεων, απόρριψη προτάσεων δανειοληπτών, αθέτηση προφορικής συμφωνίας ρύθμισης κ.ά.

* Κάθε είδους καθυστερήσεις, όπως, για παράδειγμα, απάντησης σε αίτημα ρύθμισης, ενημέρωσης κληρονόμων, επιστροφής συνδρομής πιστωτικής κάρτας, διαγραφής δυσμενών στοιχείων, εκταμίευσης δανείου συγχρηματοδοτούμενου από την Ε.Τ.Ε.ΑΝ. Α.Ε., αποδέσμευσης λογαριασμού καταθέσεων παρά την άρση της κατάσχεσης από τη Δ.Ο.Υ., χορήγησης εξοφλητικής δανείου και άρσης προσημείωσης κ.ά.

* Η ενημέρωση, μετά από παρέλευση μακρού χρονικού διαστήματος, για οφειλές που προήλθαν από καθυστέρηση έναρξης παρακράτησης δόσεων δανείου από τον φορέα μισθοδοσίας.

* Ο τρόπος υπολογισμού της μεταβολής του επιτοκίου στεγαστικών δανείων.



* Η αμφισβήτηση χρεώσεων μετά από κλοπή πιστωτικών καρτών ή βιβλιαρίων καταθέσεων.

* Η ελλιπής ενημέρωση κατά την προώθηση επενδυτικών προϊόντων.

Κατά το 2014, 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.

Με φροντίδα του Μεσολαβητή Τραπεζικών Επενδυτικών Υπηρεσιών και υπό την αιγίδα της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών οργανώθηκε στις 5 Ιουνίου 2014 στην Αθήνα η εξαμηνιαία συνεδρίαση της ολομέλειας του FIN-NET, κατά τη διάρκεια της ημερίδας, αναλύθηκαν οι τρέχουσες εξελίξεις στον Ευρωπαϊκό τραπεζικό κλάδο και ειδικότερα η πρόοδος ολοκλήρωσης της Τραπεζικής Ένωσης (Banking Union) προς τη διαμόρφωση ενός ευρωπαϊκού τραπεζικού τοπίου με ένα ενιαίο σύνολο κανόνων για όλα τα πιστωτικά ιδρύματα και ένα ενιαίο επόπτη για τα μεγαλύτερα εξ' αυτών.

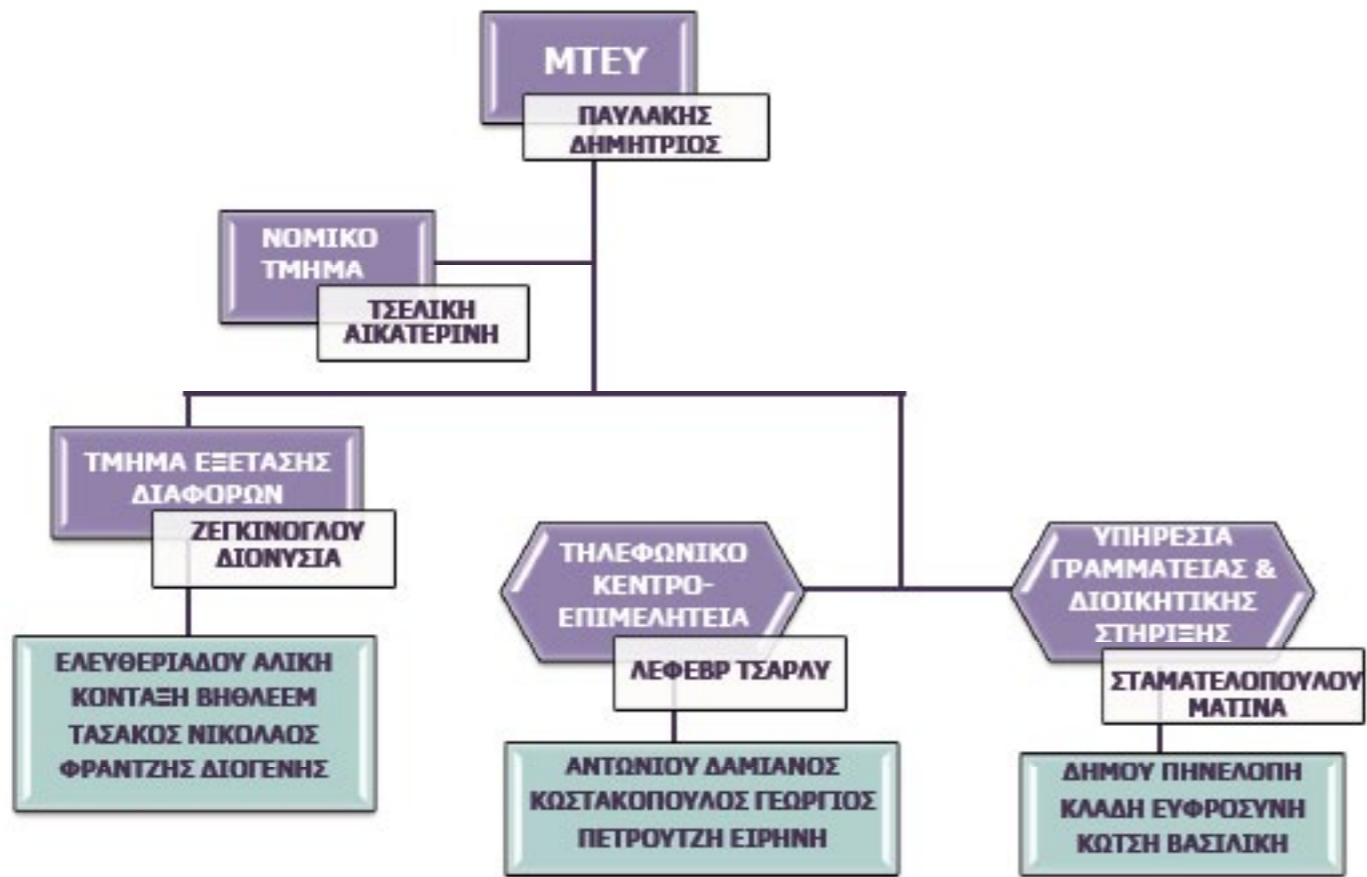
Στην παρούσα Έκθεση Πεπραγμένων του Μεσολαβητή Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών παρουσιάζονται τα κυριότερα προβλήματα των συναλλασσομένων (ιδιωτών, επιχειρηματιών, επενδυτών, διασυννορικά), παρέχονται σχετικά στατιστικά στοιχεία και παραδείγματα υποθέσεων, καθώς και αναλυτικά στατιστικά στοιχεία για 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. Η στήριξη των ιδρυτικών μας φορέων και των μελών τους, η συλλογική προσπάθεια του προσωπικού και η αναγνώριση του έργου μας τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό μας επιτρέπουν να επιχειρούμε αποτελεσματικά με γνώμονα πάντα τις αρχές μας και την προστασία του καταναλωτή και να εξακολουθήσουμε να επιχειρούμε με τον ίδιο ζήλο. Πολλές ευχαριστίες οφείλουμε στο προσωπικό των Υπηρεσιών Πελατών των τραπεζών και των επενδυτικών εταιριών για την ουσιαστική συνεργασία τους με το θεσμό, καθώς και το προσωπικό του Μεσολαβητή για την αφοσίωση και τη συστηματική εργασία του, χωρίς την οποία δεν θα μπορούσε ο θεσμός να ανταποκριθεί στους ποιοτικούς στόχους και στον αυξημένο όγκο εργασιών του.

Δημήτριος Παυλάκης
Μεσολαβητής
Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών

Οργάνωση και στελέχωση



10

Τα παράπονα



11

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 (Χρηματοπιστωτικές 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 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 31.12.2014

	Ιδιώτες καταναλωτές		Επαγγελματίες/Επιχειρήσεις		Επενδυτές		ΣΥΝΟΛΟ	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Προφορικά παράπονα								
Σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος	2.947	5.753	368	569	498	362	3.813	6.684
Εκτός πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος	4.792	2.151	109	145	0	0	4.901	2.296
Λοιπά	718	692	86	40	87	38	891	770
Μεταβολή %	95,2	-55,1	54,6	-33	-27,3	0	75,3	-53,2
Γραπτά παράπονα								
Σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος	720	1.110	126	164	87	69	933	1.343
Εκτός πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος	341	295	29	43	0	0	370	338
Λοιπά	153	106	28	24	24	10	205	140
Μεταβολή %	54,2	-13,5	30,2	48,3	-20,7	0	43,9	-8,6
Σύνολο παραπόνων								
Σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος	3.667	6.863	494	733	585	431	4.746	8.027
Εκτός πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος	5.133	2.446	138	188	0	0	5.271	2.634
Λοιπά	871	798	114	64	111	48	1.096	910
Μεταβολή %	87,2	-52,3	48,4	36,2	-56,8	0	-31,2	4,1
ΣΥΝΟΛΑ	9.671	10.107	746	985	696	479	11.113	11.571

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

Αναλυτικά στοιχεία τηλεφωνικών και γραπτών παραπόνων ανά τομέα δραστηριότητας

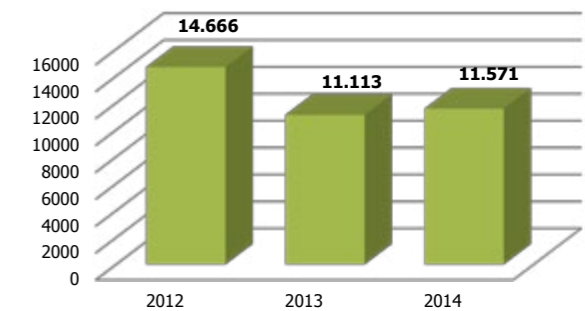


Συνολική δραστηριότητα

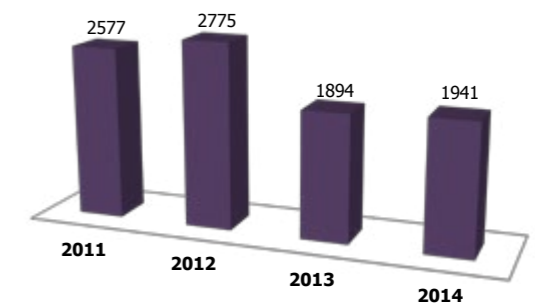
Κατά το 2014 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από συναλλασσομένους με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες συνολικά 11.571 παράπονα (προφορικά και γραπτά). Ειδικότερα, έλαβε 9.750 προφορικά παράπονα (τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις). Τόσο στις τηλεφωνικές κλήσεις όσο και στις επισκέψεις συζητήθηκαν τα 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 1.821 γραπτά παράπονα. Επίσης ολοκληρώθηκε η εξέταση 1.941 γραπτών παραπόνων, παρουσιάζοντας αύξηση 2,48% σε σχέση με το 2013. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 70,56% των παραπόνων επιλύθηκαν από τα μέρη σε πρώιμο στάδιο με θετική έκβαση για τον αιτούντα, ενώ ο μέσος χρόνος εξέτασης ήταν 35 μέρες.

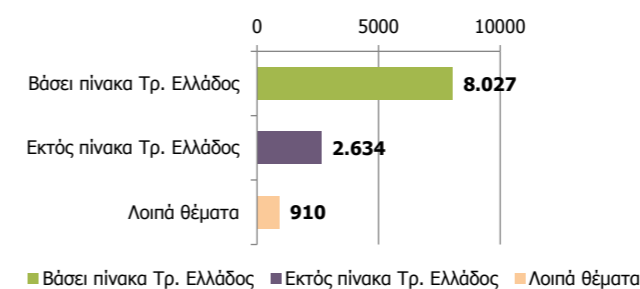
Συνολικά παράπονα που ελήφθησαν ανά Έτος



Διεκπεραιωμένες Γραπτές Υποθέσεις



Σύνολο Παραπόνων



Αποτελέσματα Υποθέσεων (1.1-31.12.2014)

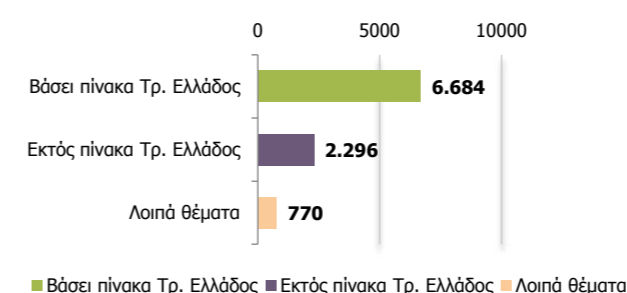


1. Προφορικά παράπονα

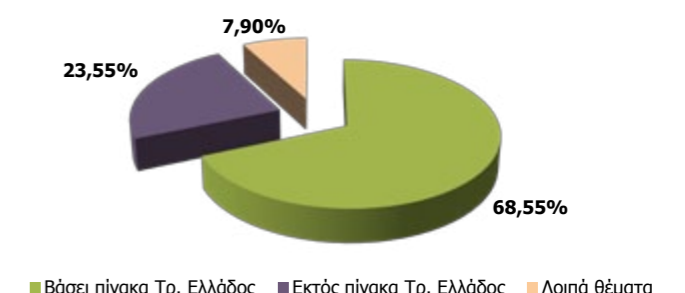
Κατά το έτος 2014 οι τηλεφωνικές κλήσεις και οι επισκέψεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 9.750, έναντι 9.605 το 2013, και σημείωσαν αύξηση 1,51%. Από αυτές 770 (7,90%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Από τις υπόλοιπες 8.980 (ποσοστό 92,10%), οι 6.684 (68,55%) αφορούσαν αιτίες παραπόνων που αναλύονται σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, ενώ οι 2.296 (23,55%) αφορούσαν αιτίες εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.

Σύνολο προφορικών παραπόνων



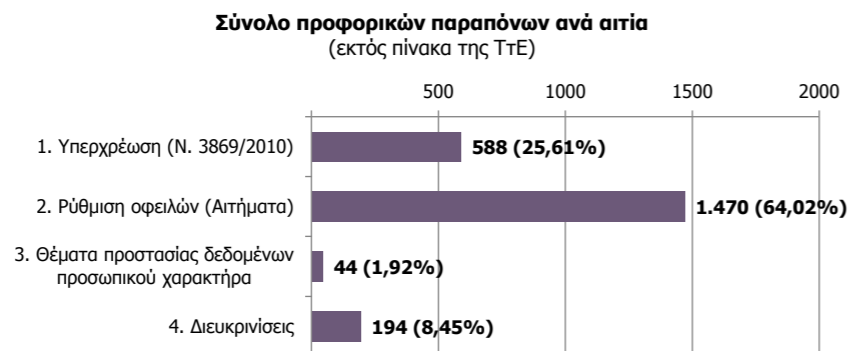
Σύνολο προφορικών παραπόνων



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 1.399 (20,93%) καταχρηστικότητα συμβατικών όρων, σε 1.334 περιπτώσεις (19,96%) η μη παροχή απάντησης, σε 991 περιπτώσεις (14,83%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση οφειλών/υπολοίπου λογαριασμού, σε 665 (9,95%) η μη τήρηση συμβατικών όρων, σε 533 (7,97%) το ύψος των επιτοκίων, σε 452 (6,76%) θέματα ενημέρωσης των συναλλασσομένων και σε 429 (6,42%) η αμφισβήτηση συναλλαγών. Το παρακάτω διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε αιτίας παραπόνου στο σύνολο των προφορικών παραπόνων.



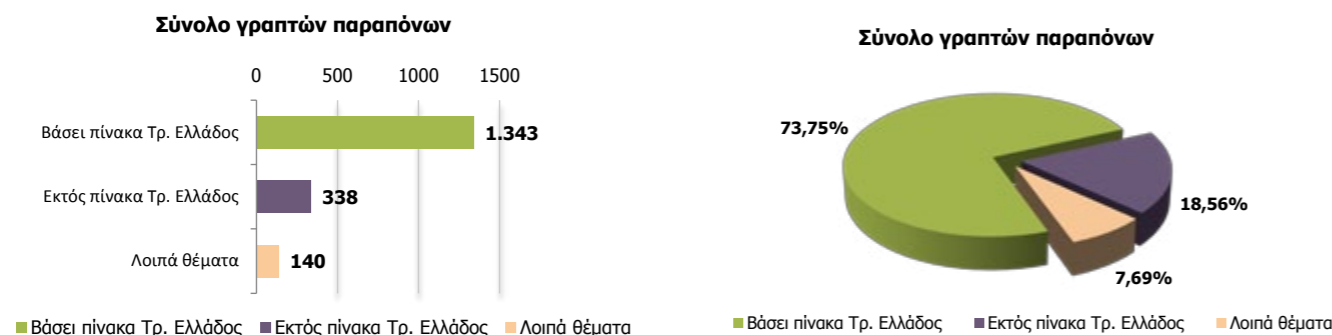
Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 1.470 (64,02%) η ρύθμιση οφειλών, σε 588 περιπτώσεις (25,61%) αιτία ήταν η υπερχρέωση (N. 3869/2010), σε 194 (8,45%) η παροχή διευκρινίσεων και σε 44 (1,92%) θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.



2. Γραπτά παράπονα

Κατά το έτος 2014 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 1.821 γραπτά παράπονα έναντι 1.508 το 2013 και σημείωσαν αύξηση 20,76%. Από αυτά 140 (7,69%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

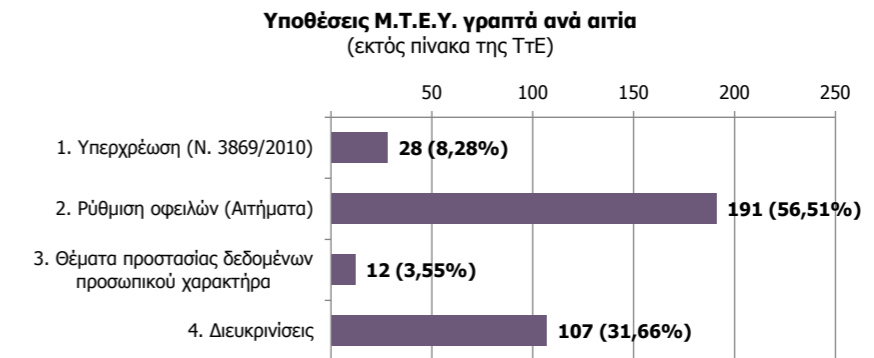
Από τα υπόλοιπα 1.681 γραπτά παράπονα (92,31%), τα 1.343 (73,75%) αφορούσαν αιτίες παραπόνων που αναλύονται σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, ενώ οι 338 (18,56%) αιτίες εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 236 (17,57%) η μη παροχή απάντησης, σε 231 (17,20%) η καταχρηστικότητα συμβατικών όρων, σε 210 περιπτώσεις (15,64%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση οφειλών/υπολοίπου λογαριασμού, σε 161 περιπτώσεις (11,99%) η μη τήρηση συμβατικών όρων και σε 123 (9,16%) το ύψος των επιτοκίων.



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 191 (56,51%) η ρύθμιση οφειλών, σε 107 (31,66%) η παροχή διευκρινίσεων, σε 28 περιπτώσεις (8,28%) αιτία ήταν η υπερχρέωση (N. 3869/2010) και σε 12 (3,55%) θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.



3. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις

Κατά το έτος 2014 εξετάστηκαν 1.941 γραπτά παράπονα έναντι 1.894 το 2013, παρουσιάζοντας αύξηση 2,48%. Ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονουμένων, εκφραζόμενος ως το άθροισμα των ποσοστών της πλήρους ικανοποίησης και της αποδοχής συμβιβαστικής λύσης ανήλθε σε 70,56%.

ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ
από 1.1.2014 έως 31.12.2014

Αιτία Παραπόνου - Καταγγελίας	Ιδιώτες καταναλωτές			Επαγγελματίες/Επιχειρήσεις			Επενδυτές			ΣΥΝΟΛΟ						
	προφορικά		γραπτά	προφορικά		γραπτά	προφορικά		γραπτά	προφορικά		γραπτά				
	ΤΕΜ.	%	ΤΕΜ.	%	ΤΕΜ.	%	ΤΕΜ.	%	ΤΕΜ.	%	ΤΕΜ.	%				
1.82. Προσωπική ενημέρωση/Ενημέρωση κατά τη διάρκεια της σύμβασης	231	2,69	57	3,77	27	3,58	8	3,46	194	48,50	17	21,52	452	4,64	82	4,50
3. Μη παροχή απάντησης	1.179	13,72	181	11,98	112	14,85	34	14,72	43	10,75	21	26,58	1.334	13,68	236	12,96
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. Διαφορές	23	0,27	5	0,33	0	0	0	0	0	0	0	0	23	0,24	5	0,27
6. Επιτόκια	493	5,74	112	7,41	25	3,32	6	2,60	15	3,75	5	6,33	533	5,47	123	6,75
7. Χρέωση εδδών/προμηθειών	314	3,65	68	4,50	69	9,15	19	8,23	32	8,00	11	13,92	415	4,26	98	5,38
8. Διαμεσολαβητές	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9. Αμφισβήτηση συναλλαγών	357	4,15	51	3,38	27	3,58	0	0	45	11,25	7	8,86	429	4,40	58	3,19
10. Αμφισβήτηση οφειλών - υπολοίπου λογαριασμού	937	10,90	200	13,24	54	7,16	10	4,33	0	0	0	0	991	10,16	210	11,53
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	553	6,43	132	8,74	105	13,93	29	12,55	7	1,75	0	0	665	6,82	161	8,84
13. Ρύθμιση οφειλών	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14. Ζητήματα καταχρηστικότητας συμβατικών όρων	1.265	14,72	204	13,50	108	14,32	19	8,23	26	6,50	8	10,13	1.399	14,35	231	12,69
15. Ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας	90	1,05	20	1,32	3	0,40	1	0,43	0	0	0	0	93	0,95	21	1,15
16. Άλλο	311	3,62	80	5,29	39	5,17	38	16,45	0	0	0	0	350	3,59	118	6,48
Σύνολο νέων παραπόνων και καταγγελιών	5.753	66,93	1.110	73,46	569	75,46	164	71,00	362	90,50	69	87,34	6.684	68,55	1.343	73,75
Διεκπεραιωθέντα	5.753		1.187		569		183		362		80		6.684		1.450	
Νέα θέματα (εκτός πίνακα Τρ. Ελλάδος)	475	5,53	8	0,53	113	14,99	20	8,66	0	0	0	0	588	6,03	28	1,54
1. Υπερχρέωση (Ν. 3869/2010)	1.470	17,10	191	12,64	0	0	0	0	0	0	0	0	1.470	15,08	191	10,49
2. Ρύθμιση οφειλών (Αιτήματα)	43	0,50	12	0,79	1	0,13	0	0	0	0	0	0	44	0,45	12	0,66
3. Θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	163	1,90	84	5,56	31	4,11	23	9,96	0	0	0	0	194	1,99	107	5,88
4. Διεκρινίσεις	2.151	25,02	295	19,52	145	19,23	43	18,61	0	0	0	0	2.296	23,55	338	18,56
Σύνολο νέα θέματα (εκτός πίνακα Τρ. Ελλάδος)	2.151		307		145		44		0	0	0	0	2.296		351	
Διεκπεραιωθέντα	1		35		1		28		1		70		1		35	
Ημέρες διεκπεραιώσεως περιόδου	692	8,05	106	7,02	40	5,31	24	10,39	38	9,50	10	12,66	770	7,90	140	7,69
Λοιπά θέματα	8.596		1.600		754		251		400		90		9.750		1.941	
Σύνολο διεκπεραιωθέντων	0		141		0		26		0		7		0		174	
Εκκρεμείς	8.596	100,00	1.511	100,00	754	100,00	231	100,00	400	100,00	79	100,00	9.750	100,00	1.821	100,00
Γενικό Σύνολο	8.596	100,00	1.511	100,00	754	100,00	231	100,00	400	100,00	79	100,00	9.750	100,00	1.821	100,00

Ι. Ιδιώτες

Συνολική δραστηριότητα

Κατά το 2014 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από ιδιώτες συναλλασσόμενους με τράπεζες συνολικά 10.107 παράπονα (προφορικά και γραπτά). Ειδικότερα, έλαβε 8.596 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.

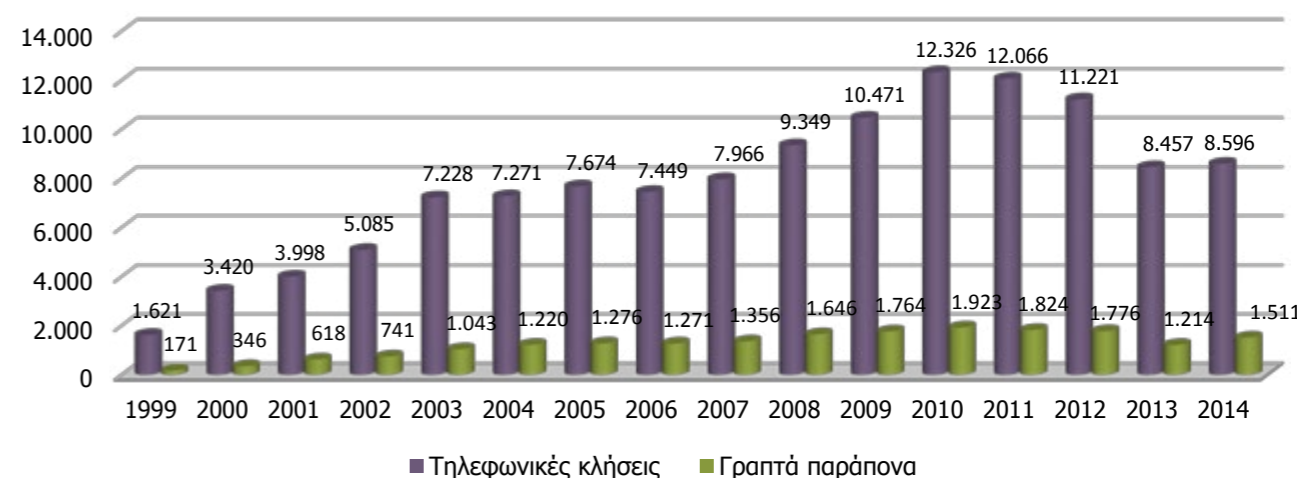
Κατά την ίδια περίοδο κατατέθηκαν στο Γραφείο μας 1.511 γραπτά παράπονα και ολοκληρώθηκε η εξέταση 1.600, με μέσο χρόνο εξέτασης τις 35 μέρες.

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 2014. 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
2013	8.457	-24,63
2014	8.596	1,64
ΣΥΝΟΛΟ	124.198	

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
2013	1.214	-31,64
2014	1.511	24,46
ΣΥΝΟΛΟ	19.700	

Συνολική δραστηριότητα



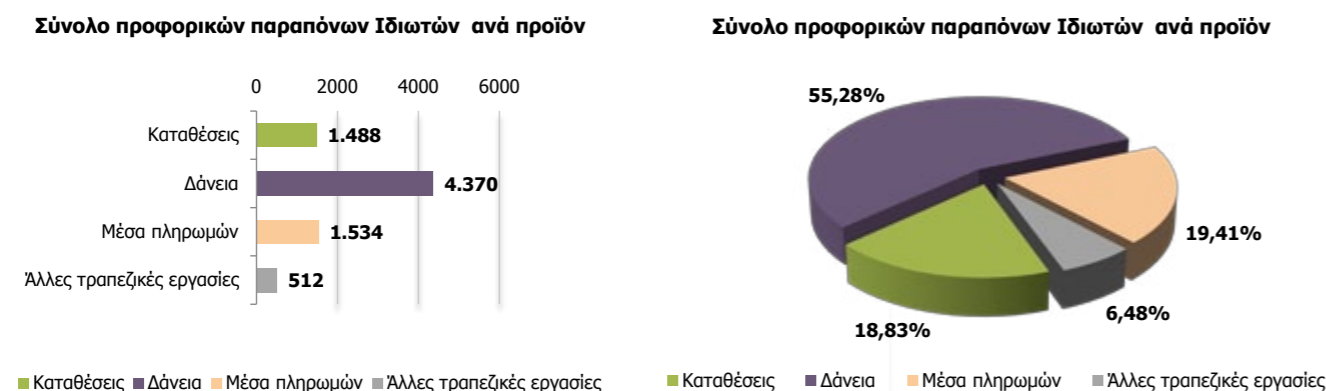
1. Προφορικά παράπονα

Κατά το έτος 2014 οι τηλεφωνικές κλήσεις και οι επισκέψεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 8.596 έναντι 8.457 το 2013 και σημείωσαν αύξηση 1,64%. Από αυτές 692 (8,05%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Επίσης, ως προς τις αιτίες παραπόνων, 5.753 (66,93%) αφορούσαν αιτίες παραπόνων που αναλύονται σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, ενώ 2.151 (25,02%) αφορούσαν αιτίες εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.



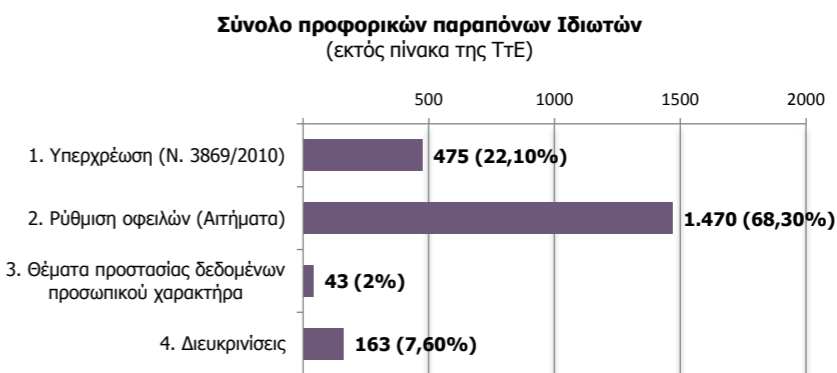
Από τις υπόλοιπες 7.904 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις (ποσοστό 91,95%), 4.370 (55,28%) αφορούσαν δάνεια, 1.534 (19,41%) μέσα πληρωμών, 1.488 (18,83%) καταθέσεις και 512 (6,48%) άλλες τραπεζικές εργασίες. Αναλυτικότερες πληροφορίες περιέχονται στον πίνακα 1 του παραρτήματος.



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 1.265 περιπτώσεις (21,98%) αιτία ήταν η καταχρηστικότητα συμβατικών όρων, σε 1.179 (20,49%) η μη παροχή απάντησης, σε 937 (16,29%) η αμφισβήτηση οφειλών/υπολοίπου λογαριασμού, σε 553 (9,61%) η μη τήρηση συμβατικών όρων, σε 493 (8,57%) το ύψος των επιτοκίων και σε 357 περιπτώσεις (6,21%) η αμφισβήτηση συναλλαγών.



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 1.470 περιπτώσεις (68,30%) αιτία ήταν η ρύθμιση οφειλών, σε 475 (22,10%) η υπερχρέωση (N. 3869/2010), σε 163 (7,60%) η παροχή διευκρινίσεων και σε 43 (2%) θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.



2. Γραπτά παράπονα

Κατά το έτος 2014 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 1.511 γραπτά παράπονα έναντι 1.214 το 2013 και σημείωσαν αύξηση 24,46%. Από αυτά 106 (7,02%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Επίσης, από τα ανωτέρω γραπτά παράπονα, 1.110 (73,46%) αφορούσαν αιτίες που αναλύονται σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, ενώ 295 (19,52%) αφορούσαν αιτίες εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.

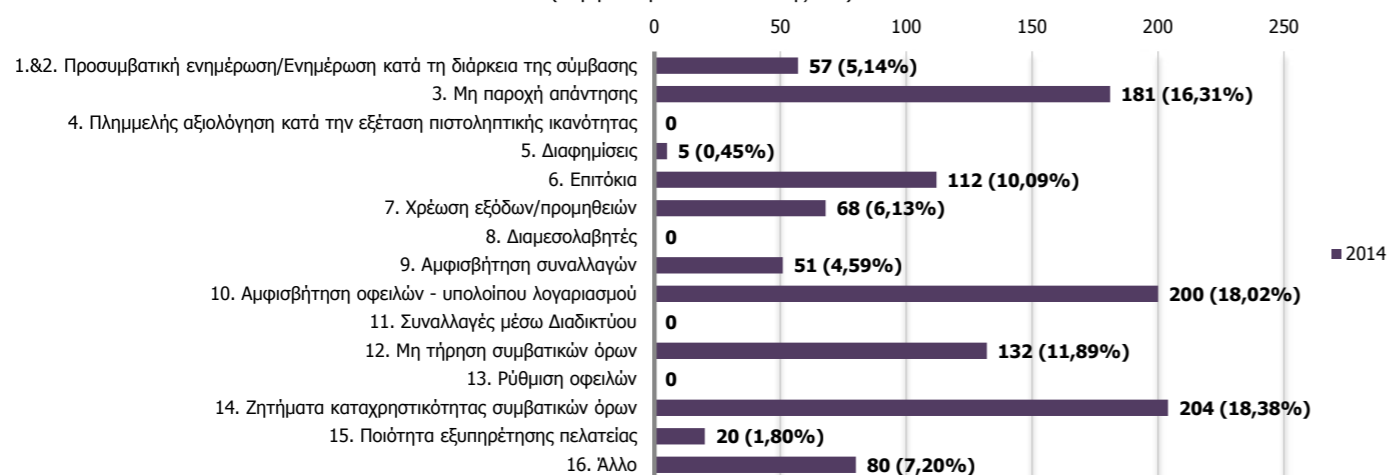


Από τα υπόλοιπα 1.405 γραπτά παράπονα (ποσοστό 92,98%), 756 (53,81%) αφορούσαν δάνεια, 337 (23,99%) μέσα πληρωμών, 276 (19,64%) καταθέσεις και 36 (2,56%) άλλες τραπεζικές εργασίες. Αναλυτικότερες πληροφορίες περιέχονται στον πίνακα 2 του παραρτήματος.



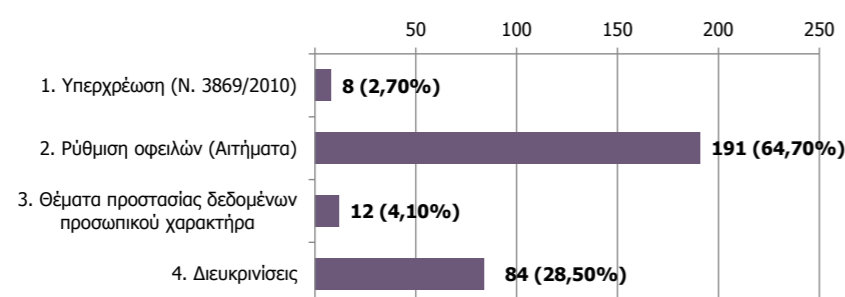
Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 204 περιπτώσεις (18,38%) αιτία ήταν η καταχρηστικότητα συμβατικών όρων, σε 200 (18,02%) η αμφισβήτηση οφειλών/υπολοίπου λογαριασμού, σε 181 (16,31%) η μη παροχή απάντησης, σε 132 (11,89%) η μη τήρηση συμβατικών όρων και σε 112 (10,09%) περιπτώσεις 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 191 περιπτώσεις (64,70%) αιτία ήταν η ρύθμιση οφειλών, σε 84 (28,50%) η παροχή διευκρινίσεων, σε 12 (4,10%) θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και σε 8 (2,70%) η υπερχρέωση (N. 3869/2010).

Σύνολο γραπτών παραπόνων Ιδιωτών
(εκτός πίνακα της ΤτΕ)



3. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις

Κατά το έτος 2014 εξετάστηκαν 1.600 γραπτά παράπονα έναντι 1.545 το 2013 παρουσιάζοντας αύξηση 3,56%. Ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονουμένων, εκφραζόμενος ως το άθροισμα των ποσοστών της πλήρους ικανοποίησης και της αποδοχής συμβιβαστικής λύσης ανήλθε σε 69,97%.

4.1 Καταθέσεις

Επιλεγμένες υποθέσεις

13/2014 – Δήλωση ακατάσχετου λογαριασμού

Παρότι δικαιούχος κατάθεσης είχε δηλώσει ως ακατάσχετο, βάσει του Ν. 4161/2013 συγκεκριμένο κοινό λογαριασμό του ταμειυτηρίου, η τράπεζα προέβη σε δέσμευση του 1/2 του υπολοίπου αυτού λόγω κατάσχεσης εις χείρας της ως τρίτης. Η παρέμβαση του Γραφείου μας είχε ως αποτέλεσμα να αποδεσμευθεί το ανωτέρω ποσό.

171/2014 – Λογαριασμός ταμειυτηρίου ανηλίκου

Κατά την αλλαγή βιβλιαρίου καταθετικού λογαριασμού, λόγω ειδικής διαδοχής τραπεζών, η δικαιούχος διαπίστωσε μεταφορά 1.972 ευρώ, το 2012, από τον κοινό λογαριασμό της με πρώτη δικαιούχο την ανήλικη κόρη της. Η τράπεζα απάντησε ότι επρόκειτο για συμψηφισμό με ληξιπρόθεσμες οφειλές της. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα την πίστωση του εν λόγω ποσού στον λογαριασμό της, διότι επρόκειτο για λογαριασμό ταμειυτηρίου ανηλίκων.

178/2014 – Αλλαγή αριθμού καταθετικού λογαριασμού

Η παραπονούμενη, η οποία ήταν μισθώτρια σε ακίνητο, μετά τη συγχώνευση δύο πιστωτικών ιδρυμάτων, επί τρίμηνο κατέθετε το μίσθωμα σε λογαριασμό του εκμισθωτή με βάση παλιότερο παραστατικό, ο ταμίας όμως πίστωνε το εν λόγω ποσό σε λογαριασμό τρίτου προσώπου. Η τράπεζα καθυστέρησε να επιλύσει το θέμα. Η παρέμβασή μας είχε ως αποτέλεσμα να επιστραφούν τα αντίστοιχα ποσά στην παραπονούμενη.

183/2014 – Αντιλογισμός Προμήθειας

Ο παραπονούμενος λαμβάνει κάθε μήνα τη σύνταξή του από το Ηνωμένο Βασίλειο και πιστώνεται ο λογαριασμός που τηρούσε σε τράπεζα, πριν αυτή συγχωνευθεί με άλλη. Η πρώτη τράπεζα δεν χρέωνε προμήθεια για την ως άνω μεταφορά, ενώ η νέα τράπεζα προέβη σε χρέωσή του. Ο παραπονούμενος επανειλημμένως έχει απευθυνθεί στην τράπεζα γραπτώς αλλά δεν έχει λάβει απάντηση. Η τράπεζα μετά από παρέμβασή μας, αντιλόγησε την χρεωθείσα προμήθεια και τον ενημέρωσε για το τιμολόγιο χρεώσεων που ισχύει.

1292/2014 - Ακύρωση συμψηφισμού λόγω οφειλών

Η παραπονούμενη τηρούσε καταθετικό λογαριασμό σε τράπεζα με συνδικαιούχο τη θυγατέρα της, χωρίς η ίδια να το γνωρίζει ή να έχει υπογράψει τα σχετικά έγγραφα προς τούτο. Όταν η εν λόγω τράπεζα συγχωνεύτηκε με άλλη, το υπόλοιπο που εμφανιζόταν στο λογαριασμό συμψηφίστηκε με οφειλές της θυγατέρας της από δάνεια. Με τη μεσολάβησή μας, η τράπεζα προέβη σε επιστροφή του επίμαχου ποσού, σε πλήρη ικανοποίηση του αιτήματος της παραπονούμενης.

1331/2014 - Συμφηφισμός οφειλών

Οι παραπονούμενοι είναι και οι δύο άνεργοι και λαμβάνουν επίδομα πρόνοιας για τα δύο ανήλικα τέκνα τους. Η Τράπεζα προέβη στον συμφηφισμό του συνολικού υπολοίπου του κοινού τους λογαριασμού το οποίο, όμως, προερχόταν, αποκλειστικά, από διαδοχικές καταθέσεις του ανωτέρω επιδόματος, με οφειλή τους από καταναλωτικό δάνειο. Οι παραπονούμενοι προσέφυγαν με επιστολή τους στο Γραφείο μας ζητώντας τον αντιλογισμό. Η τράπεζα, στην απαντητική της επιστολή διευκρινίζει ότι οι ίδιοι είχαν εξουσιοδοτήσει την Τράπεζα να χρεώνει τον εν λόγω λογαριασμό για την πληρωμή των δόσεων του καταναλωτικού τους δανείου. Ωστόσο, η Τράπεζα προχώρησε στην αποσύνδεση του εν λόγω λογαριασμού με το δάνειο, στον αντιλογισμό του ποσού των επιδομάτων ποσού 1.129 ευρώ και στην πίστωσή του στο λογαριασμό αυτό.

4.2 Δάνεια

Επιλεγμένες υποθέσεις

208/2014 – Διπλοασφάλιση

Κατά την προσκόμιση ασφαλιστηρίου συμβολαίου εταιρίας επιλογής της, οφειλέτης στεγαστικού δανείου πληροφορήθηκε ότι η τράπεζα είχε ήδη ασφαλίσει εκ παραδρομής ανύπαρκτη οικία της στην Κρήτη. Επίσης η τράπεζα καθυστέρησε να αποδεχθεί το νέο ασφαλιστήριο συμβόλαιο. Η παρέμβαση του ΜΤΕΥ είχε ως αποτέλεσμα την ακύρωση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και τον αντιλογισμό του ποσού των ασφαλιστρών που είχαν χρεωθεί στο λογαριασμό της.

850/2014 - Δέσμευση "εφάπαξ" ως εγγύηση

Ο παραπονούμενος είναι εργαζόμενος στον ΟΤΕ και έχει λάβει καταναλωτικό δάνειο, το οποίο εξοφλείται μέσω της υπηρεσίας του με παρακράτηση της εκάστοτε δόσης από το λογαριασμό μισθοδοσίας του. Αιτήθηκε από την υπηρεσία του να εισπράξει το ποσό του εφάπαξ που του αναλογεί και διαπίστωσε ότι η τράπεζα αξιώνει τα 3/4 αυτού του ποσού έναντι του ανεξόφλητου δανείου. Η τράπεζα, μετά την παρέμβαση του Γραφείου μας, ενημέρωσε τον παραπονούμενο ότι το ποσό που του είχε δεσμευθεί από την προκαταβολή του εφάπαξ από την υπηρεσία του έχει ήδη αποδεσμευθεί, σε πλήρη ικανοποίησή του.

1161/2014 Αντιλογισμός ασφαλιστρών

Ο παραπονούμενος, κατά τη χορήγηση στεγαστικού δανείου, είχε ασφαλίσει το ενυπόθηκο ακίνητό του σε συγκεκριμένη ασφαλιστική εταιρεία. Αιτήθηκε να ασφαλίσει το ακίνητο σε τρίτη ασφαλιστική εταιρία της επιλογής του και ενώ είχε καταθέσει έγκαιρα το αίτημά του με το νέο ασφαλιστήριο από την άλλη εταιρεία, η τράπεζα χρέωσε τα ασφάλιστρα για το επόμενο έτος. Μετά τη μεσολάβησή μας, η τράπεζα αναγνώρισε τη λανθασμένη χρέωση και αντιλόγησε το ποσό σε ικανοποίηση του παραπονούμενου.

1244/2014-Αύξηση ασφαλιστρών

Ο παραπονούμενος διαμαρτύρεται για την απόφαση της Τράπεζας να αυξήσει το ασφαλιζόμενο κεφάλαιο από 162.000 σε 210.000 ευρώ, με αποτέλεσμα την αντίστοιχη αύξηση των ασφαλιστρών. Η τράπεζα, με επιστολή της, ενημέρωσε ότι σε ένδειξη καλής θέλησης απεδέχθη το ασφαλιζόμενο κεφάλαιο να αυξηθεί μόνο κατά 5.000 ευρώ, με την προϋπόθεση της προσθήκης συγκεκριμένου όρου καθώς και την ακύρωση του ασφαλιστηρίου της Τράπεζας και τον αντιλογισμό μέρους των ασφαλιστρών ποσού 367,62 ευρώ.

1375/2014-Αμφισβήτηση οφειλής

Ο παραπονούμενος είχε λάβει το 2005 καταναλωτικό δάνειο, οι δόσεις του οποίου αποπληρώνονταν με παρακράτηση μέσω της μισθοδοσίας του. Μετά τη συγχώνευση του πιστωτικού ιδρύματος από το οποίο είχε λάβει το δάνειο με άλλο, ενημερώθηκε ότι εκκρεμεί από το προεγκεκριμένο δάνειο οφειλή του ποσού 2752 ευρώ, ενώ ο ίδιος θεωρούσε ότι το είχε εξοφλήσει ολοσχερώς από το 2010. Σε έγγραφη ερώτησή του προς την Τράπεζα για το πώς προκύπτει το εν λόγω ποσό, τον ενημέρωσαν ότι η Υπηρεσία του δεν είχε αποδώσει στην Τράπεζα, προ της συγχώνευσής της, ένα σημαντικό αριθμό δόσεων, πλέον τόκων. Ο παραπονούμενος διαφώνησε με την απάντηση και απευθύνθηκε στο Γραφείο μας, προσκομίζοντας έγγραφα που αποδείκνυαν την απόδοση των δόσεων από την Υπηρεσία του. Η Τράπεζα, αφού εξέτασε την υπόθεση, διαπίστωσε ότι οι υπό αμφισβήτηση δόσεις είχαν αποδοθεί, ωστόσο εκκρεμούσε οφειλή η οποία είχε προέλθει από καθυστερημένη έναρξη παρακράτησης της πρώτης δόσης. Ο παραπονούμενος απεδέχθη τη συγκεκριμένη οφειλή την οποία και αποπλήρωσε.

1396/2014 - Μεταβολή τρόπου αποπληρωμής

Η παραπονούμενη είχε προεγκεκριμένο καταναλωτικό δάνειο που αποπληρώνονταν μέσω παρακράτησης της δόσης από το ποσό της σύνταξής της. Από το Μάρτιο του 2014 το Γενικό Λογιστήριο του Κράτους έπαυσε την παραπάνω διαδικασία, χωρίς, όπως δηλώνει η ίδια, να έχει ενημερωθεί. Αυτό είχε σαν αποτέλεσμα το δάνειο να καταστεί ληξιπρόθεσμο και η τράπεζα να καταγγείλει τη σύμβαση και να χάσει η παραπονούμενη το προνομιακό επιτόκιο. Η τράπεζα μας ενημέρωσε με επιστολή της ότι η παραπονούμενη είχε ενημερωθεί προγενέστερα και εγκαίρως για την ύπαρξη των οφειλών της. Προς αποκατάσταση των παραπάνω, της δόθηκε η δυνατότητα ρύθμισης των οφειλών με τρόπο που να έχει τη δυνατότητα να ανταποκρίνεται.

4.3 Μέσα πληρωμών

Επιλεγμένες υποθέσεις

301/2014 – Διαγραφή προστίμου

Η παραπονούμενη επισκέφτηκε την τράπεζα με σκοπό να πληρώσει τα τέλη κυκλοφορίας του 2013. Η υπάλληλος πληκτρολόγησε λάθος κωδικό και αντί να πιστώσει τα χρήματα για πληρωμή των τελών κυκλοφορίας, τα πίστωσε για τέλη αδειας και μεταβίβασης οχήματος με αποτέλεσμα η παραπονούμενη να χρεωθεί πρόστιμο μη καταβολής τελών του έτους 2013. Μετά από παρέμβαση του Γραφείου μας, το θέμα διευθετήθηκε και το πρόστιμο διαγράφηκε.

555/2014– Αντιλογισμός συνδρομής κάρτας

Η παραπονούμενη είχε στην κατοχή της πιστωτική κάρτα χωρίς συνδρομή τα δύο πρώτα χρόνια. Μετά το δεύτερο έτος, όταν η τράπεζα την χρέωσε με συνδρομή, εκείνη θέλησε να κάνει αίτηση διακοπής της κάρτας. Η τράπεζα για να την αποτρέψει της υποσχέθηκε τηλεφωνικώς ότι η κάρτα δεν θα έχει χρέωση συνδρομής. Παρόλα αυτά, στον τελευταίο λογαριασμό παρατήρησε εκ νέου χρέωση συνδρομής. Η τράπεζα ικανοποίησε το αίτημα της πελάτισσας για αντιλογισμό της συνδρομής.

1107/2014– Διαγραφή λανθασμένων τόκων κεφαλαίου

Η παραπονούμενη έλαβε μήνυμα στο κινητό της τηλέφωνο από την τράπεζα ότι για ένα μήνα δεν θα χρεωθεί τόκους υπερημερίας για πιστωτική της κάρτα σαν προσφορά στους συνεπείς πελάτες. Μετά την καταβολή εκ μέρους της μέρους της οφειλής, περίπου το 1/2 αυτής, διαπίστωσε ότι δεν είχε χρεωθεί τόκους υπερημερίας αλλά είχε χρεωθεί τόκους κεφαλαίου. Θεωρεί ότι αυτό συνιστά παραπλανητική διαφήμιση. Μετά τη μεσολάβησή μας, η τράπεζα προέβη σε ικανοποίηση του αιτήματός της και απαλλαγή της από τους χρεωθέντες τόκους.

1189/2014 - Αντιλογισμός εξόδων

Ο παραπονούμενος τηρούσε το λογαριασμό μισθοδοσίας του στην τράπεζα και είχε στην κατοχή του πιστωτική κάρτα, η οποία ήταν συνδεδεμένη με τον εν λόγω λογαριασμό. Η διαμαρτυρία του αφορούσε στην άρνηση της τράπεζας για αντιλογισμό των ετήσιων συνδρομών της κάρτας όπως και στη μη ανταπόκρισή της για μείωση του επιτοκίου της κάρτας, όπως είχε εξαγγελθεί, ζητώντας να του επιστραφούν αναδρομικά οι επιπλέον επιβαρύνσεις που είχε χρεωθεί. Η τράπεζα, μετά την παρέμβαση του Γραφείου μας, ενημέρωσε τον παραπονούμενο ότι η ένταξή του στο πρόγραμμα προνομίων που απορρέουν από το μισθοδοτικό λογαριασμό έγινε το Νοέμβριο 2014 χωρίς αναδρομική ισχύ και ως εκ τούτου δεν είναι εφικτή η επιστροφή των συνδρομών. Ωστόσο, ανταποκρίθηκε σε μείωση του επιτοκίου της πιστωτικής του κάρτας.

1251/2014 Αντιλογισμός πληρωμής

Ο παραπονούμενος στην προσπάθειά του να εξοφλήσει την οφειλή του από συγκεκριμένη πιστωτική κάρτα, μέσω του ειδικού μηχανήματος (APS) που υπάρχει εντός του καταστήματος, εκ παραδρομής πληκτρολόγησε τον αριθμό άλλης πιστωτικής κάρτας που κατείχε, με αποτέλεσμα να παραμείνει η οφειλή στην πρώτη κάρτα. Μετά από παρέμβαση μας, η τράπεζα έκανε αποδεκτό το αίτημά του για μη χρέωση τόκων υπερημερίας στο λογαριασμό της κάρτας του, καθώς αναγνώρισε ότι ο πελάτης κατέβαλε εκ παραδρομής το ποσό σε άλλο λογαριασμό.

4.4 Άλλες τραπεζικές εργασίες

Επιλεγμένες υποθέσεις

218/2014 - Αντιλογισμός εξόδων θυρίδας

Ο παραπονούμενος είχε ξεχάσει την ύπαρξη θυρίδας στην τράπεζα, την οποία είχε ανοίξει πριν 25 χρόνια. Η τράπεζα τον ενημέρωσε ότι το κατάστημα που την διατηρούσε θα κλείσει και πρέπει να την μεταφέρει σε άλλο, ζητώντας τα αντίστοιχα έξοδα για τα φύλακτρα όλων των προηγούμενων ετών. Μετά από την παρέμβαση του ΜΤΕΥ, η τράπεζα τον ενημέρωσε ότι προβαίνει σε χρέωση εξόδων μόνο για τα τελευταία 5 έτη, σε μερική ικανοποίηση του αιτήματός του.

906/2014 - Έγγραφα πιστοποίησης στοιχείων

Ο παραπονούμενος, στην προσπάθειά του να κάνει χρήση της θυρίδας που τηρούσε στην τράπεζα, διαπίστωσε ότι δεν επιτρεπόταν η πρόσβαση. Η τράπεζα τον ενημέρωσε ότι αυτό δεν είναι εφικτό, καθώς πρέπει να προηγηθεί η επικαιροποίηση των απαιτούμενων στοιχείων του, όπως και η καταβολή του οφειλόμενου μισθώματος. Μετά την εξέταση της υπόθεσης από το Γραφείο μας, αποδείχθηκε ότι είχαν καταβληθεί τα έξοδα μίσθωσης και ενημερώθηκε για την υποχρέωση επικαιροποίησης των στοιχείων του για να του επιτραπεί η πρόσβαση στη θυρίδα.

1145/2014 - Τερματισμός οχλήσεων τράπεζας

Ο παραπονούμενος δεχόταν οχλήσεις από τράπεζες και εισηπρακτικές εταιρίες για οφειλές αγνώστου σε εκείνον προσώπου. Μετά την παρέμβαση του Γραφείου μας, διαπιστώθηκε ότι αυτό συνέβαινε λόγω συνωνυμίας του με τρίτο πρόσωπο και έπαυσαν οι οχλήσεις.

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 2014 ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών δεν έλαβε κανένα σχετικό παράπονο.

II. Επαγγελματίες και επιχειρήσεις

Συνολική δραστηριότητα

Κατά το 2014 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις που συναλλάχθηκαν με τράπεζες συνολικά 985 παράπονα (προφορικά και γραπτά). Ειδικότερα, έλαβε 754 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 231 γραπτά παράπονα και ολοκληρώθηκε η εξέταση 251, με μέσο χρόνο εξέτασης τις 28 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
2014	754	33,93	231	26,23
Σύνολο	9.260		1.568	

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 2014. Η δραστηριότητα αυτή εμφανίζεται και στο παρακάτω διάγραμμα.

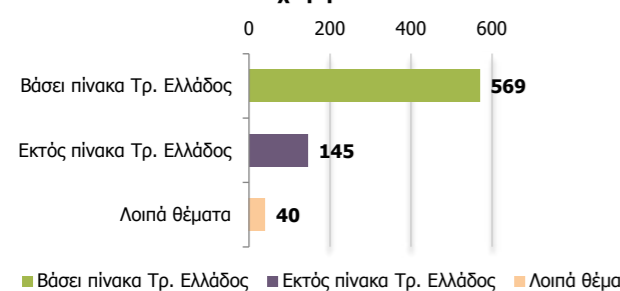


1. Προφορικά παράπονα

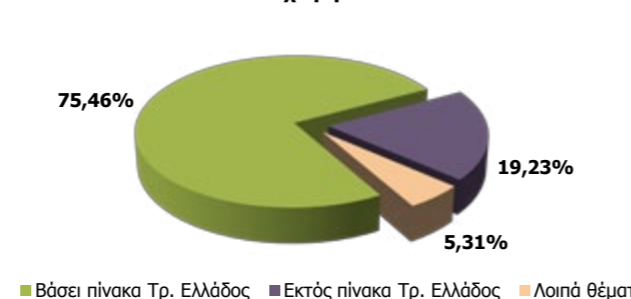
Κατά το έτος 2014 οι τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 754, έναντι 563 το 2013, και σημείωσαν αύξηση 33,93%. Από αυτές, 40 (5,31%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Επίσης, 569 (75,46%) από αυτές αφορούσαν αιτίες παραπόνων που αναλύονται σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, ενώ 145 (19,23%) αιτίες εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.

Σύνολο προφορικών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων



Σύνολο προφορικών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων



Από τις υπόλοιπες 714 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις (94,69%), 470 (65,83%) αφορούσαν δάνεια, 150 (21,01%) καταθέσεις, 84 (11,76%) μέσα πληρωμών και 10 (1,40%) άλλες τραπεζικές εργασίες.

Αναλυτικότερες πληροφορίες περιέχονται στον πίνακα 3 του παραρτήματος.

Σύνολο προφορικών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων ανά προϊόν

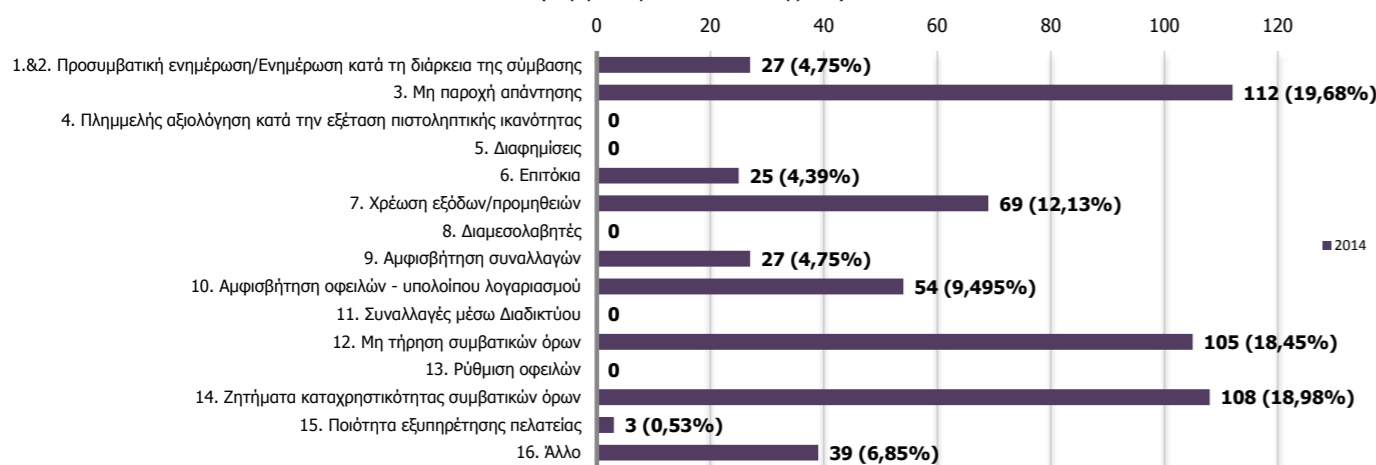


Σύνολο προφορικών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων ανά προϊόν



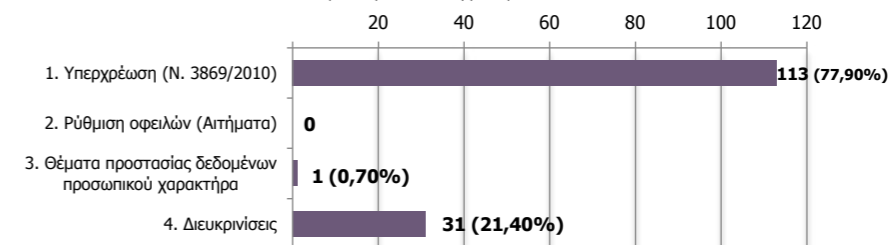
Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 112 (19,68%) η μη παροχή απάντησης, σε 108 (18,98%) η καταχρηστικότητα συμβατικών όρων, σε 105 (18,45%) η μη τήρηση συμβατικών όρων, σε 69 περιπτώσεις (12,13%) αφορούσαν τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις και σε 54 περιπτώσεις (9,49%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση οφειλών/υπολοίπου λογαριασμού.

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 113 περιπτώσεις (77,90%) αιτία ήταν η υπερχρέωση (N. 3869/2010), σε 31 (21,40%) η παροχή διευκρινίσεων και σε 1 (0,70%) θέμα προστασίας προσωπικών δεδομένων.

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

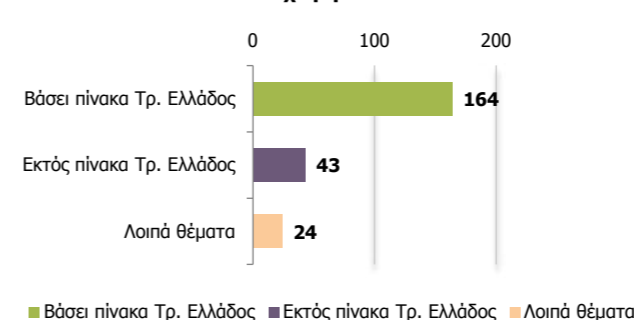


2. Γραπτά παράπονα

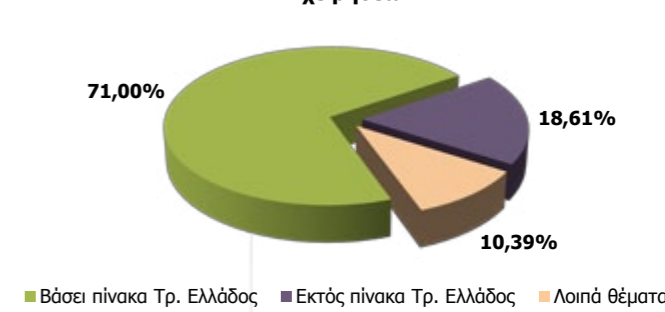
Κατά το έτος 2014 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 231 γραπτά παράπονα έναντι 183 το 2013 και σημείωσαν αύξηση 26,23%. Από αυτά, 24 (ποσοστό 10,39%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Επίσης, τα 164 (71%) από αυτά αφορούσαν αιτίες παραπόνων βάσει της κατάστασης της Τράπεζας της Ελλάδος, ενώ οι 43 (18,61%) αφορούσαν αιτίες εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.

Σύνολο γραπτών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων



Σύνολο γραπτών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων



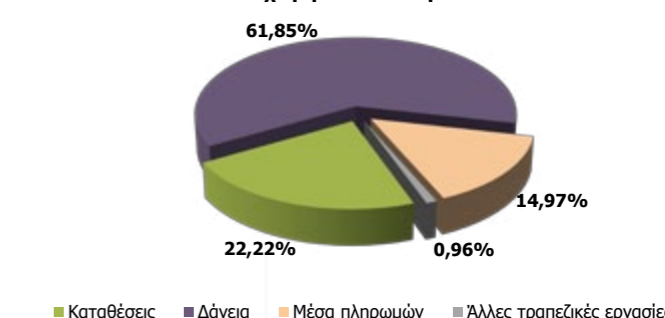
Από τα υπόλοιπα 207 γραπτά παράπονα (89,61%), 128 (61,85%) αφορούσαν δάνεια, 46 (22,22%) καταθέσεις, 31 (14,97%) μέσα πληρωμών και 2 (0,96%) άλλες τραπεζικές εργασίες.

Αναλυτικότερες πληροφορίες περιέχονται στον πίνακα 4 του παραρτήματος.

Σύνολο γραπτών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων ανά προϊόν



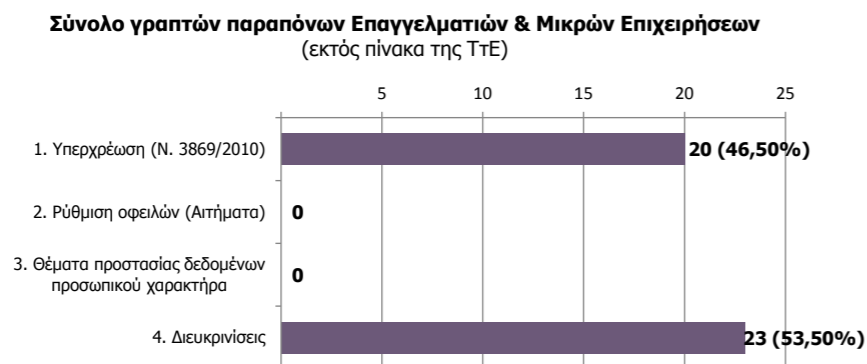
Σύνολο γραπτών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων ανά προϊόν



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 38 (23,16%) αφορούσαν άλλες αιτίες, σε 34 (20,73%) τη μη παροχή απάντησης, σε 29 περιπτώσεις (17,68%) αφορούσαν τη μη τήρηση συμβατικών όρων, σε 19 (11,59%) η καταχρηστικότητα συμβατικών όρων, σε 19 περιπτώσεις (11,59%) αφορούσαν τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις, σε 10 περιπτώσεις (6,10%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση οφειλών/υπολοίπου λογαριασμού και σε 8 (4,88%) θέματα ενημέρωσης των συναλλασσομένων.



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 23 (53,50%) η παροχή διευκρινίσεων και σε 20 περιπτώσεις (46,50%) αιτία ήταν η υπερχρέωση (N. 3869/2010). Το παρακάτω διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε αιτίας παραπόνου στο σύνολο των γραπτών παραπόνων.



3. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις

Κατά το έτος 2014 εξετάστηκαν 251 γραπτά παράπονα έναντι 201 το 2013, παρουσιάζοντας αύξηση 24,88%. Ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονουμένων, εκφραζόμενος ως το άθροισμα των ποσοστών της πλήρους ικανοποίησης και της αποδοχής συμβιβαστικής λύσης ανήλθε σε 77,31%.

Επιλεγμένες υποθέσεις

17/2014 – Ανανέωση πιστοδοτικού ορίου και μείωση προμήθειας ανανέωσης δανείου

Ο παραπονούμενος διαμαρτύρεται διότι η τράπεζα αύξησε το επιτόκιο του επιχειρηματικού του δανείου κατά 3 εκατοστιαίες μονάδες. Επίσης, ζητά ανανέωση του πιστοδοτικού ορίου και μείωση προμήθειας ανανέωσης του δανείου του. Η τράπεζα, μετά την παρέμβασή μας, ικανοποίησε τα αιτήματα για ανανέωση του πιστοδοτικού ορίου και μείωση προμήθειας ανανέωσης του δανείου.

20/2014 - Πιστοποίηση ταυτότητας συναλλασσόμενου

Ο παραπονούμενος, με επιστολή του προς το Γραφείο μας, διαμαρτύρεται για την άρνηση της Τράπεζας να του επιτρέψει την ανάληψη σημαντικού ποσού από το λογαριασμό του, με την αιτιολογία των ελλείπων στοιχείων για την πιστοποίηση και επαλήθευση της ταυτότητάς του και συγκεκριμένα του εκκαθαριστικού του σημειώματος. Μετά την ολοκλήρωση της εξέτασης της υπόθεσης από το Γραφείο μας, διευκρινίσαμε στον παραπονούμενο ότι σύμφωνα με το Ν. 3691/2008 «Πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και άλλες διατάξεις», άρθρο 13 παρ.ε, τα μέτρα της συνήθους δέουσας επιμέλειας που υποχρεούνται να εφαρμόζουν τα πιστωτικά ιδρύματα ως προς τους πελάτες τους περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, και «τη μη κατάρτιση της συναλλαγής και την άρνηση παροχής υπηρεσιών ή άσκησης δραστηριοτήτων, εφόσον δεν έχουν ικανοποιηθεί οι όροι της πιστοποίησης και επαλήθευσης της ταυτότητας του πελάτη».

53/2014 – Μη αποδέσμευση λογαριασμών

Η τράπεζα καθυστέρησε να αποδεσμεύσει λογαριασμούς ομόρρυθμης εταιρίας και των εταίρων της, παρότι της είχε κοινοποιηθεί δήλωση παραίτησης του υπέρ ου η κατάσχεση τρίτου. Η μεσολάβησή μας συνετέλεσε στο να ικανοποιηθεί το αίτημά τους.

62/2014 - Μη επανέκδοση εταιρικής κάρτας

Ο παραπονούμενος διαμαρτύρεται για την αναστολή λειτουργίας της εταιρικής κάρτας του καθώς και την μη ανανέωση της σύμβασης του λογαριασμού υπερανάληψης, χωρίς δική του υπαιτιότητα, διότι, όπως αναφέρει, προσκόμισε έγκαιρα στην Τράπεζα τα νομιμοποιητικά έγγραφα που του ζητήθηκαν. Η τράπεζα, στην απαντητική της επιστολή, διευκρινίζει ότι δεν είχαν προσκομιστεί όλα τα νομιμοποιητικά έγγραφα, ωστόσο δόθηκε παράταση προκειμένου να τα προσκομίσει και το θέμα έληξε.

138/2014 - Αμφισβήτηση δέσμευσης λογαριασμού.

Ο παραπονούμενος είναι συνδικαιούχος σε λογαριασμό της μητέρας του με την ιδιότητά της ως διαχειρίστρια της πολυκατοικίας όπου διαμένει. Διαμαρτύρεται για τον συμψηφισμό του ποσού των 4.600 ευρώ έναντι οφειλών του στην τράπεζα. Ο επίμαχος λογαριασμός αφορούσε σε καταθέσεις αποθεματικού της διαχείρισης. Η τράπεζα στην απαντητική της επιστολή μας ενημερώνει ότι προχώρησε στην πλήρη ικανοποίηση του αιτήματος του παραπονούμενου και, όπως μας διαβεβαίωσε και ο ίδιος, αποδεσμεύτηκε το επίμαχο ποσό σε πλήρη ικανοποίησή του. Μας ευχαρίστησε για την αποτελεσματική μεσολάβηση.

III. Επενδυτές

Συνολική δραστηριότητα

Κατά το 2014 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από επενδυτές συναλασσόμενους με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες συνολικά 479 παράπονα (προφορικά και γραπτά). Ειδικότερα ο ΜΤΕΥ έλαβε 400 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 79 γραπτά παράπονα και ολοκληρώθηκε η εξέταση 90, με μέσο χρόνο εξέτασης τις 70 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 2014.

Συνολική δραστηριότητα

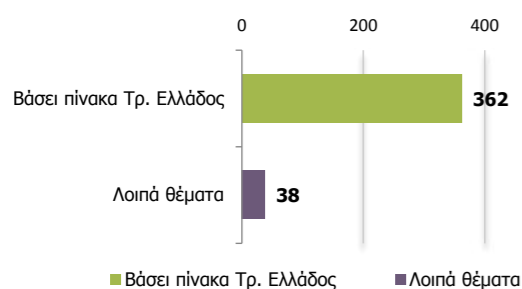


1. Προφορικά παράπονα

Κατά το έτος 2014 οι τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 400 έναντι 585 το 2013 και σημείωσαν μείωση 31,62%. Από αυτές 38 (9,50%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Επίσης, ως προς τις αιτίες παραπόνων, 362 αφορούσαν αιτίες που αναλύονται σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.

Σύνολο προφορικών παραπόνων Επενδυτών



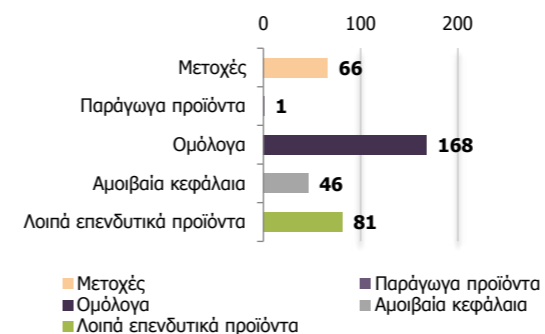
Σύνολο προφορικών παραπόνων Επενδυτών



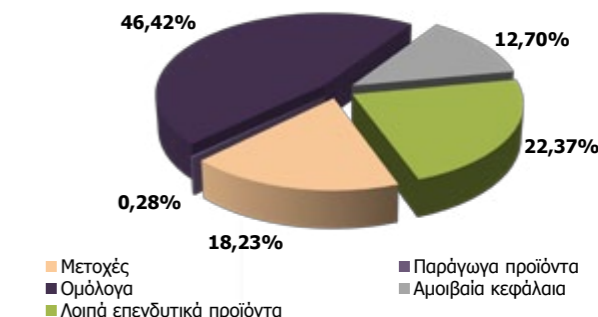
Από τις υπόλοιπες 362 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις (90,50%), 168 (46,42%) αφορούσαν ομόλογα, 81 (22,37%) διάφορα επενδυτικά προϊόντα, κυρίως σύνθετα, 66 (18,23%) αφορούσαν μετοχές, 46 (12,70%) αμοιβαία κεφάλαια και 1 (0,28%) παράγωγα προϊόντα.

Αναλυτικότερες πληροφορίες περιέχονται στον πίνακα 5 του παραρτήματος.

Σύνολο προφορικών παραπόνων Επενδυτών ανά προϊόν

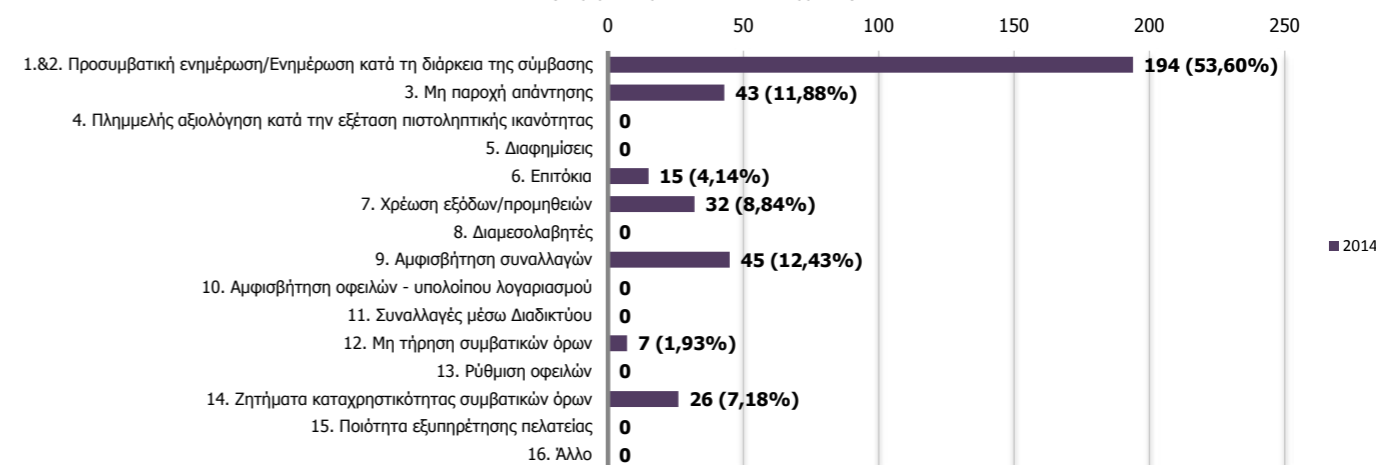


Σύνολο προφορικών παραπόνων Επενδυτών ανά προϊόν



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, 194 (53,60%) αφορούσαν θέματα ενημέρωσης των συναλασσόμενων, σε 45 περιπτώσεις (12,43%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση συναλλαγών, σε 43 (11,88%) η μη παροχή απάντησης, σε 32 περιπτώσεις (8,84%) αφορούσαν τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις, σε 26 (7,18%) καταχρηστικότητα συμβατικών όρων, σε 15 (4,14%) το ύψος των επιτοκίων και σε 7 (1,93%) τη μη τήρηση συμβατικών όρων.

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

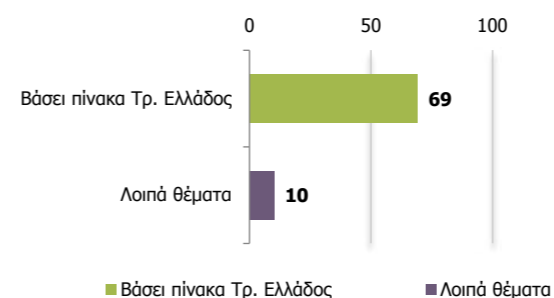


2. Γραπτά παράπονα

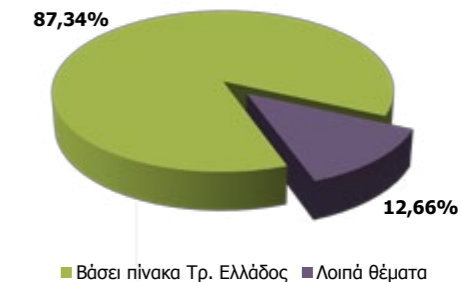
Κατά το έτος 2014 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 79 γραπτά παράπονα έναντι 111 το 2013 και σημείωσαν μείωση 28,83%. Από αυτά 10 (12,66%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Επίσης, ως προς τις αιτίες παραπόνων, 69 αφορούσαν αιτίες που αναλύονται σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.

Σύνολο γραπτών παραπόνων Επενδυτών

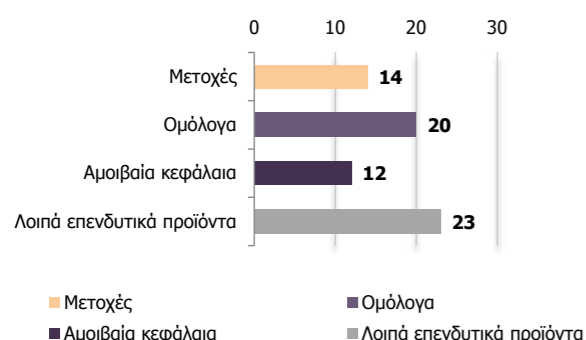


Σύνολο γραπτών παραπόνων Επενδυτών

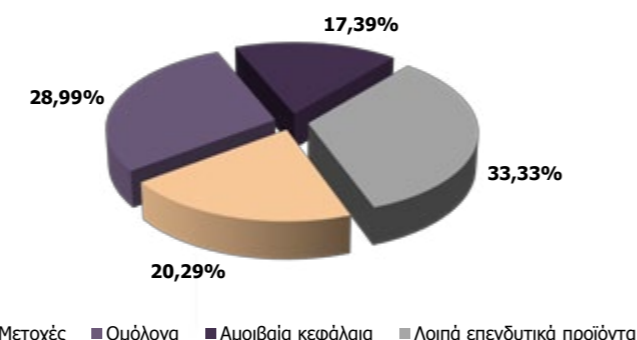


Από τα υπόλοιπα 69 γραπτά παράπονα (87,34%), 20 (28,99%) αφορούσαν ομόλογα, 23 (33,33%) διάφορα επενδυτικά προϊόντα, κυρίως σύνθετα, 14 (20,29%) αφορούσαν τις μετοχές και 12 (17,39%) αμοιβαία κεφάλαια. Αναλυτικότερες πληροφορίες περιέχονται στον πίνακα 6 του παραρτήματος.

Σύνολο γραπτών παραπόνων Επενδυτών ανά προϊόν

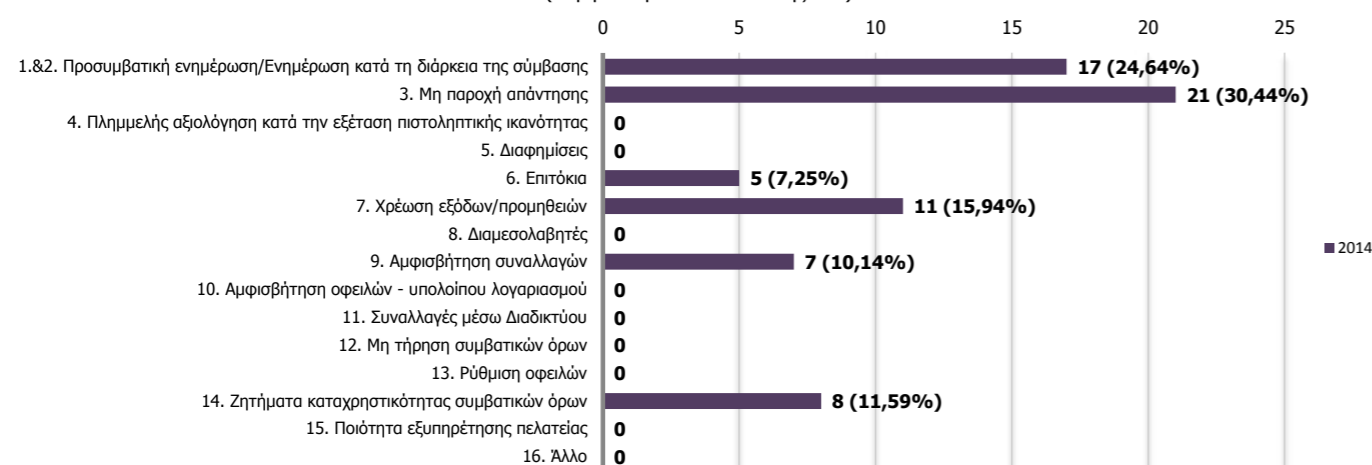


Σύνολο γραπτών παραπόνων Επενδυτών ανά προϊόν



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, 21 (30,44%) αφορούσαν θέματα μη παροχής απάντησης, σε 17 (24,64%) θέματα ενημέρωσης των συναλλασσομένων, σε 11 (15,94%) διάφορα έξοδα και επιβαρύνσεις, σε 8 περιπτώσεις (11,59%) αιτία ήταν η καταχρηστικότητα συμβατικών όρων και σε 7 (10,14%) η αμφισβήτηση συναλλαγών.

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



3. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις

Κατά το έτος 2014 εξετάστηκαν 90 γραπτά παράπονα, έναντι 148 το 2013, παρουσιάζοντας μείωση 39,19%. Ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονουμένων, εκφραζόμενος ως το άθροισμα των ποσοστών της πλήρους ικανοποίησης και της αποδοχής συμβιβαστικής λύσης ανέρχεται σε 65,22%.

Επιλεγμένες υποθέσεις

3/2014 - Ενημέρωση για την ανάκληση επενδυτικού προϊόντος

Ο παραπονούμενος διαμαρτύρεται για τη μη ενημέρωσή του κατά την ανάκληση του προϊόντος στο οποίο είχε επενδύσει, με αποτέλεσμα να παραμείνει το προϊόν της λήξης στον καταθετικό του λογαριασμό με χαμηλή απόδοση. Διεκδικεί την επιπλέον απόδοση για το διάστημα των 6 περίπου μηνών. Η τράπεζα, στην απαντητική της επιστολή, αναφέρεται στο δικαίωμα να ανακαλέσει το προϊόν που είχε από την έκδοσή του και στην άσκηση αυτού του δικαιώματος. Ο παραπονούμενος εστιάζει στο γεγονός ότι δεν ενημερώθηκε 2 ημέρες πριν την ανάκληση όπως προβλεπόταν. Μετά την ολοκλήρωση της εξέτασης της υπόθεσης από το Γραφείο μας, του εξηγήθηκε ότι δεν υπάρχει περιθώριο περαιτέρω μεσολάβησής μας και σύστασης για την ικανοποίηση του αιτήματός του.

13/2014 - Αμφισβήτηση χρέωσης εξόδων θεματοφυλακής

Το παράπονο αφορά σε διαμαρτυρία για τη χρέωση εξόδων τήρησης χαρτοφυλακίου. Οι μετοχές που αναφέρεται ότι υπάρχουν στο χαρτοφυλάκιο του παραπονούμενου είναι μηδενικής αξίας αποτίμησης καθώς οι μετοχές της εν λόγω εταιρίας δεν διαπραγματεύονται πλέον. Μετά τη μεσολάβησή μας, η τράπεζα στην απαντητική της επιστολή τον ενημερώνει ότι προβαίνει σε αντιλογισμό των επίμαχων εξόδων θεματοφυλακής σε πλήρη ικανοποίηση του αιτήματός του.

16/2014 - Προϊόν αυτόματων ανανεώσεων προθεσμιακής.

Το παράπονο αφορά σε διαμαρτυρία για αυθαίρετη διαχείριση λογαριασμού προθεσμιακής κατάθεσης που τηρούσε ο παραπονούμενος για σειρά ετών και για την οποία, όπως δηλώνει, μέσω εντολής του θα έπρεπε να ανανεωνόταν ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Ενημερωθήκαμε από την Υπηρεσία Πελατών πως η τράπεζα, μετά από έλεγχο που διενήργησε, διαπίστωσε το δίκιο του παραπονούμενου και προβαίνει σε ικανοποίηση του αιτήματός του, αποκαθιστώντας το σημερινό υπόλοιπο του λογαριασμού του.

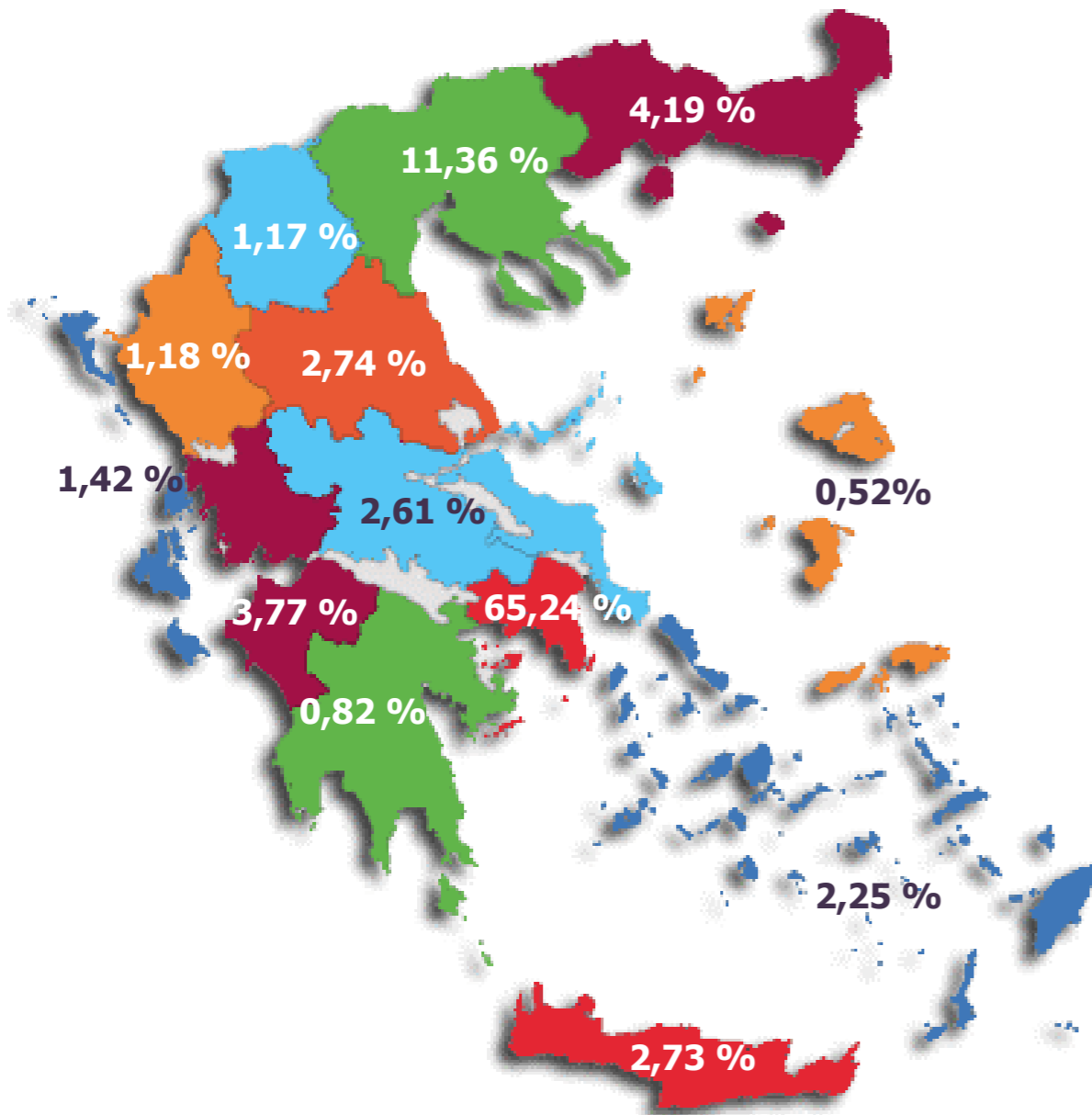
41/2014 - Εξαγορά Α/Κ

Οι παραπονούμενοι είναι μεριδιούχοι σε Α/Κ και διαμαρτύρονται, καθώς η τράπεζα δεν επιτρέπει τη "μεταφορά", όπως αναφέρουν, του προϊόντος εξαγοράς σε λογαριασμό που τηρούν σε χρηματιστηριακή εταιρία, προκειμένου να εκμεταλλευτούν επενδυτικές ευκαιρίες. Κατά την εξέταση της υπόθεσης, διαπιστώθηκε ότι για τα μερίδια του εν λόγω Α/Κ έχει συνυπογραφεί από τα μέρη σύμβαση ενεχυρίασης, κατά τη σύναψη ρύθμισης τοκοχρεωλυτικού δανείου που τηρούσαν στην τράπεζα. Οι παραπονούμενοι δεν επανήλθαν και η υπόθεση τέθηκε στο αρχείο.

78/2014 - Παρακράτηση φόρου επί τόκων ομολόγου

Ο παραπονούμενος τηρούσε το χαρτοφυλάκιό του σε συγκεκριμένη τράπεζα και αιτήθηκε τη μεταφορά των ομολόγων που κατείχε σε άλλο χειριστή. Διαμαρτύρεται καθώς, μετά τη μεταφορά των ομολόγων και καθώς αυτό συνέπεσε χρονικά με την επέτειο του κουπονιού των εν λόγω ομολόγων, διαπίστωσε από το λογαριασμό του ότι παρακρατήθηκε ο αναλογούν φόρος των τόκων και από τις δύο τράπεζες. Μετά την εξέταση του παραπόνου και τις απαντήσεις και των δύο εμπλεκόμενων τραπεζών, διαπιστώνεται ότι η μια εξ αυτών έχει σωστά παρακρατήσει το φόρο, η άλλη τράπεζα ενημερώνει ότι προβαίνει σε επιστροφή του ποσού των φόρων στο λογαριασμό του, σε πλήρη ικανοποίησή του.

Γεωγραφική κατανομή παραπόνων



Όσον αφορά τη γεωγραφική κατανομή των παραπόνων, το μεγαλύτερο μέρος (65,24%) προέρχεται από την περιφέρεια Αττικής (μείωση 2,58% σε σχέση με πέρυσι) και ακολουθούν η περιφέρεια Μακεδονίας - Θράκης (16,72%), Δυτικής Ελλάδας (3,77%) και Θεσσαλίας (2,74%).

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 2014, σε 61 περιπτώσεις ο Μ.Τ.Ε.Υ. ενήργησε ως αρμόδιος φορέας και σε 37 περιπτώσεις ως πλησιέστερος φορέας.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. εξέτασε και διεκπεραίωσε, ως αρμόδιος φορέας, 61 περιπτώσεις. Στις 23 από αυτές δικαιώθηκε ο παραπονούμενος, ενώ στις 12 περιπτώσεις η τράπεζα, ενώ 26 ήταν εκτός κανονισμού λειτουργίας. Επίσης, σε 37 παράπονα που συνολικά δέχθηκε ο Μ.Τ.Ε.Υ. ως πλησιέστερος φορέας, δόθηκαν οδηγίες στους παραπονουμενούς για την προσφυγή τους στον αρμόδιο φορέα του εξωτερικού.

	ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ	ΠΛΗΣΙΕΣΤΕΡΟΣ ΦΟΡΕΑΣ
Α. ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ	61	37
- ΕΕ & ΕΟΧ	60	34
- Εκτός FIN-NET	1	3
Β. ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΕΝΤΑ	61	-
Γ. ΕΚΚΡΕΜΗ	-	-
Δ. ΤΡΟΠΟΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ/ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ		
- Υπέρ καταναλωτή	23	-
- Υπέρ τράπεζας	12	-
- Εκτός	26	-
- Οδηγίες παραπομπής	-	37

Επιλεγμένες υποθέσεις

831/2014 – Παραλαβή κωδικού e-banking

Η παραπονούμενη, είναι κάτοικος εξωτερικού (ΗΠΑ) και έχει κάνει αίτηση για νέο κωδικό e-banking. Η τράπεζα την ενημέρωσε ότι ο κωδικός έχει αποσταλεί αλλά εκείνη, εδώ και 3 μήνες, δεν έχει λάβει τίποτα. Μετά την παρέμβαση του ΜΤΕΥ, η τράπεζα ενημέρωσε την παραπονούμενη ότι ο κωδικός της έχει επιστρέψει στα κεντρικά τους και εκείνη μπορεί να τον παραλάβει όταν εκείνη το θελήσει.

1157/2014 – Καθυστέρηση επιστροφής χρημάτων

Ο παραπονούμενος, κάτοικος εξωτερικού, νοίκιασε αυτοκίνητο από την Ρόδο και του παρακρατήθηκε συγκεκριμένο ποσό που αφορούσε στην ασφάλεια του αυτοκινήτου. Όταν επέστρεψε το αυτοκίνητο, τον διαβεβαίωσαν ότι θα του επιστρέφονταν τα χρήματα. Ανακάλυψε ότι η εταιρία έχει στείλει τα χρήματα όμως η τράπεζα καθυστερεί. Μετά από την παρέμβασή μας, επεστράφησαν τα χρήματα σε πλήρη ικανοποίησή του.

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 1.1.2014 έως 31.12.2014

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		
Προθεσμίας	146	1,85
Ταμιευτηρίου	1.191	15,07
Σε συνάλλαγμα	38	0,48
Ειδικές καταθέσεις (τραπεζοασφαλιστικά)	27	0,34
Τρεχούμενος	86	1,09
Σύνολο καταθέσεις	1.488	18,83
ΔΑΝΕΙΑ		
Στεγαστικά/επισκευαστικά	2.383	30,14
Σε συνάλλαγμα	23	0,29
Προσωπικά/καταναλωτικά	1.908	24,14
Λοιπά	56	0,71
Σύνολο δάνεια	4.370	55,28
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ		
Κάρτες	1.194	15,11
ΑΤΜs	107	1,35
Επιταγές	72	0,91
Συναλλαγματικές	4	0,05
Μεταφορά κεφαλαίου/έμβασμα (ευρώ)	1	0,01
Μεταφορές κεφαλαίων	112	1,42
Πάγιες εντολές/Άμεσες χρεώσεις	44	0,56
Σύνολο μέσα πληρωμών	1.534	19,41
ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Παροχή πληροφοριών	409	5,17
Ταμειακές συναλλαγές	37	0,47
Λοιπά	66	0,84
Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες	512	6,48
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	7.904	100,00

Πίνακας 2: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ
Σύνολο γραπτών παραπόνων ανά προϊόν
από 1.1.2014 έως 31.12.2014

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		
Προθεσμίας	17	1,21
Ταμειυτηρίου	229	16,30
Σε συνάλλαγμα	10	0,71
Ειδικές καταθέσεις (τραπεζασφαλιστικά)	3	0,21
Τρεχούμενος	17	1,21
Σύνολο καταθέσεις	276	19,64
ΔΑΝΕΙΑ		
Στεγαστικά/επισκευαστικά	452	32,17
Σε συνάλλαγμα	7	0,50
Προσωπικά/καταναλωτικά	286	20,36
Λοιπά	11	0,78
Σύνολο δάνεια	756	53,81
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ		
Κάρτες	252	17,94
ΑΤΜs	32	2,28
Επιταγές	12	0,85
Συναλλαγματικές	1	0,07
Μεταφορές κεφαλαίων	32	2,28
Πάγιες εντολές/Άμεσες χρεώσεις	8	0,57
Σύνολο μέσα πληρωμών	337	23,99
ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Παροχή πληροφοριών	12	0,85
Ταμειακές συναλλαγές	13	0,93
Λοιπά	11	0,78
Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες	36	2,56
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	1.405	100,00

Πίνακας 3: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
Σύνολο προφορικών παραπόνων ανά προϊόν
από 1.1.2014 έως 31.12.2014

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		
Όψεως	143	20,03
Καταθέσεις λόγω εγγυήσεων	6	0,84
Λοιπές	1	0,14
Σύνολο καταθέσεις	150	21,01
ΔΑΝΕΙΑ		
Κεφάλαιο κίνησης	261	36,55
Προεξοφλήσεις (επιταγές, συναλλαγματικές)	3	0,42
Άνοιγμα ή εκτέλεση πίστωσης	84	11,76
Εγγυητικές επιστολές	3	0,42
Αγορά επαγγελματικής στέγης ή μηχανικού εξοπλισμού	103	14,43
Leasing - Factoring	5	0,70
Λοιπά	11	1,54
Σύνολο δάνεια	470	65,83
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ		
Κάρτες	8	1,12
ΑΤΜ/POS	5	0,70
Επιταγές	43	6,02
Μεταφορές κεφαλαίων	15	2,10
Πάγιες εντολές/Άμεσες χρεώσεις	13	1,82
Σύνολο μέσα πληρωμών	84	11,76
ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Παροχή πληροφοριών	3	0,42
Έλεγχος εγγράφων	1	0,14
Λοιπά	6	0,84
Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες	10	1,40
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	714	100,00

Πίνακας 4: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
Σύνολο γραπτών παραπόνων ανά προϊόν
από 1.1.2014 έως 31.12.2014

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		
Όψεως	41	19,81
Καταθέσεις λόγω εγγυήσεων	1	0,48
Λοιπές	4	1,93
Σύνολο καταθέσεις	46	22,22
ΔΑΝΕΙΑ		
Κεφάλαιο κίνησης	58	28,03
Προεξοφλήσεις (επιταγές, συναλλαγματικές)	2	0,97
Άνοιγμα ή εκτέλεση πίστωσης	31	14,98
Εγγυητικές επιστολές	3	1,45
Αγορά επαγγελματικής στέγης ή μηχανικού εξοπλισμού	30	14,49
Leasing - Factoring	3	1,45
Λοιπά	1	0,48
Σύνολο δάνεια	128	61,85
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ		
Κάρτες	4	1,93
ΑΤΜ/POS	4	1,93
Επιταγές	12	5,80
Μεταφορές κεφαλαίων	8	3,86
Πάγιες εντολές/Άμεσες χρεώσεις	3	1,45
Σύνολο μέσα πληρωμών	31	14,97
ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Παροχή πληροφοριών	1	0,48
Λοιπά	1	0,48
Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες	2	0,96
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	207	100,00

Πίνακας 5: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ
Σύνολο προφορικών παραπόνων ανά προϊόν
από 1.1.2014 έως 31.12.2014

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΜΕΤΟΧΕΣ		
Εισηγμένες στο Χ.Α.	66	18,23
Σύνολο μετοχές	66	18,23
ΠΑΡΑΓΩΓΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ		
Futures (σε Δείκτη ή μετοχές)	1	0,28
Σύνολο παράγωγα προϊόντα	1	0,28
ΟΜΟΛΟΓΑ		
Ελληνικού Δημοσίου	34	9,39
Τραπεζικά	91	25,15
Εξωτερικού	43	11,88
Σύνολο ομόλογα	168	46,42
ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ		
Α/Κ εσωτερικού	39	10,77
Α/Κ εξωτερικού	7	1,93
Σύνολο αμοιβαία κεφάλαια	46	12,70
ΛΟΙΠΑ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ		
Τραπεζικά επενδυτικά προϊόντα	13	3,59
Καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα	68	18,78
Σύνολο λοιπά επενδυτικά προϊόντα	81	22,37
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	362	100,00

Πίνακας 6: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ
 Σύνολο γραπτών παραπόνων ανά προϊόν
 από 1.1.2014 έως 31.12.2014

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΜΕΤΟΧΕΣ		
Εισηγμένες στο Χ.Α.	14	20,29
Σύνολο μετοχές	14	20,29
ΟΜΟΛΟΓΑ		
Ελληνικού Δημοσίου	9	13,05
Τραπεζικά	7	10,14
Εξωτερικού	4	5,80
Σύνολο ομόλογα	20	28,99
ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ		
Α/Κ εσωτερικού	11	15,94
Α/Κ εξωτερικού	1	1,45
Σύνολο αμοιβαία κεφάλαια	12	17,39
ΛΟΙΠΑ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ		
Τραπεζικά επενδυτικά προϊόντα	3	4,35
Καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα	20	28,98
Σύνολο λοιπά επενδυτικά προϊόντα	23	33,33
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	69	100,00