

Ετήσια Έκθεση
Πεπραγμένων
2015



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**
- 6 **Πρόλογος του Μεσολαβητή**
- 10 **Οργάνωση και στελέχωση**
- 11 **Τα παράπονα**
- 12 **Διαδικασία υποβολής-επίλυσης διαφοράς**
- 13 **Συνοπτικά στοιχεία τηλεφωνικών-γραπτών παραπόνων**
- 14 **Αναλυτικά στοιχεία τηλεφωνικών-γραπτών παραπόνων**
- 15 **Συνολική δραστηριότητα**
- 15 Προφορικά παράπονα
- 16 Γραπτά παράπονα
- 17 Διεκπεραιωμένες υποθέσεις
- 18 **Συγκεντρωτικός πίνακας δραστηριότητας**
- 19 **Ιδιώτες**
- 19 Συνολική δραστηριότητα
- 20 Προφορικά παράπονα
- 21 Γραπτά παράπονα
- 22 Διεκπεραιωμένες υποθέσεις
- 23 Καταθέσεις-Επιλεγμένες υποθέσεις
- 24 Δάνεια-Επιλεγμένες υποθέσεις
- 26 Μέσα πληρωμών-Επιλεγμένες υποθέσεις

- 29 Άλλες τραπεζικές εργασίες - Επιλεγμένες υποθέσεις
- 30 Κοινές αρχές σχετικά με τη μεταφορά τραπεζικών λογαριασμών
- 31 **Επαγγελματίες και επιχειρήσεις**
- 31 Συνολική δραστηριότητα
- 32 Προφορικά παράπονα
- 33 Γραπτά παράπονα
- 34 Διεκπεραιωμένες υποθέσεις
- 35 Επιλεγμένες υποθέσεις
- 36 **Επενδυτές**
- 36 Συνολική δραστηριότητα
- 36 Προφορικά παράπονα
- 37 Γραπτά παράπονα
- 38 Διεκπεραιωμένες υποθέσεις
- 39 Επιλεγμένες υποθέσεις
- 40 **Γεωγραφική κατανομή παραπόνων**
- 41 **Διασυνοριακές διαφορές**
- 42 Επιλεγμένες υποθέσεις
- 43 **Στατιστικοί πίνακες-παράρτημα**

Σχετικά με την Έκθεση

Η Ετήσια Έκθεση αφορά στοιχεία του έτους 2015 (1.1.2015-31.12.2015) 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

10.332

τηλεφωνικές κλήσεις
και επισκέψεις στα Γραφεία
μας

1.692

γραπτά παράπονα

12.024

παράπονα

Εξετάσαμε

1.667

γραπτές υποθέσεις

31

ημέρες είναι ο μέσος χρόνος
εξέτασης των γραπτών υποθέσεων
(βελτίωση 11,43% σε σχέση με το
2014)

158

διασυνοριακές διαφορές
στα πλαίσια του FIN-NET

75%

των διαφορών επιλύθηκε
φιλικά από τα μέρη

29.300

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



Ο θεσμός του Μεσολαβητή Τραπεζικών Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.) συμπλήρωσε φέτος δεκαεπτά χρόνια λειτουργίας. Στο διάστημα αυτό έλαβε συνολικά 24.095 γραπτά παράπονα και 137.759 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις στα γραφεία του.

Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών 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.

Ειδικότερα, στο χρηματοπιστωτικό τομέα, οι νέες τεχνολογίες, η διεθνοποίηση και απελευθέρωση των συναλλαγών και ο εντεινόμενος ανταγωνισμός, σε συνδυασμό με την ύπαρξη κενών στη νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή και τη βραδύτητα, το κόστος και την πολυπλοκότητα του συστήματος απονομής της δικαιοσύνης, οδήγησαν στην αυτορρύθμιση, με επικράτηση κανόνων δεοντολογίας και σύσταση σχημάτων εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής - Ombudsman, δεν είναι νέος θεσμός αλλά λειτουργεί πολλές δεκαετίες με επιτυχία στην Αμερική, τον Καναδά και τη Βόρεια Ευρώπη και δεν αφορά μόνο σε Τράπεζες αλλά και σε άλλες επιχειρήσεις που στοχεύουν στην ικανοποίηση των πελατών τους, είναι το ευήκοον ους στο οποίο μπορεί να απευθύνεται ο πελάτης, το στέλεχος το οποίο θα προσπαθήσει να βρει τη λύση στο ζήτημα που τον απασχολεί. Η λειτουργία του θεσμού του Μεσολαβητή Τραπεζικών Επενδυτικών Υπηρεσιών βασίζεται σε τέσσερις απaráβατες αρχές: στην Ανεξαρτησία, την Ουδετερότητα, την Εμπιστευτικότητα και την μη δεσμευτική Διαμεσολάβηση.

Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών συνιστά απόλυτα εξειδικευμένο θεσμό εξωδικαστικής διαμεσολάβησης. Αποτελεί έκφραση της εκούσιας συμμόρφωσης των παρόχων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και της αυτοδέσμευσής τους, με βάση το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και τους κανόνες δεοντολογίας. Η σχέση χρηματοπιστωτικού συστήματος και συναλλασσόμενων με αυτό είναι διαρκής, αναγκαία και εξελισσόμενη. Συνεπώς, αναγκαίος και εξελισσόμενος είναι και ο δικός μας ρόλος. Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών, λειτουργώντας με βάση τις αρχές της ανεξαρτησίας, διαφάνειας, εκατέρωθεν ακρόασης, αποτελεσματικότητας, νομιμότητας, ελευθερίας και εκπροσώπησης.

Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών 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 εταιρείες 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.

Συγχρόνως, εκ των πραγμάτων, ένα μεγάλο και εξίσου σημαντικό τμήμα της δραστηριότητάς του αφορά την ενημέρωση των συναλλασσόμενων 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.

Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών είναι το ευήκοον ους στο οποίο μπορεί να απευθύνεται ο πελάτης, το στέλεχος το οποίο 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 του χαρακτηρίζεται από τρεις λέξεις: εμπιστοσύνη, πρόληψη, αντιμετώπιση.

Όταν λέμε εμπιστοσύνη εννοούμε το χτίσιμο μιας γερής βάσης 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 δηλαδή τον Βοηθό του.
- Και λειτουργούμε ως Σύμμαχοι του πελάτη φροντίζοντας για την εξεύρεση της καλύτερης αμοιβαία ικανοποιητικής λύσης.

Όσον αφορά την πρόληψη, ο ΜΤΕΥ προσπαθεί να εντοπίσει πιθανά σημεία που θα μπορούσαν να δημιουργήσουν τριβές ανάμεσα στην εκάστοτε Τράπεζα και τον πελάτη της για να τα επιλύσει και δεν υποκαθιστά τα επίσημα κανάλια εξυπηρέτησης της πελατείας (δίκτυο καταστημάτων, τομέας εξυπηρέτησης πελατείας, χορηγητικά κέντρα κλπ). Είναι διοικητικά ανεξάρτητος προσωπωπαγής θεσμός η δε λειτουργία του βασίζεται σε Κώδικα Δεοντολογίας ο οποίος έχει σχεδιαστεί στα Πρότυπα Διεθνών Θεσμών και στις τέσσερις απaráβατες αρχές: στην Ανεξαρτησία, την Ουδετερότητα, την Εμπιστευτικότητα και την μη δεσμευτική Διαμεσολάβηση.

Με αυτόν τον τρόπο είναι σε θέση να προτείνει υπεύθυνα και διακριτικά για λογαριασμό του πελάτη στην Τράπεζα και αντίστροφα εναλλακτικές και μη δεσμευτικές λύσεις για την αντιμετώπιση του αιτήματός του. Λειτουργεί 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.



Τα θέματα που εξετάζει ο θεσμός αφορούν είτε συστημικά προβλήματα που επιλύονται συνολικά, π.χ. με αλλαγή πολιτικής των τραπεζών, είτε εξατομικευμένα παράπονα.

Συνεπώς, ο συναλλασσόμενος:

- * αρχικά να υποβάλει το παράπονό του στον προϊστάμενο της αρμόδιας για τη συναλλαγή του υπηρεσίας.
- * εάν δεν εξευρεθεί ικανοποιητική λύση, μπορεί εν συνεχεία να απευθυνθεί στην αντίστοιχη Υπηρεσία Πελατών, η οποία θα πρέπει να απαντήσει μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες. Στην πλειοψηφία τους, τα παράπονα επιλύονται στο επίπεδο αυτό.
- * εάν αυτό δεν καταστεί δυνατό, θα πρέπει να υποβάλει εγγράφως το παράπονό του στον Μεσολαβητή Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών, συμπληρώνοντας το σχετικό «ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ» που θα προμηθευτεί, μαζί με το Ενημερωτικό Φυλλάδιο.

Εφόσον η διαφορά εμπίπτει στις αρμοδιότητές του, ο Μεσολαβητής θα εξετάσει το θέμα με απόλυτη εχεμύθεια και σε εύλογο χρόνο. Οι υπηρεσίες του παρέχονται δωρεάν. Ο Μεσολαβητής εξετάζει τα παράπονα που υποβάλλονται στο Γραφείο του με βάση την ισχύουσα νομοθεσία, τις συμβατικές δεσμεύσεις των μερών, τις αρχές καλής επιχειρηματικής πρακτικής και κάθε σχετικό κώδικα δεοντολογίας.

Κατά την εξέταση των υποθέσεων, δίνεται έμφαση στη διατήρηση της σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ των μερών, με άμεση ενημέρωσή τους για τα ισχύοντα και με επιδίωξη επίτευξης φιλικής διευθέτησης της διαφοράς. Αφού ακούσει και τα δύο μέρη, ο Μεσολαβητής θα επιδιώξει αρχικά τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς και εν συνεχεία θα διατυπώσει αιτιολογημένη, μη δεσμευτική σύσταση.

Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών είναι ένας ανεξάρτητος θεσμός, στην υπηρεσία των συναλλασσομένων με τις τράπεζες και τις επενδυτικές εταιρείες.

Κατά το 2015 δεχθήκαμε συνολικά 10.332 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις στα Γραφεία μας, εκ των οποίων 8.893 αφορούσαν συναλλαγές ιδιωτών, 933 επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις και 506 συναλλαγές επενδυτών. Λάβαμε επίσης 1.692 γραπτά παράπονα με μέσο χρόνο εξέτασής των ζητημάτων 31 ημέρες, βελτιωμένο κατά 11,43%, σε σχέση με την αντίστοιχο διάστημα του 2014. Από αυτά, 1.425 αφορούσαν τραπεζικές συναλλαγές ιδιωτών, 183 επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων και 84 επενδυτικές συναλλαγές. Συνολικά, το 2015 διεκπεραιώσαμε 1.667 γραπτές υποθέσεις. Επίσης, καταγράφηκαν 29.300 περίπου επισκέψεις στην ιστοσελίδα του θεσμού (www.hobis.gr).

Γενικά η θεματολογία που μας απασχόλησε αφορούσε σε:

- Θέματα που προέκυψαν από την τραπεζική αργία και την επιβολή κεφαλαιακών ελέγχων.
- Κωλύματα και καθυστερήσεις στην ολοκλήρωση της διαδικασίας ένταξης δανειοληπτών σε ρύθμιση μέσω του Κώδικα Δεοντολογίας.
- Πλήθος αιτημάτων ρύθμισης οφειλών ιδιωτών και επιχειρήσεων, απόρριψη προτάσεων δανειοληπτών, αθέτηση προφορικής συμφωνίας ρύθμισης 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 με χρήση πιστωτικών καρτών μέσω web banking ή μετά από κλοπή τους.



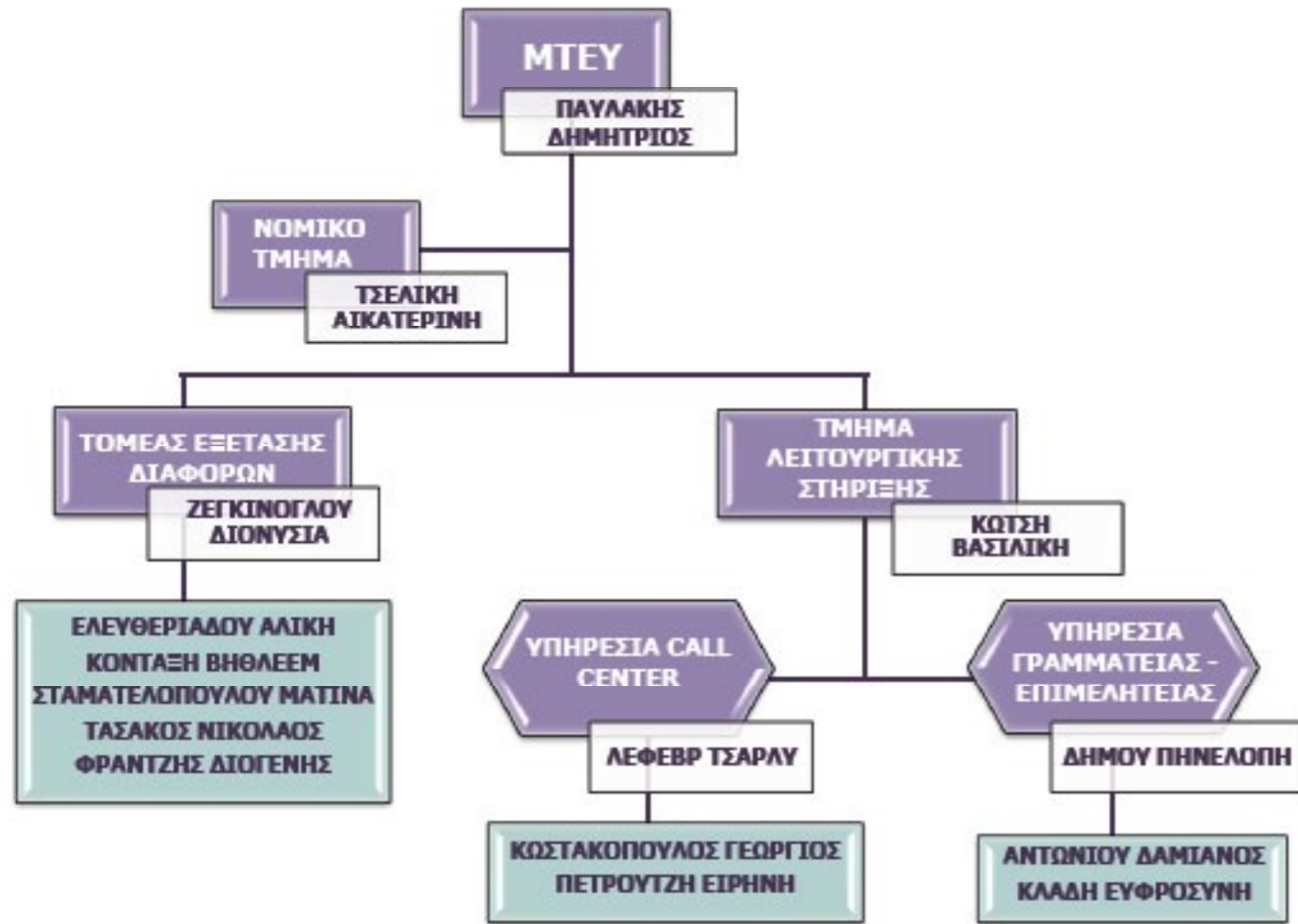
- Θέματα που προέκυψαν λόγω των συγχωνεύσεων και εξαγορών πιστωτικών ιδρυμάτων, κ.ά.
- Επιβάρυνση των δανειοληπτών έπειτα από αλλαγή του τρόπου υπολογισμού της δόσης και των ασφαλιστών στεγαστικών δανείων μετά την μετάπτωση των δανείων σε άλλη τράπεζα, ως αποτέλεσμα συγχώνευσης τραπεζών.
- Συμφηφισμός οφειλών με πιστωτικά υπόλοιπα λογαριασμών, είτε υπέρ της τράπεζας που διενεργεί τον συμφηφισμό είτε υπέρ τραπεζών υπό εκκαθάριση μέσω πάγιων εντολών.
- Οχλήσεις από εταιρίες ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες οφειλές.

Από τον Ιούλιο του 2015 Ο Θεσμός του Μεσολαβητή τραπεζικών Επενδυτικών Υπηρεσιών εντάχθηκε με βάση την ΚΥΑ 70330 στους αναγνωρισμένους από την Ευρωπαϊκή Ένωση θεσμούς Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (A.D.R) και βρίσκεται σε διαδικασία διασύνδεσης με την ενιαία πανευρωπαϊκή πλατφόρμα για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (πλατφόρμα HEΔ) που πολύ σύντομα θα δίνει τη δυνατότητα στους καταναλωτές της ΕΕ και τους προμηθευτές να υποβάλουν τις τυχόν διαφορές, που προκύπτουν από αγορές μέσω διαδικτύου, σε διαδικασία επίλυσης μέσω διαδικτύου.(O.D.R).

Η πλατφόρμα HEΔ θα συνδέει τον Μεσολαβητή Τραπεζικών Επενδυτικών Υπηρεσιών με όλους τους εθνικούς φορείς ΕΕΔ. Αυτό το ενιαίο σημείο εισόδου θα αποτελεί έναν διαδραστικό δικτυακό τόπο φιλικό προς τον χρήστη, διαθέσιμο σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ και προσπελάσιμο δωρεάν. Οι κανόνες ΕΕΔ εφαρμόζονται από την 9η Ιουλίου 2015 ενώ η λειτουργία της πλατφόρμας έχει αρχίσει από τις 15 Φεβρουαρίου 2016.

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 λάβετε 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 31.12.2015

	Ιδιώτες καταναλωτές		Επαγγελματίες/Επιχειρήσεις		Επενδυτές		ΣΥΝΟΛΟ	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Προφορικά παράπονα								
Σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος	5.753	8.018	569	863	362	437	6.684	9.318
Εκτός πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος	2.151	272	145	20	0	0	2.296	292
Λοιπά	692	603	40	50	38	69	770	722
Μεταβολή %	39,4	-87,4	51,7	-86,2	20,7	0	81,6	-87,3
Γραπτά παράπονα								
Σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος	1.110	1.288	164	152	69	55	1.343	1.495
Εκτός πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος	295	30	43	7	0	1	338	38
Λοιπά	106	107	24	24	10	28	140	159
Μεταβολή %	16	-89,8	-7,3	-83,7	-20,3	180	13,6	-88,8
Σύνολο παραπόνων								
Σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος	6.863	9.306	733	1.015	431	492	8.027	10.813
Εκτός πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος	2.446	302	188	27	0	1	2.634	330
Λοιπά	798	710	64	74	48	97	910	881
Μεταβολή %	35,6	-87,7	38,5	-85,6	14,2	102,10	23,2	-3,2
ΣΥΝΟΛΑ	10.107	10.318	985	1.116	479	590	11.571	12.024
								3,9

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

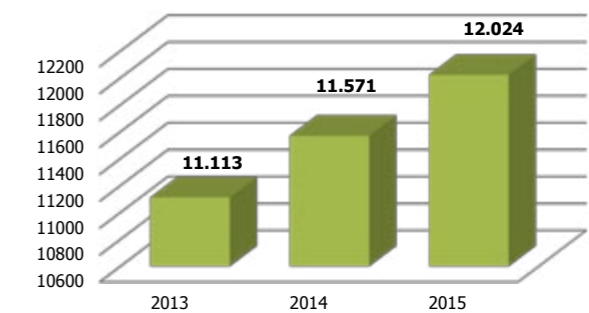
Αναλυτικά στοιχεία τηλεφωνικών και γραπτών παραπόνων ανά τομέα δραστηριότητας

Συνολική δραστηριότητα

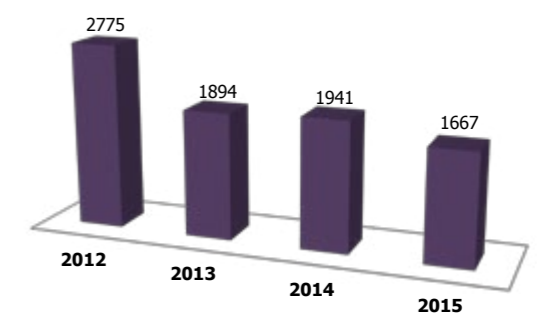
Κατά το 2015 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από συναλλασσομένους με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες συνολικά 12.024 παράπονα (προφορικά και γραπτά). Ειδικότερα, έλαβε 10.332 προφορικά παράπονα (τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις). Τόσο στις τηλεφωνικές κλήσεις όσο και στις επισκέψεις συζητήθηκαν τα 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 1.692 γραπτά παράπονα. Επίσης ολοκληρώθηκε η εξέταση 1.667 γραπτών παραπόνων, παρουσιάζοντας μείωση 14,12% σε σχέση με το 2014. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 75% των παραπόνων επιλύθηκαν από τα μέρη σε πρώιμο στάδιο με θετική έκβαση για τον αιτούντα, ενώ ο μέσος χρόνος εξέτασης ήταν 31 μέρες.

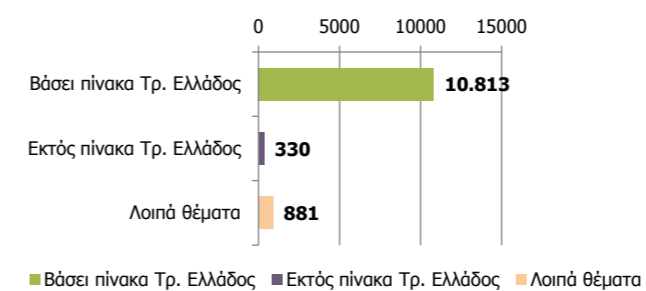
Συνολικά παράπονα που ελήφθησαν ανά Έτος



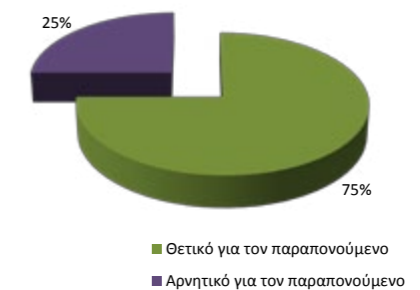
Διεκπεραιωμένες Γραπτές Υποθέσεις



Σύνολο Παραπόνων



Αποτελέσματα Υποθέσεων (1.1.2015 - 31.12.2015)

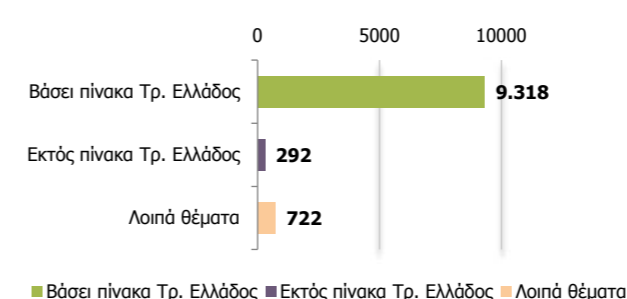


1. Προφορικά παράπονα

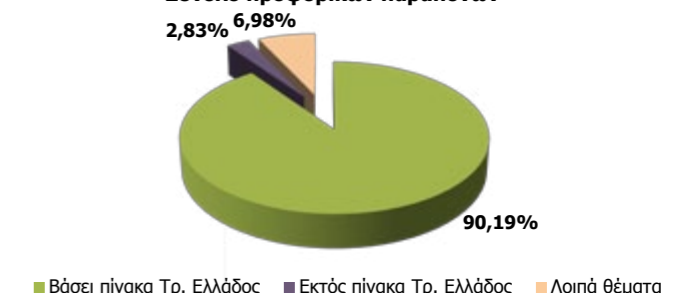
Κατά το έτος 2015 οι τηλεφωνικές κλήσεις και οι επισκέψεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 10.332, έναντι 9.750 το 2014, και σημείωσαν αύξηση 5,97%. Από αυτές 722 (6,98%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Από τις υπόλοιπες 9.610 (ποσοστό 93,02%), οι 9.318 (90,19%) αφορούσαν αιτίες παραπόνων που αναλύονται σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, ενώ οι 292 (2,83%) αφορούσαν αιτίες εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.

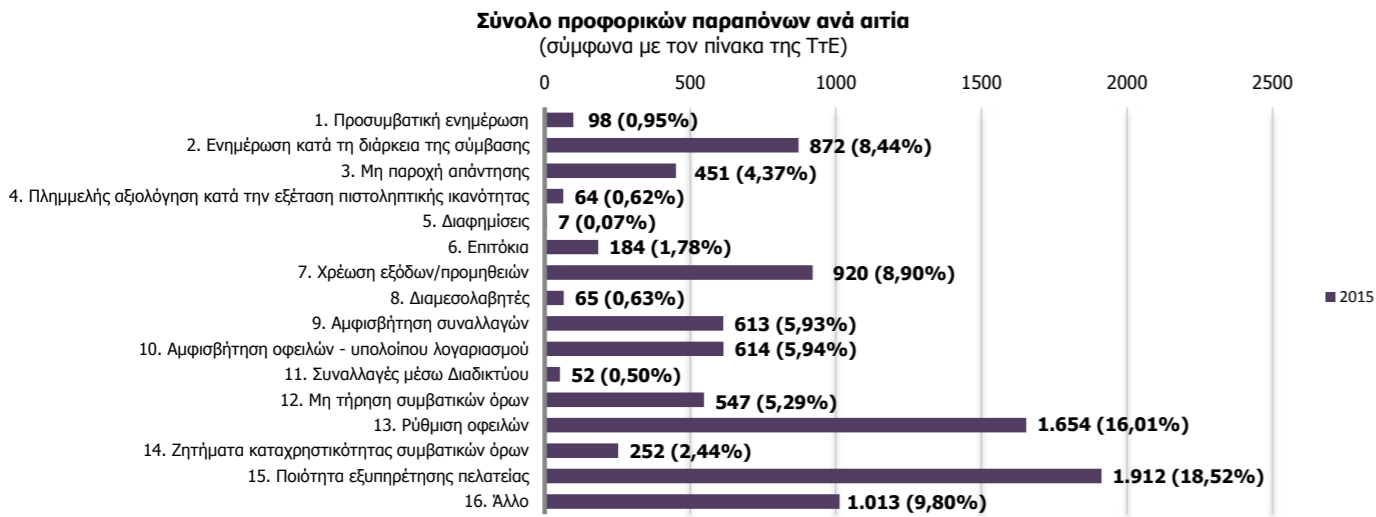
Σύνολο προφορικών παραπόνων



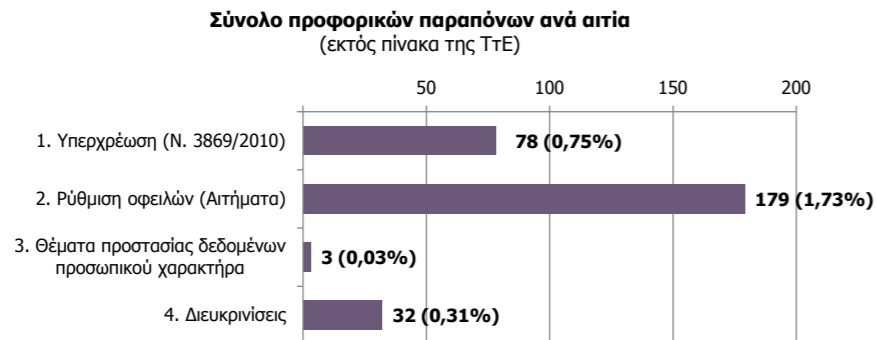
Σύνολο προφορικών παραπόνων



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 1.912 (18,52%) η ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας, σε 1.654 (16,01%) η ρύθμιση οφειλών, σε 1.013 (9,80%) άλλες αιτίες, σε 920 (8,90%) τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις, σε 872 (8,44%) θέματα ενημέρωσης των συναλλασσομένων, σε 614 περιπτώσεις (5,94%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση οφειλών/υπολοίπου λογαριασμού και σε 613 (5,93%) η αμφισβήτηση συναλλαγών. Το παρακάτω διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε αιτίας παραπόνου στο σύνολο των προφορικών παραπόνων.



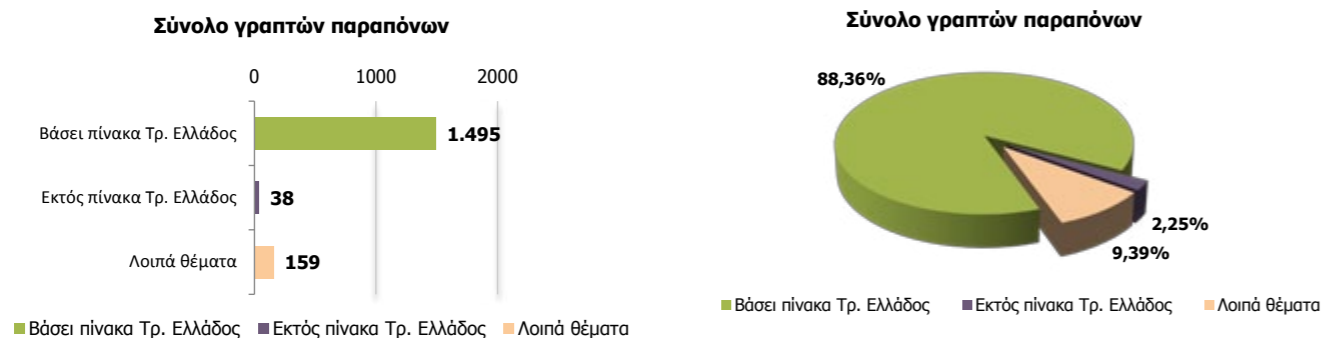
Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 179 (1,73%) η ρύθμιση οφειλών, σε 78 περιπτώσεις (0,75%) αιτία ήταν η υπερχρέωση (N. 3869/2010), σε 32 (0,31%) η παροχή διευκρινίσεων και σε 3 (0,03%) θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.



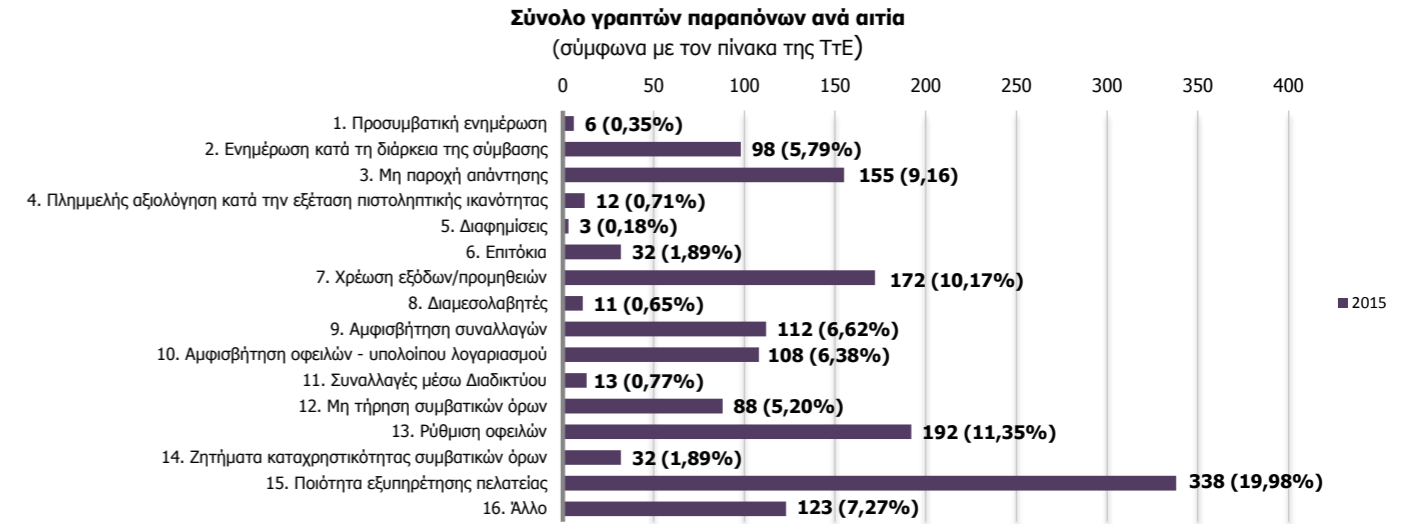
2. Γραπτά παράπονα

Κατά το έτος 2015 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 1.692 γραπτά παράπονα έναντι 1.821 το 2014 και σημείωσαν μείωση 7,08%. Από αυτά 159 (9,39%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

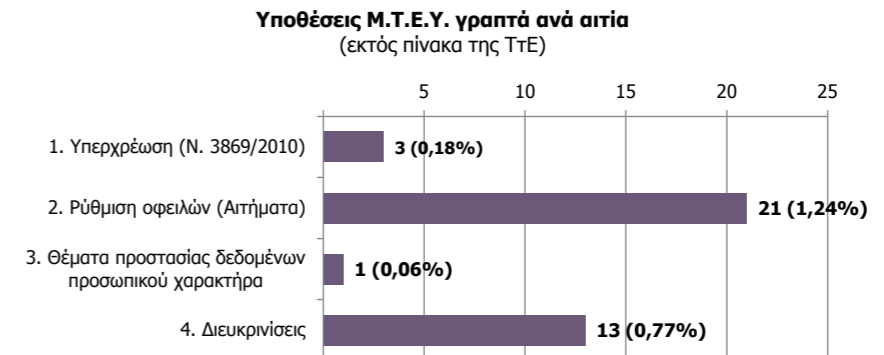
Από τα υπόλοιπα 1.533 γραπτά παράπονα (90,61%), τα 1.495 (88,36%) αφορούσαν αιτίες παραπόνων που αναλύονται σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, ενώ οι 38 (2,25%) αιτίες εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 338 (19,98%) η ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας, σε 192 (11,35%) η ρύθμιση οφειλών, σε 172 (10,17%) τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις, σε 155 (9,16%) η μη παροχή απάντησης, σε 123 (7,27%) άλλες αιτίες, σε 112 (6,62%) η αμφισβήτηση συναλλαγών και σε 108 περιπτώσεις (6,38%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση οφειλών/υπολοίπου λογαριασμού.



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 21 (1,24%) η ρύθμιση οφειλών, σε 13 (0,77%) η παροχή διευκρινίσεων, σε 3 περιπτώσεις (0,18%) αιτία ήταν η υπερχρέωση (N. 3869/2010) και σε 1 (0,06%) θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.



3. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις

Κατά το έτος 2015 εξετάστηκαν 1.667 γραπτά παράπονα έναντι 1.941 το 2014, παρουσιάζοντας μείωση 14,12%. Ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονουμένων, εκφραζόμενος ως το άθροισμα των ποσοστών της πλήρους ικανοποίησης και της αποδοχής συμβιβαστικής λύσης ανήλθε σε 75%.

Νέα παράπονα - Καταγγελίες (Βάσει πίνακα Τρ. Ελλάδος)	ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ από 1.1.2015 έως 31.12.2015																						
	Ιδιώτες καταναλωτές					Επαγγελματίες/Επιχειρήσεις					Επενδυτές					ΣΥΝΟΛΟ							
	προφορικά ΤΕΜ.	%	γραπτά ΤΕΜ.	%	Υποχρεωτικές/Επιχειρήσεις ΤΕΜ.	%	προφορικά ΤΕΜ.	%	γραπτά ΤΕΜ.	%	προφορικά ΤΕΜ.	%	προφορικά ΤΕΜ.	%	προφορικά ΤΕΜ.	%	προφορικά ΤΕΜ.	%	προφορικά ΤΕΜ.	%	προφορικά ΤΕΜ.	%	
Αγία Παραπόπου - Καταγγελίας	80	0,90	5	0,35	0	0,86	8	0,86	0	0	0	10	1,98	1	1,19	98	0,95	6	0,35	98	0,95	6	0,35
1. Προσωβτική ενημέρωση	747	8,40	83	5,82	8	5,57	52	5,57	8	4,37	8	73	14,43	7	8,33	872	8,44	98	5,79	872	8,44	98	5,79
2. Ενημέρωση κατά τη διάρκεια της σύμβασης	390	4,39	137	9,61	15	5,57	52	5,57	15	8,20	9	1,78	3	3,57	451	4,37	155	9,16	451	4,37	155	9,16	
3. Μη παροχή απόκρισης	60	0,67	11	0,77	4	0,43	4	0,43	1	0,55	0	0	0	0	0	64	0,62	12	0,71	64	0,62	12	0,71
4. Πλημελής αξιολόγηση κατά την εξέταση πιστοληπτικής ικανότητας	7	0,08	3	0,21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0,07	3	0,18	7	0,07	3	0,18
5. Διαφημίσεις	178	2,00	30	2,11	5	0,54	5	0,54	2	1,09	1	0,20	1	0,20	0	184	1,78	32	1,89	184	1,78	32	1,89
6. Επτόκια	775	8,71	136	9,54	119	12,75	119	12,75	29	15,85	26	5,14	7	8,33	920	8,90	172	10,17	920	8,90	172	10,17	
7. Χρέωση εφόδων/προμηθειών	63	0,71	11	0,77	2	0,21	2	0,21	0	0	0	0	0	0	65	0,63	11	0,65	65	0,63	11	0,65	
8. Διαμεσολαβητές	561	6,31	104	7,30	20	2,14	20	2,14	1	0,55	32	6,32	7	8,33	613	5,93	112	6,62	613	5,93	112	6,62	
9. Αμφισβήτηση συναλλαγών	567	6,38	101	7,09	30	3,22	30	3,22	6	3,28	17	3,36	1	1,19	614	5,94	108	6,38	614	5,94	108	6,38	
10. Αμφισβήτηση οφειλών - υπολοίπου λογαριασμού	45	0,51	12	0,84	7	0,75	7	0,75	1	0,55	0	0	0	0	52	0,50	13	0,77	52	0,50	13	0,77	
11. Συναλλαγές μέσω Διαδικτύου	473	5,32	71	4,98	51	5,47	51	5,47	11	6,01	23	4,55	6	7,14	547	5,29	88	5,20	547	5,29	88	5,20	
12. Μη τήρηση συμβατικών όρων	1.485	16,70	175	12,28	168	18,01	17	9,28	17	9,28	1	0,20	1	1,19	1.654	16,01	192	11,35	1.654	16,01	192	11,35	
13. Ρύθμιση οφειλών	206	2,32	26	1,82	20	2,14	20	2,14	6	3,28	26	5,14	0	0	252	2,44	32	1,89	252	2,44	32	1,89	
14. Ζητήματα καταχωρησιμότητας συμβατικών όρων	1.566	17,60	283	19,88	253	27,12	42	22,95	42	22,95	93	18,38	13	15,50	1.912	18,52	338	19,98	1.912	18,52	338	19,98	
15. Ποιότητα εξυπηρέτησης πελατών	815	9,16	100	7,02	72	7,72	13	7,10	13	7,10	126	24,88	10	11,90	1.013	9,80	123	7,27	1.013	9,80	123	7,27	
16. Άλλο	8.018	90,16	1.288	90,39	863	92,50	152	83,06	152	83,06	437	86,36	55	65,48	9.318	90,19	1.495	88,36	9.318	90,19	1.495	88,36	
Σύνολο νέων παραπόνων και καταγγελιών	8.015		1.074		861		140		140		437		48		9.313		1.262		9.313		1.262		
Διεκπεραιωθέντα	71	0,80	2	0,14	7	0,75	1	0,55	1	0,55	0	0	0	0	78	0,75	3	0,18	78	0,75	3	0,18	
Νέα θέματα (εκτός πίνακα Τρ. Ελλάδος)	169	1,90	18	1,26	10	1,07	3	1,64	3	1,64	0	0	0	0	179	1,73	21	1,24	179	1,73	21	1,24	
1. Υπερχρέωση (Ν. 3869/2010)	3	0,03	1	0,07	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,03	1	0,06	3	0,03	1	0,06	
2. Ρύθμιση οφειλών (Απλήματα)	29	0,33	9	0,63	3	0,32	3	1,64	3	1,64	0	0	0	1	32	0,31	13	0,77	32	0,31	13	0,77	
3. Θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	272	3,06	30	2,10	20	2,14	7	3,83	7	3,83	0	0	0	1	292	2,83	38	2,25	292	2,83	38	2,25	
4. Διευκρινίσεις	272		30		20		7		7		0		0	1	292		38		292		38		
Σύνολο νέα θέματα (εκτός πίνακα Τρ. Ελλάδος)	1		30		1		26		26		1		57		1		31		1		31		
Διεκπεραιωθέντα	603	6,78	107	7,51	50	5,36	24	13,11	24	13,11	69	13,64	28	33,33	722	6,98	159	9,39	722	6,98	159	9,39	
Ημέρες διεκπεραίωσης, περιόδου	8.893		1.383		933		199		199		506		85		10.332		1.667		10.332		1.667		
Λοιπά θέματα	7		165		0		9		9		1		11		8		185		8		185		
Σύνολο διεκπεραιωθέντων	8.893	100,00	1.425	100,00	933	100,00	183	100,00	183	100,00	506	100,00	84	100,00	10.332	100,00	1.692	100,00	10.332	100,00	1.692	100,00	
Εκκρεμείς	7		165		0		9		9		1		11		8		185		8		185		
Γενικό Σύνολο	8.893	100,00	1.425	100,00	933	100,00	183	100,00	183	100,00	506	100,00	84	100,00	10.332	100,00	1.692	100,00	10.332	100,00	1.692	100,00	

I. Ιδιώτες

Συνολική δραστηριότητα

Κατά το 2015 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από ιδιώτες συναλλασσόμενους με τράπεζες συνολικά 10.318 παράπονα (προφορικά και γραπτά). Ειδικότερα, έλαβε 8.893 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 1.425 γραπτά παράπονα και ολοκληρώθηκε η εξέταση 1.383, με μέσο χρόνο εξέτασης τις 30 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 2015. 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
2015	8.893	3,46
ΣΥΝΟΛΟ	133.091	

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
2015	1.425	-5,69
ΣΥΝΟΛΟ	21.125	

Συνολική δραστηριότητα



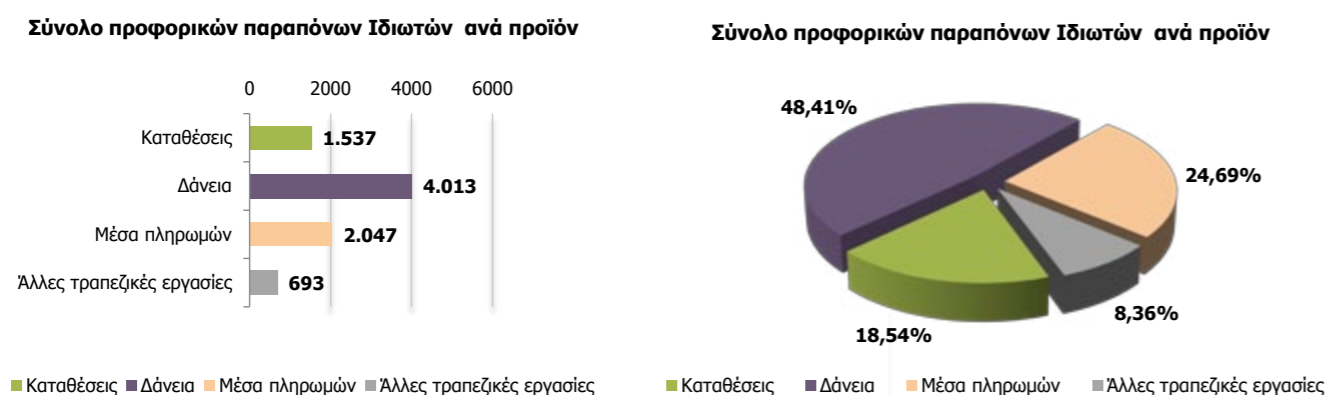
1. Προφορικά παράπονα

Κατά το έτος 2015 οι τηλεφωνικές κλήσεις και οι επισκέψεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 8.893 έναντι 8.596 το 2014 και σημείωσαν αύξηση 3,46%. Από αυτές 603 (6,78%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Επίσης, ως προς τις αιτίες παραπόνων, 8.018 (90,16%) αφορούσαν αιτίες παραπόνων που αναλύονται σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, ενώ 272 (3,06%) αφορούσαν αιτίες εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.



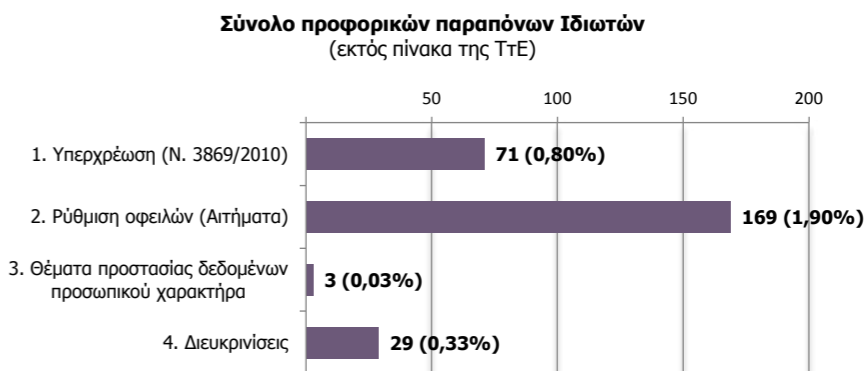
Από τις υπόλοιπες 8.290 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις (ποσοστό 93,22%), 4.013 (48,41%) αφορούσαν δάνεια, 2.047 (24,69%) μέσα πληρωμών, 1.537 (18,54%) καταθέσεις και 693 (8,36%) άλλες τραπεζικές εργασίες. Αναλυτικότερες πληροφορίες περιέχονται στον πίνακα 1 του παραρτήματος.



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 1.566 (17,60%) η ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας, σε 1.485 (16,70%) η ρύθμιση οφειλών, σε 815 (9,16%) άλλες αιτίες, σε 775 (8,71%) τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις, σε 747 (8,40%) θέματα ενημέρωσης των συναλλασσομένων, σε 567 περιπτώσεις (6,38%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση οφειλών/υπολοίπου λογαριασμού και σε 561 (6,31%) η αμφισβήτηση συναλλαγών. Το παρακάτω διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε αιτίας παραπόνου στο σύνολο των προφορικών παραπόνων.



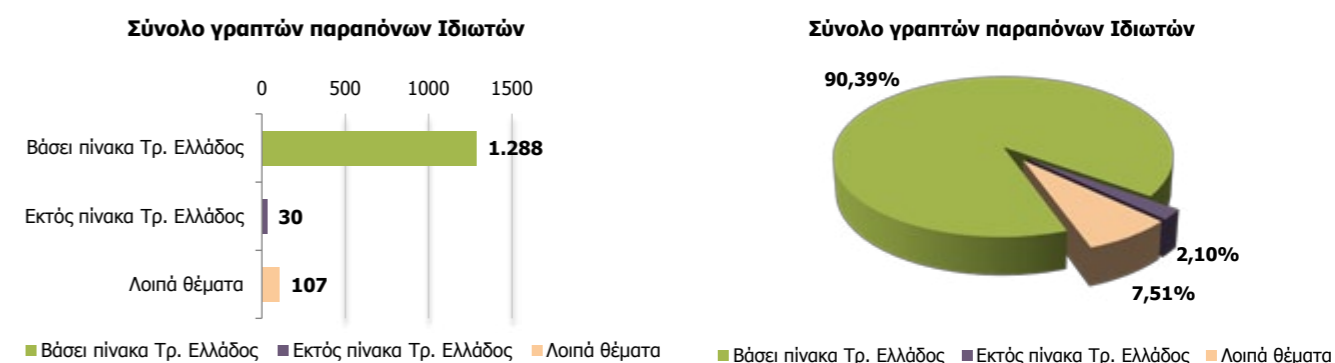
Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 169 περιπτώσεις (1,90%) αιτία ήταν η ρύθμιση οφειλών, σε 71 (0,80%) η υπερχρέωση (N. 3869/2010), σε 29 (0,33%) η παροχή διευκρινίσεων και σε 3 (0,03%) θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.



2. Γραπτά παράπονα

Κατά το έτος 2015 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 1.425 γραπτά παράπονα έναντι 1.511 το 2014 και σημείωσαν μείωση 5,69%. Από αυτά 107 (7,51%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Επίσης, από τα ανωτέρω γραπτά παράπονα, 1.288 (90,39%) αφορούσαν αιτίες που αναλύονται σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, ενώ 30 (2,10%) αφορούσαν αιτίες εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.

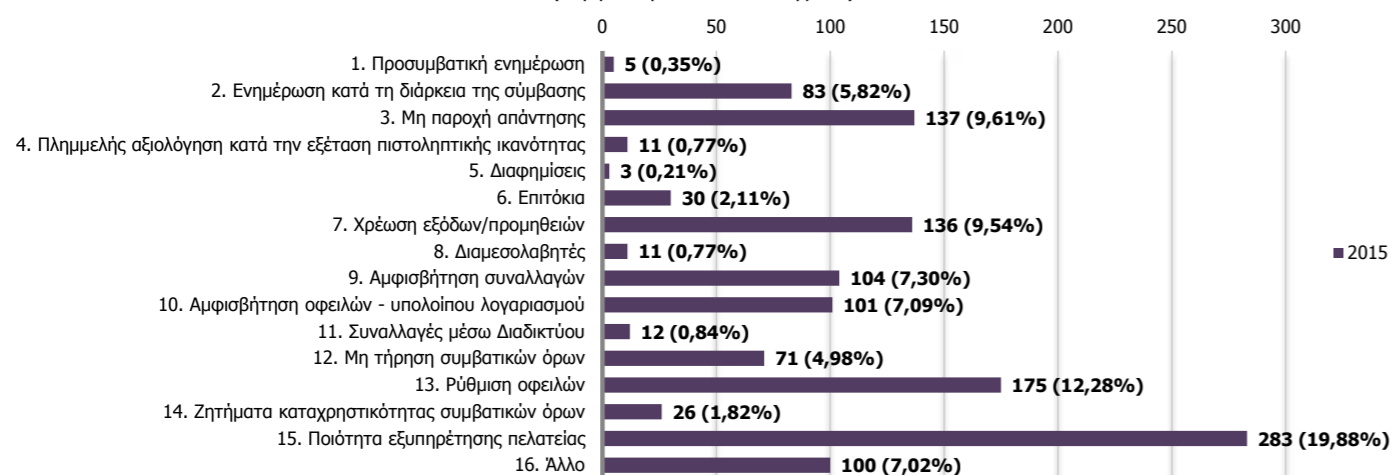


Από τα υπόλοιπα 1.318 γραπτά παράπονα (ποσοστό 92,49%), 677 (51,37%) αφορούσαν δάνεια, 386 (29,28%) μέσα πληρωμών, 197 (14,95%) καταθέσεις και 58 (4,40%) άλλες τραπεζικές εργασίες. Αναλυτικότερες πληροφορίες περιέχονται στον πίνακα 2 του παραρτήματος.



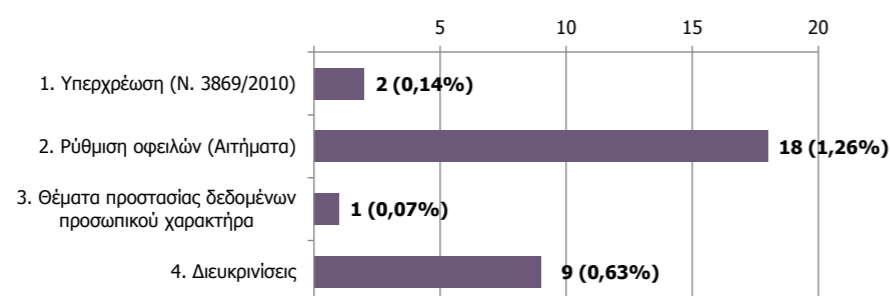
Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 283 (19,88%) η ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας, σε 175 (12,28%) η ρύθμιση οφειλών, σε 137 (9,61%) η μη παροχή απάντησης, σε 136 (9,54%) τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις, σε 104 (7,30%) η αμφισβήτηση συναλλαγών, σε 101 (7,09%) η αμφισβήτηση οφειλών/υπολοίπου λογαριασμού, σε 100 (7,02%) άλλες αιτίες και σε 83 (5,82%) θέματα ενημέρωσης των συναλλασσομένων.

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 18 περιπτώσεις (1,26%) αιτία ήταν η ρύθμιση οφειλών, σε 9 (0,63%) η παροχή διευκρινίσεων, σε 2 (0,14%) η υπερχρέωση (N. 3869/2010) και σε 1 (0,07%) θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Σύνολο γραπτών παραπόνων Ιδιωτών (εκτός πίνακα της ΤτΕ)



3. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις

Κατά το έτος 2015 εξετάστηκαν 1.383 γραπτά παράπονα έναντι 1.600 το 2014 παρουσιάζοντας μείωση 13,56%. Ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονουμένων, εκφραζόμενος ως το άθροισμα των ποσοστών της πλήρους ικανοποίησης και της αποδοχής συμβιβαστικής λύσης ανήλθε σε 75,80%.

4.1 Καταθέσεις

Επιλεγμένες υποθέσεις

13728/2015 – Συμφηφισμός οφειλής

Ο παραπονούμενος αιτήθηκε την επιστροφή ποσού που η τράπεζα συμφήφισε από ακατάσχετο, συνταξιοδοτικό λογαριασμό για ληξιπρόθεσμη οφειλή που είχε προς την τράπεζα. Μετά την παρέμβαση μας η τράπεζα ικανοποίησε μερικώς το αίτημα, επιστρέφοντας το μεγαλύτερο μέρος του ποσού.

97616/2015 – Νομιμοποίηση κληρονόμου

Μετά τον θάνατο της μητέρας της παραπονούμενης, η τράπεζα καθυστερεί να ολοκληρώσει την διαδικασία νομιμοποίησης κληρονόμου και να αποδώσει τα χρήματα του λογαριασμού της μητέρας της. Μετά από παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. η τράπεζα ενημέρωσε για την ολοκλήρωση της διαδικασίας και η παραπονούμενη μας ευχαρίστησε για την συνδρομή μας.

97822/2015 – Ενεργοποίηση ανενεργού λογαριασμού

Ο παραπονούμενος διαμαρτύρεται επειδή η τράπεζα καθυστερεί να του δώσει το δικαίωμα να διαχειριστεί τα χρήματα που είχε κατατεθειμένα, εξαιτίας της αδράνειας στην οποία είχε περιέλθει ο εν λόγω καταθετικός λογαριασμός του. Με τη μεσολάβησή μας η τράπεζα ενεργοποίησε τον εν λόγω λογαριασμό και ο παραπονούμενος επικοινωνήσε μαζί μας και μας ενημέρωσε για την ικανοποίηση του αιτήματός του.

99183/2015 – Ελλιπής ενημέρωση

Τράπεζα δέσμευσε το υπόλοιπο αδρανούς επί 20ετία καταθετικού λογαριασμού της, προκειμένου να το αποδώσει στο Δημόσιο, χωρίς να ενημερώσει προηγουμένως τη δικαιούχο, βάσει των διατάξεων του ν. 4151/13, για την επικείμενη παραγραφή της απαίτησής της. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα να αποδεσμευθεί ο λογαριασμός της.

99975/2015 – Συμφηφισμός οφειλής

Η παραπονούμενη διαμαρτύρεται επειδή η τράπεζα συμφήφισε οφειλή του γιου της που έχει κάνει αίτημα υπαγωγής στον Ν. 3869/2010 από τον κοινό καταθετικό λογαριασμό τους. Μετά τη μεσολάβησή μας η τράπεζα προέβη σε μερική ικανοποίηση του αιτήματός της με πίστωση στο λογαριασμό της του ποσού των 3.263€.

100866/2015 - Συμψηφισμός οφειλής από κοινό λογαριασμό

Ο παραπονούμενος διαμαρτύρεται επειδή η τράπεζα συμψήφισε οφειλή, ύψους 5900€, του πατέρα του από τον κοινό καταθετικό λογαριασμό τους. Ο ίδιος υποστηρίζει ότι χρειάζεται τα χρήματα που είχε στον εν λόγω λογαριασμό για λόγους υγείας. Η τράπεζα, μετά τη μεσολάβησή μας, επικαλούμενη αφενός μεν τους όρους της μεταξύ τους σύμβασης, αφετέρου δε αναγνωρίζοντας την οικονομική συγκυρία και τις ιδιαίτερες συνθήκες, προέβη σε αντιλογισμό του ποσού των 3.000 ευρώ με αντίστοιχη πίστωση του λογαριασμού.

4.2 Δάνεια

Επιλεγμένες υποθέσεις

12223/2014 – Διπλή χρέωση ασφαλιστρου

Τράπεζα είχε παραλείψει επί τριετία να ασφαλίσει προσημειωμένο ακίνητο οφειλέτριας προς εξασφάλιση στεγαστικού δανείου. Όταν το ανακάλυψε, ασφάλισε το ακίνητο σε εταιρία επιλογής της, μη αποδεχόμενη, επί τριετία, ασφαλιστήριο εκδόσεως εταιρίας επιλογής της οφειλέτριας. Ως αποτέλεσμα, η τελευταία κατέβαλε διπλά ασφάλιστρα. Ζητήθηκε η παρέμβαση του φορέα μας, προκειμένου να γίνει δεκτό το ασφαλιστήριο και να αντιλογισθούν τα χρεωθέντα ποσά των ασφαλιστρων. Πράγματι, ικανοποιήθηκε το αίτημά της και της επιστράφηκε το ποσό των € 1.649,98.

13195/2014 – Εφαρμογή του Ν.3869/2010 για τα υπερχρεωμένα φυσικά πρόσωπα

Δανειολήπτης είχε κοινοποιήσει στην τράπεζα αίτηση για υπαγωγή του στον Ν.3869/10. Παρά την εκ του νόμου απαγόρευση μεταβολής της πραγματικής και νομικής κατάστασης της περιουσίας του μέχρι την ημέρα της επικύρωσης από τον ειρηνοδίκη, τράπεζα συμψήφισε ποσό € 173,92 από λογαριασμό του ταμιευτηρίου, με οφειλή του από καταναλωτικό δάνειο. Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησής μας, η τράπεζα αναγνώρισε το λάθος και αντιλόγισε το ανωτέρω ποσό.

97798/2015 – Συμψηφισμός οφειλής

Ο παραπονούμενος διαμαρτύρεται επειδή η τράπεζα του παρακράτησε ποσά από τον καταθετικό λογαριασμό όπου εξυπηρετούνταν το δάνειό του, τα οποία ο ίδιος δεν αναγνώριζε. Η τράπεζα μας ενημέρωσε για την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών του παραπονούμενου. Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησής μας ήταν η τράπεζα να πιστώσει το λογαριασμό του δανείου του με το ποσό της ληξιπρόθεσμης οφειλής και επιπλέον ποσό, το οποίο ο παραπονούμενος ανέλαβε.

99837/2015 – Επιστροφή επιτοκιακής διαφοράς

Ο παραπονούμενος υπέγραψε τροποποιητικές πράξεις στα δύο στεγαστικά δάνεια που είχε λάβει, σύμφωνα με τις οποίες θα κατέβαλε για ένα έτος μόνον τόκους και όχι κεφάλαιο. Στις εν λόγω πράξεις προβλεπόταν η αύξηση του περιθωρίου του επιτοκίου των δανείων, για μεν την πρώτη σύμβαση από 1,10% σε 1,50% ενώ για τη δεύτερη από 0,80% σε 1,50% και αυστηρά για όσο διάστημα ίσχυε η ρύθμιση. Μετά την πάροδο του ενός έτους, και παρά σχετική αίτηση του παραπονούμενου, η Τράπεζα δεν επανέφερε το περιθώριο του επιτοκίου στο αναφερόμενο στις αρχικές συμβάσεις ύψος. Η Τράπεζα με επιστολή της προς τον παραπονούμενο την οποία κοινοποίησε στο Γραφείο μας τον ενημέρωσε για την επαναφορά του περιθωρίου επιτοκίου των δανείων στο αρχικό ύψος και την επιστροφή της επιτοκιακής διαφοράς για το πρώτο δάνειο ποσό ύψους 264,81 ευρώ και για το δεύτερο ποσό ύψους 680,54 ευρώ.

100004/2015 - Ρύθμιση

Ο παραπονούμενος διατυπώνει συγκεκριμένο αίτημα / πρόταση ρύθμισης της οφειλής του και η τράπεζα δεν το αποδέχεται. Μετά τη μεσολάβησή μας η τράπεζα ενημέρωσε τον παραπονούμενο αναφορικά με τη διαδικασία ρύθμισης των οφειλών του προτείνοντάς του ταυτόχρονα ευνοϊκά σενάρια αποπληρωμής της οφειλής του, με τρόπο που να ανταποκρίνεται στις δυνατότητες του παραπονούμενου.

100136/2015 - Απαλλαγή εξόδων

Σε ανοικτό δάνειο που είχε χορηγηθεί το 2010, το οποίο έχει αποπληρωθεί αλλά δεν έχει κλείσει, η τράπεζα διεκδικούσε σε καταβολή τα έξοδα διαχείρισης δανείου. Μετά την παρέμβαση μας, η τράπεζα απάλλαξε τον παραπονούμενο από τα συγκεκριμένα έξοδα για όλα τα προηγούμενα χρόνια.

100781/2015 - Ικανοποίηση αιτήματος μερικής άρσης υποθήκης

Η παραπονούμενη διαμαρτύρεται καθώς σε εξυπηρετούμενο στεγαστικό δάνειο υπέβαλε αίτηση μερικής άρσης υποθήκης και δεν είχε λάβει καμιά απάντηση από την τράπεζα. Μετά την παρέμβαση του Γραφείου μας η τράπεζα ικανοποίησε το αίτημά της και της υποδείχθηκε η διαδικασία που πρέπει να ακολουθηθεί.

100789/2015 - Οφειλή από προεγκεκριμένο δάνειο

Ο παραπονούμενος είχε λάβει προεγκεκριμένο δάνειο το οποίο εξόφλησε το 2009. Τον Αύγουστο του 2014 η τράπεζα τον ενημέρωσε τηλεφωνικώς ότι οφείλει 520 € για το εν λόγω δάνειο, όπως επίσης και τον Απρίλιο του 2015 για οφειλή 590. Η τράπεζα απάντησε σε σχετικό ερώτημα του παραπονούμενου σχετικά με την οφειλή ότι είχε ενημερωθεί με επιστολή της τράπεζας στην διεύθυνση που τους είχε δηλώσει από τον Οκτώβριο του 2010. Ο ίδιος δηλώνει ότι είχε ενημερώσει για αλλαγή της ταχυδρομικής διεύθυνσής του. Μετά τη μεσολάβησή μας, η τράπεζα ενημέρωσε τον παραπονούμενο με επιστολή της, ότι ως ένδειξη καλής θέλησης, προέβη στον αντιλογισμό του συνόλου των τόκων 301€ και προέτρεψε τον παραπονούμενο να μεταβεί στο κατάστημα προκειμένου να εξοφλήσει την αρχική οφειλή 305€ και να παραλάβει εξοφλητική απόδειξη, σε πλήρη ικανοποίησή του.

103206/2015 - Εκτοκισμός μη εκταμιευθέντος ποσού δανείου

Αμφισβήτηση υπολοίπου λογαριασμού στεγαστικού δανείου, λόγω εκτοκισμού του συνόλου του κεφαλαίου (€ 230.000), παρότι είχε εκταμιευθεί μέρος του (€ 190.000). Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησής μας, αντιλογίσθηκαν οι επιπλέον τόκοι για το ποσό των € 40.000 που είχε εκταμιευθεί.

104245/2015 - Αποδοχή από την Τράπεζα ασφαλιστηρίου συμβολαίου τρίτης ασφαλιστικής εταιρείας

Δανειολήπτες διαπίστωσαν ότι εκκρεμεί ληξιπρόθεσμη οφειλή στεγαστικού δανείου τους λόγω χρέωσης ασφαλιστρων στην ασφαλιστική εταιρεία του Ομίλου της Τράπεζας παρότι είχαν ενημερώσει πως δεν επιθυμούν την συνέχιση του εν λόγω συμβολαίου και είχαν προσκομίσει εμπρόθεσμα ασφαλιστήριο συμβόλαιο άλλης ασφαλιστικής εταιρείας. Μετά τη μεσολάβησή μας, η Τράπεζα ενημέρωσε ότι απεδέχθη το νέο ασφαλιστήριο συμβόλαιο, σε ικανοποίηση του αιτήματός τους.

104802/2015 - Διπλή χρέωση ασφαλίστρου

Οι παραπονούμενοι διαμαρτυρήθηκαν καθώς η τράπεζα χρέωσε δύο λογαριασμούς τους με το ποσόν του ετήσιου ασφαλίστρου της οικίας τους. Ο ένας εκ των δύο λογαριασμών προοριζόταν για την αποπληρωμή του στεγαστικού δανείου τους και μετά από αυτή τη χρέωση εμφανιζόταν απομειωμένο το ποσό που προοριζόταν ως δόση δανείου.

Κατόπιν παρέμβασης του Γραφείου μας, πραγματοποιήθηκε αντιλογισμός του ποσού του ασφαλίστρου στο λογαριασμό του στεγαστικού δανείου τους και οι παραπονούμενοι μας ευχαρίστησαν για τη συμβολή μας.

105321/2015 - Καυστήρηση απάντησης από την Τράπεζα

Οι παραπονούμενοι είχαν λάβει δάνειο για κατασκευή διαμερισμάτων. Στο παρελθόν, για κάθε ακίνητο που επρόκειτο να πωληθεί, η Τράπεζα παρείχε στους δανειολήπτες βεβαίωση άρσης προσημείωσης με αντικαταβολή 100.000 ευρώ. Πρόσφατα, και μετά την ανεύρεση αγοραστή για ένα ακόμα από τα διαμερίσματά τους, οι παραπονούμενοι αιτήθηκαν να επαναληφθεί η σχετική διαδικασία αλλά η Τράπεζα δεν απάντησε παρά τις επανειλημμένες οχλήσεις τους με κίνδυνο να μην πωληθεί το ακίνητο. Μετά από παρέμβαση του Γραφείου μας, ενημερωθήκαμε ότι τελικώς βρέθηκε κοινώς αποδεκτή λύση.

4.3 Μέσα πληρωμών

Επιλεγμένες υποθέσεις

13610/2015 – Αμφισβήτηση οφειλής

Η τράπεζα ζητάει από τον παραπονούμενο να πληρώσει οφειλές σε καταναλωτικό δάνειο συγκέντρωσης οφειλών από πιστωτικές κάρτες, τις οποίες εκείνος επιμένει ότι έχει εξοφλήσει. Μετά από την παρέμβαση μας, η τράπεζα αναγνώρισε ότι δεν υπάρχει πλέον καμία οφειλή και απέστειλε εξοφλητική απόδειξη, σε πλήρη ικανοποίηση του παραπονούμενου.

13626/2015 – Αμφισβήτηση οφειλής

Ο παραπονούμενος είχε στην κατοχή του πιστωτική κάρτα χωρίς ετήσια συνδρομή από τράπεζα η οποία συγχωνεύθηκε με την υπόψη τράπεζα συναλλαγής του. Η τελευταία χρέωσε ετήσια συνδρομή στην εν λόγω κάρτα. Καθώς ο παραπονούμενος δεν την είχε χρησιμοποιήσει, μόλις πληροφορήθηκε για την συνδρομή αιτήθηκε την διακοπή της. Μετά από την παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. η τράπεζα αντιλόγισε πλήρως το ποσό της συνδρομής.

13715/2015 – Αμφισβήτηση χρέωσης ετήσιας συνδρομής κάρτας

Ο παραπονούμενος υπέβαλε αίτηση για αντιλογισμό ετήσιας συνδρομής για κάρτα η οποία βάσει της σύμβασής της παρείχε δωρεάν συνδρομή, αλλά απερρίφθη το αίτημά του. Κατόπιν παρέμβασης του Μ.Τ.Ε.Υ., η τράπεζα μας ενημέρωσε ότι ικανοποίησε το αίτημα του παραπονούμενου για αντιλογισμό της ετήσιας συνδρομής.

13771/2014 – Στοιχεία Εταιριών Ενημέρωσης Οφειλετών

Τράπεζα δεν χορηγούσε σε κάτοχο πιστωτικής κάρτας τα στοιχεία των Εταιριών Ενημέρωσης Οφειλετών για Ληξιπρόθεσμες Απαιτήσεις οι οποίες τον οχλούσαν για οφειλές από τη χρήση της. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα την ικανοποίηση του αιτήματός του.

13837/2015 – Αμφισβητούμενη Οφειλή

Η παραπονούμενη διαμαρτύρεται επειδή η τράπεζα την ενημέρωσε για μια οφειλή 150€, της οποίας η προέλευση δεν διευκρινίζεται. Με τη μεσολάβησή μας η τράπεζα την ενημέρωσε αναλυτικά για την ακριβή προέλευση με τη χρήση της πιστωτικής κάρτας της προ οκταετίας. Η παραπονούμενη επανήλθε στο γραφείο μας με επιστολή της, αναγνωρίζοντας τις εν λόγω συναλλαγές, ζητώντας έκπτωση επί του ποσού αναφορικά με τους τόκους, καθώς δεν είχε ενημερωθεί εγκαίρως για την ύπαρξη της οφειλής. Η τράπεζα ανταποκρίθηκε στο αίτημα της, διέγραψε το σύνολο των τόκων, απαιτώντας μόνο το κεφάλαιο, το οποίο και εξοφλήθηκε από την παραπονούμενη.

98505/2015 - Αμφισβήτηση συναλλαγής

Ο παραπονούμενος διαμαρτύρεται επειδή, όπως ισχυρίζεται, η τράπεζα χρέωσε τον καταθετικό του λογαριασμό με 1.200€ μετά από συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν από χρεωστική κάρτα την οποία δεν παρέλαβε και δεν ενεργοποίησε ποτέ ο ίδιος, αλλά, κατά δήλωσή του, η εν λόγω ενέργεια έγινε από τρίτο πρόσωπο. Ο ίδιος έχει κινηθεί ήδη νομικά κάνοντας μήνυση κατά αγνώστων. Μετά τη μεσολάβησή μας ο παραπονούμενος ενημερώθηκε από την τράπεζα σχετικά με την ικανοποίηση του αιτήματός του, με ταυτόχρονη πίστωση του αντίστοιχου ποσού στον καταθετικό λογαριασμό του. Ο παραπονούμενος διαμαρτύρεται επειδή, όπως ισχυρίζεται, η τράπεζα χρέωσε τον καταθετικό του λογαριασμό με 1.200€ μετά από συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν από χρεωστική κάρτα την οποία δεν παρέλαβε και δεν ενεργοποίησε ποτέ ο ίδιος, αλλά, κατά δήλωσή του, η εν λόγω ενέργεια έγινε από τρίτο πρόσωπο. Ο ίδιος έχει κινηθεί ήδη νομικά κάνοντας μήνυση κατά αγνώστων. Μετά τη μεσολάβησή μας ο παραπονούμενος ενημερώθηκε από την τράπεζα σχετικά με την ικανοποίηση του αιτήματός του, με ταυτόχρονη πίστωση του αντίστοιχου ποσού στον καταθετικό λογαριασμό του.

99934/2015 - Αντιλογισμός εξόδων μετατροπής συναλλάγματος

Οι παραπονούμενοι επιχείρησαν να αποστείλουν έμβασμα σε συγγενείς τους στην Αυστραλία ύψους 150€. Διαμαρτύρονται διότι υπέστησαν ταλαιπωρία κατά τη διαδικασία και τα χρήματα τελικά δεν πιστώθηκαν στον λογαριασμό στην Αυστραλία με αποτέλεσμα να επιστραφούν. Επιπλέον, επιβαρύνθηκαν οικονομικά καθώς χρεώθηκαν με τα έξοδα αποστολής αλλά και επιστροφής των χρημάτων. Η τράπεζα, αφού ενημέρωσε για την διαδικασία της και για το τιμολόγιό της, σε ένδειξη καλής θελήσεως αντιλόγισε μεγάλο μέρος των εξόδων που χρεώθηκαν.

101404/2015 - Τόκοι περιόδου σε κάρτα κατά την τραπεζική αργία

Ο παραπονούμενος διαμαρτύρεται επειδή η τράπεζα επιβάρυνε το λογαριασμό πιστωτικής κάρτας κατά την περίοδο της τραπεζικής αργίας με τόκους περιόδου και ελάχιστο ποσό καταβολής, το διπλάσιο του προηγούμενου λογαριασμού. Μετά τη μεσολάβησή μας η τράπεζα ενημέρωσε τον παραπονούμενο σχετικά με την υπόθεσή του αντιλογίζοντας το ποσό των 42€ στο λογαριασμό της πιστωτικής του κάρτας.

101737/2015 - Αντιλογισμός τόκων

Κατά την διάρκεια της τραπεζικής αργίας ο παραπονούμενος δεν ήταν σε θέση να καταβάλει στην τράπεζα το ποσό της οφειλής του σε πιστωτική κάρτα που κατέχει. Ωστόσο, είχε χρεωθεί κανονικά με τόκους κεφαλαίου. Μετά από την παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. η τράπεζα έκανε πλήρη αντιλογισμό των τόκων.

102474/2015 - Λανθασμένη χρέωση τόκων

Λογιστής, κατά τη διαδικασία εξόφλησης οφειλών δικών του και πελατών του, διαπίστωσε ότι από λάθος υπαλλήλου δεν εξοφλήθηκε δική του οφειλή με αποτέλεσμα να έχει χρεωθεί τόκους εδώ και ένα έτος περίπου. Η τράπεζα μετά την παρέμβασή μας ικανοποίησε το αίτημα του παραπονούμενου και αντιλόγισε τους χρεωθέντες τόκους.

102786/2015 - Επιμερισμός οφειλής

Ο παραπονούμενος μαζί με την αδελφή του είναι οι νόμιμοι κληρονόμοι του θανόντα πατέρα τους. Για το λόγο αυτό ζήτησε από την τράπεζα να επιμεριστούν οι οφειλές του πατέρα τους στα δύο αδέλφια από 50%. Μετά από την παρέμβαση μας η τράπεζα δέχθηκε το αίτημα και κατανεμήθηκαν οι οφειλές του πατέρα στους κληρονόμους.

103068/2015 - Απώλεια κάρτας

Η παραπονούμενη απώλεσε προπληρωμένη κάρτα που μόλις είχε προμηθευτεί για να πραγματοποιήσει αγορές και αιτήθηκε να της αποδοθεί το υπόλοιπο ποσό που είχε απομείνει στην κάρτα. Η τράπεζα μετά την παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. ενέκρινε το αίτημα και της απέδωσε το συνολικό ποσό.

103990/2015 /2015 - Αντικατάσταση μηχανήματος POS σε επιχείρηση

Φαρμακοποιός αντιμετωπίζει προβλήματα με το μηχάνημα POS της επιχείρησής της για μεγάλο χρονικό διάστημα και παρά τις επανειλημμένες προσπάθειές της για λύση του προβλήματος δεν πήρε ποτέ απάντηση. Μετά την παρέμβαση του γραφείου μας, υπήρξε αντικατάσταση του μηχανήματος, σε πλήρη ικανοποίησή της.

104001/2015 - Αμφισβήτηση συναλλαγών μετά από κλοπή κάρτας

Ο παραπονούμενος ενώ βρισκόταν στο Λονδίνο έπεσε θύμα κλοπής των πιστωτικών του καρτών. Ο κλέφτης πραγματοποίησε αγορές μεγάλου αριθμού καρτών ελεύθερης πρόσβασης του μετρό του Λονδίνου. Μετά την παρέμβασή μας και την εξέταση της υπόθεσης, η τράπεζα αντιλόγισε το ποσό που είχε χρεωθεί στον παραπονούμενο από την κλοπή της κάρτας του.

104920/2015 - Διπλή χρέωση χρεωστικής κάρτας

Ο παραπονούμενος προμηθεύτηκε πετρέλαιο θέρμανσης με χρεωστική κάρτα. Αφού είχε χρεωθεί η κάρτα του με το αντίστοιχο ποσό, ζήτησε να το εξοφλήσει σε τρεις δόσεις. Η εταιρία θα του χρέωνε την κάρτα σε άλλη συσκευή (για τις δόσεις) και θα του επέστρεφε το ποσό που είχε ήδη χρεωθεί την πρώτη φορά. Η δεύτερη συσκευή όμως δεν δεχόταν την κάρτα, τα χρήματα δεν επεστράφησαν από την εταιρία και ο παραπονούμενος είχε πρόβλημα με την εξόφληση της οφειλής του. Κατόπιν παρέμβασής του Γραφείου μας, η τράπεζα μας ενημέρωσε ότι τα χρήματα πιστώθηκαν στο λογαριασμό του. Ενημερώσαμε τον παραπονούμενο και εκείνος ευχαρίστησε για τη συμβολή μας.

105301/2015 - Αμφισβήτηση εγγραφής σε πιστωτική κάρτα

Ο παραπονούμενος έχει στην κατοχή του πιστωτική κάρτα μέσω της οποίας εξοφλεί τις οφειλές του προς την εφορία. Όταν επιχειρήσε να εξοφλήσει τον ΕΝΦΙΑ, ο υπάλληλος της τράπεζας ενέγραψε λανθασμένο ποσό, πράγμα το οποίο αντελήφθη αμέσως και ακύρωσε την εν λόγω εγγραφή. Την επόμενη εργάσιμη έγινε η σωστή εγγραφή αλλά όταν ο παραπονούμενος μετά από ένα μήνα πήγε στην τράπεζα για την εξόφληση άλλης οφειλής του προς την εφορία, διαπίστωσε ότι είχε καλυφθεί το όριο συναλλαγών του γιατί δεν είχε διαγραφεί από το σύστημα η λανθασμένη εγγραφή. Κατόπιν παρέμβασής μας, η τράπεζα ενημέρωσε τον παραπονούμενο και το Γραφείο μας ότι ακυρώθηκε η λανθασμένη συναλλαγή και πραγματοποιήθηκε η αποδέσμευση του ποσού.

106232/2015 - Ολοκλήρωση εμβάσματος προς το εξωτερικό

Η παραπονούμενη πραγματοποίησε έμβασμα προς Γερμανία και ενώ ο αριθμός λογαριασμού ήταν ορθός τα χρήματα δεν έφτασαν ποτέ στον προορισμό τους. Μετά την παρέμβασή μας η τράπεζα προχώρησε σε επαναποστολή του εμβάσματος χωρίς καμιά περαιτέρω επιβάρυνση της παραπονούμενης, που ήταν και το αίτημά της.

4.4 Άλλες τραπεζικές εργασίες

Επιλεγμένες υποθέσεις

13588/2015 - Ενημερώσεις οφειλής

Ο παραπονούμενος διαμαρτύρεται καθώς υπάλληλοι της τράπεζας τον οχλούν για οφειλές τρίτου προσώπου, άγνωστου προς εκείνον. Η τράπεζα, μετά την παρέμβαση του Γραφείου μας, ενημέρωσε με επιστολή της πως αυτό συνέβαινε λόγω συνωνυμίας και έχουν σταματήσει οι οχλήσεις, ζητώντας παράλληλα συγγνώμη από τον παραπονούμενο.

100583/2015 - Μίσθωση θυρίδας

Η παραπονούμενη αιτείται να μην ανανεωθεί η μίσθωση της θυρίδας της που λήγει, εν μέσω τραπεζικής αργίας, διότι δεν επιθυμεί να χρεωθεί τα έξοδα ανανέωσης της μίσθωσης. Μετά την παρέμβασή μας η τράπεζα ενημέρωσε με επιστολή για την ικανοποίηση του αιτήματος της παραπονούμενης.

101189/2015 - Ενημερώσεις

Ο παραπονούμενος διαμαρτύρεται επειδή η τράπεζα του αποστέλλει ενημερωτικά alert συναλλαγών για προϊόντα που δεν αντιστοιχούν στον ίδιο. Έχει ήδη ενημερώσει την τράπεζα αλλά εξακολουθεί να λαμβάνει τα ενημερωτικά. Μετά την παρέμβασή μας ο παραπονούμενος ενημερώθηκε με επιστολή από την τράπεζα για την ικανοποίηση του αιτήματός του.

103701/2015 - Παροχή απομαγνητοφώνησης συνομιλίας

Η παραπονούμενη ζήτησε από την τράπεζα να της χορηγήσει ηχογραφημένη συνομιλία της και η τράπεζα καθυστέρει. Μετά την παρέμβασή μας, το αίτημα της παραπονούμενης ικανοποιήθηκε καθώς ενημερώθηκε να μεταβεί σε υποκατάστημα της τράπεζας προκειμένου να γίνει ακρόαση της επίμαχης συνομιλίας, προς άρση των όποιων αμφισβητήσεων.

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 2015 ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών δεν έλαβε κανένα σχετικό παράπονο.

II. Επαγγελματίες και επιχειρήσεις

Συνολική δραστηριότητα

Κατά το 2015 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις που συναλλάχθηκαν με τράπεζες συνολικά 1.116 παράπονα (προφορικά και γραπτά). Ειδικότερα, έλαβε 933 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 199, με μέσο χρόνο εξέτασης τις 26 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
2015	933	23,74	183	-20,78
Σύνολο	10.193		1.751	

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 2015. Η δραστηριότητα αυτή εμφανίζεται και στο παρακάτω διάγραμμα.

Συνολική δραστηριότητα

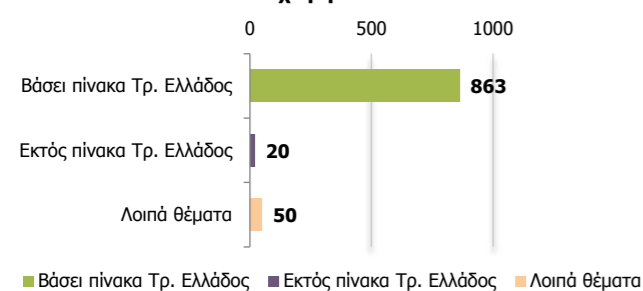


1. Προφορικά παράπονα

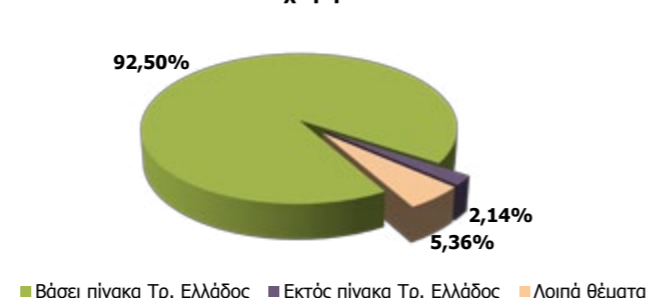
Κατά το έτος 2015 οι τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 933, έναντι 754 το 2014, και σημείωσαν αύξηση 23,74%. Από αυτές, 50 (5,36%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Επίσης, 863 (92,50%) από αυτές αφορούσαν αιτίες παραπόνων που αναλύονται σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, ενώ 20 (2,14%) αιτίες εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.

Σύνολο προφορικών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων



Σύνολο προφορικών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων



Από τις υπόλοιπες 883 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις (94,64%), 500 (56,63%) αφορούσαν δάνεια, 200 (22,64%) μέσα πληρωμών, 162 (18,35%) καταθέσεις και 21 (2,38%) άλλες τραπεζικές εργασίες.

Αναλυτικότερες πληροφορίες περιέχονται στον πίνακα 3 του παραρτήματος.

Σύνολο προφορικών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων ανά προϊόν

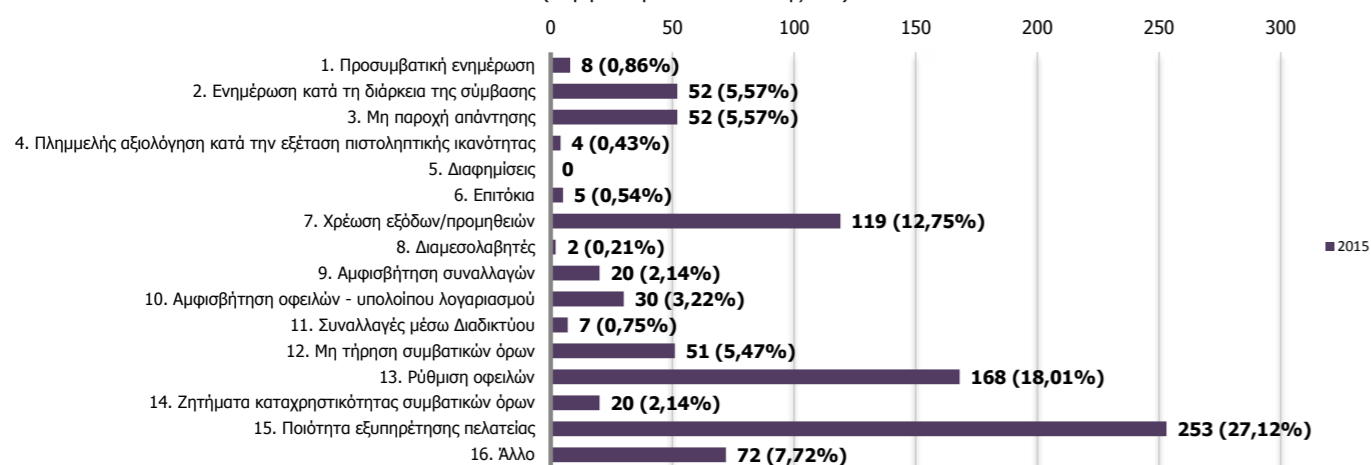


Σύνολο προφορικών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων ανά προϊόν



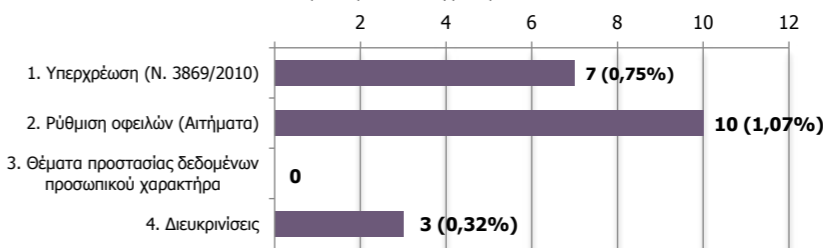
Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 253 (27,12%) η ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας, σε 168 (18,01%) η ρύθμιση οφειλών, σε 119 περιπτώσεις (12,75%) αφορούσαν τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις, σε 72 (7,72%) άλλες αιτίες, σε 52 (5,57%) η μη παροχή απάντησης, σε 52 (5,57%) θέματα ενημέρωσης των συναλλασσομένων, σε 51 (5,47%) η μη τήρηση συμβατικών όρων και σε 30 περιπτώσεις (3,22%) 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 10 περιπτώσεις (1,07%) αιτία ήταν η ρύθμιση οφειλών, σε 7 περιπτώσεις (0,75%) αιτία ήταν η υπερχρέωση (N. 3869/2010) και σε 3 (0,32%) η παροχή διευκρινίσεων.

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

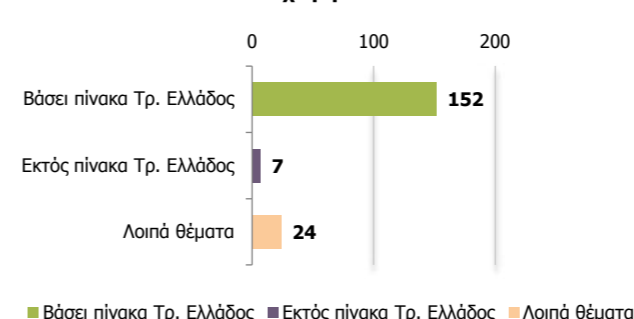


2. Γραπτά παράπονα

Κατά το έτος 2015 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 183 γραπτά παράπονα έναντι 231 το 2014 και σημείωσαν μείωση 20,78%. Από αυτά, 24 (ποσοστό 13,11%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Επίσης, τα 152 (83,06%) από αυτά αφορούσαν αιτίες παραπόνων βάσει της κατάστασης της Τράπεζας της Ελλάδος, ενώ οι 7 (3,83%) αφορούσαν αιτίες εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.

Σύνολο γραπτών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων



Σύνολο γραπτών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων



Από τα υπόλοιπα 159 γραπτά παράπονα (86,89%), 92 (57,86%) αφορούσαν δάνεια, 30 (18,87%) μέσα πληρωμών, 29 (18,24%) καταθέσεις, και 8 (5,03%) άλλες τραπεζικές εργασίες.

Αναλυτικότερες πληροφορίες περιέχονται στον πίνακα 4 του παραρτήματος.

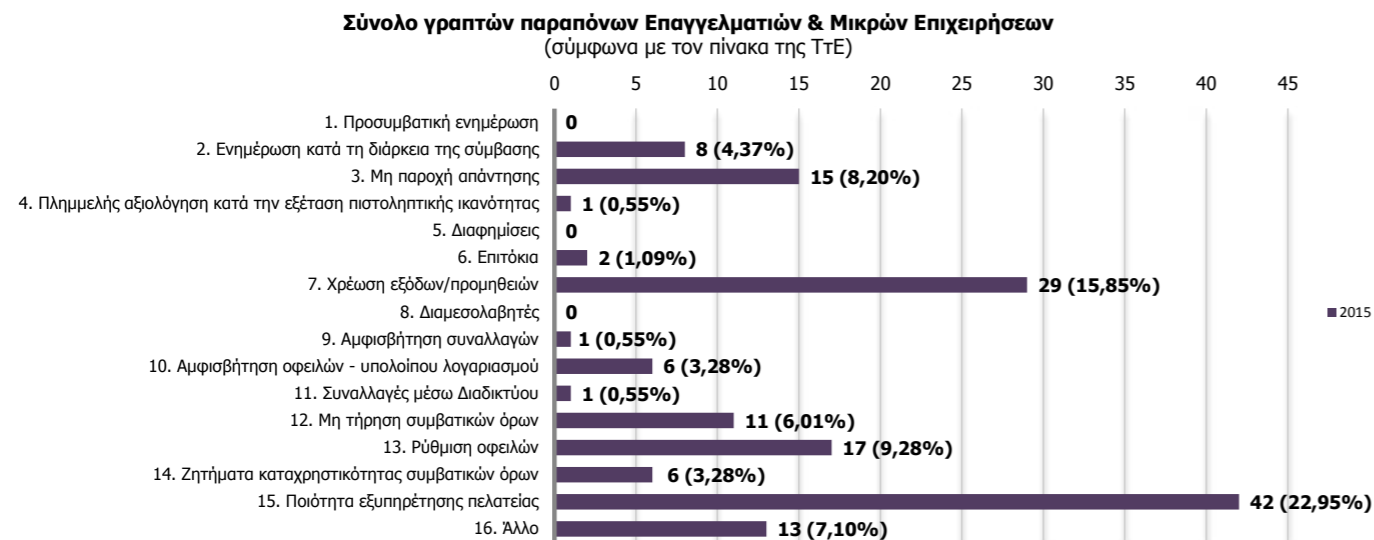
Σύνολο γραπτών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων ανά προϊόν



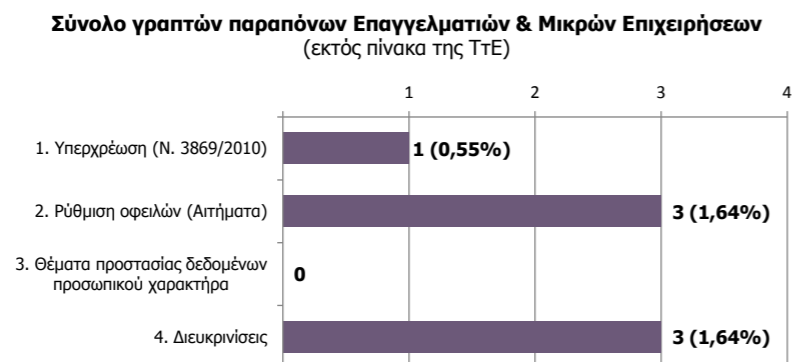
Σύνολο γραπτών παραπόνων Επαγγελματιών & Μικρών Επιχειρήσεων ανά προϊόν



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 42 (22,95%) η ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας, σε 29 περιπτώσεις (15,85%) αφορούσαν τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις, σε 17 (9,28%) η ρύθμιση οφειλών, σε 15 (8,20%) τη μη παροχή απάντησης, σε 13 (7,10%) αφορούσαν άλλες αιτίες, σε 11 περιπτώσεις (6,01%) αφορούσαν τη μη τήρηση συμβατικών όρων, σε 8 (4,37%) θέματα ενημέρωσης των συναλλασσομένων, σε 6 (3,28%) η καταχρηστικότητα συμβατικών όρων και σε 6 περιπτώσεις (3,28%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση οφειλών/υπολοίπου λογαριασμού.



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 3 (1,64%) η παροχή διευκρινίσεων, σε 3 περιπτώσεις (1,64%) αιτία ήταν η ρύθμιση οφειλών και σε 1 περίπτωση (0,55%) 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 2015 εξετάστηκαν 199 γραπτά παράπονα έναντι 251 το 2014, παρουσιάζοντας μείωση 20,72%. Ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονουμένων, εκφραζόμενος ως το άθροισμα των ποσοστών της πλήρους ικανοποίησης και της αποδοχής συμβιβαστικής λύσης ανήλθε σε 77,70%.

Επιλεγμένες υποθέσεις

102215/2015 – Αποστολή εμβάσματος κατά την τραπεζική αργία

Ως νόμιμος εκπρόσωπος και για λογαριασμό της επιχείρησης, διαμαρτύρεται καθώς κατά τη διάρκεια των περιορισμών κίνησης κεφαλαίων, η τράπεζα καθυστερεί να εγκρίνει εμβάσματα στο εξωτερικό. Μετά τη μεσολάβησή μας, η τράπεζα ενημέρωσε με επιστολή της αναφορικά με την ικανοποίηση του αιτήματος, καθώς και για την ενδεδειγμένη διαδικασία που πρέπει να ακολουθείται.

103274/2015 - Καθυστέρηση εκτέλεσης εντολής

Από το λογαριασμό εταιρείας είχαν καταχωρηθεί και εγκριθεί ηλεκτρονικά προς εκτέλεση δύο πληρωμές για εισφορές υπέρ του ΤΣΜΕΔΕ. Ωστόσο, παρά την έγκρισή τους, καθώς και την ύπαρξη επαρκούς υπολοίπου, οι συναλλαγές δεν εκτελέστηκαν με αποτέλεσμα η εταιρεία να επιβαρυνθεί με προσαυξήσεις. Μετά τη μεσολάβηση του Γραφείου μας η Τράπεζα πίστωσε το λογαριασμό της εταιρείας με το ποσό των προσαυξήσεων ύψους 119,51 ευρώ.

104375/2015 - Επιβάρυνση λογαριασμού με έξοδα χρεωστικών τόκων

Ο παραπονούμενος διαπίστωσε τη χρέωση του λογαριασμού της εταιρείας του με έξοδα χρεωστικών τόκων. Όταν μετέβη στο κατάστημα συνεργασίας του και ζήτησε το τιμολόγιο εργασιών, διαπίστωσε ότι δεν αναγραφόταν η εν λόγω χρέωση. Διαμαρτυρήθηκε στον αρμόδιο υπάλληλο, ο οποίος υποστήριξε ότι τα έξοδα χρεωστικών τόκων αναγράφονται στη σύμβαση ανοίγματος λογαριασμού. Ωστόσο, ο παραπονούμενος διαπίστωσε εκ νέου ότι ούτε στη σύμβαση αναγραφόταν η εν λόγω επιβάρυνση. Μετά από τη μεσολάβηση του Γραφείου μας, η Τράπεζα προέβη σε αντιλογισμό των ανωτέρω εξόδων.

III. Επενδυτές

Συνολική δραστηριότητα

Κατά το 2015 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από επενδυτές συναλασσόμενους με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες συνολικά 590 παράπονα (προφορικά και γραπτά). Ειδικότερα ο ΜΤΕΥ έλαβε 506 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 84 γραπτά παράπονα και ολοκληρώθηκε η εξέταση 85, με μέσο χρόνο εξέτασης τις 57 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 2015.

Συνολική δραστηριότητα

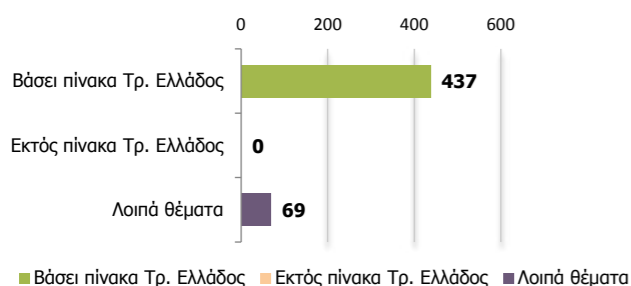


1. Προφορικά παράπονα

Κατά το έτος 2015 οι τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 506 έναντι 400 το 2014 και σημείωσαν αύξηση 26,50%. Από αυτές 69 (13,64%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Επίσης, ως προς τις αιτίες παραπόνων, 437 αφορούσαν αιτίες που αναλύονται σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος.

Σύνολο προφορικών παραπόνων Επενδυτών



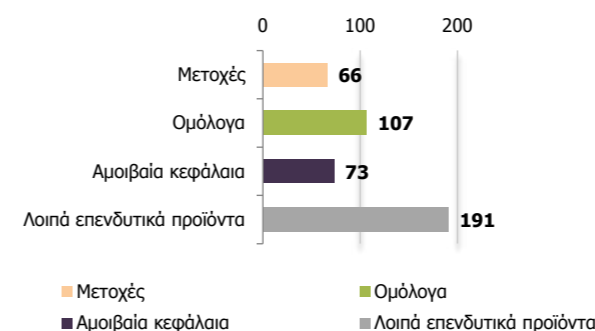
Σύνολο προφορικών παραπόνων Επενδυτών



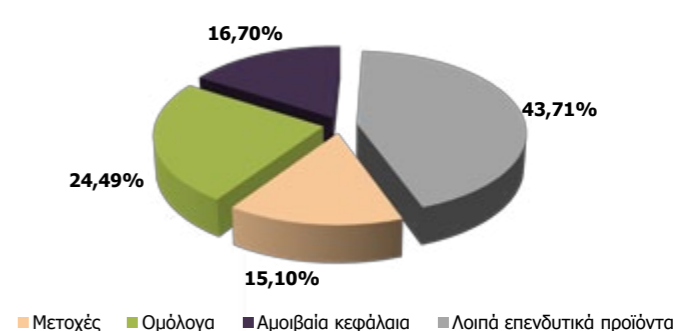
Από τις υπόλοιπες 437 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις (86,36%), 191 (43,71%) αφορούσαν διάφορα επενδυτικά προϊόντα, κυρίως καταθετικά, 107 (24,49%) ομόλογα, 73 (16,70%) αμοιβαία κεφάλαια και 66 (15,10%) αφορούσαν μετοχές.

Αναλυτικότερες πληροφορίες περιέχονται στον πίνακα 5 του παραρτήματος.

Σύνολο προφορικών παραπόνων Επενδυτών ανά προϊόν



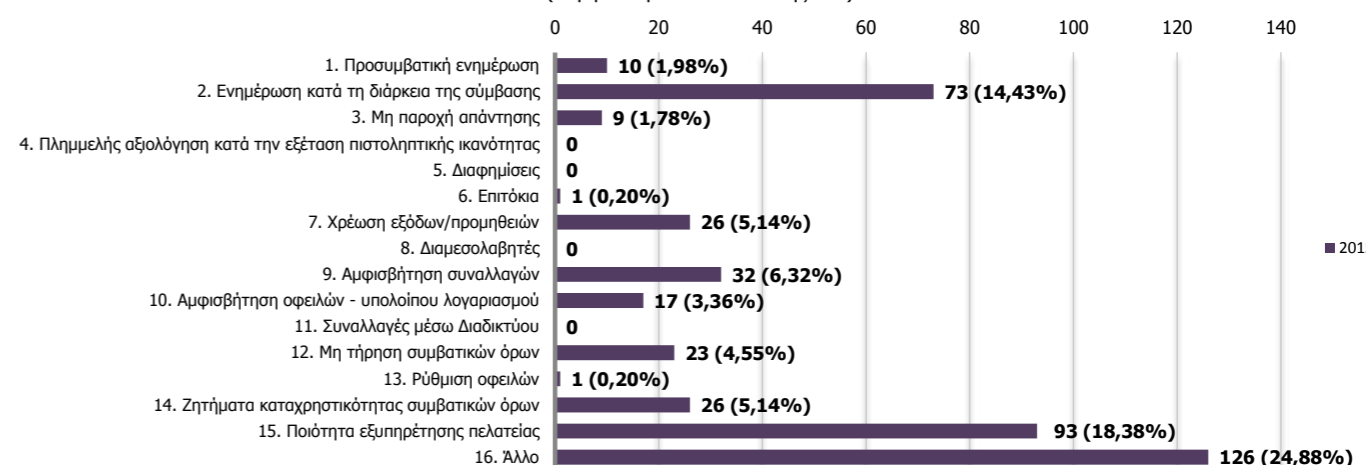
Σύνολο προφορικών παραπόνων Επενδυτών ανά προϊόν



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 126 (24,88%) άλλες αιτίες, σε 93 (18,38%) η ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας, 73 (14,43%) αφορούσαν θέματα ενημέρωσης των συναλασσόμενων, σε 32 περιπτώσεις (6,32%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση συναλλαγών, σε 26 (5,14%) καταχρηστικότητα συμβατικών όρων, σε 26 περιπτώσεις (5,14%) αφορούσαν τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις, σε 23 (4,55%) τη μη τήρηση συμβατικών όρων και σε 17 περιπτώσεις (3,36%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση οφειλών/υπολοίπου λογαριασμού.

Σύνολο προφορικών παραπόνων Επενδυτών ανά αιτία

(σύμφωνα με τον πίνακα της ΤτΕ)

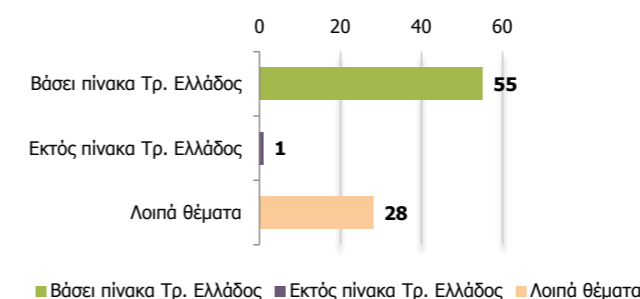


2. Γραπτά παράπονα

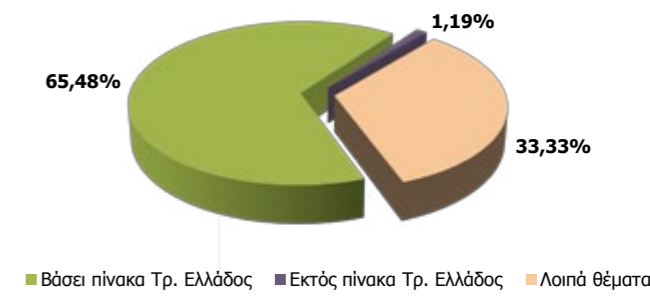
Κατά το έτος 2015 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 84 γραπτά παράπονα έναντι 79 το 2014 και σημείωσαν αύξηση 6,33%. Από αυτά 28 (33,33%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Επίσης, ως προς τις αιτίες παραπόνων, 55 αφορούσαν αιτίες που αναλύονται σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, ενώ 1 (1,19%) αφορούσε αιτία εκτός του πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος και συγκεκριμένα την παροχή διευκρινίσεων.

Σύνολο γραπτών παραπόνων Επενδυτών

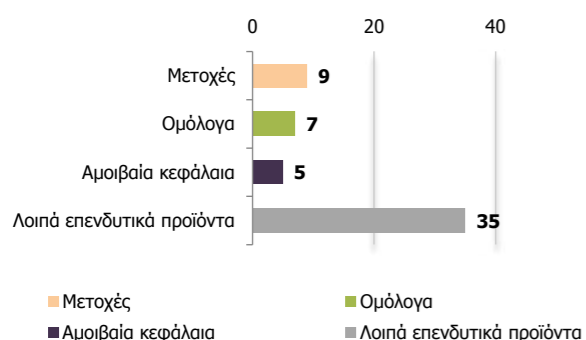


Σύνολο γραπτών παραπόνων Επενδυτών

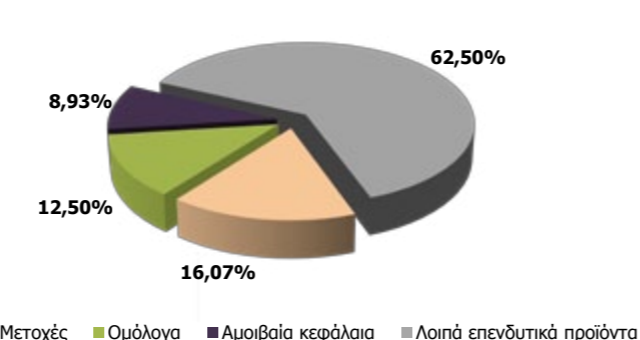


Από τα υπόλοιπα 56 γραπτά παράπονα (66,67%), 35 (62,50%) αφορούσαν διάφορα επενδυτικά προϊόντα, κυρίως καταθετικά, 9 (16,07%) τις μετοχές, 7 (12,50%) ομόλογα και 5 (8,93%) αφορούσαν αμοιβαία κεφάλαια. Αναλυτικότερες πληροφορίες περιέχονται στον πίνακα 6 του παραρτήματος.

Σύνολο γραπτών παραπόνων Επενδυτών ανά προϊόν

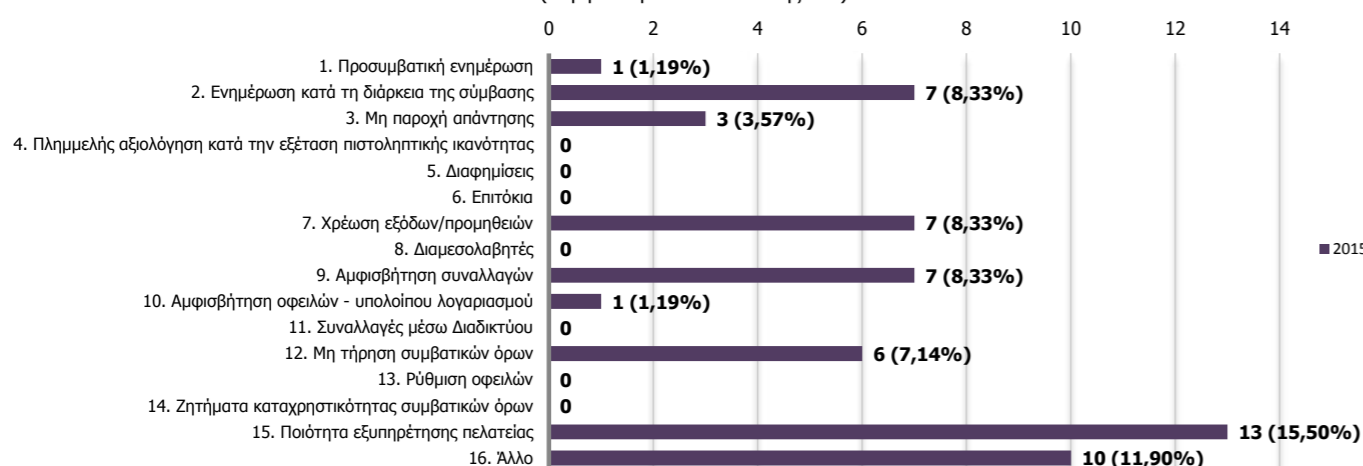


Σύνολο γραπτών παραπόνων Επενδυτών ανά προϊόν



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σύμφωνα με τον πίνακα της Τράπεζας της Ελλάδος, σε 13 (15,50%) αφορούσαν την ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας, σε 10 (11,90%) άλλες αιτίες, σε 7 (8,33%) θέματα ενημέρωσης των συναλλασσομένων, σε 7 (8,33%) διάφορα έξοδα και επιβαρύνσεις, σε 7 (8,33%) η αμφισβήτηση συναλλαγών, σε 6 (7,14%) η μη τήρηση συμβατικών όρων και 3 (3,57%) αφορούσαν θέματα μη παροχής απάντησης.

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



3. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις

Κατά το έτος 2015 εξετάστηκαν 85 γραπτά παράπονα, έναντι 90 το 2014, παρουσιάζοντας μείωση 5,56%. Ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονουμένων, εκφραζόμενος ως το άθροισμα των ποσοστών της πλήρους ικανοποίησης και της αποδοχής συμβιβαστικής λύσης ανέρχεται σε 62,22%.

Επιλεγμένες υποθέσεις

98563/2015 - Δέσμευση τόκων προθεσμιακής κατάθεσης

Ο παραπονούμενος τηρούσε στην τράπεζα προθεσμιακή κατάθεση η οποία αποτελεί collateral σε στεγαστικό δάνειο που του έχει χορηγηθεί. Διαμαρτύρεται για τη μη απόδοση των αναλογούντων ετήσιων τόκων της προθεσμιακής, ενώ οι δόσεις του δανείου καταβάλλονται κανονικά. Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησής μας ήταν η τράπεζα να προχωρήσει στην αποδέσμευση των επίμαχων τόκων σε πλήρη ικανοποίηση του αιτήματός του παραπονούμενου.

99120/2015 - Αμφισβήτηση επιβολής ποινής πρόωρης εξόφλησης προθεσμιακής κατάθεσης

Ο παραπονούμενος τηρούσε στην τράπεζα προθεσμιακή κατάθεση με μηνιαία απόδοση τόκων και αμφισβητεί την ποινή πρόωρης εξόφλησης της προθεσμιακής κατάθεσης την οποία καλείται να καταβάλει. Η τράπεζα στην απαντητική της επιστολή παραπέμπει στα υπογεγραμμένα μεταξύ τους έγγραφα, καθώς και την αναφορά στην ποινή στην περίπτωση πρόωρης εξόφλησης. Αναφέρεται επίσης σε έντυπο με τα χαρακτηριστικά του εν λόγω προϊόντος. Ο παραπονούμενος δεν επανήλθε μετά την απάντηση της τράπεζας.

102567/2015 - Εφαρμογή της ΠΝΠ 18/7/2015 σε μερική εξόφληση προθεσμιακής κατάθεσης

Η παραπονούμενη τηρούσε προθεσμιακή κατάθεση και κατά τη διάρκεια ισχύος των κεφαλαιακών ελέγχων αιτήθηκε τη μερική εξόφληση της προθεσμιακής, προκειμένου να εξοφλήσει υποχρεώσεις της προς το Δημόσιο. Διαμαρτύρεται καθώς η τράπεζα προέβη σε συνολική εξόφληση της προθεσμιακής κατάθεσης, επανατοποθετώντας τη διαφορά σε νέα κατάθεση. Αυτό είχε σαν αποτέλεσμα την απώλεια τόκων για λογαριασμό της παραπονούμενης ύψους 677ευρώ, τους οποίους διεκδικεί σε επιστροφή. Μετά την παρέμβασή μας η τράπεζα προχώρησε σε επιστροφή του επίμαχου ποσού στο λογαριασμό της σε πλήρη ικανοποίησή της.

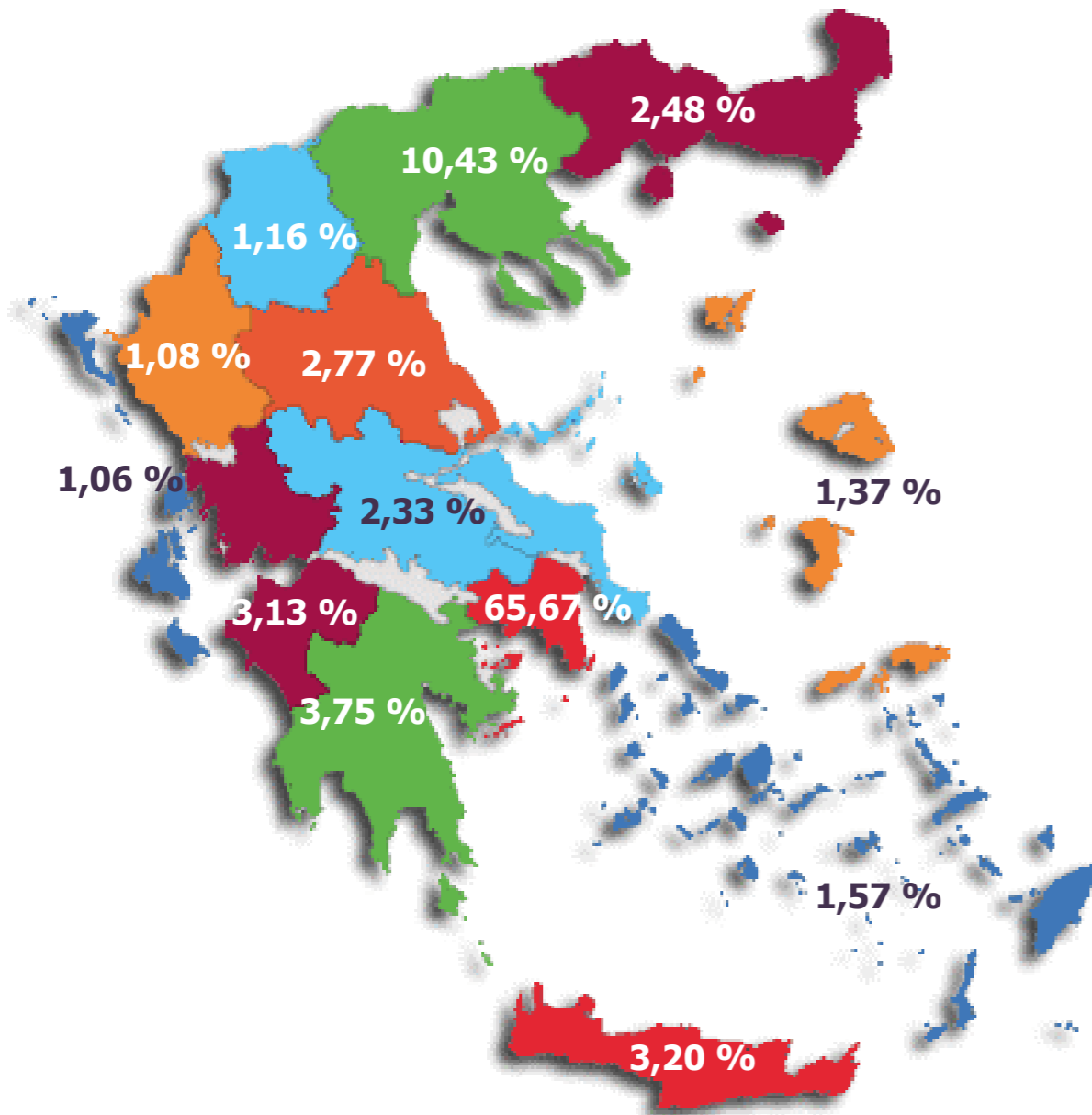
102845/2015 - Μη ενημέρωση σε ανάκληση προϊόντος

Ο παραπονούμενος είχε συμμετάσχει σε 5ετές επενδυτικό πρόγραμμα το οποίο η τράπεζα ανακάλεσε ένα χρόνο μετά τη συμμετοχή του χωρίς, όπως ισχυρίζεται, ενημέρωσή του. Διαμαρτύρεται καθώς από τη σύμβαση προβλεπόταν η ενημέρωσή του 2 ημέρες πριν την ανάκληση και διεκδικεί την καταβολή των αντίστοιχων τόκων επί του κεφαλαίου του για το χρόνο που μεσολάβησε. Μετά τη μεσολάβησή μας διαπιστώνεται πως η τράπεζα του είχε καταβάλει ποσό τόκων που αντιστοιχούσε σε προθεσμιακή κατάθεση για το επίμαχο διάστημα. Ο ίδιος διεκδικεί να πιστωθεί με τους τόκους που προβλέπονταν ότι θα καρπωνόταν ως το προϊόν να ήταν σε ισχύ, καθώς το επιτόκιο του ανακληθέντος προϊόντος ήταν ευνοϊκότερο αυτού που η τράπεζα υπολόγισε ως προθεσμιακής κατάθεσης. Του εξηγήθηκε ότι δεν έχουμε δυνατότητα να συστήσουμε την ικανοποίηση του αιτήματός του καθώς δεν μπορούμε να θεωρήσουμε την ανάκληση του προϊόντος ως μη γενόμενη.

105359/2015 - Εξαγορά επενδυτικού / ασφαλιστικού προϊόντος

Ο παραπονούμενος κατέχει μερίδια μικτού επενδυτικού / ασφαλιστικού προϊόντος και όπως αναφέρει έλαβε ειδοποίηση από την τράπεζα για την τροποποίηση όρων του εσωτερικού μεταβλητού κεφαλαίου του προγράμματος. Σύμφωνα με αυτούς ένα ομόλογο από τα στοιχεία του ενεργητικού του, συμμετέχοντας στην ανακεφαλαιοποίηση της τράπεζας, θα μετατραπεί σε μετοχές της. Ενημερώνεται επίσης και για την επικείμενη πρόσθετη πράξη με τους νέους όρους. Ο παραπονούμενος επικαλούμενος άρθρα του κανονισμού του εσωτερικού μεταβλητού κεφαλαίου όπως και του ασφαλιστηρίου συμβολαίου δηλώνει την πρόθεσή του για ολική εξαγορά του προϊόντος. Η τράπεζα στην απαντητική της επιστολή ενημερώνει ότι προβαίνει σε πίστωση του λογαριασμού του με το αναλογούν ποσό εξαγοράς σε πλήρη ικανοποίηση του αιτήματός του.

Γεωγραφική κατανομή παραπόνων



Όσον αφορά τη γεωγραφική κατανομή των παραπόνων, το μεγαλύτερο μέρος (65,67%) προέρχεται από την περιφέρεια Αττικής (αύξηση 0,66% σε σχέση με πέρυσι) και ακολουθούν η περιφέρεια Μακεδονίας - Θράκης (14,07%), Πελονήσου (3,75%) και Κρήτης (3,20%).

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 2015, σε 151 περιπτώσεις ο Μ.Τ.Ε.Υ. ενήργησε ως αρμόδιος φορέας και σε 7 περιπτώσεις ως πλησιέστερος φορέας.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. εξέτασε και διεκπεραίωσε, ως αρμόδιος φορέας, 151 περιπτώσεις. Στις 10 από αυτές δικαιώθηκε ο παραπονούμενος, ενώ στις 7 περιπτώσεις η τράπεζα, ενώ 20 ήταν εκτός κανονισμού λειτουργίας. Επίσης, σε 7 παράπονα που συνολικά δέχθηκε ο Μ.Τ.Ε.Υ. ως πλησιέστερος φορέας, δόθηκαν οδηγίες στους παραπονουμένους για την προσφυγή τους στον αρμόδιο φορέα του εξωτερικού.

	ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ	ΠΛΗΣΙΕΣΤΕΡΟΣ ΦΟΡΕΑΣ
Α. ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ	151	7
- ΕΕ & ΕΟΧ	87	4
- Εκτός FIN-NET	64	3
Β. ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΕΝΤΑ	151	-
Γ. ΕΚΚΡΕΜΗ	-	-
Δ. ΤΡΟΠΟΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ/ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ		
- Υπέρ καταναλωτή	10	-
- Υπέρ τράπεζας	7	-
- Εκτός	20	-
- Οδηγίες παραπομπής/ενημ.	114	7

Επιλεγμένες υποθέσεις

99576/2015 – Καθυστέρηση ολοκλήρωσης εμβάσματος

Κάτοικος Αυστραλίας απέστειλε έμβασμα από λογαριασμό που τηρεί σε ελληνική τράπεζα σε λογαριασμό της τράπεζάς της στην Αυστραλία. Διαμαρτύρεται για την καθυστέρηση που παρατηρείται στην ολοκλήρωση της διαδικασίας μεταφοράς των χρημάτων. Μετά την παρέμβασή μας διευθετήθηκε το θέμα άμεσα, σε πλήρη ικανοποίησή της.

104700/2015 – Πρόβλημα με πληρεξούσιο κατοίκου εξωτερικού

Μόνιμος κάτοικος Αυστραλίας αντιμετωπίζει πρόβλημα με την τράπεζα εδώ και χρόνια διότι δεν δέχεται το πληρεξούσιο του 2003 που είχε εκδοθεί για να του δίνει τη δυνατότητα να πραγματοποιεί κινήσεις για λογαριασμό του αδελφού του. Μετά την παρέμβασή μας το θέμα επιλύθηκε σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα, σε 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 1.1.2015 έως 31.12.2015

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		
Προθεσμίας	183	2,21
Ταμιευτηρίου	1.007	12,14
Σε συνάλλαγμα	71	0,86
Ειδικές καταθέσεις (τραπεζοασφαλιστικά)	26	0,31
Τρεχούμενος	250	3,02
Σύνολο καταθέσεις	1.537	18,54
ΔΑΝΕΙΑ		
Στεγαστικά/επισκευαστικά	2.265	27,33
Σε συνάλλαγμα	36	0,43
Προσωπικά/καταναλωτικά	1.660	20,02
Λοιπά	52	0,63
Σύνολο δάνεια	4.013	48,41
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ		
Κάρτες	1.452	17,52
ΑΤΜs	178	2,15
Επιταγές	82	0,99
Συναλλαγματικές	7	0,08
Μεταφορές κεφαλαίων	278	3,35
Πάγιες εντολές/Άμεσες χρεώσεις	50	0,60
Σύνολο μέσα πληρωμών	2.047	24,69
ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Παροχή πληροφοριών	123	1,48
Ταμειακές συναλλαγές	108	1,30
Λοιπά	462	5,58
Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες	693	8,36
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	8.290	100,00

Πίνακας 2: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ
Σύνολο γραπτών παραπόνων ανά προϊόν
από 1.1.2015 έως 31.12.2015

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		
Προθεσμίας	14	1,06
Ταμειυτηρίου	150	11,38
Σε συνάλλαγμα	3	0,23
Ειδικές καταθέσεις (τραπεζασφαλιστικά)	3	0,23
Τρεχούμενος	27	2,05
Σύνολο καταθέσεις	197	14,95
ΔΑΝΕΙΑ		
Στεγαστικά/επισκευαστικά	361	27,39
Σε συνάλλαγμα	12	0,91
Προσωπικά/καταναλωτικά	296	22,46
Λοιπά	8	0,61
Σύνολο δάνεια	677	51,37
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ		
Κάρτες	295	22,38
ΑΤΜs	38	2,88
Επιταγές	10	0,76
Συναλλαγματικές	0	0
Μεταφορές κεφαλαίων	32	2,43
Πάγιες εντολές/Άμεσες χρεώσεις	11	0,83
Σύνολο μέσα πληρωμών	386	29,28
ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Παροχή πληροφοριών	16	1,21
Ταμειακές συναλλαγές	10	0,76
Λοιπά	32	2,43
Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες	58	4,40
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	1.318	100,00

Πίνακας 3: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
Σύνολο προφορικών παραπόνων ανά προϊόν
από 1.1.2015 έως 31.12.2015

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		
Όψεως	131	14,84
Καταθέσεις λόγω εγγυήσεων	18	2,04
Λοιπές	13	1,47
Σύνολο καταθέσεις	162	18,35
ΔΑΝΕΙΑ		
Κεφάλαιο κίνησης	303	34,31
Προεξοφλήσεις (επιταγές, συναλλαγματικές)	3	0,34
Άνοιγμα ή εκτέλεση πίστωσης	20	2,27
Εγγυητικές επιστολές	22	2,49
Αγορά επαγγελματικής στέγης ή μηχανικού εξοπλισμού	116	13,14
Leasing - Factoring	9	1,02
Λοιπά	27	3,06
Σύνολο δάνεια	500	56,63
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ		
Κάρτες	12	1,36
ΑΤΜ/POS	33	3,74
Επιταγές	49	5,55
Συναλλαγματικές	2	0,23
Μεταφορές κεφαλαίων	92	10,41
Πάγιες εντολές/Άμεσες χρεώσεις	12	1,35
Σύνολο μέσα πληρωμών	200	22,64
ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Παροχή πληροφοριών	6	0,69
Δυσμενή στοιχεία	1	0,11
Έλεγχος εγγράφων	1	0,11
Λοιπά	13	1,47
Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες	21	2,38
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	883	100,00

Πίνακας 4: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
Σύνολο γραπτών παραπόνων ανά προϊόν
από 1.1.2015 έως 31.12.2015

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		
Όψεως	22	13,84
Καταθέσεις λόγω εγγυήσεων	2	1,26
Λοιπές	5	3,14
Σύνολο καταθέσεις	29	18,24
ΔΑΝΕΙΑ		
Κεφάλαιο κίνησης	45	28,30
Προεξοφλήσεις (επιταγές, συναλλαγματικές)	1	0,63
Άνοιγμα ή εκτέλεση πίστωσης	18	11,32
Εγγυητικές επιστολές	3	1,89
Αγορά επαγγελματικής στέγης ή μηχανικού εξοπλισμού	19	11,95
Leasing - Factoring	1	0,63
Λοιπά	5	3,14
Σύνολο δάνεια	92	57,86
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ		
Κάρτες	2	1,26
ΑΤΜ/POS	2	1,26
Επιταγές	6	3,77
Συναλλαγματικές	0	0
Μεταφορές κεφαλαίων	15	9,44
Πάγιες εντολές/Άμεσες χρεώσεις	5	3,14
Σύνολο μέσα πληρωμών	30	18,87
ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Παροχή πληροφοριών	3	1,89
Λοιπά	5	3,14
Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες	7	5,03
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	159	100,00

Πίνακας 5: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ
Σύνολο προφορικών παραπόνων ανά προϊόν
από 1.1.2015 έως 31.12.2015

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΜΕΤΟΧΕΣ		
Εισηγμένες στο Χ.Α.	57	13,04
Εισηγμένες στα Διεθνή Χρηματιστήρια	9	2,06
Σύνολο μετοχές	66	15,10
ΠΑΡΑΓΩΓΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ		
Futures (σε Δείκτη ή μετοχές)	0	0
Σύνολο παράγωγα προϊόντα	0	0
ΟΜΟΛΟΓΑ		
Ελληνικού Δημοσίου	20	4,58
Τραπεζικά	78	17,85
Εξωτερικού	9	2,06
Σύνολο ομόλογα	107	24,49
ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ		
Α/Κ εσωτερικού	21	4,80
Α/Κ εξωτερικού	52	11,90
Σύνολο αμοιβαία κεφάλαια	73	16,70
ΛΟΙΠΑ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ		
Τραπεζικά επενδυτικά προϊόντα	37	8,47
Καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα	154	35,24
Σύνολο λοιπά επενδυτικά προϊόντα	191	43,71
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	437	100,00

Πίνακας 6: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ
 Σύνολο γραπτών παραπόνων ανά προϊόν
 από 1.1.2015 έως 31.12.2015

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΜΕΤΟΧΕΣ		
Εισηγμένες στο Χ.Α.	8	14,28
Εισηγμένες στα Διεθνή Χρηματιστήρια	1	1,79
Σύνολο μετοχές	9	16,07
ΟΜΟΛΟΓΑ		
Ελληνικού Δημοσίου	1	1,79
Τραπεζικά	6	10,71
Εξωτερικού	0	0
Σύνολο ομόλογα	7	12,50
ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ		
Α/Κ εσωτερικού	0	0
Α/Κ εξωτερικού	5	8,93
Σύνολο αμοιβαία κεφάλαια	5	8,93
ΛΟΙΠΑ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ		
Τραπεζικά επενδυτικά προϊόντα	2	3,57
Καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα	33	58,93
Σύνολο λοιπά επενδυτικά προϊόντα	35	62,50
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	56	100,00