



ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ  
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

2008

Έκθεση  
πεπραγμένων

# ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Πίνακας περιεχομένων	2
Οργανόγραμμα Γραφείου Μ.Τ.Ε.Υ.	4
Εισαγωγή	5
Απολογισμός του έργου ανά τομέα δραστηριότητας	9-41
I. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΕΣ	11-29
1. Συνολική δραστηριότητα	11
2. Τηλεφωνικές κλήσεις	12
3. Γραπτά παράπονα	12
4. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις	13
5. Στατιστική διερεύνηση ανά προϊόν/υπηρεσία	13
5.1. Καταθέσεις	13
5.1.1. Συνήθη παράπονα	14
5.1.2. Συμβουλές - παραιτήσεις	15
5.1.2.1. Προς τους συναλλασσόμενους	15
5.1.2.2. Προς τις τράπεζες	15
5.1.3. Επιλεγμένες υποθέσεις	15
5.2. Δάνεια	17
5.2.1. Συνήθη παράπονα	17
5.2.2. Συμβουλές - παραιτήσεις	19
5.2.2.1. Προς τους συναλλασσόμενους	19
5.2.2.2. Προς τις τράπεζες	19
5.2.3. Επιλεγμένες υποθέσεις	20
5.3. Μέσα πληρωμών	22
5.3.1. Συνήθη παράπονα	22
5.3.2. Συμβουλές - παραιτήσεις	24
5.3.2.1. Προς τους συναλλασσόμενους	24
5.3.2.2. Προς τις τράπεζες	24
5.3.3. Επιλεγμένες υποθέσεις	24
5.4. Άλλες τραπεζικές εργασίες - Διάφορα θέματα	27
5.4.1. Συνήθη παράπονα	27
5.5. Συμβουλές προς τους χρήστες του κυβερνοχώρου (internet)	27
5.6. Διασυννοριακά παράπονα	28
5.6.1. Επιλεγμένες υποθέσεις	29

II. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΕΣ	30-34
1. Συνολική δραστηριότητα	30
2. Τηλεφωνικές κλήσεις	31
3. Γραπτά παράπονα	31
4. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις	32
5. Στατιστική διερεύνηση ανά προϊόν/υπηρεσία	32
5.1. Καταθέσεις	32
5.2. Δάνεια	33
5.3. Μέσα πληρωμών	33
5.4. Άλλες τραπεζικές εργασίες - Λοιπά	33
6. Συνήθη παράπονα	33
7. Συμβουλές - Παραινέσεις	34
7.1. Προς τους επαγγελματίες	34
7.2. Προς τις τράπεζες	34
8. Επιλεγμένες υποθέσεις	34
III. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ	35-41
1. Συνολική δραστηριότητα	35
2. Τηλεφωνικές κλήσεις	36
3. Γραπτά παράπονα	36
4. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις	37
5. Στατιστική διερεύνηση ανά φορέα παροχής επενδυτικών υπηρεσιών	37
5.1. Τράπεζες	37
5.2. Σ.ΜΕ.Χ.Α.	38
5.3. Ε.Θ.Ε.	38
5.4. Σ.Ε.Δ.Υ.Κ.Α.	38
6. Συνήθη παράπονα	39
7. Συμβουλές - Παραινέσεις	39
7.1. Προς τους επενδυτές	39
7.2. Προς τις τράπεζες και τις επενδυτικές εταιρίες	39
8. Επιλεγμένες υποθέσεις	40

## Στατιστικοί πίνακες

43-65

**ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ – ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

**Αντώνιος Φώσκολος**

**ΝΟΜΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ**  
**Τσελίκη Αικατερίνη**

**ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ**

**Κουμουνδούρος Νικόλαος**

**ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**

**ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ**

**Αργυρίου Πολυξένη**

**ΤΜΗΜΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ**

**ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ**

**Λαγγουράνη Ασπασία**

**ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ**

**Ελευθεριάδου Αλίκη**

**Σταυρακοπούλου Ευαγγελία**

**ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ**

**Κικίλια Καλλιόπη**

**Στεφόπουλος Βασίλειος**

**ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ**

**Σταματελοπούλου Ματίνα**

**Κονταξή Βηθλεέμ**

**Αντωνίου Δαμιανός**

**Κλάδη Ευφροσύνη**

**Κωστακόπουλος Γεώργιος**

**Λεφέβρ Τσάρλυ**

**ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ**

**Ζεγκίνογλου Διονυσία**

# Εισαγωγή

Το έτος 2008 συμπληρώθηκαν δέκα (10) έτη λειτουργίας του θεσμού του Μεσολαβητή – Ombudsman στο χρηματοπιστωτικό τομέα, κατά τη διάρκεια των οποίων διαχειριστήκαμε συνολικά 61.061 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις στα γραφεία μας και λάβαμε 9.688 γραπτά παράπονα.

Έχοντας ως βάση τις αρχές μας – ανεξαρτησία, διαφάνεια, εκατέρωθεν ακρόαση, αποτελεσματικότητα, νομιμότητα, ελευθερία και εκπροσώπηση (Σύσταση 98/257/ΕΚ) – η ωρίμανση του θεσμού είναι εμφανής τόσο σε σχέση με την ικανότητα προσαρμογής μας στις διαρκώς μεταβαλλόμενες συνθήκες των αγορών και στις νομοθετικές και νομολογιακές εξελίξεις, όσο και κατά την εξέταση των υποθέσεων, με άμεση αντίληψη της ουσίας της διαφοράς, ενημέρωση των μερών για τα ισχύοντα και καθοδήγησή τους για την επίτευξη φιλικής διευθέτησης της διαφοράς.

Ο θεσμός Ombudsman αντιπροσωπεύει, εξ ορισμού, τις καλύτερες προθέσεις είτε των κυβερνήσεων, όταν είναι δημόσιος, είτε των επιχειρήσεων κάθε επιμέρους κλάδου, όταν συστήνεται με πρωτοβουλία τους. Στην προκειμένη περίπτωση αποτελεί μέρος της πραγμάτωσης της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης των παρόχων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών που συνιστούν τον κορμό της σύγχρονης οικονομίας και οι οποίοι υιοθετούν, πέρα από τις κατά νόμο υποχρεώσεις τους, σε εκούσια βάση, κανόνες δεοντολογίας. Η προσφυγή στη διαμεσολάβηση, ως έκφραση της εξωτερικής διάστασης της κοινωνικής ευθύνης τους, που αφορά τις σχέσεις με τους πελάτες τους, προάγει την εικόνα τους, επιτρέποντας παράλληλα στους συναλλασσόμενους να χρησιμοποιούν ένα ανεξάρτητο, έμπειρο και έμπιστο πρόσωπο για να επιλύουν τις διαφορές τους απλούστερα, ταχύτερα και εντελώς δωρεάν.

Οι ίδιες αρχές δεοντολογίας στις οποίες ερείδεται η φιλοσοφία της σύστασής του, διέπουν σε μεγάλο βαθμό, στις απελευθερωμένες πλέον αγορές, και την κρίση του Μεσολαβητή. Κατά τη διαμόρφωσή της λαμβάνονται υπόψη, πέραν της ισχύουσας νομοθεσίας και οι αρχές της δικαιοσύνης, της επιείκειας, της αμοιβαιότητας και της συνεπούς συμπεριφοράς των παρόχων, ως συστατικών της γενικής αρχής της καλής πίστης, καθώς και της πρόνοιας και προστασίας προς τους συναλλασσόμενους και της προσδοκώμενης ανταπόκρισης στην εμπιστοσύνη τους.

Αναζητά συνεπώς ο Μεσολαβητής τρόπους πρακτικής εφαρμογής και επαλήθευσης των ανωτέρω αρχών στην καθημερινή συναλλακτική πρακτική, ενδεικτικά σε σχέση με τα κριτήρια παροχής πιστώσεων, τη διαρκή ενημέρωση των πελατών, τη λήψη μέτρων αναγκαστικής εκτέλεσης και την παροχή διευκολύνσεων στις περιπτώσεις εκείνες όπου οι δανειολήπτες, νοικοκυριά ή επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν αντικειμενικές δυσκολίες στην εμπρόθεσμη πληρωμή των υποχρεώσεών τους.

Ο Μεσολαβητής οδηγείται στην εξεύρεση λύσεων προανατολισμένων στα ευρύτερα συμφέροντα των μερών, με αποφυγή του άγχους της δικαστικής διαδικασίας, με μεγαλύτερη πιθανότητα επίτευξης συμφωνίας η οποία θα τηρηθεί οικειοθελώς και η οποία εξασφαλίζει τη φιλική και σταθερή σχέση μεταξύ τους, καθώς και στη μη εκφορά της διαφοράς δημοσίως, ενώ συγχρόνως η διαμεσολάβηση

οδηγεί στην αποσυμφόρηση των δικαστηρίων και στην εξοικονόμηση πόρων χάρη στην αποφυγή του κόστους δικαστικών αγώνων.

Οι εργασίες του Μεσολαβητή Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών το έτος 2008 παρουσίασαν αύξηση κατά μέσο όρο της τάξης του 22,34%. Δεχθήκαμε συνολικά 10.949 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις στα Γραφεία μας, εκ των οποίων 10.276 αφορούσαν συναλλαγές ιδιωτών και μικρών επιχειρήσεων και 673 συναλλαγές επενδυτών. Λάβαμε επίσης 1.962 γραπτά παράπονα. Από αυτά, 1.753 αφορούσαν τραπεζικές συναλλαγές ιδιωτών – καταναλωτών, επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων – και 209 επενδυτικές συναλλαγές. Συνολικά, το 2008, διεκπεραιώσαμε 1.438 γραπτές υποθέσεις. Επίσης, καταγράφηκαν 16.163 επισκέψεις στην ιστοσελίδα του θεσμού ([www.bank-invest-omb.gr](http://www.bank-invest-omb.gr)).

Το έργο μας επηρεάστηκε σημαντικά από τις εξελίξεις σε νομοθετικό επίπεδο (*Ν. 3587/2007 που τροποποίησε το Ν. 2251/1994 για την προστασία του καταναλωτή, Ν. 3714/2008 για την προστασία των δανειοληπτών, Υ.Α. Ζ1-1262/2007 για τις συμβάσεις που συνάπτουν οι καταναλωτές με μονάδες αδυνατίσματος και γυμναστήρια, Υ.Α. Ζ1-798/2008 περί απαγόρευσης αναγραφής ΓΟΣ που έχουν κριθεί καταχρηστικοί με αμετάκλητες δικαστικές αποφάσεις, ΕΤΠΘ 234/2006, 243/2007 και 259/2008*), σε δικαστικό επίπεδο, όσον αφορά την κρίση περί καταχρηστικότητας Γενικών Όρων Συναλλαγών (*ενδεικτικά ΟΛΑΠ 15/2007, ΕφΑΘ 3499/2008, ΕφΑΘ 3956/2008*) και στην οικονομία λόγω της κρίσης στις παγκόσμιες αγορές, που ξεκίνησε από την απαξίωση προϊόντων συνδεδεμένων με τις τιμές ακινήτων στις ΗΠΑ και ακολούθως μετατράπηκε σε παγκόσμια κρίση εμπιστοσύνης και κρίση ρευστότητας, με αποτέλεσμα την πτώχευση τραπεζικών οργανισμών, την πτώση μετοχικών αγορών και τη συρρίκνωση των οικονομιών.

Τα θέματα που απασχόλησαν κατά το 2008 μεγάλο μέρος των συναλλασσομένων με τις τράπεζες και τις επενδυτικές εταιρίες ήταν τα εξής:

- Η ελλιπής ενημέρωση κατά την προώθηση τραπεζικών και επενδυτικών προϊόντων. Επισημαίνεται ότι η έλλειψη διαφάνειας και ειλικρίνειας έχει ως αποτέλεσμα τη δημιουργία κλίματος δυσπιστίας και δεν προωθεί την αποτελεσματική λειτουργία των αγορών στο σύνολό τους.
- Ο συμψηφισμός υπολοίπου λογαριασμών καταθέσεων που τροφοδοτούνται από το προϊόν μισθοδοσίας ή σύνταξης, με ληξιπρόθεσμες οφειλές από δάνεια και πιστωτικές κάρτες.
- Οι χρεώσεις λογαριασμών από αναλήψεις μετρητών μέσω ΑΤΜ, κατά τις οποίες οι κάτοχοι ισχυρίζονταν ότι δεν είχαν απολέσει την κάρτα τους ή γνωστοποιήσει το PIN τους σε τρίτους (π.χ. skimming, υποκλοπή PIN κατά τη συναλλαγή μέσω ΑΤΜ σε συνδυασμό με απόσπαση της προσοχής του κατόχου, προκειμένου να κλαπεί η κάρτα). Οι ομολογουμένως δύσκολες αυτές περιπτώσεις, λόγω του ότι η χρήση του ορθού PIN παραπέμπει σε βαριά αμέλεια του κατόχου ως προς τη φύλαξή του, επιλύονται συνήθως με βάση τα συγκεκριμένα περιστατικά σε συνδυασμό με ερωτήσεις τεχνικής φύσης προς τις τράπεζες.
- Ο τρόπος όχλησης οφειλετών αλλά και τρίτων προς τη συναλλαγή προσώπων (π.χ. συγγενικών) από τις εισπρακτικές εταιρίες.
- Η μονομερής, βλαπτική για το δανειολήπτη, μεταβολή των όρων συμβάσεων χορηγήσεων (π.χ. ύψος επιτοκίου) με επίκληση της δυσμενούς οικονομικής συγκυρίας και πρόσκληση των δανειοληπτών για αποδοχή τους, με ευχέρεια χρήσης περιόδου χάριτος και επιμήκυνση του χρόνου αποπληρωμής ή για καταγγελία των συμβάσεων.

- Οι επιβαρύνσεις των συναλλασσομένων (σε καταθέσεις, χορηγήσεις και συναλλαγές με πιστωτικές κάρτες) με προμήθειες και έξοδα, καίτοι οι σχετικοί συμβατικοί όροι έχουν κριθεί – όχι αμετάκλητα – καταχρηστικοί.
- Οι χρεώσεις δανειακών λογαριασμών με έξοδα (πάγια τέλη και αμοιβές) εγγραφής εμπράγματων δικαιωμάτων στο Εθνικό Κτηματολόγιο.
- Οι απώλειες επενδυμένων κεφαλαίων από τη συμμετοχή επενδυτών σε προϊόντα εξωτερικού, λόγω της δεινής θέσης στην οποία βρέθηκαν οι εκδότες τους κατά την πρόσφατη παγκόσμια κρίση των αγορών.

Κατά την εξέταση των παραπόνων μένουμε επικεντρωμένοι στην ίση αντιμετώπιση καταναλωτών και παρόχων και προσεγγίζουμε τα θέματα στην ουσία τους, με βάση το δίκαιο και επιεικές υπό τις συγκεκριμένες συνθήκες για την επίλυση εξατομικευμένων διαφορών. Η διαδικασία μας είναι έγγραφη, απόρρητη και αποτελεί μια άτυπη εναλλακτική της δικαστικής διαδικασίας, οι συστάσεις μας είναι αιτιολογημένες, οι υπηρεσίες μας παρέχονται δωρεάν στους καταναλωτές και χαρακτηρίζονται από αμεσότητα, ταχύτητα και διαφάνεια.

Στόχος μας είναι να υιοθετούμε μια όσο το δυνατόν ευέλικτη και πρακτική προσέγγιση της διαδικασίας επίλυσης διαφορών, χρησιμοποιώντας τα εργαλεία που ταιριάζουν καλύτερα σε κάθε περίπτωση (μεσολάβηση, φιλική διευθέτηση, πρόταση συμβιβαστικής επίλυσης, σύσταση). Η ικανότητά μας να επιλύουμε διαφορές κυρίως με μεσολάβηση και φιλική διευθέτηση, παρά με συστάσεις, βελτίωσε την αποτελεσματικότητά μας έτσι ώστε το μεγαλύτερο μέρος των διαφορών να επιλύεται άτυπα. Ας σημειωθεί ότι το 67,34% των διαφορών επιλύθηκαν υπέρ των καταναλωτών.

Ο θεσμός έχει παγιωθεί στη συνείδηση των καταναλωτών ως συνώνυμος της επίλυσης των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν στις τραπεζικές και επενδυτικές τους συναλλαγές, εγχώριες ή διασυνοριακές. Μοιραζόμαστε την εμπειρία και τις γνώσεις μας για να βοηθήσουμε τους παρόχους χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και τους συναλλασσόμενους να επιλύουν άμεσα τις διαφορές τους. Παίρνουμε υπεύθυνα θέση και διατυπώνουμε την άποψή μας δημοσίως (μέσω των ΜΜΕ και του Διαδικτύου) επ' ευκαιρία συγκεκριμένης διαφοράς ή για θέματα συστημικού χαρακτήρα.

Ο Μεσολαβητής εμπνέει εμπιστοσύνη σε όσους χρησιμοποιούν της υπηρεσίες του και τυγχάνει αναγνώρισης από τους καταναλωτές και τις ενώσεις τους, το χρηματοπιστωτικό τομέα στο σύνολό του, από κρατικούς φορείς και εποπτικές αρχές με τους οποίους διατηρούμε στενή συνεργασία και από τα μέσα ενημέρωσης. Το 2008 ο θεσμός επανεκλέχθηκε στην 9μελή Διοικούσα Επιτροπή του «Δικτύου Εξωδικαστικής Επίλυσης Διασυνοριακών Καταγγελιών στον τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών (FIN-NET)» που συστάθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και αριθμεί 48 μέλη από 21 χώρες.

Η παρούσα Έκθεση Πεπραγμένων του Μεσολαβητή Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών περιλαμβάνει τέσσερις ενότητες. Στις τρεις από αυτές αναλύονται τα παράπονα με βάση την ιδιότητα του συναλλασσόμενου: ιδιώτες, επαγγελματίες/μικρές επιχειρήσεις και επενδυτές. Κάθε ενότητα περιέχει συνολικά στατιστικά στοιχεία και ανάλυση των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων κατά προϊόν/υπηρεσία και κατά αιτία παραπόνου. Επίσης παρατίθενται στοιχεία για τις υποθέσεις

που διεκπεραιώθηκαν και την έκβασή τους. Ακολουθεί συστηματική παράθεση των συνηθέστερων παραπόνων, βάσει των υποθέσεων που εξετάστηκαν, διατύπωση παραινέσεων προς τους συναλλασσόμενους και τους παρόχους καθώς και παραδείγματα υποθέσεων που εξέτασε ο Μεσολαβητής. Η τέταρτη ενότητα απαρτίζεται από πίνακες με αναλυτικά στατιστικά στοιχεία και σχετικά διαγράμματα για τη δραστηριότητα του θεσμού.

Το 2008 μας επιφύλασσε ένα οδυνηρό γεγονός, την απώλεια του διακεκριμένου νομικού και εξαιρέτου συναδέλφου Γεωργίου Παπαϊωάννου που εργάστηκε κοντά μας από τη σύσταση του θεσμού το έτος 1999, στηρίζοντας το έργο μας.

Επίσης εντός του 2008 αποχώρησαν από τον ΜΤΕΥ ο κ. Κωνσταντίνος Πλέσσας που κατείχε τη θέση του διευθυντή και ο κ. Δημήτρης Λαμπρόπουλος που εργάστηκε ως τραπεζικός σύμβουλος. Τους ευχαριστούμε θερμά για τη συμβολή τους στην πρόοδο και καταξίωση του θεσμού και την εν γένει προσφορά τους.

Ευχαριστώ ιδιαίτερα το προσωπικό των υπηρεσιών πελατών των τραπεζών και των επενδυτικών εταιριών για την ουσιαστική συνεργασία τους με το θεσμό, καθώς και το προσωπικό του Μεσολαβητή που ανταποκρίνεται πάντα με απόλυτη επιτυχία στους ποιοτικούς στόχους του θεσμού και στον αυξημένο όγκο εργασιών του.

Φεβρουάριος 2009

Αντώνιος Φώσκολος  
Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών



# ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ 2008

Απολογισμός του έργου ανά τομέα δραστηριότητας

# I. Υποθέσεις ιδιωτών με τράπεζες

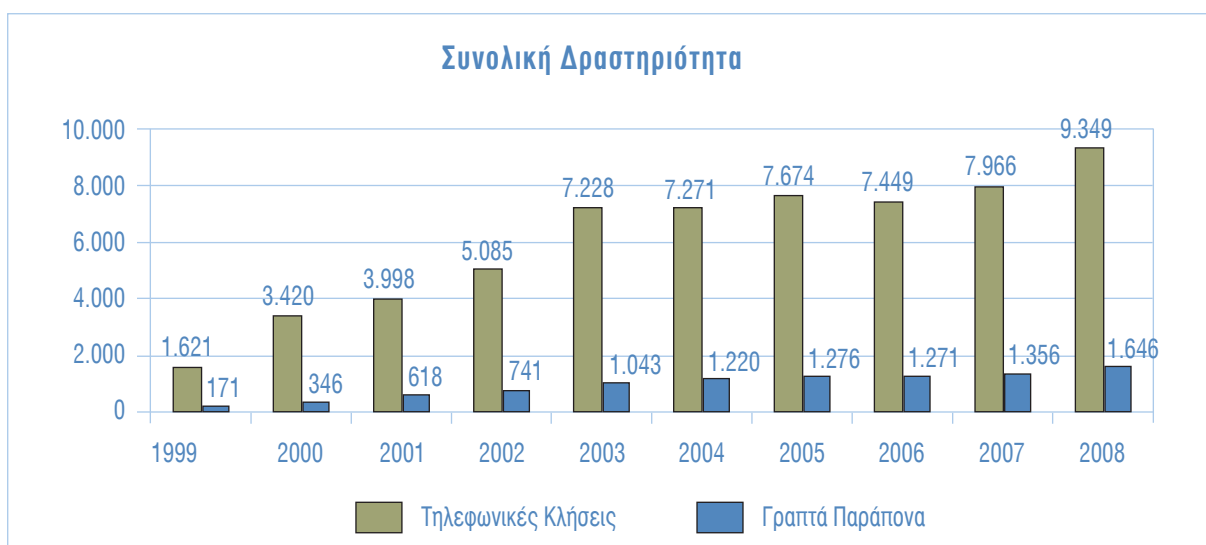
## 1. Συνολική δραστηριότητα

Κατά το 2008 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από ιδιώτες συναλλασσόμενους με τράπεζες 9.349 τηλεφωνικές κλήσεις στις οποίες συμπεριλαμβάνονται και 704 επισκέψεις. Ο αριθμός αυτός των τηλεφωνικών κλήσεων ήταν αυξημένος κατά 17,36% σε σχέση με το 2007. 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 1.646 γραπτά παράπονα και ολοκληρώθηκε η εξέταση 1.204 εξ αυτών (ποσοστό 73,36%). Ο αριθμός των γραπτών παραπόνων ήταν αυξημένος κατά 21,38% σε σχέση με το 2007.

Ο παραπλεύρως 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 2008. Η δραστηριότητα αυτή εμφανίζεται και στο παρακάτω ακιδωτό διάγραμμα.

ΕΤΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
<b>Τηλεφωνικές Κλήσεις</b>		
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
<b>Σύνολο</b>	<b>61.061</b>	
<b>Γραπτά Παράπονα</b>		
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
<b>Σύνολο</b>	<b>9.688</b>	

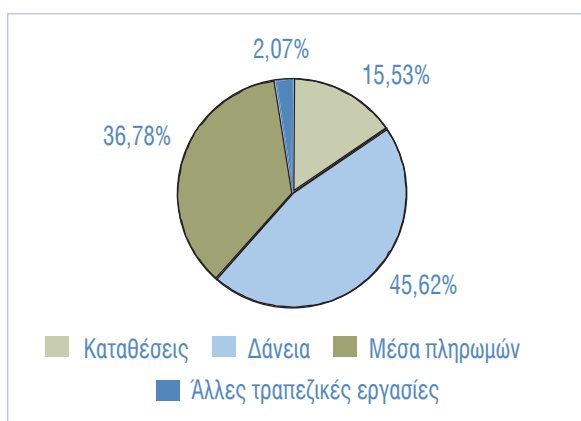


## 2. Τηλεφωνικές κλήσεις

Κατά το έτος 2008 οι τηλεφωνικές κλήσεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 9.349 έναντι 7.966 το 2007 και σημείωσαν αύξηση 17,36%. Από αυτές 2.346 (ποσοστό 25,09%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. κυρίως διότι αναφέρονταν στην επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών (1.107 περιπτώσεις), επρόκειτο για γενικά παράπονα χωρίς να αναφέρεται συγκεκριμένη τράπεζα (329 περιπτώσεις), δεν αφορούσαν τράπεζα μέλος (189 περιπτώσεις), αφορούσαν άλλους θεσμούς (127 περιπτώσεις) κ.λπ. Λεπτομερής ανάλυση των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικών κλήσεων, με σχετική αιτιολογία, παρέχεται στον πίνακα 4 του Παραρτήματος.

Από τις υπόλοιπες 7.003 τηλεφωνικές κλήσεις (ποσοστό 74,91%), 1.088 (ποσοστό 15,53%) αφορούσαν τις καταθέσεις, 3.194 (ποσοστό 45,62%) τα δάνεια, 2.576 (ποσοστό 36,78%) τα μέσα πληρωμών και 145 (ποσοστό 2,07%) διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες.

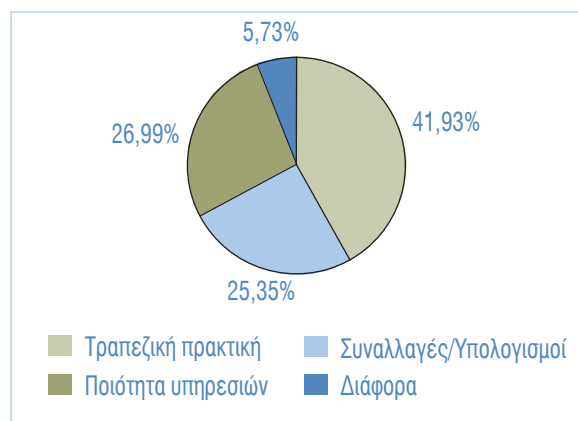
Το παρακάτω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε προϊόντος στο σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 5 του Παραρτήματος.



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 2.937 περιπτώσεις (ποσοστό 41,93%) αιτία ήταν η τραπεζική πρακτική, σε 1.890 (ποσοστό 26,99%)

η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε 1.775 (ποσοστό 25,35%) η αμφισβήτηση συναλλαγών/ υπολογισμών και σε άλλες 401 περιπτώσεις (ποσοστό 5,73%) διάφορες άλλες αιτίες, εκ των οποίων 340 περιπτώσεις αφορούσαν τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις.

Το παρακάτω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε αιτίας παραπόνου στο σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 6 του Παραρτήματος.



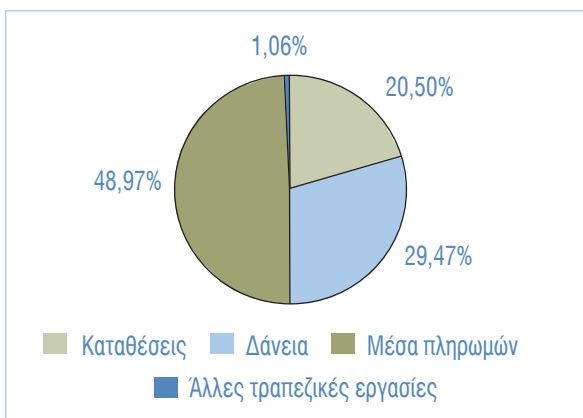
## 3. Γραπτά παράπονα

Κατά το έτος 2008 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 1.646 γραπτά παράπονα από ιδιώτες έναντι 1.356 το 2007 και σημείωσαν αύξηση 21,38%. Από αυτά 231 (ποσοστό 14,03%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. διότι αναφέρονταν στην επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών (105 περιπτώσεις), υποβλήθηκαν εκπρόθεσμα (43 περιπτώσεις), δεν αφορούσαν τράπεζα μέλος του θεσμού (39 περιπτώσεις), αποτελούσαν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων (28 περιπτώσεις) κ.λπ. Λεπτομερής ανάλυση των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας περιπτώσεων παρέχεται στον πίνακα 7 του Παραρτήματος.

Από τα υπόλοιπα 1.415 γραπτά παράπονα (ποσοστό 85,97%), 290 (ποσοστό 20,50%) αφορούσαν τις καταθέσεις, 417 (ποσοστό 29,47%) τα δάνεια, 693

(ποσοστό 48,97%) τα μέσα πληρωμών και 15 (ποσοστό 1,06) διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες.

Το παρακάτω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε προϊόντος στο σύνολο των γραπτών παραπόνων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 8 του Παραρτήματος.



Ως προς τις αιτίες που δημιουργούν τα παράπονα, σε 302 περιπτώσεις (ποσοστό 21,34%) αιτία ήταν η τραπεζική πρακτική, σε 247 (ποσοστό 17,46%) η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε 660 (ποσοστό 46,64%) η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών, και σε άλλες 206 περιπτώσεις (ποσοστό 14,56%) διάφορες άλλες αιτίες, εκ των οποίων 157 περιπτώσεις αφορούσαν τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις.

Το παρακάτω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε αιτίας παραπόνου στο σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 9 του Παραρτήματος.



## 4. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις

Κατά το έτος 2008 εξετάστηκαν 1.204 γραπτά παράπονα έναντι 1.279 το 2007. Κατά την εξέταση διαπιστώθηκε ότι 295 από αυτά, για διάφορους λόγους, έπρεπε να τεθούν εκτός Κανονισμού Λειτουργίας. Επίσης σε άλλα 32 ο ενδιαφερόμενος δεν έδωσε συνέχεια. Από τα υπόλοιπα 888 που διεκπεραιώθηκαν, σε 459 περιπτώσεις (ποσοστό 51,69% επί του συνόλου) δικαιώθηκε ο παραπονούμενος, σε 290 (ποσοστό 32,66%) η τράπεζα και σε 139 (ποσοστό 15,65%) επέληθε συμβιβαστική λύση.

Ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονούμενων, εκφραζόμενος ως το άθροισμα των ποσοστών της πλήρους ικανοποίησης (51,69%) και της αποδοχής συμβιβαστικής λύσης (15,65%) ανέρχεται σε 67,34%. Ο αντίστοιχος βαθμός ικανοποίησης κατά το έτος 2007 ήταν 74,40%. Η μείωση του βαθμού ικανοποίησης οφείλεται κυρίως στην αδυναμία ικανοποίησης αιτημάτων που αφορούσαν αναλήψεις μέσω ΑΤΜ και αγορές μετά από απώλεια ή κλοπή πιστωτικών και αναληπτικών καρτών με ταυτόχρονη διαρροή του PIN και μη έγκαιρη ενημέρωση των εκδοτριών των καρτών τραπεζών.

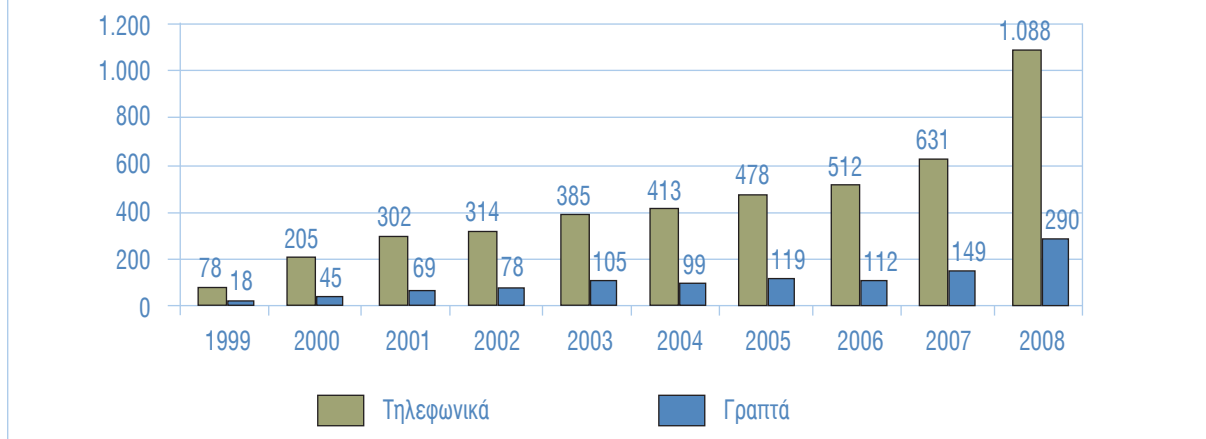
## 5. Στατιστική διερεύνηση ανά προϊόν/υπηρεσία

### 5.1. Καταθέσεις

Κατά το έτος 2008 οι τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν τις καταθέσεις ανήλθαν σε 1.088 έναντι 631 το 2007 και ήταν αυξημένες κατά 72,42%. Το ίδιο έτος υποβλήθηκαν 290 γραπτά παράπονα έναντι 149 το 2007 και ήταν αυξημένα κατά 94,63%.

Λεπτομερέστερη ανάλυση της κατανομής των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων πα-

## ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ



ρέχεται στους πίνακες 5 και 8 του Παραρτήματος, ενώ το παραπάνω διάγραμμα απεικονίζει τον αριθμό των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων από τη σύσταση του θεσμού μέχρι τέλους του 2008. Από τους προαναφερόμενους πίνακες προκύπτει ότι το 2008 τα σχετικά με τις καταθέσεις παράπονα αντιπροσώπευαν το 15,53% των τηλεφωνικών κλήσεων και το 20,50% των γραπτών παραπόνων.

### 5.1.1. Συνήθη παράπονα

- Επιβαρύνσεις λογαριασμών με έξοδα διαχείρισης, κίνησης ή αδράνειας, με αποτέλεσμα συχνά το μηδενισμό του υπολοίπου τους.
- Συμψηφισμός του συνόλου του υπολοίπου λογαριασμού που τροφοδοτείται από το προϊόν μισθοδοσίας ή σύνταξης, με ληξιπρόθεσμες οφειλές από δάνεια και πιστωτικές κάρτες.
- Μη εκτοκισμός καταθέσεων το ύψος των οποίων είναι μικρότερο ενός μέσου υπολοίπου που καθορίζει η τράπεζα.
- Ελλιπής ενημέρωση για τους όρους των προθεσμιακών καταθέσεων.
- Χρέωση λογαριασμών με ασφάλιστρα, χωρίς πρότερη ενημέρωση του οφειλέτη, με αποτέλεσμα τη μη κάλυψη δόσης δανείου.
- Πλημμελής έλεγχος ταυτοπροσωπίας από τους υπαλλήλους τράπεζας στο ταμείο, με αποτέλεσμα

την ανάληψη χρημάτων από τραπεζικό λογαριασμό από μη δικαιούχο.

- Καθυστέρηση πίστωσης σε λογαριασμό δικαιούχου ποσού σύνταξης που αποστέλλεται από φορέα του εξωτερικού.
- Παραβίαση του τραπεζικού απορρήτου π.χ. με ενημέρωση τρίτου προσώπου, συνήθως συγγενικού, για οφειλές συναλλασσομένων.
- Είσπραξη προμήθειας κατά την κατάθεση ξένων τραπεζογραμματίων σε λογαριασμούς συναλλαγματος.
- Καθυστέρηση στην απόδοση του προϊόντος λογαριασμών καταθέσεων θανόντων προσώπων στους κληρονόμους τους, παρά την προσκόμιση του συνόλου των απαιτούμενων νομιμοποιητικών εγγράφων.
- Ελλιπής ενημέρωση μόνιμων κατοίκων εξωτερικού σχετικά με τις καταθέσεις τους, με αποτέλεσμα να μην τύχουν της προβλεπόμενης φοροαπαλλαγής.
- Για την πραγματοποίηση ανάληψης ποσού € 47.000 από λογαριασμό ταμειυτηρίου η τράπεζα ζήτησε από το συναλλασσόμενο ενημέρωση προ 2 ημερών.
- Αγενής συμπεριφορά υπαλλήλων τραπεζικών καταστημάτων.
- Αμφισβήτηση από την τράπεζα ύψους κατάθεσης, μετά το πέρας της ταμειακής συναλλαγής.
- Χρέωση προμήθειας σε συναλλασσόμενο που προσκόμισε προς κατάθεση σε λογαριασμό του € 1.000 σε κέρματα των € 2.

- Επιβάρυνση συναλλασσόμενου με προμήθεια έκδοσης επιταγής, λόγω έλλειψης μετρητών για ανάληψη από λογαριασμό του Δολ. ΗΠΑ.
- Απόδοση από ΑΤΜ, λόγω λάθους στην τροφοδοσία του, χαρτονομισμάτων των € 50 αντί των € 20, που είχε ως αποτέλεσμα τη χρέωση λογαριασμού καταθέτη, χωρίς ενημέρωσή του, με ποσό μεγαλύτερο από αυτό που είχε αιτηθεί και ισχυρίσθηκε ότι πράγματι ανέλαβε από την ΑΤΜ.

## 5.1.2. Συμβουλές - παραινήσεις

### 5.1.2.1. Προς τους συναλλασσόμενους

- Να ενημερώνονται για τις προμήθειες, αμοιβές, δαπάνες και έξοδα που αφορούν τα προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρουν οι τράπεζες, μέσω του ανηρτημένου στους χώρους συναλλαγών των καταστημάτων, τιμολογίου. Επίσης συγκριτικός πίνακας εξόδων των τραπεζών περιέχεται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας της Ελλάδος ([www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr)).
- Να φυλάσσουν με επιμέλεια το βιβλιάριο καταθέσεων τους και να ενημερώνουν άμεσα την τράπεζα σε περίπτωση απώλειάς του.
- Να ενημερώνουν άμεσα την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. για τυχόν απώλεια του δελτίου της αστυνομικής τους ταυτότητας ή του διαβατηρίου τους.

### 5.1.2.2. Προς τις τράπεζες

- Θα πρέπει να παρέχεται πλήρης και σαφής ενημέρωση στους συναλλασσόμενους, με παρουσίαση του συνόλου των χαρακτηριστικών των προϊόντων (π.χ. προθεσμιακών καταθέσεων) και επισήμανση των σχετικών κινδύνων.
- Οι τράπεζες δεν θα πρέπει να προβαίνουν σε χρεωστικές εγγραφές (αντιλογισμούς) σε καταθετικούς λογαριασμούς, ακόμα και εάν υπάρχει σχετική πρόβλεψη στους Γενικούς Όρους Συναλλαγών, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση των δικαιούχων, ώστε οι καταθέτες να μεριμνούν για την κάλυψη τυχόν άλλων υποχρεώσεών τους.

- Σε περίπτωση που αποδεικνύεται ότι ο λογαριασμός καταθέσεων πιστώνεται με ποσό μισθών, σύνταξης ή ασφαλιστικών παροχών, ακόμα και αν ρητά προβλέπεται δικαίωμα συμψηφισμού αξίωσης της τράπεζας εναντίον του δικαιούχου του λογαριασμού, να μην προβαίνουν σε συμψηφισμό.
- Κατά τη διενέργεια ταμειακών συναλλαγών να επιδεικνύεται η επιβαλλόμενη από τις περιστάσεις επιμέλεια κατά τη διαπίστωση της ταυτοπροσωπίας μεταξύ του προσώπου που κάνει την ανάληψη και του δικαιούχου του λογαριασμού προκειμένου να διαφυλάσσονται τα συμφέροντα του τελευταίου.

## 5.1.3. Επιλεγμένες υποθέσεις

### 791/2007

#### Ανάληψη από μη δικαιούχο

Μετά από απώλεια προσωπικών εγγράφων του, μεταξύ των οποίων και το βιβλιάριο καταθέσεων του, και ενόσω ο παραπονούμενος επιχειρούσε να ενημερώσει σχετικά την τράπεζα που τον παρέπεμψε σε άλλο υποκατάστημά της, τρίτος κατόρθωσε να αναλάβει από το λογαριασμό του € 1.000,00 λόγω ελλίπους ελέγχου ταυτοπροσωπίας. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα την πίστωση του ανωτέρω ποσού στο λογαριασμό του.

### 139/2008

#### Παράβαση τραπεζικού απορρήτου

Ο παραπονούμενος διαπίστωσε την επί διείκτα και πλέον αποστολή προσωπικών του δεδομένων (π.χ. στοιχεία λογαριασμών, μισθοδοσία κ.ά.) μέσω αντιγράφων κίνησης λογαριασμών που τηρούσε στην τράπεζα, σε τρίτο πρόσωπο, λόγω της εκ παραδρομής συγχώνευσής τους στο μηχανογραφικό σύστημα με λογαριασμούς συνώνυμου με αυτόν πελάτη της τράπεζας και ζήτησε την αποκατάσταση της ηθικής του βλάβης. Η τράπεζα απάντησε εγγράφως αναλυτικά για την κίνηση των λογαριασμών του, τον διαβεβαίωσε ότι το πρόβλημα είχε αποκατασταθεί και ότι δεν προέκυψε καμία οικονομική ζημία σε βάρος του εκ του λόγου αυτού. Δεδομένου ότι δεν κατέστη δυνατό

να εξευρεθεί αμοιβαία αποδεκτός τρόπος διευθέτησης της διαφοράς και ο παραπονούμενος είχε ήδη απευθυνθεί σχετικά στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, ο Μ.Τ.Ε.Υ. διαπίστωσε ότι οι ενέργειες τις τράπεζας συνιστούσαν παράβαση τόσο του γενικού τραπεζικού απορρήτου όσο και του απορρήτου των τραπεζικών καταθέσεων και του Ν. 2472/2007 για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ωστόσο δεν είχε αρμοδιότητα να συστήσει τυχόν χρηματική ικανοποίησή του λόγω ηθικής βλάβης.

**170/2008**

#### **Έξοδα αδρανούς λογαριασμού**

Η μεσολάβησή μας μετά από διαμαρτυρία κατατέθη για χρέωσή του με «έξοδα αδρανούς λογαριασμού» σε λογαριασμούς ταμειευτηρίου που τηρούσε στην τράπεζα, είχε ως αποτέλεσμα τον αντιλογισμό τους.

**220/2008**

#### **Πιστοποίηση ταυτότητας συναλλασσόμενου**

Όταν ο παραπονούμενος θέλησε να αναλάβει ποσό € 30.000,00 από λογαριασμό του, η τράπεζα του ζήτησε εκκαθαριστικό σημείωμα της Δ.Ο.Υ. Ο ίδιος θεώρησε ότι η επαλήθευση των στοιχείων του είχε γίνει με την επίδειξη της υπηρεσιακής του ταυτότητας και για την πιστοποίηση της διεύθυνσης κατοικίας του αρκούσε ο λογαριασμός Δ.Ε.Η. ή Ο.Τ.Ε. Επίσης ισχυρίστηκε, κάτι που αντέκρουσε η τράπεζα, ότι δεν ενημερώθηκε για τα ισχύοντα όσον αφορά την πιστοποίηση της ταυτότητας των συναλλασσομένων, ούτε του επιδείχθηκε το σχετικό φυλλάδιο της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών. Ο Μ.Τ.Ε.Υ. τον ενημέρωσε ότι ορθώς του ζητήθηκε το εκκαθαριστικό σημείωμα της Δ.Ο.Υ. με βάση την ισχύουσα νομοθεσία για την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης παράνομων εσόδων.

**304/2008**

#### **Πλαστό χαρτονόμισμα**

Κατά την κατάθεση ποσού € 1.700,00 που είχε αναλάβει ο παραπονούμενος από την τράπεζα Χ, η τράπεζα

Ψ διαπίστωσε ότι ένα χαρτονόμισμα των € 100,00 ήταν πλαστό. Επί τόπου εκλήθη η αστυνομία που το παρέλαβε, ενώ έδωσε κατάθεση τόσο ο ίδιος όσο και ο ταμίας της τράπεζας Χ. Σε αίτημά του για αντικατάσταση του χαρτονομίσματος, η τράπεζα ήταν αρνητική διότι ισχυρίστηκε ότι όλα τα χαρτονομίσματα ελέγχονται δύο φορές και δεν αποδεικνυόταν ότι το επίμαχο χαρτονόμισμα παραδόθηκε από τον ταμιά της. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα την ικανοποίηση του αιτήματός του στα πλαίσια της καλής πίστης και συνεργασίας του με την τράπεζα Χ.

**323/2008**

#### **Κατάθεση εκ παραδρομής**

Από λάθος υπαλλήλου της τράπεζας κατατέθηκε ποσό € 6.801,60 σε λογαριασμό του παραπονούμενου, ο οποίος το διαπίστωσε, όταν μετά 10ήμερο πραγματοποίησε ανάληψη € 1.800,00, θεωρώντας ότι επρόκειτο για κατάθεση πελάτη του, και αμέσως το γνωστοποίησε στην τράπεζα. Αιτήθηκε δε να εξοφλήσει το ποσό των € 1.800,00 με δόσεις, αλλά η τράπεζα απαίτησε την άμεση επιστροφή του. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς με τη χορήγηση στον παραπονούμενο προσωπικού δανείου € 3.000,00 για την κάλυψη του ανωτέρω ποσού καθώς και των δόσεων καταναλωτικών του δανείων.

**453/2008**

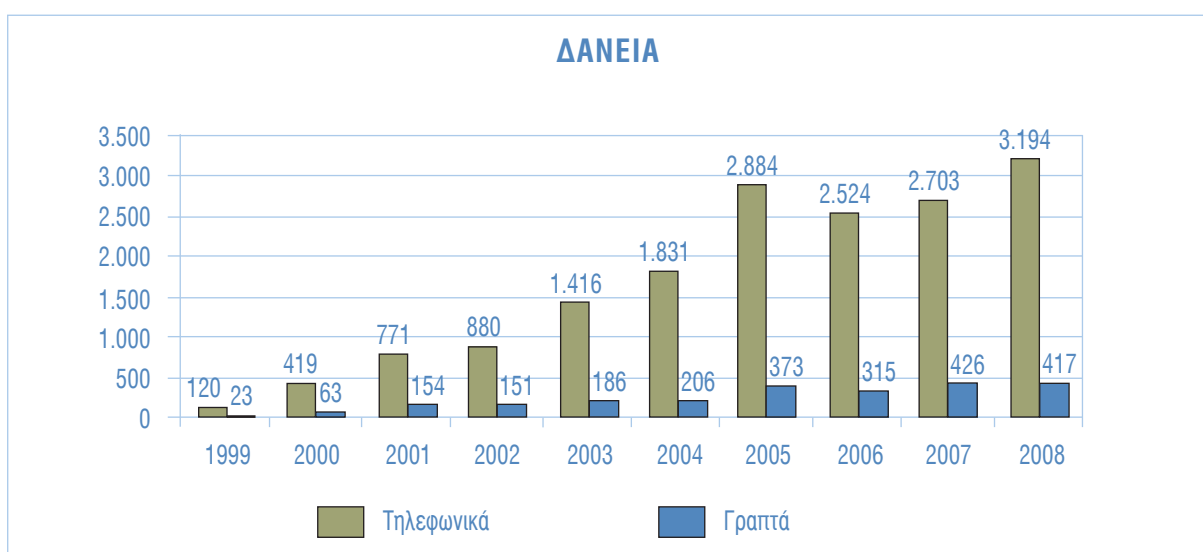
#### **Αμφισβητούμενες αναλήψεις**

Όταν ο παραπονούμενος επισκέφθηκε το υποκατάστημα της τράπεζας προκειμένου να προβεί σε ανάληψη από το λογαριασμό του, διαπίστωσε ότι οι τρεις κοινοί με τη σύζυγό του λογαριασμοί εμφάνιζαν μηδενικό υπόλοιπο. Από το λογαριασμό του σε Δολ. ΗΠΑ είχαν αναληφθεί περί τα \$ 5.000,00, ενώ από τους άλλους δύο συνολικά περί τα € 44.000,00 μέσω ΑΤΜ, με υπέρβαση του ημερήσιου ορίου ανάληψης. Η έρευνα κατέδειξε ότι επρόκειτο για απάτη και τα ανωτέρω ποσά πιστώθηκαν στους λογαριασμούς του.

## 5.2. Δάνεια

Το έτος 2008 οι τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν τα δάνεια ήταν 3.194 έναντι 2.703 το 2007 και ήταν αυξημένες κατά 18,17%. Τα αντίστοιχα γραπτά παράπονα, που υποβλήθηκαν στο Γραφείο μας, ανήλθαν σε 417 έναντι 426 το προηγούμενο έτος, παρουσιάζοντας μείωση κατά 2,11%.

Αναλυτικά η κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων και γραπτών παραπόνων που αφορούσαν τα δάνεια εμφανίζεται στους πίνακες 5 και 8 του Παραρτήματος, ενώ το κατωτέρω διάγραμμα απεικονίζει τον αριθμό τους από τη σύσταση του θεσμού μέχρι τέλος του 2008. Από τους προαναφερόμενους πίνακες προκύπτει ότι το 2008 τα παράπονα που αφορούσαν τα δάνεια αντιπροσώπευαν το 45,62% των τηλεφωνικών κλήσεων και το 29,47% του συνόλου των γραπτών παραπόνων.



### 5.2.1. Συνήθη παράπονα

- Ελλιπής ενημέρωση όσον αφορά τους όρους χορηγήσεων (επιτόκιο, επιβαρύνσεις).
- Πλήθος διαμαρτυριών για τον τρόπο όχλησης οφειλετών αλλά και τρίτων προς τη συναλλαγή προσώπων (π.χ. συγγενικών) από τις εισπρακτικές εταιρίες και τη μη τήρηση των συμφωνηθέντων όσον αφορά σχετικούς διακανονισμούς.
- Μονομερής βλαπτική για το δανειολήπτη μεταβολή των όρων συμβάσεων χορηγήσεων (π.χ. ύψος επιτοκίου) με επίκληση από την τράπεζα της δυσμενούς οικονομικής συγκυρίας και πρόσκληση των δανειοληπτών για αποδοχή τους, με ευχέρεια χρήσης περιόδου χάριτος και επιμήκυνση του χρόνου αποπληρωμής ή για καταγγελία των συμβάσεων.
- Καθυστερήσεις στην εξόφληση δανείων με μεταφορά τους σε άλλη τράπεζα και στην άρση των σχετικών βαρών.
- Χρεώσεις δανειακών λογαριασμών με έξοδα (πάγια τέλη και αμοιβές) εγγραφής εμπράγματων δικαιωμάτων στο Εθνικό Κτηματολόγιο.
- Οχλήσεις για εξόφληση δανείων που ουδέποτε οι παραπονούμενοι αιτήθηκαν ή έλαβαν.
- Μη εκτέλεση πάγιας εντολής για εξόφληση δόσεων δανείων από λογαριασμό καταθέσεων με επαρκές υπόλοιπο.
- Επιβάρυνση του αιτούντα με έξοδα εξέτασης αιτήματος δανειοδότησης που δεν εγκρίθηκε.
- Καθυστερήση στη χορήγηση τραπεζικής ενημερότητας και είσπραξη σχετικής προμήθειας.
- Οχλήσεις δανειολήπτη για υπόλοιπο οφειλών, παρά την εξόφλησή τους με μεταφορά σε άλλη τράπεζα.



- Καθυστερήσεις στην εκταμίευση εγκεκριμένων δανείων.
- Υπόδειξη στο συναλλασσόμενο, κατά τη χορήγηση δανείων, συγκεκριμένης ασφαλιστικής εταιρίας για τη σύναψη ασφάλισης πυρός, σεισμού, ζωής κ.ά.
- Είσπραξη ποινής πρόωρης εξόφλησης σε δάνεια κυμαινόμενου επιτοκίου.
- Μην ενημέρωση εγγυητή για την κίνηση του δανείου και για την υπερημερία του πρωτοφειλέτη, με αποτέλεσμα την καταχώρηση των στοιχείων του στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.
- Άρνηση χορήγησης αντιγράφου δανειακής σύμβασης κατά το προσυμβατικό στάδιο προς ενημέρωση του υποψήφιου δανειολήπτη.
- Μην χορήγηση αντιγράφου μετά την υπογραφή των δανειακών συμβάσεων.
- Επίσπευση αναγκαστικής εκτέλεσης για οφειλές από δάνειο το οποίο ουδέποτε είχε αιτηθεί ο παραπονούμενος.
- Ζητήθηκε από εγγυητή ανοικτού δανείου, λόγω καθυστέρησης στην καταβολή των δόσεων από τον πρωτοφειλέτη, να εξοφλήσει, πέραν του ποσού που είχε εγγυηθεί και το ποσό της μετέπειτα αύξησης του πιστωτικού ορίου.
- Προβλήματα και καθυστερήσεις κατά τη σταδιακή εκταμίευση στεγαστικών δανείων με βάση την πρόοδο των εργασιών.
- Οχλήση δανειοληπτών για μικρά υπόλοιπα οφειλών τους μετά την πάροδο πολλών ετών από την εξόφληση των χορηγηθέντων δανείων.
- Χορήγηση δανείων σε ψυχικά νοσούντα άτομα καθώς και χορήγηση πιστώσεων δυσανάλογου προς το εισόδημα των δανειοληπτών ύψους, με αποτέλεσμα οι οικείοι τους να αναγκάζονται να καταβάλουν τις σχετικές οφειλές.
- Αντί της πίστωσης των δανειακών λογαριασμών με ποσά που εμβάζονται προς εξόφλησή τους ή με κατάθεση επιταγής, πιστώνονται τροφοδότες λογαριασμοί από τους οποίους η τράπεζα εξακολουθεί να αντλεί τις δόσεις.
- Αμφισβητήσεις διαφόρων εξόδων σε καταναλωτικά δάνεια.
- Αναγγελία στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. κληρονόμων σχετικά με οφειλές θανόντων συγγενών τους, παρά την προσκόμιση πιστοποιητικών αποποίησης της κληρονομιάς.
- Αμφισβήτηση ύψους δόσεων, του τρόπου υπολογισμού τους και του υπολοίπου δανείων και οχλήσεις για εξοφλημένες δόσεις.
- Ελλιπής έλεγχος ταυτοπροσωπίας κατά τη σύναψη συμβάσεων, με αποτέλεσμα τη χορήγηση δανείων σε τρίτα πρόσωπα με προσκόμιση κλεμμένων παραστατικών (π.χ. ταυτότητες).
- Είσπραξη δόσεων δανείου από λογαριασμό θανόντος, παρά τη σχετική αποζημίωση της τράπεζας από ασφαλιστική εταιρία.
- Καθυτέρηση χορήγησης εξοφλητικής απόδειξης μετά την ολοσχερή αποπληρωμή δανείων.
- Άρνηση παροχής πληροφοριών για τον τρόπο εκτοκισμού δανείων.
- Κατά τους διακανονισμούς υπερήμερων οφειλών, δε λαμβάνονται υπόψη τα νέα οικονομικά δεδομένα των δανειοληπτών, με αποτέλεσμα οι τελευταίοι να εξακολουθούν να μη μπορούν να ανταποκριθούν.
- Επίσπευση αναγκαστικής εκτέλεσης από την τράπεζα σε ακίνητο του οφειλέτη διαφορετικό από το ενυπόθηκο.
- Άρνηση εξάλειψης προσημείωσης επί ακινήτου του οφειλέτη παρά την ολοσχερή εξόφληση στεγαστικού δανείου του, με την αιτιολογία ύπαρξης ενήμερης ή και ληξιπρόθεσμης οφειλής του από καταναλωτικό δάνειο. Επίσης άρνηση άρσης παρακράτησης κυριότητας σε αυτοκίνητο, παρά την εξόφληση του δανείου, λόγω οφειλών από πιστωτική κάρτα.
- Επιβάρυνση € 20 για τη γραπτή ενημέρωση οφειλέτη σχετικά με καθυστέρηση σε αποπληρωμή δανείου του.
- Επίσπευση αναγκαστικής εκτέλεσης στη μοναδική κατοικία οφειλέτη για απαίτηση μικρότερη των € 10.000 (προ της ισχύος του Ν. 3714/2008).
- Διαφωνία ως προς το ποσό που ισχυρίστηκε ότι εκταμίευσε ο δανειολήπτης.
- Εσφαλμένη ενημέρωση σχετικά με το είδος επιτοκίου (σταθερό/κυμαινόμενο) κατά τη μεταφορά δανείου από άλλη τράπεζα.

## 5.2.2. Συμβουλές - παραιτήσεις

### 5.2.2.1. Προς τους συναλλασσόμενους

- Να μελετούν προσεκτικά το περιεχόμενο των συμβάσεων πριν την υπογραφή τους και να ζητούν διευκρινίσεις.
- Να ιεραρχούν τις ανάγκες τους, να εκτιμούν σωστά τις οικονομικές τους δυνατότητες και να αποφεύγουν τον υπερδανεισμό που ενδεχομένως να οδηγήσει σε αδυναμία εξυπηρέτησης του χρέους.
- Να κάνουν έρευνα αγοράς πριν επιλέξουν συγκεκριμένη τράπεζα για λήψη δανείου ή μεταφορά υπολοίπου. Εκτός από το ύψος του επιτοκίου, να εξετάζουν και τους υπόλοιπους όρους της δανειακής σύμβασης (έξοδα, ασφάλιση, δυνατότητα μετατροπής επιτοκίου, πρόωρη αποπληρωμή).
- Να είναι συνεπείς στις υποχρεώσεις τους, ώστε να αποφεύγουν πρόσθετες επιβαρύνσεις (τόκους υπερημερίας κ.λπ.).
- Σε περίπτωση πρόσκαιρης αδυναμίας τους να ανταποκριθούν στις αναληφθείσες υποχρεώσεις τους, να ενημερώνουν άμεσα, εγγράφως, την τράπεζα. Επίσης να είναι ενήμεροι για τα προσφερόμενα προϊόντα καταναλωτικής πίστης ώστε να διερευνούν τη δυνατότητα αναχρηματοδότησης των οφειλών τους με συγκέντρωσή τους σε νέο δάνειο, με χαμηλότερο επιτόκιο και επιμήκυνση της χρονικής διάρκειας αποπληρωμής.
- Να αποφεύγουν συναλλαγές με «διαμεσολαβητές διαχείρισης οφειλών» που υπόσχονται, έναντι υψηλής προκαταβαλλόμενης αμοιβής, εγκρίσεις δανείων, παρά την ύπαρξη δυσμενών στοιχείων. Στην ιστοσελίδα της Τράπεζας της Ελλάδος ([www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr)) υπάρχει πίνακας των πιστωτικών ιδρυμάτων και των εταιριών παροχής πιστώσεων. Συνεπώς οι «διαμεσολαβητές» των οποίων η επωνυμία δεν εμφανίζεται στους ανωτέρω πίνακες, κατά τεκμήριο δεν είναι εξουσιοδοτημένα πρόσωπα από πιστωτικά ιδρύματα ή εταιρίες παροχής πιστώσεων και ως εκ τούτου δεν παρέχουν νόμιμα τις διαφημιζόμενες υπηρεσίες τους.
- Να μελετούν προσεκτικά τους όρους ασφάλισης του ενυπόθηκου ακινήτου τους ή του ασφαλιστηρίου ζωής, αν ζητείται. Θα πρέπει να γνωρίζουν

ότι έχουν δικαίωμα να επιλέξουν οι ίδιοι ασφαλιστική εταιρία.

- Να αιτούνται το κλείσιμο των λογαριασμών ανοικτών δανείων τους, μετά την εξόφλησή τους εάν δεν τα χρειάζονται περαιτέρω, ώστε να μην επιβαρύνονται με ετήσια έξοδα επαναξιολόγησης.
- Οι εγγυητές να παρακολουθούν την εξέλιξη των δανείων που εγγυήθηκαν.

### 5.2.2.2. Προς τις τράπεζες

- Να δίνουν έμφαση στην πλήρη και σαφή προσυμβατική ενημέρωση των συναλλασσομένων και να τους παρέχουν συμβουλές, ώστε οι τελευταίοι να καταλήγουν σε υπεύθυνες και σωστές αποφάσεις. Για πληρέστερη ενημέρωση των δανειοληπτών, να τους χορηγούν υπόδειγμα της προς υπογραφή σύμβασης και να επεξηγούν τους δυσνόητους όρους.
- Να ακολουθούν υπεύθυνες και αυστηρές διαδικασίες εξακρίβωσης της πιστοληπτικής ικανότητας των συναλλασσομένων πριν τη χορήγηση πιστώσεων, σε κάθε περίπτωση δε οι χορηγούμενες πιστώσεις να τελούν σε λογική αναλογία με τα περιουσιακά στοιχεία των δανειοληπτών και την πραγματική δυνατότητά τους να εξυπηρετούν τις οφειλές τους.
- Να παρέχουν σαφή και έγκαιρη ενημέρωση στους δανειζόμενους και στους εγγυητές, καθ' όλη τη διάρκεια της συναλλακτικής σχέσης, ιδίως δε να τους ενημερώνουν αναλυτικά και έγκαιρα για την περίελευσή τους σε υπερημερία, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ΠΔ/ΤΕ 2501/31.10.2002, καθώς και για την ανάθεση σε τρίτους (είσπρακτικές εταιρίες) της είσπραξης ληξιπρόθεσμων οφειλών.
- Να ενθαρρύνουν τους πελάτες τους να αναφέρουν έγκαιρα ενδεχόμενη δυσχέρεια στην εξόφληση των δανείων τους. Να καλλιεργούν κλίμα αμοιβαίας εμπιστοσύνης και να ευνοούν το διακανονισμό οφειλών ή την αναχρηματοδότηση, εκτιμώντας τα νέα οικονομικά δεδομένα των δανειοληπτών.
- Να μην επιβαρύνουν τους δανειολήπτες με προμήθειες και έξοδα όταν οι συμβατικοί όροι που τα προβλέπουν έχουν κριθεί καταχρηστικοί.
- Να μην προβαίνουν σε χρεώσεις από άλλες αιτίες λογαριασμών, μέσω των οποίων εξυπηρετούνται

δόσεις δανείων, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση των δικαιούχων, ώστε να μη δημιουργούνται προβλήματα στη ομαλή αποπληρωμή των δόσεων των δανείων.

- Να μην προβαίνουν σε μονομερή, βλαπτική για τους δανειολήπτες, μεταβολή των όρων συμβάσεων χορηγήσεων (π.χ. αλλαγή του επιτοκίου αναφοράς) με επίκληση της τρέχουσας δυσμενούς οικονομικής συγκυρίας.
- Να μεριμνούν ώστε η δράση των εισπρακτικών εταιριών να μην επηρεάζει αρνητικά την εικόνα του τραπεζικού συστήματος.
- Να ελέγχουν με σχολαστικότητα την ταυτοπροσωπία των υποψήφιων δανειοληπτών καθώς και τη γνησιότητα των δικαιολογητικών που υποβάλλονται.
- Να λαμβάνεται πρόνοια για την έγκαιρη άρση των προσημειώσεων και άλλων βαρών, μετά την ολοσχερή εξόφληση των δανείων.
- Να μην καθυστερούν στη χορήγηση στοιχείων και παραστατικών στους δανειολήπτες.

### 5.2.3. Επιλεγμένες υποθέσεις

52/2008

#### Παράλειψη ασφάλισης

Οφειλέτης στεγαστικού δανείου που είχε συνάψει σχετικό ασφαλιστήριο ζωής για την κάλυψή του, ζήτησε από την τράπεζα την ενεργοποίηση των ασφαλιστικών καλύψεων όταν υπέστη εγκεφαλικό. Ωστόσο η τράπεζα τον ενημέρωσε ότι δεν ήταν ασφαλισμένος, διότι εκ παραδρομής το κατάστημα δεν είχε ολοκληρώσει την ασφαλιστική διαδικασία κατά τη σύναψη του δανείου, παρότι ρητά προβλεπόταν ασφάλιση ζωής ύψους € 450.000,00. Η εξέταση της υπόθεσης από τον Μεσολαβητή είχε ως αποτέλεσμα την καταβολή της ασφαλιστικής αποζημίωσης προς κάλυψη του υπολοίπου του δανείου.

132/2008

#### Ισχυρισμός για ελλιπή προσυμβατική ενημέρωση

Ο παραπονούμενος είχε υπογράψει σύμβαση επισκευαστικού δανείου € 50.000,00 με σταδιακή αποδέσμευση του ποσού βάσει της προόδου των εργασιών, κατόπιν σχετικής πιστοποίησης από μηχανικό της τράπεζας.

Όταν αρχικά εκταμειώθηκε το ποσό των € 25.000,00, ισχυρίστηκε ότι ουδέποτε είχε λάβει γνώση για τη σταδιακή αποδέσμευση του ποσού, ότι ο συγκεκριμένος όρος δεν αναφερόταν στο έντυπο της προσυμβατικής ενημέρωσής του και επιπλέον ότι ο υπολογισμός της μηνιαίας δόσης επί του συνόλου του δανείου δεν ήταν σύνομος, δεδομένου ότι είχε εκταμειωθεί το ήμισυ αυτού. Συγχρόνως αιτήθηκε την πρόωρη εξόφληση του ποσού των 25.000,00 ευρώ και η τράπεζα τον ενημέρωσε ότι επρόκειτο να του επιστρέψει τους αναλογούντες στο προεξοφλούμενο ποσό τόκους. Από την εξέταση του θέματος προέκυψε ότι τόσο στο έγγραφο προέγκρισης του δανείου του όσο και στην πρόσθετη πράξη της σχετικής σύμβασης ρητά αναφερόταν η σταδιακή εκταμίευση του δανείου βάσει της προόδου των εργασιών.

149/2008

#### Χορήγηση δανείου βάσει πλαστών στοιχείων

Ο παραπονούμενος κατήγγειλε στον Μεσολαβητή ότι, χωρίς ποτέ να έχει αιτηθεί τη χορήγηση προσωπικού δανείου, κλήθηκε από την τράπεζα να καταβάλει την πρώτη δόση εξ € 207,14 δανείου ύψους € 10.609,40. Η έρευνα κατέδειξε ότι για τη χορήγηση του δανείου είχε χρησιμοποιηθεί το εκκαθαριστικό του σημείωμα φορολογίας εισοδήματος του έτους 2007 και εμφανώς παραποιημένη ταυτότητα. Κατόπιν τούτου ενημερώθηκε εγγράφως ότι δεν υφίσταται εναντίον του απαίτηση της τράπεζας.

195/2008

#### Σφάλμα κατά τη χορήγηση δανείου

Η παραπονούμενη υπέβαλε αίτηση χορήγησης δανείου ύψους € 7.000,00 για αγορά αυτοκινήτου, μέσω της αντιπροσωπείας. Το αίτημα εγκρίθηκε και η τράπεζα χορήγησε € 7.400,00, παρότι αναφερόταν με ευκρίνεια το ποσό των € 7.000,00 στην αίτηση. Κατόπιν της μεσολάβησής μας η τράπεζα προέβη σε διόρθωση του ποσού της χορήγησης, επανέκδοση του δοσολογίου και αντιλογισμό των τόκων που είχαν χρεωθεί λόγω της μη εξυπηρέτησης του δανείου.

216/2008

#### Ποινή πρόωρης εξόφλησης

Η τράπεζα, κατά την πρόωρη εξόφληση στεγαστικού δανείου κυμαινόμενου επιτοκίου από τον παραπονούμενο, εισέπραξε ως αποζημίωση € 2.834,00. Όταν

διαμαρτυρήθηκε, επιστράφηκαν στο λογαριασμό του € 1.567,00. Κατόπιν σύστασης του Μεσολαβητή, βάσει της ΑΠ 430/2005, η τράπεζα προέβη στην επιστροφή και του υπολοίπου ποσού της εν λόγω ποινής.

**234/2008**

#### **Διπλή ασφάλιση στεγαστικού δανείου**

Ο παραπονούμενος είχε λάβει ενυπόθηκο στεγαστικό δάνειο τον Ιούλιο του 2004 και έως τον Ιούλιο του 2005 κατέβαλε τα σχετικά ασφαλιστρα στην τράπεζα. Προσέφυγε στον Μεσολαβητή αιτούμενος την επιστροφή ασφαλιστρών ποσού € 60,04 με το οποίο χρεώθηκε ο λογαριασμός του τον Οκτώβριο του 2007, διότι είχε προσκομίσει στην τράπεζα, ήδη από τον Ιούνιο 2006, ασφαλιστήριο συμβόλαιο άλλης εταιρίας το οποίο δεν είχε ληφθεί υπόψη. Η παρέμβαση του Μεσολαβητή είχε ως αποτέλεσμα την επιστροφή των ανωτέρω ασφαλιστρών.

**240/2008**

#### **Ισχυρισμός για σφάλματα υπολογισμού**

Η παραπονούμενη διαμαρτυρήθηκε διότι θεώρησε ότι η τράπεζα, κατά την πρόωρη εξόφληση υπολοίπου προσωπικού δανείου της € 14.470,27 με μεταφορά σε άλλη τράπεζα, παρακράτησε δύο φορές τη δόση του Ιανουαρίου 2008. Η εξέταση του θέματος κατέδειξε ότι ο υπολογισμός του άληκτου κεφαλαίου του δανείου από την τράπεζα ήταν σωστός, όπως αποδείχθηκε τόσο από το μηνιαίο statement, όσο και από το αντίγραφο του δοσολογίου.

**283/2008**

#### **Καθυστερήσση κατά τη μεταφορά δανείου**

Η τράπεζα καθυστέρησε επί τρεις μήνες τη διαδικασία μεταφοράς και πρόωρης αποπληρωμής προσωπικού δανείου του παραπονούμενου με υπόλοιπο περί τα € 8.000,00, με αποτέλεσμα να επιβαρυνθεί με επιπλέον τόκους € 213,00. Η παρέμβασή μας συνετέλεσε στη διευθέτηση της διαφοράς με επιστροφή του ανωτέρω ποσού στον παραπονούμενο.

**418/2008**

#### **Πρόβλημα κατά την εξόφληση δανείου**

Η παραπονούμενη το Σεπτέμβριο 2007 είχε αποστείλει έμβασμα στην τράπεζα για την εξόφληση χορήγη-

σης για αγορά αυτοκινήτου. Παρά ταύτα, τον Απρίλιο 2008 ενημερώθηκε ότι το δάνειό της δεν είχε εξοφληθεί και όφειλε επιπλέον περί τα € 1.000,00. Εν τω μεταξύ, για τεχνικούς λόγους, η τράπεζα δεν της είχε αποστείλει σχετικά ενημερωτικά σημειώματα κατά το χρονικό αυτό διάστημα. Ζήτησε τον αντιλογισμό του εν λόγω ποσού. Η τράπεζα ανέφερε ότι το ποσό του εμβάσματος υπολειπόταν κατά € 30,29 και για το λόγο αυτό δεν κατέστη δυνατή η εξόφληση του δανείου της. Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησής μας, η παραπονούμενη κατέθεσε το ανωτέρω ποσό των € 30,29 και η τράπεζα αντιλόγησε τους τόκους που είχαν χρεωθεί στο λογαριασμό του δανείου από την αποστολή του εμβάσματος.

**419/2008**

#### **Καθυστερήσση διεκπεραίωσης αιτήματος**

Η παραπονούμενη είχε λάβει από κοινού με το σύζυγό της στεγαστικό δάνειο 15ετούς διάρκειας με λήξη το 2012. Το 1999, μετά το διαζυγίό τους, μεταβιβάστηκε στην ίδια το 50% του ενυπόθηκου ακινήτου και αποδέχθηκε το σύνολο της οφειλής. Έκτοτε, και παρά τις επανειλημμένες αιτήσεις της, η τράπεζα δεν διέγραψε τα στοιχεία του πρώην συζύγου της, ενώ από το 2005 έπαυσε να της αποστέλλει ενημερωτικά σημειώματα του δανειακού λογαριασμού. Επιπρόσθετα η τράπεζα υπολόγησε εσφαλμένα ως λήξη δανείου το έτος 2014 και προκειμένου το δάνειο να λήξει ως αρχικά είχε συμφωνηθεί, δηλ. το έτος 2012, της ζήτησε επιπλέον ποσό € 3.585 με μεταβολή της μηνιαίας δόσης. Η παρέμβασή μας είχε ως αποτέλεσμα να ικανοποιηθούν τα αιτήματα της παραπονούμενης και να της επιστραφεί η διαφορά τόκων € 590,27 που είχε προκύψει από την παράταση του δανείου.

**551/2008**

#### **Εσφαλμένη εγγραφή στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ**

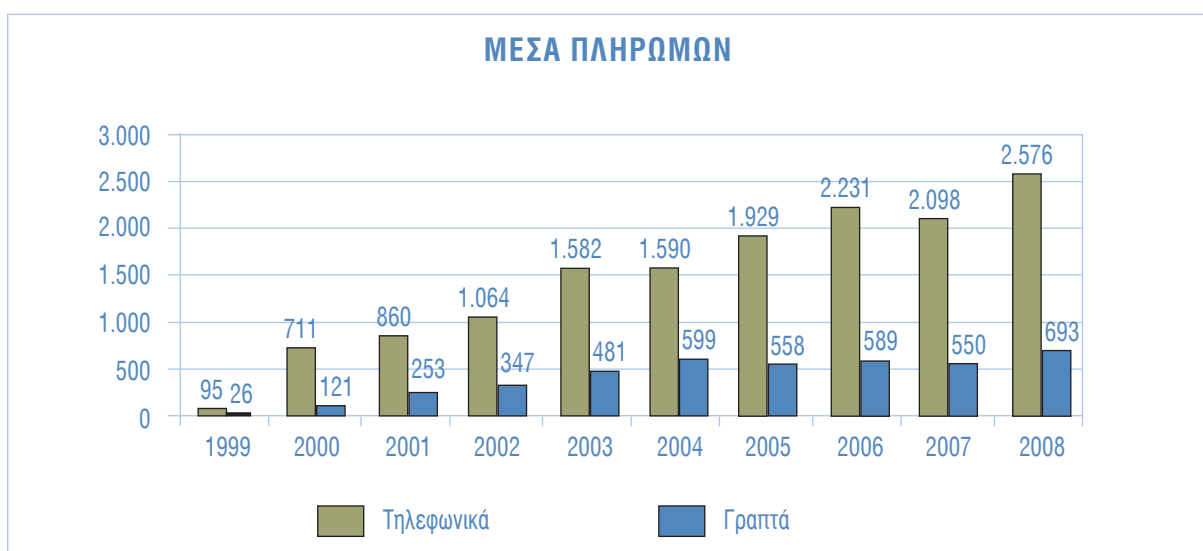
Τα στοιχεία της παραπονούμενης εμφανίζονταν στο αρχείο της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. (Σύστημα Συγκέντρωσης Κινδύνων) λόγω ενήμερων οφειλών της συνολικού ύψους € 1.800.000,00 διότι φερόταν ως εγγυήτρια οκτώ δανείων αντίστοιχου ύψους. Σε συνέχεια της παρέμβασής μας η τράπεζα αναγνώρισε ότι εστάλησαν εκ παραδρομής τα στοιχεία της στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., ζήτησε την κατανόσή της για το λάθος και ενημέρωσε σχετικά την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. ώστε να διαγραφούν.

### 5.3. Μέσα πληρωμών

Κατά το 2008 οι τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν τα μέσα πληρωμών ήταν 2.576 έναντι 2.098 το 2007 αυξημένες κατά 22,78%. Επίσης υποβλήθηκαν 693 γραπτά παράπονα έναντι 550 το 2007, αυξημένα κατά 26%.

Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στους πίνακες 5

και 8 του Παραρτήματος, ενώ το κατωτέρω διάγραμμα απεικονίζει την εξέλιξη του αριθμού των τηλεφωνικών κλήσεων και γραπτών παραπόνων για τα μέσα πληρωμών από τη σύσταση του θεσμού μέχρι το τέλος του 2008. Από τους προαναφερόμενους πίνακες προκύπτει ότι το 2008 τα παράπονα για τα μέσα πληρωμών αντιπροσώπευαν το 36,78% των τηλεφωνικών κλήσεων και το 48,97% του συνόλου των γραπτών παραπόνων.



#### 5.3.1. Συνήθη παράπονα

- Παρατηρήθηκε αύξηση στις περιπτώσεις χρεώσεων λογαριασμών από αναλήψεις μετρητών μέσω ATM, κατά τις οποίες οι κάτοχοι ισχυρίζονταν ότι δεν είχαν απολέσει την κάρτα τους ή γνωστοποιήσει το PIN τους σε τρίτους (π.χ. skimming, υποκλοπή PIN κατά τη συναλλαγή μέσω ATM και απόσπαση της προσοχής του κατόχου, προκειμένου να αφαιρέσουν την κάρτα).
- Χρέωση εξόδων ανάληψης μετρητών μέσω ATM με πιστωτικές κάρτες.
- Μονομερής βλαπτική για το δανειολήπτη μεταβολή των όρων συμβάσεων πιστωτικών καρτών (π.χ. ύψος επιτοκίου) με επίκληση από την τράπεζα της δυσμενούς οικονομικής συγκυρίας και πρόσκληση των δανειοληπτών για αποδοχή τους ή για καταγγελία των συμβάσεων.
- Μεγιστοποίηση της ζημίας του κατόχου κατά τη διενέργεια αναλήψεων μέσω ATM μετά από κλοπή κάρτας ανάληψης μετρητών (cash card), λόγω της αυτόματης σύνδεσής της με όλους τους λογαριασμούς, πιστώσεις και πιστωτικές κάρτες του και πρόσβασης σε αυτούς με χρήση μόνο του PIN της cash card.
- Σωρεία αμφισβητούμενων συναλλαγών και υπέρβαση του πιστωτικού ορίου, λόγω παράνομης χρήσης πιστωτικών καρτών, μετά από απώλεια ή κλοπή τους.
- Οχλήσεις σε κάτοχο πρόσθετης κάρτας την οποία είχε ακυρώσει, για εξόφληση μεταγενέστερων της ακύρωσης χρεώσεων.
- Αποστολή λογαριασμών με χρέωση συνδρομής ή συναλλαγών για πιστωτικές κάρτες που είχαν ακυρωθεί προ ετών.
- Προβλήματα λόγω αποστολής καρτών και PIN

- με απλό ταχυδρομείο και όχι με συστημένη επιστολή.
- Αμφισβήτηση συναλλαγών με κάρτες μέσω Internet.
  - Παραπλανητική διαφημιστική προβολή προσφορών για συναλλαγές με κάρτες.
  - Ανανέωση πιστωτικών καρτών, παρά την αιτηθείσα ακύρωσή τους.
  - Καθυστερήσεις και λάθη κατά τη μεταφορά υπολοίπου πιστωτικών καρτών μεταξύ τραπεζών.
  - Αμφισβήτηση ποσών τόκων επί οφειλών από πιστωτικές κάρτες λόγω καθυστέρησης εξόφλησής τους.
  - Πραγματοποίηση αγορών με δόσεις σε επιχείρηση με έκδοση σχετικής απόδειξης POS, τις οποίες ωστόσο η εκδότρια της κάρτας τράπεζα δεν υποστήριζε.
  - Καθυτέρηση συμψηφισμού πιστωτικού υπολοίπου με χρεωστικό σε λογαριασμούς πιστωτικών καρτών.
  - Οχλήσεις με τρόπο ανάρμοστο από εισπρακτικές εταιρίες.
  - Καθυτέρηση στην παράδοση σωμάτων σφραγισμένων επιταγών που είχαν αναγγελθεί στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., μετά την εξόφλησή τους.
  - Όχληση για ληξιπρόθεσμες οφειλές από πιστωτικές κάρτες ατόμων που φέρονται να έχουν υπογράψει ως εγγυητές, χωρίς να το γνωρίζουν.
  - Μονομερής τροποποίηση όρων και επιβολή περιορισμών σε αγορές με πιστωτικές κάρτες, χωρίς πρότερη σχετική ενημέρωση των κατόχων.
  - Χορήγηση πιστωτικής κάρτας με βάση οικονομικά στοιχεία και ΑΦΜ άλλου προσώπου.
  - Έκδοση και αποστολή πιστωτικών καρτών χωρίς σχετική αίτηση και χρέωση των λογαριασμών τους με συναλλαγές και ετήσια συνδρομή.
  - Αναλήψεις μέσω ΔΙΑΣ με απολεσθείσες κάρτες και υπέρβαση του διατραπεζικού ορίου.
  - Τηλεφωνική προώθηση πιστωτικών καρτών σε ακατάλληλες ώρες και με τρόπο επίμονο, κατά παράβαση του Κώδικα Δεοντολογίας για τη διαφημιστική προβολή χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται από πιστωτικά ιδρύματα.
  - Ελλιπής έλεγχος ταυτοπροσωπίας, με αποτέλεσμα την έκδοση καρτών με απολεσθείσες ταυτότητες, παρά την ύπαρξη σχετικής καταχώρησης στο αρχείο της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. ή με πλαστά έγγραφα.
  - Είσπραξη προμήθειας κατά την εξόφληση επιταγών σε κατάσταση της εκδότριας τράπεζας σε άλλη πόλη.
  - Καθυστερήσεις στην αποστολή των μηνιαίων λογαριασμών πιστωτικών καρτών και επιβάρυνση των κατόχων με σχετικούς τόκους λόγω της εκπρόθεσμης πληρωμής τους.
  - Μη αποδοχή και εξόφληση επιταγών κατά την περίοδο απεργίας του προσωπικού της Τράπεζας της Ελλάδος.
  - Χρέωση του λογαριασμού δικαιούχου με το αιτηθέν ποσό ανάληψης από ΑΤΜ το οποίο όμως δεν του αποδόθηκε.
  - Όχληση για μικρά υπόλοιπα λογαριασμών πιστωτικών καρτών, παρά την προ ετών εξόφλησή τους και παρά την υποβολή αιτήματος του κατόχου για μη επανέκδοσή τους.
  - Χρέωση συναλλαγής σε υπάρχουσα πιστωτική κάρτα του κατόχου, παρά τη διαβεβαίωση κατά την τηλεφωνική προώθηση προϊόντων, ότι η συναλλαγή επρόκειτο να χρεωθεί σε νέα πιστωτική κάρτα που θα εξέδιδε η τράπεζα.
  - Καθυτέρηση στην εκτέλεση εμβάσματος.
  - Αποστολή περιοδικής ενημέρωσης στον κάτοχο πιστωτικής κάρτας από την τράπεζα στην αγγλική γλώσσα.
  - Διαμαρτυρίες για τον τρόπο εκτοκισμού του υπολοίπου πιστωτικών καρτών όταν ο μηνιαίος λογαριασμός δεν εξοφλείται ολοσχερώς.
  - Κατά την ανανέωση πιστωτικής κάρτας, αποστολή πιστωτικής κάρτας διαφορετικού εκδότη-οργανισμού.
  - Χρεώσεις σε πιστωτικές κάρτες από κέντρα αισθητικής και αδυνατίσματος χωρίς την παροχή αντίστοιχων υπηρεσιών.
  - Μη εξόφληση δίγραμμης επιταγής διότι ο κομιστής δεν τηρούσε λογαριασμό στην τράπεζα.
  - Αδυναμία εξόφλησης επιταγών από καταστήματα τραπεζών λόγω έλλειψης ικανών διαθεσίμων.

## 5.3.2. Συμβουλές - παραιτήσεις

### 5.3.2.1. Προς τους συναλλασσόμενους

- Να δείχνουν επιμέλεια ως προς τη φύλαξη της κάρτας τους. Να τη φυλάσσουν όπως τα μετρητά. Σε περίπτωση που αντιληφθούν απώλειά της, να ειδοποιούν άμεσα την τράπεζα, καθ' όλο το 24ωρο, δεδομένου ότι το χρονικό διάστημα μεταξύ της απώλειας/κλοπής της κάρτας και της ακύρωσής της είναι εξαιρετικά κρίσιμο για τον περιορισμό της ευθύνης του κατόχου.
- Να απομνημονεύουν το PIN, να μην το αποκαλύπτουν σε κανένα και να το αλλάζουν συχνά. Όταν το πληκτρολογούν στις ΑΤΜ να προφυλάσσουν τη συσκευή από αδιάκριτα βλέμματα.
- Να φυλάσσουν το παραστατικό των συναλλαγών (σε ΑΤΜ ή επιχειρήσεις) προκειμένου να ελέγχουν το μηνιαίο λογαριασμό τους.
- Σε περίπτωση αμφισβήτησης συναλλαγής να διατυπώνουν άμεσα εγγράφως αντιρρήσεις στην τράπεζα, ζητώντας αναλυτική ενημέρωση, τα σχετικά παραστατικά και τυχόν βιντεοσκόπηση της συναλλαγής.
- Να κρατούν φωτοτυπία της υπογεγραμμένης κάρτας τους και από τις δύο όψεις, διότι θα χρειαστεί, σε περίπτωση αμφισβήτησης συναλλαγών μετά από απώλεια ή κλοπή της.
- Να μην «φορτώνουν» τους λογαριασμούς των καρτών τους. Να φροντίζουν ώστε το πιστωτικό όριο να εξυπηρετεί τις ανάγκες τους και να είναι μέσα στα πλαίσια των οικονομικών τους δυνατοτήτων.

### 5.3.2.2. Προς τις τράπεζες

- Κατά τη χορήγηση των καρτών, ιδιαίτερα σε άτομα νεαρής ηλικίας, θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη το ατομικό εισόδημα του αιτούντα και όχι αυτό των γονιών του, όταν δεν συναινούν.
- Παρά το κόστος και την ενδεχόμενη ταλαιπωρία των συναλλασσομένων, είναι σκόπιμο να μην αποστέλλεται το PIN με απλό ταχυδρομείο.
- Οι τράπεζες, στις συμβάσεις για την αποδοχή πιστωτικών καρτών που συνάπτουν με τις επιχει-

ρήσεις, θα πρέπει να τις υποχρεώνουν ρητά σε έλεγχο της ταυτότητας του νομίμου κατόχου της κάρτας και να φροντίζουν για την τήρηση στην πράξη του όρου αυτού.

- Οι προσφορές για αναλήψεις και αγορές μέσω πιστωτικών καρτών με άτοκη περίοδο θα πρέπει να είναι σαφείς, ώστε να μην δημιουργούνται αμφισβητήσεις.
- Τα συστήματα ασφαλείας των τραπεζών που παρακολουθούν τις κινήσεις των πιστωτικών καρτών, θα πρέπει να προστατεύουν επαρκώς το συναλλασσόμενο σε περιπτώσεις χρήσης της κάρτας του μετά από απώλεια ή κλοπή.

## 5.3.3. Επιλεγμένες υποθέσεις

1211/2007

### Εξαπάτηση κατόχου πιστωτικής κάρτας

Η παραπονούμενη παρέλαβε τα PIN δύο πιστωτικών καρτών που είχε αιτηθεί, χωρίς όμως προηγουμένως να παραλάβει τα σώματα των καρτών. Εν συνεχεία δέχτηκε τηλεφώνημα από άγνωστο άτομο, από την «Υπηρεσία Καρτών» της τράπεζας, όπως της δήλωσε, κατά δε τη συνομιλία τής απέσπασε το PIN της μιας κάρτας και τα στοιχεία του δελτίου αστυνομικής της ταυτότητας προκειμένου, όπως ισχυρίσθηκε, να αντικατασταθούν οι κάρτες της, λόγω προβλήματος. Όταν υποψιάσθηκε την απάτη και ζήτησε από την τράπεζα την ακύρωση των καρτών της, πληροφορήθηκε ότι από τη μια κάρτα είχαν πραγματοποιηθεί αναλήψεις ύψους € 2.000,00. Ζήτησε τον αντιλογισμό του εν λόγω ποσού. Δεδομένου ότι είχε αποκαλύψει το PIN της κάρτας της, δεν ήταν δυνατός ο αντιλογισμός του ανωτέρω ποσού, το οποίο μετέφερε σε άλλη τράπεζα προκειμένου να επωφεληθεί χαμηλότερου επιτοκίου.

1265/2007

### Ενημέρωση με καθυστέρηση

Η τράπεζα απαίτησε από τον παραπονούμενο την άμεση εξόφληση του ποσού της υπέρβασης του πιστωτικού ορίου της κάρτας του (€ 1.200,00) παρότι, από λάθος των υπηρεσιών της, η κίνηση του λογαριασμού της κάρτας δεν είχε ενημερωθεί έγκαιρα, ώστε να εμφανίζεται το ακριβές υπόλοιπο και να μη

σημειώνεται υπέρβαση. Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησής μας η τράπεζα αντιλόγησε τις επιβαρύνσεις λόγω των υπεραναλήψεων και αποδέχθηκε να εξοφλείται το υπόλοιπο κανονικά, ως εντός του πιστωτικού ορίου.

**3/2008**

#### **Ελλιπής ενημέρωση**

Ο παραπονούμενος, κάτοχος πιστωτικής κάρτας, παρότι εντάχθηκε σε πρόγραμμα ανάληψης μετρητών με προνομιακό επιτόκιο, έχασε το προνόμιο αυτό διότι καθυστέρησε την εξόφληση της ελάχιστης καταβολής της κάρτας. Ισχυρίστηκε ότι δεν είχε ενημερωθεί ότι η μη καθυστέρηση αποτελούσε προϋπόθεση ισχύος του προνομιακού επιτοκίου. Κατόπιν της μεσολάβησής μας το ποσό των € 3.200,00 περίπου που αφορούσε αναλήψεις μετρητών εξακολούθησε να εκτοκίζεται με προνομιακό επιτόκιο και η τράπεζα αντιλόγησε τους επιπλέον τόκους.

**183/2008**

#### **Αμφισβήτηση αναλήψεων με πιστωτική κάρτα**

Ο παραπονούμενος ανακάλυψε τον Ιανουάριο 2008 ότι κατά την περίοδο από 29/11/2007 έως 29/12/2007 έγιναν εν αγνοία του επανειλημμένες αναλήψεις μετρητών, συνολικού ύψους € 8.500,00, με την πιστωτική του κάρτα από το συγγαμικό του ο οποίος είχε πρόσβαση, κατά την απουσία του, σε συρτάρι που δεν κλείδωνε, όπου φύλασσε την κάρτα του και το PIN. Ζήτησε τη μεσολάβησή μας προκειμένου να αντιλογιστεί το ποσό της υπέρβασης του πιστωτικού του ορίου, το οποίο, βάσει του μηνιαίου λογαριασμού που είχε εκδοθεί την 13/12/2007, ήταν € 5.900,00. Η τράπεζα ικανοποίησε το αίτημά του και αντιλόγησε το υπερβάλλον ποσό αναλήψεων ύψους € 3.400,00, παρότι ισχυρίστηκε ότι η αύξηση του πιστωτικού ορίου της κάρτας του είχε γνωστοποιηθεί με επιστολή στις 13/12/1007 καθώς και με το μηνιαίο λογαριασμό της που εκδόθηκε στις 13/1/2008.

**191/2008**

#### **Χρεώσεις σε κάρτα που ουδέποτε παρελήφθη**

Η παραπονούμενη ζήτησε τον αντιλογισμό χρέωσης ποσού € 17.195,00 στο λογαριασμό πιστωτικής

κάρτας που ουδέποτε παρέλαβε ούτε είχε αιτηθεί την έκδοσή της. Μετά από έρευνα η τράπεζα ικανοποίησε το αίτημά της.

**197/2008**

#### **Υπόθεση απάτης skimming**

Κατά τη διάρκεια ταξιδιού του στη Ν. Αμερική και αμέσως μετά την επιστροφή του, κάτοχος κάρτας ανάληψης μετρητών αμφισβήτησε αναλήψεις συνολικού ποσού € 9.000,00 που πραγματοποιήθηκαν στη Βραζιλία. Μετά από έρευνα η τράπεζα πίστωσε το εν λόγω ποσό στο λογαριασμό του.

**231/2008**

#### **Αποστολή πιστωτικής κάρτας με απλό ταχυδρομείο**

Η παραπονούμενη αιτήθηκε την απαλλαγή της από χρεώσεις συνολικού ύψους € 5.575,00 (τρεις αγορές σε μια επιχείρηση εντός 3') καθ' υπέρβαση του πιστωτικού ορίου κάρτας που της είχε αποσταλεί σε ανανέωση υφιστάμενης κάρτας της, με απλό ταχυδρομείο, την οποία όμως ουδέποτε είχε παραλάβει ή ενεργοποιήσει. Επίσης αμφισβήτησε τις υπογραφές επί των παραστατικών των αγορών. Στην πολυκατοικία που διέμενε είχαν παρατηρηθεί και άλλα κρούσματα κλοπής πιστωτικών καρτών που είχαν αποσταλεί επίσης με απλό ταχυδρομείο. Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησής μας η τράπεζα αντιλόγησε το ανωτέρω ποσό.

**276/2008**

#### **Skimming**

Ο παραπονούμενος πραγματοποίησε δύο αναλήψεις από ΑΤΜ ύψους € 2.000,00 δεδομένου ότι επρόκειτο να ταξιδέψει στο εξωτερικό. Όταν επέστρεψε διαπίστωσε ότι το υπόλοιπο του λογαριασμού του είχε μειωθεί κατά € 31.000,00 περίπου από σωρεία αναλήψεων που πραγματοποιήθηκαν κατά την απουσία του με υπέρβαση του ημερήσιου ορίου αναλήψεων, παρότι δεν είχε απολέσει την κάρτα του ούτε είχε γνωστοποιήσει το PIN σε τρίτους. Κατά την έρευνα της υπόθεσης διαπιστώθηκε ότι η ΑΤΜ από την οποία είχε πραγματοποιήσει την τελευταία συναλλαγή του ήταν παγιδευμένη και το ανωτέρω ποσό αντιλογίστηκε από την τράπεζα.



332/2008

#### Παράνομες χρεώσεις μέσω Διαδικτύου

Ο παραπονούμενος αμφισβήτησε 41 συναλλαγές συνολικού ποσού περί τα € 4.000,00 που διενεργήθηκαν μέσω Διαδικτύου στη Γαλλία, Αγγλία, Αμερική και Αυστραλία από αγνώστους με χρήση των στοιχείων της πιστωτικής του κάρτας την οποία ουδέποτε απώλεσε. Η τράπεζα αντιλόγισε το σύνολο του ανωτέρω ποσού.

389/2008

#### Χρέωση συνδρομών σε ακυρωμένη κάρτα

Η τράπεζα εξακολουθούσε να χρεώνει συνδρομή σε πιστωτικές κάρτες τις οποίες η παραπονούμενη ισχυρίστηκε ότι είχε προ πολλών ετών ακυρώσει. Μετά την παρέμβασή μας η τράπεζα αντιλόγισε τα εν λόγω ποσά πλέον τόκων.

520/2008

#### Εσφαλμένη χρέωση

Η τράπεζα χρέωσε συνδρομή στο λογαριασμό της πιστωτικής κάρτας της παραπονούμενης παρά το ότι διαφίμιζε πως για τη συγκεκριμένη κάρτα δεν προβλεπόταν συνδρομή. Κατόπιν της μεσολάβησής μας η χρέωση ακυρώθηκε πλέον τόκων.

635/2008

#### Κλοπή πιστωτικής κάρτας

Άγνωστοι έκλεψαν την πιστωτική κάρτα της παραπονούμενης από νοσοκομείο όπου νοσηλεύονταν το τέκνο της και σε 30' πραγματοποίησαν αγορές ύψους € 3.000,00 από την ίδια επιχείρηση. Το γεγονός αντιλήφθηκε η κάτοχος της κάρτας την επομένη οπότε και ακύρωσε την κάρτα της, διότι, δεδομένου ότι δεν είχε απομακρυνθεί από το νοσοκομείο, δεν χρειάστηκε χρήματα. Η εξέταση της υπόθεσης από τον Μεσολαβητή είχε ως αποτέλεσμα τον αντιστοιχισμό του συνόλου των παράνομων χρεώσεων από την τράπεζα.

822/2008

#### Αμφισβήτηση συναλλαγών μέσω πιστωτικής κάρτας

Ο παραπονούμενος, χωρίς να έχει απολέσει την κάρτα του, αμφισβήτησε έξι χρεώσεις του λογαριασμού

του που αφορούσαν έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων. Παλαιότερα είχε χρησιμοποιήσει την κάρτα του για να πραγματοποιήσει πληρωμή μέσω του Διαδικτύου. Η τράπεζα αντιλόγισε το σύνολο των ανωτέρω χρεώσεων.

935/2008

#### Παράνομες συναλλαγές μετά από απώλεια της αστυνομικής ταυτότητας

Τα στοιχεία της παραπονούμενης χρησιμοποιήθηκαν παράνομα, μετά από κλοπή του δελτίου αστυνομικής της ταυτότητας και παρά τη σχετική ενημέρωση του αρχείου της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., από άγνωστη σε αυτή δράστη η οποία, έξι μήνες αργότερα, έλαβε από τέσσερις τράπεζες, εξαπατώντας τους υπαλλήλους και πλαστογραφώντας την υπογραφή της, πιστωτικές κάρτες, προσωπικά δάνεια και μπλοκ επιταγών. Ως αποτέλεσμα καρπώθηκε περίπου € 43.000,00, ποσό για το οποίο οι τράπεζες απάλλαξαν την παραπονούμενη.

943/2008

#### Αδράνεια δικαιώματος

Τηλεφωνικά η τράπεζα ενημέρωσε τον παραπονούμενο ότι οφείλει € 1.204,00 από συναλλαγές με την πιστωτική του κάρτα από το έτος 2000. Διαμαρτυρήθηκε για τη μη ενημέρωσή του επί 8 χρόνια. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα την απαλλαγή του από την εν λόγω οφειλή.

955/2008

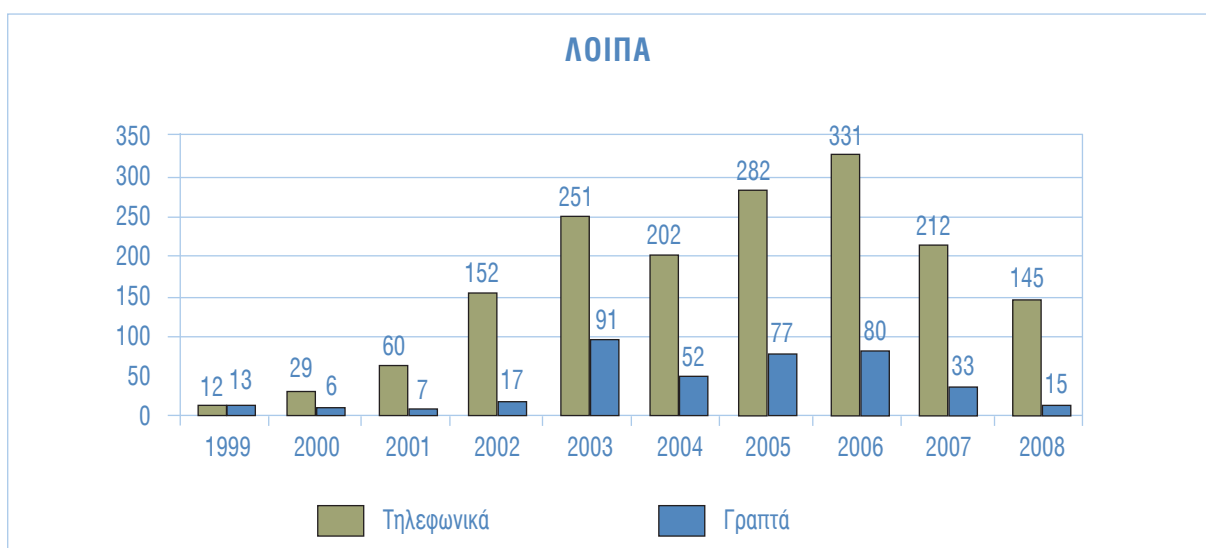
#### Πρόβλημα σε συναλλαγή μέσω ΑΤΜ

Ο παραπονούμενος ισχυρίστηκε ότι κατά την κατάθεση € 1.600 στο λογαριασμό του χωρίς φάκελο μέσω ΑΤΜ και ενώ η οθόνη αρχικά εμφάνισε το μήνυμα «επεξεργαζόμαστε τα στοιχεία σας», εν συνεχεία μπλόκαρε. Ακολούθως επιχείρησε να προβεί σε ανάληψη € 40,00, χωρίς αποτέλεσμα. Ενημέρωσε σχετικά την τράπεζα. Την επομένη του γνώρισαν ότι βρέθηκε μια προβληματική κατάθεση € 1.000,00. Προσέφυγε στον Μεσολαβητή ζητώντας να του αποδοθεί το σύνολο του ποσού. Η παρέμβασή μας είχε ως αποτέλεσμα να δικαιωθεί.

## 5.4. Άλλες Τραπεζικές Εργασίες - Διάφορα θέματα

Κατά το έτος 2008 οι τηλεφωνικές κλήσεις για διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες (ταμειακές συναλλαγές, παροχή πληροφοριών κ.λπ.) ήταν 145 έναντι 212 το 2007, μειωμένες κατά 31,60%. Αντίστοιχα κατατέθηκαν 15 γραπτά παράπονα έναντι 33 το 2007, μειωμένα κατά 54,55%.

Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στους πίνακες 5 και 8 του Παραρτήματος, ενώ το κατωτέρω διάγραμμα απεικονίζει την εξέλιξη του αριθμού των τηλεφωνικών κλήσεων και γραπτών παραπόνων από τη σύσταση του θεσμού μέχρι τέλος του 2008. Από τους προαναφερόμενους πίνακες προκύπτει ότι, κατά το 2008, η κατηγορία αυτή συγκέντρωνε το 2,07% του συνόλου των τηλεφωνικών κλήσεων και το 1,06% των γραπτών παραπόνων.



### 5.4.1. Συνήθη παράπονα

1. Καταχώρηση εκ λάθους, λόγω συνωνυμίας, στοιχείων προσώπου στο Σύστημα Οικονομικής Συμπεριφοράς της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. με αποτέλεσμα την αντιμετώπιση προβλημάτων κατά τις συναλλαγές του.
2. Αύξηση ενοικίου θυρίδας θησαυροφυλακίου χωρίς πρότερη ενημέρωση του μισθωτή.
3. Άρνηση εκμίσθωσης θυρίδας λόγω μη χορήγησης στην τράπεζα πάγιας εντολής εξόφλησης του μισθώματος από τον αιτούντα.
4. Μη απάντηση ή απάντηση με μεγάλη καθυστέρηση σε αιτήματα των συναλλασσομένων.

### 5.5. Συμβουλές προς τους χρήστες του κυβερνοχώρου (internet)

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

## 5.6. Διασυνοριακά παράπονα

Στην κατηγορία αυτή εντάσσονται τα παράπονα που λαμβάνει ο Μ.Τ.Ε.Υ. στα πλαίσια συμμετοχής του στο Δίκτυο Εξωδικαστικών Διασυνοριακών Καταγγελιών στον Τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών (FIN-NET). Το FIN-NET συνδέει τα εθνικά σχήματα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) και του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.).

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 ενεργ-

ώντας ως πλησιέστερος φορέας, παρέχει πληροφόρηση και παραπέμπει τους ενδιαφερόμενους στον αρμόδιο φορέα, δηλαδή στο αντίστοιχο σχήμα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών της αλλοδαπής.

Από τον κατωτέρω πίνακα προκύπτει ότι, κατά το έτος 2008, σε 94 περιπτώσεις ο Μ.Τ.Ε.Υ. ενήργησε ως αρμόδιος φορέας και σε 25 περιπτώσεις ως πλησιέστερος φορέας.

Από τις 94 περιπτώσεις που εξέτασε ο Μ.Τ.Ε.Υ. ως αρμόδιος φορέας, διεκπεραίωσε εντός του 2008 τις 89. Στις 31 από αυτές δικαιώθηκε ο παραπονούμενος καταναλωτής, ενώ στις 58 περιπτώσεις η τράπεζα.

Επίσης, σε 25 παράπονα που συνολικά δέχθηκε ο Μ.Τ.Ε.Υ. ως πλησιέστερος φορέας, δόθηκαν οδηγίες στους παραπονούμενους για την προσφυγή τους στον αρμόδιο φορέα του εξωτερικού.

	ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ	ΠΛΗΣΙΕΣΤΕΡΟΣ ΦΟΡΕΑΣ
<b>A. ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ</b>	<b>94</b>	<b>25</b>
– Ε.Ε. & ΕΟΧ	69	20
– Εκτός FIN-NET	25	5
<b>B. ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΕΝΤΑ</b>	<b>89</b>	–
<b>Γ. ΕΚΚΡΕΜΗ</b>	<b>5</b>	–
<b>Δ. ΤΡΟΠΟΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ</b>		
– Από Τράπεζα	41	–
– Παρέμβαση Μ.Τ.Ε.Υ.	48	–
– Οδηγίες παραπομπής		25
<b>Ε. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ</b>		
– Υπέρ Καταναλωτή	31	–
– Υπέρ Τράπεζας	58	–

## 5.6.1. Επιλεγμένες υποθέσεις

282/2008

### Προμήθεια σε διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ

Ο παραπονούμενος, κάτοικος Βελγίου, ενέβασε μέσω e-banking, σε πίστωση λογαριασμών του που τηρεί σε δύο τράπεζες στην Ελλάδα € 1.800,00 και € 500,00 αντίστοιχα. Οι τράπεζες παρακράτησαν € 2 και € 4,5. Σε διαμαρτυρία του προς τον Μεσολαβητή για το υψηλό κόστος των εισερχόμενων εμβασμάτων, ενημερώθηκε ότι ο Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2560/2001 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 19ης Δεκεμβρίου 2001, σχετικά με τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ προβλέπει ότι το κόστος για τις διασυνοριακές πράξεις ηλεκτρονικής πληρωμής και μεταφοράς πιστώσεων είναι ίδιο με το κόστος των αντίστοιχων πληρωμών σε ευρώ που πραγματοποιούνται στο εσωτερικό κάθε κράτους μέλους και δεν αναιρεί τη δυνατότητα προσδιορισμού του ύψους των εξόδων από τα πιστωτικά ιδρύματα.

731/2008

### Αμφισβήτηση ανάληψης μέσω ΑΤΜ στο εξωτερικό

Ο παραπονούμενος που διέμενε στο Λονδίνο, αμφισβήτησε ανάληψη £ 20,00 (€ 25,60) που πραγματοποιήθηκε με την κάρτα του ανάληψης μετρητών, έκδοσης ελληνικής τράπεζας, μέσω ΑΤΜ τράπεζας στο Λονδίνο στις 2/5/08 και σε ώρα κατά την οποία βρισκόταν στην εργασία του. Επικοινωνήσε με την τράπεζα στην Ελλάδα για να δεσμευθεί ο λογαριασμός του και ζήτησε τη μεσολάβησή μας προκειμένου να αντιλογισθεί η εν λόγω συναλλαγή. Η τράπεζα τον πληροφόρησε ότι στις 12/5/08 και στις 26/6/08 έγιναν εκ νέου προσπάθειες ανάληψης μετρητών, με εισαγωγή του ορθού PIN. Δεδομένου ότι φύλασσε την εν λόγω κάρτα και το PIN στην οικία του, όπου ενδεχομένως είχε πρόσβαση τρίτο πρόσωπο, δεν κατέστη δυνατή η ικανοποίηση του αιτήματός του. Του συστήσαμε να ακυρώσει την κάρτα του και να αιτηθεί την επανέκδοσή της.

891/2008

### Αμφισβήτηση συναλλαγών στο εξωτερικό

Ο παραπονούμενος αμφισβήτησε δύο συναλλαγές/αγορές συνολικού ποσού € 610,00 που πραγ-

ματοποιήθηκαν με την πιστωτική κάρτα του στην Ιταλία, δεδομένου ότι ο ίδιος ουδέποτε είχε ταξιδέψει στη χώρα αυτή. Κατά την εξέταση της υπόθεσης διαπιστώθηκε ότι είχαν χρεωθεί στο λογαριασμό της κάρτας του άλλες τρεις παρόμοιες συναλλαγές, συνολικού ποσού € 1.606, με αποτέλεσμα την εξάντληση του πιστωτικού ορίου της κάρτας του. Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησής μας, η τράπεζα ανtlόγησε το σύνολο των ανωτέρω χρεώσεων.

1170/2008

### Καθυστερήνση παροχής ενημέρωσης

Ο παραπονούμενος, κάτοικος Ιρλανδίας, αιτήθηκε τη μεσολάβησή μας προκειμένου να λάβει από την τράπεζα πληροφόρηση για την αναλυτική κίνηση του στεγαστικού δανείου του καθώς και να εξευρεθεί λύση στο εξής πρόβλημα: μέσω οικοδομικής εταιρίας εγκατεστημένης στην Ιρλανδία, σε δικηγόρο της οποίας είχε παράσχει πληρεξούσιο, έλαβε δάνειο από την τράπεζα για την αγορά εξοχικής κατοικίας στην Κρήτη σε συγκρότημα κατοικιών που ανέγειρε η εν λόγω εταιρία. Κατέβαλε στην εταιρία προκαταβολή και βάσει της μεταξύ τους συμφωνίας επρόκειτο να καταβάλλει μίσθωμα, ενώ η εταιρία υποχρεούταν να εξοφλεί τις δόσεις του δανείου, στο οποίο όμως είχε συμβληθεί μόνο ο παραπονούμενος. Η εν λόγω οικοδομική εταιρία δεν πλήρωσε κάποιες δόσεις του δανείου στην τράπεζα, με αποτέλεσμα να εμφανίζεται ο ίδιος υπερήμερος. Αιτήθηκε τη μεσολάβησή μας για την εξεύρεση λύσης με την τράπεζα π.χ. με πώληση του ενυπόθηκου ακινήτου.

Κατόπιν της παρέμβασής μας η τράπεζα απέστειλε στον παραπονούμενο μετάφραση στην αγγλική τόσο της σύμβασης που είχε υπογράψει όσο και της αναλυτικής κίνησης του δανειακού λογαριασμού του. Τον ενημερώσαμε για το περιεχόμενο της δανειακής του σύμβασης καθώς και ότι θα πρέπει αναζητήσει ευθύνες από την οικοδομική εταιρία και να απευθυνθεί σχετικά στον Ιρλανδό Ombudsman διότι δεν είχε λάβει, όπως ισχυρίστηκε, την απαραίτητη προ-συμβατική ενημέρωση και παραπλανήθηκε.

## II. Υποθέσεις επαγγελματιών και επιχειρήσεων με τράπεζες

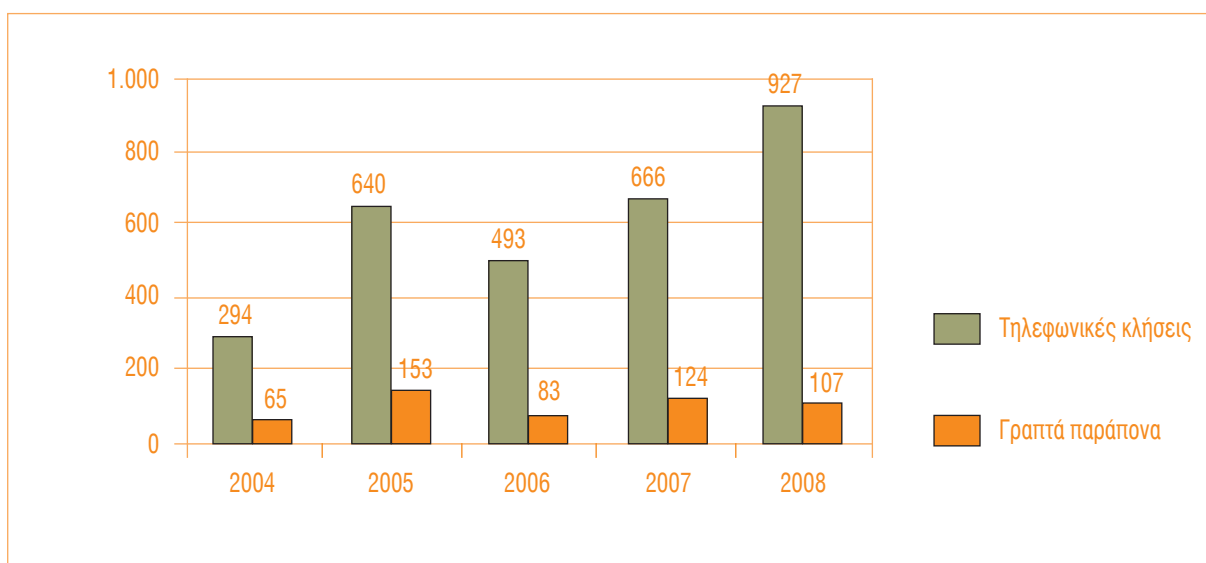
Έτος	Τηλεφωνικές Κλήσεις		Γραπτά Παράπονα	
	Αριθμός	Μεταβολή %	Αριθμός	Μεταβολή %
2004	294		65	
2005	640	117,6	153	135,4
2006	493	-22,9	83	-45,7
2007	666	35,09	124	49,4
2008	927	38,15	107	-13,71
<b>Σύνολο</b>	<b>3.020</b>		<b>532</b>	

### 1. Συνολική δραστηριότητα

Κατά το 2008 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις 927 τηλεφωνικές κλήσεις στις οποίες συμπεριλαμβάνονται και 65 επισκέψεις για συναλλαγές τους με τράπεζες. Ο αριθμός αυτός των τηλεφωνικών κλήσεων ήταν αυξημένος κατά 38,15% σε σχέση με το 2007. 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 107 γραπτά παράπονα και ήταν μειωμένα κατά 13,71% σε σχέση με το 2007. Ολοκληρώθηκε η εξέταση 87 εξ αυτών (ποσοστό 81,31%).

Ο πίνακας παραπλεύρως εμφανίζει συγκεντρωτικά τη δραστηριότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. στις διαφορές των επαγγελματιών και μικρών επιχειρηματιών με τις τράπεζες από το 2004, που άρχισε η εξέταση των παραπόνων αυτών, μέχρι τέλος του 2008. Η δραστηριότητα αυτή εμφανίζεται και στο παρακάτω διάγραμμα.

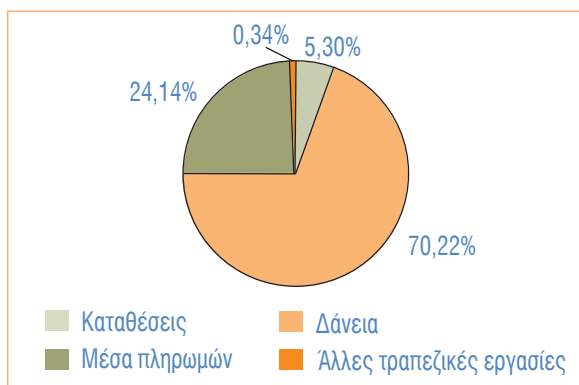


## 2. Τηλεφωνικές κλήσεις

Κατά το έτος 2008 οι τηλεφωνικές κλήσεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 927 έναντι 671 το 2007 και σημείωσαν αύξηση 38,15%. Από αυτές 322 (ποσοστό 34,73%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. κυρίως διότι αναφέρονταν στην επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών (157 περιπτώσεις), αποτελούσαν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων (30 περιπτώσεις), αναφέρονταν σε εφαρμογή νόμων, κανονισμών (26 περιπτώσεις), δεν αφορούσαν τράπεζα μέλος (16 περιπτώσεις), αφορούσαν επιχειρήσεις με ετήσιο κύκλο εργασιών μεγαλύτερο του ενός εκατομμυρίου ευρώ (14 περιπτώσεις) κ.λπ. Λεπτομερής ανάλυση των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικών κλήσεων, με σχετική αιτιολογία, παρέχεται στον πίνακα 10 του Παραρτήματος.

Από τις υπόλοιπες 605 τηλεφωνικές κλήσεις (ποσοστό 65,27%), 32 (ποσοστό 5,30%) αφορούσαν τις καταθέσεις, 425 (ποσοστό 70,22%) τα δάνεια, 146 (ποσοστό 24,14%) τα μέσα πληρωμών και 2 (ποσοστό 0,34%) διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες.

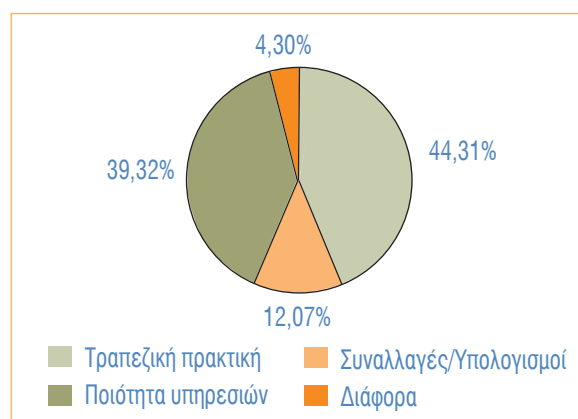
Το παρακάτω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε προϊόντος στο σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 11 του Παραρτήματος



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 268 περιπτώσεις (ποσοστό 44,31%) αιτία ήταν η τραπεζική πρακτική, σε 238 (ποσοστό 39,32%) η

ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε 73 (ποσοστό 12,07%) η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών, και σε άλλες 26 περιπτώσεις (ποσοστό 4,30%) διάφορες άλλες αιτίες, εκ των οποίων 20 περιπτώσεις αφορούσαν τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις.

Το παρακάτω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε αιτίας παραπόνου στο σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 12 του Παραρτήματος.

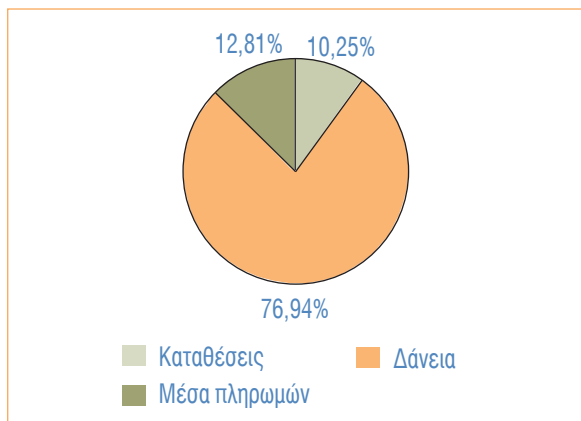


## 3. Γραπτά παράπονα

Κατά το έτος 2008 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 107 γραπτά παράπονα έναντι 124 το 2007 και σημείωσαν μείωση 13,71%. Από αυτά 29 (ποσοστό 27,10%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ., κυρίως διότι αναφέρονταν στην επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών (9 περιπτώσεις), αποτελούσαν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων (7 περιπτώσεις) κ.λπ. Λεπτομερής ανάλυση των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας περιπτώσεων παρέχεται στον πίνακα 13 του Παραρτήματος.

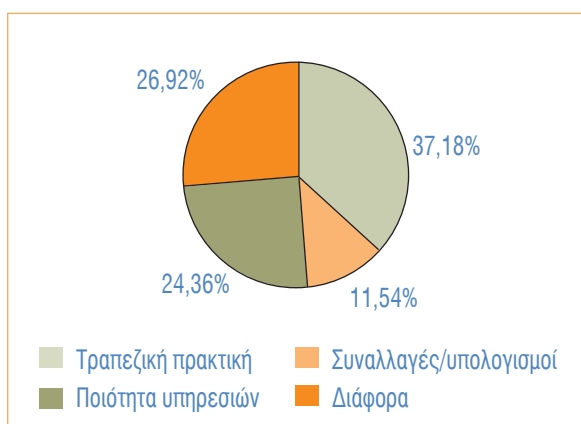
Από τα υπόλοιπα 78 γραπτά παράπονα (ποσοστό 72,90%), 8 (ποσοστό 10,25%) αφορούσαν τις καταθέσεις, 60 (ποσοστό 76,94%) τα δάνεια, και 10 (ποσοστό 12,81%) τα μέσα πληρωμών.

Το παρακάτω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε προϊόντος στο σύνολο των γραπτών παραπόνων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 14 του Παραρτήματος,



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 29 περιπτώσεις (ποσοστό 37,18%) αιτία ήταν η τραπεζική πρακτική, σε 19 (ποσοστό 24,36%) η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε 9 (ποσοστό 11,54%) η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών, και σε άλλες 21 περιπτώσεις (ποσοστό 26,92%) διάφορες άλλες αιτίες, εκ των οποίων 10 περιπτώσεις αφορούσαν τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις.

Το κατωτέρω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε αιτίας παραπόνου στο σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 15 του Παραρτήματος,



## 4. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις

Κατά το έτος 2008 εξετάστηκαν 87 γραπτά παράπονα έναντι 117 το 2007. Κατά την εξέταση διαπιστώθηκε ότι 46 από αυτά, για διαφόρους λόγους, έπρεπε να τεθούν εκτός Κανονισμού Λειτουργίας. Επίσης σε άλλα 4 ο ενδιαφερόμενος δεν έδωσε συνέχεια. Από τα υπόλοιπα 37 που διεκπεραιώθηκαν, σε 25 περιπτώσεις (ποσοστό 67,56% επί του συνόλου) δικαιώθηκε ο παραπονούμενος, σε 6 (ποσοστό 16,22%) η τράπεζα και σε άλλες 6 (ποσοστό 16,22%) επήλθε συμβιβασμός,

Ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονούμενων, εκφραζόμενος ως το άθροισμα των ποσοστών της πλήρους ικανοποίησης (67,56%) και της αποδοχής συμβιβαστικής λύσης (16,22%) ανέρχεται σε 83,78%. Ο αντίστοιχος βαθμός ικανοποίησης κατά το έτος 2007 ήταν 90,57%.

## 5. Στατιστική διερεύνηση ανά προϊόν/υπηρεσία

### 5.1. Καταθέσεις

Το 2008 οι τηλεφωνικές κλήσεις από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις για καταθέσεις ήταν 32 έναντι 24 το 2007 και ήταν αυξημένες κατά 33,33%. Από αυτές οι 28 αφορούσαν λογαριασμούς όψεως,

Την ίδια περίοδο κατατέθηκαν 8 γραπτά παράπονα, εκ των οποίων τα 6 αφορούσαν λογαριασμούς όψεως, έναντι 6 το 2007.

Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στους πίνακες 11 και 14 του Παραρτήματος.

Από τους πίνακες αυτούς προκύπτει ότι το 2008 τα παράπονα για τις καταθέσεις αντιπροσώπευαν το 5,30% των τηλεφωνικών κλήσεων και το 10,25% των γραπτών παραπόνων.

## 5.2. Δάνεια

Το 2008 οι τηλεφωνικές κλήσεις από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις που αφορούσαν τα δάνεια ανήλθαν σε 425 έναντι 284 το 2007 και σημείωσαν αύξηση κατά 49,65%. Από τις τηλεφωνικές αυτές κλήσεις, 276 αφορούσαν δάνεια για κεφάλαιο κίνησης και 103 δάνεια για αγορά επαγγελματικής στέγης ή μηχανικού εξοπλισμού.

Την ίδια περίοδο κατατέθηκαν από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις 60 γραπτά παράπονα, εκ των οποίων τα 38 για κεφάλαιο κίνησης, έναντι 50 το 2007, σημείωσαν δηλαδή αύξηση 20%.

Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στους πίνακες 11 και 14 του Παραρτήματος.

Από τους πίνακες αυτούς προκύπτει ότι το 2008 τα παράπονα για τα δάνεια αντιπροσώπευαν το 70,22% των τηλεφωνικών κλήσεων και το 76,94% των γραπτών παραπόνων.

## 5.3. Μέσα πληρωμών

Το 2008 οι τηλεφωνικές κλήσεις από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις που αφορούσαν τα μέσα πληρωμών ανήλθαν σε 146 εκ των οποίων οι 109 αφορούσαν επιταγές, έναντι 95 το 2007 και ήταν αυξημένες κατά 14,74%.

Την ίδια περίοδο κατατέθηκαν 10 γραπτά παράπονα για μέσα πληρωμών, εκ των οποίων τα 7 αφορούσαν επιταγές, έναντι 21 το 2007 και σημείωσαν μείωση κατά 52,38%.

Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στους πίνακες 11 και 14 του Παραρτήματος. Από τους πίνακες αυτούς προκύπτει ότι το 2008 τα παράπονα για τα μέσα πληρωμών αντιπροσώπευαν το 24,14% των τηλεφωνικών κλήσεων και το 12,81 των γραπτών παραπόνων.

## 5.4. Άλλες τραπεζικές εργασίες - Λοιπά

Το 2008 οι τηλεφωνικές κλήσεις των επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων για διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες ανήλθαν σε 2 έναντι 10 το 2007. Την ίδια περίοδο δεν κατατέθηκαν γραπτά παράπονα για την κατηγορία αυτή. Σχετική ανάλυση παρέχουν οι πίνακες 11 και 14 του Παραρτήματος.

## 6. Συνήθη παράπονα

- Ελλιπής ενημέρωση κατά τη μετατροπή δανείου από ευρώ σε ελβετικά φράγκα όσον αφορά το συναλλαγματικό κίνδυνο.
- Καθυστερήσει έγκρισης και εκταμίευσης επιδοτούμενων χορηγήσεων, παρά την προσκόμιση των απαιτούμενων δικαιολογητικών.
- Παρά τη χορήγηση τραπεζικής ενημερότητας, μετά την εξόφληση οφειλών η τράπεζα επανήλθε και ενημέρωσε τον συναλλασσόμενο για πρόσθετες οφειλές.
- Αναγγελία επιταγής στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. παρά την ύπαρξη επαρκούς υπολοίπου στο λογαριασμό του εκδότη εντός του προβλεπόμενου δημέρου.
- Αιτιάσεις για αθέτηση συμφωνίας από τράπεζα ως προς το ύψος ανοικτού δανείου.
- Αμφισβητήσεις ως προς τη διαμόρφωση του ύψους των απαιτήσεων των τραπεζών σε ληξιπρόθεσμες οφειλές
- Μη έγκαιρη ενημέρωση εγγυητών επαγγελματικών δανείων σχετικά με την περιέλευση των πρωτοφειλετών σε υπερημερία, καθώς και αυξήσεις ορίων χρηματοδότησης, χωρίς τη συγκατάθεσή τους, με αποτέλεσμα να καλούνται να πληρώσουν για οφειλές που το ύψος τους δεν είχαν εγγυηθεί.
- Άρνηση παραλαβής ή χορήγησης κερμάτων ευρώ από τράπεζα.
- Υπερβολικές καθυστερήσεις απάντησης σε αιτήματα των συναλλασσομένων.



## 7. Συμβουλές - Παρααινέσεις

### 7.1. Προς τους επαγγελματίες

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

### 7.2. Προς τις τράπεζες

- Να παρέχεται ενημέρωση στους πρωτοφειλέτες και στους εγγυητές, τόσο προσυμβατικά όσο και καθ' όλη τη διάρκεια της συναλλακτικής σχέσης.
- Η χρέωση λογαριασμού όψεως, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του δικαιούχου, ενέχει τον κίνδυνο να μείνει ο δικαιούχος εκτεθειμένος έναντι άλλων υποχρεώσεων του (π.χ. να μείνουν ακάλυπτες επιταγές του).
- Να ελέγχεται σχολαστικά η νομιμοποίηση των εκπροσώπων των εταιριών, ώστε να αποφεύγεται η διενέργεια συναλλαγών με μη νομιμοποιημένα πρόσωπα.
- Να υπάρχει άμεση ανταπόκριση σε αιτήματα παροχής στοιχείων από τους συναλλασσόμενους επαγγελματίες ή επιχειρήσεις (π.χ. εικόνα δανειακού λογαριασμού, βεβαίωση εξόφλησης οφειλών κ.ά.).

## 8. Επιλεγμένες υποθέσεις

1127/2007

**Παράλειψη κατά τη μεταφορά λογαριασμών σε άλλο κατάστημα**

Ο παραπονούμενος μετέφερε δύο λογαριασμούς που τηρούσε στην τράπεζα σε άλλο κατάστημα, το οποίο δεν έλαβε υπόψη του την ύπαρξη πάγιας εντολής του για εξόφληση των εισφορών του στο ΙΚΑ, με αποτέλεσμα να καθυστερήσει και να του επιβληθεί πρόστιμο € 33,33. Κατόπιν της μεσολάβησής μας, του επιστράφηκε το εν λόγω ποσό.

6/2008

**Όριο ευθύνης εγγυητή**

Η παραπονούμενη οχλήθηκε από την τράπεζα για οφειλές της ύψους € 45.000,00, ως εγγυήτρια σε σύμβαση αλληλόχρεου λογαριασμού που είχε συναφθεί το έτος 2003 με πρωτοφειλέτη τον αδελφό της. Ισχυρίστηκε ότι είχε υπογράψει για πιστωτικό όριο € 30.000,00 το οποίο είχε αυξηθεί έκτοτε δύο φορές, αρχικά τον Οκτώβριο του 2004 κατά € 8.500,00 και εν συνεχεία το Νοέμβριο του 2004 κατά € 6.500,00 χωρίς ωστόσο η ίδια να ενημερωθεί ή να υπογράψει τις σχετικές πρόσθετες πράξεις. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα να περιορισθεί η ευθύνη της στο ποσό της αρχικής σύμβασης.

12/2008

**Δάνεια πυρόπληκτων**

Ο παραπονούμενος διατηρούσε επιχείρηση παραγωγής και εμπορίας ανθέων με εγκαταστάσεις στο Ν. Ηλείας, ο οποίος χαρακτηρίστηκε το 2007 πυρόπληκτος με σχετική Υπουργική Απόφαση. Υποκατάστημα της τράπεζας στην Αθήνα του είχε χορηγήσει το έτος 2005 δάνειο για κεφάλαιο κίνησης, το οποίο εξυπηρετούσε κανονικά έως τον Αύγουστο του 2007. Ως πυρόπληκτος ζήτησε ευνοϊκή ρύθμιση λόγω υπαγωγής της επιχείρησής του στις διατάξεις της Υπουργικής Απόφασης, προσκομίζοντας στο υποκατάστημα της τράπεζας τα απαιτούμενα δικαιολογητικά. Ωστόσο η τράπεζα με καθυστέρηση, λόγω του ότι δεν ήταν ενήμερη, απέρριψε το αίτημά του. Κατόπιν της μεσολάβησής μας η διαφορά επιλύθηκε και η επιχείρηση του παραπονούμενου υπήχθη στις εν λόγω ρυθμίσεις.

94/2008

**Καθυστερήση ικανοποίησης αιτήματος**

Ο παραπονούμενος ήταν εγγυητής σε σύμβαση αλληλόχρεου λογαριασμού που λειτουργούσε με ενεχύραση επιταγών ως εξασφάλιση. Δεδομένου ότι ο λογαριασμός δεν είχε κινηθεί από τον Απρίλιο του 2008 και έως το Νοέμβριο του 2008 είχαν πληρωθεί όλες οι επιταγές, ζήτησε από την τράπεζα αφενός να βεβαιώσει ότι δεν έχει απαίτηση εναντίον του, αφετέρου να του παραδοθεί το σώμα επιταγής ποσού € 5.500,00 που είχε πληρώσει ο ίδιος και το οποίο δεν του παρέδιδε η τράπεζα. Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησής μας η τράπεζα ικανοποίησε τα αιτήματά του.

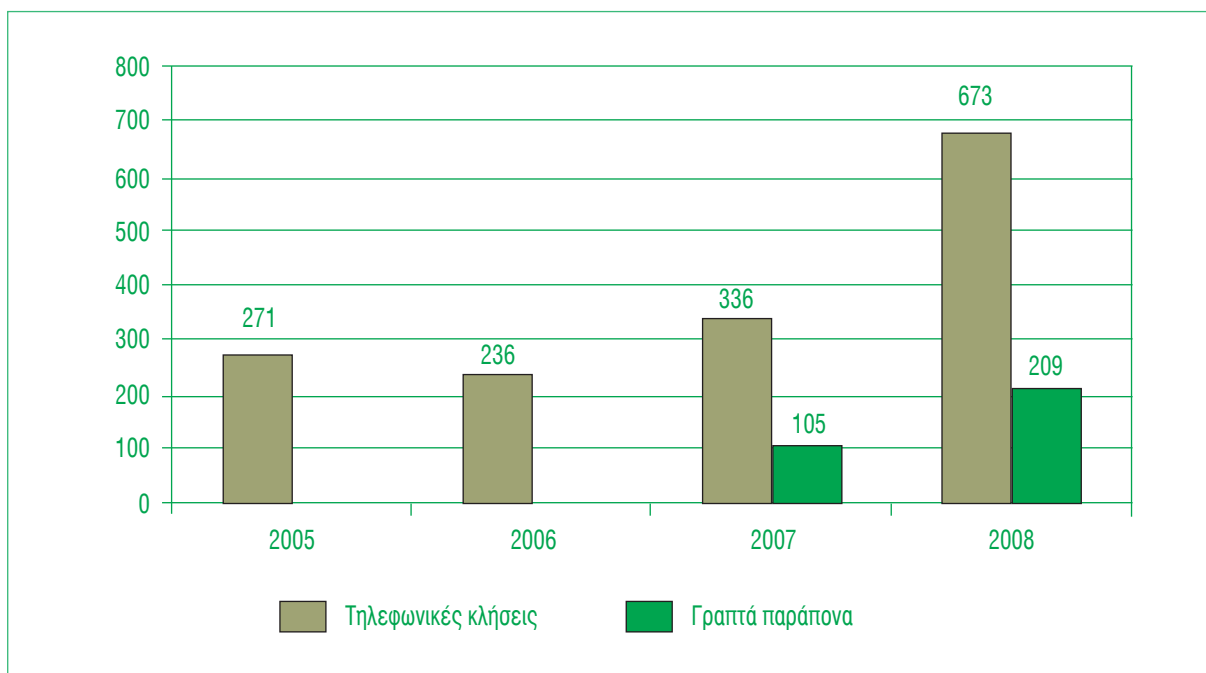
### III. Υποθέσεις επενδυτών με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες

#### 1. Συνολική δραστηριότητα

Κατά το 2008 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε 673 τηλεφωνικές κλήσεις από επενδυτές συναλλασσόμενους με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες, έναντι 336 το 2007 και ήταν αυξημένες κατά 100,30%, στις οποίες συμπεριλαμβάνονται 155 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 209 γραπτά παράπονα έναντι 105 το 2007, και ήταν αυξημένα κατά 99,05%. Από αυτά διεκπεραιώθηκαν 134.

Ο κατωτέρω πίνακας εμφανίζει συγκεντρωτικά τη δραστηριότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. στις διαφορές επενδυτών με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες από 01.06.2005 μέχρι τέλους του 2008. Υπενθυμίζεται ότι για τα έτη 2005 και 2006 δεν υπήρχε δυνατότητα διαχωρισμού των τηλεφωνικών κλήσεων και γραπτών παραπόνων και ως εκ τούτου για τα έτη αυτά τα στοιχεία εμφανίζονται αθροιστικά.



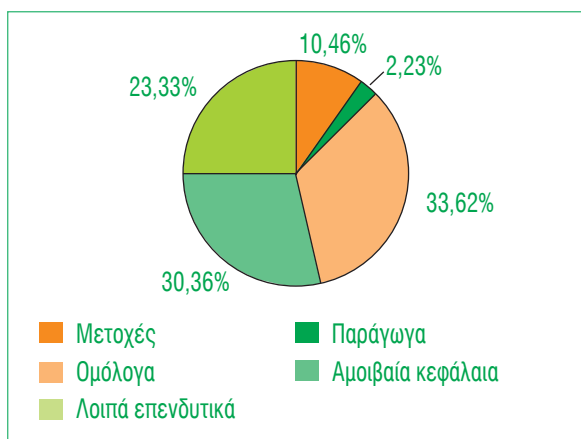
## 2. Τηλεφωνικές κλήσεις

Κατά το έτος 2008 οι τηλεφωνικές κλήσεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 673 έναντι 336 το 2007 και ήταν αυξημένες κατά 100,30%. Από αυτές 90, ποσοστό 13,37%, αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. κυρίως γιατί αφορούσαν την επιχειρηματική πολιτική των επενδυτικών εταιριών (21 περιπτώσεις), ανήκαν στην αρμοδιότητα άλλου φορέα, π.χ. Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς (19 περιπτώσεις), επρόκειτο για γενικά παράπονα (18 περιπτώσεις) κ.λπ.

Λεπτομερής ανάλυση των εκτός κανονισμού λειτουργίας τηλεφωνικών κλήσεων παρέχεται στον πίνακα 16 του Παραρτήματος.

Από τις υπόλοιπες 583 τηλεφωνικές κλήσεις (ποσοστό 86,63%), 61 (ποσοστό 10,46%) αφορούσαν τις μετοχές, 13 (ποσοστό 2,23%) παράγωγα προϊόντα, 196 (ποσοστό 33,62%) ομόλογα, 177 (ποσοστό 30,36%) αμοιβαία κεφάλαια και 136 (ποσοστό 23,33%) διάφορα επενδυτικά προϊόντα, κυρίως σύνθετα.

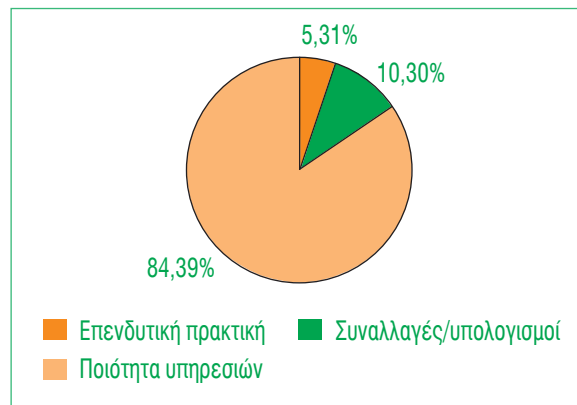
Το παρακάτω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε προϊόντος στο σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 17 του Παραρτήματος.



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σε 31 περιπτώσεις (ποσοστό 5,31%) αιτία ήταν η εφαρμοζόμενη επενδυτική πρακτική, σε 60 (ποσοστό 10,30%) η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογι-

σμών και σε 492 (ποσοστό 84,39%) η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Το παρακάτω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε αιτίας παραπόνου στο σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 18 του Παραρτήματος.



## 3. Γραπτά παράπονα

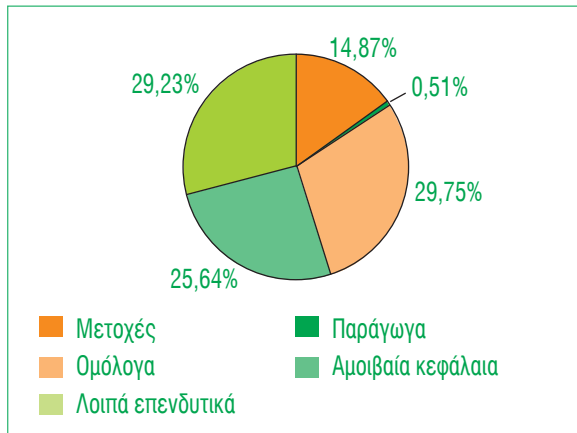
Κατά το έτος 2008 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 209 γραπτά παράπονα έναντι 105 το 2007, και ήταν αυξημένα κατά 99,05%. Από αυτά 14, ποσοστό 6,70% αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. κυρίως διότι δεν αφορούσαν μέλος του θεσμού (4 περιπτώσεις), υπεβλήθησαν εκπρόθεσμα (3 περιπτώσεις), ανήκαν στην αρμοδιότητα άλλου φορέα (3 περιπτώσεις) κ.λπ.

Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 19 του Παραρτήματος.

Από τα υπόλοιπα 195 (ποσοστό 93,3%), τα 29 (ποσοστό 14,87%) αφορούσαν μετοχές, 1 (ποσοστό 0,51%) παράγωγα προϊόντα, 58 (ποσοστό 29,75%) ομόλογα, 50 (ποσοστό 25,64%) αμοιβαία κεφάλαια και 57 (ποσοστό 29,23%) διάφορα επενδυτικά, κυρίως σύνθετα προϊόντα.

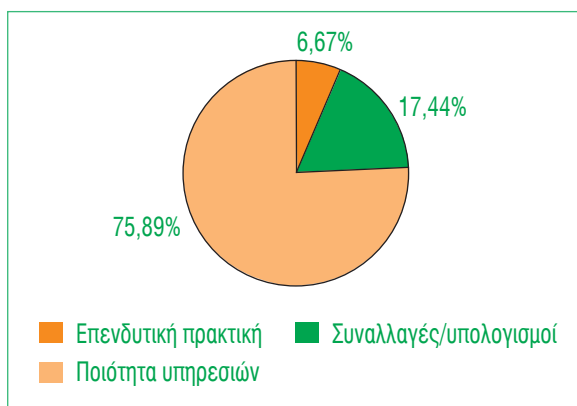
Το παρακάτω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε προϊόντος στο σύνολο των γραπτών πα-

ραπόνων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 20 του Παραρτήματος,



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 13 περιπτώσεις (ποσοστό 6,67%) αιτία ήταν η ασκούμενη επενδυτική πρακτική, σε 34 (ποσοστό 17,44%) η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών και σε 148 περιπτώσεις (ποσοστό 75,89%) η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Το παρακάτω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε αιτίας παραπόνου στο σύνολο των παραπόνων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 21 του Παραρτήματος,



## 4. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις

Κατά το έτος 2008 εξετάστηκαν 147 καταγγελίες έναντι 82 το 2007. Κατά την εξέταση διαπιστώθηκε ότι 26 από αυτές, για διαφόρους λόγους, έπρεπε να τεθούν εκτός Κανονισμού Λειτουργίας. Επίσης σε 22 περιπτώσεις οι ενδιαφερόμενοι δεν έδωσαν συνέχεια στο αίτημά τους. Από τις υπόλοιπες 99 που διεκπεραιώθηκαν σε 48 περιπτώσεις (ποσοστό 48,48% επί του συνόλου) δικαιώθηκε ο παραπονούμενος επενδυτής, σε 40 (ποσοστό 40,40%) ο φορέας (τράπεζα ή επενδυτική εταιρία) και σε 11 (ποσοστό 11,12%) επέλθε συμβιβαστική λύση.

Ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονούμενων εκφραζόμενος ως το άθροισμα του ποσοστού της πλήρους ικανοποίησης (48,48%) και του ποσοστού της συμβιβαστικής λύσης (11,12%) ανέρχεται σε 59,60%.

## 5. Στατιστική διερεύνηση ανά φορέα παροχής επενδυτικών υπηρεσιών

### 5.1. Τράπεζες

Κατά το έτος 2008 ελήφθησαν 621 τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν τις τράπεζες, ποσοστό 92,27% επί του συνόλου των τηλεφωνικών κλήσεων των επενδυτών. Από αυτές 69 (ποσοστό 11,11%) αφορούσαν θέματα για τα οποία ο Μ.Τ.Ε.Υ. δεν είχε αρμοδιότητα. Από τις υπόλοιπες 552 (ποσοστό 88,88%) οι 44 αφορούσαν μετοχές, 6 παράγωγα προϊόντα, 195 ομόλογα, 171 αμοιβαία κεφάλαια και 136 διάφορα σύνθετα επενδυτικά προϊόντα. Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 24 περιπτώσεις αιτία ήταν η επενδυτική πολιτική, σε 47 η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών και σε 481 η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Επίσης κατά το ίδιο έτος κατατέθηκαν 190 γραπτά παράπονα που αντιπροσώπευαν το 90,90% του συ-

νόλου των γραπτών παραπόνων. Από τα παράπονα αυτά 11 (ποσοστό 5,79%) τέθηκαν εκτός Κανονισμού Λειτουργίας. Από τα υπόλοιπα 179 (ποσοστό 94,21%) τα 21 αφορούσαν μετοχές, 1 παράγωγα προϊόντα, 56 ομόλογα, 45 αμοιβαία κεφάλαια και 56 διάφορα σύνθετα επενδυτικά προϊόντα. Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 12 περιπτώσεις αιτία ήταν η επενδυτική πρακτική, σε 26 η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών και σε 141 περιπτώσεις η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

## 5.2. Σ.ΜΕ.Χ.Α.

Κατά το έτος 2008 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε 41 τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν επενδυτικές εταιρίες μέλη του Σ.ΜΕ.Χ.Α., ποσοστό 6,09% επί του συνόλου. Από αυτές 19 (ποσοστό 46,34%) ετέθησαν για διαφόρους λόγους εκτός Κανονισμού Λειτουργίας. Από τις υπόλοιπες 22 (ποσοστό 53,66%) οι 14 αφορούσαν μετοχές, οι 7 παράγωγα προϊόντα και η 1 ομόλογα.

Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σε 7 αιτία ήταν η επενδυτική πρακτική, σε 9 η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών και σε 6 η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Κατά την ίδια περίοδο κατατέθηκαν 12 γραπτά παράπονα, που αντιπροσώπευαν το 5,74% του συνόλου. Από αυτά 3 (ποσοστό 25%) για διαφόρους λόγους τέθηκαν εκτός Κανονισμού Λειτουργίας. Από τα υπόλοιπα 9 (ποσοστό 75%), 7 αφορούσαν μετοχές και 2 ομόλογα.

Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 1 περίπτωση αιτία ήταν η επενδυτική πρακτική, σε 4 η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών και σε άλλες 4 η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

## 5.3. Ε.Θ.Ε.

Κατά το έτος 2008 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε 8 τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν επενδυτικές εταιρίες μέλη της Ε.Θ.Ε., ποσοστό 1,19% επί του συνόλου.

Από τις κλήσεις αυτές 6 αφορούσαν αμοιβαία κεφάλαια, 1 μετοχές ενώ 1 ήταν εκτός Κανονισμού Λειτουργίας.

Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σε 2 υπήρχε αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών και σε 5 ισχυρισμός για εσφαλμένη ή ελλιπή ενημέρωση (δηλαδή αφορούσαν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών).

Το ίδιο έτος κατατέθηκαν 8 γραπτά παράπονα, που αντιπροσώπευαν το 2,88% του συνόλου, εκ των οποίων 2 αφορούσαν θέματα για τα οποία ο Μ.Τ.Ε.Υ. δεν είχε αρμοδιότητα. Από τα υπόλοιπα 6, τα 5 αφορούσαν αμοιβαία κεφάλαια και 1 διάφορα επενδυτικά προϊόντα.

Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, στα 3 ήταν η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών και στα άλλα 3 η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών (καθυστερήσεις στη μεταφορά χαρτοφυλακίων, ελλιπής ενημέρωση).

## 5.4. Σ.Ε.Δ.Υ.Κ.Α.

Κατά το έτος 2008 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε 3 τηλεφωνικές κλήσεις για Α.Ε.Ε.Δ. μέλη του Σ.Ε.Δ.Υ.Κ.Α., ποσοστό 0,45% επί του συνόλου. Εξ αυτών μία ήταν εκτός Κανονισμού Λειτουργίας και 2 αφορούσαν μετοχές με αιτία την αυθαίρετη διαχείριση χαρτοφυλακίου.

Την ίδια περίοδο κατατέθηκε ένα γραπτό παράπονο (ποσοστό 0,48% επί του συνόλου), που αφορούσε επίσης αυθαίρετη διαχείριση χαρτοφυλακίου μετοχών.

## 6. Συνήθη παράπονα

- Ελλιπής ενημέρωση συναλλασσομένων σχετικά με τα χαρακτηριστικά των επενδυτικών προϊόντων, ιδίως τον υπολογισμό της αναμενόμενης απόδοσής τους, τους επενδυτικούς κινδύνους καθώς και τη σύνθεση του χαρτοφυλακίου αμοιβαίων κεφαλαίων.
- Απώλειες επενδυμένων κεφαλαίων λόγω της συμμετοχής επενδυτών σε προϊόντα εξωτερικού, εξ αιτίας της δεινής θέσης στην οποία βρέθηκαν οι εκδότες τους κατά την πρόσφατη παγκόσμια κρίση των αγορών.
- Παρότι ζητήθηκε τοποθέτηση του κεφαλαίου σε προθεσμιακές καταθέσεις, υπάλληλος της τράπεζας τον οποίο ο συναλλασσόμενος εμπιστευόταν, τον έπεισε να επενδύσει σε αμοιβαία κεφάλαια και σύνθετα προϊόντα, με αποτέλεσμα την απώλεια μέρους του κεφαλαίου του.
- Μην εκτέλεση εντολής επενδυτή για μεταφορά του χαρτοφυλακίου του σε άλλη χρηματιστηριακή.
- Ανάκληση ομολόγου από την τράπεζα, πριν τη λήξη του, με αποτέλεσμα το επενδυμένο ποσό να παραμείνει άτοκο για ένα έτος.
- Ελλιπής πληροφόρηση όσον αφορά το δικαίωμα ανάκλησης ομολόγων, με συνέπεια οι επενδυτές να θεωρούν είτε ότι είναι δικό τους δικαίωμα και όχι του εκδότη, είτε ότι θα ασκηθεί άνευ άλλου στον αναγραφόμενο χρόνο.
- Καθυστερήσεις στην εκτέλεση εντολών (π.χ. συμμετοχής σε αύξηση μετοχικών κεφαλαίων).
- Ισχυρισμοί για αυθαίρετη διαχείριση χαρτοφυλακίων επενδυτών.
- Αμφισβήτηση συναλλαγών και υπολογισμού προσόδων επενδυτικών/καταθετικών προϊόντων.
- Καθυστερήσεις ή εμπλοκές κατά την μεταφορά χαρτοφυλακίων.
- Πλημμελής έλεγχος ταυτοπροσωπίας κατά την είσπραξη μερισμάτων.
- Διάφορες επιβαρύνσεις και προμήθειες κατά τις επενδυτικές συναλλαγές.
- Καθυστερήσεις απάντησης σε αιτήματα.

## 7. Συμβουλές - Παραινέσεις

### 7.1. Προς τους επενδυτές

- Να μελετούν προσεκτικά το υλικό που τους παρέχεται για ενημέρωση καθώς και το περιεχόμενο των συμβάσεων πριν την υπογραφή τους.
- Να ζητούν διευκρινίσεις για τα χαρακτηριστικά των προϊόντων και τους συμβατικούς όρους που δεν κατανοούν. Για παράδειγμα, τη διάρκεια της επένδυσης, από ποιους παράγοντες εξαρτάται η απόδοσή της, την ποινή σε περίπτωση πρόωρης εξόφλησης, αν το κεφάλαιο είναι εγγυημένο στη λήξη της επένδυσης ή καθ' όλη τη διάρκειά της κ.ά. Είναι φρόνιμο να επενδύουν σε χαρτοφυλάκια με μεγάλη διασπορά.
- Να ενημερώνονται λεπτομερώς για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.
- Να στηρίζουν τις αποφάσεις τους στη γνώση και στην έρευνα και να μην είναι παρορμητικοί στις επιλογές τους.
- Οι επενδύσεις τους να ταιριάζουν με το επενδυτικό τους προφίλ, τις γνώσεις και τη σχετική εμπειρία τους.
- Να ορίζουν εξ αρχής ρεαλιστικούς και μετρήσιμους στόχους (π.χ. αποταμίευση για την περίοδο της συνταξιοδότησης) με σαφές χρονοδιάγραμμα, στους οποίους θα μείνουν πιστοί.
- Να μην παρασύρονται από τις μεγάλες αρχικές αποδόσεις των σύνθετων προϊόντων που εν συνεχεία φθίνουν ή μηδενίζονται.

### 7.2. Προς τις τράπεζες και τις επενδυτικές εταιρίες

- Οφείλουν να παρέχουν στους επενδυτές αναλυτική και επαρκή πληροφόρηση τόσο για τα γενικά χαρακτηριστικά των σύνθετων προϊόντων και τις βασικές εκδοχές της πιθανής μελλοντικής τους απόδοσης, αλλά και όσον αφορά την έκταση απομείωσης του κεφαλαίου τους από ενδεχόμενη πρόωρη ρευστοποίησή του. Ειδικότερα, λαμβά-

νοντας υπόψη το πλήθος των διαμαρτυριών για ελλιπή ενημέρωση σε ό,τι αφορά τα σύνθετα τραπεζικά προϊόντα, των οποίων η απόδοση προσδιορίζεται βάσει στοιχείων και δεικτών και τα οποία προσιδιάζουν στο χαρακτήρα των επενδυτικών προϊόντων, θεωρούμε ότι η παρεχόμενη, σύμφωνα με την Π.Δ.Τ.Ε. 2501/31.10.2002 (κεφ. Β, παρ. 1) ενημέρωση των συναλλασσομένων (π.χ. αναγωγή του ποσοστού απόδοσης σε ετήσια βάση κατά το χρόνο της επένδυσης, σαφής και αναλυτική περιγραφή των παραγόντων που προσδιορίζουν την απόδοση των προϊόντων με εναλλακτικές παραδοχές ως προς τις κύριες συνιστώσες του προϊόντος – δείκτες χρηματιστηρίων, εξέλιξη συναλλαγματικής ισοτιμίας κ.λπ. – παραθέτοντας δύο τουλάχιστον αντιπροσωπευτικά παραδείγματα) θα πρέπει να είναι έγγραφη και να υπογράφεται από αυτούς.

- Κατά την προώθηση επενδυτικών προϊόντων, θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους τη βούληση των συναλλασσομένων, κυρίως όσων προσανατολίζονται σε συντηρητικές και ασφαλείς τοποθετήσεις των κεφαλαίων τους. Με βάση τη MiFid πρέπει να ερευνούν το επενδυτικό προφίλ των συναλλασσομένων και να προτείνουν ανάλογα προϊόντα.
- Οι επενδυτικοί σύμβουλοι θα πρέπει να είναι άριστα εκπαιδευμένοι στο αντικείμενό τους και εξοικειωμένοι με τα προωθούμενα προϊόντα. Σχετική είναι η απόφαση του Δ.Σ. της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς και του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος (2/387/19.6.2006) περί πιστοποίησης επαγγελματικής επάρκειας των υπαλλήλων και στελεχών πιστωτικών ιδρυμάτων.

## 8. Επιλεγμένες υποθέσεις

4/2008

### Ελλιπής ενημέρωση σε συναλλαγές επί ομολόγων

Ο παραπονούμενος είχε τοποθετήσει κεφάλαιο € 311.000,00 σε 3τά ομόλογα η απόδοση των οποίων ήταν συνδεδεμένη με την απόδοση του EURIBOR. Από το παραστατικό της συναλλαγής προέκυπε η απόδοση (4%) μόνο του πρώτου έτους, χωρίς να γίνεται αναφορά στον τρόπο υπολογισμού της κατά τα

επόμενα έτη. Διαμαρτυρήθηκε διότι τα εν λόγω ομόλογα έπαυσαν να έχουν απόδοση και επιπλέον διότι, όταν ζήτησε την εξόφλησή τους, πληροφορήθηκε ότι επρόκειτο να απολέσει περί τα € 30.000,00 από το επενδυμένο κεφάλαιο, κάτι για το οποίο δεν είχε ενημερωθεί εξ αρχής. Η εξέταση του θέματος από τον Μεσολαβητή είχε ως αποτέλεσμα η τράπεζα να αποδώσει στον επενδυτή το σύνολο του κεφαλαίου του πλέον των τόκων για το διάστημα που το εν λόγω ομόλογο είχε απόδοση.

6/2008

### Ισχυρισμός για ελλιπή ενημέρωση

Ο παραπονούμενος, συνταξιούχος, πείστηκε να επενδύσει το εφάπαξ του, ποσού € 100.000,00, σε αμοιβαίο κεφάλαιο που του υπέδειξε αρμόδιο στέλεχος υποκαταστήματος της τράπεζας, θεωρώντας ότι θα έχει σταθερή απόδοση. Εν συνεχεία, από άλλο κατάστημα τράπεζας του προτάθηκε ανταλλαγή με διαφορετικό αμοιβαίο κεφάλαιο από το οποίο εξαγόρασε τελικά τα μερίδιά του, με απώλεια όμως € 1.958,00 από το κεφάλαιό του. Αιτήθηκε την αποκατάσταση της ζημίας του ισχυριζόμενος ότι δεν ενημερώθηκε επαρκώς για τα εν λόγω προϊόντα. Κατά την εξέταση του θέματος διαπιστώθηκε ότι η μείωση του επενδυμένου κεφαλαίου ήταν μόνο € 705,00 και όχι € 1.958,00 όπως εκ παραδρομής είχε ενημερωθεί ο παραπονούμενος. Την ανωτέρω ζημία η τράπεζα αποκατέστησε ικανοποιώντας το αίτημά του.

25/2008

### Ελλιπής ενημέρωση για τα χαρακτηριστικά σύνθετου τραπεζικού ομολόγου

Ο παραπονούμενος είχε αγοράσει το 2005, μέσω χρηματιστηριακής εταιρίας, δύο σύνθετα τραπεζικά ομόλογα ισχύος δύο και πέντε ετών με πρώτο κουπόνι 6% και 8% αντίστοιχα. Διαμαρτυρήθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ. για ελλιπή ενημέρωσή του ως προς τα χαρακτηριστικά των εν λόγω προϊόντων. Η εταιρία ισχυρίστηκε ότι δεν αντέδρασε επί μακρόν, παρότι ενημερωνόταν ανελλιπώς για την αποτίμηση των προϊόντων. Η παρέμβασή μας είχε ως αποτέλεσμα τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς με καταβολή αποζημίωσης του επενδυτή ίσης με το κεφάλαιό του πλέον τόκων υπολογιζόμενων με επιτόκιο περί το 2%.

**116/2008**

**Ελλιπής ενημέρωση για επενδυτικό προϊόν**

Παρά την επιθυμία του να συμμετάσχει σε καταθετικό προϊόν σταθερής απόδοσης, ο παραπονούμενος, ηλικιωμένος, με προβλήματα υγείας, πείστηκε από υπάλληλο της τράπεζας να συμμετάσχει σε αμοιβαίο κεφάλαιο το οποίο δεν είχε σταθερή απόδοση, με αποτέλεσμα να μειωθεί σημαντικά το ποσό της επένδυσης και συνεπεία αυτού να κλονιστεί σοβαρά η υγεία του. Η παρέμβασή μας είχε ως αποτέλεσμα να θεωρήσει η τράπεζα ως μη γενόμενη τη συμμετοχή του στο Α/Κ και να αποζημιωθεί.

**117/2008**

**Προεξόφληση άυλων τίτλων χωρίς εντολή**

Ο παραπονούμενος είχε επενδύσει το 2005 σε άυλους τίτλους της τράπεζας με ποσά € 50.000,00 και € 25.000,00, λήξεως 2010 και 2015 αντίστοιχα. Προσέφυγε στον Μεσολαβητή ζητώντας να αποζημιωθεί με το αναλογούν ποσό των τόκων, όταν διαπίστωσε ότι η τράπεζα μονομερώς, χωρίς εντολή του, προεξόφλησε τους τίτλους και πίστωσε τα αντίστοιχα ποσά σε άτοκο λογαριασμό. Η τράπεζα ικανοποίησε το αίτημά του πιστώνοντας το λογαριασμό του με το ποσό των € 2.208,00.

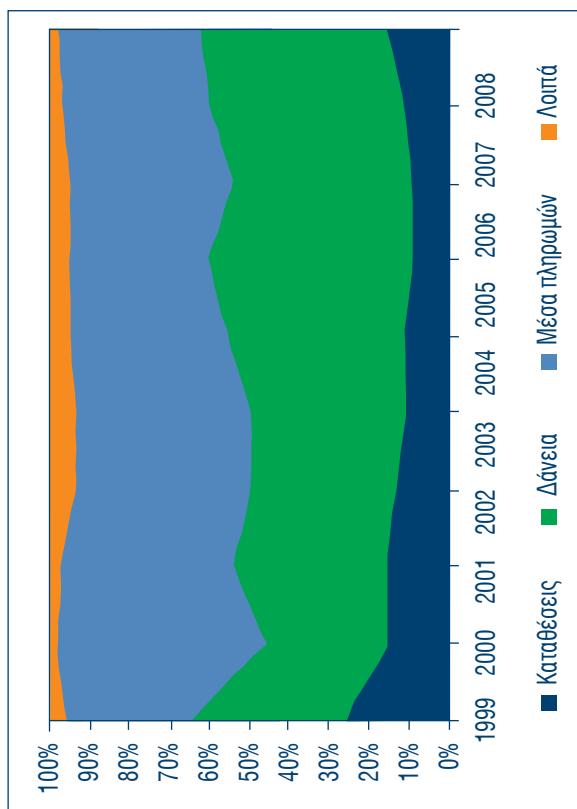
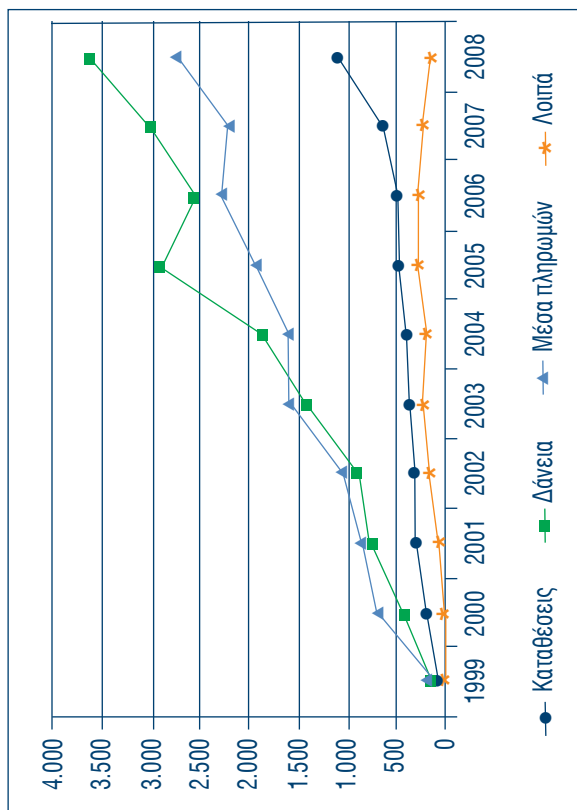


# ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ 2008

Στατιστικοί πίνακες

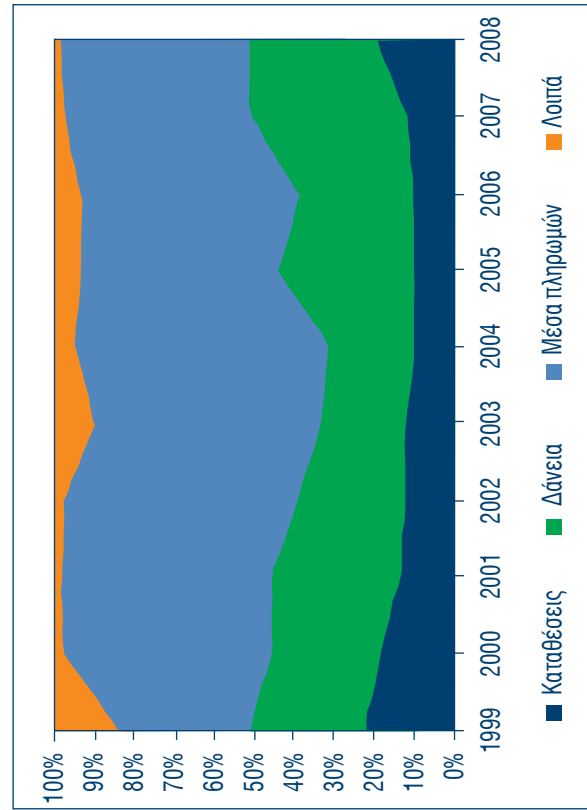
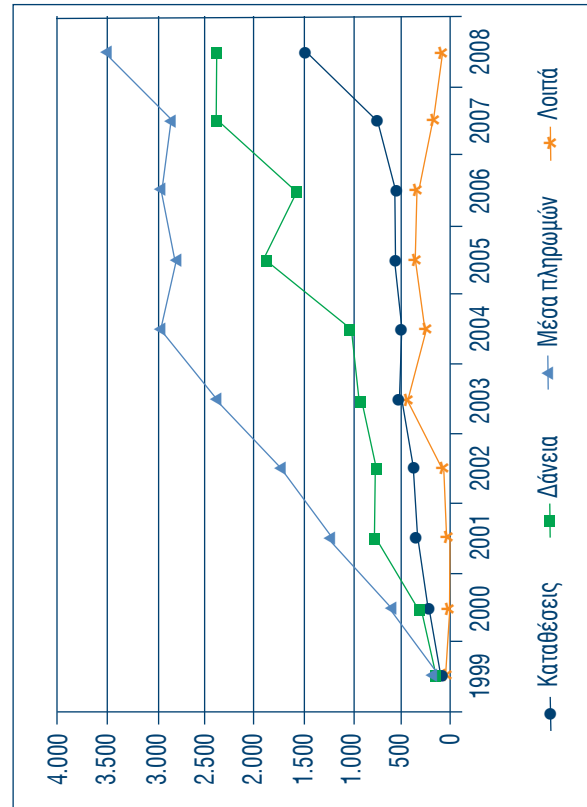
**Πίνακας 1**  
**ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ (ΙΔΙΩΤΩΝ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΩΝ)**

	1999		2000		2001		2002		2003		2004		2005		2006		2007		2008	
	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%
<b>Καταθέσεις</b>	78	25,6	205	15,0	302	15,2	314	13,0	385	10,6	413	10,2	478	8,6	512	9,1	655	10,8	1.120	14,7
<b>Δάνεια</b>	120	39,3	419	30,7	771	38,7	880	36,5	1.416	39,0	1.831	45,4	2.884	51,8	2.524	45,1	2.987	49,3	3.619	47,6
<b>Μέσα Πληρωμών</b>	95	31,2	711	52,2	860	43,1	1.064	44,2	1.582	43,5	1.590	39,4	1.929	34,6	2.278	40,7	2.193	36,2	2.722	35,8
<b>Λοιπά</b>	12	3,9	29	2,1	60	3,0	152	6,3	251	6,9	202	5,0	282	5,0	284	5,1	222	3,7	147	1,9
<b>Σύνολο</b>	<b>305</b>	<b>100,0</b>	<b>1.364</b>	<b>100,0</b>	<b>1.993</b>	<b>100,0</b>	<b>2.410</b>	<b>100,0</b>	<b>3.634</b>	<b>100,0</b>	<b>4.036</b>	<b>100,0</b>	<b>5.573</b>	<b>100,0</b>	<b>5.598</b>	<b>100,0</b>	<b>6.057</b>	<b>100,0</b>	<b>7.608</b>	<b>100,0</b>



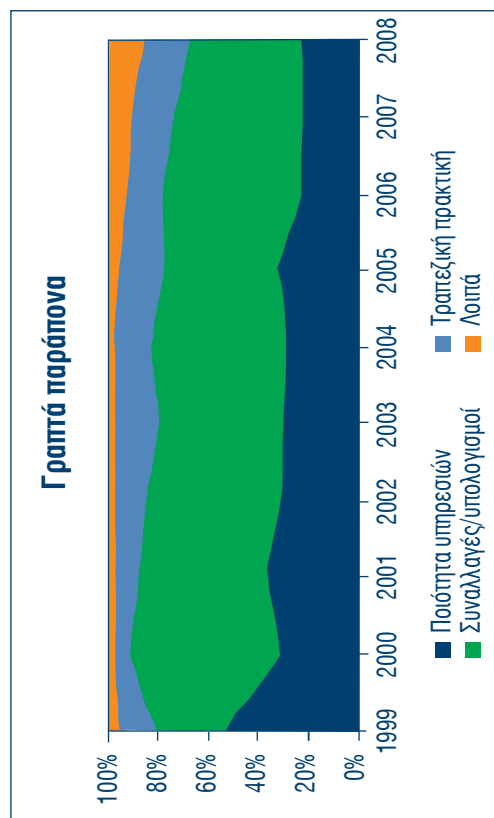
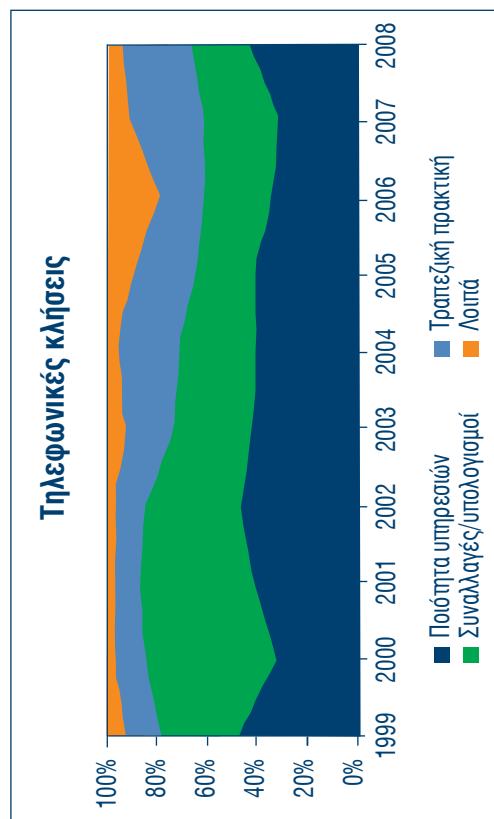
**Πίνακας 2**  
**ΓΡΑΦΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ (ΔΙΩΤΩΝ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ)**

	1999		2000		2001		2002		2003		2004		2005		2006		2007		2008		
	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	
<b>Καταθέσεις</b>	18	22,5	45	19,1	69	14,3	78	13,2	105	12,2	99	10,4	119	10,6	112	10,2	155	12,5	298	20,0	
<b>Δάνεια</b>	23	28,8	63	26,8	154	31,9	151	25,5	186	21,6	206	21,5	373	33,1	315	28,7	476	38,5	477	31,9	
<b>Μέσα</b>																					
<b>Πληρωμών</b>	26	32,5	121	51,5	253	52,4	347	58,5	481	55,7	599	62,7	558	49,5	596	54,4	571	46,2	703	47,1	
<b>Λοιπά</b>	13	16,2	6	2,6	7	1,4	17	2,8	91	10,5	52	5,4	77	6,8	73	6,7	34	2,8	15	1,0	
<b>Σύνολο</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>	<b>235</b>	<b>100,0</b>	<b>483</b>	<b>100,0</b>	<b>593</b>	<b>100,0</b>	<b>863</b>	<b>100,0</b>	<b>956</b>	<b>100,0</b>	<b>1.127</b>	<b>100,0</b>	<b>1.096</b>	<b>100,0</b>	<b>1.236</b>	<b>100,0</b>	<b>1.493</b>	<b>100,0</b>	



**Πίνακας 3**  
**ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΚΑΤΑ ΛΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ**

Τηλεφωνικές Κλήσεις										
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Ποιότητα υπηρεσιών	46,7	33,6	40,8	45,2	41,7	39,7	39,7	34,8	32,8	42,1
Συναλλαγές/Υπολογισμοί	31,6	51,0	46,2	38,8	31,3	31,2	25,1	25,6	28,5	24,3
Τραπεζική πρακτική	15,6	13,7	11,2	14,4	21,3	25,1	25,5	17,8	29,3	28,0
Λοιπά	6,1	1,7	1,8	1,6	5,7	4,0	9,7	21,8	9,4	5,6
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Γραπτά Παράπονα										
Ποιότητα υπηρεσιών	52,8	31,0	35,0	31,1	29,3	28,6	31,1	22,8	22,8	22,2
Συναλλαγές/Υπολογισμοί	28,1	59,3	52,6	53,0	50,2	54,1	46,4	55,5	50,2	44,8
Τραπεζική πρακτική	14,6	7,8	10,1	13,9	18,1	14,7	17,7	13,4	16,7	17,8
Λοιπά	4,5	1,9	2,3	2,0	2,4	2,6	4,8	8,3	10,3	15,2
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>



**ΠΙΝΑΚΑΣ 4**  
**ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ**

**Τηλεφωνικές κλήσεις εκτός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία εξαιρέσης  
από 1/1/2008 έως και 31/12/2008**

<b>ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ</b>	<b>ΠΛΗΘΟΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %</b>
Δεν αφορά τράπεζα ή τράπεζα μέλος ΕΕΤ	189	8,06
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον Δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπάγγελα	34	1,45
Γενικό Παράπονο (δεν αφορά συγκεκριμένη τραπεζική εργασία ή αφορά το σύνολο των τραπεζών)	329	14,02
Επιχειρηματική πολιτική, εμπορική κρίση, πρακτική	1.107	47,19
Εξετασθείσα ήδη υπόθεση ή παράπονο που διευθετήθηκε	13	0,55
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών	31	1,32
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος	59	2,51
Αβάσιμο, ασαφές	46	1,96
Πληροφορίες για άλλους θεσμούς	127	5,41
Άλλο	402	17,15
Παροχή πληροφοριών για το θεσμό	9	0,38
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>2.346</b>	<b>100,00</b>

**ΠΙΝΑΚΑΣ 5**  
**ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ**

**Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά προϊόν/υπηρεσία**  
**από 1/1/2008 έως και 31/12/2008**

<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ</b>	<b>ΠΛΗΘΟΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %</b>
<b>ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ</b>		
Προθεσμίας	153	2,18
Ταμειυτηρίου	788	11,25
Σε συνάλλαγμα	61	0,87
Ειδικές καταθέσεις ( τραπεζοασφαλιστικά)	51	0,73
Τρεχούμενος	35	0,50
<b>Σύνολο καταθέσεις</b>	<b>1.088</b>	<b>15,53</b>
<b>ΔΑΝΕΙΑ</b>		
Στεγαστικά / επισκευαστικά	1.768	25,25
Σε συνάλλαγμα	4	0,06
Προσωπικά / καταναλωτικά	1.422	20,31
<b>Σύνολο δάνεια</b>	<b>3.194</b>	<b>45,62</b>
<b>ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ</b>		
Κάρτες	2.176	31,07
ATMs	183	2,61
Επιταγές	115	1,64
Συναλλαγματικές	12	0,17
Μεταφορές κεφαλαίων	88	1,26
Πάγιες εντολές / Άμεσες χρεώσεις	2	0,03
<b>Σύνολο μέσα πληρωμών</b>	<b>2.576</b>	<b>36,78</b>
<b>ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ</b>		
Παροχή πληροφοριών	23	0,33
Ταμειακές συναλλαγές	45	0,64
Λοιπά	77	1,10
<b>Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες</b>	<b>145</b>	<b>2,07</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>7.003</b>	<b>100,00</b>

**ΠΙΝΑΚΑΣ 6**  
**ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ**

**Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία παραπόνων  
από 1/1/2008 έως και 31/12/2008**

<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ</b>	<b>ΠΛΗΘΟΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %</b>
<b>ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ</b>		
Αυθαίρετες ενέργειες τράπεζας	57	0,81
Μη τήρηση όρων σύμβασης, εντολών, συμφωνίας ή υπόσχεσης	101	1,44
Μη εφαρμογή Νόμων, Υπουργικών αποφάσεων, ΠΔ/ΤΕ	90	1,29
Παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	38	0,54
Συνδεδεμένες συμβάσεις (μη παρασχεθείσες υπηρεσίες)	119	1,70
Έκδοση καρτών χωρίς αίτηση ή οικονομικά στοιχεία	80	1,14
Διευκρινίσεις (νομικών εννοιών, δικαστικών αποφάσεων, όρων συμβάσεων, ΠΔ/ΤΕ)	2.167	30,94
Θέματα ιδιαίτερης κοινωνικής ευαισθησίας	285	4,07
<b>Σύνολο τραπεζική πρακτική</b>	<b>2.937</b>	<b>41,93</b>
<b>ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ</b>		
Ταμειακές διαφορές, πλαστά χαρτονομίσματα κ.λπ.	32	0,46
Χρεώσεις μετά από απώλεια ή κλοπή κάρτας	318	4,54
Εσφαλμένες ή αμφισβητούμενες χρεωπιστώσεις λογαριασμών	993	14,18
Σφάλματα υπολογισμών (π.χ. τόκοι, ποινές, έξοδα)	61	0,87
Ισχυρισμός για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	371	5,30
<b>Σύνολο συναλλαγές/υπολογισμοί</b>	<b>1.775</b>	<b>25,35</b>
<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>		
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας, παράλειψη, αμέλεια, άδικη μεταχείριση	351	5,01
Καθυστερήσεις (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης εμβασμάτων, απάντησης σε αλληλογραφία)	442	6,31
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά προσωπικού τραπεζών ή εισπρακτικών εταιριών	140	2,00
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	937	13,38
Παραπλανητική διαφήμιση	20	0,29
<b>Σύνολο ποιότητα υπηρεσιών</b>	<b>1.890</b>	<b>26,99</b>
<b>ΔΙΑΦΟΡΑ</b>		
Έξοδα και επιβαρύνσεις	340	4,86
Εξασφαλίσεις (εγγυήσεις, υποθήκες, ενέχυρα)	7	0,10
Δυσμενή στοιχεία	7	0,10
Επιτόκια	5	0,07
Ημερομηνία αξίας (valeur)	3	0,04
Λοιπά	39	0,56
<b>Σύνολο διάφορα</b>	<b>401</b>	<b>5,73</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>7.003</b>	<b>100,00</b>

**ΠΙΝΑΚΑΣ 7**  
**ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ**

**Κατανομή γραπτών παραπόνων εκτός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία εξαιρέσεως  
από 1/1/2008 έως και 31/12/2008**

<b>ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ</b>	<b>ΠΛΗΘΟΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %</b>
Δεν αφορά τράπεζα ή τράπεζα μέλος ΕΕΤ	39	16,88
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον Δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπάγγελα	28	12,12
Γενικό Παράπονο (δεν αφορά συγκεκριμένη τραπεζική εργασία ή αφορά το σύνολο των τραπεζών)	8	3,46
Επιχειρηματική πολιτική, εμπορική κρίση, πρακτική	105	45,45
Εξετασθείσα ήδη υπόθεση ή παράπονο που διευθετήθηκε	1	0,43
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών	3	1,30
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος	43	18,63
Πληροφορίες για άλλους θεσμούς	4	1,73
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>231</b>	<b>100,00</b>



**ΠΙΝΑΚΑΣ 8**  
**ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ**

**Κατανομή γραπτών παραπόνων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά προϊόν/υπηρεσία  
από 1/1/2008 έως και 31/12/2008**

<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ</b>	<b>ΠΛΗΘΟΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %</b>
<b>ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ</b>		
Προθεσμίας	25	1,77
Ταμειυτηρίου	250	17,67
Σε συνάλλαγμα	9	0,64
Ειδικές καταθέσεις (τραπεζοασφαλιστικά)	1	0,07
Τρεχούμενος	5	0,35
<b>Σύνολο καταθέσεις</b>	<b>290</b>	<b>20,50</b>
<b>ΔΑΝΕΙΑ</b>		
Στεγαστικά / επισκευαστικά	195	13,78
Σε συνάλλαγμα	2	0,14
Προσωπικά / καταναλωτικά	218	15,41
Λοιπά	2	0,14
<b>Σύνολο δάνεια</b>	<b>417</b>	<b>29,47</b>
<b>ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ</b>		
Κάρτες	565	39,92
ATMs	77	5,44
Επιταγές	23	1,63
Συναλλαγματικές	2	0,14
Μεταφορές κεφαλαίων	26	1,84
<b>Σύνολο μέσα πληρωμών</b>	<b>693</b>	<b>48,97</b>
<b>ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ</b>		
Παροχή πληροφοριών	3	0,21
Ταμειακές συναλλαγές	8	0,57
Λοιπά	4	0,28
<b>Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες</b>	<b>15</b>	<b>1,06</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>1.415</b>	<b>100,00</b>

**ΠΙΝΑΚΑΣ 9**  
**ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ**

**Κατανομή γραπτών παραπόνων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία παραπόνου  
από 1/1/2008 έως και 31/12/2008**

<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ</b>	<b>ΠΛΗΘΟΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %</b>
<b>ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ</b>		
Αυθαίρετες ενέργειες τράπεζας	84	5,93
Μη τήρηση όρων σύμβασης, εντολών, συμφωνίας ή υπόσχεσης	70	4,95
Μη εφαρμογή Νόμων, Υπουργικών αποφάσεων, ΠΔ/ΤΕ	25	1,77
Παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	10	0,71
Συνδεδεμένες συμβάσεις (μη παρασχεθείσες υπηρεσίες)	9	0,64
Έκδοση καρτών χωρίς αίτηση ή οικονομικά στοιχεία	22	1,55
Διευκρινίσεις (νομικών εννοιών, δικαστικών αποφάσεων, όρων συμβάσεων, ΠΔ/ΤΕ)	59	4,17
Θέματα ιδιαίτερης κοινωνικής ευαισθησίας	23	1,62
<b>Σύνολο τραπεζική πρακτική</b>	<b>302</b>	<b>21,34</b>
<b>ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ</b>		
Ταμειακές διαφορές, πλαστά χαρτονομίσματα κ.λπ.	15	1,06
Χρεώσεις μετά από απώλεια ή κλοπή κάρτας	140	9,89
Εσφαλμένες ή αμφισβητούμενες χρεωπιστώσεις λογαριασμών	361	25,51
Σφάλματα υπολογισμών (π.χ. τόκοι, ποινές, έξοδα)	54	3,82
Ισχυρισμός για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	90	6,36
<b>Σύνολο συναλλαγές/υπολογισμοί</b>	<b>660</b>	<b>46,64</b>
<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>		
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας, παράλειψη, αμέλεια, άδικη μεταχείριση	59	4,17
Καθυστερήσεις (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης εμβασμάτων, απάντησης σε αλληλογραφία)	116	8,20
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά προσωπικού τραπεζών ή εισπρακτικών εταιριών	13	0,92
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	53	3,75
Παραπλανητική διαφήμιση	6	0,42
<b>Σύνολο ποιότητα υπηρεσιών</b>	<b>247</b>	<b>17,46</b>
<b>ΔΙΑΦΟΡΑ</b>		
Έξοδα και επιβαρύνσεις	157	11,10
Εξασφαλίσεις (εγγυήσεις, υποθήκες, ενέχυρα)	15	1,06
Δυσμενή στοιχεία	8	0,56
Επιτόκια	10	0,71
Ημερομηνία αξίας (valeur)	3	0,21
Λοιπά	13	0,92
<b>Σύνολο διάφορα</b>	<b>206</b>	<b>14,56</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>1.415</b>	<b>100,00</b>

**ΠΙΝΑΚΑΣ 10**  
**ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**Τηλεφωνικές κλήσεις εκτός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία εξαιρέσης  
από 1/1/2008 έως και 31/12/2008**

<b>ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ</b>	<b>ΠΛΗΘΟΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %</b>
Δεν αφορά τράπεζα ή τράπεζα μέλος ΕΕΤ	16	4,97
Επιχειρήσεις με ετήσιο κύκλο εργασιών άνω του ενός (1) εκατομμυρίου ευρώ	14	4,35
Επιχειρήσεις μεταφορών, γεωργικές εκμεταλλεύσεις	32	9,94
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος	9	2,80
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον Δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπάγγελα	30	9,32
Γενικό Παράπονο (δεν αφορά συγκεκριμένη τράπεζα ή αφορά το σύνολο των τραπεζών)	18	5,59
Επιχειρηματική πολιτική, εμπορική κρίση, πρακτική	157	48,76
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών	26	8,07
Εξετασθείσα ήδη υπόθεση ή παράπονο που διευθετήθηκε	2	0,62
Πληροφορίες για άλλους θεσμούς	11	3,41
Αβάσιμο, ασαφές	3	0,93
Άλλο	4	1,24
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>322</b>	<b>100,00</b>

**ΠΙΝΑΚΑΣ 11**  
**ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά προϊόν/υπηρεσία  
από 1/1/2008 έως και 31/12/2008

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
<b>ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ</b>		
Όψεως	28	4,63
Καταθέσεις λόγω εγγυήσεων	1	0,17
Λοιπές	3	0,50
<b>Σύνολο καταθέσεις</b>	<b>32</b>	<b>5,30</b>
<b>ΔΑΝΕΙΑ</b>		
Κεφάλαιο κίνησης	276	45,60
Προεξοφλήσεις (επιταγές, συναλλαγματικές)	20	3,30
Άνοιγμα ή εκτέλεση πίστωσης	1	0,17
Εγγυητικές επιστολές	4	0,66
Αγορά επαγγελματικής στέγης ή μηχανικού εξοπλισμού	103	17,02
Leasing - Factoring	17	2,81
Λοιπά	4	0,66
<b>Σύνολο δάνεια</b>	<b>425</b>	<b>70,22</b>
<b>ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ</b>		
Κάρτες	7	1,16
ATMs/POS	3	0,50
Επιταγές	109	18,02
Συναλλαγματικές	13	2,15
Μεταφορές κεφαλαίων	14	2,31
<b>Σύνολο μέσα πληρωμών</b>	<b>146</b>	<b>24,14</b>
<b>ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ</b>		
Παροχή πληροφοριών	1	0,17
Έλεγχος εγγράφων (νομιμοποιήσεις κ.λπ.)	1	0,17
<b>Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες</b>	<b>2</b>	<b>0,34</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>605</b>	<b>100,00</b>

**ΠΙΝΑΚΑΣ 12**  
**ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία παραπόνου  
από 1/1/2008 έως και 31/12/2008

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
<b>ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ</b>		
Μη τήρηση όρων σύμβασης, προφορικών εντολών, εξουσιοδότησης, συμφωνίας ή υπόσχεσης	19	3,14
Αυθαίρετες ενέργειες τράπεζας	10	1,65
Μη εφαρμογή νόμων, Υπουργικών αποφάσεων, ΠΔ/ΤΕ	18	2,98
Παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	1	0,17
Διευκρινίσεις	219	36,20
Λοιπά	1	0,17
<b>Σύνολο τραπεζική πρακτική</b>	<b>268</b>	<b>44,31</b>
<b>ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ / ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ</b>		
Ισχυρισμός για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	1	0,17
Σφάλματα υπολογισμών (π.χ. τόκοι, ποινές, έξοδα)	3	0,50
Εσφαλμένες ή αμφισβητούμενες χρεωπιστώσεις λογαριασμών	68	11,23
Ταμειακές διαφορές	1	0,17
<b>Σύνολο συναλλαγές/υπολογισμοί</b>	<b>73</b>	<b>12,07</b>
<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>		
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας, παράλειψη, αμέλεια, άδικη μεταχείριση	67	11,06
Καθυστερήσεις (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης εμβασμάτων, απάντησης σε αλληλογραφία)	57	9,42
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά προσωπικού τραπεζών ή εισπρακτικών εταιριών	2	0,33
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	111	18,34
Παραπλανητική ενημέρωση	1	0,17
<b>Σύνολο ποιότητα υπηρεσιών</b>	<b>238</b>	<b>39,32</b>
<b>ΔΙΑΦΟΡΑ</b>		
Έξοδα και επιβαρύνσεις	20	3,30
Εξασφαλίσεις (εγγυήσεις, υποθήκες, ενέχυρα)	1	0,17
Δυσμενή στοιχεία	4	0,66
Λοιπά	1	0,17
<b>Σύνολο διάφορα</b>	<b>26</b>	<b>4,30</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>605</b>	<b>100,00</b>

**ΠΙΝΑΚΑΣ 13**  
**ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**Κατανομή γραπτών παραπόνων εκτός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία εξαιρέσεως  
από 1/1/2008 έως και 31/12/2008**

<b>ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ</b>	<b>ΠΛΗΘΟΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %</b>
Δεν αφορά τράπεζα ή τράπεζα μέλος ΕΕΤ	7	24,14
Επιχειρήσεις με ετήσιο κύκλο εργασιών άνω του ενός (1) εκατομμυρίου ευρώ	3	10,34
Επιχειρήσεις μεταφορών, γεωργικές εκμεταλλεύσεις	1	3,45
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος	1	3,45
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον Δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπάγγελα	7	24,14
Επιχειρηματική πολιτική, εμπορική κρίση, πρακτική	9	31,03
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών	1	3,45
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

**ΠΙΝΑΚΑΣ 14**  
**ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

Κατανομή γραπτών παραπόνων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά προϊόν/υπηρεσία  
από 1/1/2008 έως και 31/12/2008

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
<b>ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ</b>		
Ώψεως	6	7,69
Λοιπές	2	2,56
<b>Σύνολο καταθέσεις</b>	<b>8</b>	<b>10,25</b>
<b>ΔΑΝΕΙΑ</b>		
Κεφάλαιο κίνησης	38	48,73
Προεξοφλήσεις (επιταγές, συναλλαγματικές)	1	1,28
Άνοιγμα ή εκτέλεση πίστωσης	5	6,41
Εγγυητικές επιστολές	1	1,28
Αγορά επαγγελματικής στέγης ή μηχανικού εξοπλισμού	13	16,68
Λοιπά	2	2,56
<b>Σύνολο δάνεια</b>	<b>60</b>	<b>76,94</b>
<b>ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ</b>		
ATMs/POS	1	1,28
Επιταγές	7	8,97
Μεταφορές κεφαλαίων	1	1,28
Πάγιες εντολές / άμεσες χρεώσεις	1	1,28
<b>Σύνολο μέσα πληρωμών</b>	<b>10</b>	<b>12,81</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>78</b>	<b>100,00</b>

**ΠΙΝΑΚΑΣ 15**  
**ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**Κατανομή γραπτών παραπόνων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία παραπόνου  
από 1/1/2008 έως και 31/12/2008**

<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ</b>	<b>ΠΛΗΘΟΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %</b>
<b>ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ</b>		
Μη τήρηση όρων σύμβασης, προφορικών εντολών, εξουσιοδότησης, συμφωνίας ή υπόσχεσης	15	19,23
Αυθαίρετες ενέργειες τράπεζας	5	6,41
Μη εφαρμογή νόμων, Υπουργικών αποφάσεων, ΠΔ/ΤΕ	2	2,56
Παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	2	2,56
Διευκρινίσεις	5	6,41
<b>Σύνολο τραπεζική πρακτική</b>	<b>29</b>	<b>37,17</b>
<b>ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ / ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ</b>		
Ισχυρισμός για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	1	1,28
Σφάλματα υπολογισμών (π.χ. τόκων, ποινών, εξόδων)	2	2,56
Εσφαλμένες ή αμφισβητούμενες χρεωπιστώσεις λογαριασμών	6	7,69
<b>Σύνολο συναλλαγές/υπολογισμοί</b>	<b>9</b>	<b>11,53</b>
<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>		
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας, παράλειψη, αμέλεια, άδικη μεταχείριση	8	10,26
Καθυστερήσεις (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης εμβασμάτων κ.ά.)	7	8,97
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά προσωπικού τραπεζών ή εισπρακτικών εταιριών	1	1,28
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	3	3,85
<b>Σύνολο ποιότητα υπηρεσιών</b>	<b>19</b>	<b>24,36</b>
<b>ΔΙΑΦΟΡΑ</b>		
Έξοδα και επιβαρύνσεις	10	12,82
Εξασφαλίσεις (εγγυήσεις, υποθήκες, ενέχυρα)	2	2,56
Δυσμενή στοιχεία	1	1,28
Επιτόκια	2	2,56
Λοιπά	6	7,69
<b>Σύνολο διάφορα</b>	<b>21</b>	<b>26,91</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>78</b>	<b>100,00</b>



**ΠΙΝΑΚΑΣ 16**  
**ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ**

**Τηλεφωνικές κλήσεις εκτός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία εξαιρέσεως  
από 1/1/2008 έως και 31/12/2008**

<b>ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ</b>	<b>ΠΛΗΘΟΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %</b>
Δεν αφορά εταιρία μέλος ΕΕΤ, ΣΜΕΧΑ, ΕΘΕ, ΣΕΔΥΚΑ	5	5,56
Γενικό Παράπονο (δεν αφορά επενδυτική εργασία, δεν έχει λογική βάση, ερωτήματα για παρεχόμενες επενδυτικές υπηρεσίες)	18	20,01
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος	11	12,22
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον Δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπάγγελα	11	12,22
Επιχειρηματική πολιτική, εμπορική κρίση, πρακτική	21	23,33
Αρμοδιότητα άλλου φορέα (Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, Χ.Α. κ.λπ.)	19	21,11
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών	1	1,11
Άλλο	4	4,44
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>90</b>	<b>100,00</b>

**ΠΙΝΑΚΑΣ 17**  
**ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ**

Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά προϊόν/υπηρεσία  
από 1/1/2008 έως και 31/12/2008

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
<b>ΜΕΤΟΧΕΣ</b>		
Εισηγμένες στο Χ.Α.	52	8,92
Εισηγμένες στα Διεθνή Χρηματιστήρια	9	1,54
<b>Σύνολο μετοχές</b>	<b>61</b>	<b>10,46</b>
<b>ΠΑΡΑΓΩΓΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ</b>		
Futures (σε Δείκτη ή μετοχές)	12	2,06
Options (σε Δείκτη ή μετοχές)	1	0,17
<b>Σύνολο παράγωγα προϊόντα</b>	<b>13</b>	<b>2,23</b>
<b>ΟΜΟΛΟΓΑ</b>		
Τραπεζικά	107	18,35
Εξωτερικού	89	15,27
<b>Σύνολο ομόλογα</b>	<b>196</b>	<b>33,62</b>
<b>ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ</b>		
Α/Κ εσωτερικού	91	15,61
Α/Κ εξωτερικού	83	14,24
Funds of funds	3	0,51
<b>Σύνολο αμοιβαία κεφάλαια</b>	<b>177</b>	<b>30,36</b>
<b>ΛΟΙΠΑ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ</b>		
Τραπεζικά επενδυτικά προϊόντα	60	10,29
Καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα	76	13,04
<b>Σύνολο λοιπά επενδυτικά προϊόντα</b>	<b>136</b>	<b>23,33</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>583</b>	<b>100,00</b>

**ΠΙΝΑΚΑΣ 18**  
**ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ**

Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία παραπόνου  
από 1/1/2008 έως και 31/12/2008

<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ</b>	<b>ΠΛΗΘΟΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %</b>
<b>ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ</b>		
Μη τήρηση όρων σύμβασης	3	0,51
Νομική τεκμηρίωση συναλλαγής	3	0,51
Ενέργειες χωρίς τη συναίνεση του επενδυτή (ανανέωση σύμβασης, επιβολή νέων επιβαρύνσεων χωρίς την εκ των προτέρων ενημέρωσή του)	18	3,09
Αυθαίρετες κινήσεις/ανταλλαγές σε επενδυτικά προϊόντα	7	1,20
<b>Σύνολο επενδυτική πρακτική</b>	<b>31</b>	<b>5,31</b>
<b>ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ / ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ</b>		
Αμφισβήτηση συγκεκριμένης συναλλαγής επί μετοχών	7	1,20
Ισχυρισμός για αυθαίρετη διαχείριση χαρτοφυλακίου	8	1,37
Μη συμμετοχή σε αύξηση μετοχικού κεφαλαίου εταιρίας	4	0,69
Αμφισβήτηση χρεώσεων, επιβαρύνσεων, προμηθειών	26	4,46
Ισχυρισμός για απατηλή/παραπλανητική συναλλαγή επί ομολόγων ή άλλων επενδυτικών προϊόντων	5	0,86
Αμφισβήτηση υπολογισμού προσόδου από καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα	10	1,72
<b>Σύνολο συναλλαγές/υπολογισμοί</b>	<b>60</b>	<b>10,30</b>
<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>		
Καθυστερήσεις (μεταφορά χαρτοφυλακίου, πίστωση από μερίσματα, ενημέρωση για κατάσταση αποτίμησης χαρτοφυλακίου κ.λπ.)	49	8,40
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	443	75,99
<b>Σύνολο ποιότητα υπηρεσιών</b>	<b>492</b>	<b>84,39</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>583</b>	<b>100,00</b>

**ΠΙΝΑΚΑΣ 19**  
**ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ**

**Κατανομή γραπτών παραπόνων εκτός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία εξαιρέσεως  
από 1/1/2008 έως και 31/12/2008**

<b>ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ</b>	<b>ΠΛΗΘΟΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %</b>
Δεν αφορά εταιρία μέλος ΕΕΤ, ΣΜΕΧΑ, ΕΘΕ, ΣΕΔΥΚΑ	4	28,58
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος	3	21,43
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον Δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα	1	7,14
Επιχειρηματική πολιτική, εμπορική κρίση, πρακτική	1	7,14
Αρμοδιότητα άλλου φορέα (Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, Χ.Α. κ.λπ.)	3	21,43
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών	1	7,14
Άλλο	1	7,14
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>

**ΠΙΝΑΚΑΣ 20**  
**ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ**

Κατανομή γραπτών παραπόνων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά προϊόν/υπηρεσία  
από 1/1/2008 έως και 31/12/2008

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
<b>ΜΕΤΟΧΕΣ</b>		
Μη Εισηγμένες στο Χ.Α.	26	13,33
Εισηγμένες στα Διεθνή Χρηματιστήρια	3	1,54
<b>Σύνολο μετοχές</b>	<b>29</b>	<b>14,87</b>
<b>ΠΑΡΑΓΩΓΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ</b>		
Futures (σε Δείκτη ή μετοχές)	1	0,51
<b>Σύνολο παράγωγα προϊόντα</b>	<b>1</b>	<b>0,51</b>
<b>ΟΜΟΛΟΓΑ</b>		
Τραπεζικά	40	20,52
Εξωτερικού	18	9,23
<b>Σύνολο ομόλογα</b>	<b>58</b>	<b>29,75</b>
<b>ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ</b>		
Α/Κ εσωτερικού	29	14,87
Α/Κ εξωτερικού	20	10,26
Funds of funds	1	0,51
<b>Σύνολο αμοιβαία κεφάλαια</b>	<b>50</b>	<b>25,64</b>
<b>ΛΟΙΠΑ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ</b>		
Τραπεζικά επενδυτικά προϊόντα	32	16,41
Καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα	25	12,82
<b>Σύνολο λοιπά επενδυτικά προϊόντα</b>	<b>57</b>	<b>29,23</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>195</b>	<b>100,00</b>

**ΠΙΝΑΚΑΣ 21**  
**ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ**

**Κατανομή γραπτών παραπόνων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία παραπόνου  
από 1/1/2008 έως και 31/12/2008**

<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ</b>	<b>ΠΛΗΘΟΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ %</b>
<b>ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ</b>		
Μη τήρηση όρων σύμβασης	1	0,51
Ενέργειες χωρίς τη συναίνεση του επενδυτή (ανανέωση σύμβασης, επιβολή νέων επιβαρύνσεων χωρίς την εκ των προτέρων ενημέρωσή του)	7	3,59
Αυθαίρετες κινήσεις/ανταλλαγές σε επενδυτικά προϊόντα	5	2,57
<b>Σύνολο επενδυτική πρακτική</b>	<b>13</b>	<b>6,67</b>
<b>ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ / ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ</b>		
Αμφισβήτηση συγκεκριμένης συναλλαγής επί μετοχών	3	1,54
Ισχυρισμός για αυθαίρετη διαχείριση χαρτοφυλακίου	3	1,54
Μη συμμετοχή σε αύξηση μετοχικού κεφαλαίου	1	0,51
Αμφισβήτηση χρεώσεων, επιβαρύνσεων, προμηθειών	16	8,21
Ισχυρισμός για απατηλή/παραπλανητική συναλλαγή επί ομολόγων ή άλλων επενδυτικών προϊόντων	3	1,54
Αμφισβήτηση υπολογισμού προσόδου από καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα	8	4,10
<b>Σύνολο συναλλαγές/υπολογισμοί</b>	<b>34</b>	<b>17,44</b>
<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>		
Καθυστερήσεις (μεταφορά χαρτοφυλακίου, πίστωση από μερίσματα, ενημέρωση για κατάσταση αποτίμησης χαρτοφυλακίου κ.λπ.)	22	11,28
Ανάρμοστη συμπεριφορά, μη απάντηση σε αλληλογραφία	1	0,51
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	125	64,10
<b>Σύνολο ποιότητα υπηρεσιών</b>	<b>148</b>	<b>75,89</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>195</b>	<b>100,00</b>