



Μεσολαβητής Τραπεζικών  
Επενδυτικών Υπηρεσιών

2011

Έκθεση  
πεπραγμένων

# Περιεχόμενα

Πίνακας περιεχομένων	2
Οργανόγραμμα Γραφείου Μ.Τ.Ε.Υ.	4
Εισαγωγή	5
Συγκεντρωτικός πίνακας δραστηριότητας	7
Απολογισμός του έργου ανά τομέα δραστηριότητας	9
<b>I. Υποθέσεις ιδιωτών με τράπεζες</b>	<b>11</b>
1. Συνολική δραστηριότητα	11
2. Τηλεφωνικές κλήσεις	12
3. Γραπτά παράπονα	13
4. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις	13
5. Στατιστική διερεύνηση ανά προϊόν/υπηρεσία	14
5.1 Καταθέσεις	14
5.1.1 Συνήθη παράπονα	14
5.1.2 Συμβουλές – παραιτήσεις	15
5.1.2.1 Προς τους συναλλασσομένους	15
5.1.2.2 Προς τις τράπεζες	15
5.1.3 Επιλεγμένες υποθέσεις	16
5.2 Δάνεια	17
5.2.1 Συνήθη παράπονα	18
5.2.2 Συμβουλές – παραιτήσεις	19
5.2.2.1 Προς τους συναλλασσομένους	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	23
5.3.2.1 Προς τους συναλλασσομένους	23
5.3.2.2 Προς τις τράπεζες	24
5.3.3 Επιλεγμένες υποθέσεις	24
5.3.4 Κοινές αρχές σχετικά με τη μεταφορά τραπεζικών λογαριασμών	27
5.4 Άλλες τραπεζικές εργασίες – διάφορα θέματα	27
5.4.1 Συνήθη παράπονα	28
5.5 Συμβουλές προς τους χρήστες του κυβερνοχώρου (internet)	28
5.5.1 Επιλεγμένες υποθέσεις	29
5.6 Διασυννοριακά παράπονα	29
5.6.1 Επιλεγμένες υποθέσεις	30

II. Υποθέσεις επαγγελματιών και επιχειρήσεων με τράπεζες	31
1. Συνολική δραστηριότητα	31
2. Τηλεφωνικές κλήσεις	32
3. Γραπτά παράπονα	33
4. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις	33
5. Στατιστική διερεύνηση ανά προϊόν/υπηρεσία	34
5.1 Καταθέσεις	34
5.2 Δάνεια	34
5.3 Μέσα πληρωμών	34
5.4 Άλλες τραπεζικές εργασίες – λοιπά	34
6. Συνήθη παράπονα	35
7. Συμβουλές – παραινέσεις	35
7.1 προς τους επαγγελματίες	35
7.2 προς τις τράπεζες	36
8. Επιλεγμένες υποθέσεις	36
III. Υποθέσεις επενδυτών με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες	38
1. Συνολική δραστηριότητα	38
2. Τηλεφωνικές κλήσεις	38
3. Γραπτά παράπονα	39
4. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις	40
5. Στατιστική διερεύνηση ανά φορέα παροχής επενδυτικών υπηρεσιών	40
5.1 Τράπεζες (Ε.Ε.Τ.)	40
5.2 Σ.ΜΕ.Χ.Α.	41
5.3 Ε.Θ.Ε.	41
5.4 Σ.Ε.Δ.Υ.Κ.Α.	41
6. Συνήθη παράπονα	41
7. Συμβουλές – παραινέσεις	42
7.1 προς τους επενδυτές	42
7.2 προς τις τράπεζες και τις επενδυτικές εταιρίες	43
8. Επιλεγμένες υποθέσεις	43
Στατιστικοί πίνακες	45

## ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ – ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Αντώνιος Φώσκολος

ΝΟΜΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ  
Τσελίκη Αικατερίνη

ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ  
Αργυρίου Πολυξένη

ΤΜΗΜΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ  
ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ  
Λαγγουράνη Ασπασία

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ  
Σταυρακοπούλου Ευαγγελία  
Γιαννοπούλου Νικολέττα

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ  
Σταματελοπούλου Ματίνα  
Κονταξή Βηθλεέμ  
Αντωνίου Δαμιανός  
Κλάδη Ευφροσύνη  
Κωστακόπουλος Γεώργιος  
Λεφέβρ Τσάρλυ

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ  
Ελευθεριάδου Αλίκη  
Κικίλια Καλλιόπη

ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ  
Ζεγκίνογλου Διονυσία

# Εισαγωγή

Το 2011 ήταν το δέκατο τρίτο έτος λειτουργίας του Μεσολαβητή - Ombudsman στον χρηματοπιστωτικό τομέα. Συνολικά, από το έτος 1999, ο θεσμός διαχειρίστηκε 105.761 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις στα γραφεία του και έλαβε 17.051 γραπτά παράπονα.

Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών συνιστά εξειδικευμένο στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών θεσμό εξωδικαστικής διαμεσολάβησης και λειτουργεί με βάση τις αρχές της ανεξαρτησίας, διαφάνειας, εκατέρωθεν ακρόασης, αποτελεσματικότητας, νομιμότητας, ελευθερίας και εκπροσώπησης (Σύσταση 98/257/ΕΚ).

Ο θεσμός προσφέρει στον συναλλασσόμενο καταναλωτή, χωρίς κανένα κόστος, υπηρεσίες διαμεσολάβησης με τρόπο αποτελεσματικό και με υψηλό επίπεδο επαγγελματισμού, που ολοκληρώνονται σε σύντομο χρόνο και στην πλειονότητα των περιπτώσεων (71% για το 2011) οδηγούν σε ικανοποίηση των αιτημάτων του.

Σύμφωνα με τις διαδικασίες μας, οι συναλλασσόμενοι, πριν απευθυνθούν στον Μεσολαβητή, θα πρέπει να έχουν υποβάλει το παράπονό τους στον χρηματοπιστωτικό φορέα τον οποίο αφορά, αρχικά σε επίπεδο καταστήματος και εν συνεχεία στην αρμόδια Υπηρεσία Πελατών. Με τον τρόπο αυτό δίνεται η ευκαιρία στους παρόχους να το επιλύσουν σε πρώιμο στάδιο και να αποκατασταθεί η σχέση εμπιστοσύνης με τους συναλλασσόμενους. Περαιτέρω, κατά την εξέταση των παραπόνων από τον Μεσολαβητή, διαπιστώνουμε ότι ένα μεγάλο ποσοστό, περίπου το 75% για το έτος 2011, επιλύονται απευθείας από τα μέρη.

---

Οι εργασίες του Μεσολαβητή Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών το έτος 2011 παρουσίασαν μείωση κατά μέσο όρο της τάξης του 3,93%.

Δεχθήκαμε συνολικά 13.724 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις στα Γραφεία μας, εκ των οποίων 12.073 αφορούσαν συναλλαγές ιδιωτών, 1.199 επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων και 452 συναλλαγές επενδυτών. Λάβαμε επίσης 2.119 γραπτά παράπονα. Από αυτά, 1.823 αφορούσαν τραπεζικές συναλλαγές ιδιωτών-καταναλωτών, 156 επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων και 140 επενδυτικές συναλλαγές. Συνολικά, το 2011, διεκπεραιώσαμε 2.191 γραπτές υποθέσεις.

Όσον αφορά τη γεωγραφική κατανομή των παραπόνων, στην πλειοψηφία τους προέρχονται από τα μεγάλα αστικά κέντρα (Αττική 67,50%, Μακεδονία - Θράκη 14,42%, Δυτική Ελλάδα 3,71%, Κρήτη 3,38%).

Επίσης, καταγράφηκαν 24.358 επισκέψεις στην ιστοσελίδα του θεσμού ([www.bank-invest-omb.gr](http://www.bank-invest-omb.gr)).

Περαιτέρω, η πληροφόρηση του κοινού για τον Μεσολαβητή, σύμφωνα με τα στοιχεία μας, προέρχεται κυρίως από την τηλεόραση, το ραδιόφωνο και τον τύπο γενικότερα (27,47%), από άλλα πρόσωπα που έχουν κατά το παρελθόν προσφύγει στον θεσμό (20,24%), τον Συνήγορο του Πολίτη και τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή (6,34%), το Internet (3,63%), καθώς και από τα μέλη των εταιρών του, τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες (1,82%).

Όπως και το 2010, λόγω της οικονομικής ύφεσης και της υπερχρέωσης νοικοκυριών και επιχειρήσεων, δεχθήκαμε και εφέτος πλήθος αιτημάτων για διακανονισμό οφειλών.

Περαιτέρω ο Νόμος 3869/2010 «Ρύθμιση των οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων και άλλες διατάξεις» συγκαταλέγει τον Μεσολαβητή Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών μεταξύ των φορέων που συνδράμουν τους οφειλέτες στην προσπάθεια επίτευξης εξωδικαστικού συμβιβασμού με τους πιστωτές τους.

Κατά το 2011 ο Μεσολαβητής δέχθηκε 6.080 σχετικές τηλεφωνικές κλήσεις, κατά τις οποίες παρασχέθηκαν οδηγίες και διευκρινίσεις προς τους ενδιαφερομένους. Επίσης παρέλαβε 784 αιτήσεις εξωδικαστικού συμβιβασμού και τις προώθησε άμεσα στους πιστωτές.

Τον Μεσολαβητή εμπιστεύονται και αναγνωρίζουν πρωτίστως όσοι χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του, αλλά και οι ενώσεις καταναλωτών, ο χρηματοπιστωτικός τομέας στο σύνολό του, καθώς και κρατικοί φορείς και εποπτικές αρχές με τους οποίους διατηρούμε στενή συνεργασία.

Επίσης ο θεσμός συμμετείχε 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 52 μέλη από 20 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 συναλλασσομένου: 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. Ακόμα, 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 συναλλασσομένους 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.

-----

Ενόψει της αποχώρησής μου από τον θεσμό τον οποίο είχα το προνόμιο να υπηρετήσω επί εξαιτία, επιθυμώ να ευχαριστήσω το προσωπικό των Υπηρεσιών Πελατών των τραπεζών και των επενδυτικών εταιριών για την ουσιαστική συνεργασία τους με τον θεσμό, καθώς και το προσωπικό του Μεσολαβητή για την αφοσίωση και τη συστηματική εργασία του, χωρίς την οποία δεν θα μπορούσε ο θεσμός να ανταποκριθεί στους ποιοτικούς στόχους και στον ιδιαίτερα αυξημένο όγκο εργασιών του.

Φεβρουάριος 2012

Αντώνιος Φώσκολος

Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών

**ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ**  
από 1.1 έως 31.12.2011

	Ιδιώτες καταναλωτές			Επαγγελματίες/Επιχειρήσεις			Επενδυτές			ΣΥΝΟΛΟ		
	2010	2011	Μεταβολή 2011/2010	2010	2011	Μεταβολή 2011/2010	2010	2011	Μεταβολή 2011/2010	2010	2011	Μεταβολή 2011/2010
<b>Α΄ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ</b>	10.020	10.460	4,39	944	835	-11,55	322	366	13,66	11.236	11.661	3,78
Υποθέσεις εντός Κανονισμού	2.306	1.613	-30,05	564	364	-35,46	133	86	-35,34	3.003	2.063	-31,30
Υποθέσεις εκτός Κανονισμού	12.326	12.073	-2,05	1.508	1.199	-20,49	455	452	-0,66	14.289	13.724	-3,95
<b>ΣΥΝΟΛΑ</b>	1.494	2.303	35,13	88	120	36,36	94	137	45,74	1.676	2.560	52,38
<b>Επισκέψεις</b>												
<b>Β΄ ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ</b>												
Υποθέσεις εντός Κανονισμού	1.709	1.559	-8,77	100	99	-1,00	106	112	5,66	1.915	1.770	-7,57
Υποθέσεις εκτός Κανονισμού	214	264	23,36	47	57	21,28	27	28	3,70	288	349	21,18
<b>ΣΥΝΟΛΑ</b>	1.923	1.823	-5,20	147	156	6,12	133	140	5,26	2.203	2.119	-3,81
Διεκπεραιωθείσες υποθέσεις	1.532	1.898	22,98	154	171	11,04	140	136	-2,86	1.826	2.191	19,99
Μέσος χρόνος διεκ/σης: ημέρες	112	113	0,89	83	101	21,68	121	116	-4,13	111	112	0,90





# ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ 2011

Απολογισμός του έργου ανά τομέα δραστηριότητας



# I. Υποθέσεις ιδιωτών με τράπεζες

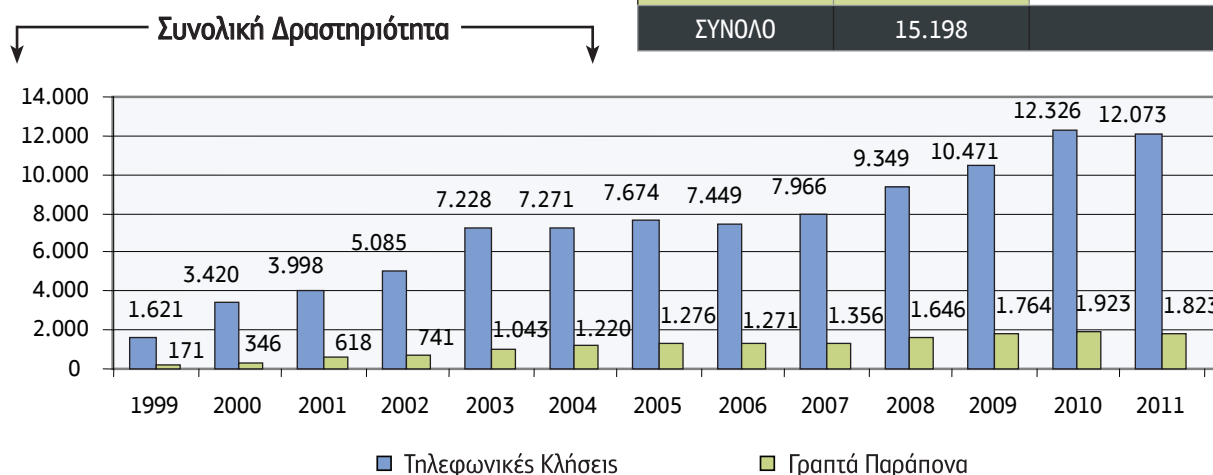
## 1. Συνολική δραστηριότητα

Κατά το 2011 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από ιδιώτες συναλλασσόμενους με τράπεζες 12.073 τηλεφωνικές κλήσεις στις οποίες συμπεριλαμβάνονται και 2.303 επισκέψεις. Ο αριθμός αυτός των τηλεφωνικών κλήσεων ήταν μειωμένος κατά 2,05% σε σχέση με το 2010. 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 1.823 γραπτά παράπονα και ολοκληρώθηκε η εξέταση 1.898. Ο αριθμός των γραπτών παραπόνων ήταν μειωμένος κατά 5,20% σε σχέση με το 2010.

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 2011. 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
2009	10.471	12,00
2010	12.326	17,72
2011	12.073	-2,05
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>95.931</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
2009	1.764	7,17
2010	1.923	9,01
2011	1.823	-5,20
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>15.198</b>	



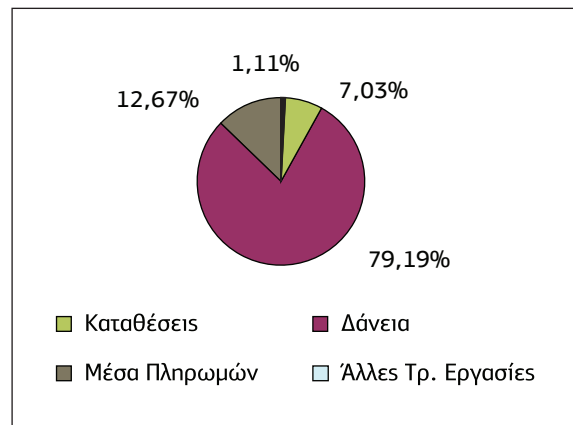
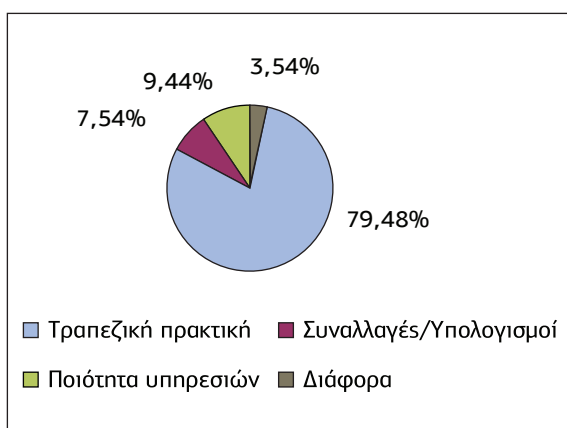
## 2. Τηλεφωνικές κλήσεις

Κατά το έτος 2011 οι τηλεφωνικές κλήσεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 12.073 έναντι 12.326 το 2010 και σημείωσαν μείωση 2,05%. Από αυτές 1.613 (ποσοστό 13,36%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ., κυρίως διότι αναφέρονταν στην επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών (692 περιπτώσεις), επρόκειτο για γενικά παράπονα χωρίς να αναφέρεται συγκεκριμένη τράπεζα (103 περιπτώσεις), δεν αφορούσαν τράπεζα μέλος (187 περιπτώσεις), υποβλήθηκαν εκπρόθεσμα (66 περιπτώσεις), αφορούσαν άλλους θεσμούς (32 περιπτώσεις) κ.λπ. Λεπτομερής ανάλυση των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικών κλήσεων, με σχετική αιτιολογία, παρέχεται στον πίνακα 3 του Παραρτήματος.

Από τις υπόλοιπες 10.460 τηλεφωνικές κλήσεις (ποσοστό 86,64%), 735 (ποσοστό 7,03%) αφορούσαν τις καταθέσεις, 8.284 (ποσοστό 79,19%) τα δάνεια, 1.324 (ποσοστό 12,67%) τα μέσα πληρωμών και 117 (ποσοστό 1,11%) διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες.

Το παραπλεύρως κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε προϊόντος στο σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 4 του Παραρτήματος.

Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 8.315 περιπτώσεις (ποσοστό 79,48%) αιτία ήταν η τραπεζική πρακτική, σε 987 (ποσοστό 9,44%) η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε 788 (ποσοστό 7,54%) η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών, και σε άλλες 370 περιπτώσεις (ποσοστό 3,54%) διάφορες άλλες αιτίες, εκ των οποίων 281 περιπτώσεις αφορούσαν τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις.



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

### 3. Γραπτά παράπονα

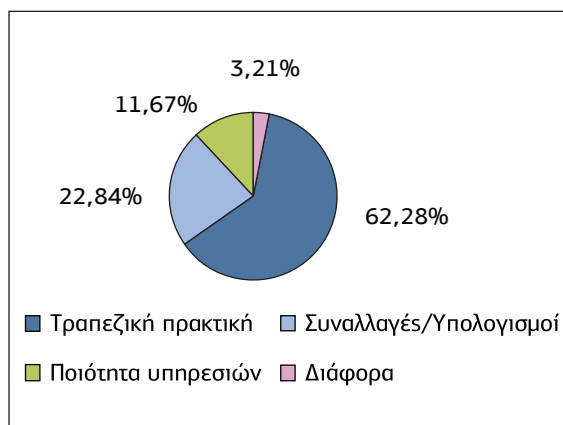
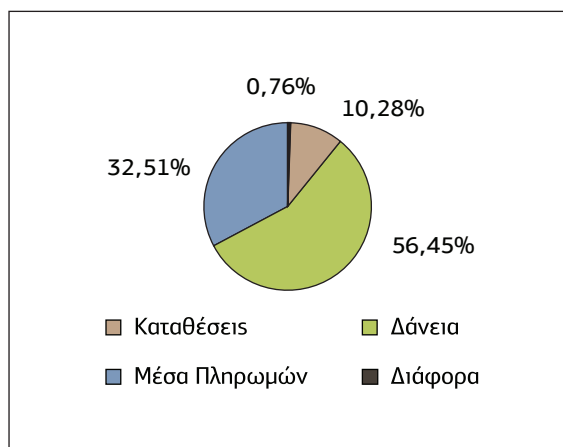
Κατά το έτος 2011 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 1.823 γραπτά παράπονα από ιδιώτες έναντι 1.923 το 2010 και σημείωσαν μείωση 5,20%. Από αυτά 264 (ποσοστό 14,48%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ., διότι αναφέρονταν στην επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών (142 περιπτώσεις), υποβλήθηκαν εκπρόθεσμα (38 περιπτώσεις), δεν αφορούσαν τράπεζα μέλος του θεσμού (35 περιπτώσεις), αποτελούσαν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων (31 περιπτώσεις) κ.λπ. Λεπτομερής ανάλυση των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας περιπτώσεων παρέχεται στον πίνακα 6 του Παραρτήματος.

Από τα υπόλοιπα 1.559 γραπτά παράπονα (ποσοστό 85,52%), 160 (ποσοστό 10,28%) αφορούσαν τις καταθέσεις, 880 (ποσοστό 56,45%) τα δάνεια, 507 (ποσοστό 32,51%) τα μέσα πληρωμών και 12 (ποσοστό 0,76%) διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες.

Το παραπλεύρως κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε προϊόντος στο σύνολο των γραπτών παραπόνων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 7 του Παραρτήματος.

Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 971 περιπτώσεις (ποσοστό 62,28%) αιτία ήταν η τραπεζική πρακτική, σε 356 (ποσοστό 22,84%) η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών, σε 182 (ποσοστό 11,67%) η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και σε άλλες 50 περιπτώσεις (ποσοστό 3,21%) διάφορες άλλες αιτίες, εκ των οποίων 33 περιπτώσεις αφορούσαν τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις.

Το παραπλεύρως κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε αιτίας παραπόνου στο σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 8 του Παραρτήματος.



### 4. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις

Κατά το έτος 2011 εξετάστηκαν 1.898 γραπτά παράπονα έναντι 1.532 το 2010. Κατά την εξέταση διαπιστώθηκε ότι 385 από αυτά, για διάφορους λόγους, έπρεπε να τεθούν εκτός Κανονισμού Λειτουργίας. Επίσης σε άλλα 41 ο ενδιαφερόμενος δεν έδωσε συνέχεια. Από τα υπόλοιπα 1.472 που διεκπεραιώθηκαν, σε 417 περιπτώσεις (ποσοστό 28,30% επί του συνόλου) δικαιώθηκε ο παραπονούμενος, σε 410 (ποσοστό 27,82%) η τράπεζα και σε 645 (ποσοστό 43,88%) επήλθε συμβιβαστική λύση.

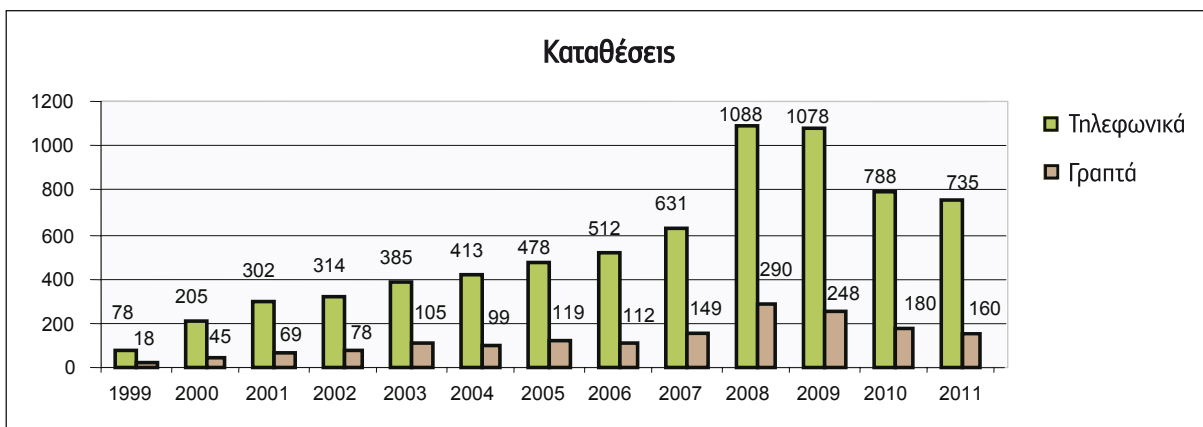
Ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονουμένων, εκφραζόμενος ως το άθροισμα των ποσοστών της πλήρους ικανοποίησης (28,30%) και της αποδοχής συμβιβαστικής λύσης (43,88%) ανέρχεται σε 72,18%. Ο αντίστοιχος βαθμός ικανοποίησης κατά το έτος 2010 ήταν 68,97%.

## 5. Στατιστική διερεύνηση ανά προϊόν/υπηρεσία

### 5.1 Καταθέσεις

Κατά το έτος 2011 οι τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν τις καταθέσεις ανήλθαν σε 735 έναντι 788 το 2010 και ήταν μειωμένες κατά 6,73%. Το ίδιο έτος υποβλήθηκαν 160 γραπτά παράπονα έναντι 180 το 2010 και ήταν μειωμένα κατά 11,11%.

Λεπτομερέστερη ανάλυση της κατανομής των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων παρέχεται στους πίνακες 4 και 7 του Παραρτήματος, ενώ το παρακάτω διάγραμμα απεικονίζει τον αριθμό των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων από τη σύσταση του θεσμού μέχρι τέλους του 2011. Από τους προαναφερόμενους πίνακες προκύπτει ότι το 2011 τα σχετικά με τις καταθέσεις παράπονα αντιπροσώπευαν το 7,03% των τηλεφωνικών κλήσεων και το 10,28% των γραπτών παραπόνων.



#### 5.1.1 Συνήθη παράπονα

- Συμφωνισμός απαιτήσεων της τράπεζας με το υπόλοιπο λογαριασμού που τροφοδοτείται αποκλειστικά από το προϊόν μισθοδοσίας, σύνταξης ή επιδόματος ΟΑΕΔ.
- Ελλιπής ενημέρωση όσον αφορά τον τρόπο υπολογισμού των τόκων καταθετικού προϊόντος.
- Άνοιγμα προθεσμιακής κατάθεσης και ανανέωσή της χωρίς σχετική ενυπόγραφη εντολή.
- Διαμαρτυρία κατοίκου Αγγλίας για μη δυνατότητα πρόσβασης σε λογαριασμό internet banking.
- Λόγω μηχανογραφικού προβλήματος, αναλήψεις από ATM χρεώθηκαν σε λογαριασμό έντοκα μετά πάροδο μεγάλου χρονικού διαστήματος.
- Χρέωση 1,10 € ανά συναλλαγή-ανάληψη μέσω ATM ΔΙΑΣ, κατά παράβαση συμβατικού όρου που προέβλεπε τη δωρεάν διενέργεια δύο αναλήψεων/μήνα.
- Ισχυρισμός για αγενή συμπεριφορά ταμιά σε κατάσταση τράπεζας.
- Χρεώσεις λογαριασμών με έξοδα αδράνειας ή έξοδα κίνησης λογαριασμού, χωρίς ενημέρωση των δικαιούχων. Τα έξοδα αδράνειας ενίοτε έθιγαν το κεφάλαιο της κατάθεσης.
- Δέσμευση μέρους του υπολοίπου λογαριασμού ταμειευτηρίου χωρίς απόφαση δικαστικής ή άλλης αρχής.
- Άρνηση αποδοχής κατάθεσης χρηματικού ποσού σε κέρματα.
- Συμφωνισμός υπολοίπου λογαριασμού καταθέτη, με ληξιπρόθεσμη οφειλή του υιού του, χωρίς ο ίδιος να έχει συμβληθεί ως συνοφειλέτης ή εγγυητής.

## 5.1.2 Συμβουλές - παραιτήσεις

### 5.1.2.1 Προς τους συναλλασσομένους

- Να ενημερώνονται για τις προμήθειες, αμοιβές, δαπάνες και έξοδα που αφορούν στα 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.
- Να ελέγχουν αν οι τράπεζες τηρούν πιστά τις εντολές τους.

### 5.1.2.2 Προς τις τράπεζες

- Θα πρέπει να παρέχεται πλήρης και σαφής ενημέρωση στους συναλλασσομένους, με παρουσίαση του συνόλου των χαρακτηριστικών των προϊόντων και επισήμανση των σχετικών κινδύνων.
- Οι τράπεζες δεν θα πρέπει να προβαίνουν σε χρεωστικές εγγραφές 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, επιδομάτων ανεργίας, σύνταξης ή ασφαλιστικών παροχών, ακόμα και αν υπάρχει συμβατική πρόβλεψη περί δικαιώματος 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 διασφαλίζονται τα συμφέροντα του τελευταίου.
- Θα πρέπει να υπάρχει άμεση ανταπόκριση σε αιτήματα των συναλλασσομένων, π.χ. για παροχή στοιχείων ή απόδοση υπολοίπου καταθέσεων σε νομιμοποιούμενα πρόσωπα.
- Χωρίς απόφαση δικαστικής ή άλλης αρχής, δεν θα πρέπει να γίνεται δέσμευση λογαριασμού.
- Στις διαφημίσεις τους οι τράπεζες θα πρέπει να είναι απόλυτα σαφείς, ώστε να μη δημιουργείται η εντύπωση ότι παραπλανούνται οι καταθέτες.

## 5.1.3 Επιλεγμένες υποθέσεις

### 1410/2010

#### Ετεροχρονισμένη χρέωση αναλήψεων

Η παραπονούμενη προ διετίας είχε προβεί σε τέσσερις αναλήψεις από τον λογαριασμό της μέσω ATM στο εξωτερικό, συνολικού ποσού 1.220 €. Πρόσφατα η τράπεζα την ενημέρωσε ότι λόγω προβλήματος στο μηχανογραφικό της σύστημα οι εν λόγω συναλλαγές δεν είχαν χρεωθεί στον λογαριασμό της και η ανωτέρω οφειλή της ανερχόταν μαζί με τους χρεωστικούς τόκους στο ποσό των 1.359,20 €. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα να μη χρεωθεί τους ανωτέρω τόκους ή άλλες επιβαρύνσεις για το διάστημα των δύο ετών.

### 366/2011

#### Συμψηφισμός οφειλών με υπόλοιπο λογαριασμού καταθέσεων

Πολύτεκνος και άνεργος ο οποίος είχε καταθέσει αίτηση για ένταξή του στον Ν. 3869/2010 περί της ρύθμισης οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων, κατήγγειλε ότι η τράπεζα συμψήφισε το ποσό του επιδόματος ανεργίας του (636 €) όταν κατατέθηκε από τον ΟΑΕΔ στον λογαριασμό του, με ληξιπρόθεσμες οφειλές του. Η άμεση παρέμβασή μας είχε ως αποτέλεσμα να αντιλογισθεί η εν λόγω χρέωση.

### 497/2011

#### Δέσμευση κατάθεσης

Η παραπονούμενη με εξώδικό της διαμαρτυρήθηκε για αυθαίρετη δέσμευση ποσού 20.000 € στον λογαριασμό ταμιευτηρίου της. Παρά την παρέλευση διμήνου, η τράπεζα δεν της είχε απαντήσει. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα να ενημερωθεί η παραπονούμενη από την αρμόδια υπηρεσία της τράπεζας για την τακτοποίηση του θέματος.

### 876/2011

#### Παραπλανητική διαφήμιση

Διαμαρτυρία καταθέτη για μη εκτοκισμό του λογαριασμού μισθοδοσίας του με τα επιτόκια που διαφήμιζε η τράπεζα στην τηλεόραση και στην ιστοσελίδα της. Η τράπεζα ισχυρίσθηκε ότι, όπως είχε ενημερώσει προσυμβατικά τον παραπονούμενο, πρόκειται για λογαριασμό μισθοδοσίας με κλιμακούμενο επιτόκιο και το εκάστοτε υπόλοιπο της κατάθεσης εκτοκίζεται στο σύνολό του με το επιτόκιο της κλίμακας στην οποία εμπίπτει, ως εξής: υπόλοιπο λογαριασμού 0-3.000 € με επιτόκιο 4,25%, 3.000,01 € και άνω με επιτόκιο 0,75%. Επίσης διευκρίνισε ότι τα επιτόκια είναι αντίστροφα της αύξησης των υπολοίπων των λογαριασμών, με αποτέλεσμα η τήρηση μικρών υπολοίπων να λειτουργεί ευνοϊκά. Μετά την εξέταση του θέματος, ο Μ.Τ.Ε.Υ. απύθυνε σύσταση στην τράπεζα για υπολογισμό των τόκων έως το ποσό των 3.000 € με το προνομιακό επιτόκιο 4,25% από το άνοιγμα του λογαριασμού του εν λόγω συναλλασσομένου έως σήμερα (εκτοκισμός με κλιμακωτό επιτόκιο) και την πίστωσή του με τη διαφορά του ποσού των τόκων που θα προέκυπταν σε σχέση με τους τόκους που ήδη λογίσθηκαν για το ποσό των 3.000 € (εκτοκισμός με κλιμακούμενο επιτόκιο), κρίνοντας την εν λόγω διαφήμιση αθέμιτη και παραπλανητική, καθώς και τη σχετική προσυμβατική πληροφόρηση στην ιστοσελίδα ως μη επαρκή.

### 1029/2011

#### Αμφισβήτηση ταμειακής συναλλαγής

Η παραπονούμενη, ηλικιωμένη, κατήγγειλε ότι, κατά την ανάληψη ποσού 4.500 € από το ταμείο καταστήματος της τράπεζας παρέλαβε 4.000 €, ενώ η κόρη της που τη συνόδευε είδε ότι η ταμίας καταμέτρησησε στο μηχάνημα 35 χαρτονομίσματα των 100 €, αλλά δεν ήξερε τι ποσό είχε αιτηθεί η μητέρα της. Παρότι διαμαρτυρήθηκε αμέσως μετά, η απάντηση της τράπεζας ήταν αρνητική. Κατά την εξέταση του θέματος η



τράπεζα μας γνώρισε ότι η ανάλυση χρηματικού στο παραστατικό της επίμαχης ανάληψης ήταν 40 x 100 € και 1 x 500, επίσης ότι από τη συμφωνία ταμείου, παρουσία του διευθυντή του καταστήματος, δεν είχε προκύψει διαφορά (επισύναψε αντίγραφο) και ότι απόσπασμα βιντεοκασέτας δεν υπήρχε, διότι κάθε δίσκος έχει δυνατότητα αποθήκευσης συναλλαγών 30 ημερών και μετά επανεγγράφεται. Επίσης ο διευθυντής του καταστήματος και ο επικεφαλής εργασιών του ήταν εξ αρχής ενήμεροι και δεν είχαν άλλοτε αντιμετωπίσει παρόμοιες διαμαρτυρίες. Ο Μ.Τ.Ε.Υ. συνέστησε την πίστωση του λογαριασμού της παραπονούμενης με 500 € δεδομένου ότι, εφόσον το κατάστημα ενημερώθηκε άμεσα για το θέμα, θα έπρεπε να μεριμνήσουν να κρατηθεί άμεσα η βιντεοσκόπηση της συγκεκριμένης συναλλαγής προς άρση κάθε αμφιβολίας.

## 1086/2011

### Συμψηφισμός οφειλών με προϊόν λογαριασμού συντάξεως

Η τράπεζα δεν είχε απαντήσει σε διαμαρτυρία της παραπονούμενης για συμψηφισμό με το υπόλοιπο λογαριασμού στον οποίο κατατίθεται η σύνταξή της, οφειλών της από καταναλωτικό δάνειο. Η ίδια ισχυριζόταν ότι είχε εξοφλήσει το εν λόγω δάνειο από το 2004 με διακανονισμό και έκτοτε δεν είχε οχληθεί από την τράπεζα. Μετά από την παρέμβαση του Γραφείου μας, η τράπεζα προέβη σε αντιλογισμό της εν λόγω χρέωσης και χορήγησε βεβαίωση εξόφλησης οφειλών στην παραπονούμενη.

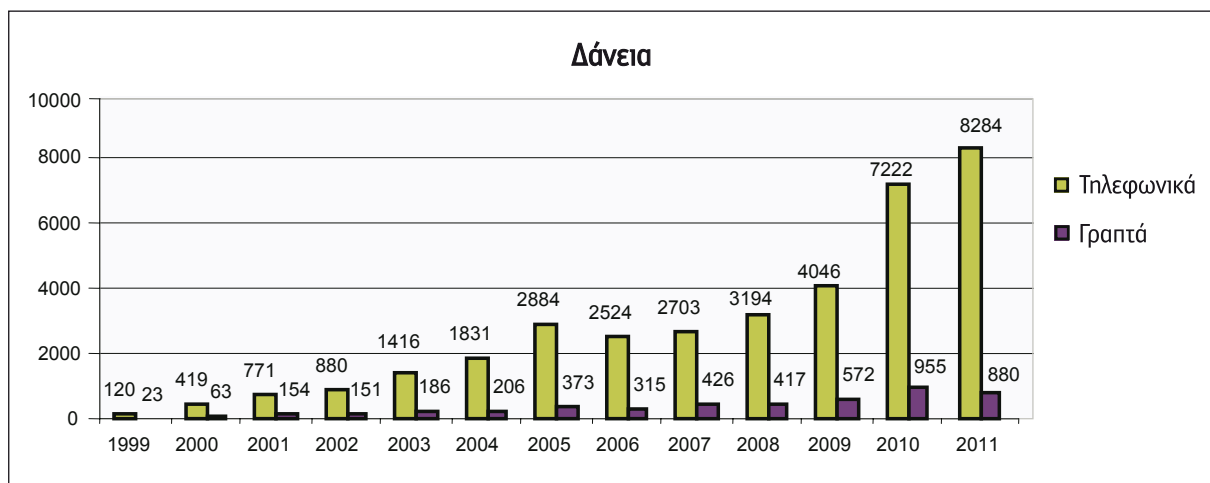
## 5.2 Δάνεια

Το έτος 2011 οι τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν τα δάνεια ήταν 8.284 έναντι 7.222 το 2010 και ήταν αυξημένες κατά 14,71%. Τα αντίστοιχα γραπτά παράπονα, που υποβλήθηκαν στο Γραφείο μας, ανήλθαν σε 880 έναντι 955 το προηγούμενο έτος, παρουσιάζοντας μείωση κατά 7,85%.

Αναλυτικά η κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων και γραπτών παραπόνων, που αφορούσαν τα δάνεια, εμφανίζεται στους πίνακες 4 και 7 του Παραρτήματος, ενώ το κατωτέρω διάγραμμα απεικονίζει τον αριθμό τους από τη σύσταση του θεσμού μέχρι τέλος του 2011.

Από τους προαναφερόμενους πίνακες προκύπτει ότι το 2011 τα παράπονα που αφορούσαν τα δάνεια αντιπροσώπευαν το 79,19% των τηλεφωνικών κλήσεων και το 56,45% του συνόλου των γραπτών παραπόνων.

Σημειώνεται ωστόσο, ότι η διόγκωση των δανείων, κατά μεγάλο μέρος, οφείλεται στην ισχύ του Νόμου 3869/2010 για την υπερχρέωση των φυσικών προσώπων. Οι σχετικές αιτήσεις που αφορούσαν δάνεια και κάρτες, εντάχθηκαν στα δάνεια, στις περιπτώσεις όπου η αξία των δανείων υπερτερούσε της αξίας των καρτών.



## 5.2.1 Συνήθη παράπονα

- Πλήθος αιτημάτων πληροφόρησης για τη ρύθμιση των οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων, καθώς και αιτήσεων για εξωδικαστικό συμβιβασμό του άρθρου 2 παρ. 1 του Νόμου 3869/2010.
- Αοριστία όσον αφορά τον συμβατικό καθορισμό και τη μεταβολή του επιτοκίου στεγαστικών δανείων.
- Προσκόμματα όσον αφορά την αποδοχή ασφαλιστηρίων εκδόσεως εταιρίας επιλογής του δανειολήπτη και χρέωση με ασφάλιστρα εταιρίας επιλογής της τράπεζας.
- Χρέωση ποινής πρόωρης εξόφλησης δανείου κυμαινόμενου επιτοκίου.
- Χρέωση «εξόδων καθυστέρησης» για την παρακολούθηση και ενημέρωση δανειοληπτών με ληξιπρόθεσμες οφειλές.
- Καθυστέρηση κατά τη μεταφορά δανείων σε άλλη τράπεζα και στην εξάλειψη προσημειώσεων υποθήκης κατά την ανωτέρω διαδικασία.
- Καθυστέρηση παροχής διευκρινίσεων όσον αφορά π.χ. τον εκτοκισμό δανείων και την ασφαλιστική κάλυψη.
- Οχλήσεις δανειοληπτών κατά παράβαση των διατάξεων του Ν. 3758/2009 περί εταιριών ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις.
- Προσδιορισμός του επιτοκίου δανείου κατά παράβαση του σχετικού συμβατικού όρου.
- Μη εξόφληση υπολοίπου δανείου, μετά από μεταφορά του σε άλλη τράπεζα, λόγω πίστωσης με το ποσό του σχετικού εμβάσματος του τροφοδότη λογαριασμού και συνέχιση ανάληψης των μηνιαίων δόσεων, χωρίς ενημέρωση του δανειολήπτη, με αποτέλεσμα τη δημιουργία ληξιπρόθεσμων οφειλών.
- Συμψηφισμός ληξιπρόθεσμων οφειλών με το υπόλοιπο λογαριασμού που τροφοδοτείται από το προϊόν μισθοδοσίας ή σύνταξης κατά παράβαση της σχετικής νομοθεσίας.
- Αυθαίρετη αύξηση περιθωρίου στο επιτόκιο δανείων.
- Για την ασφάλιση ενυπόθηκου ακινήτου δανειολήπτη σε ασφαλιστική εταιρία επιλογής του, ζητήθηκε από την τράπεζα διπλάσιο ασφαλιζόμενο ποσό από ό,τι εάν την ασφαλιστική κάλυψη παρείχε εταιρία του ομίλου της τράπεζας.
- Κωλυσιεργία όσον αφορά τη χορήγηση αντιγράφων δανειακών συμβάσεων και μη χορήγησή τους στους εγγυητές.
- Όχληση κληρονόμων για οφειλές αποβιώσαντος δανειολήπτη, λόγω καθυστέρησης της διαδικασίας κάλυψής τους από την ασφαλιστική αποζημίωση.
- Ελλιπής ενημέρωση ως προς το ύψος του υπολοίπου οφειλής κατά την πρόωρη αποπληρωμή στεγαστικού δανείου.
- Άρνηση άρσης προσημείωσης ενυπόθηκου ακινήτου, παρά την εξόφληση του υπολοίπου στεγαστικού δανείου, λόγω ύπαρξης οφειλών από πιστωτικές κάρτες.
- Καταχώρηση δεδομένων στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. (Σύστημα Αθέτησης Υποχρεώσεων) για ληξιπρόθεσμες οφειλές από καταναλωτικό δάνειο, τη χορήγηση του οποίου ουδέποτε αιτήθηκε.
- Καθυστέρηση στην ενημέρωση εγγυητών για την υπερημερία οφειλετών.

## 5.2.2 Συμβουλές - παραινέσεις

### 5.2.2.1 Προς τους συναλλασσομένους

- 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, 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 στα οποία συμβλήθηκαν.

### 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.
- 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 αναλογία με τα περιουσιακά στοιχεία των δανειοληπτών και την πραγματική δυνατότητά τους να εξυπηρετούν τις οφειλές τους.
- Να παρέχουν αναλυτική, σαφή και έγκαιρη ενημέρωση στους δανειζόμενους και στους εγγυητές, καθ' όλη τη διάρκεια της συναλλακτικής σχέσης, π.χ. για την περιέλευσή τους σε υπερημερία, για την ανάθεση σε τρίτους της είσπραξης ληξιπρόθεσμων οφειλών τους, καθώς και για τη διαδικασία ολικής προεξόφλησης των οφειλών τους με μεταφορά του δανείου τους σε άλλη τράπεζα.

- Να ενθαρρύνουν τους πελάτες τους να αναφέρουν έγκαιρα ενδεχόμενη δυσχέρεια στην εξόφληση των δανείων τους. Να καλλιεργούν κλίμα αμοιβαίας εμπιστοσύνης και να ευνοούν τον διακανονισμό οφειλών ή την αναχρηματοδότηση, εκτιμώντας τα νέα οικονομικά δεδομένα των δανειοληπτών.
- Να μην προβαίνουν σε μονομερή, βλαπτική για τους δανειολήπτες, μεταβολή των όρων συμβάσεων χορηγήσεων (π.χ. αλλαγή του επιτοκίου αναφοράς από E.K.T. σε euribor) με επίκληση της τρέχουσας δυσμενούς οικονομικής συγκυρίας.
- Να μεριμνούν ώστε ο τρόπος λειτουργίας των Εταιριών Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις να μην επηρεάζει αρνητικά την εικόνα του τραπεζικού συστήματος.
- Σε εισερχόμενα εμβάσματα προς εξόφληση υπολοίπων δανείων, θα πρέπει να δίδεται από την τράπεζα η δέουσα προσοχή όσον αφορά την αιτιολογία τους.
- Να επιδεικνύουν κοινωνική ευαισθησία ώστε να μην κατάσχονται μισθοί, συντάξεις και επιδόματα ανεργίας λόγω οφειλών του δικαιούχου.
- Το επιτόκιο υπερημερίας καλύπτει και τις δαπάνες για την παρακολούθηση των καθυστερημένων οφειλών. Συνεπώς, η επιπλέον χρέωση με έξοδα καθυστέρησης δεν είναι δικαιολογημένη.
- Όταν οι δανειολήπτες προτίθενται να ασφαλίσουν το ακίνητό τους σε ασφαλιστική εταιρία επιλογής τους, δεν θα πρέπει οι τράπεζες να ζητούν ασφαλιστική κάλυψη για πολλαπλάσιο ποσό, σε σχέση με αυτό που ζητούσαν για ασφάλιση σε εταιρία συμφερόντων της τράπεζας.
- Οι προσημειώσεις επί ακινήτων για χορήγηση στεγαστικών δανείων δεν καλύπτουν και λοιπές ληξιπρόθεσμες οφειλές από καταναλωτικά προϊόντα. Συνεπώς, μετά την εξόφληση των στεγαστικών δανείων τα ακίνητα πρέπει να αποδεσμεύονται από τα βάρη.

### 5.2.3 Επιλεγμένες υποθέσεις

#### 121/2009

##### Μεταβολή επιτοκίου

Παρότι η σύμβαση στεγαστικού δανείου του παραπονούμενου ανέφερε ρητά ότι η αναπροσαρμογή του επιτοκίου θα γίνεται προς την ίδια κατεύθυνση και στην ίδια έκταση στο 100% της μεταβολής του Euribor, ωστόσο, παρά τις διαδοχικές μειώσεις του εν λόγω δείκτη από το 2006 έως το 2009, το επιτόκιο του αυξανόταν. Ο Μ.Τ.Ε.Υ. αφού εξέτασε διεξοδικά το θέμα, συνέστησε στην τράπεζα, σε εφαρμογή των ισχυουσών διατάξεων (Ν. 2251/94, ΠΔ/ΤΕ 2501/02, ΕΤΠΘ 178/3/04, Υ.Α. Ζ1-798/08) την ορθή εφαρμογή του σχετικού συμβατικού όρου για τη μεταβολή του επιτοκίου και την επιστροφή ως αχρεωστήτως καταβληθέντων των ποσών των επιπλέον τόκων που εισπράχθηκαν.

#### 610/2010

##### Καθυστέρηση παροχής διευκρινίσεων

Η τράπεζα καθυστέρησε να πληροφορήσει δανειολήπτρια σχετικά με την τροποποίηση της σύμβασής της χωρίς τη συναίνεσή της, την παράλειψη χρέωσης μιας δόσης του δανείου της στον συνδεδεμένο λογαριασμό ταμειευτηρίου της και την καταβολή αυξημένων μηνιαίων ασφαλιστρών λόγω του ότι η ασφαλιστική εταιρία του ομίλου είχε παύσει τις εργασίες της.

Με παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. επιταχύνθηκαν οι σχετικές ενέργειες και χορηγήθηκε στην παραπονούμενη βεβαίωση εξόφλησής του.

### **1013/2010**

#### **Μη εκταμίευση υπολοίπου στεγαστικού δανείου**

Η τράπεζα αρνήθηκε να εκταμιεύσει το υπόλοιπο (80.000 €) στεγαστικού δανείου (200.000 €) με την αιτιολογία ότι οι δανειολήπτες είχαν καθυστερήσει, δεδομένου ότι η σύμβαση είχε υπογραφεί το 2006. Εναλλακτικά τους πρότεινε την υπογραφή νέας σύμβασης με αυξημένο επιτόκιο. Ως αποτέλεσμα της εξέτασης της υπόθεσης από τον Μ.Τ.Ε.Υ., η τράπεζα γνωστοποίησε στους παραπονούμενους νέα πρόταση διευθέτησης της διαφοράς που έγινε αποδεκτή από αυτούς.

### **486/2011**

#### **Διαφωνία ως προς τον τρόπο αποπληρωμής δανείου**

Η δανειολήπτρια ισχυρίστηκε ότι, βάσει της συμφωνίας της με την τράπεζα, το ποσό του προσωπικού δανείου που της χορηγήθηκε θα εξοφλούσε αφενός τμήμα της δόσης του παλαιού δανείου της το υπόλοιπο του οποίου είχε μεταφέρει στην τράπεζα, αφετέρου τις τρέχουσες χρεώσεις από τις συναλλαγές με την πιστωτική της κάρτα. Αντί αυτών εξοφλούνταν μόνο το εκ μεταφοράς ποσό του δανείου. Κατά την εξέταση της υπόθεσης διαπιστώθηκε ότι τηρούνταν ο σχετικός συμβατικός όρος που προέβλεπε προτεραιότητα στην εξόφληση ποσών που εκτοκίζονταν κάθε φορά με χαμηλότερο επιτόκιο και ενημερώθηκε σχετικά η παραπονούμενη.

### **863/2011**

#### **Σφάλμα κατά την αποπληρωμή δανείου**

Παρότι δανειολήπτρια είχε καταβάλει το 2007 το ποσό των 20.000 € σε εξόφληση υπολοίπου δανείου της, πρόσφατα ενημερώθηκε ότι οφείλει 12.000 €. Κατά την εξέταση της υπόθεσης διαπιστώθηκε ότι το ποσό που είχε καταβάλει είχε πιστωθεί, χωρίς ενημέρωσή της, στον τροφοδότη λογαριασμό ταμειευτηρίου και εξακολούθησε η ανάληψη των μηνιαίων δόσεων, με αποτέλεσμα τη δημιουργία ληξιπρόθεσμων οφειλών. Κατόπιν τούτου η τράπεζα διέγραψε την οφειλή της και της χορήγησε βεβαίωση εξόφλησης.

### **1262/2011**

#### **Χρέωση εξόδων καθυστέρησης**

Δανειολήπτης διαμαρτυρήθηκε για τη χρέωση του λογαριασμού του από την τράπεζα με «έξοδα καθυστέρησης» που αφορούσαν στην παρακολούθηση του δανείου του λόγω υπερήμερων οφειλών και στη σχετική ενημέρωσή του. Η εξέταση του θέματος από τον Μ.Τ.Ε.Υ. και η επίκληση των ισχυουσών διατάξεων (Ν. 2251/93, ΠΔ/ΤΕ 2501/02, ΠΔ/ΤΕ 2393/96, ΑΚ 200, 281, 288) είχε ως αποτέλεσμα να αντιλογίσει η τράπεζα τις σχετικές χρεώσεις. Επίσης μας ενημέρωσε ότι ανέστειλε γενικότερα την εφαρμογή της εν λόγω επιβάρυνσης.

### **1271/2011**

#### **Ελλιπής ενημέρωση**

Ένα έτος μετά την υπογραφή νέας σύμβασης στεγαστικού δανείου με ευνοϊκότερο επιτόκιο, η παραπονούμενη ενημερώθηκε ότι είχε παύσει να ισχύει η δωρεάν ασφάλιση ζωής που της παρείχε η τράπεζα. Μετά την ολοκλήρωση της εξέτασης της υπόθεσης από τον Μ.Τ.Ε.Υ. η τράπεζα ικανοποίησε το αίτημά της για επαναφορά της δωρεάν ασφαλιστικής κάλυψης. Η δανειολήπτρια ευχαρίστησε θερμά για την παρέμβασή μας.

### **1372/2011**

#### **Άρνηση εξάλειψης προσημείωσης**

Δανειολήπτρια προσέφυγε στον Μ.Τ.Ε.Υ. διότι η τράπεζα αρνήθηκε να συναινέσει στην εξάλειψη προσημείωσης υποθήκης που είχε εγγραφεί σε ακίνητό της προς εξασφάλιση στεγαστικού δανείου της το οποίο είχε

αποπληρώσει, απαιτώντας την αποπληρωμή και άλλης οφειλής της από επιχειρηματικό δάνειο στο οποίο ενεχόταν ως εγγυήτρια. Η παρέμβασή μας είχε ως αποτέλεσμα να της χορηγηθεί άμεσα η σχετική επιστολή συναίνεσης για την άρση της προσημείωσης.

### 1408/2011

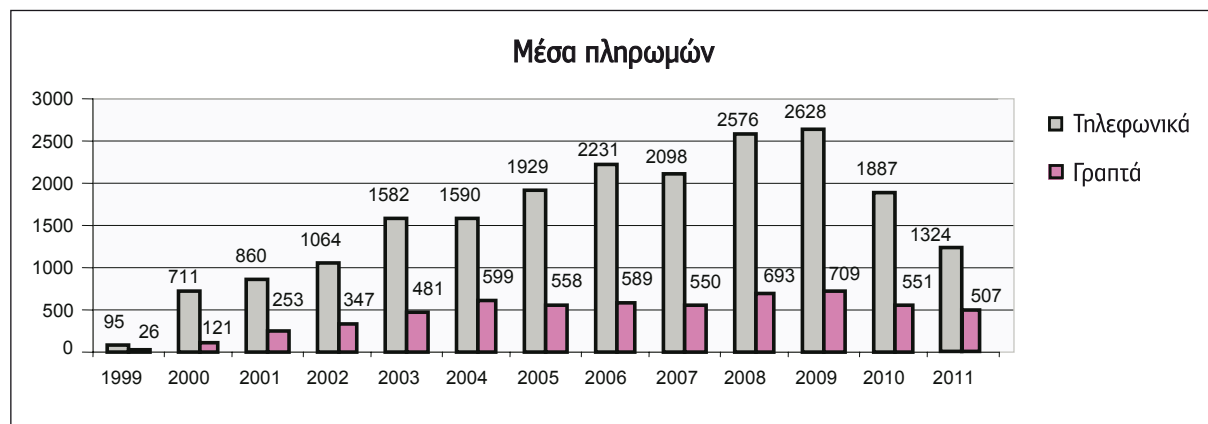
#### Επιβάρυνση με κόστος επανατοποθέτησης λόγω προστασίας επιτοκίου

Εγγυητής σε σύμβαση στεγαστικού δανείου ύψους 150.000 € κυμαινόμενου επιτοκίου με προστασία +/- 2%, όταν θέλησε να προβεί σε μερική πρόωρη εξόφληση του δανείου, ενημερώθηκε ότι θα επιβαρυνόταν με το κόστος επανατοποθέτησης λόγω προστασίας του επιτοκίου, ύψους 3.000 € - 3.500 €. Ο Μ.Τ.Ε.Υ. κατά την εξέταση του θέματος διαπίστωσε αοριστία του σχετικού συμβατικού όρου ως προς την αιτία της εν λόγω επιβάρυνσης, εσφαλμένο υπολογισμό του ποσού της (με χρονική βάση υπολογισμού των τόκων το έτος των 360 ημερών), καθώς και μη απόδειξη της ζημίας που επρόκειτο να υποστεί εν προκειμένω η τράπεζα. Κατόπιν τούτου η τράπεζα απάλλαξε τον παραπονούμενο από την ανωτέρω επιβάρυνση.

## 5.3 Μέσα πληρωμών

Κατά το 2011 οι τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν τα μέσα πληρωμών ήταν 1.324 έναντι 1.887 το 2010 μειωμένες κατά 29,84%. Επίσης υποβλήθηκαν 507 γραπτά παράπονα έναντι 551 το 2010, μειωμένα κατά 7,98%.

Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στους πίνακες 4 και 7 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 2011. Από τους προαναφερόμενους πίνακες προκύπτει ότι το 2011 τα παράπονα για τα μέσα πληρωμών αντιπροσώπευαν το 12,67% των τηλεφωνικών κλήσεων και το 32,51% του συνόλου των γραπτών παραπόνων.



### 5.3.1 Συνήθη παράπονα

- Απάτη κατά τις συναλλαγές μέσω ATM, με υποκλοπή του PIN, αφαίρεση της κάρτας με απόσπασση της προσοχής των κατόχων, αντικατάστασή της με άλλη και εν συνεχεία διενέργεια παράνομων αναλήψεων από τους λογαριασμούς τους.
- Διενέργεια παράνομων αναλήψεων μετά από υποκλοπή του PIN και κράτηση της κάρτας στην ATM με τοποθέτηση ελάσματος στον καρταναγνώστη ("Lebanese loop").

- Αποστολή πιστωτικών καρτών και PIN με απλό ταχυδρομείο, με αποτέλεσμα την κλοπή τους από τρίτα πρόσωπα και τη διενέργεια παράνομων συναλλαγών.
- Περιπτώσεις skimming κατά τις συναλλαγές μέσω ATM.
- Έκδοση και αποστολή πιστωτικών καρτών χωρίς σχετική αίτηση.
- Είσπραξη υψηλότερης προμήθειας από την προβλεπόμενη στο τιμολόγιο εργασιών της τράπεζας, κατά την εκτέλεση εμβάσματος μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής.
- Καθυστερήσεις ή μη απάντηση σε έγγραφα αιτήματα συναλλασσομένων, και απροθυμία χορήγησης εξοφλητικών αποδείξεων.
- Αμφισβητήσεις σχετικά με τα ποσά κατάθεσης μέσω ATM.
- Μείωση του πιστωτικού ορίου κάρτας, χωρίς πρότερη ενημέρωση του κατόχου, με αποτέλεσμα τη χρέωση του αντίστοιχου λογαριασμού με έξοδα υπέρβασης πιστωτικού ορίου, καθώς και τη μη εκτέλεση πάγιας εντολής του κατόχου.
- Προσθήκη, χωρίς τη συγκατάθεση του κατόχου πιστωτικής κάρτας, συγγενικού του προσώπου ως πρόσθετου μέλους.
- Μη τήρηση διαφημιζόμενης προσφοράς αναφορικά με τη χρήση πιστωτικής κάρτας.
- Εμφάνιση ατόμων στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. (Σύστημα Συγκέντρωσης Χορηγήσεων) ως κατόχων πιστωτικών καρτών ή και έκδοση διαταγής πληρωμής σε βάρος τους, χωρίς να έχουν αιτηθεί τη χορήγηση και παράλβει πιστωτική κάρτα.
- Μη εξόφληση υπολοίπων δανείων και πιστωτικών καρτών, μετά από μεταφορά τους σε άλλη τράπεζα, λόγω πίστωσης με το ποσό του σχετικού εμβάσματος του τροφοδότη λογαριασμού και συνέχιση ανάληψης των μηνιαίων δόσεων, χωρίς ενημέρωση του δανειολήπτη, με αποτέλεσμα τη δημιουργία ληξιπρόθεσμων οφειλών.
- Αμφισβήτηση αναλήψεων που διενεργήθηκαν με κλαπέισα ή απολεσθείσα πιστωτική κάρτα, καθώς και συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν μέσω διαδικτύου με χρέωση πιστωτικής κάρτας.

## 5.3.2 Συμβουλές - παραιτήσεις

### 5.3.2.1 Προς τους συναλλασσομένους

- Να ενημερώνονται για τους όρους χρήσης της κάρτας τους.
- 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 ATM να λαμβάνουν τα απαραίτητα μέτρα ώστε να αποφεύγεται η διαρροή του σε τρίτους.
- Να φυλάσσουν τα παραστατικά των συναλλαγών (σε ATM ή επιχειρήσεις) προκειμένου να ελέγχουν τον μηνιαίο λογαριασμό τους.
- Σε περίπτωση αμφισβήτησης συναλλαγής να διατυπώνουν άμεσα εγγράφως τις αντιρρήσεις τους στην τράπεζα, ζητώντας αναλυτική ενημέρωση, τα σχετικά παραστατικά και τυχόν βιντεοσκόπηση της συναλλαγής.

- Να κρατούν φωτοτυπία της κάρτας τους και από τις δύο όψεις, διότι θα χρειαστεί, σε περίπτωση αμφισβήτησης συναλλαγών μετά από απώλεια ή κλοπή της, προκειμένου να αποδειχθεί ότι έφερε την υπογραφή τους.
- Να μη «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.
- Όταν πραγματοποιούν συναλλαγή σε ATM, να αποφεύγουν κάθε όχληση τρίτου που συνήθως τους αποσπά την προσοχή τους και επιδιώκει την κλοπή ή αντικατάσταση της κάρτας τους με άλλη.
- Να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί στις συναλλαγές μέσω internet. Οι τράπεζες δεν θα τους ζητήσουν ποτέ απόρρητα στοιχεία.

### 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 ή και η πιστωτική κάρτα, με απλό ταχυδρομείο.
- Οι τράπεζες, στις συμβάσεις για την αποδοχή πιστωτικών καρτών που συνάπτουν με τις επιχειρήσεις, θα πρέπει να τις υποχρεώνουν ρητά, σε κάθε περίπτωση, σε έλεγχο της ταυτοπροσωπίας του νομίμου κατόχου της κάρτας και να φροντίζουν για την τήρηση στην πράξη του όρου αυτού.
- Κατά τη διαφημιστική προβολή και την προώθηση τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών από τρίτους, θα πρέπει να διασφαλίζεται η τήρηση του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου και των κανόνων δεοντολογίας.
- Τα συστήματα ασφάλειας των τραπεζών, που παρακολουθούν τις κινήσεις των πιστωτικών καρτών, θα πρέπει να προστατεύουν επαρκώς τον συναλλασσόμενο σε περιπτώσεις παράνομης χρήσης της κάρτας του μετά από απώλεια ή κλοπή.
- Εάν για οποιονδήποτε λόγο η τράπεζα τροποποιεί τους όρους χρήσης της κάρτας (π.χ. περιορισμός πιστωτικού ορίου, περιορισμός ημερήσιου ορίου ανάληψης, δέσμευση της κάρτας κ.λπ.) θα πρέπει να ενημερώνεται άμεσα ο δικαιούχος, ώστε να μην αντιμετωπίζει προβλήματα στις συναλλαγές του.
- Δεν είναι νοτή η διενέργεια συναλλαγής μέσω ATM με χρήση κάρτας κλώνου.

### 5.3.3 Επιλεγμένες υποθέσεις

#### 1018/2010

#### Κλοπή κάρτας με «απόσπαση της προσοχής» του κατόχου

Κατά τη διενέργεια ανάληψης μέσω ATM με την πιστωτική του κάρτα, άγνωστοι του απέσπασαν την προσοχή δείχνοντάς του χαρτονόμισμα που είχαν πετάξει στο πεζοδρόμιο και με τον τρόπο αυτό πέτυχαν την αντικατάσταση της κάρτας του στην ATM με άλλη, τρίτου προσώπου. Έχοντας ήδη υποκλέψει το PIN παρακολουθώντας τη συναλλαγή του, πρόέβησαν σε αναλήψεις ποσού 2.200 € από τον λογαριασμό του. Η ικανοποίηση του αιτήματός του για αντιλογισμό του εν λόγω ποσού δεν κατέστη δυνατή διότι δεν υπήρξε θέμα ηλεκτρονικής κλοπής και χρησιμοποιήθηκε ο σωστός αριθμός PIN.



## **1190/2010**

### **Παράνομες χρεώσεις σε πιστωτική κάρτα**

Παρότι την 6.7.2010 είχε ακυρωθεί η πιστωτική κάρτα της κατόχου, στις 13 και 22.7.2010 πραγματοποιήθηκαν αναλήψεις από τον λογαριασμό της συνολικού ύψους 2.219 €. Από την εξέταση της υπόθεσης προέκυψε ότι σε αντικατάσταση της ακυρωμένης κάρτας είχε σταλεί από την τράπεζα με απλό ταχυδρομείο τόσο η νέα πιστωτική της κάρτα όσο και ο αντίστοιχος αριθμός PIN, ενόσω όμως η κάτοχος απουσίαζε στο εξωτερικό. Ως αποτέλεσμα η τράπεζα αντιλόγισε το ανωτέρω ποσό των αμφισβητούμενων αναλήψεων.

## **1374/2010**

### **Απάτη "Lebanese loop"**

Κατά τη διενέργεια ανάληψης με την πιστωτική του κάρτα μέσω ATM το οποίο λειτουργούσε κανονικά, διακόπηκε η λειτουργία του και ο κάτοχος δεν μπορούσε να ολοκληρώσει ή να ακυρώσει τη συναλλαγή, ούτε να παραλάβει την κάρτα του. Εν τω μεταξύ τον πλησίασε αλλοδαπός και του είπε ότι το ίδιο συνέβη και σε αυτόν την προηγούμενη ημέρα. Ο κάτοχος, παρότι δεν είχε μαζί του κινητό τηλέφωνο, κατάφερε να ενημερώσει την τράπεζα εντός 10 λεπτών της ώρας. Παρά ταύτα είχαν ήδη πραγματοποιηθεί με την κάρτα του επτά αναλήψεις, συνολικού ποσού 2.600 €. Μετά την εξέταση της υπόθεσης, δεδομένου ότι ήταν προφανές ότι επρόκειτο για διενέργεια παράνομων αναλήψεων μετά από υποκλοπή του PIN και κράτηση της κάρτας στην ATM με τοποθέτηση ελάσματος στον καρταναγνώστη ("Lebanese loop"), ο Μ.Τ.Ε.Υ. απήυθυνε σύσταση στην τράπεζα και το ανωτέρω ποσό πιστώθηκε στον λογαριασμό του κατόχου.

## **1388/2010**

### **Παράνομες αναλήψεις μέσω ATM**

Κατά τον έλεγχο του λογαριασμού της πιστωτικής του κάρτας μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής ο κάτοχος διαπίστωσε ότι είχαν πραγματοποιηθεί παράνομες χρεώσεις συνολικού ποσού 1.550 € τις οποίες αμφισβήτησε. Από την εξέταση της υπόθεσης διαπιστώθηκε ότι οι εν λόγω χρεώσεις αφορούσαν αναλήψεις που είχαν πραγματοποιηθεί στις ΗΠΑ όπου αποδεδειγμένα δεν είχε ταξιδέψει ο κάτοχος και το εν λόγω ποσό αντιλογίσθηκε από την τράπεζα.

## **914/2010**

### **Παραγγελία εμπορευμάτων από απόσταση**

Μέσω ένωσης καταναλωτών, η παραπονούμενη μας γνώρισε ότι έδωσε τον αριθμό της πιστωτικής της κάρτας σε εκπρόσωπο εμπορικής επιχείρησης, ο οποίος της υποσχέθηκε ότι θα εκδοθούν τρεις νέες πιστωτικές κάρτες στο όνομά της εάν παραγγείλει εμπορεύματα και χρεωθεί η αξία τους στην υφιστάμενη κάρτα της. Παρότι έγιναν εννέα χρεώσεις, συνολικού ποσού 3.600 €, καθ' υπέρβαση του πιστωτικού ορίου της, όχι μόνο δεν εκδόθηκαν νέες κάρτες αλλά, όταν η παραπονούμενη θέλησε να επιστρέψει τα εμπορεύματα, δεν κατέστη δυνατό διότι εν τω μεταξύ η επιχείρηση είχε παύσει τη λειτουργία της. Εν τω μεταξύ η τράπεζα ζήτησε με εξώδικο την εξόφληση της ληξιπρόθεσμης οφειλής της. Η εξέταση της υπόθεσης από τον Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα τον αντιλογισμό του ανωτέρω ποσού πλέον τόκων.

## **205/2011**

### **Λάθος χειρισμός κατά την κατάθεση μέσω ATM**

Κατά τη διενέργεια κατάθεσης του προϊόντος της μισθοδοσίας του μέσω ATM, αλλοδαπός τοποθέτησε χαρτονομίσματα συνολικής αξίας 800 € απευθείας στη θυρίδα της ATM χωρίς φάκελο, με αποτέλεσμα να μην πιστωθεί ο λογαριασμός του με το ανωτέρω ποσό. Μετά την παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ., η τράπεζα, παρότι, όπως σημείωσε, δεν είχε τηρηθεί η ορθή διαδικασία κατά την κατάθεση, ούτε εντοπίστηκαν στοιχεία που να επιβεβαιώνουν σφάλμα των υπαλλήλων της, για κοινωνικούς λόγους πίστωσε το ποσό των 800 € στον λογαριασμό του.

### **290/2011**

#### Χρέωση χωρίς υπογραφή παραστατικού

Όταν κατά τη χρήση χρεωστικής κάρτας σε εμπορική επιχείρηση για πληρωμή ποσού 65,50 € δεν εκδόθηκε παραστατικό προς υπογραφή από το POS, η κάτοχος συμφώνησε να ακυρωθεί η συναλλαγή και να πληρώσει με μετρητά. Παρά ταύτα, ο λογαριασμός της χρεώθηκε με το εν λόγω ποσό. Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησης του Μ.Τ.Ε.Υ. η τράπεζα ακύρωσε τη συναλλαγή και το ποσό επιστράφηκε στον λογαριασμό της.

### **326/2011**

#### Εσφαλμένη χρέωση λόγω δυσλειτουργίας του μηχανογραφικού της τράπεζας

Κάτοχος κάρτας της τράπεζας συμμετείχε σε διαφημιζόμενο ειδικό πρόγραμμα ανταμοιβής, σύμφωνα με το οποίο ο λογαριασμός της επρόκειτο να πιστωθεί με το ποσό των 50 € κατά την πραγματοποίηση αγοράς ύψους 64,35 €. Αντ' αυτού χρεώθηκε με το σύνολο του ποσού. Κατά την εξέταση της υπόθεσης από τον Μ.Τ.Ε.Υ. διαπιστώθηκε ότι η εν λόγω χρέωση οφειλόταν σε δυσλειτουργία του μηχανογραφικού συστήματος της τράπεζας και το ποσό των 50 € πλέον των αναλογούντων τόκων αντιλογίσθηκε.

### **802/2011**

#### Κλοπή κάρτας

Άγνωστος αφαίρεσε την πιστωτική κάρτα κατόχου από την εξωτερική θήκη της τσάντας του, ενώ βρισκόταν στο μετρό. Την επόμενη ημέρα, όταν το αντιλήφθηκε και ακύρωσε την κάρτα, ο δράστης είχε ήδη πραγματοποιήσει συναλλαγές/αγορές συνολικού ύψους 7.300 €. Η τράπεζα αντιλόγισε συναλλαγές συνολικού ποσού 3.147,48 € λόγω μη προσκόμισης παραστατικών από τις επιχειρήσεις, αλλά ήταν αρνητική στο αίτημα του κατόχου για επιστροφή και του υπόλοιπου ποσού συναλλαγών. Μετά την ολοκλήρωση της εξέτασης της υπόθεσης από τον Μ.Τ.Ε.Υ. η τράπεζα αποδέχθηκε σύστασή μας για αντιλογισμό συνολικού ποσού 3.381,36 € που αφορούσε σε: α) έξι συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν μετά την επισήμανση αυθημερόν από την τράπεζα ασυνήθιστης χρήσης της κάρτας, χωρίς όμως να ακολουθήσει προσωρινή φραγή της, διότι δεν κατέστη δυνατό να επικοινωνήσουν με τον κάτοχο, καθώς και β) δύο συναλλαγές στο ίδιο κατάστημα εντός 9 λεπτών της ώρας (ένδειξη split sale).

### **1043/2011**

#### Phishing mail

Κάτοχος χρεωστικής κάρτας εξαπατήθηκε και αποκάλυψε τον αριθμό της κάρτας της και το PIN απαντώντας σε e-mail που δήθεν προερχόταν από την τράπεζα, προκειμένου να εκδοθεί η νέα κάρτα της. Ως αποτέλεσμα, ο λογαριασμός της χρεώθηκε με δύο παράνομες αναλήψεις συνολικού ύψους 1.200 € που πραγματοποιήθηκαν στην Αθήνα ενώ η ίδια απουσίαζε στην Κω. Κατά την εξέταση της υπόθεσης διαπιστώθηκε ότι οι εν λόγω συναλλαγές πραγματοποιήθηκαν με κάρτα-κλώνο και η τράπεζα, αφού εντόπισε τις ύποπτες κινήσεις, προέβη άμεσα σε φραγή της κάρτας για την αποτροπή μεγαλύτερης επιβάρυνσης της κατόχου. Ο Μ.Τ.Ε.Υ. συνέστησε τον αντιλογισμό των εν λόγω χρεώσεων δεδομένου ότι κατέστη δυνατή η ολοκλήρωση συναλλαγών μέσω ATM της τράπεζας με μη γνήσια κάρτα.

### **1124/2011**

#### Άρνηση σφράγισης επιταγής

Η τράπεζα επικαλούμενη ότι το μπλοκ επιταγών πελάτη της είχε δηλωθεί ως απολεσθέν, αρνήθηκε να σφραγίσει επιταγή που εμφανίσθηκε εμπρόθεσμα από τον κομιστή. Ο τελευταίος ζήτησε να επικοινωνήσει η τράπεζα με τον εκδότη της επιταγής ώστε να εξοφληθεί, διαφορετικά να σφραγισθεί αναδρομικά. Κατά την εξέταση της υπόθεσης η τράπεζα ενημέρωσε τον παραπονούμενο να προσκομίσει την εν λόγω επιταγή για να σφραγισθεί.

## 1127/2011

### Επίμονες οχλήσεις κληρονόμων

Κατά τη διάρκεια της τετράμηνης προθεσμίας για αποποίηση κληρονομιάς, η τράπεζα, παρότι ήταν ενήμερη για τον θάνατο οφειλέτιδος, εξακολουθούσε να οχλεί τους κληρονόμους της τόσο τηλεφωνικά όσο και εγγράφως, με επιστολές που αποστέλλονταν στο όνομα της αποβιώσασης, για ληξιπρόθεσμες οφειλές της από πιστωτική κάρτα. Μετά από παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. η τράπεζα διαβεβαίωσε εγγράφως τους κληρονόμους ότι θα παύσουν οι οχλήσεις μέχρι την πάροδο της ανωτέρω προθεσμίας.

## 5.3.4 Κοινές αρχές σχετικά με τη μεταφορά τραπεζικών λογαριασμών

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

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

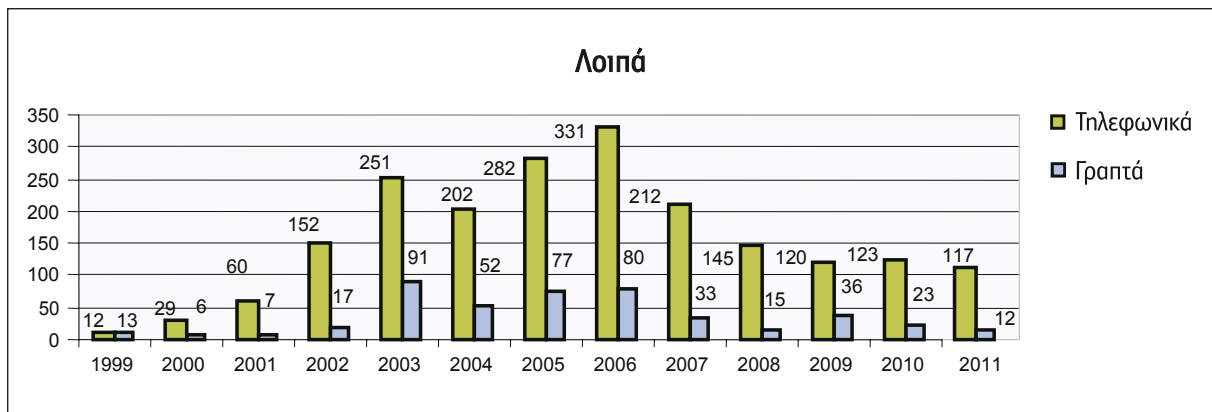
Στόχοι των Κοινών Αρχών είναι: α) η διασφάλιση ότι η μεταφορά τραπεζικών λογαριασμών δεν είναι επαχθής για τους καταναλωτές και ότι η κινητικότητα τους δεν θα παρεμποδίζεται από αδικαιολόγητες καθυστερήσεις ή την έλλειψη συνδρομής από τα πιστωτικά ιδρύματα με τα οποία συναλλάσσονται, και β) η ενίσχυση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

Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών είναι αρμόδιος για τον έλεγχο της εφαρμογής και τη συμμόρφωση των πιστωτικών ιδρυμάτων μελών προς τις Κοινές Αρχές, καθώς και για την εξέταση σχετικών παραπόνων. Κατά το έτος 2011 ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών δεν έλαβε κανένα σχετικό παράπονο.

## 5.4 Άλλες τραπεζικές εργασίες - διάφορα θέματα

Κατά το έτος 2011 οι τηλεφωνικές κλήσεις για διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες (ταμειακές συναλλαγές, παροχή πληροφοριών κ.λπ.) ήταν 117 έναντι 123 το 2010, μειωμένες κατά 4,88%. Αντίστοιχα κατατέθηκαν 12 γραπτά παράπονα έναντι 23 το 2010, μειωμένα κατά 47,83%.

Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στους πίνακες 4 και 7 του Παραρτήματος, ενώ το κατωτέρω διάγραμμα απεικονίζει την εξέλιξη του αριθμού των τηλεφωνικών κλήσεων και γραπτών παραπόνων από τη σύσταση του θεσμού μέχρι τέλους του 2011. Από τους προαναφερόμενους πίνακες προκύπτει ότι, κατά το 2011 η κατηγορία αυτή συγκέντρωνε το 1,11% του συνόλου των τηλεφωνικών κλήσεων και το 0,76% των γραπτών παραπόνων.



### 5.4.1 Συνήθη παράπονα

- Καθυστέρηση ή μη απάντηση σε αιτήματα συναλλασσομένων.
- Διαμαρτυρίες για μη τήρηση του Νόμου 3758/2009 από εταιρίες ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις, και ειδικότερα για τη συμπεριφορά υπαλλήλων τους ως προς τη συχνότητα και το ακατάλληλο της ώρας όχλησης, καθώς και την κοινοποίηση προσωπικών δεδομένων των οφειλετών σε συγγενικά τους πρόσωπα.
- Ελλιπής έλεγχος ταυτοπροσωπίας κατά τη συναλλαγή στο ταμείο, με αποτέλεσμα τρίτο πρόσωπο να εισπράξει το ποσό επιστροφής φόρου.
- Ένταξη σε ασφαλιστικό πρόγραμμα και χρέωση ασφαλιστρων, χωρίς τη συναίνεση συναλλασσομένου, ο οποίος είχε απλώς ζητήσει σχετική πληροφόρηση.

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

- Θα πρέπει να πληκτρολογούν οι ίδιοι τη δικτυακή διεύθυνση που θέλουν και να μην επιτρέπουν την αυτόματη μεταφορά τους σε ιστοσελίδα (site) ή σύνδεσμο (link) από το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.
- Κατά την είσοδό τους σε προστατευόμενες ιστοσελίδες θα πρέπει να βεβαιώνονται ότι η ηλεκτρονική διεύθυνση είναι της μορφής "https://" που αφορά ασφαλή έκδοση πρωτοκόλλου μετάδοσης και όχι "http://".
- Δεν θα πρέπει να πληκτρολογούν αριθμούς λογαριασμού ή πιστωτικής κάρτας και PIN εάν η ιστοσελίδα δεν διαθέτει κρυπτογράφηση SSL (Secure Socket Layer).
- Δεν θα πρέπει να προχωρούν σε συναλλαγή αν το εικονίδιο με το λουκέτο στο κάτω μέρος δεν είναι κλειστό (ασφαλισμένο).
- Σε καμία περίπτωση η τράπεζα δεν ζητά μέσω e-mail προσωπικά ή απόρρητα στοιχεία (π.χ. PIN) για οποιονδήποτε λόγο.

## 5.5.1 Επιλεγμένες υποθέσεις

**232/2011**

Ελλιπής έλεγχος ταυτοπροσωπίας

Τρίτο πρόσωπο με πλαστό δελτίο αιτήσαντος άσυλο αλλοδαπού (ροζ κάρτα) και την ειδοποίηση επιστροφής φόρου του παραπονούμενου κατάφερε να εισπράξει 414,95 € από το ταμείο καταστήματος της τράπεζας. Κατά την εξέταση της υπόθεσης ο Μ.Τ.Ε.Υ. γνώρισε στην τράπεζα ότι, με βάση τις ισχύουσες διατάξεις, οι τράπεζες απαιτείται να πιστοποιούν την ταυτότητα αλλοδαπών υπηκόων τρίτων χωρών στους οποίους έχει αναγνωρισθεί το καθεστώς του πρόσφυγα και τους έχει χορηγηθεί το «Ειδικό Δελτίο Ταυτότητας Αλλοδαπού Φυγάδα», εφόσον τα πρόσωπα αυτά δεν έχουν στην κατοχή τους ισχύον διαβατήριο, με βάση το ανωτέρω «Ειδικό Δελτίο» και όχι με το δελτίο αιτήσαντος άσυλο αλλοδαπού. Επίσης δεν είχε πιστοποιηθεί εν προκειμένω το ασκούμενο επάγγελμα, η επαγγελματική διεύθυνση και το τηλέφωνο του συναλλασσομένου. Συνεπώς θα έπρεπε να αποδοθεί το ανωτέρω ποσό στον παραπονούμενο, κάτι που έπραξε η τράπεζα.

**715/2011**

Αμφισβήτηση ύψους οφειλών

Παραπονούμενος αμφισβήτησε το ύψος των οφειλών του προς την τράπεζα όπως απεικονίζονταν στη βεβαίωση που του χορηγήθηκε προκειμένου να αιτηθεί την ένταξή του στις διατάξεις του Νόμου 3869/2010. Κατά την εξέταση της υπόθεσης από τον Μ.Τ.Ε.Υ. διαπιστώθηκε ότι το δάνειό του προερχόταν αποκλειστικά από κεφάλαια του ΟΕΚ των οποίων τη διαχείριση είχε αναλάβει η τράπεζα. Εν τω μεταξύ, το έτος 2000 ο ΟΕΚ είχε υπαγάγει το εν λόγω δάνειο σε ρύθμιση με κεφαλαιοποίηση του συνόλου των ληξιπρόθεσμων οφειλών, με αποτέλεσμα το νέο κεφάλαιο του δανείου να υπερβαίνει το αρχικά χορηγηθέν.

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

Από τον κατωτέρω πίνακα προκύπτει ότι, κατά το έτος 2011, σε 65 περιπτώσεις ο Μ.Τ.Ε.Υ. ενήργησε ως αρμόδιος φορέας και σε 17 περιπτώσεις ως πλησιέστερος φορέας.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. εξέτασε και διεκπεραίωσε, ως αρμόδιος φορέας, 61 περιπτώσεις. Στις 11 από αυτές δικαιώθηκε ο παραπονούμενος καταναλωτής, ενώ στις 50 περιπτώσεις η τράπεζα.

Επίσης, σε 17 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>Α. ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ</b>	65	17
- ΕΕ & ΕΟΧ	61	17
- Εκτός FIN-NET	4	-
<b>Β. ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΕΝΤΑ</b>	61	-
<b>Γ. ΕΚΚΡΕΜΗ</b>	4	-
<b>Δ. ΤΡΟΠΟΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ</b>		
- Από τράπεζα	25	-
- Παρέμβαση Μ.Τ.Ε.Υ.	36	-
- Οδηγίες παραπομπής		17
<b>Ε. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ</b>		
- Υπέρ καταναλωτή	11	-
- Υπέρ τράπεζας	50	-

## 5.6.1 Επιλεγμένες υποθέσεις

### 445/2011

#### Καθυστέρηση επιστροφής εμβάσματος

Κάτοικος Γερμανίας παρήγγειλε μέσω Διαδικτύου μουσικό όργανο αξίας 110,47 € από ελληνική επιχείρηση και ενέβασε το εν λόγω ποσό στο λογαριασμό της, με βάση τα στοιχεία (IBAN και BIC) που τηλεφωνικά του χορηγήθηκαν από αυτή. Ωστόσο, δεδομένου ότι το όνομα του δικαιούχου του λογαριασμού δεν ήταν το σωστό, η συναλλαγή δεν ολοκληρώθηκε και δεν εκτελέστηκε η παραγγελία. Παρότι η επιχείρηση αναγνώρισε το λάθος της και έδωσε εντολή στην τράπεζα να επιστραφεί το ποσό, η διαδικασία καθυστερούσε. Ως συνέπεια της μεσολάβησής μας η τράπεζα επέστρεψε το έμβασμα το οποίο πιστώθηκε στον λογαριασμό του αγοραστή.

### 1082/2011

#### Καθυστέρηση άρσης προσημείωσης

Κάτοικος Αγγλίας πούλησε προσημειωμένο από την τράπεζα ακίνητό του στην Ελλάδα. Διαμαρτυρήθηκε για καθυστέρηση ολοκλήρωσης της διαδικασίας άρσης της προσημείωσης και της μεταφοράς του τιμήματος της αγοραπωλησίας στον λογαριασμό του στην Αγγλία. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα τη διευθέτηση του θέματος.

### 1152/2011

#### Δυσλειτουργία ATM

Η παραπονούμενη, κάτοικος Ισπανίας, κατά τη διάρκεια των διακοπών της στα Φυρά Σαντορίνης, προσπάθησε χωρίς επιτυχία να αναλάβει ποσό 300 € από ATM της τράπεζας, ενώ στην οθόνη εμφανίσθηκε το μήνυμα "The operation is not possible". Παρά ταύτα, ο λογαριασμός της κάρτας της χρεώθηκε με το ανωτέρω ποσό. Μετά την παρέμβασή μας η τράπεζα αντιλόγησε την εν λόγω χρέωση.

## II. Υποθέσεις επαγγελματιών και επιχειρήσεων με τράπεζες

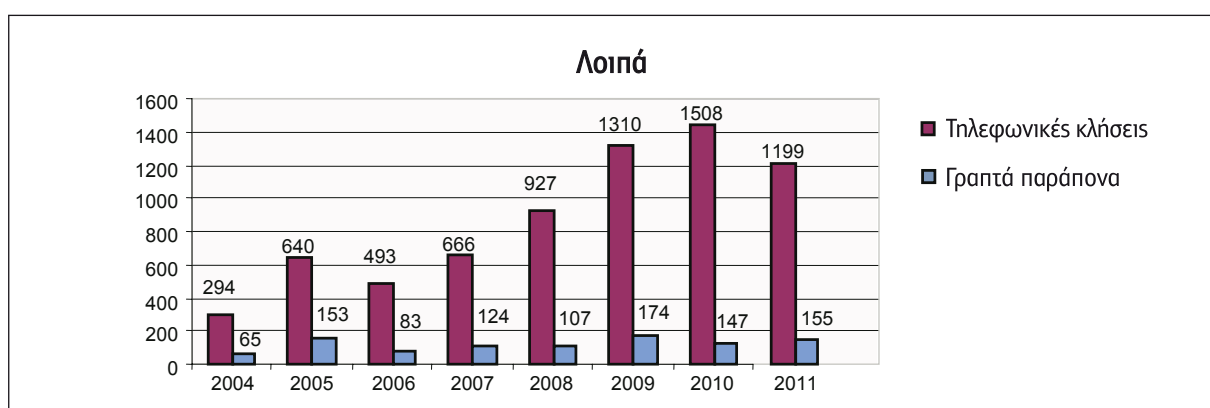
### 1. Συνολική δραστηριότητα

Κατά το 2011 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από επαγγελματίες και μικρούς επιχειρηματίες συναλλασσόμενους με τράπεζες 1.199 τηλεφωνικές κλήσεις στις οποίες συμπεριλαμβάνονται και 120 επισκέψεις, έναντι 1.508 το 2010. Ο αριθμός αυτός των τηλεφωνικών κλήσεων ήταν μειωμένος κατά 20,49% σε σχέση με το 2010. 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 156 γραπτά παράπονα έναντι 147 το 2010 και ήταν αυξημένα κατά 6,12% σε σχέση με το 2010. Ολοκληρώθηκε η εξέταση 171 εξ αυτών.

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
2009	1.310	41,32	174	62,62
2010	1.508	15,11	147	-15,52
2011	1.199	-20,49	156	6,12
Σύνολο	7.037		1.009	

Ο ανωτέρω πίνακας 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 2011. Η δραστηριότητα αυτή εμφανίζεται και στο ακιδωτό διάγραμμα.



## 2. Τηλεφωνικές κλήσεις

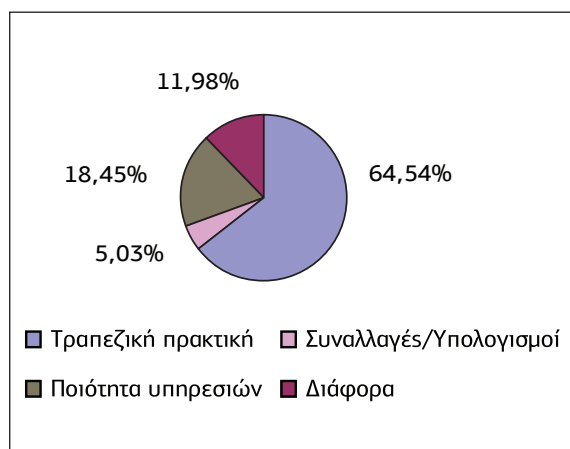
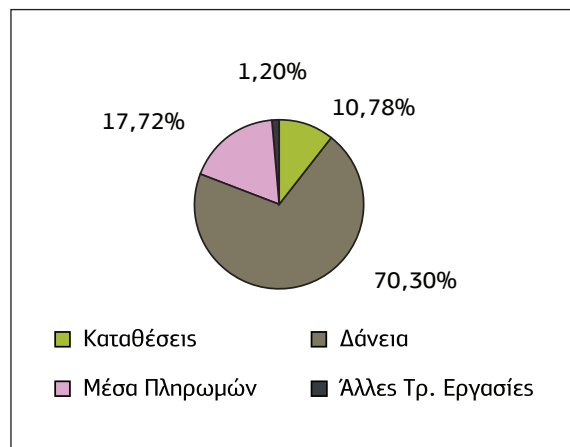
Κατά το έτος 2011 οι τηλεφωνικές κλήσεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 1.199 έναντι 1.508 το 2010 και σημείωσαν μείωση 20,49%. Από αυτές 364 (ποσοστό 30,36%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ., κυρίως διότι αναφέρονταν στην επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών (240 περιπτώσεις), αφορούσαν γεωργικές εκμεταλλεύσεις και μεταφορικές εταιρίες (22 περιπτώσεις), αφορούσαν γενικά παράπονα χωρίς να κατονομάζεται τράπεζα (21 περιπτώσεις), αποτελούσαν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων (17 περιπτώσεις), αναφέρονταν σε εφαρμογή νόμων, κανονισμών (8 περιπτώσεις), δεν αφορούσαν τράπεζα μέλος (15 περιπτώσεις), αφορούσαν επιχειρήσεις με ετήσιο κύκλο εργασιών μεγαλύτερο του ενός εκατομμυρίου ευρώ (15 περιπτώσεις) κ.λπ. Λεπτομερής ανάλυση των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικών κλήσεων, με σχετική αιτιολογία, παρέχεται στον πίνακα 9 του Παραρτήματος.

Από τις υπόλοιπες 835 τηλεφωνικές κλήσεις (ποσοστό 69,64%), 90 (ποσοστό 10,78%) αφορούσαν τις καταθέσεις, 587 (ποσοστό 70,30%) τα δάνεια, 148 (ποσοστό 17,72%) τα μέσα πληρωμών και 10 (ποσοστό 1,20%) διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες.

Το παραπλεύρως κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε προϊόντος στο σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων.

Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 10 του Παραρτήματος.

Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 539 περιπτώσεις (ποσοστό 64,54%) αιτία ήταν η τραπεζική πρακτική, σε 154 (ποσοστό 18,45%) η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε 42 (ποσοστό 5,03%) η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών, και σε άλλες 100 περιπτώσεις (ποσοστό 11,98%) διάφορες άλλες αιτίες, εκ των οποίων 88 περιπτώσεις αφορούσαν τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις.



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

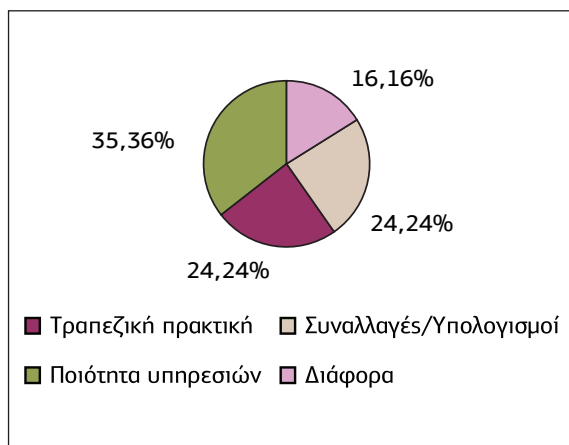
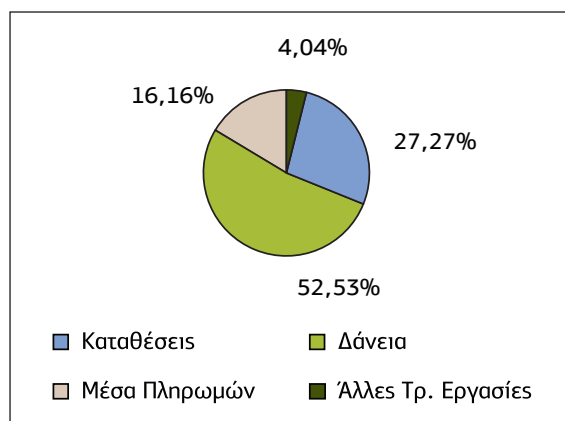


### 3. Γραπτά παράπονα

Κατά το έτος 2011 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 156 γραπτά παράπονα από ιδιώτες έναντι 147 το 2010 και σημείωσαν αύξηση 6,12%. Από αυτά 57 (ποσοστό 36,54%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ., κυρίως αναφέρονταν στην επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών (25 περιπτώσεις), αποτελούσαν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων (10 περιπτώσεις), δεν αφορούσαν τράπεζα (9 περιπτώσεις), υπεβλήθησαν εκπρόθεσμα (7 περιπτώσεις) κ.λπ. Λεπτομερής ανάλυση των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας περιπτώσεων παρέχεται στον πίνακα 12 του Παραρτήματος.

Από τα υπόλοιπα 99 γραπτά παράπονα (ποσοστό 63,46%), 27 (ποσοστό 27,27%) αφορούσαν τις καταθέσεις, 52 (ποσοστό 52,53%) τα δάνεια, 16 (ποσοστό 16,16%) τα μέσα πληρωμών και 4 (ποσοστό 4,04%) άλλες τραπεζικές εργασίες.

Το παραπλεύρως κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε προϊόντος στο σύνολο των γραπτών παραπόνων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 13 του Παραρτήματος.



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 24 περιπτώσεις (ποσοστό 24,24%) αιτία ήταν η τραπεζική πρακτική, σε 35 (ποσοστό 35,36%) η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε 24 (ποσοστό 24,24%) η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών, και σε άλλες 16 περιπτώσεις (ποσοστό 16,16%) διάφορες άλλες αιτίες, εκ των οποίων 12 περιπτώσεις αφορούσαν τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις.

Το ανωτέρω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε αιτίας παραπόνου στο σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 14 του Παραρτήματος.

### 4. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις

Κατά το έτος 2011 εξετάστηκαν 171 γραπτά παράπονα έναντι 154 το 2010. Κατά την εξέταση διαπιστώθηκε ότι 68 από αυτά, για διάφορους λόγους, έπρεπε να τεθούν εκτός Κανονισμού Λειτουργίας. Επίσης σε 10 περιπτώσεις ο ενδιαφερόμενος δεν έδωσε συνέχεια. Από τα υπόλοιπα 93 που διεκπεραιώθηκαν, σε 47 περιπτώσεις (ποσοστό 50,82% επί του συνόλου) δικαιώθηκε ο παραπονούμενος, σε 35 (ποσοστό 37,70%) η τράπεζα και σε άλλες 11 (ποσοστό 11,48%) επήλθε συμβιβασμός.

Ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονούμενων, εκφραζόμενος ως το άθροισμα των ποσοστών της πλήρους ικανοποίησης (50,82%) και της αποδοχής συμβιβαστικής λύσης (11,48%) ανέρχεται σε 62,30%. Ο αντίστοιχος βαθμός ικανοποίησης κατά το έτος 2010 ήταν 53,27%.

## 5. Στατιστική διερεύνηση ανά προϊόν/υπηρεσία

### 5.1 Καταθέσεις

Το 2011 οι τηλεφωνικές κλήσεις από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις για καταθέσεις ήταν 90 έναντι 43 το 2010, αυξημένες κατά 109,30%, και αφορούσαν λογαριασμούς όψεως.

Την ίδια περίοδο κατατέθηκαν 27 γραπτά παράπονα, εκ των οποίων τα 24 αφορούσαν λογαριασμούς όψεως, έναντι 11 το 2010.

Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στους πίνακες 10 και 13 του Παραρτήματος.

Από τους πίνακες αυτούς προκύπτει ότι το 2011 τα παράπονα για τις καταθέσεις αντιπροσώπευαν το 10,78% των τηλεφωνικών κλήσεων και το 27,27% των γραπτών παραπόνων.

### 5.2 Δάνεια

Το 2010 οι τηλεφωνικές κλήσεις από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις που αφορούσαν τα δάνεια ανήλθαν σε 587 έναντι 669 το 2010 και σημείωσαν μείωση κατά 12,26%. Από τις τηλεφωνικές αυτές κλήσεις, 420 αφορούσαν δάνεια για κεφάλαιο κίνησης και 92 δάνεια για αγορά επαγγελματικής στέγης ή μηχανικού εξοπλισμού.

Την ίδια περίοδο κατατέθηκαν από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις 52 γραπτά παράπονα, εκ των οποίων τα 37 για κεφάλαιο κίνησης, έναντι 59 το 2010, σημείωσαν δηλαδή μείωση 11,86%.

Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στους πίνακες 10 και 13 του Παραρτήματος.

Από τους πίνακες αυτούς προκύπτει ότι το 2011 τα παράπονα για τα δάνεια αντιπροσώπευαν το 70,30% των τηλεφωνικών κλήσεων και το 52,53% των γραπτών παραπόνων.

### 5.3 Μέσα πληρωμών

Το 2011 οι τηλεφωνικές κλήσεις από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις που αφορούσαν τα μέσα πληρωμών ανήλθαν σε 148, εκ των οποίων οι 121 αφορούσαν επιταγές, έναντι 178 το 2010 και ήταν μειωμένες κατά 16,85%.

Την ίδια περίοδο κατατέθηκαν 16 γραπτά παράπονα για μέσα πληρωμών, εκ των οποίων τα 11 αφορούσαν επιταγές, έναντι 27 το 2010 και σημείωσαν μείωση κατά 40,74%.

Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στους πίνακες 10 και 13 του Παραρτήματος. Από τους πίνακες αυτούς προκύπτει ότι το 2010 τα παράπονα για τα μέσα πληρωμών αντιπροσώπευαν το 17,72% των τηλεφωνικών κλήσεων και το 16,16% των γραπτών παραπόνων.

### 5.4 Άλλες τραπεζικές εργασίες - λοιπά

Το 2011 οι τηλεφωνικές κλήσεις των επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων για διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες ανήλθαν σε 10 έναντι 54 το 2010. Την ίδια περίοδο κατατέθηκαν 4 γραπτά παράπονα για την κατηγορία αυτή. Σχετική ανάλυση παρέχουν οι πίνακες 10 και 13 του Παραρτήματος.

## 6. Συνήθη παράπονα

- Καθυστέρηση στην εξάλειψη προσημειώσεων, μετά την εξόφληση δανείων.
- Χρέωση με έξοδα κίνησης λογαριασμού και έξοδα έκδοσης μπλοκ επιταγών χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του δικαιούχου.
- Χρέωση εξόδων για είσπραξη επιταγής που εκδόθηκε από υποκατάστημα της ίδιας τράπεζας σε άλλη πόλη.
- Ζητήθηκε η καταβολή ποσού € 1.810, προκειμένου να χορηγηθεί αναλυτική κίνηση λογαριασμού δανείου σε καθυστέρηση.
- Χρέωση ανά εξάμηνο εξόδων επαναξιολόγησης πίστωσης, παρά την ενημέρωση του οφειλέτη ότι θα είναι ετήσια.
- Διαμαρτυρίες για το ύψος εξόδων σφράγισης επιταγής.
- Αυθαίρετη μονομερής αύξηση περιθωρίου στο επιτόκιο δανείου για αγορά επαγγελματικής στέγης.
- Μονομερής αύξηση επιτοκίου επαγγελματικού δανείου χωρίς ενημέρωση και γενικότερα πιέσεις για αύξηση επιτοκίων σε επαγγελματικά δάνεια.
- Αυθαίρετος συμψηφισμός υπολοίπου ενήμερου δανείου, με το εγκεκριμένο δάνειο μέσω ΤΕΜΠΜΕ.
- Μη ένταξη στο ΕΣΠΑ, λόγω καθυστέρησης προώθησης του σχετικού αιτήματος από την τράπεζα.
- Πλήθος αιτημάτων για ένταξη στον Νόμο 3816/2010, περί ρύθμισης επιχειρηματικών και επαγγελματικών οφειλών και διαμαρτυρίες για μη ένταξή τους.
- Δέσμευση λογαριασμού εγγυητή για ληξιπρόθεσμες οφειλές πρωτοφειλέτη, χωρίς ενημέρωσή του, με αποτέλεσμα να σφραγισθούν επιταγές του.
- Ποσό που κατέθεσε εκδότης επιταγής σε λογαριασμό όψεως για την κάλυψή της, συμψηφίστηκε με οφειλές του από πιστωτική κάρτα, με αποτέλεσμα τη σφράγιση της επιταγής.
- Μη χορήγηση αντιγράφου δανειακών συμβάσεων σε εγγυητές.
- Συχνές απώλειες αιτημάτων συναλλασσομένων ή και μεγάλες καθυστερήσεις απάντησής τους.

## 7. Συμβουλές - παραινήσεις

### 7.1 Προς τους επαγγελματίες

- Όταν οι συναλλασσόμενοι εξοφλούν ανοικτό δάνειο και δεν προτίθενται να κάνουν περαιτέρω χρήση του, θα πρέπει να αιτούνται το κλείσιμο του αντίστοιχου λογαριασμού, προκειμένου να μην επιβαρύνονται με ετήσια έξοδα διαχείρισης.
- Πριν την υπογραφή της σύμβασης χορήγησης, θα πρέπει να ενημερώνονται αναλυτικά για τους όρους της.
- Η έγκαιρη υποβολή αιτημάτων ένταξης σε προγράμματα επιδότησης χορηγήσεων δίνει στις τράπεζες τον απαιτούμενο χρόνο επεξεργασίας.

## 7.2 Προς τις τράπεζες

- Θα πρέπει να παρέχεται πλήρης ενημέρωση στους πρωτοφειλέτες και στους εγγυητές, τόσο προσυμβατικά όσο και καθ' όλη τη διάρκεια της συναλλακτικής σχέσης.
- Η χρέωση λογαριασμού όψεως με διάφορα έξοδα, ασφάλιστρα κ.ά., χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του δικαιούχου, ενέχει τον κίνδυνο να μείνει ο δικαιούχος εκτεθειμένος έναντι άλλων υποχρεώσεών του (π.χ. ακάλυπτες επιταγές του). Τον ίδιο κίνδυνο αντιμετωπίζει και ο εγγυητής όταν η τράπεζα συμψηφίζει το υπόλοιπο του λογαριασμού του χωρίς ενημέρωση με ληξιπρόθεσμες οφειλές του πρωτοφειλέτη.
- Αιτήματα για ένταξη σε προγράμματα με τακτή ημερομηνία λήξης, θα πρέπει να προωθούνται έγκαιρα στους αρμόδιους φορείς, ώστε να μην αποκλείονται λόγω εκπρόθεσμης διεκπεραίωσης.
- Είναι αντιδεοντολογικό δάνεια που χορηγούνται από φορείς για συγκεκριμένο σκοπό (π.χ. ΤΕΜΠΜΕ), να συμψηφίζονται με ενήμερες οφειλές των αιτούντων, με σκοπό τη μείωση των πιστωτικών τους περιθωρίων.

## 8. Επιλεγμένες υποθέσεις

### 24/2011

Προφορική μείωση επιτοκίου

Επιχειρηματίες το 2005 έλαβαν δάνειο για αγορά επαγγελματικής στέγης ποσού 100.000 € για 15 έτη με επιτόκιο Euribor και περιθώριο 2,85%. Το 2007, προφορικά, η τράπεζα μείωσε το περιθώριο στο 1,40% λόγω των συνθηκών του ανταγωνισμού. Το 2010, οι πιστούχοι ήταν αρνητικοί σε πρόταση της τράπεζας για επαναδιαπραγμάτευση του επιτοκίου και η τράπεζα επανέφερε μονομερώς το περιθώριο στο αρχικό 2,85%. Οι πιστούχοι αιτήθηκαν από τον Μ.Τ.Ε.Υ. να ισχύσει το μειωμένο περιθώριο του 1,40% και να τους επιστραφεί η διαφορά των τόκων. Μετά από την εξέταση της υπόθεσης, ο Μ.Τ.Ε.Υ. συνέστησε στην τράπεζα την ικανοποίηση των αιτημάτων τους δεδομένου ότι η τράπεζα δεν είχε δικαίωμα μονομερούς αύξησης του περιθωρίου, γεγονός που συνιστούσε αλλοίωση της ενοχής, για την οποία απαιτείται σύμβαση.

### 91/2011

Άρνηση χορήγησης στοιχείων εκδότη επιταγής

Κατάστημα της τράπεζας, επικαλούμενο το τραπεζικό απόρρητο, αρνήθηκε να χορηγήσει σε ανώνυμη εταιρία - κομιστή ακάλυπτης (σφραγισμένης) επιταγής τα στοιχεία του εκδότη, προκειμένου να κινηθεί δικαστικά. Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησής μας η τράπεζα χορήγησε τα αιτηθέντα στοιχεία.

### 106/2011

Αμφισβήτηση χρέωσης εξόδων

Πιστούχος άνοιξε αλληλόχρεο λογαριασμό προκειμένου να χρηματοδοτήσει την έκδοση επιταγών του για ένα έτος. Παρότι η εν λόγω σύμβαση δεν ανανεώθηκε, η τράπεζα εξακολούθησε να τον χρεώνει με έξοδα αξιολόγησης χορήγησης. Η παρέμβασή μας είχε ως αποτέλεσμα να αντιλογισθούν.

### 115/2011

Ετήσια δαπάνη αξιολόγησης αιτήματος πιστοδότησης

Επιχειρηματίας αμφισβήτησε χρέωση ύψους 300 € ως «ετήσια δαπάνη αξιολόγησης αιτήματος πιστοδότησης» ισχυριζόμενος ότι δεν είχε συμφωνηθεί. Η τράπεζα αντέτεινε ότι ορθώς χρεώθηκε ο λογαριασμός του

με βάση το τιμολόγιο εργασιών της και τη σύμβασή του, καθώς και ότι η εν λόγω επιβάρυνση αφορούσε τη χρήση και ανανέωση της υφιστάμενης πιστοδότησης. Κατά την εξέταση του θέματος η τράπεζα ενέκρινε κατ' εξαίρεση τον αντιλογισμό της ανωτέρω χρέωσης δεδομένου ότι ο πιστούχος δεν επιθυμούσε συνέχιση της πιστοδότησης και το υπόλοιπο του δανείου του μειώθηκε στο ποσό των 5.000 €, συνεπώς δεν έγινε επαναξιολόγηση ορίου.

### **133/2011**

Καθυστέρηση εκταμίευσης δανείου

Μετά την υπογραφή, τον Αύγουστο του 2011, σύμβασης δανείου ύψους 160.000 € για φωτοβολταϊκό σταθμό παραγωγής ηλεκτρικού ρεύματος και παρά την προσκόμιση του συνόλου των απαιτούμενων εγγράφων, η τράπεζα καθυστέρησε να εκταμιεύσει το ποσό της χορήγησης. Συνεπεία της μεσολάβησης του Γραφείου μας εκταμιεύθηκε το εν λόγω ποσό.

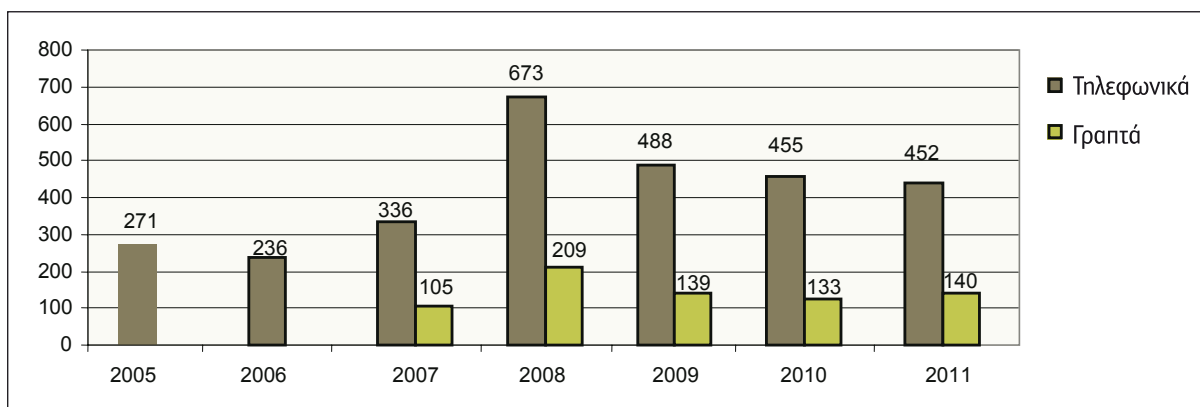
# III. Υποθέσεις επενδυτών με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες

## 1. Συνολική δραστηριότητα

Κατά το 2011 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε 452 τηλεφωνικές κλήσεις από επενδυτές συναλλασσόμενους με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες, έναντι 455 το 2010 και ήταν μειωμένες κατά 0,66%, στις οποίες συμπεριλαμβάνονται 137 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 140 γραπτά παράπονα έναντι 133 το 2010, και ήταν αυξημένα κατά 5,26%. Διεκπεραιώθηκαν 136, μερικά από τα οποία είχαν κατατεθεί το 2010 και διεκπεραιώθηκαν μέσα στο 2011.

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 2011. 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.

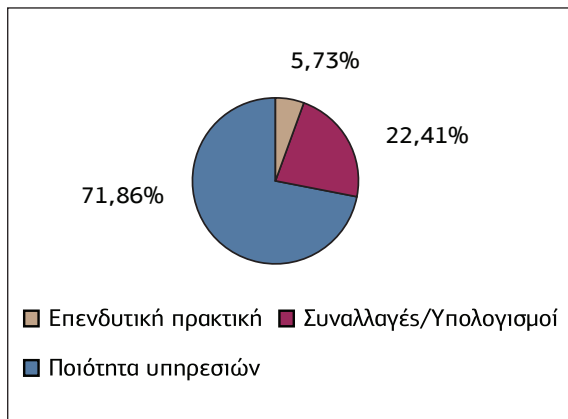
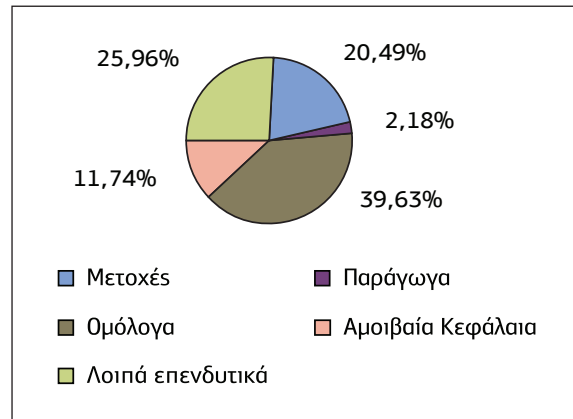


## 2. Τηλεφωνικές κλήσεις

Κατά το έτος 2011 οι τηλεφωνικές κλήσεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 452 έναντι 455 το 2010 και ήταν μειωμένες κατά 0,66%. Από αυτές 86 (ποσοστό 19,03%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ., κυρίως γιατί δεν αφορούσαν μέλος των εταιριών του θεσμού (38 περιπτώσεις), αποτελούσαν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων (6 περιπτώσεις), αφορούσαν την επενδυτική πολιτική των επενδυτικών εταιριών (6 περιπτώσεις), ανήκαν στην αρμοδιότητα άλλου φορέα, π.χ. Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς (21 περιπτώσεις), υποβλήθηκαν εκπρόθεσμα (10 περιπτώσεις). Λεπτομερής ανάλυση των εκτός κανονισμού λειτουργίας τηλεφωνικών κλήσεων παρέχεται στον πίνακα 15 του Παραρτήματος.

Από τις υπόλοιπες 366 τηλεφωνικές κλήσεις (ποσοστό 80,97%), 75 (ποσοστό 20,49%) αφορούσαν τις μετοχές, 8 (ποσοστό 2,18%) παράγωγα προϊόντα, 145 (ποσοστό 39,63%) ομόλογα, 43 (ποσοστό 11,74%) αμοιβαία κεφάλαια και 95 (ποσοστό 25,96%) διάφορα επενδυτικά προϊόντα, κυρίως σύνθετα.

Το παραπλεύρως κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε προϊόντος στο σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 16 του Παραρτήματος.

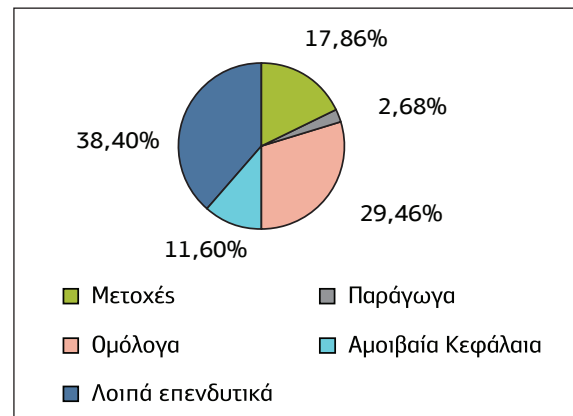


Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σε 21 περιπτώσεις (ποσοστό 5,73%) αιτία ήταν η εφαρμοζόμενη επενδυτική πρακτική, σε 82 (ποσοστό 22,41%) η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών και σε 263 (ποσοστό 71,86%) η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

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

### 3. Γραπτά παράπονα

Κατά το έτος 2011 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 140 γραπτά παράπονα έναντι 133 το 2010, και ήταν αυξημένα κατά 5,26%. Από αυτά 28 (ποσοστό 20,00%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ., κυρίως διότι δεν αφορούσαν μέλη του θεσμού (15 περιπτώσεις), αποτελούσαν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των δικαστηρίων (2 περιπτώσεις), αφορούσαν την επενδυτική πολιτική (4 περιπτώσεις), ανήκαν στην αρμοδιότητα άλλου φορέα (2 περιπτώσεις), υποβλήθηκαν εκπρόθεσμα (3 περιπτώσεις) κ.λπ.



Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 18 του Παραρτήματος.

Από τα υπόλοιπα 112 (ποσοστό 80,00%), τα 20 (ποσοστό 17,86%) αφορούσαν μετοχές, 33 (ποσοστό 29,46%) ομόλογα, 13 (ποσοστό 11,60%) αμοιβαία κεφάλαια, 3 παράγωγα προϊόντα (ποσοστό 2,68%) και 43 (ποσοστό 38,40%) διάφορα επενδυτικά, κυρίως σύνθετα προϊόντα.

Το ανωτέρω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε προϊόντος στο σύνολο των γραπτών παραπόνων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 19 του Παραρτήματος.

Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σε 14 περιπτώσεις (ποσοστό 12,50%) αιτία ήταν η ασκούμενη επενδυτική πρακτική, σε 33 (ποσοστό 29,47%) η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών και σε 65 περιπτώσεις (ποσοστό 58,03%) η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Το παραπλεύρως κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε αιτίας παραπόνου στο σύνολο των παραπόνων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 20 του Παραρτήματος.



## 4. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις

Κατά το έτος 2011 διεκπεραιώθηκαν 136 καταγγελίες έναντι 140 το 2010. Κατά την εξέταση διαπιστώθηκε ότι 34 από αυτές, για διάφορους λόγους, έπρεπε να τεθούν εκτός Κανονισμού Λειτουργίας. Επίσης σε 8 περιπτώσεις οι ενδιαφερόμενοι δεν έδωσαν συνέχεια στο αίτημά τους. Από τα υπόλοιπα 94 που διεκπεραιώθηκαν σε 30 περιπτώσεις (ποσοστό 32,31% επί του συνόλου) δικαιώθηκε ο παραπονούμενος επενδυτής, σε 55 (ποσοστό 58,46%) ο φορέας (τράπεζα ή επενδυτική εταιρία) και σε 9 (ποσοστό 9,23%) επήλθε συμβιβαστική λύση.

Ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονούμενων εκφραζόμενος ως το άθροισμα του ποσοστού της πλήρους ικανοποίησης (32,31%) και του ποσοστού της συμβιβαστικής λύσης (9,23%) ανέρχεται σε 41,54%.

## 5. Στατιστική διερεύνηση ανά φορέα παροχής επενδυτικών υπηρεσιών

### 5.1 Τράπεζες (Ε.Ε.Τ.)

Κατά το έτος 2011 ελήφθησαν 422 τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν τις τράπεζες, ποσοστό 93,36% επί του συνόλου των τηλεφωνικών κλήσεων των επενδυτών. Από αυτές 78 (ποσοστό 18,48%) αφορούσαν θέματα για τα οποία ο Μ.Τ.Ε.Υ. δεν είχε αρμοδιότητα. Από τις υπόλοιπες 344 (ποσοστό 81,52%) οι 56 αφορούσαν μετοχές, 144 ομόλογα, 42 αμοιβαία κεφάλαια, 7 παράγωγα προϊόντα και 95 διάφορα σύνθετα επενδυτικά προϊόντα. Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 21 περιπτώσεις αιτία ήταν η επενδυτική πρακτική, σε 70 η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών και σε 253 η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Επίσης κατά το ίδιο έτος κατατέθηκαν 129 γραπτά παράπονα που αντιπροσώπευαν το 92,14% του συνόλου των γραπτών παραπόνων των επενδυτών. Από τα παράπονα αυτά 25 (ποσοστό 19,38%) τέθηκαν εκτός Κανονισμού Λειτουργίας. Από τα υπόλοιπα 104 (ποσοστό 80,62%) 14 αφορούσαν μετοχές, 33 ομόλογα, 12 αμοιβαία κεφάλαια, 2 παράγωγα προϊόντα και 43 διάφορα σύνθετα επενδυτικά προϊόντα. Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 14 περιπτώσεις αιτία ήταν η επενδυτική πρακτική, σε 29 η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών και σε 61 περιπτώσεις η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.



## 5.2 Σ.ΜΕ.Χ.Α.

Κατά το έτος 2011 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε 29 τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν επενδυτικές εταιρίες μέλη του Σ.ΜΕ.Χ.Α., ποσοστό 6,42% επί του συνόλου των επενδυτικών. Από αυτές 8 (ποσοστό 27,59%) τέθηκαν για διάφορους λόγους εκτός Κανονισμού Λειτουργίας. Από τις υπόλοιπες 21 (ποσοστό 72,41%) οι 19 αφορούσαν μετοχές, 1 παράγωγα προϊόντα και 1 ομόλογα. Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σε 12 αιτία ήταν η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών και σε 9 η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Κατά την ίδια περίοδο κατατέθηκαν 8 γραπτά παράπονα, που αντιπροσώπευαν το 5,72% του συνόλου. Από τα παράπονα αυτά, 1 τέθηκε εκτός Κανονισμού Λειτουργίας. Από τα υπόλοιπα 7, τα 6 αφορούσαν μετοχές και το 1 παράγωγα προϊόντα. Αιτία δημιουργίας των παραπόνων σε 4 περιπτώσεις ήταν η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών και σε 3 η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

## 5.3 Ε.Θ.Ε.

Κατά το έτος 2011 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε 1 τηλεφωνική κλήση που αφορούσε επενδυτικές εταιρίες μέλη της Ε.Θ.Ε., ποσοστό 0,22% επί του συνόλου και αφορούσε αμοιβαία κεφάλαια.

Αιτία δημιουργίας του παραπόνου ήταν η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών.

Το ίδιο έτος κατατέθηκαν 3 γραπτά παράπονα, που αντιπροσώπευαν το 2,14% του συνόλου. Από αυτά 2 τέθηκαν εκτός Κανονισμού Λειτουργίας και 1 αφορούσε αμοιβαία κεφάλαια.

Αιτία δημιουργίας του παραπόνου ήταν η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

## 5.4 Σ.Ε.Δ.Υ.Κ.Α.

Κατά το έτος 2011 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δεν δέχθηκε τηλεφωνικές κλήσεις και γραπτά παράπονα για Α.Ε.Ε.Δ. μέλη του Σ.Ε.Δ.Υ.Κ.Α.

## 6. Συνήθη παράπονα

- Διαμαρτυρία επενδυτή για μη ενημέρωσή του από τράπεζα σχετικά με την επικείμενη διαγραφή μετοχών εισηγμένης στο χρηματιστήριο εταιρίας.
- Πώληση ομολόγων ως τακτής ημερομηνίας λήξης, ενώ ήταν άληκτα (perpetual). Στις ενημερώσεις αποτίμησής τους η ημερομηνία ανάκλησής τους εμφανιζόταν ως ημερομηνία λήξης τους.
- Διενέργεια αγοραπωλησιών σε χαρτοφυλάκιο επενδυτή, χωρίς σχετική εντολή του.
- Ώθηση επενδυτή σε αγορά επενδυτικού προϊόντος, αντί της τοποθέτησης των χρημάτων του σε προθεσμιακή κατάθεση, όπως είχε αιτηθεί.
- Παραπλανητική ενημέρωση σχετικά με τους όρους ασφαλιστικών/επενδυτικών προγραμμάτων.
- Κατάθεση που είχε ενεχυριασθεί προς εξασφάλιση επαγγελματικού δανείου, επενδύθηκε αυθαίρετα σε άληκτα ομόλογα.

- Ένταξη επενδυτή σε ασφαλιστικό προϊόν χωρίς εντολή του.
- Αυθαίρετη αντικατάσταση από την τράπεζα 5ετών ομολόγων επενδυτή με άληκτα.
- Προκειμένου να καλυφθεί τμήμα της ζημίας που είχε υποστεί το χαρτοφυλάκιο επενδυτή, χρηματοπιστηριακή εταιρία τον ώθησε στη διενέργεια πράξεων επί παραγώγων, με αποτέλεσμα την περαιτέρω ζημία του.
- Μη εκτέλεση εντολής επενδυτή για συμμετοχή του σε αύξηση μετοχικού κεφαλαίου της τράπεζας.
- Εσφαλμένη ενημέρωση κατά την αγορά 5ετούς επενδυτικού προϊόντος, ότι μπορούσε να ενεχυριασθεί προς εξασφάλιση στεγαστικού δανείου, κάτι που εν συνεχεία δεν έγινε αποδεκτό.
- Μετά την τηλεφωνική ενημέρωση πελατών τράπεζας για ασφαλιστικά/επενδυτικά προγράμματα, ένταξή τους σε αυτά, χωρίς τη συγκατάθεσή τους, και χρέωση των λογαριασμών τους με ασφάλιστρα.
- Διαχείριση χωρίς εντολή των καταθέσεων επενδυτή από στελέχη της τράπεζας, με αγορά ομολόγων, ασφαλιστικών προγραμμάτων και μετοχών.
- Αυθαίρετη μετατροπή σε αμοιβαία κεφάλαια κατάθεσης, που είχε ενεχυριασθεί προς εξασφάλιση χορήγησης.

## 7. Συμβουλές – παραιτήσεις

### 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, όπως τη διάρκεια της επένδυσης, από ποιους παράγοντες εξαρτάται η απόδοσή της, τους όρους 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 να μένουν πιστοί.
- Να μην παρασύρονται από τις μεγάλες αρχικές αποδόσεις των σύνθετων προϊόντων που εν συνεχεία φθίνουν ή μηδενίζονται.
- Να ζητούν και να φυλάσσουν τα αντίγραφα των συμβάσεων που υπογράφουν.
- Να ελέγχουν έγκαιρα την πιστή εκτέλεση των εντολών τους.

## 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, όσο και για την έκταση απομείωσης του κεφαλαίου τους από ενδεχόμενη πρόωρη ρευστοποίησή του σύμφωνα με τις διατάξεις της ΠΔ/ΤΕ 2501/02. Προς άρση των ισχυρισμών για μη ενημέρωση, θα πρέπει η ενημέρωση αυτή να είναι έγγραφη και να υπογράφεται.
- Κατά την προώθηση επενδυτικών υπηρεσιών, θα πρέπει να μεριμνούν για την τήρηση των διατάξεων της MiFID (N. 3606/07) με τις οποίες διασφαλίζεται η διαφάνεια και η προστασία των επενδυτών.
- Οι επενδυτικοί σύμβουλοι θα πρέπει να κατέχουν πιστοποίηση επαγγελματικής επάρκειας, όπως προβλέπεται στη σχετική απόφαση του Δ.Σ. της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς και του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος (2/387/19.6.2006) και να είναι άριστα εκπαιδευμένοι στο αντικείμενό τους και εξοικειωμένοι με τα προωθούμενα προϊόντα.
- Να τηρούν αυστηρά τις εντολές των επενδυτών, να χορηγούν αντίγραφα των συμβάσεων και να παρέχουν πρόθυμα κάθε πληροφορία που τους ζητούν οι επενδυτές.
- Να παρέχουν σαφή ενημέρωση όσον αφορά τη διάκριση μεταξύ της ημερομηνίας δικαιώματος ανάκλησης των ομολόγων και της ημερομηνίας λήξης τους.

## 8. Επιλεγμένες υποθέσεις

### 47/2010

#### Αυθαίρετη διαχείριση χαρτοφυλακίου

Επενδυτής κατήγγειλε ότι χρηματιστηριακή εταιρία διενήργησε χωρίς εντολή του πληθώρα αγοραπωλησιών με περιθώριο ασφάλισης (Margin) στο χαρτοφυλάκιο του μετοχών. Ως αποτέλεσμα δημιουργήθηκε σημαντικό χρεωστικό υπόλοιπο στον λογαριασμό του το οποίο κλήθηκε να καλύψει. Επίσης ανέφερε ότι δεν είχε ενημερωθεί σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας των εν λόγω συναλλαγών. Η εξέταση της υπόθεσης από τον Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα την αποκατάσταση του χαρτοφυλακίου του στην προ των αυθαίρετων συναλλαγών κατάσταση με την αγορά των επίμαχων μετοχών σε διάστημα ενός έτους από τη χρηματιστηριακή.

### 1/2011

#### Ισχυρισμός αυθαίρετης διαχείρισης χαρτοφυλακίου

Αντικριστής χρηματιστηριακής εταιρίας πρότεινε σε επενδυτή τη διενέργεια πράξεων επί παραγώγων, προκειμένου να καλυφθεί τμήμα της ζημίας που είχε υποστεί το χαρτοφυλάκιο του. Καθημερινά επικοινωνούσε ο ίδιος με τον εξουσιοδοτημένο σχετικά υιό του επενδυτή, του υπαγόρευσε τις σχετικές εντολές και εκείνος τις διαβίβαζε εν συνεχεία στην εταιρία και υπέγραφε τα σχετικά παραστατικά. Όταν ο επενδυτής διαπίστωσε ότι από τις εν λόγω συναλλαγές υπέστη ζημία ύψους 19.000 €, ισχυρίσθηκε ότι ο υιός του δεν διέθετε τις γνώσεις για να αντιληφθεί τη δέσμευση που αναλάμβανε και αιτήθηκε την αποζημίωσή του. Μετά την εξέταση της υπόθεσης, ο Μ.Τ.Ε.Υ. ενημέρωσε τον επενδυτή ότι δεν μπορούσε να συστήσει την ικανοποίηση του αιτήματός του.

## **8/2011**

### Αυθαίρετη αντικατάσταση ομολόγων

Το έτος 2007 η τράπεζα αντικατέστησε 5ετή ομόλογα στα οποία επενδυτής είχε τοποθετήσει το έτος 2005 ποσό 200.000 €, με άληκτα (perpetual) ομόλογα, χωρίς εντολή του. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα την αντικατάσταση των εν λόγω ομολόγων με ομόλογα λήξης 2012.

## **23/2011**

### Ασφάλιση χωρίς εντολή

Χωρίς εντολή της επενδύτριας, η τράπεζα την ενέταξε σε ασφαλιστικό προϊόν και χρέωνε τον λογαριασμό της με το αντίστοιχο ασφάλιστρο. Συνεπεία της παρέμβασής μας η τράπεζα αντιλόγισε τις σχετικές χρεώσεις.

## **28/2011**

### Ελλιπής ενημέρωση για τα χαρακτηριστικά επένδυσης

Το 2005 ο παραπονούμενος επένδυσε το ποσό των 91.000 € σε ομόλογο με ημερομηνία λήξης σύμφωνα με την εντολή αγοράς την 27.10.2014, ενώ στην πραγματικότητα ήταν άληκτο (perpetual) με ημερομηνία πρώτης ανάκλησης την ανωτέρω. Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησής μας συμφωνήθηκε η απόδοση κατά την άνω ημερομηνία του 80% της ονομαστικής αξίας του ομολόγου και των αναλογούντων τόκων.

## **93/2011**

### Προεξόφληση προθεσμιακής κατάθεσης

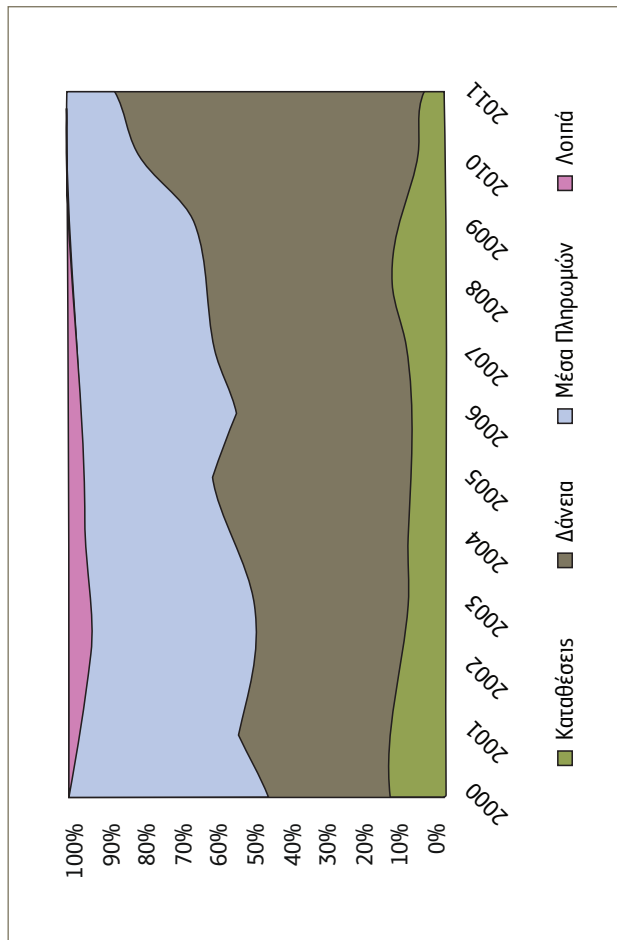
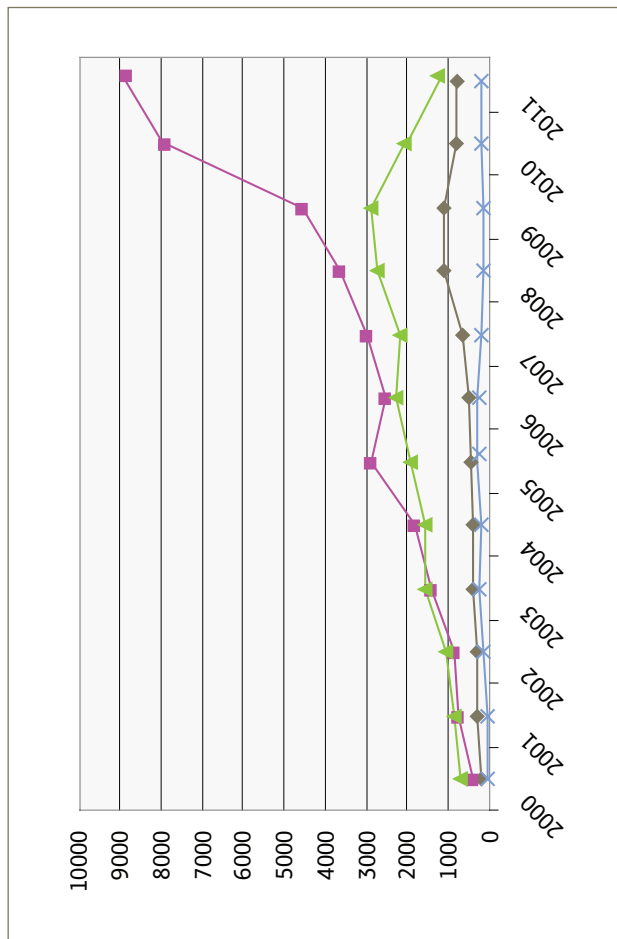
Λόγω της προεξόφλησης, τέσσερις ημέρες προ της λήξης της προθεσμιακής κατάθεσης με επιτόκιο 3,7%, το σύνολο της κατάθεσης εκτοκίσθηκε με επιτόκιο 2,2%, σύμφωνα με σχετικό συμβατικό όρο. Η παρέμβασή μας είχε ως αποτέλεσμα την πίστωση τόκων υπολογιζόμενων με επιτόκιο 3,7%.

# ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ 2011

Στατιστικοί πίνακες

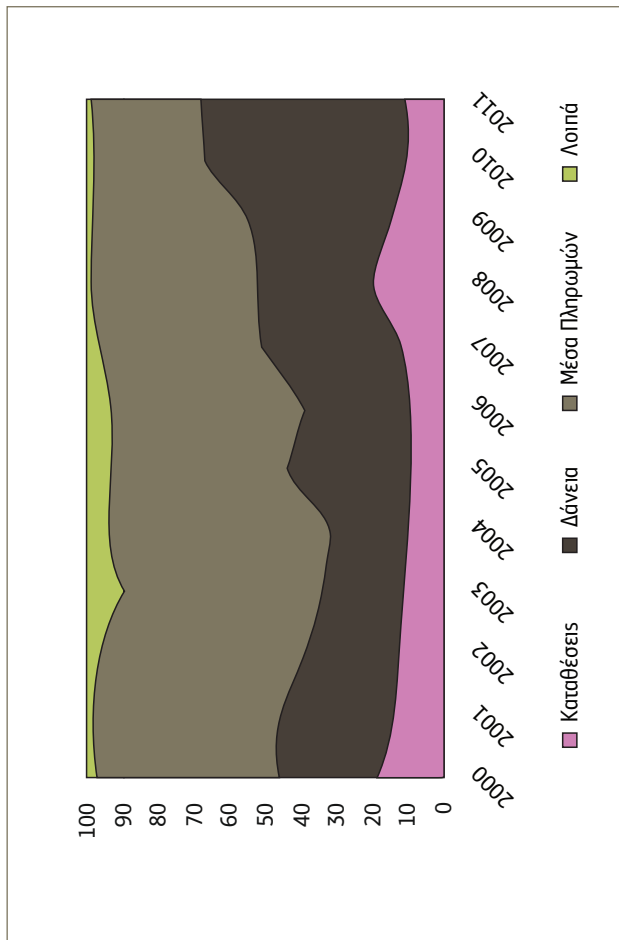
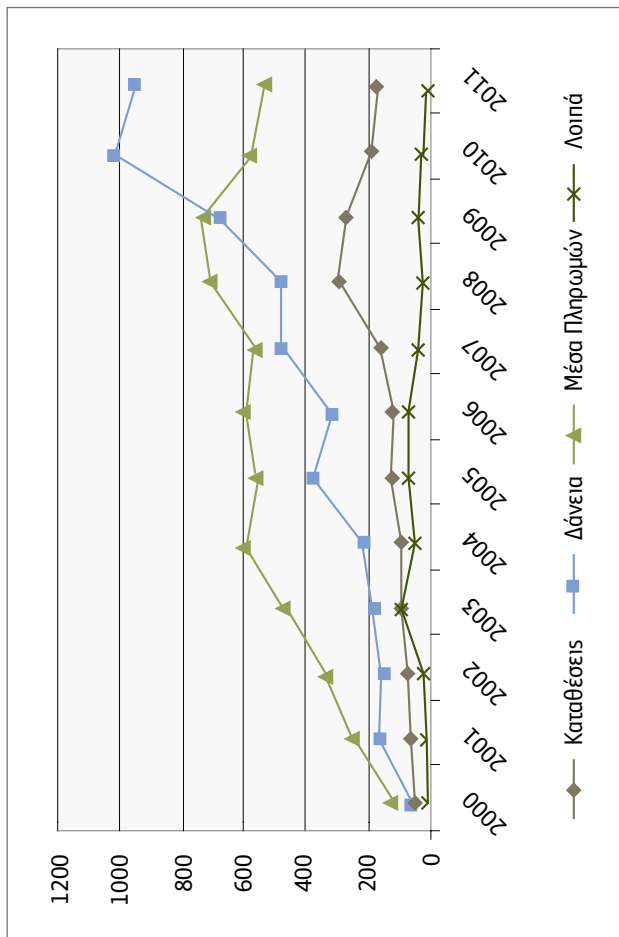
**Πίνακας 1: ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ (ΙΔΙΩΤΩΝ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ) ΕΝΤΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ από 1.1. έως 31.12.2011**

	2000		2001		2002		2003		2004		2005		2006		2007		2008		2009		2010		2011	
	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%
Καταθέσεις	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	1.130	13,0	831	7,6	825	7,3
Δάνεια	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	4.568	52,5	7.891	72,0	8.871	78,5
Μέσα πληρωμών	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	2.880	33,1	2.065	18,8	1.472	13,0
Λοιπά	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	127	1,4	177	1,6	127	1,2
Σύνολο	1.364	100,0	1.993	100,0	2.410	100,0	3.634	100,0	4.036	100,0	5.573	100,0	5.598	100,0	6.057	100,0	7.608	100,0	8.705	100,0	10.964	100,0	11.295	100,0



**Πίνακας 2: ΓΡΑΨΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ (ΔΙΔΩΤΩΝ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ) ΕΝΤΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ από 1.1 έως 31.12.2011**

	2000		2001		2002		2003		2004		2005		2006		2007		2008		2009		2010		2011	
	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%
Καταθέσεις	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	258	15,1	191	10,6	187	11,3
Δάνεια	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	671	39,3	1.014	56,1	932	56,2
Μέσα πληρωμών	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	743	43,5	578	32,0	523	31,5
Λοιπά	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	36	2,1	26	1,4	16	1,0
Σύνολο	235	100,0	483	100,0	593	100,0	863	100,0	956	100,0	1127	100,0	1.096	100,0	1.236	100,0	1.493	100,0	1.708	100,0	1.809	100,0	1.658	100,0



**Πίνακας 3: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ**  
**Τηλεφωνικές κλήσεις εκτός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία εξαίρεσης**  
**από 1.1 έως 31.12.2011**

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά τράπεζα ή τράπεζα μέλος ΕΕΤ	187	11,59
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπάγγελα	41	2,54
Γενικό παράπονο (δεν αφορά συγκεκριμένη τραπεζική εργασία ή αφορά το σύνολο των τραπεζών)	103	6,39
Επιχειρηματική πολιτική, εμπορική κρίση, πρακτική	692	42,90
Εξετασθείσα ήδη υπόθεση ή παράπονο που διευθετήθηκε	17	1,05
Εφαρμογή νόμων, κανονισμών	10	0,62
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος	66	4,09
Αβάσιμο, ασαφές	23	1,43
Πληροφορίες για άλλους θεσμούς	32	1,98
Άλλο	428	26,54
Παροχή πληροφοριών για τον θεσμό	14	0,87
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>1.613</b>	<b>100,00</b>



**Πίνακας 4: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ**  
**Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά προϊόν/υπηρεσία**  
**από 1.1 έως 31.12.2011**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
<b>ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ</b>		
Προθεσμίας	81	0,78
Ταμειυτηρίου	560	5,35
Σε συνάλλαγμα	75	0,72
Ειδικές καταθέσεις (τραπεζοασφαλιστικά)	12	0,11
Τρεχούμενος	7	0,07
<b>Σύνολο καταθέσεις</b>	<b>735</b>	<b>7,03</b>
<b>ΔΑΝΕΙΑ</b>		
Στεγαστικά/επισκευαστικά	1.900	18,16
Σε συνάλλαγμα	15	0,14
Προσωπικά/καταναλωτικά	6.348	60,69
Λοιπά	21	0,20
<b>Σύνολο δάνεια</b>	<b>8.284</b>	<b>79,19</b>
<b>ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ</b>		
Κάρτες	1.066	10,19
ATMs	94	0,91
Επιταγές	66	0,63
Συναλλαγματικές	10	0,10
Μεταφορές κεφαλαίων	85	0,81
Πάγιες εντολές/Άμεσες χρεώσεις	3	0,03
<b>Σύνολο μέσα πληρωμών</b>	<b>1.324</b>	<b>12,67</b>
<b>ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ</b>		
Παροχή πληροφοριών	44	0,42
Ταμειακές συναλλαγές	36	0,34
Λοιπά	37	0,35
<b>Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες</b>	<b>117</b>	<b>1,11</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>10,460</b>	<b>100,00</b>

**Πίνακας 5: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ**  
**Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία παραπόνων**  
**από 1.1 έως 31.12.2011**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
<b>ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ</b>		
Αυθαίρετες ενέργειες τράπεζας	26	0,25
Μη τήρηση όρων σύμβασης, εντολών, συμφωνίας ή υπόσχεσης	46	0,44
Μη εφαρμογή νόμων, υπουργικών αποφάσεων, ΠΔ/ΤΕ	88	0,84
Παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	13	0,12
Συνδεδεμένες συμβάσεις (μη παρασχεθείσες υπηρεσίες)	20	0,19
Έκδοση καρτών χωρίς αίτηση ή οικονομικά στοιχεία	12	0,11
Διευκρινίσεις (νομικών εννοιών, δικαστικών αποφάσεων, όρων συμβάσεων, ΠΔ/ΤΕ)	1.950	18,63
Θέματα ιδιαίτερης κοινωνικής ευαισθησίας	79	0,76
Υπερχρέωση	6.081	58,14
Σύνολο τραπεζική πρακτική	8.315	79,48
<b>ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ / ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ</b>		
Ταμειακές διαφορές, πλαστά χαρτονομίσματα κ.λπ.	8	0,08
Χρεώσεις μετά από απώλεια ή κλοπή κάρτας	61	0,58
Εσφαλμένες ή αμφισβητούμενες χρεωπιστώσεις λογαριασμών	531	5,08
Σφάλματα υπολογισμών (π.χ. τόκοι, ποινές, έξοδα)	54	0,52
Ισχυρισμός για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	134	1,28
Σύνολο συναλλαγές/υπολογισμοί	788	7,54
<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>		
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας, παράλειψη, αμέλεια, άδικη μεταχείριση	98	0,94
Καθυστερήσεις (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης εμβασμάτων, απάντησης σε αλληλογραφία)	187	1,79
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά προσωπικού τραπεζών ή εταιριών ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις	128	1,22
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	570	5,45
Παραπλανητική διαφήμιση	4	0,04
Σύνολο ποιότητα υπηρεσιών	987	9,44
<b>ΔΙΑΦΟΡΑ</b>		
Έξοδα και επιβαρύνσεις	281	2,68
Εξασφαλίσεις (εγγυήσεις, υποθήκες, ενέχυρα)	4	0,04
Δυσμενή στοιχεία	3	0,03
Επιτόκια	26	0,25
Ημερομηνία αξίας (valeur)	7	0,07
Λοιπά	49	0,47
Σύνολο διάφορα	370	3,54
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>10.460</b>	<b>100,00</b>

**Πίνακας 6: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ**  
**Κατανομή γραπτών παραπόνων εκτός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία εξαίρεσης**  
**από 1.1 έως 31.12.2011**

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά τράπεζα ή τράπεζα μέλος ΕΕΤ	35	13,26
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπάγγελα	31	11,74
Γενικό παράπονο (δεν αφορά συγκεκριμένη τραπεζική εργασία ή αφορά το σύνολο των τραπεζών)	8	3,03
Επιχειρηματική πολιτική, εμπορική κρίση, πρακτική	142	53,79
Εξετασθείσα ήδη υπόθεση ή παράπονο που διευθετήθηκε	1	0,38
Εφαρμογή νόμων, κανονισμών	8	3,03
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος	38	14,39
Παροχή πληροφοριών για τον θεσμό	1	0,38
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>264</b>	<b>100,00</b>

**Πίνακας 7: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ**  
**Κατανομή γραπτών παραπόνων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά προϊόν/υπηρεσία**  
**από 1.1 έως 31.12.2011**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
<b>ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ</b>		
Προθεσμίας	14	0,90
Ταμειευτηρίου	125	8,03
Σε συνάλλαγμα	5	0,32
Τρεχούμενος	16	1,03
<b>Σύνολο καταθέσεις</b>	<b>160</b>	<b>10,28</b>
<b>ΔΑΝΕΙΑ</b>		
Στεγαστικά/επισκευαστικά	316	20,27
Προσωπικά/καταναλωτικά	560	35,92
Λοιπά	4	0,26
<b>Σύνολο δάνεια</b>	<b>880</b>	<b>56,45</b>
<b>ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ</b>		
Κάρτες	396	25,40
ΑΤΜs	78	5,00
Επιταγές	12	0,77
Συναλλαγματικές	1	0,06
Μεταφορές κεφαλαίων	19	1,22
Πάγιες εντολές/Άμεσες χρεώσεις	1	0,06
<b>Σύνολο μέσα πληρωμών</b>	<b>507</b>	<b>32,51</b>
<b>ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ</b>		
Παροχή πληροφοριών	3	0,19
Ταμειακές συναλλαγές	8	0,51
Λοιπά	1	0,06
<b>Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες</b>	<b>12</b>	<b>0,76</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>1.559</b>	<b>100,00</b>

**Πίνακας 8: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ**  
**Κατανομή γραπτών παραπόνων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία παραπόνου**  
**από 1.1 έως 31.12.2011**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
<b>ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ</b>		
Αυθαίρετες ενέργειες τράπεζας	61	3,91
Μη τήρηση όρων σύμβασης, εντολών, συμφωνίας ή υπόσχεσης	37	2,37
Μη εφαρμογή νόμων, υπουργικών αποφάσεων, ΠΔ/ΤΕ	33	2,12
Παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	2	0,13
Συνδεδεμένες συμβάσεις (μη παρασχεθείσες υπηρεσίες)	20	1,28
Έκδοση καρτών χωρίς αίτηση ή οικονομικά στοιχεία	3	0,19
Διευκρινίσεις (νομικών εννοιών, δικαστικών αποφάσεων, όρων συμβάσεων, ΠΔ/ΤΕ)	29	1,86
Θέματα ιδιαίτερης κοινωνικής ευαισθησίας	2	0,13
Υπερχρέωση	784	50,29
<b>Σύνολο τραπεζική πρακτική</b>	<b>971</b>	<b>62,28</b>
<b>ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ / ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ</b>		
Ταμειακές διαφορές, πλαστά χαρτονομίσματα κ.λπ.	5	0,32
Χρεώσεις μετά από απώλεια ή κλοπή κάρτας	43	2,76
Εσφαλμένες ή αμφισβητούμενες χρεωπιστώσεις λογαριασμών	245	15,72
Σφάλματα υπολογισμών (π.χ. τόκοι, ποινές, έξοδα)	39	2,50
Ισχυρισμός για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	24	1,54
<b>Σύνολο συναλλαγές/υπολογισμοί</b>	<b>356</b>	<b>22,84</b>
<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>		
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας, παράλειψη, αμέλεια, άδικη μεταχείριση	36	2,31
Καθυστερήσεις (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης εμβασμάτων, απάντησης σε αλληλογραφία)	76	4,87
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά προσωπικού τραπεζών ή εταιριών ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις	32	2,05
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	34	2,18
Παραπλανητική διαφήμιση	4	0,26
<b>Σύνολο ποιότητα υπηρεσιών</b>	<b>182</b>	<b>11,67</b>
<b>ΔΙΑΦΟΡΑ</b>		
Έξοδα και επιβαρύνσεις	33	2,12
Εξασφαλίσεις (εγγυήσεις, υποθήκες, ενέχυρα)	2	0,13
Δυσμενή στοιχεία	2	0,13
Επιτόκια	6	0,38
Λοιπά	7	0,45
<b>Σύνολο διάφορα</b>	<b>50</b>	<b>3,21</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>1.559</b>	<b>100,00</b>

**Πίνακας 9: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**  
**Τηλεφωνικές κλήσεις εκτός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία εξαίρεσης**  
**από 1.1 έως 31.12.2011**

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά τράπεζα ή τράπεζα μέλος ΕΕΤ	15	4,12
Επιχειρήσεις με ετήσιο κύκλο εργασιών άνω του ενός (1) εκατομμυρίου ευρώ	15	4,12
Επιχειρήσεις μεταφορών, γεωργικές εκμεταλλεύσεις - επιχειρήσεις (συμπεριλαμβάνονται δασικές και αλιευτικές)	22	6,04
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος (προ θεσμού, πριν συμμετοχή τράπεζας, πάροδος τριμήνου ή έτους από το γεγονός κ.λπ.)	5	1,37
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπάγγελα	17	4,67
Γενικό παράπονο (δεν αφορά συγκεκριμένη τράπεζα ή αφορά το σύνολο των τραπεζών)	21	5,77
Επιχειρηματική πολιτική, εμπορική κρίση, πρακτική	240	65,94
Εφαρμογή νόμων, κανονισμών	8	2,20
Εξετασθείσα ήδη υπόθεση ή παράπονο που διευθετήθηκε	2	0,55
Πληροφορίες για άλλους θεσμούς	6	1,65
Αβάσιμο, ασαφές	3	0,82
Άλλο	10	2,75
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>364</b>	<b>100,00</b>

**Πίνακας 10: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**  
**Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά προϊόν/υπηρεσία**  
**από 1.1 έως 31.12.2011**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
<b>ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ</b>		
Ύψεως	90	10,78
Σύνολο καταθέσεις	90	10,78
<b>ΔΑΝΕΙΑ</b>		
Κεφάλαιο κίνησης	420	50,30
Προεξοφλήσεις (επιταγές, συναλλαγματικές)	24	2,87
Άνοιγμα ή εκτέλεση πίστωσης	6	0,72
Εγγυητικές επιστολές	23	2,75
Αγορά επαγγελματικής στέγης ή μηχανικού εξοπλισμού	92	11,02
Leasing - Factoring	14	1,68
Λοιπά	8	0,96
Σύνολο δάνεια	587	70,30
<b>ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ</b>		
Κάρτες	4	0,48
ΑΤΜs/POS	10	1,20
Επιταγές	121	14,48
Συναλλαγματικές	7	0,84
Μεταφορές κεφαλαίων	6	0,72
Σύνολο μέσα πληρωμών	148	17,72
<b>ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ</b>		
Παροχή πληροφοριών	2	0,24
Λοιπά	8	0,96
Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες	10	1,20
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>835</b>	<b>100,00</b>

**Πίνακας 11: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**  
**Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία παραπόνου**  
**από 1.1 έως 31.12.2011**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
<b>ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ</b>		
Μη τήρηση όρων σύμβασης, προφορικών εντολών, εξουσιοδότησης, συμφωνίας ή υπόσχεσης	21	2,51
Αυθαίρετες ενέργειες τράπεζας	3	0,36
Μη εφαρμογή νόμων, υπουργικών αποφάσεων, ΠΔ/ΤΕ	4	0,48
Παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	3	0,36
Διευκρινίσεις	390	46,70
Υπερχρέωση	118	14,13
<b>Σύνολο τραπεζική πρακτική</b>	<b>539</b>	<b>64,54</b>
<b>ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ</b>		
Σφάλματα υπολογισμών (π.χ. τόκοι, ποινές, έξοδα)	3	0,36
Εσφαλμένες ή αμφισβητούμενες χρεωπιστώσεις λογαριασμών	39	4,67
<b>Σύνολο συναλλαγές/υπολογισμοί</b>	<b>42</b>	<b>5,03</b>
<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>		
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας, παράλειψη, αμέλεια, άδικη μεταχείριση	19	2,28
Καθυστερήσεις (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης εμβασμάτων, απάντησης σε αλληλογραφία)	28	3,35
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά προσωπικού τραπεζών ή εταιριών ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις	4	0,48
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	103	12,34
<b>Σύνολο ποιότητα υπηρεσιών</b>	<b>154</b>	<b>18,45</b>
<b>ΔΙΑΦΟΡΑ</b>		
Έξοδα και επιβαρύνσεις	88	10,54
Εξασφαλίσεις (εγγυήσεις, υποθήκες, ενέχυρα)	1	0,12
Δυσμενή στοιχεία	1	0,12
Επιτόκια	6	0,72
Λοιπά	4	0,48
<b>Σύνολο διάφορα</b>	<b>100</b>	<b>11,98</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>835</b>	<b>100,00</b>



**Πίνακας 12: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**  
**Κατανομή γραπτών παραπόνων εκτός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία εξαίρεσης**  
**από 1.1 έως 31.12.2011**

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά τράπεζα ή τράπεζα μέλος ΕΕΤ	9	15,79
Επιχειρήσεις με ετήσιο κύκλο εργασιών άνω του ενός εκατομμυρίου	3	5,26
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος	7	12,29
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπάγγελα	10	17,54
Επιχειρηματική πολιτική, εμπορική κρίση, πρακτική	25	43,87
Εφαρμογή νόμων, κανονισμών	1	1,75
Εκπρόσωπος χωρίς νομιμοποίηση	1	1,75
Άλλο	1	1,75
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>57</b>	<b>100,00</b>

**Πίνακας 13: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**  
**Κατανομή γραπτών παραπόνων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά προϊόν/υπηρεσία**  
**από 1.1 έως 31.12.2011**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
<b>ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ</b>		
Όψεως	24	24,24
Λοιπές	3	3,03
<b>Σύνολο καταθέσεις</b>	<b>27</b>	<b>27,27</b>
<b>ΔΑΝΕΙΑ</b>		
Κεφάλαιο κίνησης	37	37,38
Άνοιγμα ή εκτέλεση πίστωσης	3	3,03
Εγγυητικές επιστολές	3	3,03
Αγορά επαγγελματικής στέγης ή μηχανικού εξοπλισμού	8	8,08
Leasing - Factoring	1	1,01
<b>Σύνολο δάνεια</b>	<b>52</b>	<b>52,53</b>
<b>ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ</b>		
Κάρτες	2	2,02
Επιταγές	11	11,11
Μεταφορές κεφαλαίων	2	2,02
Πάγιες εντολές/άμεσες χρεώσεις	1	1,01
<b>Σύνολο μέσα πληρωμών</b>	<b>16</b>	<b>16,16</b>
<b>ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ</b>		
Έλεγχος εγγράφων	1	1,01
Δυσμενή στοιχεία	1	1,01
Λοιπά	2	2,02
<b>Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες</b>	<b>4</b>	<b>4,04</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>99</b>	<b>100,00</b>

**Πίνακας 14: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ ΚΑΙ ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**  
**Κατανομή γραπτών παραπόνων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία παραπόνου**  
**από 1.1 έως 31.12.2011**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
<b>ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ</b>		
Μη τήρηση όρων σύμβασης, προφορικών εντολών, εξουσιοδότησης, συμφωνίας ή υπόσχεσης	8	8,08
Αυθαίρετες ενέργειες τράπεζας	8	8,08
Μη εφαρμογή νόμων, υπουργικών αποφάσεων, ΠΔ/ΤΕ	4	4,04
Διευκρινίσεις	4	4,04
<b>Σύνολο τραπεζική πρακτική</b>	<b>24</b>	<b>24,24</b>
<b>ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ</b>		
Σφάλματα υπολογισμών (π.χ. τόκων, ποινών, εξόδων)	8	8,08
Εσφαλμένες ή αμφισβητούμενες χρεωπιστώσεις λογαριασμών	16	16,16
<b>Σύνολο συναλλαγές/υπολογισμοί</b>	<b>24</b>	<b>24,24</b>
<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>		
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας, παράλειψη, αμέλεια, άδικη μεταχείριση	5	5,05
Καθυστερήσεις (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης εμβασμάτων κ.ά.)	23	23,24
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά προσωπικού τραπεζών ή εταιριών ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις	3	3,03
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	4	4,04
<b>Σύνολο ποιότητα υπηρεσιών</b>	<b>35</b>	<b>35,36</b>
<b>ΔΙΑΦΟΡΑ</b>		
Έξοδα και επιβαρύνσεις	12	12,12
Εξασφαλίσεις (εγγυήσεις, υποθήκες, ενέχυρα)	1	1,01
Δυσμενή στοιχεία	1	1,01
Επιτόκια	2	2,02
<b>Σύνολο διάφορα</b>	<b>16</b>	<b>16,16</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>99</b>	<b>100,00</b>

**Πίνακας 15: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ**  
**Τηλεφωνικές κλήσεις εκτός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία εξαίρεσης**  
**από 1.1 έως 31.12.2011**

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά εταιρία μέλος ΕΕΤ, ΣΜΕΧΑ, ΕΘΕ, ΣΕΔΥΚΑ	38	44,19
Γενικό παράπονο (δεν αφορά επενδυτική εργασία, δεν έχει λογική βάση, ερωτήματα για παρεχόμενες επενδυτικές υπηρεσίες)	5	5,81
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος (προ θεσμού, πάροδος τριμήνου ή έτους από το γεγονός κ.λπ.)	10	11,62
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπάγγελα)	6	6,98
Επιχειρηματική πολιτική, εμπορική κρίση, πρακτική	6	6,98
Αρμοδιότητα άλλου φορέα (Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, Χ.Α. κ.λπ.)	21	24,42
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>86</b>	<b>100,00</b>

**Πίνακας 16: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ**  
**Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά προϊόν/υπηρεσία**  
**από 1.1 έως 31.12.2011**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
<b>ΜΕΤΟΧΕΣ</b>		
Εισηγμένες στο Χ.Α.	71	19,40
Εισηγμένες στα διεθνή χρηματιστήρια	4	1,09
<b>Σύνολο μετοχές</b>	<b>75</b>	<b>20,49</b>
<b>ΠΑΡΑΓΩΓΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ</b>		
Futures (σε Δείκτη ή μετοχές)	4	1,09
Options (σε Δείκτη ή μετοχές)	4	1,09
<b>Σύνολο παράγωγα προϊόντα</b>	<b>8</b>	<b>2,18</b>
<b>ΟΜΟΛΟΓΑ</b>		
Ελληνικού Δημοσίου	15	4,10
Τραπεζικά	122	33,34
Εξωτερικού	8	2,19
<b>Σύνολο ομόλογα</b>	<b>145</b>	<b>39,63</b>
<b>ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ</b>		
A/K εσωτερικού	32	8,74
A/K εξωτερικού	10	2,73
Funds of funds	1	0,27
<b>Σύνολο αμοιβαία κεφάλαια</b>	<b>43</b>	<b>11,74</b>
<b>ΛΟΙΠΑ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ</b>		
Τραπεζικά επενδυτικά προϊόντα	9	2,46
Καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα	86	23,50
<b>Σύνολο λοιπά επενδυτικά προϊόντα</b>	<b>95</b>	<b>25,96</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>366</b>	<b>100,00</b>

**Πίνακας 17: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ**  
**Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία παραπόνου**  
**από 1.1 έως 31.12.2011**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
<b>ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ</b>		
Νομική τεκμηρίωση συναλλαγής	1	0,27
Ενέργειες χωρίς τη συναίνεση του επενδυτή (ανανέωση σύμβασης, επιβολή νέων επιβαρύνσεων χωρίς την εκ των προτέρων ενημέρωσή του)	17	4,64
Αυθαίρετες κινήσεις/ανταλλαγές σε επενδυτικά προϊόντα	3	0,82
<b>Σύνολο επενδυτική πρακτική</b>	<b>21</b>	<b>5,73</b>
<b>ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ</b>		
Αμφισβήτηση συγκεκριμένης συναλλαγής επί μετοχών	18	4,92
Ισχυρισμός για αυθαίρετη διαχείριση χαρτοφυλακίου	15	4,10
Μη συμμετοχή σε αύξηση μετοχικού κεφαλαίου εταιρίας	5	1,37
Αμφισβήτηση χρεώσεων, επιβαρύνσεων, προμηθειών	28	7,65
Ισχυρισμός για απατηλή/παραπλανητική συναλλαγή επί ομολόγων ή άλλων επενδυτικών προϊόντων	3	0,82
Αμφισβήτηση υπολογισμού προσόδου από καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα	13	3,55
<b>Σύνολο συναλλαγές/υπολογισμοί</b>	<b>82</b>	<b>22,41</b>
<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>		
Καθυστερήσεις (μεταφορά χαρτοφυλακίου, πίστωση από μερίσματα, ενημέρωση για κατάσταση αποτίμησης χαρτοφυλακίου κ.λπ.)	29	7,92
Ανάρμοστη συμπεριφορά, μη απάντηση σε αλληλογραφία	1	0,27
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	233	63,67
<b>Σύνολο ποιότητα υπηρεσιών</b>	<b>263</b>	<b>71,86</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>366</b>	<b>100,00</b>

**Πίνακας 18: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ**  
**Κατανομή γραπτών παραπόνων εκτός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία εξαίρεσης**  
**από 1.1 έως 31.12.2011**

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά εταιρία μέλος ΕΕΤ, ΣΜΕΧΑ, ΕΘΕ, ΣΕΔΥΚΑ	15	53,58
Γενικό παράπονο (δεν αφορά επενδυτική εργασία)	2	7,14
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος (προ θεσμού, πάροδος τριμήνου ή έτους από το γεγονός κ.λπ.)	3	10,71
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα	2	7,14
Επιχειρηματική πολιτική, εμπορική κρίση, πρακτική	4	14,29
Αρμοδιότητα άλλου φορέα (Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, Χ.Α. κ.λπ.)	2	7,14
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>28</b>	<b>100,00</b>

**Πίνακας 19: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ**  
**Κατανομή γραπτών παραπόνων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά προϊόν/υπηρεσία**  
**από 1.1 έως 31.12.2011**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
<b>ΜΕΤΟΧΕΣ</b>		
Εισηγμένες στο Χ.Α.	20	17,86
Σύνολο μετοχές	20	17,86
<b>ΠΑΡΑΓΩΓΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ</b>		
Futures (σε Δείκτη ή μετοχές)	2	1,79
Options (σε Δείκτη ή μετοχές)	1	0,89
Σύνολο παράγωγα προϊόντα	3	2,68
<b>ΟΜΟΛΟΓΑ</b>		
Ελληνικού Δημοσίου	3	2,68
Τραπεζικά	27	24,10
Εξωτερικού	3	2,68
Σύνολο ομόλογα	33	29,46
<b>ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ</b>		
Α/Κ εσωτερικού	12	10,71
Α/Κ εξωτερικού	1	0,89
Σύνολο αμοιβαία κεφάλαια	13	11,60
<b>ΛΟΙΠΑ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ</b>		
Τραπεζικά επενδυτικά προϊόντα	2	1,79
Καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα	41	36,61
Σύνολο λοιπά επενδυτικά προϊόντα	43	38,40
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>112</b>	<b>100,00</b>



**Πίνακας 20: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ**  
**Κατανομή γραπτών παραπόνων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία παραπόνου**  
**από 1.1 έως 31.12.2011**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
<b>ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ</b>		
Μη τήρηση όρων σύμβασης	1	0,89
Ενέργειες χωρίς τη συναίνεση του επενδυτή (ανανέωση σύμβασης, επιβολή νέων επιβαρύνσεων χωρίς την εκ των προτέρων ενημέρωσή του)	13	11,61
<b>Σύνολο επενδυτική πρακτική</b>	<b>14</b>	<b>12,50</b>
<b>ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ / ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ</b>		
Αμφισβήτηση συγκεκριμένης συναλλαγής επί μετοχών	7	6,25
Ισχυρισμός για αυθαίρετη διαχείριση χαρτοφυλακίου	6	5,36
Μη συμμετοχή σε αύξηση μετοχικού κεφαλαίου	1	0,89
Αμφισβήτηση χρεώσεων, επιβαρύνσεων, προμηθειών	11	9,83
Ισχυρισμός για απατηλή/παραπλανητική συναλλαγή επί ομολόγων ή άλλων επενδυτικών προϊόντων	1	0,89
Αμφισβήτηση υπολογισμού προσόδου από καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα	7	6,25
<b>Σύνολο συναλλαγές/υπολογισμοί</b>	<b>33</b>	<b>29,47</b>
<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>		
Καθυστερήσεις (μεταφορά χαρτοφυλακίου, πίστωση από μερίσματα, ενημέρωση για κατάσταση αποτίμησης χαρτοφυλακίου κ.λπ.)	8	7,14
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	57	50,89
<b>Σύνολο ποιότητα υπηρεσιών</b>	<b>65</b>	<b>58,03</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>112</b>	<b>100,00</b>

