



ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

2010

Έκθεση
πεπραγμένων

Περιεχόμενα

Πίνακας περιεχομένων	2
Οργανόγραμμα Γραφείου Μ.Τ.Ε.Υ.	4
Εισαγωγή	5
Συγκεντρωτικός πίνακας δραστηριότητας	9
Απολογισμός του έργου ανά τομέα δραστηριότητας	11
I. Υποθέσεις ιδιωτών με τράπεζες	13
1. Συνολική δραστηριότητα	13
2. Τηλεφωνικές κλήσεις	14
3. Γραπτά παράπονα	15
4. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις	15
5. Στατιστική διερεύνηση ανά προϊόν/υπηρεσία	16
5.1 Καταθέσεις	16
5.1.1 Συνήθη παράπονα	16
5.1.2 Συμβουλές – παραιτήσεις	17
5.1.2.1 Προς τους συναλλασσομένους	17
5.1.2.2 Προς τις τράπεζες	17
5.1.3 Επιλεγμένες υποθέσεις	18
5.2 Δάνεια	19
5.2.1 Συνήθη παράπονα	19
5.2.2 Συμβουλές – παραιτήσεις	21
5.2.2.1 Προς τους συναλλασσομένους	21
5.2.2.2 Προς τις τράπεζες	22
5.2.3 Επιλεγμένες υποθέσεις	23
5.3 Μέσα πληρωμών	24
5.3.1 Συνήθη παράπονα	25
5.3.2 Συμβουλές – παραιτήσεις	27
5.3.2.1 Προς τους συναλλασσομένους	27
5.3.2.2 Προς τις τράπεζες	27
5.3.3 Επιλεγμένες υποθέσεις	28
5.3.4 Κοινές αρχές σχετικά με τη μεταφορά τραπεζικών λογαριασμών	30
5.4 Άλλες τραπεζικές εργασίες – διάφορα θέματα	30
5.4.1 Συνήθη παράπονα	31
5.5 Συμβουλές προς τους χρήστες του κυβερνοχώρου (internet)	31
5.6 Διασυννοριακά παράπονα	31
5.6.1 Επιλεγμένες υποθέσεις	32

II. Υποθέσεις επαγγελματιών και επιχειρήσεων με τράπεζες	33
1. Συνολική δραστηριότητα	33
2. Τηλεφωνικές κλήσεις	34
3. Γραπτά παράπονα	35
4. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις	35
5. Στατιστική διερεύνηση ανά προϊόν/υπηρεσία	36
5.1 Καταθέσεις	36
5.2 Δάνεια	36
5.3 Μέσα πληρωμών	36
5.4 Άλλες τραπεζικές εργασίες – λοιπά	37
6. Συνήθη παράπονα	37
7. Συμβουλές – παραινέσεις	38
7.1 προς τους επαγγελματίες	38
7.2 προς τις τράπεζες	38
8. Επιλεγμένες υποθέσεις	39
III. Υποθέσεις επενδυτών με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες	40
1. Συνολική δραστηριότητα	40
2. Τηλεφωνικές κλήσεις	40
3. Γραπτά παράπονα	41
4. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις	42
5. Στατιστική διερεύνηση ανά φορέα παροχής επενδυτικών υπηρεσιών	42
5.1 Τράπεζες	42
5.2 Σ.ΜΕ.Χ.Α.	43
5.3 Ε.Θ.Ε.	43
5.4 Σ.Ε.Δ.Υ.Κ.Α.	43
6. Συνήθη παράπονα	44
7. Συμβουλές – παραινέσεις	45
7.1 προς τους επενδυτές	45
7.2 προς τις τράπεζες και τις επενδυτικές εταιρίες	45
8. Επιλεγμένες υποθέσεις	46
Στατιστικοί πίνακες	49

ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ – ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Αντώνιος Φώσκολος

ΝΟΜΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ
Τσελίκη Αικατερίνη

ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ
Αργυρίου Πολυξένη

ΤΜΗΜΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ
ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ
Λαγγουράνη Ασπασία

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ
Ελευθεριάδου Αλίκη
Σταυρακοπούλου Ευαγγελία

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

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ
Κικίλια Καλλιόπη
Στεφόπουλος Βασίλειος

ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
Ζεγκίνογλου Διονυσία

Εισαγωγή

Το 2010 ήταν το δωδέκατο έτος λειτουργίας του Μεσολαβητή – Ombudsman στον χρηματοπιστωτικό τομέα. Συνολικά, από το έτος 1999, ο θεσμός διαχειρίστηκε 91.986 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις στα γραφεία μας και έλαβε 14.983 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).

Σήμερα, όσο ποτέ άλλοτε, καθίσταται αναγκαία η συνδρομή του θεσμού στην επίλυση διαφορών, δεδομένου ότι ο Μεσολαβητής προσφέρει στον συναλλασσόμενο καταναλωτή, χωρίς κανένα κόστος, υπηρεσίες διαμεσολάβησης που ολοκληρώνονται σε σύντομο χρόνο και στην πλειονότητα των περιπτώσεων (69,39% για το 2010) 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 2010, επιλύονται απευθείας από τα μέρη.

Οι εργασίες του Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών το έτος 2010 παρουσίασαν αύξηση κατά μέσο όρο της τάξης του 14,96%.

Δεχθήκαμε συνολικά 14.289 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις στα Γραφεία μας, εκ των οποίων 13.834 αφορούσαν συναλλαγές ιδιωτών και μικρών επιχειρήσεων και 455 συναλλαγές επενδυτών. Λάβαμε επίσης 2.203 γραπτά παράπονα. Από αυτά, 1.923 αφορούσαν τραπεζικές συναλλαγές ιδιωτών - καταναλωτών, 147 επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων και 133 επενδυτικές συναλλαγές. Συνολικά, το 2010, διεκπεραιώσαμε 1.826 γραπτές υποθέσεις.

Όσον αφορά τη γεωγραφική κατανομή των παραπόνων, στην πλειοψηφία τους προέρχονται από τα μεγάλα αστικά κέντρα (Αττική 67,05%, Μακεδονία - Θράκη 13,66%, Δυτική Ελλάδα 4,31%, Κρήτη 3,80%).

Επίσης, καταγράφηκαν 28.058 επισκέψεις στην ιστοσελίδα του θεσμού (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 (51,36%), από άλλα πρόσωπα που έχουν κατά το παρελθόν προσφύγει στον θεσμό (18,80%), τον Συνήγορο του Πολίτη και τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή (12,40%), το Internet (5,88%), καθώς και από τα μέλη των εταιρών του, τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες, (2,86%).

Όπως και το 2009, λόγω της οικονομικής ύφεσης και της υπερχρέωσης νοικοκυριών και επιχειρήσεων, δεχθήκαμε και εφέτος πλήθος αιτημάτων για διακανονισμό οφειλών.

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.

Από την 1η Σεπτεμβρίου 2010, όταν τέθηκε σε ισχύ ο νόμος, μέχρι και την 31/12/2010, ο Μεσολαβητής δέχθηκε 3.756 σχετικές τηλεφωνικές κλήσεις, κατά τις οποίες παρασχέθηκαν οδηγίες και διευκρινίσεις προς τους ενδιαφερομένους. Επίσης παρέλαβε 636 αιτήσεις εξωδικαστικού συμβιβασμού και τις προώθησε άμεσα στους πιστωτές.

Με τον Νόμο 3862/2010 ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο η Οδηγία 2007/64/EK για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά και υλοποιήθηκε η απαίτηση για ενιαίους κανόνες σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης όσον αφορά τη διενέργεια πληρωμών (καταθέσεις και αναλήψεις σε/από λογαριασμό πληρωμών, μεταφορές πίστωσης, εμβάσματα, άμεσες χρεώσεις, συναλλαγές με κάρτες πληρωμών). Ο νέος νόμος θεσπίζει κανόνες διαφάνειας των σχετικών όρων συναλλαγών, ταχύτερη και εγγυημένη χρονικά ολοκλήρωση της μεταφοράς χρηματικών ποσών και το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων στον πελάτη. Επίσης, ρητά κατονομάζεται ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών ως ένας από τους αρμόδιους φορείς για την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών που ανακύπτουν μεταξύ χρήστη υπηρεσιών πληρωμών και φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών, όσον αφορά τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που καθορίζονται με τις διατάξεις του νόμου.

Η ΚΥΑ Ζ1-699/2010 περί προσαρμογής της ελληνικής νομοθεσίας προς την Οδηγία 2008/48/EK για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης, θέσπισε την υποχρέωση των πιστωτών για παροχή στον καταναλωτή τυποποιημένης σχετικής πληροφόρησης, αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητάς του, καθώς και το δικαίωμα αναιτιολόγητης υπαναχώρησης του καταναλωτή και πρόωρης εξόφλησης των υποχρεώσεών του από τη σύμβαση πίστωσης. Περαιτέρω, η εν λόγω ΚΥΑ προβλέπει ότι ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών είναι ένας από τους αρμόδιους φορείς για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών που ανακύπτουν από την εφαρμογή της.

Κατά το έτος 2010, τα σημαντικότερα θέματα ή αυτά που απασχόλησαν μεγάλο μέρος των συναλλασσομένων με τις τράπεζες και τις επενδυτικές εταιρίες ήταν τα εξής:

- Χρέωση λογαριασμού με έξοδα αδράνειας τα οποία έθιγαν το κεφάλαιο της κατάθεσης, παρά τη διάταξη της παρ. 2 της ΕΤΠΘ 234/11.12.2006, θέμα 20.
- Ανεπαρκής ενημέρωση για τον τρόπο εκτοκισμού των καταθέσεων.
- Συμφηφισμός του συνόλου του υπολοίπου λογαριασμών, που τροφοδοτούνται από το προϊόν μισθοδοσίας, σύνταξης ή επιδόματος ΟΑΕΔ, με ληξιπρόθεσμες οφειλές των δικαιούχων, παρά τη σχετική διάταξη της παρ. 3 του άρθρου 982 ΚΠολΔ.
- Ανεπαρκής έλεγχος ταυτοπροσωπίας και αναλήψεις από το ταμείο με κλεμμένο Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας.
- Μείωση ορίου ανάληψης σε πιστωτικές κάρτες, χωρίς ενημέρωση του κατόχου.
- Κλοπή καρτών και πραγματοποίηση συναλλαγών-αγορών.
- Χρέωση εξόδων ανάληψης μετρητών από ΑΤΜ με πιστωτική κάρτα ίδιας τράπεζας μετά την Ζ1-978/08.
- Κατά τη μεταφορά κεφαλαίων ή την κατάθεση επιταγής για εξόφληση δανείων ή πιστωτικών καρτών, αντί της ολικής εξόφλησης, πίστωση του τροφοδότη λογαριασμού και εξακολούθηση ανάληψης μηνιαίων δόσεων.

- Μεγάλες καθυστερήσεις στην ενημέρωση δανειοληπτών καθώς και κατόχων πιστωτικών καρτών για ύπαρξη χρεωστικών υπολοίπων, μετά την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών τους.
- Άρνηση άρσης προσημείωσης υποθήκης παρά την εξόφληση ενυπόθηκου στεγαστικού δανείου, λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών από άλλη χορήγηση.
- Μη αποδοχή ασφαλιστηρίων εκδόσεως εταιρίας επιλογής του δανειολήπτη.
- Καθυστέρηση στην ενημέρωση κληρονόμων για οφειλές αποβιώσαντος δανειολήπτη.
- Μη χορήγηση αντιγράφου δανειακών συμβάσεων σε εγγυητές, παρά τη σχετική διάταξη του Κεφ. Γ, 1γ της ΠΔ/ΤΕ 2501/31.10.2002.
- Ασαφής τρόπος καθορισμού και μεταβολής επιτοκίου δανείων.
- Λογισμός τόκων επί του συνολικού ποσού στεγαστικού δανείου, παρά τη σταδιακή εκταμίευσή του.
- 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.
- Αυθαίρετη μονομερής αύξηση περιθωρίου στο επιτόκιο καταναλωτικών δανείων ή δανείων για αγορά επαγγελματικής στέγης ή κατοικίας.
- Μονομερής μετατροπή ανοικτών επαγγελματικών δανείων σε τακτής λήξης ή άσκηση πιέσεων για εξόφλησή τους.
- Ελλιπής ή παραπλανητική πληροφόρηση κατά την αγορά επενδυτικών προϊόντων, παρά τις σχετικές διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας ΕΠΕΥ και της ΠΔ/ΤΕ 2501/31.10.2002.
- Διαχείριση, χωρίς εντολή, των καταθέσεων επενδυτή από στελέχη της τράπεζας, με αγορά ομολόγων, ασφαλιστικών προγραμμάτων και μετοχών.

Τον Μεσολαβητή εμπιστεύονται και αναγνωρίζουν 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.

Και το έτος 2010 ο θεσμός συμμετείχε στην 9μελή Διοικούσα Επιτροπή του «Δικτύου Εξωδικαστικής Επίλυσης Διασυννοριακών 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.

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.

Απρίλιος 2011

Αντώνιος Φώσκολος

Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών

ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ

	Ιδιώτες Καταναλωτές			Επαγγελματίες/Επιχειρήσεις			Επενδυτές			ΣΥΝΟΛΟ		
	2010	2009	Μεταβολή 2010/2009	2010	2009	Μεταβολή 2010/2009	2010	2009	Μεταβολή 2010/2009	2010	2009	Μεταβολή 2010/2009
Α' ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ												
Υποθέσεις εντός Κανονισμού	10.020	7.872	27,29%	944	833	13,32%	322	419	-23,15%	11.236	9.124	23,15%
Υποθέσεις εκτός Κανονισμού	2.306	2.599	-11,27%	564	477	18,24%	133	69	92,75%	3.003	3.145	-4,52%
ΣΥΝΟΛΑ	12.326	10.471	17,72%	1.508	1.310	15,11%	455	488	-6,76%	14.289	12.269	16,46%
Επισκέψεις	1.494	662	125,68%	88	81	8,64%	14	54	-74,02%	1.596	797	100,25%
Β' ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ												
Υποθέσεις εντός Κανονισμού	1.709	1.561	9,48%	100	142	-29,58%	106	123	-13,82%	1.915	1.826	4,87%
Υποθέσεις εκτός Κανονισμού	214	203	5,41%	47	32	46,87%	27	16	68,75%	288	251	14,74%
ΣΥΝΟΛΑ	1.923	1.764	9,01%	147	174	15,52%	133	139	-4,32%	2.203	2.077	6,07%
Διεκπεραιωθείσες Υποθέσεις	1.532	1.629	-5,95%	154	147	4,76%	140	175	-20,00%	1.826	1.951	-6,41%
Μέσος χρόνος Διεκ/σης: ημέρες	112	77	45,45%	83	39	112,82%	121	117	3,42%	111	78	42,31%

ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ 2010

Απολογισμός του έργου ανά τομέα δραστηριότητας

I. Υποθέσεις ιδιωτών με τράπεζες

1. Συνολική δραστηριότητα

Κατά το 2010 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από ιδιώτες συναλλασσόμενους με τράπεζες 12.326 τηλεφωνικές κλήσεις στις οποίες συμπεριλαμβάνονται και 1.494 επισκέψεις. Ο αριθμός αυτός των τηλεφωνικών κλήσεων ήταν αυξημένος κατά 17,72% σε σχέση με το 2009. 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 1.923 γραπτά παράπονα και ολοκληρώθηκε η εξέταση 1.532 εξ αυτών. Ο αριθμός των γραπτών παραπόνων ήταν αυξημένος κατά 9,01% σε σχέση με το 2009.

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 2010. Η δραστηριότητα αυτή εμφανίζεται και στο παρακάτω ακιδωτό διάγραμμα.

ΕΤΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
Τηλεφωνικές Κλήσεις		
1999	1.621	-
2000	3.420	111,0
2001	3.998	16,9
2002	5.085	27,2
2003	7.228	42,1
2004	7.271	0,6
2005	7.674	5,5
2006	7.449	-2,9
2007	7.966	6,94
2008	9.349	17,36
2009	10.471	12,00
2010	12.326	17,72
ΣΥΝΟΛΟ	83.858	
Γραπτά Παράπονα		
1999	171	-
2000	346	102,3
2001	618	78,6
2002	741	19,9
2003	1.043	40,8
2004	1.220	17,0
2005	1.276	4,6
2006	1.271	-0,4
2007	1.356	6,69
2008	1.646	21,38
2009	1.764	7,17
2010	1.923	9,01
ΣΥΝΟΛΟ	13.375	

Συνολική Δραστηριότητα



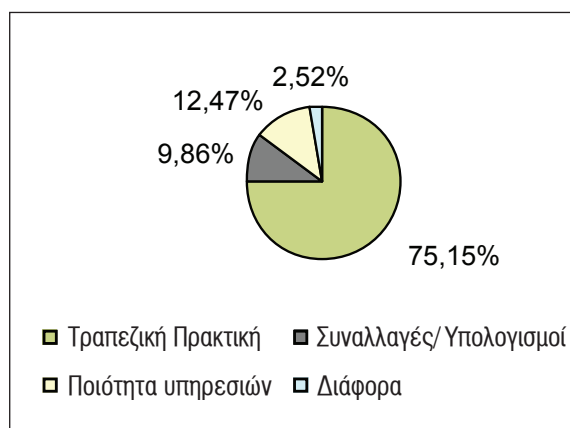
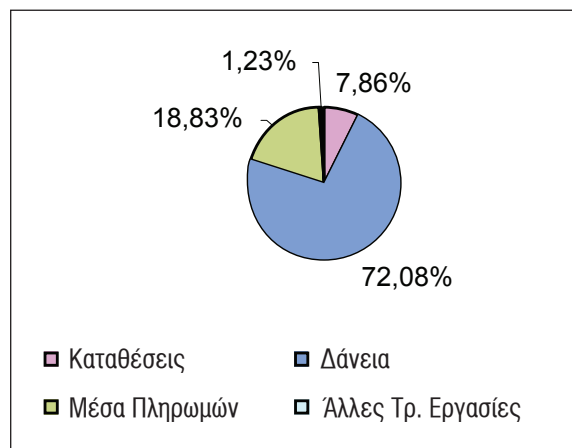
2. Τηλεφωνικές κλήσεις

Κατά το έτος 2010 οι τηλεφωνικές κλήσεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 12.326 έναντι 10.471 το 2009 και σημείωσαν αύξηση 17,72%. Από αυτές 2.306 (ποσοστό 18,71%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ., κυρίως διότι αναφέρονταν στην επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών (897 περιπτώσεις), επρόκειτο για γενικά παράπονα χωρίς να αναφέρεται συγκεκριμένη τράπεζα (200 περιπτώσεις), δεν αφορούσαν τράπεζα μέλος (188 περιπτώσεις), αφορούσαν άλλους θεσμούς (46 περιπτώσεις) κ.λπ. Λεπτομερής ανάλυση των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικών κλήσεων, με σχετική αιτιολογία, παρέχεται στον πίνακα 4 του Παραρτήματος.

Από τις υπόλοιπες 10.020 τηλεφωνικές κλήσεις (ποσοστό 81,29%), 788 (ποσοστό 7,86%) αφορούσαν τις καταθέσεις, 7.222 (ποσοστό 72,08%) τα δάνεια, 1.887 (ποσοστό 18,83%) τα μέσα πληρωμών και 123 (ποσοστό 1,23%) διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες.

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

Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 7.530 περιπτώσεις (ποσοστό 75,15%) αιτία ήταν η τραπεζική πρακτική, σε 1.249 (ποσοστό 12,47%) η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε 988 (ποσοστό 9,86%) η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών, και σε άλλες 253 περιπτώσεις (ποσοστό 2,52%) διάφορες άλλες αιτίες, εκ των οποίων 155 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 6 του Παραρτήματος.

3. Γραπτά παράπονα

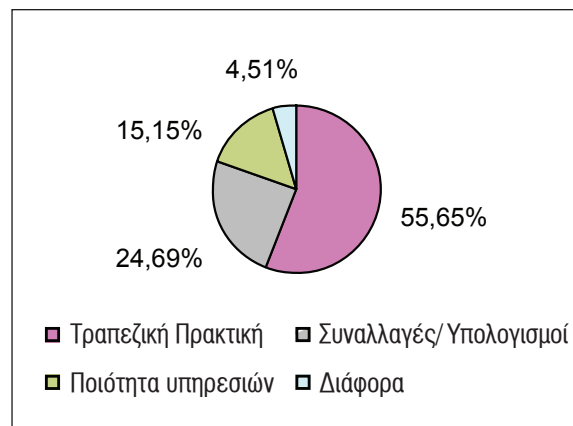
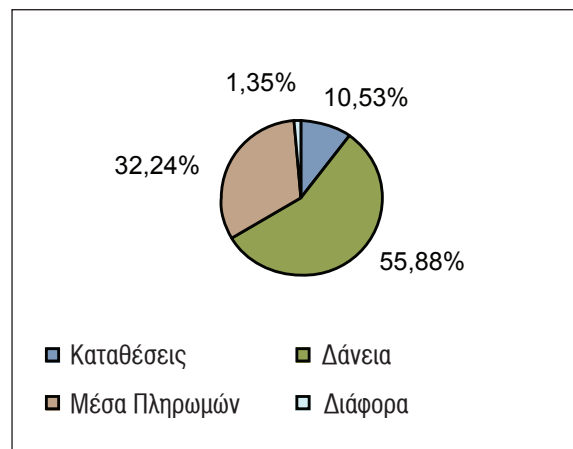
Κατά το έτος 2010 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 1.923 γραπτά παράπονα από ιδιώτες έναντι 1.764 το 2009 και σημείωσαν αύξηση 9,01%. Από αυτά 214 (ποσοστό 11,13%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. διότι αναφέρονταν στην επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών (84 περιπτώσεις), υποβλήθηκαν εκπρόθεσμα (32 περιπτώσεις), δεν αφορούσαν τράπεζα μέλος του θεσμού (39 περιπτώσεις), αποτελούσαν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων (47 περιπτώσεις) κ.λπ. Λεπτομερής ανάλυση των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας περιπτώσεων παρέχεται στον πίνακα 7 του Παραρτήματος.

Από τα υπόλοιπα 1.709 γραπτά παράπονα (ποσοστό 88,87%), 180 (ποσοστό 10,53%) αφορούσαν τις καταθέσεις, 955 (ποσοστό 55,88%) τα δάνεια, 551 (ποσοστό 32,24%) τα μέσα πληρωμών και 23 (ποσοστό 1,35%) διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες.

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

Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 951 περιπτώσεις (ποσοστό 55,65%) αιτία ήταν η τραπεζική πρακτική, σε 422 (ποσοστό 24,69%) η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών, σε 259 (ποσοστό 15,15%) η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και σε άλλες 77 περιπτώσεις (ποσοστό 4,51%) διάφορες άλλες αιτίες, εκ των οποίων 40 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 9 του Παραρτήματος.



4. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις

Κατά το έτος 2010 εξετάστηκαν 1.532 γραπτά παράπονα έναντι 1.629 το 2009. Κατά την εξέταση διαπιστώθηκε ότι 160 από αυτά, για διάφορους λόγους, έπρεπε να τεθούν εκτός Κανονισμού Λειτουργίας. Επίσης σε άλλα 54 ο ενδιαφερόμενος δεν έδωσε συνέχεια. Από τα υπόλοιπα 1.318 που διεκπεραιώθηκαν, σε 572 περιπτώσεις (ποσοστό 43,40% επί του συνόλου) δικαιώθηκε ο παραπονούμενος, σε 409 (ποσοστό 31,03%) η τράπεζα και σε 337 (ποσοστό 25,57%) επήλθε συμβιβαστική λύση.

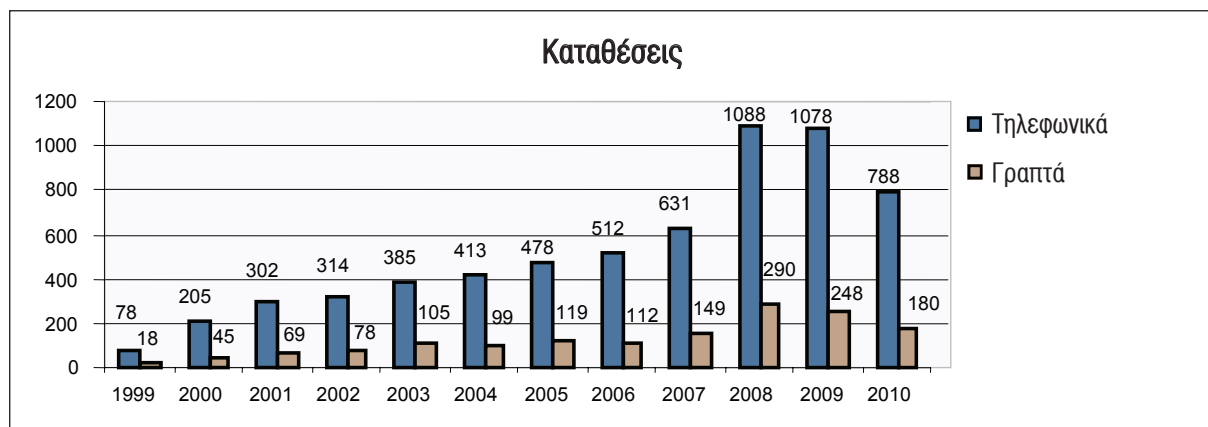
Ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονουμένων, εκφραζόμενος ως το άθροισμα των ποσοστών της πλήρους ικανοποίησης (43,40%) και της αποδοχής συμβιβαστικής λύσης (25,57%) ανέρχεται σε 68,97%. Ο αντίστοιχος βαθμός ικανοποίησης κατά το έτος 2009 ήταν 54,99%.

5. Στατιστική διερεύνηση ανά προϊόν/υπηρεσία

5.1 Καταθέσεις

Κατά το έτος 2010 οι τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν τις καταθέσεις ανήλθαν σε 788 έναντι 1.078 το 2009 και ήταν μειωμένες κατά 26,90%. Το ίδιο έτος υποβλήθηκαν 180 γραπτά παράπονα έναντι 248 το 2009 και ήταν μειωμένα κατά 27,42%

Λεπτομερέστερη ανάλυση της κατανομής των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων παρέχεται στους πίνακες 5 και 8 του Παραρτήματος, ενώ το παρακάτω διάγραμμα απεικονίζει τον αριθμό των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων από τη σύσταση του θεσμού μέχρι τέλος του 2010. Από τους προαναφερόμενους πίνακες προκύπτει ότι το 2010 τα σχετικά με τις καταθέσεις παράπονα αντιπροσώπευαν το 7,86% των τηλεφωνικών κλήσεων και το 10,53% των γραπτών παραπόνων.



5.1.1 Συνήθη παράπονα

- Είσπραξη προμήθειας για κατάθεση σε λογαριασμό τρίτου.
- Επιβάρυνση με προμήθεια για τη χορήγηση ανάλυσης των καταχωρημένων στο βιβλιάριο συγκεντρωτικών εγγραφών.
- Επιβολή χρέωσης για περισσότερες από συγκεκριμένο αριθμό συναλλαγών μηνιαίως στα γκισέ.
- Χρεώσεις λογαριασμών με έξοδα αδράνειας ή έξοδα κίνησης λογαριασμού, χωρίς ενημέρωση των δικαιούχων. Τα έξοδα αδράνειας ενίοτε έθιγαν το κεφάλαιο της κατάθεσης.
- Χρεώσεις δανειακών λογαριασμών με έξοδα (πάγια τέλη και αμοιβές) εγγραφής εμπράγματων δικαιωμάτων στο Εθνικό Κτηματολόγιο, για δάνεια που είχαν εξοφληθεί πριν την ένταξη των ενυπόθηκων ακινήτων στο Εθνικό Κτηματολόγιο.
- Συμφηφισμός απαιτήσεων της τράπεζας με το υπόλοιπο λογαριασμού που τροφοδοτείται αποκλειστικά από το προϊόν μισθοδοσίας, σύνταξης ή επιδόματος ΟΑΕΔ.
- Υπογραφή ασφαλιστηρίου συμβολαίου ζωής τρίμηνης διάρκειας, αντί της σύναψης προθεσμιακής κατάθεσης αντίστοιχης διάρκειας.

- Έλλειψη χρηματικών διαθεσίμων από τράπεζα, παρά την ενημέρωση από την προτεραιά σχετικά με ανάληψη μεγάλου ποσού από λογαριασμό ταμειυτηρίου.
- Δέσμευση μέρους του υπολοίπου λογαριασμού ταμειυτηρίου χωρίς απόφαση δικαστικής ή άλλης αρχής.
- Άρνηση αποδοχής κατάθεσης χρηματικού ποσού σε κέρματα.
- Εξακολούθηση χρέωσης λογαριασμού καταθέτη, για την πληρωμή οργανισμού κοινής ωφέλειας, παρά την ανάκληση της πάγιας εντολής του.
- Συμψηφισμός 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).
- 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 υποχρεώσεων 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.

5.1.3 Επιλεγμένες υποθέσεις

756/2010

Καθυστέρηση πίστωσης λογαριασμού

Μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής συναλλασσόμενος προέβη σε άνοιγμα λογαριασμού, προκειμένου εν συνεχεία να επενδύσει 20.000 € σε προθεσμιακή κατάθεση με προνομιακό επιτόκιο 5%. Αρχικά ενημερώθηκε ότι θα έπρεπε να μεταβεί σε κατάστημα της τράπεζας για να υπογράψει τα σχετικά έγγραφα και εν συνεχεία του ζητήθηκε να ανοίξει νέο λογαριασμό μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής. Παρά ταύτα, η μεταφορά του εν λόγω ποσού καθυστερούσε, με αποτέλεσμα να στερείται το επιτόκιο της προνομιακής κατάθεσης. Η εξέταση της διαφοράς από τον Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα να παραδεχθεί εγγράφως η τράπεζα ότι καθυστέρησε τη διεκπεραίωση της εντολής του και η προθεσμιακή κατάθεση να γίνει με αναδρομική ημερομηνία αξίας, με βάση την αρχική κατάθεση.

812/2010

Χρέωση εξόδων

Ως συνέπεια της διακοπής εκ μέρους του προθεσμιακής κατάθεσης, ύψους 44.397 ευρώ, τρίμηνης διάρκειας, συναλλασσόμενος χρεώθηκε, πέραν των τόκων, και 100 ευρώ ως έξοδα. Προσέφυγε στον Μ.Τ.Ε.Υ. ισχυριζόμενος ότι δεν είχε ενημερωθεί σχετικά και συγχρόνως αμφισβήτησε τη νομιμότητά τους. Η εξέταση της διαφοράς από το θεσμό μας είχε ως αποτέλεσμα να πιστωθεί στο λογαριασμό του το ανωτέρω ποσό.

846/2010

Συμφηφισμός οφειλών με προϊόν λογαριασμού μισθοδοσίας

Η τράπεζα, συμφηφισε, χωρίς ενημέρωση της παραπονούμενης, οφειλές της λόγω υπερανάληψης, με το υπόλοιπο λογαριασμού μισθοδοσίας της, ύψους 1.710 €. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα να πιστωθεί το ανωτέρω ποσό στο λογαριασμό της.

960/2010

Συμφηφισμός ληξιπρόθεσμων οφειλών με υπόλοιπο λογαριασμού ταμειυτηρίου

Όταν, στις 5.9.2010, η παραπονούμενη προσπάθησε να αναλάβει χρήματα μέσω ATM από το λογαριασμό της, διαπίστωσε ότι είχε χρεωθεί με 687,77 € για την πληρωμή ληξιπρόθεσμων δόσεων του ανοιχτού δανείου της.

Δεδομένου ότι η εν λόγω χρέωση πραγματοποιήθηκε βάσει συμβατικού όρου, σύμφωνα με τον οποίο η τράπεζα είχε εξουσιοδοτηθεί σχετικά, δεν κατέστη δυνατή η έκδοση σύστασης περί αντιλογισμού της εν λόγω χρέωσης.

1037/2009

Χρέωση με έξοδα κίνησης λογαριασμού

Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησής μας, η τράπεζα αντλόγησε χρεώσεις λογαριασμού ταμειυτηρίου του παραπονούμενου, ως «έξοδα κίνησης λογαριασμού» ύψους 158 και 48 ευρώ.

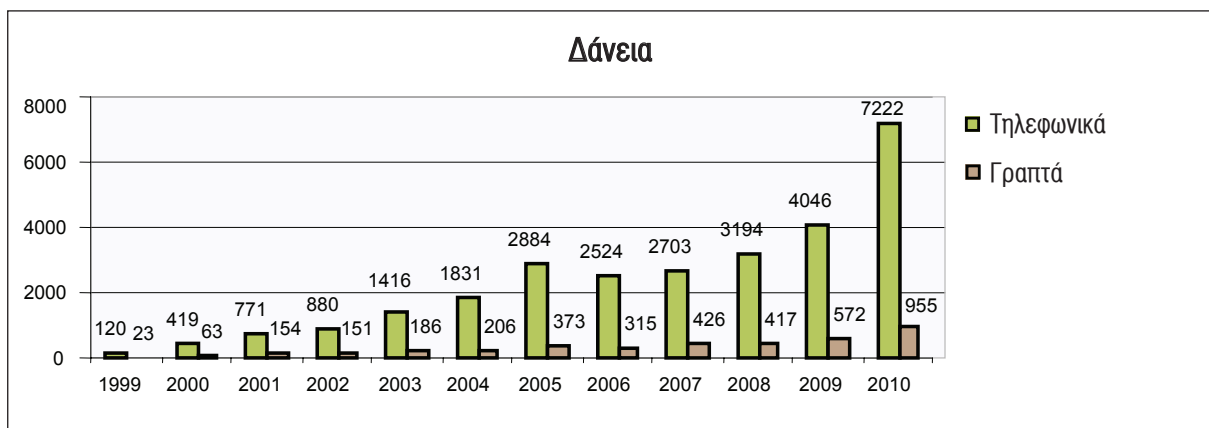
5.2 Δάνεια

Το έτος 2010 οι τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν τα δάνεια ήταν 7.222 έναντι 4.046 το 2009 και ήταν αυξημένες κατά 78,50%. Τα αντίστοιχα γραπτά παράπονα, που υποβλήθηκαν στο Γραφείο μας, ανήλθαν σε 955 έναντι 572 το προηγούμενο έτος, παρουσιάζοντας αύξηση κατά 66,96%.

Αναλυτικά η κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων και γραπτών παραπόνων, που αφορούσαν τα δάνεια, εμφανίζεται στους πίνακες 5 και 8 του Παραρτήματος, ενώ το κατωτέρω διάγραμμα απεικονίζει τον αριθμό τους από τη σύσταση του θεσμού μέχρι τέλος του 2010.

Από τους προαναφερόμενους πίνακες προκύπτει ότι το 2010 τα παράπονα που αφορούσαν τα δάνεια αντιπροσώπευαν το 72,08% των τηλεφωνικών κλήσεων και το 55,88% του συνόλου των γραπτών παραπόνων.

Σημειώνεται ωστόσο, ότι η διόγκωση του αριθμού των σχετικών θεμάτων οφείλεται, κατά μεγάλο μέρος, στην εφαρμογή 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

- Αυθαίρετη αύξηση περιθωρίου στο επιτόκιο δανείων.
- Ουσιώδεις διαφοροποιήσεις στον καθορισμό του ύψους του επιτοκίου δανείου μεταξύ της προέγκρισης και της σύμβασης.
- Αδιαφάνεια όσον αφορά τον συμβατικό καθορισμό και τη μεταβολή του επιτοκίου στεγαστικών δανείων.
- Αυθαίρετος προσδιορισμός του επιτοκίου δανείου κατά παράβαση του σχετικού συμβατικού όρου.
- Μη μετατροπή του επιτοκίου σε κυμαινόμενο, μετά τη λήξη της περιόδου σταθερού επιτοκίου, κατά παράβαση σχετικού όρου της δανειακής σύμβασης.
- Αύξηση δόσης προσωπικού δανείου, χωρίς ενημέρωση του δανειολήπτη.
- Είσπραξη προμήθειας για έκδοση τραπεζικής ενημερότητας.

- Είσπραξη εξόδων για τη χορήγηση βεβαίωσης οφειλών στεγαστικού δανείου.
- Χρέωση (20 €) για «αποστολή επιστολής» περί καθυστέρησης καταβολής δόσης, η οποία ουδέποτε παρελήφθη.
- Επιβάρυνση με «έξοδα εξέτασης αιτήματος» για τη χορήγηση δανείου παρά την περί του αντιθέτου συμφωνία.
- Ασφάλιση δανειολήπτη χωρίς τη συγκατάθεσή του.
- Για την ασφάλιση ενυπόθηκου ακινήτου δανειολήπτη σε ασφαλιστική εταιρία επιλογής του, ζητήθηκε από την τράπεζα διπλάσιο ασφαλιζόμενο ποσό απ' ό,τι εάν την ασφαλιστική κάλυψη παρείχε εταιρία του ομίλου της τράπεζας.
- Χρέωση ασφαλιστρών παρά την ολοσχερή εξόφληση δανείου.
- Μη αποδοχή ασφαλιστηρίων εκδόσεως εταιρίας επιλογής του δανειολήπτη και χρέωση με ασφαλίστρα εταιρίας επιλογής της τράπεζας.
- Όχληση δανειολήπτη για υπόλοιπο λογαριασμού δανείου που είχε εξοφληθεί προ πολλών ετών.
- Κωλυσιεργία όσον αφορά τη χορήγηση αντιγράφων δανειακών συμβάσεων και μη χορήγησή τους στους εγγυητές.
- Όχλησεις για οφειλές αποβιώσαντος δανειολήπτη, παρά την προσκόμιση πιστοποιητικού αποποίησης της κληρονομιάς.
- Όχληση κληρονόμων για οφειλές αποβιώσαντος δανειολήπτη, λόγω καθυστέρησης της διαδικασίας κάλυψής τους από την ασφαλιστική αποζημίωση.
- Καθυστέρηση ενημέρωσης κληρονόμων περί του ότι η απαίτηση από χορηγηθείσα πίστωση για χρηματοδότηση αγοράς αυτοκινήτου ήταν ασφαλισμένη.
- Ελλιπής ενημέρωση ως προς το ύψος του υπολοίπου οφειλής κατά την πρόωρη αποπληρωμή στεγαστικού δανείου.
- Αμφισβήτηση χρεωστικού υπολοίπου δανείων όπως εμφανίζεται στην τραπεζική ενημερότητα.
- 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.
- Όχληση από Εταιρίες Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις από δάνεια που ουδέποτε αιτήθηκαν ή έλαβαν.
- Προώθηση δανείων χωρίς σχετική αίτηση.
- Άρνηση άρσης προσημείωσης ενυπόθηκου ακινήτου, παρά την εξόφληση του υπολοίπου στεγαστικού δανείου, λόγω ύπαρξης οφειλών από πιστωτικές κάρτες.

- Άρνηση αποδοχής αιτήματος οφειλέτη για καταβολή των δόσεων καταναλωτικού δανείου του, αντί της αρχής, στο τέλος κάθε μήνα.
- Παρά τη χορήγηση απόδειξης εξόφλησης δανείου, η τράπεζα χρέωσε εκ των υστέρων, χωρίς ενημέρωση, την πιστωτική κάρτα του δανειολήπτη με το ποσό δύο επιπλέον δόσεων.
- Συμψηφισμός, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του δανειολήπτη, οφειλής του με το προϊόν δανείου που είχε λάβει για να αντιμετωπίσει πρόβλημα υγείας.
- Καταχώρηση δεδομένων στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. (Σύστημα Αθέτησης Υποχρεώσεων) για ληξιπρόθεσμες οφειλές από καταναλωτικό δάνειο, τη χορήγηση του οποίου ουδέποτε αιτήθηκε.
- Ελλιπής ενημέρωση μέσω της ιστοσελίδας τράπεζας όσον αφορά τους όρους χορήγησης καταναλωτικού δανείου, με συνέπεια την εκ των υστέρων επιβάρυνση του δανειολήπτη με ασφάλιστρα.
- Αθέτηση συμφωνίας ρύθμισης οφειλών από την τράπεζα.
- 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.
- Καθυστέρηση ενημέρωσης της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. σχετικά με την εξόφληση στεγαστικού δανείου και την άρση προσημείωσης από ενυπόθηκο ακίνητο.
- Ποσό δόσης δανείου πιστώθηκε σε αδρανή λογαριασμό, διαφορετικό από τον λογαριασμό εξυπηρέτησης του δανείου, με αποτέλεσμα τη χρέωση τόκων υπερημερίας.
- Καθυστέρηση επί τρίμηνο άρσης προσημείωσης σε εξοφληθέν δάνειο.
- Καθυστέρηση στην ενημέρωση εγγυητών για την υπερημερία οφειλετών.

5.2.2 Συμβουλές - παραιτήσεις

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 κατανα-

λωτικής 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) 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 λογική 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.
- Να ελέγχουν με σχολαστικότητα την ταυτοπροσωπία των υποψήφιων δανειοληπτών, καθώς και τη γνησιότητα των δικαιολογητικών που υποβάλλονται.
- Να λαμβάνεται πρόνοια για την έγκαιρη άρση των προσημειώσεων και άλλων βαρών, μετά την ολοσχερή εξόφληση των δανείων.

- Να μην κωλυσιεργούν τη χορήγηση στοιχείων και παραστατικών στους δανειολήπτες.
- 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.

5.2.3 Επιλεγμένες υποθέσεις

332/2010

Μεταβολή επιτοκίου

Σε αίτημα του παραπονούμενου για μείωση του επιτοκίου (από 6,62% σε 6,13%) επιδοτούμενου μέσω Ο.Ε.Κ. στεγαστικού δανείου που του χορηγήθηκε το 2002 με το Βασικό Επιτόκιο Χορηγήσεων, η τράπεζα τον πληροφόρησε ότι οι μεταβολές των επιτοκίων δημοσιεύονται στον Τύπο.

Με βάση τις ισχύουσες διατάξεις, δεδομένου ότι από το περιεχόμενο της εν λόγω σύμβασης δεν προέκυπτε σαφώς ο τρόπος προσαρμογής του επιτοκίου, η τράπεζα αποδέχτηκε σύσταση του Μ.Τ.Ε.Υ. για την τροποποίηση των αντίστοιχων όρων και την επιστροφή των αχρεωστήτως καταβληθέντων εξ αυτού του λόγου ποσών από τον παραπονούμενο.

364/2010

Καθυστέρηση ενημέρωσης

Παρότι το 2007 είχε εξοφλήσει ανοιχτό δάνειο και αιτήθηκε το κλείσιμο του αντίστοιχου λογαριασμού, ενημερώθηκε για πρώτη φορά το 2010 ότι οφείλει ποσό 145 € από ετήσια έξοδα επαναξιολόγησης των ετών 2007-2009. Η παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. οδήγησε στη διαγραφή από την τράπεζα της ανωτέρω χρέωσης.

428/2010

Εσφαλμένη αναγγελία δεδομένων

Η παραπονούμενη τυχαία πληροφορήθηκε ότι τα στοιχεία της ήταν καταχωρημένα στο αρχείο δυσμενών (ΣΑΥ) της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών καταναλωτικού δανείου, παρότι η ίδια ουδέποτε είχε αιτηθεί ή λάβει δάνειο. Μετά από την εξέταση της υπόθεσης από τον Μ.Τ.Ε.Υ., το πρόβλημα διευθετήθηκε και τα ανωτέρω δεδομένα διαγράφηκαν από το εν λόγω αρχείο.

831/2009

Καθυστέρηση ενημέρωσης

Υποκατάστημα της τράπεζας δεν παρείχε ενημέρωση σε δανειολήπτη που επιθυμούσε να μεταφέρει το στεγαστικό δάνειό του σε άλλη τράπεζα, σχετικά με τη δυνατότητα μεταφοράς της έννομης σχέσης και την ύπαρξη ποινής πρόωρης εξόφλησης. Η παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα να απαντηθούν άμεσα τα ανωτέρω.

854/2009

Καθυστέρηση διεκπεραίωσης αιτήματος

Προκειμένου να εξοφλήσει οφειλές από στεγαστικό δάνειο του αποβιώσαντος πατρός της, η παραπονούμενη προσκόμισε στην τράπεζα τα σχετικά νομιμοποιητικά έγγραφα και ζήτησε πληροφορίες σχετικά με την ασφάλισή του. Η τράπεζα ωστόσο καθυστέρησε την ολοκλήρωση της διαδικασίας αποπληρωμής του, λόγω εμπλοκής πολλών συναρμόδιων διευθύνσεων και της ασφαλιστικής εταιρίας. Με παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. επιταχύνθηκαν οι σχετικές ενέργειες και χορηγήθηκε στην παραπονούμενη βεβαίωση εξόφλησής του.

1480/2009

Πρόβλημα μετά την εκταμίευση καταναλωτικού δανείου

Κατά τη χορήγηση πίστωσης στην παραπονούμενη για χρηματοδότηση αγοράς αυτοκινήτου, παρά τις περί του αντιθέτου διαβεβαιώσεις, ο λογαριασμός του εμπόρου πιστώθηκε άμεσα με το ποσό του δανείου, πριν την παραλαβή του αυτοκινήτου. Εν τω μεταξύ, ο έμπορος περιήλθε σε κατάσταση παύσης εργασιών και η παραπονούμενη δεν παρέλαβε ποτέ το αυτοκίνητο. Παρά ταύτα, η τράπεζα απαιτούσε την καταβολή των μηνιαίων δόσεων του δανείου. Η παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα την αναστολή των διαδικασιών είσπραξης της εν λόγω οφειλής, έως την οριστική διευθέτηση του θέματος.

1677/2009

Εσφαλμένος υπολογισμός τόκων

Η παραπονούμενη προέβη σε πρόωρη αποπληρωμή στεγαστικού δανείου της, βάσει σχετικής βεβαίωσης ποσού 115.014,16 € που της χορήγησε η τράπεζα. Όταν στη συνέχεια αιτήθηκε εξοφλητική απόδειξη, ενημερώθηκε για υπόλοιπο οφειλής 3.086,53 €, πλέον τόκων από την ημερομηνία της ανωτέρω κατάθεσης. Η εν λόγω διαφορά προέκυψε διότι το δάνειο είχε χορηγηθεί με προνομιακό επιτόκιο το οποίο όμως, κατά ρητή πρόβλεψη στη σύμβαση, δεν ίσχυε σε περίπτωση πρόωρης εξόφλησης. Η παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα να διευθετηθεί συμβιβαστικά το θέμα με καταβολή 50% του ανωτέρω υπολοίπου, δεδομένου ότι στη βεβαίωση που της χορηγήθηκε δεν είχαν ληφθεί υπόψη τα ανωτέρω όσον αφορά τον υπολογισμό των τόκων.

5.3 Μέσα πληρωμών

Κατά το 2010 οι τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν τα μέσα πληρωμών ήταν 1.887 έναντι 2.628 το 2009 μειωμένες κατά 28,20%. Επίσης υποβλήθηκαν 551 γραπτά παράπονα έναντι 709 το 2009, μειωμένα κατά 22,28%.

Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στους πίνακες 5 και 8 του Παραρτήματος, ενώ το κατωτέρω διάγραμμα απεικονίζει την εξέλιξη του αριθμού των τηλεφωνικών κλήσεων και γραπτών παραπόνων για τα μέσα πληρωμών από τη σύσταση του θεσμού μέχρι το τέλος του 2010. Από τους προαναφερόμενους πίνακες προκύπτει ότι το 2010 τα παράπονα για τα μέσα πληρωμών αντιπροσώπευαν το 18,83% των τηλεφωνικών κλήσεων και το 32,24% του συνόλου των γραπτών παραπόνων.



5.3.1 Συνήθη παράπονα

- Είσπραξη υψηλότερης προμήθειας από την προβλεπόμενη στο τιμολόγιο εργασιών της τράπεζας, για την έκδοση επιταγής σε συνάλλαγμα.
- Παρά την κατάθεση πιστοποιητικού αποποίησης κληρονομιάς στην τράπεζα, οχλήσεις των κληρονόμων για οφειλές του αποβιώσαντος.
- Καθυστερήσεις ή μη απάντηση σε έγγραφα αιτήματα συναλλασσομένων, και απροθυμία χορήγησης εξοφλητικών αποδείξεων.
- Μη πληρωμή επιταγής, παρά την ύπαρξη υπολοίπου στον λογαριασμό του εκδότη επί του οποίου συρόταν, λόγω άλλων οφειλών του.
- Αμφισβητήσεις σχετικά με τα ποσά κατάθεσης μέσω ATM.
- Μη εκτέλεση πάγιας εντολής πληρωμής λογαριασμού κινητής τηλεφωνίας, μέσω πιστωτικής κάρτας.
- Χρέωση τόκων, παρά την έγκαιρη εξόφληση του λογαριασμού πιστωτικής κάρτας.
- Χρέωση με «διαχειριστικά έξοδα» του λογαριασμού πιστωτικής κάρτας.
- Χρέωση με έξοδα ανάληψης μετρητών με πιστωτική κάρτα.
- Αμφισβήτηση αναλήψεων που διενεργήθηκαν με κλαπέισα ή απολεσθείσα πιστωτική κάρτα, καθώς και συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν μέσω Διαδικτύου με χρέωση πιστωτικής κάρτας.
- Αθέτηση συμφωνίας ως προς τη συνδρομή ή το προσφερόμενο επιτόκιο μετά την έκδοση της κάρτας ή μετά τη μεταφορά υπολοίπου λογαριασμού πιστωτικής κάρτας από άλλη τράπεζα.
- Χρέωση με συνδρομή του λογαριασμού πιστωτικής κάρτας η οποία ακυρώθηκε από την τράπεζα διότι δεν είχε ενεργοποιηθεί επί ενάμιση μήνα.
- Μη τήρηση διαφημιζόμενης προσφοράς αναφορικά με τη χρήση πιστωτικής κάρτας.
- Αμφισβήτηση της εγγυητικής ευθύνης από πιστωτική κάρτα, λόγω μη υπογραφής της σχετικής σύμβασης.

- Παρά την ακύρωση πιστωτικής κάρτας, η τράπεζα εξακολούθησε επί 5μηνο να χρεώνει τον λογαριασμό της με ασφάλιστρα.
- Έκδοση πιστωτικής κάρτας βάσει δελτίου αστυνομικής ταυτότητας που είχε δηλωθεί ως απολεσθέν στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. και διενέργεια συναλλαγών.
- Οχλήσεις για ληξιπρόθεσμες οφειλές από πιστωτική κάρτα που ουδέποτε αιτήθηκε ή έλαβε.
- 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 παραλάβει πιστωτική κάρτα.
- Απάτες κατά τις συναλλαγές μέσω ATM, με υποκλοπή του PIN, αφαίρεση της κάρτας με απόσπαση της προσοχής των κατόχων, αντικατάστασή της με άλλη και εν συνεχεία διενέργεια παράνομων αναλήψεων από τους λογαριασμούς τους.
- Περιπτώσεις skimming κατά τις συναλλαγές μέσω ATM.
- Μονομερής μεταβολή από την τράπεζα του ημερήσιου ορίου ανάληψης μετρητών πιστωτικής κάρτας, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του κατόχου.
- Επανεκδοση πιστωτικής κάρτας και χρέωση συνδρομής μετά την ακύρωσή της, παρότι ο κάτοχος είχε αιτηθεί τη μη επανέκδοσή της.
- 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.
- 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.
- Διαμαρτυρίες γονέων για τη χορήγηση καρτών στα τέκνα τους, φοιτητές, που δε διαθέτουν εισόδημα.
- Οχλήσεις δανειοληπτών κατά παράβαση των διατάξεων του Ν. 3758/2009 περί Εταιρειών Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις.
- Προσθήκη, χωρίς τη συγκατάθεση του κατόχου πιστωτικής κάρτας, συγγενικού του προσώπου ως πρόσθετου μέλους.
- Χρέωση λογαριασμού πιστωτικής κάρτας με το συνολικό ποσό συναλλαγής, παρότι το παραστατικό ανέφερε εξόφλησή του με δόσεις.
- Καθυστέρηση επί 5ετία ενημέρωσης κατόχου πιστωτικών καρτών για ύπαρξη υπολοίπων οφειλής.
- Κατά τη μεταφορά υπολοίπου πιστωτικών καρτών, η τράπεζα δεν συναίνεσε σε ασφάλιση του κατόχου σε εταιρία επιλογής του.

5.3.2 Συμβουλές - παραινέσεις

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.

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 νόμιμου 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 ασφαλείας 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.

5.3.3 Επιλεγμένες υποθέσεις

1697/2009

Δυσλειτουργία ATM

Όταν η παραπονούμενη προσπάθησε να αναλάβει, μέσω ATM, 180 €, στην οθόνη εμφανίστηκε το μήνυμα «η συναλλαγή σας δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί». Παρά ταύτα το λογαριασμός της χρεώθηκε με το ανωτέρω ποσό. Από την εξέταση της υπόθεσης προέκυψε ότι το σύστημα ελέγχου συναλλαγών της τράπεζας είχε απενεργοποιήσει την ATM και η τράπεζα αντιλόγησε την εν λόγω χρέωση.

238/2010

Παράνομες χρεώσεις σε πιστωτική κάρτα

Η παραπονούμενη έπεσε θύμα κλοπής της πιστωτικής κάρτας της ενώ βρισκόταν σε εμπορικό κατάστημα. Παρότι ακύρωσε επιτόπου την κάρτα της, μόλις το αντιλήφθηκε, ο δράστης πραγματοποίησε συναλλαγή σε γειτονικό κοσμηματοπωλείο αξίας 400 €. Μετά την ολοκλήρωση της εξέτασης της υπόθεσης, η τράπεζα αντιλόγησε την εν λόγω χρέωση στον λογαριασμό της κάρτας της.

333/2010

Κλοπή πιστωτικής κάρτας

Κατά την παραμονή του στο Λονδίνο εκλάπη η πιστωτική κάρτα του παραπονούμενου. Έως την ακύρωσή της, είχαν πραγματοποιηθεί από τον δράστη συναλλαγές ύψους 1.466 € παρά το ότι η εν λόγω κάρτα είχε λήξει προ μηνός. Η παρέμβασή μας είχε ως αποτέλεσμα την επιστροφή στον παραπονούμενο του ανωτέρω ποσού πλέον των αναλογούντων τόκων.

368/2009

Έξοδα ανάληψης μετρητών

Ο παραπονούμενος αιτήθηκε τη μεσολάβησή μας προκειμένου να του επιστραφεί χρέωση ποσού 40 ευρώ στην πιστωτική του κάρτα, ως «έξοδα ανάληψης μετρητών». Ενόψει ψήφισης σχετικής νομοθεσίας, ο Μ.Τ.Ε.Υ. συνέστησε την ικανοποίηση του αιτήματός του, κάτι το οποίο αποδέχθηκε η τράπεζα.

463/2010

Κλοπή κάρτας με «απόσπαση της προσοχής» του κατόχου

Κατά τη διενέργεια ανάληψης μέσω ATM με την πιστωτική του κάρτα, άγνωστοι του απέσπασαν την προσοχή και πέτυχαν την αντικατάσταση της κάρτας του στην ATM με άλλη, τρίτου προσώπου. Έχοντας ήδη υποκλέψει το PIN παρακολουθώντας τη συναλλαγή του, προέβησαν σε διαδοχικές αναλήψεις από τον λογαριασμό του. Το γεγονός αντιλήφθηκε μετά από τρεις ημέρες όταν χρειάστηκε να κάνει χρήση της κάρτας του. Δεδομένου ότι δεν υπήρξε θέμα ηλεκτρονικής κλοπής και χρησιμοποιήθηκε ο σωστός αριθμός PIN, δεν κατέστη δυνατή η ικανοποίηση του αιτήματός του για αντιστοιχισμό των εν λόγω ποσών των αναλήψεων.

481/2010

Ασφάλιση υπολοίπου πιστωτικών καρτών

Μετά τον θάνατο του συζύγου της το 2008, η παραπονούμενη εξακολούθησε να εξοφλεί τους λογαριασμούς δύο πιστωτικών καρτών του. Όταν μετά διετία πληροφορήθηκε ότι οι εν λόγω οφειλές καλύπτονται από σχετική ασφάλιση ζωής, ζήτησε τη μεσολάβησή μας για την επιστροφή των αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών. Μετά την προσκόμιση των σχετικών νομιμοποιητικών εγγράφων στην τράπεζα, πιστώθηκαν οι λογαριασμοί των εν λόγω καρτών με το ισόποσο των χρεωστικών υπολοίπων τους κατά την ημερομηνία θανάτου του συζύγου της και ο λογαριασμός της με το ποσό που είχε καταβάλει έκτοτε.

601/2009

Αμφισβήτηση συναλλαγών με πιστωτική κάρτα

Η παραπονούμενη αμφισβήτησε συνολικά 30 συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν με την πιστωτική της κάρτα, ενόσω την είχε στην κατοχή της, συνολικού ποσού 4.992,06 €. Μετά την παρέμβασή μας, η τράπεζα συμφώνησε στον αντιλογισμό του.

751/2010

Αμφισβήτηση συναλλαγών μέσω Διαδικτύου

Ο παραπονούμενος αμφισβήτησε δύο συναλλαγές συνολικού ποσού 1.227,38 € που διενεργήθηκαν με την κάρτα του μέσω Διαδικτύου, ισχυριζόμενος ότι ποτέ δεν είχε κάνει χρήση της κάρτας του. Μετά την εξέταση της υπόθεσης, η τράπεζα αντιλόγισε το ανωτέρω ποσό.

883/2010

Αμφισβήτηση συναλλαγών

Ο παραπονούμενος αμφισβήτησε δύο συναλλαγές ύψους 3.000 € και 2.400 € που διενεργήθηκαν με πιστωτική κάρτα που είχε εκδοθεί στο όνομά του, την οποία όμως ουδέποτε παρέλαβε. Κατά την εξέταση της υπόθεσης προέκυψε ότι η εν λόγω κάρτα είχε σταλεί απενεργοποιημένη με απλό ταχυδρομείο στη διεύθυνση του παραπονούμενου και ενεργοποιήθηκε μετά από επιτυχή επιβεβαίωση των απαιτούμενων προσωπικών του στοιχείων, χορηγήθηκε δε στον παραπονούμενο αντίγραφο της ταινίας μαγνητοφώνησης της σχετικής κλήσης. Κατόπιν τούτου ο παραπονούμενος απέσυρε το αίτημά του.

888/2010

Μεταβολή όρων προγράμματος επιβράβευσης

Η τράπεζα ενημέρωσε τον παραπονούμενο, με τον μηνιαίο λογαριασμό της πιστωτικής του κάρτας, ο οποίος παραλήφθηκε στις 25.6.10, ότι η έκπτωση 2% που του παρείχε μέσω της χρήσης της, στα πλαίσια προγράμματος επιβράβευσης, επρόκειτο να ισχύει στο εξής μόνο για αγορές και όχι για αναλήψεις μετρητών μέσω ATM. Ωστόσο, ο παραπονούμενος διαπίστωσε ότι δεν είχε συμπεριληφθεί στο πρόγραμμα προγενέστερη ανάληψη μετρητών που είχε πραγματοποιήσει την 16.6.10. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα την υπαγωγή της στο εν λόγω πρόγραμμα.

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 ταμειυτηρίου 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.

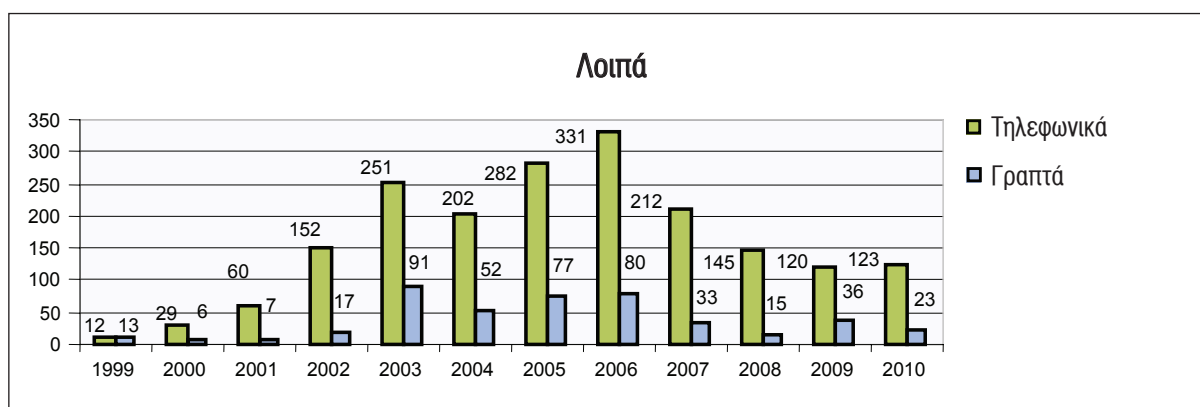
Στόχοι των Κοινών Αρχών είναι: α) η διασφάλιση ότι η μεταφορά τραπεζικών λογαριασμών δεν είναι επαχθής για τους καταναλωτές και ότι η κινητικότητά τους δεν θα παρεμποδίζεται από αδικαιολόγητες καθυστερήσεις ή την έλλειψη συνδρομής από τα πιστωτικά ιδρύματα με τα οποία συναλλάσσονται, και β) η ενίσχυση 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 2010 ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών δεν έλαβε κανένα σχετικό παράπονο.

5.4 Άλλες τραπεζικές εργασίες - διάφορα θέματα

Κατά το έτος 2010 οι τηλεφωνικές κλήσεις για διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες (ταμειακές συναλλαγές, παροχή πληροφοριών κ.λπ.) ήταν 123 έναντι 120 το 2009, αυξημένες κατά 2,50%. Αντίστοιχα κατατέθηκαν 23 γραπτά παράπονα έναντι 36 το 2009, μειωμένα κατά 36,11%.

Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στους πίνακες 5 και 8 του Παραρτήματος, ενώ το κατωτέρω διάγραμμα απεικονίζει την εξέλιξη του αριθμού των τηλεφωνικών κλήσεων και γραπτών παραπόνων από τη σύσταση του θεσμού μέχρι τέλους του 2010. Από τους προαναφερόμενους πίνακες προκύπτει ότι, κατά το 2010, η κατηγορία αυτή συγκέντρωνε το 1,23% του συνόλου των τηλεφωνικών κλήσεων και το 1,35% των γραπτών παραπόνων.



5.4.1 Συνήθη παράπονα

- Ελλιπής έλεγχος ταυτοπροσωπίας κατά τη συναλλαγή στο ταμείο, με αποτέλεσμα τρίτο πρόσωπο να εισπράξει το ποσό επιστροφής φόρου.
- Καθυστέρηση ή μη απάντηση σε αιτήματα συναλλασσομένων.
- Χρέωση 250 € για έκδοση βεβαίωσης εξόφλησης οφειλών.
- Ένταξη σε ασφαλιστικό πρόγραμμα και χρέωση ασφαλιστρών, χωρίς τη συναίνεση συναλλασσομένου, ο οποίος είχε απλώς ζητήσει σχετική πληροφόρηση.
- 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.

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.

5.6 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 2010, σε 44 περιπτώσεις ο Μ.Τ.Ε.Υ. ενήργησε ως αρμόδιος φορέας και σε 30 περιπτώσεις ως πλησιέστερος φορέας.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. εξέτασε και διεκπεραίωσε, ως αρμόδιος φορέας, 39 περιπτώσεις. Στις 8 από αυτές δικαιώθηκε ο παραπονούμενος καταναλωτής, ενώ στις 31 περιπτώσεις η τράπεζα.

Επίσης, σε 30 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
Α. ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ	44	30
- ΕΕ & ΕΟΧ	41	28
- Εκτός FIN-NET	3	2
Β. ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΕΝΤΑ	39	-
Γ. ΕΚΚΡΕΜΗ	5	-
Δ. ΤΡΟΠΟΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ		
- Από Τράπεζα	10	-
- Παρέμβαση Μ.Τ.Ε.Υ.	29	-
- Οδηγίες παραπομπής		30
Ε. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ		
- Υπέρ Καταναλωτή	8	-
- Υπέρ Τράπεζας	31	-

5.6.1 Επιλεγμένες υποθέσεις

90/2010

Μη ολοκλήρωση συναλλαγής μέσω ΑΤΜ

Ο παραπονούμενος, κάτοικος Ολλανδίας, δεν μπόρεσε να αναλάβει ποσό 500 € από ΑΤΜ της τράπεζας στα Μάλια Κρήτης όπου παραθέρριζε, διότι η ΑΤΜ «τράβηξε» τα χρήματα πίσω, πριν προλάβει να τα παραλάβει. Παρά ταύτα, ο λογαριασμός της κάρτας του χρεώθηκε με το ανωτέρω ποσό. Μετά την παρέμβασή μας η ελληνική τράπεζα ενέβασε το ανωτέρω ποσό στην τράπεζα - εκδότρια της κάρτας του, σε πίστωση του λογαριασμού του.

129/2010

Καθυστέρηση αποστολής εμβάσματος

Η παραπονούμενη, κάτοικος Αυστραλίας, μας γνώρισε ότι κατάστημα της τράπεζας αρνήθηκε να εκτελέσει εντολή εμβάσματος ποσού 2.390 € σε λογαριασμό της σε τράπεζα στην Αυστραλία. Κατά την εξέταση του θέματος προέκυψε ότι οι υπάλληλοι του καταστήματος ουδέποτε αρνήθηκαν να εκτελέσουν την εντολή της, αλλά η καθυστέρηση προήλθε από το ότι δεν είχαν προσκομισθεί από την παραπονούμενη τα απαραίτητα έγγραφα για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.

II. Υποθέσεις επαγγελματιών και επιχειρήσεων με τράπεζες

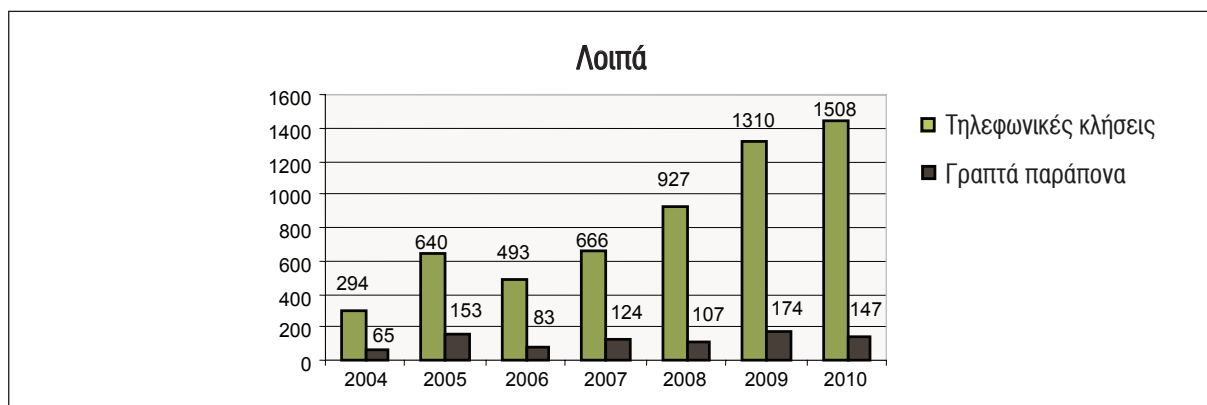
1. Συνολική δραστηριότητα

Κατά το 2010 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από επαγγελματίες και μικρούς επιχειρηματίες συναλασσόμενους με τράπεζες 1.508 τηλεφωνικές κλήσεις στις οποίες συμπεριλαμβάνονται και 88 επισκέψεις, έναντι 1.310 το 2009. Ο αριθμός αυτός των τηλεφωνικών κλήσεων ήταν αυξημένος κατά 15,11% σε σχέση με το 2009. 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 147 γραπτά παράπονα έναντι 174 το 2009 και ήταν μειωμένα κατά 15,52% σε σχέση με το 2009. Ολοκληρώθηκε η εξέταση 154 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
Σύνολο	5.838		853	

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 2010. Η δραστηριότητα αυτή εμφανίζεται και στο ακιδωτό διάγραμμα.



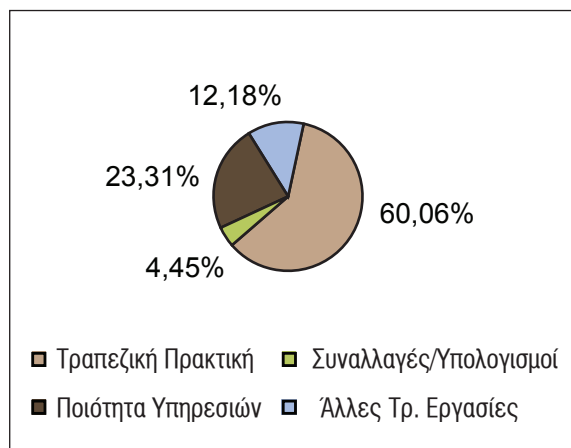
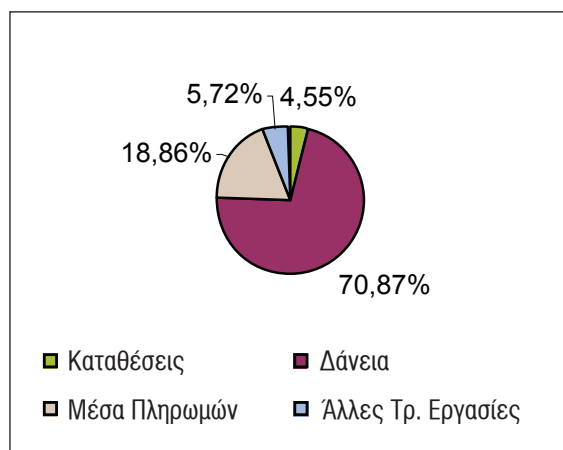
2. Τηλεφωνικές κλήσεις

Κατά το έτος 2010 οι τηλεφωνικές κλήσεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 1.508 έναντι 1.310 το 2009 και σημείωσαν αύξηση 15,11%. Από αυτές 564 (ποσοστό 37,40%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. κυρίως διότι αναφέρονταν στην επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών (366 περιπτώσεις), αποτελούσαν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων (22 περιπτώσεις), αναφέρονταν σε εφαρμογή νόμων, κανονισμών (41 περιπτώσεις), δεν αφορούσαν τράπεζα μέλος (27 περιπτώσεις), αφορούσαν επιχειρήσεις με ετήσιο κύκλο εργασιών μεγαλύτερο του ενός εκατομμυρίου ευρώ (22 περιπτώσεις) κ.λπ. Λεπτομερής ανάλυση των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικών κλήσεων, με σχετική αιτιολογία, παρέχεται στον πίνακα 10 του Παραρτήματος.

Από τις υπόλοιπες 944 τηλεφωνικές κλήσεις (ποσοστό 62,60%), 43 (ποσοστό 4,55%) αφορούσαν τις καταθέσεις, 669 (ποσοστό 70,87%) τα δάνεια, 178 (ποσοστό 18,86%) τα μέσα πληρωμών και 54 (ποσοστό 5,72%) διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες.

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

Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 567 περιπτώσεις (ποσοστό 60,06%) αιτία ήταν η τραπεζική πρακτική, σε 220 (ποσοστό 23,31%) η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε 42 (ποσοστό 4,45%) η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών, και σε άλλες 115 περιπτώσεις (ποσοστό 12,18%) διάφορες άλλες αιτίες, εκ των οποίων 57 περιπτώσεις αφορούσαν τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις.



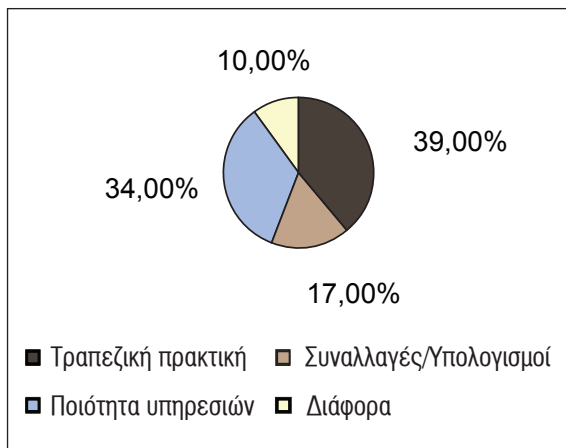
Το παραπλεύρως κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε αιτίας παραπόνου στο σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 12 του Παραρτήματος.

3. Γραπτά παράπονα

Κατά το έτος 2010 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 147 γραπτά παράπονα από ιδιώτες έναντι 174 το 2009 και σημείωσαν μείωση 15,52%. Από αυτά 47 (ποσοστό 31,97%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ., κυρίως αναφέρονταν στην επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών (15 περιπτώσεις), αποτελούσαν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων (11 περιπτώσεις) κ.λπ. Λεπτομερής ανάλυση των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας περιπτώσεων παρέχεται στον πίνακα 13 του Παραρτήματος.



Από τα υπόλοιπα 100 γραπτά παράπονα (ποσοστό 68,03%), 11 (ποσοστό 11%) αφορούσαν τις καταθέσεις, 59 (ποσοστό 59%) τα δάνεια, 27 (ποσοστό 27%) τα μέσα πληρωμών και 3 (ποσοστό 3%) άλλες τραπεζικές εργασίες.



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

Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 39 περιπτώσεις (ποσοστό 39%) αιτία ήταν η τραπεζική πρακτική, σε 34 (ποσοστό 34%) η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε 17 (ποσοστό 17%) η αμφισβήτηση συναλλαγών/ υπολογισμών, και σε άλλες 10 περιπτώσεις (ποσοστό 10%) διάφορες άλλες αιτίες, εκ των οποίων 6 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 15 του Παραρτήματος.

4. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις

Κατά το έτος 2010 εξετάστηκαν 154 γραπτά παράπονα έναντι 147 το 2009. Κατά την εξέταση διαπιστώθηκε ότι 43 από αυτά, για διάφορους λόγους, έπρεπε να τεθούν εκτός Κανονισμού Λειτουργίας. Επίσης σε 4 περιπτώσεις ο ενδιαφερόμενος δεν έδωσε συνέχεια. Από τα υπόλοιπα 107 που διεκπεραιώθηκαν, σε 54 περιπτώσεις (ποσοστό 50,47% επί του συνόλου) δικαιώθηκε ο παραπονούμενος, σε 50 (ποσοστό 46,73%) η τράπεζα και σε άλλες 3 (ποσοστό 2,80%) επήλθε συμβιβασμός.

Ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονούμενων, εκφραζόμενος ως το άθροισμα των ποσοστών της πλήρους ικανοποίησης (50,47%) και της αποδοχής συμβιβαστικής λύσης (2,80%) ανέρχεται σε 53,27%. Ο αντίστοιχος βαθμός ικανοποίησης κατά το έτος 2009 ήταν 50%.

5. Στατιστική διερεύνηση ανά προϊόν/υπηρεσία

5.1 Καταθέσεις

Το 2010 οι τηλεφωνικές κλήσεις από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις για καταθέσεις ήταν 43 έναντι 52 το 2009 και ήταν μειωμένες κατά 17,31%. Από τις τηλεφωνικές κλήσεις οι 42 αφορούσαν λογαριασμούς όψεως.

Την ίδια περίοδο κατατέθηκαν 11 γραπτά παράπονα, εκ των οποίων τα 10 αφορούσαν λογαριασμούς όψεως, έναντι 9 το 2009.

Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στους πίνακες 11 και 14 του Παραρτήματος.

Από τους πίνακες αυτούς προκύπτει ότι το 2010 τα παράπονα για τις καταθέσεις αντιπροσώπευαν το 4,55% των τηλεφωνικών κλήσεων και το 11% των γραπτών παραπόνων.

5.2 Δάνεια

Το 2010 οι τηλεφωνικές κλήσεις από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις που αφορούσαν τα δάνεια ανήλθαν σε 669 έναντι 522 το 2009 και σημείωσαν αύξηση κατά 28,16%. Από τις τηλεφωνικές αυτές κλήσεις, 421 αφορούσαν δάνεια για κεφάλαιο κίνησης και 147 δάνεια για αγορά επαγγελματικής στέγης ή μηχανικού εξοπλισμού.

Την ίδια περίοδο κατατέθηκαν από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις 59 γραπτά παράπονα, εκ των οποίων τα 45 για κεφάλαιο κίνησης, έναντι 81 το 2009, σημείωσαν δηλαδή μείωση 44,44%.

Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στους πίνακες 11 και 14 του Παραρτήματος.

Από τους πίνακες αυτούς προκύπτει ότι το 2010 τα παράπονα για τα δάνεια αντιπροσώπευαν το 70,87% των τηλεφωνικών κλήσεων και το 59% των γραπτών παραπόνων.

5.3 Μέσα πληρωμών

Το 2010 οι τηλεφωνικές κλήσεις από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις που αφορούσαν τα μέσα πληρωμών ανήλθαν σε 178, εκ των οποίων οι 125 αφορούσαν επιταγές, έναντι 252 το 2009 και ήταν μειωμένες κατά 29,37%.

Την ίδια περίοδο κατατέθηκαν 27 γραπτά παράπονα για μέσα πληρωμών, εκ των οποίων τα 15 αφορούσαν επιταγές, έναντι 34 το 2009 και σημείωσαν μείωση κατά 20,59%.

Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στους πίνακες 11 και 14 του Παραρτήματος. Από τους πίνακες αυτούς προκύπτει ότι το 2010 τα παράπονα για τα μέσα πληρωμών αντιπροσώπευαν το 18,86% των τηλεφωνικών κλήσεων και το 27% των γραπτών παραπόνων.

5.4 Άλλες τραπεζικές εργασίες - λοιπά

Το 2010 οι τηλεφωνικές κλήσεις των επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων για διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες ανήλθαν σε 54 έναντι 7 το 2009. Την ίδια περίοδο κατατέθηκαν 3 γραπτά παράπονα για την κατηγορία αυτή. Σχετική ανάλυση παρέχουν οι πίνακες 11 και 14 του Παραρτήματος.

6. Συνήθη παράπονα

- 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.
- Χρέωση με € 250 ως έξοδα επαναξιολόγησης ορίου χρηματοδότησης.
- 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.
- Πίεση για συγκατάθεση δανειοληπτών για σύνδεση του επιτοκίου ανοιχτού δανείου τους με δυσμενέστερο επιτοκιακό δείκτη.
- Μονομερής αύξηση επιτοκίου επαγγελματικού δανείου χωρίς ενημέρωση και γενικότερα πιέσεις για αύξηση επιτοκίων σε επαγγελματικά δάνεια.
- Καθυστερήσεις στην εξάλειψη προσημειώσεων, μετά την εξόφληση δανείων.
- Μη χορήγηση βεβαίωσης εξόφλησης επιταγών, για διαγραφή από το αρχείο της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., λόγω απώλειας στοιχείων στο σύστημα της τράπεζας.
- Αυθαίρετος συμψηφισμός υπολοίπου ενήμερου δανείου, με το προϊόν εγκεκριμένου δανείου 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.
- Αθέτηση από τράπεζα των όρων διακανονισμού οφειλών που συμφωνήθηκαν.
- 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.
- Άρνηση τραπεζών για διεξαγωγή πληρωμών ηλεκτρονικά εντός της Ε.Ε. και υπόδειξη άλλων τρόπων που συνεπάγονται αυξημένο κόστος.
- Μη χορήγηση αντιγράφου δανειακών συμβάσεων σε εγγυητές.
- Συχνές απώλειες αιτημάτων συναλλασσομένων ή μεγάλες καθυστερήσεις απάντησής τους.

7. Συμβουλές - παραιτήσεις

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

12/2010

Αμφισβήτηση χρέωσης ασφαλίσεων

Η παραπονούμενη, η οποία έχει λάβει δάνειο, αμφισβήτησε χρέωση στον λογαριασμό της που αφορούσε ασφαλίσεις για πυρασφάλεια δανείων που είχαν αποπληρωθεί. Μετά την παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. η διαφορά διευθετήθηκε με αντιλογισμό από την τράπεζα μέρους του ποσού (263 €), που αφορούσε χρονικό διάστημα μετά την ακύρωση των συμβολαίων.

76/2010

Εσφαλμένη πίστωση εμβάσματος

Εκπρόσωπος μη κερδοσκοπικής εταιρίας αιτήθηκε τη μεσολάβησή μας προκειμένου η τράπεζα να τους επιστρέψει το ποσό δύο εμβασμάτων, συνολικού ύψους 1.000 €, που απέστειλαν μέσω e-banking σε λογαριασμό τρίτου σε άλλη τράπεζα και το οποίο είχε πιστωθεί σε λάθος λογαριασμό. Η τράπεζα ικανοποίησε το αίτημά τους.

80/2010

Απώλεια επιταγής

Ο παραπονούμενος, επιχειρηματίας, παρέδωσε στις 10.6.10 σε κατάσταση της τράπεζας επιταγή της Τράπεζας της Ελλάδος (εκδόσεως της ΔΟΥ) ποσού 19.000 €, προκειμένου να κατατεθεί σε λογαριασμό του. Η τράπεζα την απέστειλε στην Αθήνα, και εν συνεχεία, στις 16.6.10 τον πληροφόρησε ότι επεστράφη απλήρωτη, παρότι ήταν επιταγή του Ελληνικού Δημοσίου. Επίσης τον ενημέρωσαν ότι αδυνατούσαν να βρουν την επιταγή. Συνεπεία της μεσολάβησής μας, το ποσό της επιταγής κατέστη άμεσα διαθέσιμο στον λογαριασμό του, με valeur 10.6.10.

107/2010

Μερική αποδέσμευση πίστωσης

Ανώνυμη εταιρία έλαβε το 2008 πίστωση με ανοικτό λογαριασμό ύψους 300.000 €. Παρότι η τράπεζα αποδέσμευσε 150.000 €, εισέπραττε δόσεις για το ως άνω πιστωθέν ποσό των 300.000 €. Επίσης ενέγραψε προσημείωση υποθήκης ύψους 300.000 € σε ακίνητο της δανειολήπτριας εταιρίας. Μετά από προσφυγή της εταιρίας στον Μ.Τ.Ε.Υ. η τράπεζα έκανε δεκτά τα αιτήματα του περιορισμού στο ήμισυ του ποσού της προσημείωσης, αποδέσμευσης του υπολοίπου της πίστωσης και επιστροφής ποσού 8.000 € που προέκυψε από τη διαφορά των τόκων που είχαν ήδη καταβληθεί.

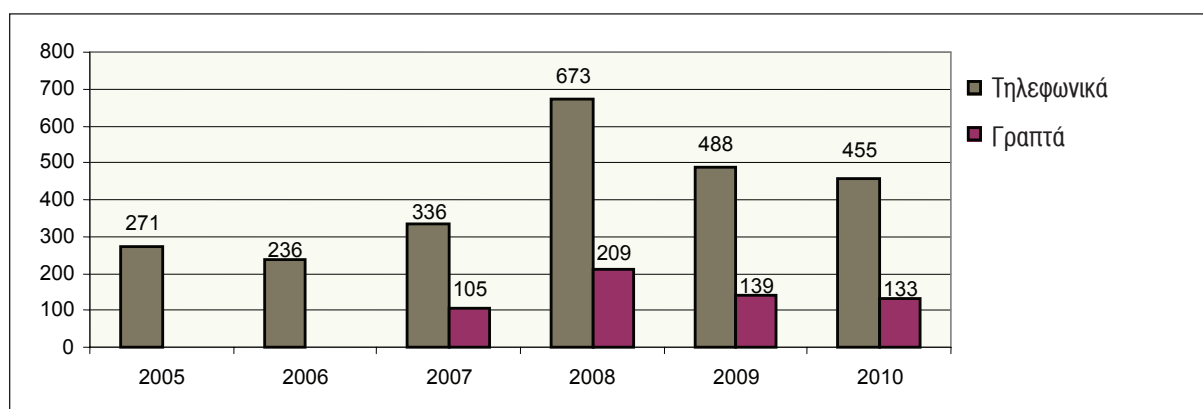
III. Υποθέσεις επενδυτών με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες

1. Συνολική δραστηριότητα

Κατά το 2010 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε 455 τηλεφωνικές κλήσεις από επενδυτές συναλλασσόμενους με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες, στις οποίες συμπεριλαμβάνονται 14 επισκέψεις έναντι 488 το 2009 και ήταν μειωμένες κατά 6,76%. Τόσο στις τηλεφωνικές κλήσεις όσο και στις επισκέψεις συζητήθηκαν τα προβλήματα και δόθηκαν οι αναγκαίες διευκρινίσεις.

Κατά την ίδια περίοδο κατατέθηκαν στο Γραφείο μας 133 γραπτά παράπονα έναντι 139 το 2009, και ήταν μειωμένα κατά 4,32%. Διεκπεραιώθηκαν 140, μερικά από τα οποία είχαν κατατεθεί το 2009 και διεκπεραιώθηκαν μέσα στο 2010.

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 2010. 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

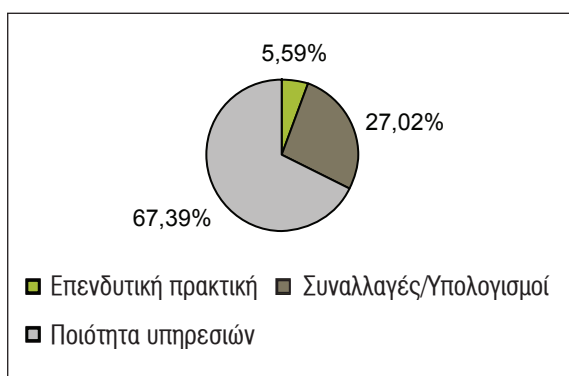
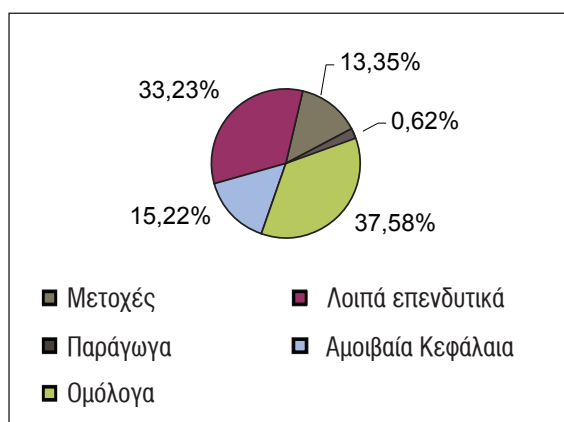
Κατά το έτος 2010 οι τηλεφωνικές κλήσεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 455 έναντι 488 το 2009 και ήταν μειωμένες κατά 6,76%. Από αυτές 133 (ποσοστό 29,23%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ., κυρίως γιατί δεν αφορούσαν μέλος των εταιρών του θεσμού (77 περιπτώσεις), αποτελούσαν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων (19 περιπτώσεις), αφορούσαν την επενδυτική πολιτική των επενδυτικών εταιριών (11 περιπτώσεις), ανήκαν στην αρμοδιότητα άλλου φορέα, π.χ. Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς (7 περιπτώσεις).

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

Από τις υπόλοιπες 322 τηλεφωνικές κλήσεις (ποσοστό 70,77%), 43 (ποσοστό 13,35%) αφορούσαν τις μετοχές, 2 (ποσοστό 0,62%) παράγωγα προϊόντα, 121 (ποσοστό 37,58%) ομόλογα, 49 (ποσοστό 15,22%) αμοιβαία κεφάλαια και 107 (ποσοστό 33,23%) διάφορα επενδυτικά προϊόντα, κυρίως σύνθετα.

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

Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σε 18 περιπτώσεις (ποσοστό 5,59%) αιτία ήταν η εφαρμοζόμενη επενδυτική πρακτική, σε 87 (ποσοστό 27,02%) η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών και σε 217 (ποσοστό 67,39%) 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 18 του Παραρτήματος.

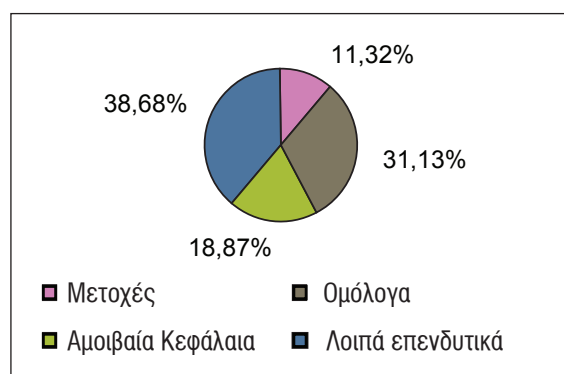
3. Γραπτά παράπονα

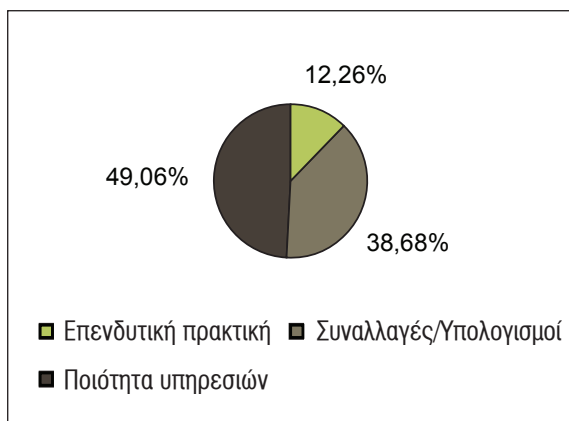
Κατά το έτος 2010 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 133 γραπτά παράπονα έναντι 139 το 2009, και ήταν μειωμένα κατά 4,32%. Από αυτά 27 (ποσοστό 20,30%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ., κυρίως διότι δεν αφορούσαν μέλη του θεσμού (15 περιπτώσεις), αποτελούσαν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των δικαστηρίων (5 περιπτώσεις), αφορούσαν την επενδυτική πολιτική (4 περιπτώσεις), ανήκαν στην αρμοδιότητα άλλου φορέα (1 περίπτωση) κ.λπ.

Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 19 του Παραρτήματος.

Από τα υπόλοιπα 106 (ποσοστό 79,70%), τα 12 (ποσοστό 11,32%) αφορούσαν μετοχές, 33 (ποσοστό 31,13%) ομόλογα, 20 (ποσοστό 18,87%) αμοιβαία κεφάλαια και 41 (ποσοστό 38,68%) διάφορα επενδυτικά, κυρίως σύνθετα προϊόντα.

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





Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σε 13 περιπτώσεις (ποσοστό 12,26%) αιτία ήταν η επενδυτική πρακτική, σε 41 (ποσοστό 38,68%) η αμφισβήτηση συναλλαγών/ υπολογισμών και σε 52 περιπτώσεις (ποσοστό 49,06%) η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

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

4. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις

Κατά το έτος 2010 διεκπεραιώθηκαν 140 καταγγελίες έναντι 175 το 2009. Κατά την εξέταση διαπιστώθηκε ότι 20 από αυτές, για διάφορους λόγους, έπρεπε να τεθούν εκτός Κανονισμού Λειτουργίας. Επίσης σε 7 περιπτώσεις οι ενδιαφερόμενοι δεν έδωσαν συνέχεια στο αίτημά τους. Από τα υπόλοιπα 113 που διεκπεραιώθηκαν σε 67 περιπτώσεις (ποσοστό 59,29% επί του συνόλου) δικαιώθηκε ο παραπονούμενος επενδυτής, σε 38 (ποσοστό 33,63%) ο φορέας (τράπεζα ή επενδυτική εταιρία) και σε 8 (ποσοστό 7,08%) επήλθε συμβιβαστική λύση.

Ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονούμενων εκφραζόμενος ως το άθροισμα του ποσοστού της πλήρους ικανοποίησης (59,29%) και του ποσοστού της συμβιβαστικής λύσης (7,08%) ανέρχεται σε 66,37%.

5. Στατιστική διερεύνηση ανά φορέα παροχής επενδυτικών υπηρεσιών

5.1 Τράπεζες (Ε.Ε.Τ.)

Κατά το έτος 2010 ελήφθησαν 427 τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν τις τράπεζες, ποσοστό 93,85% επί του συνόλου των τηλεφωνικών κλήσεων των επενδυτών. Από αυτές 123 (ποσοστό 28,81%) αφορούσαν θέματα για τα οποία ο Μ.Τ.Ε.Υ. δεν είχε αρμοδιότητα. Από τις υπόλοιπες 304 (ποσοστό 71,19%) οι 31 αφορούσαν μετοχές, 121 ομόλογα, 46 αμοιβαία κεφάλαια και 106 διάφορα σύνθετα επενδυτικά προϊόντα. Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 17 περιπτώσεις αιτία ήταν η επενδυτική πρακτική, σε 81 η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών και σε 206 η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Επίσης κατά το ίδιο έτος κατατέθηκαν 130 γραπτά παράπονα που αντιπροσώπευαν το 97,75% του συνόλου των γραπτών παραπόνων. Από τα παράπονα αυτά 27 (ποσοστό 20,77%) τέθηκαν εκτός Κανονισμού Λειτουργίας. Από τα υπόλοιπα 103 (ποσοστό 79,23%) 10 αφορούσαν μετοχές, 33 ομόλογα, 19 αμοιβαία κεφάλαια και 41 διάφορα σύνθετα επενδυτικά προϊόντα. Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 13 περιπτώσεις αιτία ήταν η επενδυτική πρακτική, σε 38 η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών και σε 52 περιπτώσεις η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

5.2 Σ.ΜΕ.Χ.Α.

Κατά το έτος 2010 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε 23 τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν επενδυτικές εταιρίες μέλη του Σ.ΜΕ.Χ.Α., ποσοστό 5,05% επί του συνόλου. Από αυτές 8 (ποσοστό 34,78%) τέθηκαν για διάφορους λόγους εκτός Κανονισμού Λειτουργίας. Από τις υπόλοιπες 15 (ποσοστό 65,22%) οι 12 αφορούσαν μετοχές, 2 παράγωγα προϊόντα και 1 λοιπά επενδυτικά προϊόντα. Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σε 6 αιτία ήταν η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών, σε 8 η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και σε 1 η εφαρμοζόμενη επενδυτική πρακτική.

Κατά την ίδια περίοδο κατατέθηκαν 2 γραπτά παράπονα, που αντιπροσώπευαν το 1,50% του συνόλου και αφορούσαν μετοχές. Αιτία δημιουργίας των παραπόνων ήταν η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών.

5.3 Ε.Θ.Ε.

Κατά το έτος 2010 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε 5 τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν επενδυτικές εταιρίες μέλη της Ε.Θ.Ε., ποσοστό 1,10% επί του συνόλου.

Από τις κλήσεις αυτές 2 τέθηκαν εκτός Κανονισμού Λειτουργίας και 3 αφορούσαν αμοιβαία κεφάλαια.

Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα 1 περίπτωση αφορούσε αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών και οι 3 την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών (ισχυρισμός για εσφαλμένη ή ελλιπή ενημέρωση).

Το ίδιο έτος κατατέθηκε 1 γραπτό παράπονο, που αντιπροσώπευε το 0,75% του συνόλου, και αφορούσε αμοιβαία κεφάλαια.

Αιτία δημιουργίας του παραπόνου ήταν η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών.

5.4 Σ.Ε.Δ.Υ.Κ.Α.

Κατά το έτος 2010 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

- Παραπλανητική ενημέρωση σχετικά με τους όρους ασφαλιστικού/επενδυτικού προγράμματος.
- Μετά την τηλεφωνική ενημέρωση πελατών τράπεζας για ασφαλιστικά/επενδυτικά προγράμματα, ένταξη τους σε αυτά, χωρίς τη συγκατάθεσή τους, και χρέωση των λογαριασμών τους με ασφάλιστρα.
- Ένταξη επενδυτή σε ασφαλιστικό πρόγραμμα, αντί της επένδυσης σε προθεσμιακή κατάθεση.
- Μη εξαγορά, κατά τη λήξη του, ασφαλιστικού/επενδυτικού προγράμματος, παρά την ύπαρξη σχετικής εντολής του επενδυτή.
- Διαμαρτυρίες για τράπεζες που προώθησαν ασφαλιστικά συμβόλαια εταιριών των οποίων ανακλήθηκε η άδεια λειτουργίας.
- Παραπλανητική ή ελλιπής ενημέρωση κατά την πώληση ασφαλιστικών και επενδυτικών προϊόντων, όσον αφορά τα χαρακτηριστικά τους.
- Διενέργεια αγοραπωλησιών σε χαρτοφυλάκιο επενδυτή, χωρίς σχετική εντολή του.
- Χρέωση με έξοδα διαχείρισης χαρτοφυλακίου χωρίς πρότερη ενημέρωση του επενδυτή.
- Καθυστέρηση στη μεταβίβαση μεριδίων αμοιβαίου κεφαλαίου στους κληρονόμους αποβιώσαντος επενδυτή, παρά την προσκόμιση των σχετικών νομιμοποιητικών εγγράφων.
- Μη εκτέλεση εντολής επενδυτή για συμμετοχή του σε αύξηση μετοχικού κεφαλαίου της τράπεζας.
- Αθρόα πώληση ομολόγων ως τακτής ημερομηνίας λήξης, ενώ ήταν perpetual.
- Αυθαίρετες αγοραπωλησίες ομολόγων και αμοιβαίων κεφαλαίων αντί της αιτηθείσας επένδυσης σε προθεσμιακή κατάθεση.
- Χρέωση ποινής κατά την πρόωρη εξόφληση προθεσμιακής κατάθεσης, με αποτέλεσμα τη μείωση του κεφαλαίου της, κατά παράβαση σχετικού συμβατικού όρου.
- 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 – παραινέσεις

7.1 Προς τους επενδυτές

- Να μελετούν προσεκτικά το υλικό που τους παρέχεται για ενημέρωση, καθώς και το περιεχόμενο των συμβάσεων πριν την υπογραφή τους.
- Να ζητούν διευκρινίσεις για τα χαρακτηριστικά των προϊόντων και τους συμβατικούς όρους που δεν κατανοούν. Για παράδειγμα, τη διάρκεια της επένδυσης, από ποιους παράγοντες εξαρτάται η απόδοσή της, 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

194/2008

Ελλιπής ενημέρωση για τα χαρακτηριστικά επένδυσης

Ο παραπονούμενος κατευθύνθηκε σε επένδυση 593.000 € σε προϊόν με τρίμηνο εκτοκισμό, παρά την πρόθεσή του να τοποθετήσει το κεφάλαιό του σε προθεσμιακή κατάθεση.

Παρότι, το 2008, μέσω της ενημέρωσης που ελάμβανε, αντιλήφθηκε μείωση της τρέχουσας τιμής του προϊόντος και λήξη του το έτος 2014, έλαβε προφορική διαβεβαίωση ότι το κεφάλαιό του ήταν εγγυημένο. Ωστόσο από άλλη πηγή πληροφορήθηκε ότι το εν λόγω ομόλογο ήταν άληκτο και διαμαρτυρήθηκε έντονα στην τράπεζα. Έκτοτε, οι αποτιμήσεις που ελάμβανε εμφάνιζαν το ομόλογο ως άληκτο. Απευθύνθηκε στο θεσμό μας επικαλούμενος ελλιπή ενημέρωσή του ως προς τα χαρακτηριστικά του ομολόγου με αίτημα την επιστροφή του επενδυσμένου κεφαλαίου του. Η παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα τη συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς με έγγραφη συμφωνία για εξαγορά του ομολόγου στην ημερομηνία ανάκλησής του, το 2014.

24/2009

Παραλείψεις κατά την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών

Ο παραπονούμενος είχε συνάψει με την τράπεζα σύμβαση διαχείρισης χαρτοφυλακίου και είχε προβεί σε επενδύσεις συνολικού ποσού περίπου 900.000 €. Όταν ενημερώθηκε από την τράπεζα για την τακτοποίηση ληξιπρόθεσμων οφειλών του, αντιλήφθηκε ότι είχε υπογράψει, εν αγνοία του, σύμβαση δανείου 500.000 € με ενέχυρο στοιχεία του χαρτοφυλακίου του. Επιπλέον, διαπίστωσε ότι στο χαρτοφυλάκιό του περιλαμβάνονταν ένα ομόλογο perpetual έκδοσης της τράπεζας, χωρίς να έχει ποτέ διαβιβάσει σχετική εντολή αγοράς.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης διαπιστώθηκε ότι το προϊόν του ανωτέρω δανείου είχε επενδυθεί σε μετοχές εξωτερικού. Επίσης, δεδομένου ότι η αποτίμηση του ανωτέρω ομολόγου ήταν ήδη 50% της ονομαστικής του αξίας, ο επενδυτής προχώρησε σε ρευστοποίησή του, με αποτέλεσμα να ζημιωθεί περίπου 240.000 €. Ως αποτέλεσμα των διαπραγματεύσεων για εξεύρεση κοινά αποδεκτής λύσης, η τράπεζα συμφώνησε σε αποζημίωση ποσού 190.000 € του παραπονούμενου.

30/2009

Επένδυση σε ομόλογο αντί σε προθεσμιακή κατάθεση

Ο παραπονούμενος, κατόπιν σχετικής ενημέρωσης από στέλεχος της τράπεζας, επένδυσε το ποσό των 100.000 € σε προθεσμιακή κατάθεση το 2007. Όταν όμως θέλησε να αναλάβει το εν λόγω ποσό, ενημερώθηκε ότι είχε επενδυθεί σε δεκαετές ομόλογο της τράπεζας, με λήξη 8.3.2017 και θα μπορούσε να εξαγοράσει το προϊόν στην τρέχουσα μειωμένη τιμή του.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης προέκυψε ότι ο παραπονούμενος είχε ενημερωθεί ελλιπώς για τα χαρακτηριστικά του προϊόντος στο οποίο επένδυσε και με την παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. τα μέρη συμφώνησαν σε αντικατάσταση του επίμαχου ομολόγου με άλλο, ίδιας ονομαστικής αξίας, μεγαλύτερης εξασφάλισης, με λήξη την 28.2.2013.

130/2009

Αναζήτηση ενεχυριασμένων μετοχών

Ο παραπονούμενος είχε συνάψει δάνειο με σύσταση ενεχύρου επί τραπεζικών μετοχών του. Όταν, μετά την εξόφλησή του, αιτήθηκε να του παρασχεθεί βεβαίωση περί απόσβεσης του ενεχύρου προκειμένου να προβεί σε κινήσεις επί των μετοχών του, αυτό δεν κατέστη δυνατόν διότι οι μετοχές του δεν βρέθηκαν.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης, μετά από αναζητήσεις στο Χ.Α. και στο Αποθετήριο, διαπιστώθηκε ότι, εκ παραδρομής, η σύσταση ενεχύρου δεν είχε πραγματοποιηθεί και οι μετοχές, μετά την αποδέσμευσή τους από τον ειδικό λογαριασμό, είχαν πιστωθεί σε λογαριασμό άλλου χειριστή, στον οποίο ο παραπονούμενος διατηρούσε επίσης χαρτοφυλάκιο.

52/2010

Αυθαίρετη διαχείριση χαρτοφυλακίου

Η παραπονούμενη είχε πραγματοποιήσει προθεσμιακή κατάθεση διάρκειας ενός έτους, λήξης 19.2.2010, ποσού 100.000 €. Στη λήξη της ενημερώθηκε από κατάσταση της τράπεζας ότι η κατάθεση ανανεώθηκε για έξι (6) ακόμα μήνες. Όταν, πριν τη λήξη της, ζήτησε να αναλάβει το ποσό, διαπίστωσε ότι είχαν πραγματοποιηθεί στο όνομά της, εν αγνοία της, συμμετοχές και εξαγορές σε αμοιβαία κεφάλαια από 19.2.2009 έως 1.6.2010. Επίσης, διαπίστωσε ότι είχε, για τον σκοπό αυτό, επακολουθήσει άνοιγμα λογαριασμού στο όνομά της και μη εξουσιοδοτημένες αναλήψεις, μεταφορές ποσών και εντολές πληρωμών.

Με την παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ., η τράπεζα επέστρεψε στην παραπονούμενη το ανωτέρω κεφάλαιό της με τους επ' αυτού αναλογούντες τόκους.

57/2010

Διπλοασφάλιση

Ο παραπονούμενος διεκδίκησε την επιστροφή ασφαλιστρών ύψους 650 € που κατέβαλε για ασφαλιστήριο συμβόλαιο διότι ουδέποτε είχε συναινέσει στην έκδοσή του, είχε δε συνάψει και άλλη σχετική ασφάλιση. Η τράπεζα, μετά από παρέμβασή μας, ακύρωσε το συμβόλαιο και του επέστρεψε το ανωτέρω ποσό.

124/2010

Ελλιπής ενημέρωση

Ο παραπονούμενος τηρούσε στην τράπεζα λογαριασμό όπου πιστωνόταν η σύνταξή του. Συνήνεσε, μετά από ενημέρωση από στέλεχος της τράπεζας, να τοποθετηθούν οι οικονομίες του σε προϊόν που θα του απέφερε μεγαλύτερη απόδοση. Ωστόσο, όταν αργότερα παρέλαβε τα σχετικά έγγραφα, διαπίστωσε ότι επρόκειτο για πρόγραμμα ασφάλισης ζωής με ασφαλιστρα 1.000 €/μήνα. Εν τω μεταξύ, ο λογαριασμός του είχε ήδη χρεωθεί με το ποσό των 3.000 € για τους μήνες που είχαν μεσολαβήσει.

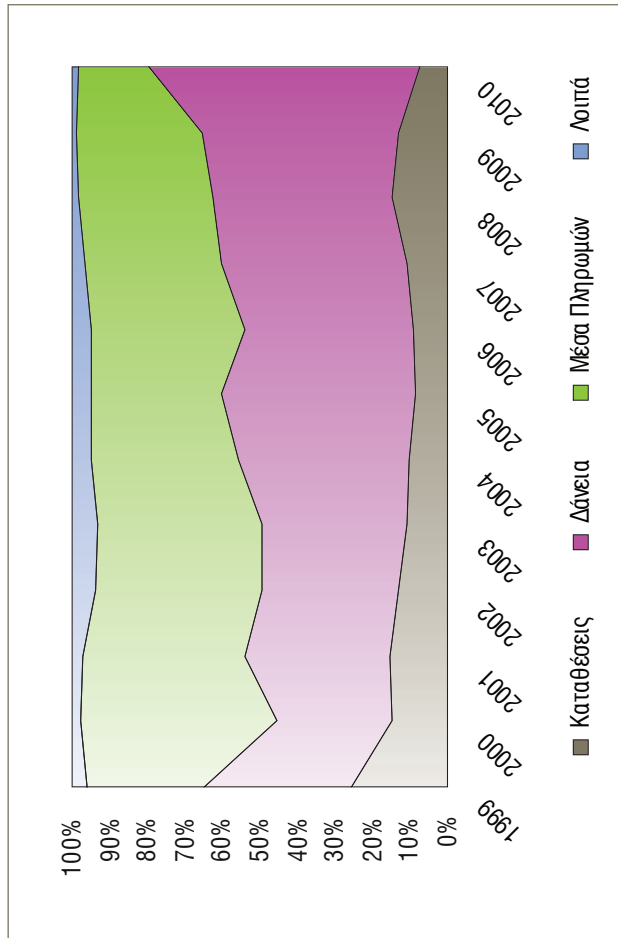
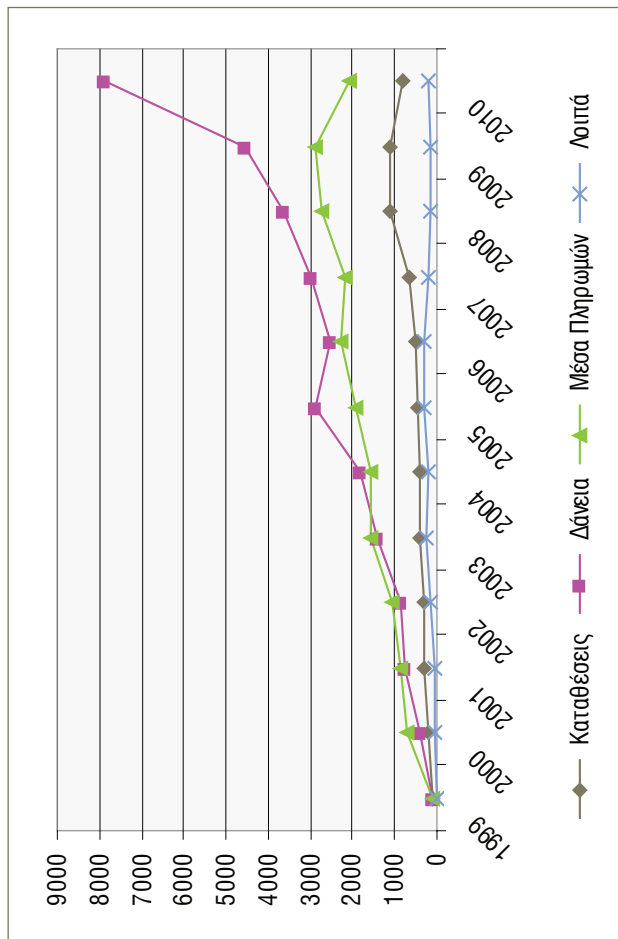
Εναντιώθηκε ζητώντας να ακυρωθεί το παραπάνω ασφαλιστήριο και να επιστραφεί το ανωτέρω ποσό στο λογαριασμό του. Η εξέταση του θέματος από τον Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα την ικανοποίηση του αιτήματός του.

ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ 2010

Στατιστικοί πίνακες

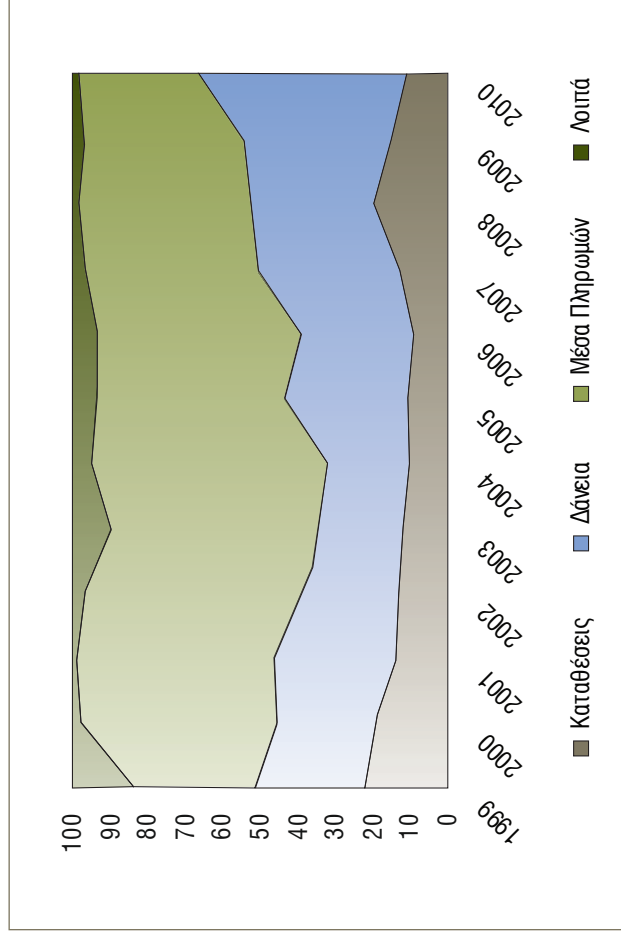
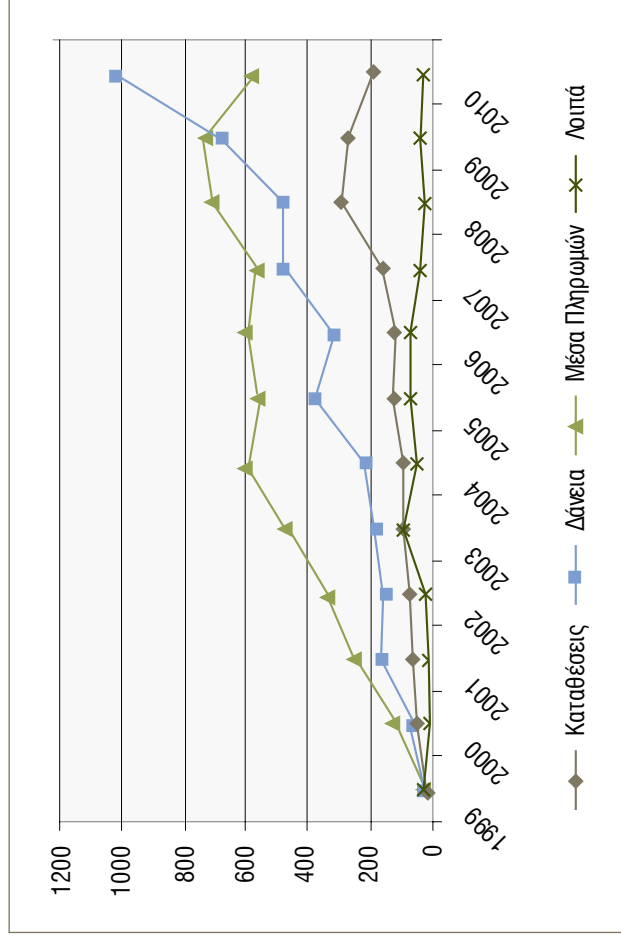
Πίνακας 1: ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ (ΙΔΙΩΤΩΝ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ)

	1999		2000		2001		2002		2003		2004		2005		2006		2007		2008		2009		2010	
	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%
Καταθέσεις	78	25,6	205	15,0	302	15,2	314	13,0	385	10,6	413	10,2	478	8,6	512	9,1	655	10,8	1.120	14,7	1.130	13,0	831	7,6
Δάνεια	120	39,3	419	30,7	771	38,7	880	36,5	1.416	39,0	1.831	45,4	2.884	51,8	2.524	45,1	2.987	49,3	3.619	47,6	4.568	52,5	7.891	72,0
Μέσα Πληρωμών	95	31,2	711	52,2	860	43,1	1.064	44,2	1.582	43,5	1.590	39,4	1.929	34,6	2.278	40,7	2.193	36,2	2.722	35,8	2.880	33,1	2.065	18,8
Λοιπά	12	3,9	29	2,1	60	3,0	152	6,3	251	6,9	202	5,0	282	5,0	284	5,1	222	3,7	147	1,9	127	1,4	177	1,6
Σύνολο	305	100,0	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



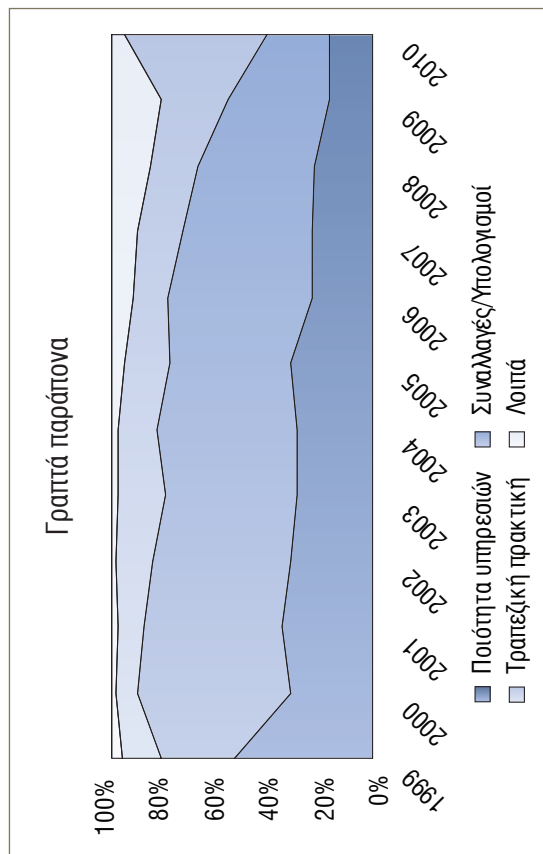
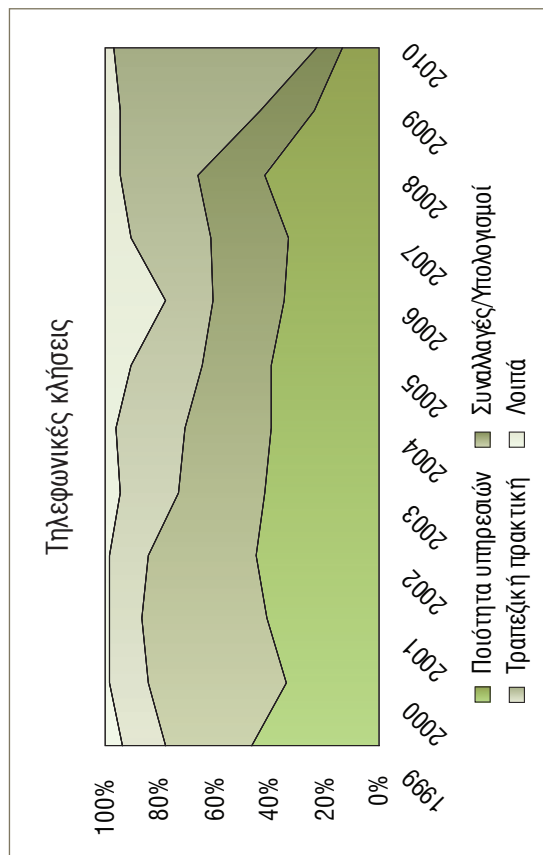
Πίνακας 2: ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ (ΔΙΩΤΩΝ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ)

	1999		2000		2001		2002		2003		2004		2005		2006		2007		2008		2009		2010	
	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%
Καταθέσεις	18	22,5	45	19,1	69	14,3	78	13,2	105	12,2	99	10,4	119	10,6	112	10,2	155	12,5	298	20,0	258	15,1	191	10,6
Δάνεια	23	28,8	63	26,8	154	31,9	151	25,5	186	21,6	206	21,5	373	33,1	315	28,7	476	38,5	477	31,9	671	39,3	1.014	56,1
Μέσα Πληρωμών	26	32,5	121	51,5	253	52,4	347	58,5	481	55,7	599	62,7	558	49,5	596	54,4	571	46,2	703	47,1	743	43,5	578	32,0
Λοιπά	13	16,2	6	2,6	7	1,4	17	2,8	91	10,5	52	5,4	77	6,8	73	6,7	34	2,8	15	1,0	36	2,1	26	1,4
Σύνολο	80	100,0	235	100,0	483	100,0	593	100,0	863	100,0	956	100,0	1.127	100,0	1.096	100,0	1.236	100,0	1.493	100,0	1.708	100,0	1.809	100,0



Πίνακας 3: ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΚΑΤΑ ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ (ΔΙΩΤΕΣ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΕΣ)

Τηλεφωνικές κλήσεις												
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ποιότητα υπηρεσιών	46,7	33,6	40,8	45,2	41,7	39,7	39,7	34,8	32,8	42,1	23,7	13,4
Συναλλαγές/Υπολογισμοί	31,6	51,0	46,2	38,8	31,3	31,2	25,1	25,6	28,5	24,3	19,3	9,4
Τραπεζική πρακτική	15,6	13,7	11,2	14,4	21,3	25,1	25,5	17,8	29,3	28,0	51,2	73,9
Λοιπά	6,1	1,7	1,8	1,6	5,7	4,0	9,7	21,8	9,4	5,6	5,8	3,4
ΣΥΝΟΛΟ	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Γραπτά παράπονα												
Ποιότητα υπηρεσιών	52,8	31,0	35,0	31,1	29,3	28,6	31,1	22,8	22,8	22,2	16,4	16,2
Συναλλαγές/Υπολογισμοί	28,1	59,3	52,6	53,0	50,2	54,1	46,4	55,5	50,2	44,8	39,1	24,3
Τραπεζική πρακτική	14,6	7,8	10,1	13,9	18,1	14,7	17,7	13,4	16,7	17,8	25,2	54,7
Λοιπά	4,5	1,9	2,3	2,0	2,4	2,6	4,8	8,3	10,3	15,2	19,3	4,8
ΣΥΝΟΛΟ	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0



Πίνακας 4: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ
Τηλεφωνικές κλήσεις εκτός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία εξαίρεσης

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	2009	2010
Δεν αφορά τράπεζα ή τράπεζα μέλος ΕΕΤ	282	188
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπάγγελα	39	45
Γενικό παράπονο (δεν αφορά συγκεκριμένη τραπεζική εργασία ή αφορά το σύνολο των τραπεζών)	351	200
Επιχειρηματική πολιτική, εμπορική κρίση, πρακτική	1.236	897
Εξετασθείσα ήδη υπόθεση ή παράπονο που διευθετήθηκε	10	24
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών	35	18
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος	42	33
Αβάσιμο, ασαφές	26	26
Πληροφορίες για άλλους θεσμούς	65	46
Άλλο	496	816
Παροχή πληροφοριών για τον θεσμό	17	13
ΣΥΝΟΛΟ	2.599	2.306

Πίνακας 5: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ
Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά προϊόν/υπηρεσία

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	2009	2010
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		
Προθεσμίας	93	104
Ταμειυτηρίου	838	579
Σε συνάλλαγμα	84	63
Ειδικές καταθέσεις (τραπεζοασφαλιστικά)	44	25
Τρεχούμενος	19	17
Σύνολο καταθέσεις	1.078	788
ΔΑΝΕΙΑ		
Στεγαστικά / επισκευαστικά	2.202	2.084
Σε συνάλλαγμα	1	7
Προσωπικά / καταναλωτικά	1.841	5.118
Λοιπά	2	13
Σύνολο δάνεια	4.046	7.222
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ		
Κάρτες	2.204	1.669
ATMs	183	55
Επιταγές	126	74
Συναλλαγματικές	14	11
Μεταφορές κεφαλαίων	94	76
Πάγιες εντολές / Άμεσες χρεώσεις	7	2
Σύνολο μέσα πληρωμών	2.628	1.887
ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Παροχή πληροφοριών	49	53
Ταμειακές συναλλαγές	33	24
Λοιπά	38	46
Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες	120	123
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	7.872	10.020

Πίνακας 6: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ
Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία παραπόνων

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	2009	2010
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ		
Αυθαίρετες ενέργειες τράπεζας	30	47
Μη τήρηση όρων σύμβασης, εντολών, συμφωνίας ή υπόσχεσης	109	58
Μη εφαρμογή Νόμων, Υπουργικών αποφάσεων, ΠΔ/ΤΕ	222	88
Παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	22	18
Συνδεδεμένες συμβάσεις (μη παρασχεθείσες υπηρεσίες)	79	40
Έκδοση καρτών χωρίς αίτηση ή οικονομικά στοιχεία	44	9
Διευκρινίσεις (νομικών εννοιών, δικαστικών αποφάσεων, όρων συμβάσεων, ΠΔ/ΤΕ)	2.951	2.033
Θέματα ιδιαίτερης κοινωνικής ευαισθησίας	307	173
Υπερχρέωση	310	5.064
Σύνολο τραπεζική πρακτική	4.074	7.530
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ / ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ		
Ταμειακές διαφορές, πλαστά χαρτονομίσματα κ.λπ.	11	15
Χρεώσεις μετά από απώλεια ή κλοπή κάρτας	201	93
Εσφαλμένες ή αμφισβητούμενες χρεωπιστώσεις λογαριασμών	935	648
Σφάλματα υπολογισμών (π.χ. τόκοι, ποινές, έξοδα)	94	58
Ισχυρισμός για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	363	174
Σύνολο συναλλαγές/υπολογισμοί	1.604	988
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας, παράλειψη, αμέλεια, άδικη μεταχείριση	313	157
Καθυστερήσεις (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης εμβασμάτων, απάντησης σε αλληλογραφία)	359	240
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά προσωπικού τραπεζών ή Εταιριών Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις	154	154
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	909	694
Παραπλανητική διαφήμιση	11	4
Σύνολο ποιότητα υπηρεσιών	1.746	1.249
ΔΙΑΦΟΡΑ		
Έξοδα και επιβαρύνσεις	336	155
Εξασφαλίσεις (εγγυήσεις, υποθήκες, ενέχυρα)	8	3
Δυσμενή στοιχεία	31	4
Επιτόκια	8	4
Ημερομηνία αξίας (valeur)	4	1
Λοιπά	61	86
Σύνολο διάφορα	448	253
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	7.872	10.020

Πίνακας 7: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ
Κατανομή γραπτών παραπόνων εκτός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία εξαιρέσης

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	2009	2010
ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ		
Δεν αφορά τράπεζα ή τράπεζα μέλος ΕΕΤ	32	39
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπάγγελα	42	47
Γενικό παράπονο (δεν αφορά συγκεκριμένη τραπεζική εργασία ή αφορά το σύνολο των τραπεζών)	10	6
Επιχειρηματική πολιτική, εμπορική κρίση, πρακτική	73	84
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών	2	1
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος	38	32
Αβάσιμο, ασαφές	1	2
Άλλο	1	3
ΣΥΝΟΛΟ	199	214

Πίνακας 8: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ
Κατανομή γραπτών παραπόνων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά προϊόν/υπηρεσία

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	2009	2010
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		
Προθεσμίας	18	15
Ταμειυτηρίου	209	142
Σε συνάλλαγμα	3	4
Ειδικές καταθέσεις (τραπεζοασφαλιστικά)	6	4
Τρεχούμενος	12	15
Σύνολο καταθέσεις	248	180
ΔΑΝΕΙΑ		
Στεγαστικά / επισκευαστικά	301	241
Προσωπικά / καταναλωτικά	269	710
Λοιπά	2	4
Σύνολο δάνεια	572	955
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ		
Κάρτες	549	437
ATMs	99	67
Επιταγές	21	16
Συναλλαγματικές	5	4
Μεταφορές κεφαλαίων	35	27
Σύνολο μέσα πληρωμών	709	551
ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Παροχή πληροφοριών	3	4
Ταμειακές συναλλαγές	22	10
Λοιπά	11	9
Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες	36	23
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	1.565	1.709

Πίνακας 9: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ
Κατανομή γραπτών παραπόνων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία παραπόνου

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	2009	2010
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ		
Αυθαίρετες ενέργειες τράπεζας	45	45
Μη τήρηση όρων σύμβασης, εντολών, συμφωνίας ή υπόσχεσης	94	71
Μη εφαρμογή Νόμων, Υπουργικών αποφάσεων, ΠΔ/ΤΕ	66	37
Παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	11	11
Συνδεδεμένες συμβάσεις (μη παρασχεθείσες υπηρεσίες)	17	12
Έκδοση καρτών χωρίς αίτηση ή οικονομικά στοιχεία	17	4
Διευκρινίσεις (νομικών εννοιών, δικαστικών αποφάσεων, όρων συμβάσεων, ΠΔ/ΤΕ)	44	30
Θέματα ιδιαίτερης κοινωνικής ευαισθησίας	28	2
Υπερχρέωση	53	739
Σύνολο τραπεζική πρακτική	375	951
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ / ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ		
Ταμειακές διαφορές, πλαστά χαρτονομίσματα κ.λπ.	15	6
Χρεώσεις μετά από απώλεια ή κλοπή κάρτας	103	55
Εσφαλμένες ή αμφισβητούμενες χρεωπιστώσεις λογαριασμών	363	260
Σφάλματα υπολογισμών (π.χ. τόκοι, ποινές, έξοδα)	90	55
Ισχυρισμός για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	80	46
Σύνολο συναλλαγές/υπολογισμοί	651	422
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας, παράλειψη, αμέλεια, άδικη μεταχείριση	70	72
Καθυστερήσεις (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης εμβασμάτων, απάντησης σε αλληλογραφία)	86	87
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά προσωπικού τραπεζών ή Εταιριών Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις	25	40
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	54	58
Παραπλανητική διαφήμιση	5	2
Σύνολο ποιότητα υπηρεσιών	240	259
ΔΙΑΦΟΡΑ		
Έξοδα και επιβαρύνσεις	198	40
Εξασφαλίσεις (εγγυήσεις, υποθήκες, ενέχυρα)	18	6
Δυσμενή στοιχεία	16	11
Επιτόκια	48	5
Ημερομηνία αξίας (valeur)	4	3
Λοιπά	15	12
Σύνολο διάφορα	299	77
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	1.565	1.709

**Πίνακας 10: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
Τηλεφωνικές κλήσεις εκτός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία εξαίρεσης**

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	2009	2010
Δεν αφορά τράπεζα ή τράπεζα μέλος ΕΕΤ	29	27
Επιχειρήσεις με ετήσιο κύκλο εργασιών άνω του ενός (1) εκατομμυρίου ευρώ	30	22
Επιχειρήσεις μεταφορών, γεωργικές εκμεταλλεύσεις - επιχειρήσεις (συμπεριλαμβάνονται δασικές και αλιευτικές)	21	33
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος (προ θεσμού, πριν συμμετοχή τράπεζας, πάροδος τριμήνου ή έτους από το γεγονός κ.λπ.)	5	5
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπάγγελα	22	22
Γενικό παράπονο (δεν αφορά συγκεκριμένη τράπεζα ή αφορά το σύνολο των τραπεζών)	24	27
Επιχειρηματική πολιτική, εμπορική κρίση, πρακτική	303	366
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών	24	41
Πληροφορίες για άλλους θεσμούς	8	1
Αβάσιμο, ασαφές	4	3
Άλλο	7	17
ΣΥΝΟΛΟ	477	564

Πίνακας 11: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά προϊόν/υπηρεσία

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	2009	2010
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		
Ύψεως	47	42
Λοιπές	5	1
Σύνολο καταθέσεις	52	43
ΔΑΝΕΙΑ		
Κεφάλαιο κίνησης	274	421
Προεξοφλήσεις (επιταγές, συναλλαγματικές)	47	34
Άνοιγμα ή εκτέλεση πίστωσης	4	11
Εγγυητικές επιστολές	15	11
Αγορά επαγγελματικής στέγης ή μηχανικού εξοπλισμού	161	147
Leasing – Factoring	15	14
Λοιπά	6	31
Σύνολο δάνεια	522	669
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ		
Κάρτες	17	26
ATMs/POS	24	2
Επιταγές	181	125
Συναλλαγματικές	18	11
Μεταφορές κεφαλαίων	9	14
Πάγιες εντολές / Άμεσες χρεώσεις	3	-
Σύνολο μέσα πληρωμών	252	178
ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Παροχή πληροφοριών	3	47
Έλεγχος εγγράφων (νομιμοποιήσεις κ.λπ.)	1	2
Λοιπά	3	5
Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες	7	54
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	833	944

Πίνακας 12: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία παραπόνου

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	2009	2010
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ		
Μη τήρηση όρων σύμβασης, προφορικών εντολών, εξουσιοδότησης, συμφωνίας ή υπόσχεσης	25	16
Αυθαίρετες ενέργειες τράπεζας	10	8
Μη εφαρμογή νόμων, Υπουργικών Αποφάσεων, ΠΔ/ΤΕ	4	4
Διευκρινίσεις	333	362
Λοιπά	2	2
Υπερχρέωση	6	175
Σύνολο τραπεζική πρακτική	380	567
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ / ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ		
Ισχυρισμός για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	2	5
Σφάλματα υπολογισμών (π.χ. τόκοι, ποινές, έξοδα)	13	5
Εσφαλμένες ή αμφισβητούμενες χρεωπιστώσεις λογαριασμών	63	32
Ταμειακές διαφορές	1	-
Σύνολο συναλλαγές/υπολογισμοί	79	42
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας, παράλειψη, αμέλεια, άδικη μεταχείριση	103	45
Καθυστερήσεις (έγκριση δανείου, εκκαθάριση επιταγής, πίστωσης εμβασμάτων, απάντησης σε αλληλογραφία)	78	47
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά προσωπικού τραπεζών ή Εταιριών Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις	8	2
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	132	126
Σύνολο ποιότητα υπηρεσιών	321	220
ΔΙΑΦΟΡΑ		
Έξοδα και επιβαρύνσεις	38	57
Εξασφαλίσεις (εγγυήσεις, υποθήκες, ενέχυρα)	2	3
Δυσμενή στοιχεία	8	3
Επιτόκια	1	3
Λοιπά	4	49
Σύνολο διάφορα	53	115
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	833	944

Πίνακας 13: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
Κατανομή γραπτών παραπόνων εκτός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία εξαιρέσης

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	2009	2010
Δεν αφορά τράπεζα ή τράπεζα μέλος ΕΕΤ	7	6
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος	2	7
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπάγγελα	13	11
Γενικό παράπονο (δεν αφορά συγκεκριμένη τράπεζα)	2	-
Επιχειρηματική πολιτική, εμπορική κρίση, πρακτική	7	15
Επιχειρήσεις με ετήσιο κύκλο εργασιών άνω του 1 εκατ.	-	4
Επιχειρήσεις μεταφορών, γεωργικές εκμεταλλεύσεις	-	2
Άλλα	-	2
ΣΥΝΟΛΟ	31	47

Πίνακας 14: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
Κατανομή γραπτών παραπόνων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά προϊόν/υπηρεσία

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	2009	2010
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		
Ύψεως	9	10
Λοιπές	1	1
Σύνολο καταθέσεις	10	11
ΔΑΝΕΙΑ		
Κεφάλαιο κίνησης	81	45
Άνοιγμα ή εκτέλεση πίστωσης	5	5
Εγγυητικές επιστολές	1	-
Αγορά επαγγελματικής στέγης ή μηχανικού εξοπλισμού	9	6
Leasing - Factoring	1	-
Λοιπά	2	3
Σύνολο δάνεια	99	59
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ		
Κάρτες	6	5
ATMs/POS	1	3
Επιταγές	22	15
Συναλλαγματικές	1	-
Μεταφορές κεφαλαίων	2	4
Πάγιες εντολές / άμεσες χρεώσεις	2	-
Σύνολο μέσα πληρωμών	34	27
ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Παροχή πληροφοριών	-	1
Έλεγχος εγγράφων	-	1
Λοιπά	-	1
Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες	-	3
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	143	100

Πίνακας 15: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ ΚΑΙ ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
Κατανομή γραπτών παραπόνων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία παραπόνου

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	2009	2010
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ		
Μη τήρηση όρων σύμβασης, προφορικών εντολών, εξουσιοδότησης, συμφωνίας ή υπόσχεσης	37	16
Αυθαίρετες ενέργειες τράπεζας	11	12
Μη εφαρμογή νόμων, Υπουργικών Αποφάσεων, ΠΔ/ΤΕ	3	2
Παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	1	-
Διευκρινίσεις	1	3
Λοιπά	1	-
Υπερχρέωση	2	6
Σύνολο τραπεζική πρακτική	56	39
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ / ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ		
Ισχυρισμός για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	2	-
Σφάλματα υπολογισμών (π.χ. τόκων, ποινών, εξόδων)	4	3
Εσφαλμένες ή αμφισβητούμενες χρεωπιστώσεις λογαριασμών	10	14
Ταμειακές διαφορές	1	-
Σύνολο συναλλαγές / υπολογισμοί	17	17
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας, παράλειψη, αμέλεια, άδικη μεταχείριση	6	16
Καθυστερήσεις (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης εμβασμάτων κ.ά.)	28	11
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά προσωπικού τραπεζών ή Εταιριών Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις	1	2
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	5	5
Σύνολο ποιότητα υπηρεσιών	40	34
ΔΙΑΦΟΡΑ		
Έξοδα και επιβαρύνσεις	19	6
Εξασφαλίσεις (εγγυήσεις, υποθήκες, ενέχυρα)	3	2
Δυσμενή στοιχεία	3	1
Επιτόκια	2	1
Λοιπά	3	-
Σύνολο διάφορα	30	10
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	143	100

Πίνακας 16: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ
Τηλεφωνικές κλήσεις εκτός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία εξαίρεσης

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	2009	2010
Δεν αφορά εταιρία μέλος ΕΕΤ, ΣΜΕΧΑ, ΕΘΕ, ΣΕΔΥΚΑ	25	77
Γενικό παράπονο (δεν αφορά επενδυτική εργασία, δεν έχει λογική βάση, ερωτήματα για παρεχόμενες επενδυτικές υπηρεσίες)	3	7
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος (προ θεσμού, πάροδος τριμήνου ή έτους από το γεγονός κ.λπ.)	9	11
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπάγγελτα	8	19
Επιχειρηματική πολιτική, εμπορική κρίση, πρακτική	11	11
Αρμοδιότητα άλλου φορέα (Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Χ.Α. κ.λπ.)	12	7
Άλλο	1	1
ΣΥΝΟΛΟ	69	133

Πίνακας 17: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ
Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά προϊόν/υπηρεσία

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	2009	2010
ΜΕΤΟΧΕΣ		
Εισηγμένες στο Χ.Α.	56	41
Εισηγμένες στα Διεθνή Χρηματιστήρια	5	2
Σύνολο μετοχές	61	43
ΠΑΡΑΓΩΓΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ		
Futures (σε Δείκτη ή μετοχές)	2	2
Δανεισμός τίτλων	1	-
Σύνολο παράγωγα προϊόντα	3	2
ΟΜΟΛΟΓΑ		
Ελληνικού Δημοσίου	7	39
Τραπεζικά	70	78
Εξωτερικού	21	4
Σύνολο ομόλογα	98	121
ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ		
Α/Κ εσωτερικού	42	36
Α/Κ εξωτερικού	15	13
Funds of funds	5	-
Σύνολο αμοιβαία κεφάλαια	62	49
ΛΟΙΠΑ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ		
Τραπεζικά επενδυτικά προϊόντα	72	25
Καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα	123	82
Σύνολο λοιπά επενδυτικά προϊόντα	195	107
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	419	322

Πίνακας 18: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ
Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία παραπόνου

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	2009	2010
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ		
Μη τήρηση όρων σύμβασης	2	-
Νομική τεκμηρίωση συναλλαγής	1	-
Ενέργειες χωρίς τη συναίνεση του επενδυτή (ανανέωση σύμβασης, επιβολή νέων επιβαρύνσεων χωρίς την εκ των προτέρων ενημέρωσή του)	8	16
Αυθαίρετες κινήσεις / ανταλλαγές σε επενδυτικά προϊόντα	9	2
Σύνολο επενδυτική πρακτική	20	18
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ / ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ		
Αμφισβήτηση συγκεκριμένης συναλλαγής επί μετοχών	7	1
Ισχυρισμός για αυθαίρετη διαχείριση χαρτοφυλακίου	2	20
Μη συμμετοχή σε αύξηση μετοχικού κεφαλαίου εταιρίας	12	3
Αμφισβήτηση χρεώσεων, επιβαρύνσεων, προμηθειών	26	48
Ισχυρισμός για απατηλή/παραπλανητική συναλλαγή επί ομολόγων ή άλλων επενδυτικών προϊόντων	3	1
Αμφισβήτηση υπολογισμού προσόδου από καταθετικά / επενδυτικά προϊόντα	14	14
Σύνολο συναλλαγές / υπολογισμοί	64	87
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
Καθυστερήσεις (μεταφορά χαρτοφυλακίου, πίστωση από μερίσματα, ενημέρωση για κατάσταση αποτίμησης χαρτοφυλακίου κ.λπ.)	118	31
Ανάρμοστη συμπεριφορά, μη απάντηση σε αλληλογραφία	1	-
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	216	186
Σύνολο ποιότητα υπηρεσιών	335	217
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	419	322

Πίνακας 19: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ
Κατανομή γραπτών παραπόνων εκτός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία εξαίρεσης

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	2009	2010
Δεν αφορά εταιρία μέλος ΕΕΤ, ΣΜΕΧΑ, ΕΘΕ, ΣΕΔΥΚΑ	8	15
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος (προ θεσμού, πάροδος τριμήνου ή έτους από το γεγονός κ.λπ.)	1	2
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα	5	5
Αρμοδιότητα άλλου φορέα (Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Χ.Α. κ.λπ.)	2	1
Επιχειρηματική πολιτική, εμπορική κρίση, πρακτική	-	4
ΣΥΝΟΛΟ	16	27

Πίνακας 20: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ
Κατανομή γραπτών παραπόνων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά προϊόν/υπηρεσία

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	2009	2010
ΜΕΤΟΧΕΣ		
Εισηγμένες στο Χ.Α.	19	12
Εισηγμένες στα Διεθνή Χρηματιστήρια	1	-
Σύνολο μετοχές	20	12
ΠΑΡΑΓΩΓΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ		
Futures (σε Δείκτη ή μετοχές)	2	-
Σύνολο παράγωγα προϊόντα	2	-
ΟΜΟΛΟΓΑ		
Ελληνικού Δημοσίου	2	12
Τραπεζικά	16	21
Εξωτερικού	3	-
Σύνολο ομόλογα	21	33
ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ		
Α/Κ εσωτερικού	17	12
Α/Κ εξωτερικού	6	8
Funds of funds	1	-
Σύνολο αμοιβαία κεφάλαια	24	20
ΛΟΙΠΑ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ		
Τραπεζικά επενδυτικά προϊόντα	19	3
Καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα	37	38
Σύνολο λοιπά επενδυτικά προϊόντα	56	41
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	123	106

Πίνακας 21: ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ
Κατανομή γραπτών παραπόνων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία παραπόνου

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	2009	2010
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ		
Μη τήρηση όρων σύμβασης	1	1
Ενέργειες χωρίς τη συναίνεση του επενδυτή (ανανέωση σύμβασης, επιβολή νέων επιβαρύνσεων χωρίς την εκ των προτέρων ενημέρωσή του)	9	11
Αυθαίρετες κινήσεις / ανταλλαγές σε επενδυτικά προϊόντα.	4	1
Σύνολο επενδυτική πρακτική	14	13
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ / ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ		
Ισχυρισμός για αυθαίρετη διαχείριση χαρτοφυλακίου	-	12
Αμφισβήτηση συγκεκριμένης συναλλαγής επί μετοχών	7	-
Μη συμμετοχή σε αύξηση μετοχικού κεφαλαίου	7	1
Αμφισβήτηση χρεώσεων, επιβαρύνσεων, προμηθειών	7	19
Ισχυρισμός για απατηλή/παραπλανητική συναλλαγή επί ομολόγων ή άλλων επενδυτικών προϊόντων	2	1
Αμφισβήτηση υπολογισμού προσόδου από καταθετικά /επενδυτικά προϊόντα	9	7
Σύνολο συναλλαγές/υπολογισμοί	32	41
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
Καθυστερήσεις (μεταφορά χαρτοφυλακίου, πίστωση από μερίσματα, ενημέρωση για κατάσταση αποτίμησης χαρτοφυλακίου κ.λπ.)	30	11
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	47	41
Σύνολο ποιότητα υπηρεσιών	77	52
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	123	106

