

ΕΤΗΣΙΟΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ Μ.Τ.Ε.Υ. 2016



Μεσολαβητής Τραπεζικών
Επενδυτικών Υπηρεσιών

Περιεχόμενα

	σελ.
Πρόλογος του Μεσολαβητή	4
Η χρονιά συνοπτικά	7
Κεφάλαιο 1: Θεσμικό πλαίσιο, οργάνωση και λειτουργία	8
1.1. Θεσμικό πλαίσιο	8
1.2. Οργάνωση και στελέχωση	8
1.3. Αρμοδιότητα	9
1.4. Διαδικασία υποβολής και επίλυσης διαφοράς	10
1.5 Διεθνής παρουσία	13
Κεφάλαιο 2: Δραστηριότητα κατά το 2016	14
2.1 Συνολική δραστηριότητα	14
2.2 Προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν	17
2.3 Γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν	17
2.4 Διεκπεραιωθείσες υποθέσεις	19
Κεφάλαιο 3: Δραστηριότητα ανά κατηγορία συναλλασσόμενου το 2016	21
3.1 Παράπονα ιδιωτών	21
Κοινές αρχές σχετικά με τη μεταφορά τραπεζικών λογαριασμών	28
3.2 Παράπονα επαγγελματιών και επιχειρήσεων	28
3.3 Παράπονα επενδυτών	33
Κεφάλαιο 4: Γεωγραφική κατανομή παραπόνων το 2016	38
Κεφάλαιο 5: Διασυνورياκές υποθέσεις το 2016	39

Σχετικά με την Έκθεση

Η Ετήσια Έκθεση αφορά στοιχεία του έτους 201 (1.1.2016-31.12.2016) και είναι διαθέσιμη στο νέο μας site: <http://www.hobis.gr>.

Σχετικά με το ΜΤΕΥ

Ο ΜΤΕΥ είναι νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και οι υπηρεσίες του παρέχονται δωρεάν.

Μασσαλίας 1, ΤΚ 106 80, Αθήνα

Τ.Θ. 9166, ΤΚ 10032

τηλ: 10 440

για κλήση από εξωτερικό: +30 210 33.76.700 fax:

210 32.38.821

web: www.hobis.gr

e-mail: info@hobis.gr



Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.) ο παλαιότερος θεσμός Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών (ADR) στη χώρα μας και ο μόνος εξειδικευμένος στο χώρο των Τραπεζικών και Επενδυτικών υπηρεσιών, ολοκληρώνει με επιτυχία τον δέκατο όγδοο χρόνο λειτουργίας του έχοντας χειριστεί αρκετές χιλιάδες γραπτές υποθέσεις και δεχθεί δεκάδες χιλιάδες τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις στο χώρο του, συσσωρεύοντας σημαντική γνώση και εμπειρία σε θέματα χειρισμού παραπόνων στον χρηματοοικονομικό χώρο.

Ως άκρως εξειδικευμένος θεσμός του χρηματοοικονομικού τομέα, ενταγμένος στον ευρύτερο χώρο της Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (Alternative Dispute Resolution ADR), έχει ως κύριο στόχο την ταχεία και ανέξοδη επίλυση διαφορών μεταξύ καταναλωτών και μικρών επιχειρήσεων αφενός και παρόχων, Τραπεζικών και Επενδυτικών υπηρεσιών αφετέρου, τηρώντας εμπιστευτικότητα και απαλλάσσοντας τα μέρη από χρονοβόρες και πολυέξοδες Δικαστικές ενέργειες και μη αναγκαίες διενέξεις, συμβάλλοντας στη διατήρηση θετικού κλίματος στις συναλλαγές και ενισχύοντας ουσιαστικά το κλίμα εμπιστοσύνης στην σχετική αγορά.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. είναι ανεξάρτητος Θεσμός και λειτουργεί ως μη κερδοσκοπικό ΝΠΙΔ, με μέλη την ΕΕΤ (98%), τον ΣΜΕΧΑ (1%) και την ΕΘΕ (1%).

Με την εφαρμογή του νέου νομικού και κανονιστικού πλαισίου από τον Οκτώβριο του 2015 ο θεσμός εισήλθε στην σημαντικότερη φάση της ιστορίας του. Σε συμμόρφωση με την ΚΥΑ 70330οικ/2015 (η οποία ενσωμάτωσε στο εθνικό Δίκαιο της Ελλάδος την Οδηγία 2013/11), με συνέπεια την επίσημη ένταξή του Μ.Τ.Ε.Υ. στους αναγνωρισμένους από την Ε.Ε. θεσμούς Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ADR) λειτουργεί κάτω από σαφώς καθορισμένο νομικό πλαίσιο. Στο πλαίσιο αυτό ο Μ.Τ.Ε.Υ. είναι εγγεγραμμένος στο ειδικό Μητρώο φορέων ΕΕΔ της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή. Είναι σημαντικό να αναφερθεί το γεγονός ότι, ο Μ.Τ.Ε.Υ. σε εφαρμογή του Κανονισμού 524/2013 έχει ήδη συνδεθεί με την Ευρωπαϊκή Πλατφόρμα για την Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (ΗΕΔ), η οποία δίνει τη δυνατότητα στους Ευρωπαίους καταναλωτές και τους προμηθευτές να επιλύουν τις διαφορές τους με διαδικασία μέσω διαδικτύου (ODR). Στο πλαίσιο αυτό εξετάζει διαφορές οι οποίες ανακύπτουν από ηλεκτρονικές συμβάσεις παροχής Τραπεζικών και Επενδυτικών υπηρεσιών μέσω της πλατφόρμας αυτής.

Σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης ο Μ.Τ.Ε.Υ. με την ένταξή του στο ανωτέρω θεσμικό πλαίσιο στοχεύει στο να συμβάλει ενεργά στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών και συνακόλουθα στην επιτάχυνση των διαδικασιών για την ολοκλήρωση της Ενιαίας Ευρωπαϊκής Αγοράς στον χρηματοοικονομικό χώρο, συμβάλλοντας ταυτόχρονα στην συστημική σταθερότητα του χρηματοοικονομικού συστήματος στην ΕΕ.

Οι εντεινόμενες προσπάθειες σε Ευρωπαϊκό επίπεδο για την διαρκή ενίσχυση της θέσης του καταναλωτή και την βελτίωση της σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ καταναλωτών και παρόχων υπηρεσιών, δημιουργούν καθημερινά όλο και ευνοϊκότερες συνθήκες για την περαιτέρω αναβάθμιση του ρόλου του Μ.Τ.Ε.Υ.. Η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας, η οποία μεταβάλλει δραματικά τις λειτουργίες του χρηματοοικονομικού χώρου, καθώς και τη φύση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την πολυπλοκότητα των χρηματοοικονομικών προϊόντων αποτελούν παράγοντες οι οποίοι απαιτούν εξειδικευμένη γνώση και εμπειρία, και βέβαια ταχεία και αποτελεσματική αντιμετώπιση των τυχόν αναφυσόμενων διαφορών με το ελάχιστο δυνατό κόστος. Όλα τα ανωτέρω, για τον καταναλωτή, τελούν σε συνάρτηση με τις έννοιες της εύκολης πρόσβασης, δυνατότητας ευρύτατης επιλογής υπηρεσιών, ικανοποιητικής προστασίας, δίκαιης και εύλογης αντιμετώπισης, ταχείας με το ελάχιστο δυνατό κόστος επίλυσης τυχόν διενέξεων.

Ιδιαίτερα, η αυξανόμενη πολυπλοκότητα, η ταχύτητα εξέλιξης, και η τεχνική φύση των υπηρεσιών του χρηματοοικονομικού τομέα, οι εναλλακτικοί τρόποι προσέγγισης και διάθεσης των υπηρεσιών (εξ αποστάσεως πώληση) απαιτούν, χωρίς αμφιβολία, εξειδικευμένη γνώση και εμπειρία και διαρκή παρατήρηση της σχετικής αγοράς, εντοπισμό των αδυναμιών και του βαθμού ενημέρωσης του καταναλωτή, κυρίως σε προσυμβατικό στάδιο, αλλά και καθ' όλη τη διάρκεια της συναλλακτικής σχέσης.

Ως θεσμός ο Μ.Τ.Ε.Υ. (FINANCIAL OMBUDSMAN) λειτουργεί με βάση τις διεθνώς και επί πολλών δεκαετιών ισχύουσες αρχές της Ανεξαρτησίας, της Ουδετερότητας, της Εμπιστευτικότητας, της Εμπειρογνωμοσύνης, της Αμεροληψίας, της Δίκαιης Μεταχείρισης, της Εύκολης Πρόσβασης, της Αποτελεσματικότητας και της Διαφάνειας.

Είναι ο μοναδικός θεσμός ΕΕΔ που εκπροσωπεί την Ελλάδα στο δίκτυο φορέων ΕΕΔ (ADR) της Ευρωπαϊκής Ένωσης FIN-NET, το οποίο λειτουργεί από το 2001 για τη διαχείριση των διαφορών που ανακύπτουν από διασυνοριακές συναλλαγές στο χρηματοοικονομικό χώρο και το οποίο έχει σαν στόχο την ολοκλήρωση της ενιαίας αγοράς, την προστασία του καταναλωτή και την διευκόλυνση του στις συναλλαγές, την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των εθνικών θεσμών και την εξασφάλιση ενός ελάχιστου βαθμού εγγυήσεων ως προς τη λειτουργία των εθνικών θεσμών, (ο Μ.Τ.Ε.Υ. συμμετέχει και στη Συντονιστική Επιτροπή). Παράλληλα ο Μ.Τ.Ε.Υ. συμμετέχει και στο δίκτυο συνεργασίας International Network of Financial Services Ombudsman (INFO Network), το οποίο αποτελεί επίσημο διεθνές δίκτυο συνεργασίας και ανταλλαγής γνώσεων και εμπειρίας, για την επίλυση διασυνοριακών διενέξεων, την χρήση της τεχνολογίας και των κωδίκων δεοντολογίας στον τομέα αυτό της Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. Εξετάζει δωρεάν διαφορές ιδιωτών, επαγγελματιών και επιχειρήσεων (με ετήσιο κύκλο εργασιών < €1 εκ.) που ανακύπτουν κατά τις συναλλαγές τους με τους παρόχους τραπεζικών και επενδυτικών υπηρεσιών.

Στον ΜΤΕΥ δύναται να απευθύνεται ο συναλλασσόμενος και να ζητά την συνδρομή του **χωρίς να απαιτείται η συμφωνία ή σύμπραξη του παρόχου, γεγονός το οποίο τον διαφοροποιεί από τις λοιπές μεθόδους Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών.**

Ενώπιον δε του Μ.Τ.Ε.Υ. δεν απαιτείται η παράσταση Δικηγόρου, γεγονός το οποίο απαλλάσσει τον συναλλασσόμενο από το σχετικό κόστος.

Το προσωπικό του Μ.Τ.Ε.Υ. το οποίο διαθέτει εξειδικευμένες γνώσεις και μακρά εμπειρία στον Χρηματοπιστωτικό χώρο, λαμβάνοντας σε διαρκή βάση την κατάλληλη ενημέρωση και εκπαίδευση, χειρίζεται ακόμα και πολύπλοκες υποθέσεις χωρίς τη συνδρομή ειδικών εμπειρογνομόνων.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. συμβάλλει στην ενημέρωση και εκπαίδευση των συναλλασσόμενων και ενεργεί για την προστασία των συμφερόντων τους, όπου αυτό είναι νόμιμο και θεμιτό.

Η διαδικασία ενώπιον του Μ.Τ.Ε.Υ. είναι εμπιστευτική, γεγονός το οποίο διαφυλάττει τα συμφέροντα των μερών, ειδικώς στο άκρως ευαίσθητο αυτό χώρο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Η με βάση το Κοινοτικό και Εθνικό νομοθετικό πλαίσιο και τους ισχύοντες Κώδικες Δεοντολογίας εκούσια συμμόρφωση των μερών που μετέχουν στην προσπάθεια επίλυσης και η με ελεύθερη βούληση αυτοδέσμευση των παρόχων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στοχεύει στο να συμβάλει διαχρονικά στην διαρκή βελτίωση της σχέσης του λήπτη των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών με τον πάροχο σε ένα διαρκώς μεταλλασσόμενο δυναμικό περιβάλλον, **απαραίτητο στοιχείο για την εξέλιξη του οποίου αποτελεί η εκατέρωθεν εμπιστοσύνη και αξιοπιστία**. Στην διατήρηση και βελτίωση αυτής της αναγκαίας για τη λειτουργία της αγοράς σχέση εμπιστοσύνης των μερών σημαντικό ρόλο διαδραματίζει ο Μ.Τ.Ε.Υ. με την εμπειρία και εξειδίκευση που διαθέτει, την ευθυκρισία και την μακρά άσκηση στον ευαίσθητο αυτό χώρο.

Το έτος 2016 ο Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε συνολικά 7.097 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις. Από αυτές 5.977 αφορούσαν σε συναλλαγές ιδιωτών και 701 Επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων, ενώ 419 αφορούσαν συναλλαγές επενδυτών. Έλαβε 1.570 γραπτά παράπονα. Ο μέσος χρόνος εξέτασης των υποβληθεισών παραπόνων ανέρχεται στις 32 Ημέρες. Από τον ανωτέρω αριθμό παραπόνων 1.343 αφορούσαν Τραπεζικές συναλλαγές ιδιωτών, 165 επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων και 62 Επενδυτικές συναλλαγές.

Επισημαίνεται ότι, όπως ορίζεται στο νομικό πλαίσιο, ο συναλλασσόμενος, πριν απευθυνθεί στον Μ.Τ.Ε.Υ. οφείλει:

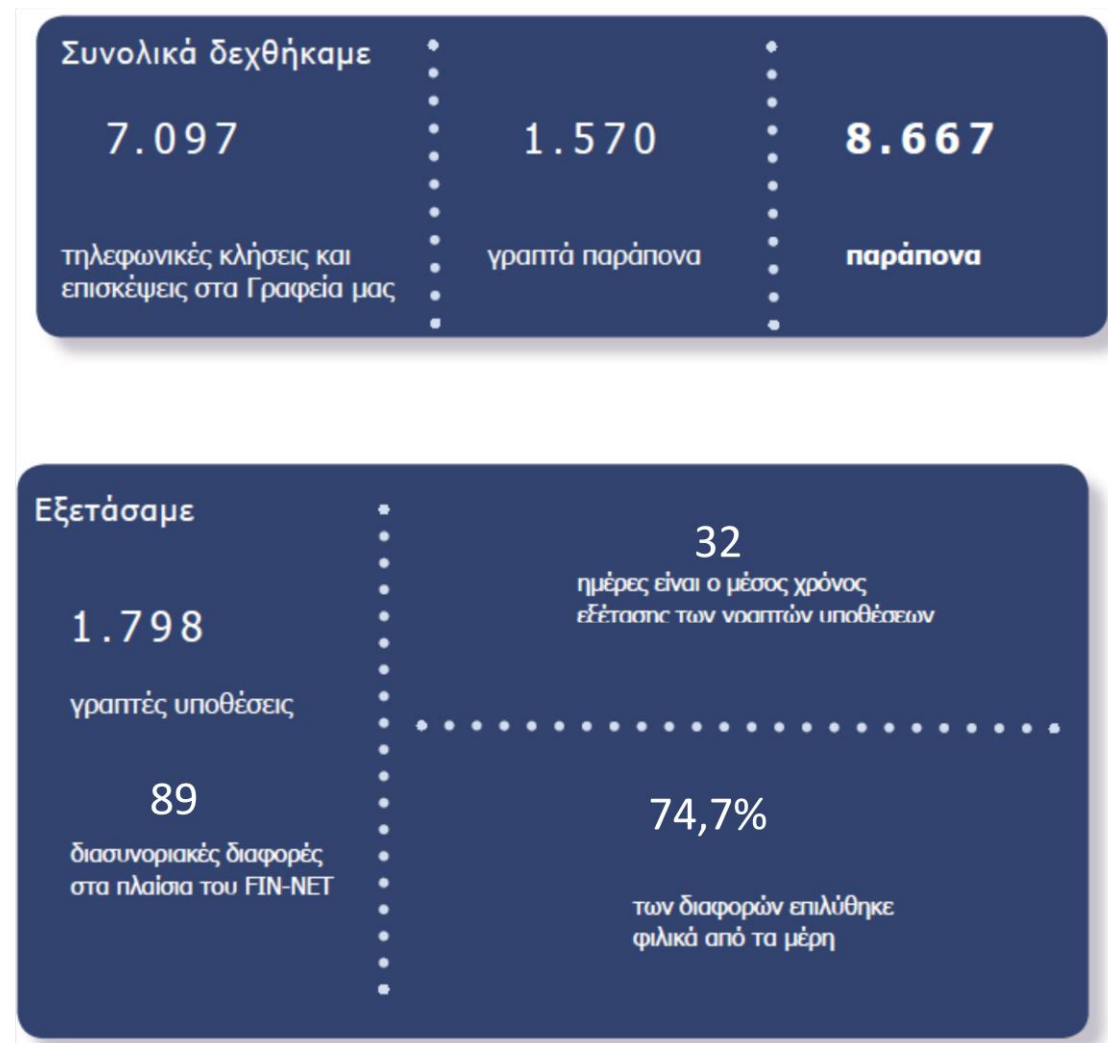
- Να υποβάλει το παράπονό του στην αρμόδια υπηρεσία πελατών του παρόχου.
- Αν ο συναλλασσόμενος δεν λάβει απάντηση από τον πάροχο εντός 10 ημερών, ή αν η απάντηση του παρόχου δεν είναι ικανοποιητική, τότε ο συναλλασσόμενος απευθύνεται εγγράφως στον Μ.Τ.Ε.Υ. αφού συμπληρώσει και υπογράψει το σχετικό ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ (www.hobis.gr).

Για παράπονα για τα οποία ο Μ.Τ.Ε.Υ. είναι αρμόδιος διενεργείται εξέταση με απόλυτη εχεμύθεια, δίκαια και αμερόληπτα, εντός εύλογου χρόνου λαμβάνοντας υπόψη την ισχύουσα νομοθεσία, τις αρχές της καλής επιχειρηματικής πρακτικής, τους σχετικούς κώδικες δεοντολογίας και βέβαια τις συμφωνίες μεταξύ των μερών, όπως αυτές προκύπτουν από τα συμβατικά κείμενα. Ο Μ.Τ.Ε.Υ., αφού ακούσει τα επιχειρήματα των μερών επιχειρεί την φιλική διευθέτηση της διαφοράς. Με υπευθυνότητα δύναται να προτείνει μη δεσμευτικές προτάσεις προς τα μέρη διευκολύνοντας αυτά να εξεύρουν κοινά αποδεκτές λύσεις.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. με τις ανεξάρτητες, αμερόληπτες και εξειδικευμένες, καλές του υπηρεσίες, τις οποίες προσφέρει στον συναλλασσόμενο εξαντλεί την δυνατότητα εξεύρεσης εύλογης και δίκαιης, σε σύντομο χρόνο και χωρίς κόστος, φιλικής επίλυσης της διαφοράς του με την Τράπεζα ή την Επενδυτική εταιρεία.

Η χρονιά συνοπτικά

Ο αριθμός των συνολικών παραπόνων που δέχθηκε ο Μ.Τ.Ε.Υ. το 2016 ανήλθε 8.667, εκ των οποίων 1.570 ήταν γραπτά και 7.097 αφορούσαν τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις στα γραφεία. Συνολικά, ο Μ.Τ.Ε.Υ. εξέτασε 1.798 υποθέσεις το 2016.



Κεφάλαιο 1: Θεσμικό πλαίσιο, οργάνωση και λειτουργία

1.1. Θεσμικό πλαίσιο

Η οργάνωση και λειτουργία του ΜΤΕΥ διέπεται από:

Α) την Υ.Α. 70330οικ./2015 (ΦΕΚ Β' 1421/9.7.2015) που αποτελεί προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2013/11/ΕΕ για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (ADR). Με βάση αυτή, ο ΜΤΕΥ εντάχθηκε εκ νέου στο Μητρώο Φορέων Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ) που τηρεί η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, (αρχικά είχε ενταχθεί σε αντίστοιχο Μητρώο με βάση την Κ.Υ.Α. Ζ1-111/2012, ΦΕΚ Β' 627/7.3.2012 και την Υ.Α. Ζ1-569/21.12.2012, ΦΕΚ Β' 77/18.1.2013), και συμμετέχει στο πανευρωπαϊκό δίκτυο αναγνωρισμένων και πιστοποιημένων φορέων ΕΕΔ,

Β) τον Κανονισμό 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21^{ης} Μαΐου 2013 για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (ODR),

Γ) τις Ευρωπαϊκές Κοινές αρχές σχετικά με τη μεταφορά τραπεζικών λογαριασμών (European Banking Industry Committee – EBIC) της 01.12.2008 και

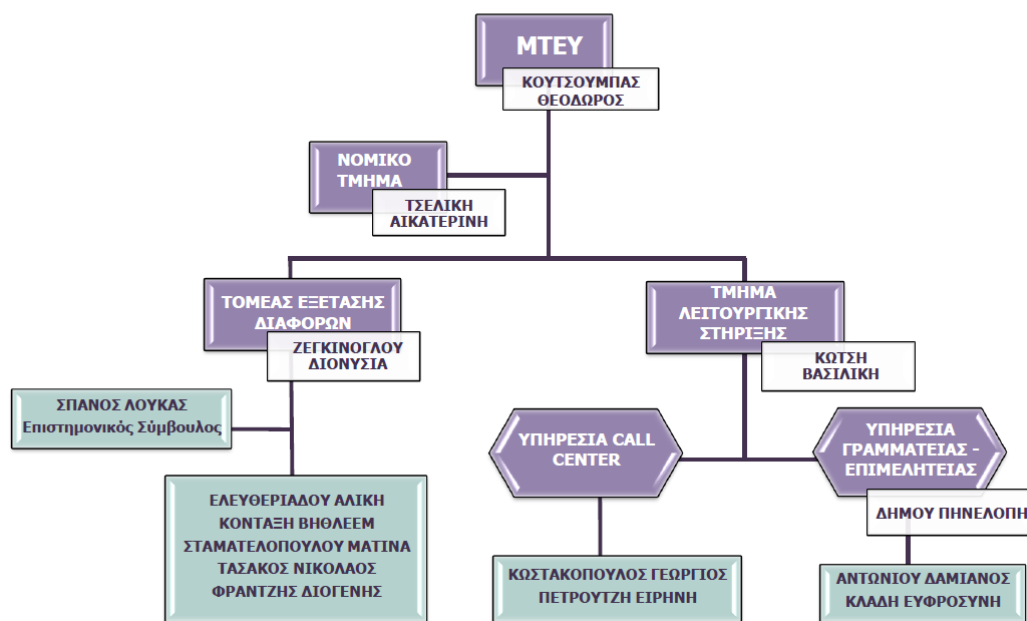
Δ) το Μνημόνιο συμφωνίας του Δικτύου Επίλυσης Χρηματοπιστωτικών Διαφορών FIN-NET της 12.05.2016.

1.2. Οργάνωση και στελέχωση

Η οργανωτική δομή του ΜΤΕΥ, η κατάρτιση, η εμπειρία και η εξειδίκευση του προσωπικού, καθώς και η άρτια μηχανογραφική υποστήριξη των εργασιών του, καθιστούν τον φορέα ιδιαίτερα αποτελεσματικό στο έργο του.

Παρατίθεται το οργανόγραμμα του Μ.Τ.Ε.Υ. όπως ισχύει από 01.01.2017.

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ Μ.Τ.Ε.Υ.



1.3. Αρμοδιότητα

Ο ΜΤΕΥ εξετάζει αμερόληπτα, δωρεάν, διαφορές σχετικά με την παροχή τραπεζικών και επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών, από τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες εγκατεστημένες στην Ελλάδα, προς ιδιώτες και επιχειρήσεις (με ετήσιο κύκλο εργασιών έως 1 εκατ. ευρώ), και μεσολαβεί με σκοπό την εξωδικαστική επίλυσή τους.

Στα πλαίσια αυτά, εξετάζει διαφορές σχετικά με ηλεκτρονικές συμβάσεις παροχής τραπεζικών και επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών, μέσω της πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ODR) της Ε.Ε., καθώς και διασυνοριακές διαφορές, ως μέλος του Δικτύου Εξωδικαστικών Διασυνοριακών Καταγγελιών στον Τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών (FIN-NET).

Επίσης, ο ΜΤΕΥ είναι αρμόδιος φορέας εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ) με βάση τον Νόμο 3606/2007 (ά. 62) (ΦΕΚ Α 195/17.8.2007) (αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων), τον Νόμο 3862/2010 (ά. 79) (ΦΕΚ Α 113/13.7.2010) (υπηρεσίες πληρωμών), τον Νόμο 4021/2011 (ά. 26) (ΦΕΚ Α 218/03.10.2011) (εποπτεία πιστωτικών ιδρυμάτων), τον Νόμο 4099/2012 (ά.95) (ΦΕΚ Α 250/20.12.2012) (Ο.Σ.Ε.Κ.Α.) και την Απόφαση ΕΠΑΘ ΤτΕ 195/1/29.07.2016 (Αναθεώρηση του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/3013), ενώ παρέχει συμβουλευτική συνδρομή στο πλαίσιο του προδικαστικού συμβιβασμού, σύμφωνα με το ά. 2 του Νόμου 3869/2010 (ΦΕΚ Α 130/3.8.2010) (υπερχρεωμένα νοικοκυριά).

Ακόμα, ο ΜΤΕΥ ελέγχει την εφαρμογή στην Ελλάδα και τη συμμόρφωση των πιστωτικών ιδρυμάτων που συμμετέχουν στον φορέα, προς τις Ευρωπαϊκές Κοινές Αρχές σχετικά με τη μεταφορά τραπεζικών λογαριασμών (1.12.2008) (European Banking Industry Committee – EBIC) και μεσολαβεί για την επίλυση των σχετικών διαφορών.

Ο ΜΤΕΥ δεν εξετάζει ή παύει την εξέταση διαφοράς:

- αν ο συναλλασσόμενος δεν προσπάθησε να επικοινωνήσει με την τράπεζα ή την επενδυτική εταιρία, προκειμένου να συζητήσει τη διαφορά και να επιδιώξει, ως πρώτο βήμα, να την επιλύσει απευθείας με αυτή
- αν η διαφορά ή το ευρύτερο θέμα στο οποίο αυτή εντάσσεται, εξετάζεται ή έχει εξεταστεί προηγουμένως από δικαστήριο ή από άλλον φορέα ΕΕΔ
- αν ο συναλλασσόμενος δεν υπέβαλε το παράπονο στον ΜΤΕΥ εντός προθεσμίας ενός (1) έτους από την ημερομηνία κατά την οποία την υπέβαλε για πρώτη φορά, αποδεδειγμένα, στην τράπεζα ή την επενδυτική εταιρία
- αν η διαφορά είναι επουσιώδης ή βασίζεται σε κακόβουλη καταγγελία
- αν η εξέταση της διαφοράς θα έβλαπτε σημαντικά την αποτελεσματική λειτουργία του.

1.4. Διαδικασία υποβολής και επίλυσης διαφοράς

1. Ο συναλλασσόμενος αρχικά απευθύνεται εγγράφως στην τράπεζα (κατάστημα συνεργασίας ή Υπηρεσία Πελατών) ή στην επενδυτική εταιρία, που υποχρεούται να απαντήσει εγγράφως εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών ή, αν κρίνει ότι θα χρειασθεί περισσότερος χρόνος, να παρατείνει το ανωτέρω διάστημα για ακόμα δέκα (10) εργάσιμες ημέρες.

2. Σε περίπτωση που δεν μείνει ικανοποιημένος από την απάντηση ή παρέλθει άπρακτη η ανωτέρω προθεσμία, μπορεί να υποβάλει το θέμα στον ΜΤΕΥ συμπληρώνοντας το Έντυπο Παραπόνων (www.hobis.gr) και συνυποβάλλοντας τα σχετικά έγγραφα. Ο ΜΤΕΥ επιβεβαιώνει εγγράφως τη λήψη του παραπόνου και, εάν κριθεί αναγκαίο, ζητά πρόσθετη πληροφόρηση.

3. Εάν κρίνει ότι δεν έχει αρμοδιότητα, ενημερώνει τον συναλλασσόμενο εγγράφως, το αργότερο εντός τριών (3) εβδομάδων από την παραλαβή του πλήρους φακέλου της υπόθεσης.

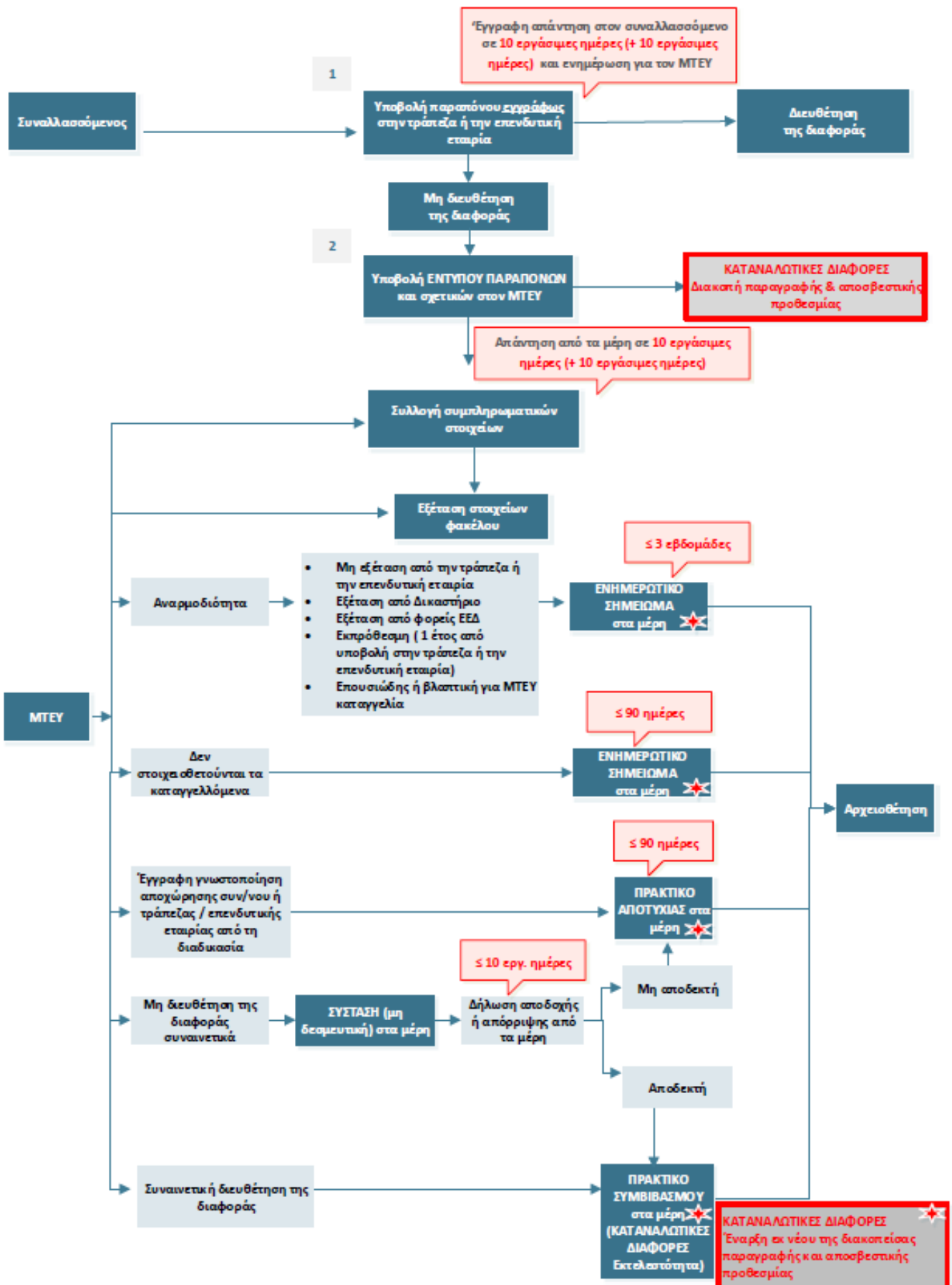
4. Σε αντίθετη περίπτωση, διαβιβάζει τον φάκελο της υπόθεσης στην τράπεζα ή την επενδυτική εταιρία με ερωτήσεις, παρατηρήσεις και προτάσεις, προκειμένου να διευκολυνθεί η συναινετική διευθέτηση της διαφοράς. Κάθε μέρος ενημερώνεται από τον ΜΤΕΥ για τα επιχειρήματα που προβάλλει το άλλο μέρος και μπορεί να υποβάλει σχετικές παρατηρήσεις. Ο ΜΤΕΥ καλεί τα μέρη να απαντούν κατά κανόνα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες.

5. Εάν δεν στοιχειοθετούνται τα καταγγελλόμενα, ο ΜΤΕΥ ενημερώνει σχετικά τα μέρη.

6. Σε περίπτωση που δεν καταστεί δυνατή η συναινετική διευθέτηση της διαφοράς, ο ΜΤΕΥ διατυπώνει αιτιολογημένη, μη δεσμευτική σύσταση για την επίλυση της διαφοράς, την οποία κοινοποιεί στα μέρη. Τα μέρη δηλώνουν εγγράφως στον ΜΤΕΥ σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες αν αποδέχονται τη σύστασή του σε πλήρη και τελικό διακανονισμό της διαφοράς.

7. Εφόσον επιτευχθεί συμφωνία, ο ΜΤΕΥ συντάσσει πρακτικό συμβιβασμού, με αναφορά του σκεπτικού του, αντίγραφο του οποίου κοινοποιεί στα μέρη.
8. Εάν κάποιο από τα μέρη δεν αποδεχθεί τη σύσταση του ΜΤΕΥ ή αποχωρήσει από τη διαδικασία, ο ΜΤΕΥ συντάσσει πρακτικό αποτυχίας, αντίγραφο του οποίου κοινοποιεί στα μέρη.
9. Κατά κανόνα, η διαδικασία εξέτασης της διαφοράς από τον ΜΤΕΥ ολοκληρώνεται σε 90 ημέρες από τότε που έλαβε τον πλήρη φάκελο της καταγγελίας.
10. Αποκλειστικά για καταναλωτικές διαφορές: α) η υποβολή καταγγελίας στον ΜΤΕΥ έχει ως αποτέλεσμα τη διακοπή της παραγραφής και της αποσβεστικής προθεσμίας ασκήσεως των αξιώσεων όσο διαρκεί η μεσολάβηση, ενώ αρχίζουν και πάλι (με την επιφύλαξη των διατάξεων των ά. 261 επ. ΑΚ) από τη με οποιονδήποτε τρόπο ολοκλήρωσή της (έγγραφη άρνηση του ΜΤΕΥ να εξετάσει τη διαφορά, σύνταξη πρακτικού αποτυχίας ή πρακτικού συμβιβασμού) (ά. 11 Κ.Υ.Α. 70330οικ./2015) και
β) αντίγραφο του πρακτικού συμβιβασμού που συντάσσει ο ΜΤΕΥ δύναται να κατατεθεί, με επιμέλεια οποιουδήποτε εκ των εμπλεκόμενων μερών, στη γραμματεία του Μονομελούς Πρωτοδικείου Αθηνών. Από την κατάθεσή του, εφόσον το πρακτικό συμβιβασμού περιέχει συμφωνία των μερών για ύπαρξη αξίωσης που μπορεί να εκτελεσθεί αναγκαστικά, αποτελεί εκτελεστό τίτλο, σύμφωνα με το άρθρο 904 παρ. 2 εδάφιο ζ' ΚΠολΔ (άρθρο 9 παρ. στ Κ.Υ.Α. 70330οικ.).

Διαδικασία εξέτασης των διαφορών από τον ΜΤΕΥ



1.5 Διεθνής παρουσία

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. είναι μέλος του Ευρωπαϊκού Δικτύου FIN-NET (Financial Dispute Resolution Network) το οποίο συστήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το έτος 2001, με σκοπό τη διαχείριση διαφορών χρηματοοικονομικής φύσης με διασυννοριακό χαρακτήρα (Οδηγία 2013/11/ΕΕ και Κανονισμός 524/2013. ADR, ODR).

Στο Δίκτυο ο Μ.Τ.Ε.Υ. μετέχει ως πλήρες μέλος στις συνεδριάσεις της Ολομέλειας, καθώς και στο Steering Committee.

Εντός του 2016 το Δίκτυο πραγματοποίησε δύο συνεδριάσεις της Ολομέλειας και μία του Steering Committee:

- 16 Μαρτίου 2016 συνεδρίαση του Steering Committee στις Βρυξέλλες (παρευρέθη ο κ. Παυλάκης Δημήτριος)
- 22 Απριλίου 2016 συνεδρίαση της Ολομέλειας στις Βρυξέλλες (συμμετείχε ο κ. Παυλάκης Δημήτριος).
- 29 και 30 Σεπτεμβρίου 2016 συνεδρίαση της Ολομέλειας στο Βερολίνο (συμμετείχε ο κ. Κουτσούμπας Θεόδωρος).

Στην τελευταία συνεδρίαση αναπτύχθηκαν θέματα σχετιζόμενα με τις εξελίξεις στον χρηματοοικονομικό τομέα, την εμπειρία από το πρώτο διάστημα της εφαρμογής της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ και του Κανονισμού 524/13, καθώς και τις προοπτικές στο χώρο της Μεσολάβησης στον Χρηματοοικονομικό τομέα.

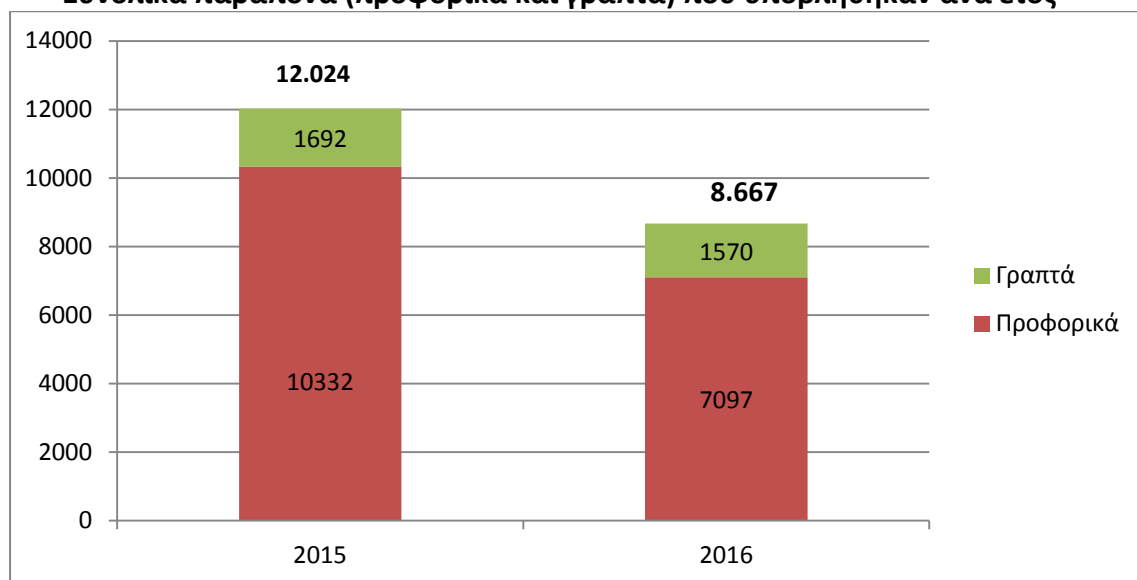
Ο Μ.Τ.Ε.Υ. είναι μέλος του Δικτύου INFO (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes), Διεθνούς Δικτύου Μεσολαβητών που ασχολούνται με την ΕΕΔ στον Χρηματοοικονομικό χώρο. Τα μέλη της Ένωσης είναι ανεξάρτητοι Μεσολαβητές , οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες σε καταναλωτές τραπεζικών και επενδυτικών υπηρεσιών, υπηρεσιών ιδιωτικής ασφάλισης, υπηρεσιών χρηματοοικονομικών συμβουλών και υπηρεσιών συνταξιοδοτήσεων.

Κεφάλαιο 2: Δραστηριότητα κατά το 2016

2.1 Συνολική δραστηριότητα

Κατά το 2016 ο Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε συνολικά 8.667 παράπονα (προφορικά και γραπτά) από συναλλασσομένους με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες, μειωμένα κατά 27,9% σε σχέση με το 2015. Ειδικότερα, έλαβε 7.097 προφορικά παράπονα (τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις) και 1.570 γραπτά παράπονα. Σημειώνεται ότι η κάμψη σε σχέση με το 2015 οφείλεται κυρίως στα προφορικά παράπονα, ενώ στα γραπτά παράπονα, η εξέταση των οποίων αποτελεί και το κύριο έργο του Μ.Τ.Ε.Υ., η μείωση σε σχέση με το 2015 ήταν μόλις 5,8%.

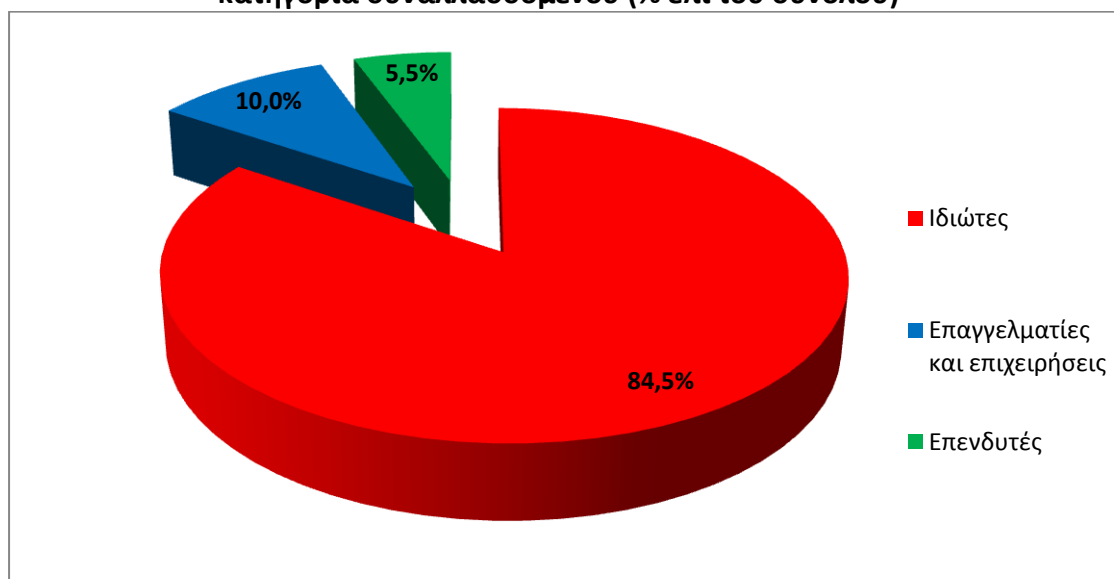
Διάγραμμα 1
Συνολικά παράπονα (προφορικά και γραπτά) που υποβλήθηκαν ανά έτος



Κατά την εξέταση των προφορικών παραπόνων, που έγινε τόσο μέσω τηλεφωνικών κλήσεων όσο και μέσω επισκέψεων των συναλλασσόμενων στα γραφεία του Μ.Τ.Ε.Υ., 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.

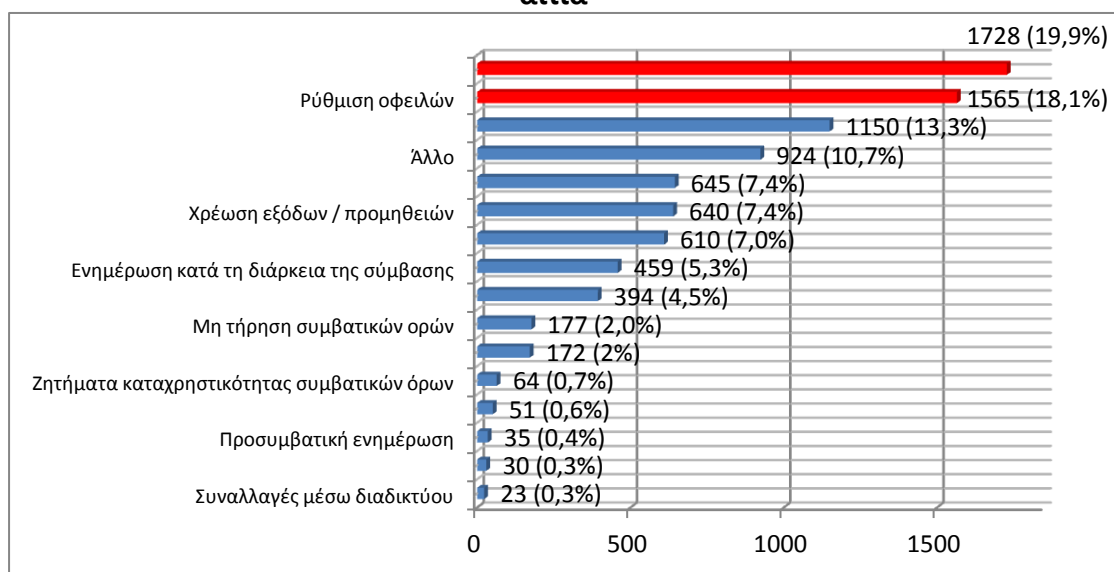
Επί του συνόλου των 8.667 παραπόνων (προφορικών και γραπτών) που υποδέχθηκε ο Μ.Τ.Ε.Υ. το 2016, το 84,5% αφορούσε παράπονα ιδιωτών συναλλασσόμενων, το 10,0% επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις και το 5,5% επενδυτές συναλλασσόμενους.

Διάγραμμα 2
Συνολικά παράπονα (γραπτά και προφορικά) που υποβλήθηκαν το 2016 ανά
κατηγορία συναλλασσόμενου (% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν το σύνολο των 8.667 παραπόνων (προφορικά και γραπτά) που υποβλήθηκαν στον Μ.Τ.Ε.Υ. το 2016, οι κυριότερες αφορούσαν στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας όπου υποβλήθηκαν συνολικά 1.728 παράπονα (19,9% του συνόλου) και τις ρυθμίσεις οφειλών όπου υποβλήθηκαν συνολικά 1.565 παράπονα (18,1%). Σημαντικό ποσοστό αφορούσε, επίσης, αιτίες που σχετίζονταν με θέματα αμφισβήτησης συναλλαγών (7,4%) και χρεώσεων εξόδων/προμηθειών (7,4%).

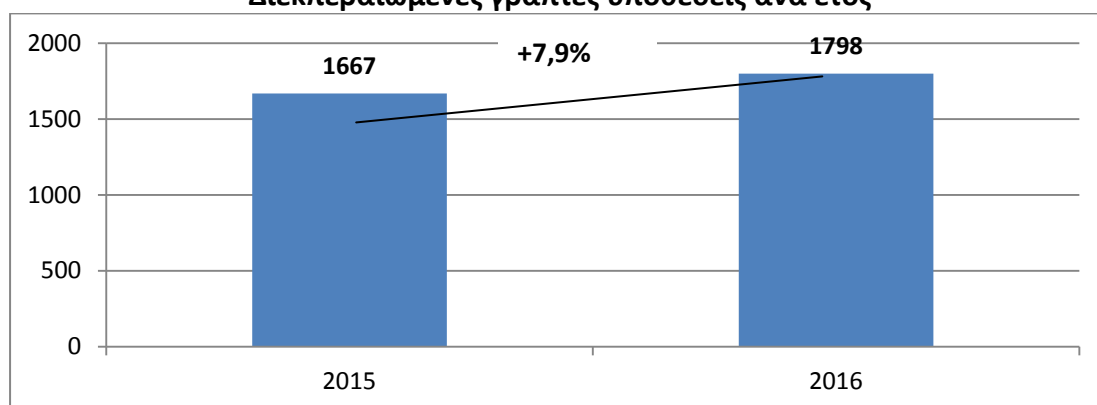
Διάγραμμα 3
Σύνολο παραπόνων (προφορικά και γραπτά) που υποβλήθηκαν το 2016 ανά
αιτία¹



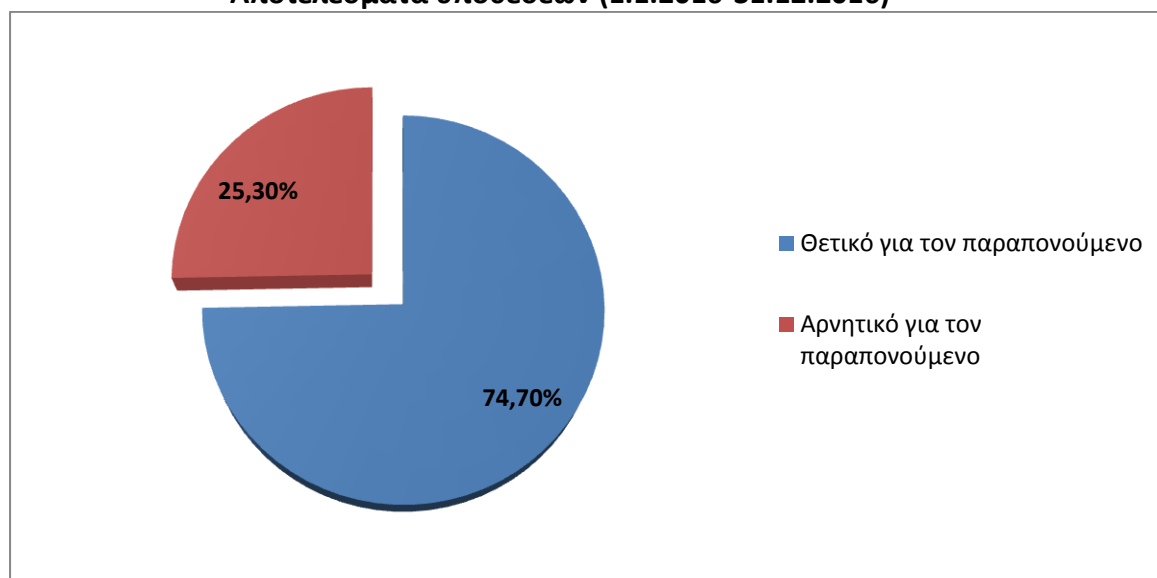
¹ Ως βάση για την κατηγοριοποίηση των αιτιών χρησιμοποιήθηκε σχετικός πίνακας της Τράπεζας της Ελλάδος.

Ο συνολικός αριθμός γραπτών παραπόνων που διεκπεραίωσε (εξέταση και ολοκλήρωση) ο Μ.Τ.Ε.Υ. κατά το 2016 ήταν 1.798 (ο αριθμός αυτός περιλαμβάνει τόσο παράπονα που δέχθηκε και εξέτασε ο Μ.Τ.Ε.Υ. κατά το 2016, όσο και παράπονα που είχε δεχθεί ο Μ.Τ.Ε.Υ. κατά το 2015, αλλά η εξέτασή τους έγινε το 2016), αυξημένος κατά 7,9% σε σχέση με το 2015. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 74,7%² των γραπτών παραπόνων που διεκπεραιώθηκαν το 2016 από τον Μ.Τ.Ε.Υ., επιλύθηκαν από τα μέρη με θετική έκβαση για τον αιτούντα (αντίστοιχο με το ποσοστό του 2015 που ήταν 75%), ενώ ο μέσος χρόνος εξέτασης ήταν 32 ημέρες.

Διάγραμμα 4
Διεκπεραιωμένες γραπτές υποθέσεις ανά έτος



Διάγραμμα 5
Αποτελέσματα υποθέσεων (1.1.2016-31.12.2016)



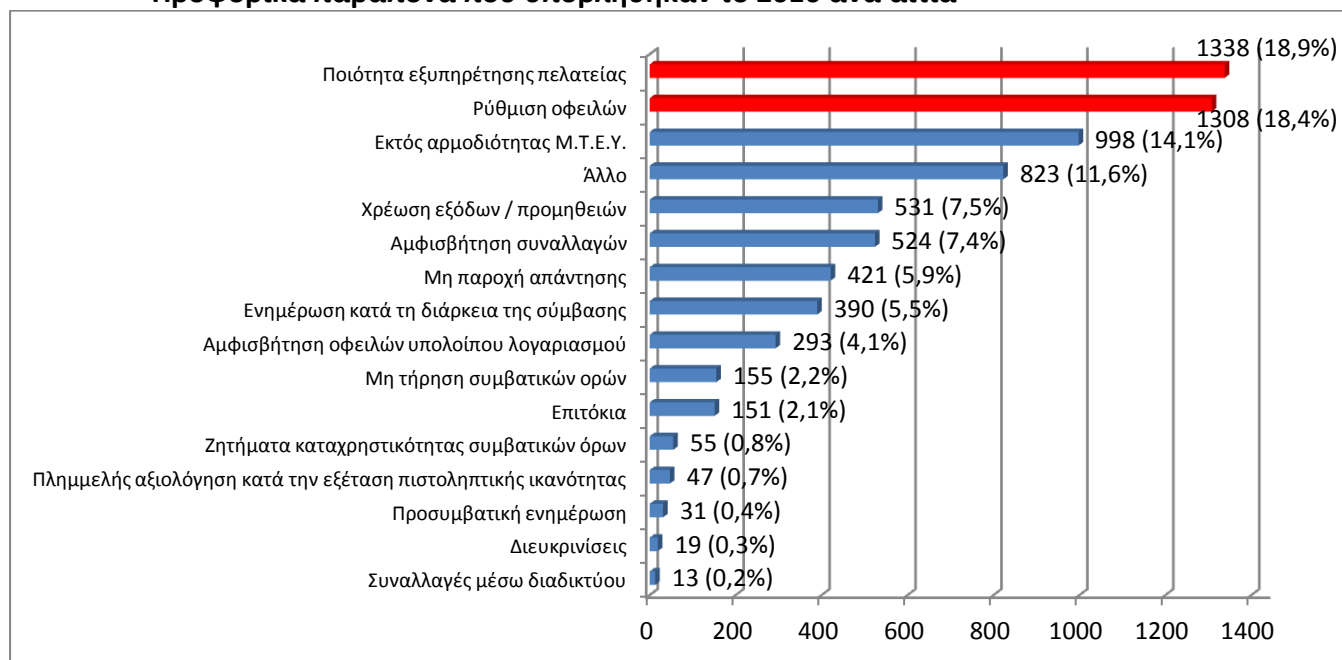
² Το ποσοστό αυτό υπολογίζεται επί του συνολικού αριθμού των γραπτών παραπόνων για τα οποία ο Μ.Τ.Ε.Υ. εξέτασε λεπτομερώς και ολοκλήρωσε κατά το 2016, αφαιρουμένων δηλαδή των παραπόνων τα οποία αρχικώς εξέτασε, αλλά είτε προέκυψε ότι ήταν εκτός της αρμοδιότητάς του, είτε ότι ο συναλασσόμενος δεν ενδιαφέρθηκε για τη συνέχιση της εξέτασης του παραπόνου.

2.2 Προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν

Κατά το έτος 2016 υποβλήθηκαν στον Μ.Τ.Ε.Υ. 7.097 προφορικά παράπονα (τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις) έναντι 10.332 το 2015, σημειώνοντας μείωση 31,3%. Από το σύνολο των προφορικών παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2016, τα 998 (14,1%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν, οι κυριότερες αφορούσαν στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας (18,9% του συνόλου) και τις ρυθμίσεις οφειλών (18,4% του συνόλου), και ακολούθησαν η χρέωση εξόδων/προμηθειών (7,5% του συνόλου), και η αμφισβήτηση συναλλαγών (7,4% του συνόλου).

Διάγραμμα 6
Προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν το 2016 ανά αιτία³



2.3 Γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν

Κατά το έτος 2016 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 1.570 γραπτά παράπονα έναντι 1.692 το 2015, σημειώνοντας μείωση 7,21%. Από αυτά, 152 γραπτά παράπονα (9,70%) αφορούσαν σε θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ.

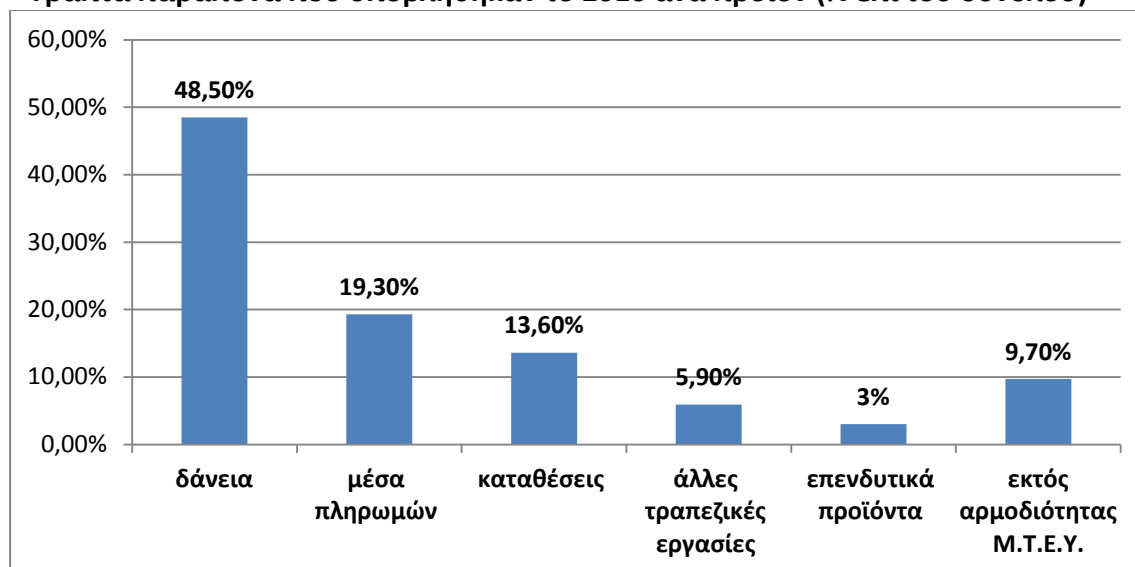
Ως προς τις είδος των υποθέσεων, η μεγάλη πλειοψηφία των γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2016 αφορούσε δάνεια (48,5% επί του συνόλου), και

³ Ως βάση για την κατηγοριοποίηση των αιτιών χρησιμοποιήθηκε σχετικός πίνακας της Τράπεζας της Ελλάδος.

ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (19,3% του συνόλου), οι καταθέσεις (13,6%), άλλες τραπεζικές εργασίες (5,9% επί του συνόλου) και τέλος τα επενδυτικά προϊόντα (3,0% επί του συνόλου).

Διάγραμμα 7

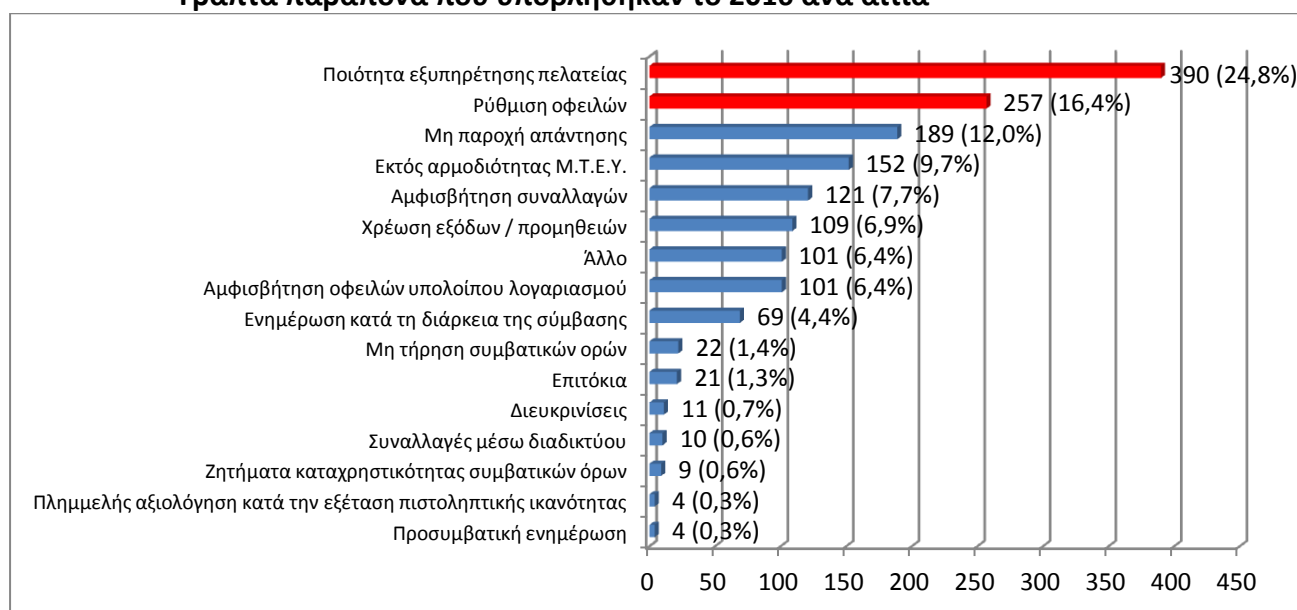
Γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν το 2016 ανά προϊόν (% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν στον Μ.Τ.Ε.Υ. το 2016, οι κυριότερες αφορούσαν στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας (24,8% του συνόλου) και τις ρυθμίσεις οφειλών (16,4% του συνόλου), και ακολούθησαν η παροχή μη απάντησης από τον φορέα (12,0% του συνόλου), η αμφισβήτηση συναλλαγών (7,7% του συνόλου) και η χρέωση εξόδων/προμηθειών (6,9% του συνόλου).

Διάγραμμα 8

Γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν το 2016 ανά αιτία⁴



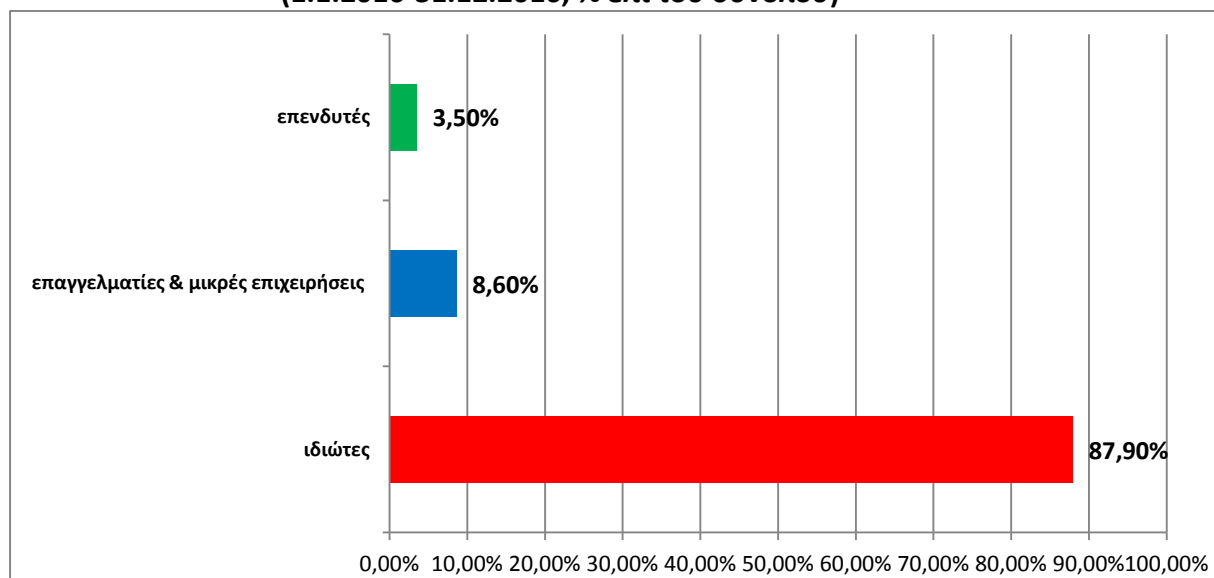
⁴ Ως βάση για την κατηγοριοποίηση των αιτιών χρησιμοποιήθηκε σχετικός πίνακας της Τράπεζας της Ελλάδος.

2.4 Διεκπεραιωθείσες υποθέσεις

Ο συνολικός αριθμός γραπτών παραπόνων που διεκπεραίωσε (εξέταση και ολοκλήρωση) ο Μ.Τ.Ε.Υ. κατά το 2016 ήταν 1.798, αυξημένος κατά 7,9% σε σχέση με το 2015.

Επί του συνόλου των γραπτών παραπόνων⁵ που εξέτασε λεπτομερώς και ολοκλήρωσε κατά το 2016 ο Μ.Τ.Ε.Υ., το 87,9% αφορούσε παράπονα ιδιωτών συναλλασσομένων, το 8,6% επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις και το 3,5% επενδυτές συναλλασσόμενους.

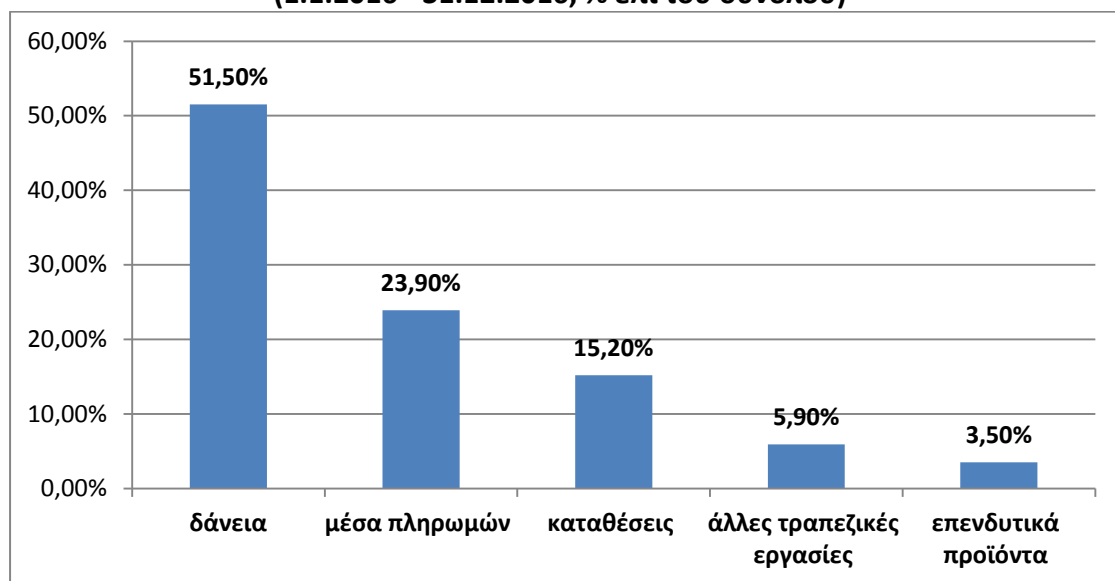
Διάγραμμα 9
Διεκπεραιωθείσες υποθέσεις ανά κατηγορία συναλλασσόμενου
(1.1.2016-31.12.2016, % επί του συνόλου)



Ως προς τις είδος των υποθέσεων, η μεγάλη πλειοψηφία αφορούσε δάνεια (51,5% επί του συνόλου), και ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (23,9% του συνόλου), οι καταθέσεις (15,2%), άλλες τραπεζικές εργασίες (5,9% επί του συνόλου) και τέλος τα επενδυτικά προϊόντα (3,5% επί του συνόλου).

⁵ Ο αριθμός αυτός περιλαμβάνει τα συνολικά γραπτά παράπονα τα οποία εξέτασε και ολοκλήρωσε κατά το 2016 ο Μ.Τ.Ε.Υ., αφαιρουμένων των παραπόνων τα οποία αρχικώς εξέτασε, αλλά είτε προέκυψε ότι ήταν εκτός της αρμοδιότητάς του, είτε ότι ο συναλλασσόμενος δεν ενδιαφέρθηκε για τη συνέχιση της εξέτασης του παραπόνου.

Διάγραμμα 10
Διεκπεραιωθείσες υποθέσεις ανά προϊόν
(1.1.2016 - 31.12.2016, % επί του συνόλου)

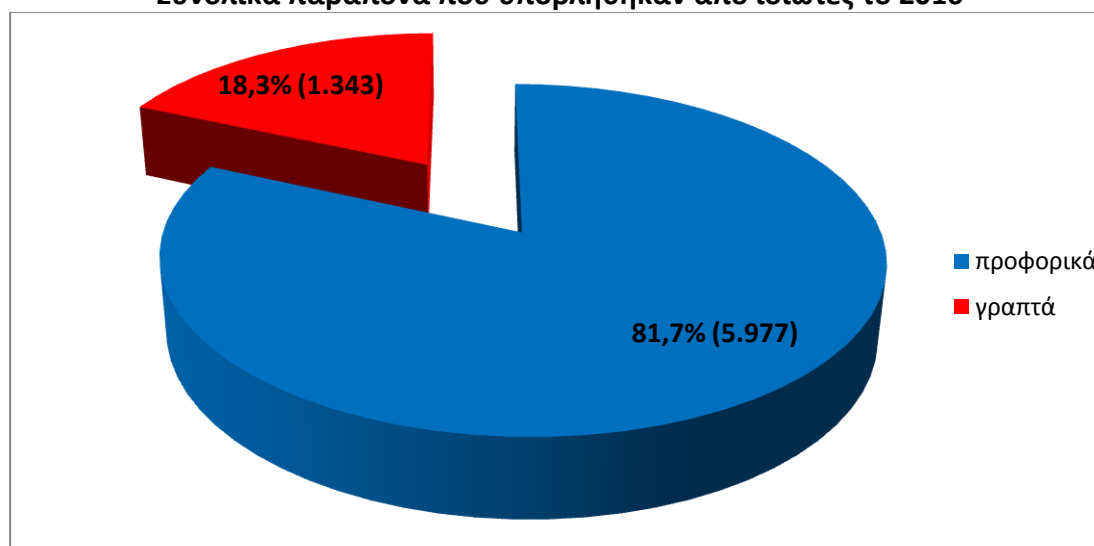


Το 2016 συνεχίστηκε η καταγραφή σημαντικά υψηλού ποσοστού επίλυσης γραπτών παραπόνων που εξέτασε λεπτομερώς ο Μ.Τ.Ε.Υ. με θετική έκβαση για τον αιτούντα, ήτοι 74,7%. Αξίζει να σημειωθεί ότι ως προς τις επί μέρους κατηγορίες, ιδιαίτερα υψηλά ποσοστά επίλυσης παρουσίασαν τα δάνεια (83,3%), οι άλλες τραπεζικές εργασίες (79,4%) και τα μέσα πληρωμών (66,7%) (να γίνει διάγραμμα με μπάρες).

3.1 Παράπονα ιδιωτών

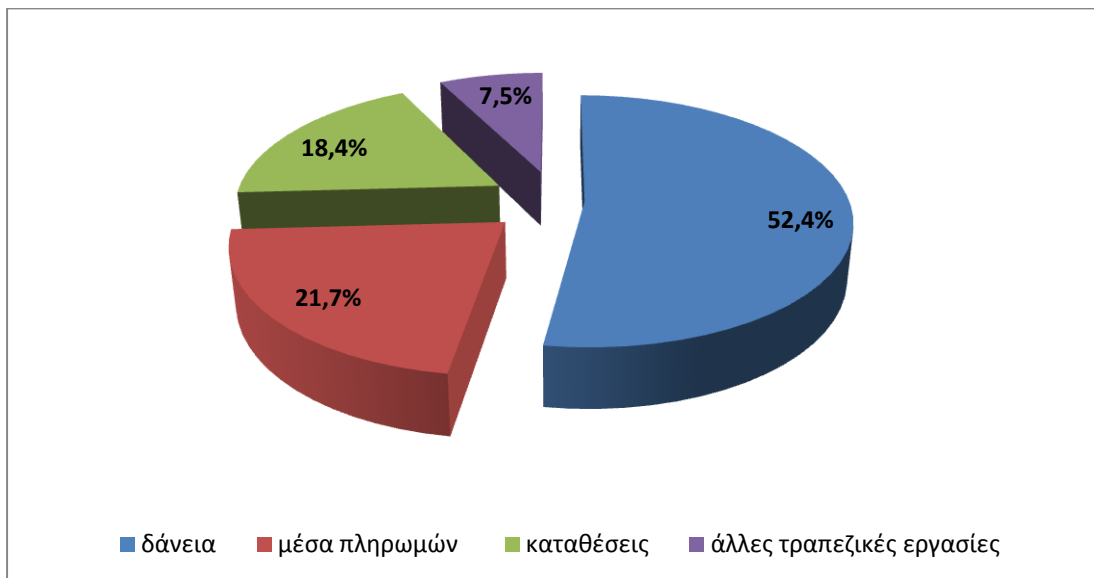
Κατά το 2016 ο Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από ιδιώτες συναλλασσόμενους με τράπεζες συνολικά 7.320 παράπονα (προφορικά και γραπτά), μειωμένα κατά 29,1% σε σχέση με το 2015. Ειδικότερα, έλαβε 5.977 προφορικά παράπονα (τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις), μειωμένα κατά 32,8% σε σχέση με το 2015 και 1.343 γραπτά παράπονα, μειωμένα κατά 5,8% σε σχέση με το 2015.

Διάγραμμα 11
Συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2016



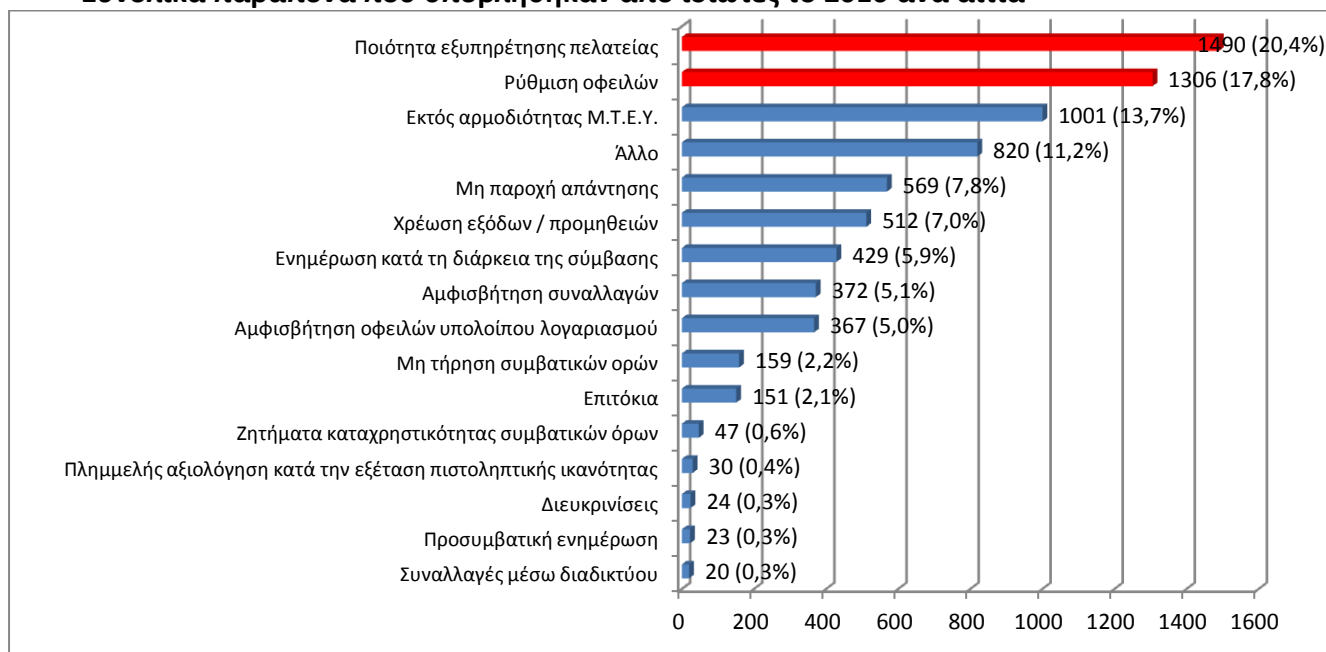
Ως προς τις είδος των συνολικών παραπόνων που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2016, η μεγάλη πλειοψηφία αφορούσε δάνεια (52,4%), και ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (21,7%), οι καταθέσεις (18,4%) και άλλες τραπεζικές εργασίες (7,5%).

Διάγραμμα 12
Συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2016 ανά προϊόν



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες συναλλασσόμενους στον Μ.Τ.Ε.Υ. το 2016, οι κυριότερες αφορούσαν στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας (1.490 παράπονα ή 20,4% του συνόλου) και τις ρυθμίσεις οφειλών (1.306 παράπονα ή 17,8% του συνόλου). Ακολούθησαν αιτίες που είχαν να κάνουν με την παροχή μη απάντησης από τον φορέα (569 παράπονα ή 7,8% του συνόλου), τη χρέωση εξόδων/προμηθειών (512 παράπονα ή 7,0% του συνόλου) και την ενημέρωση κατά τη διάρκεια της σύμβασης (429 παράπονα ή 5,9% του συνόλου).

Διάγραμμα 13
Συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2016 ανά αιτία⁶



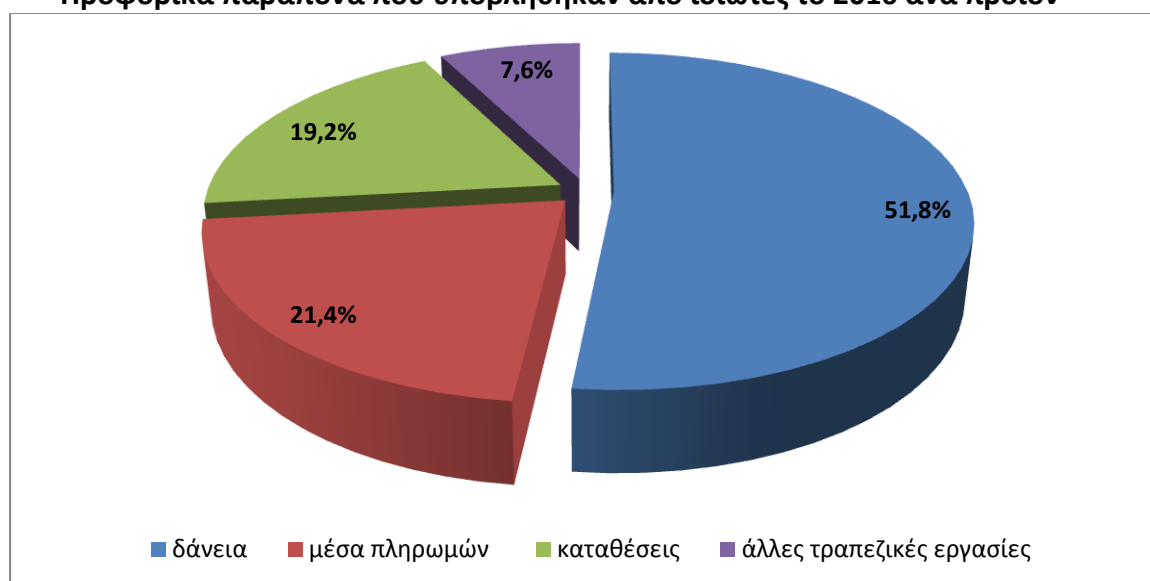
⁶ Ως βάση για την κατηγοριοποίηση των αιτιών χρησιμοποιήθηκε σχετικός πίνακας της Τράπεζας της Ελλάδος.

Προφορικά παράπονα

Αναφορικά με τα προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες συναλλασσόμενους το 2016, 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.

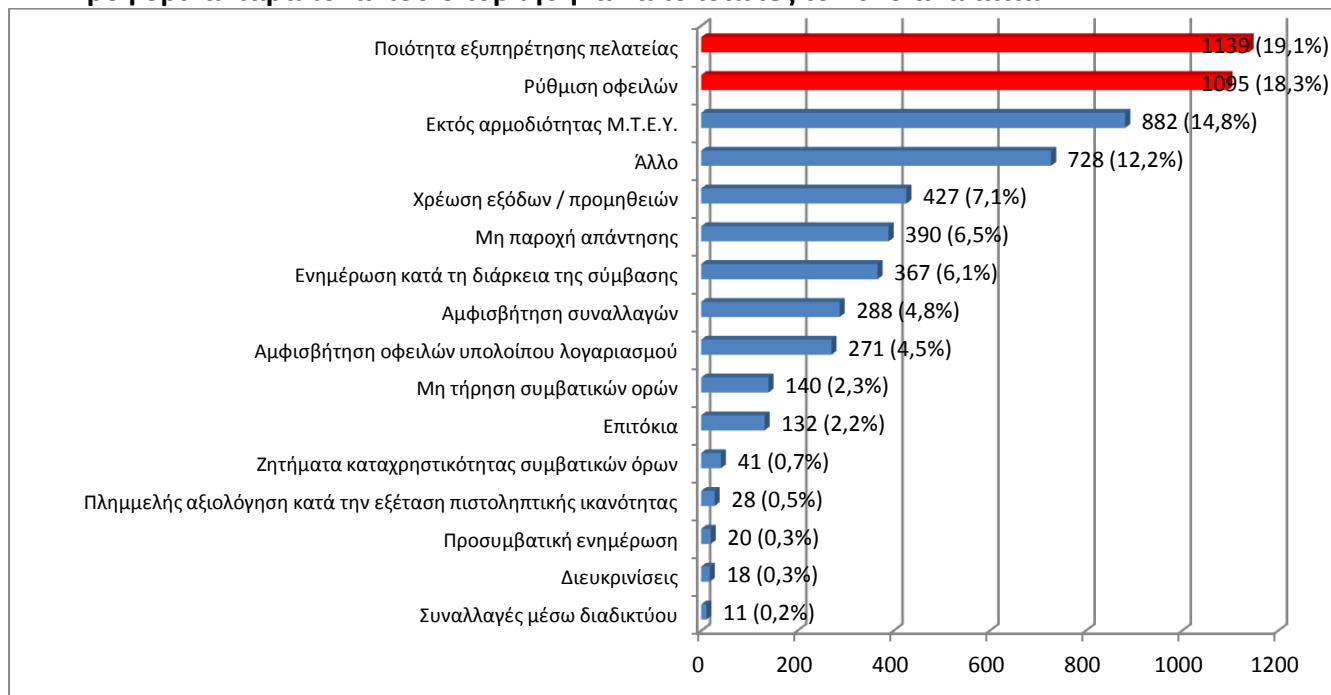
Ως προς τις είδος των προφορικών παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2016, η μεγάλη πλειοψηφία αφορούσε δάνεια (51,8%), και ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (21,4%), οι καταθέσεις (19,2%) και άλλες τραπεζικές εργασίες (7,6%).

Διάγραμμα 14
Προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2016 ανά προϊόν



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα 5.977 προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2016, η εικόνα είναι πανομοιότυπη με αυτή για τα συνολικά παράπονα, δηλαδή στην πλειονότητά τους οι αιτίες αφορούσαν θέματα ποιότητας εξυπηρέτησης πελατείας (1.139 προφορικά παράπονα ή 19,1% του συνόλου) και ρύθμισης οφειλών (1.095 προφορικά παράπονα ή 18,3% του συνόλου).

Διάγραμμα 15
Προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2016 ανά αιτία⁷



Γραπτά παράπονα

Αναφορικά με τα γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν το 2016 από ιδιώτες, η μεγάλη πλειοψηφία αφορούσε, και σε αυτή την περίπτωση, δάνεια (54,9%), και ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (22,9%), οι καταθέσεις (15,1%) και άλλες τραπεζικές εργασίες (7,1%).

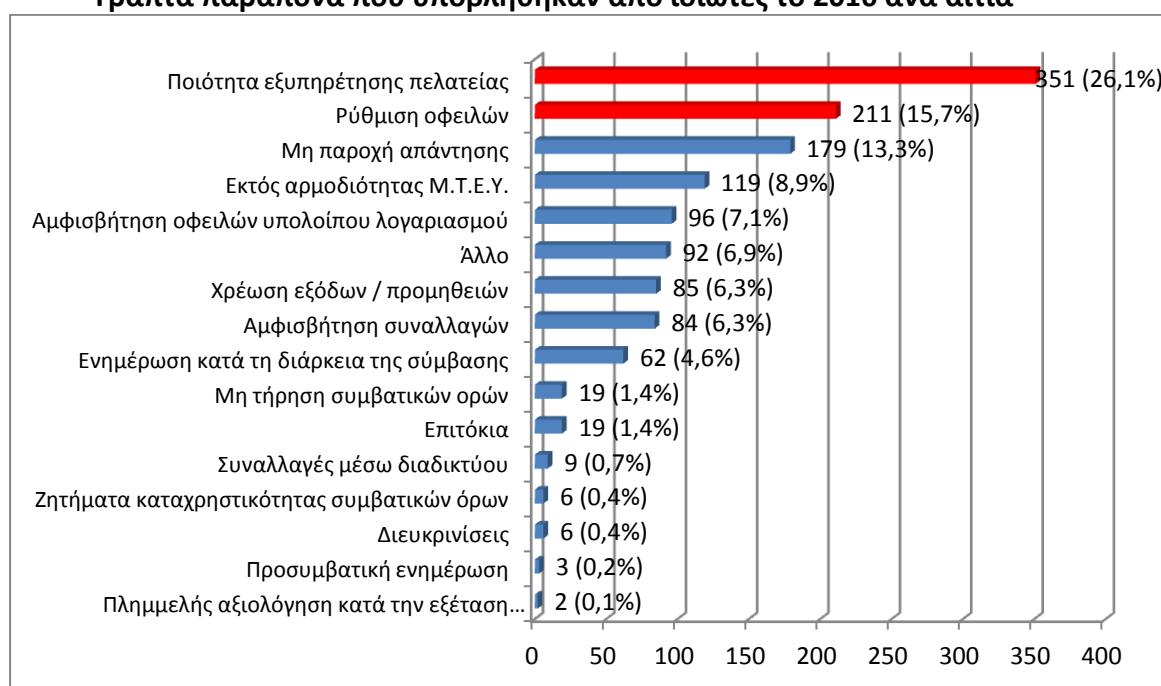
Διάγραμμα 16
Γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2016 ανά προϊόν



⁷ Ως βάση για την κατηγοριοποίηση των αιτιών χρησιμοποιήθηκε σχετικός πίνακας της Τράπεζας της Ελλάδος.

Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα 1.343 γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2016, οι κυριότερες αφορούσαν θέματα ποιότητας εξυπηρέτησης πελατείας (351 γραπτά παράπονα ή 26,1% του συνόλου), ρύθμισης οφειλών (211 γραπτά παράπονα ή 15,7% του συνόλου), μη παροχής απάντησης από τον φορέα (179 γραπτά παράπονα ή 13,3%) και αμφισβήτησης οφειλών υπολοίπου λογαριασμού (96 γραπτά παράπονα ή 7,1%).

Διάγραμμα 17
Γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2016 ανά αιτία⁸



Παρακάτω παρατίθενται ορισμένες χαρακτηριστικές υποθέσεις ιδιωτών συναλλασσομένων που απασχόλησαν τον Μ.Τ.Ε.Υ. κατά το 2016. Οι επιλεγμένες αυτές υποθέσεις παρατίθενται ανά προϊόν, ήτοι καταθέσεις, δάνεια και μέσα πληρωμών.

ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ

109757 - ΣΥΜΨΗΦΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΔΙΑΤΑΓΗ

Η τράπεζα συμψήφισε απαίτησή της ύψους € 1.820,28 με ποσό που προήλθε από κληρονομιά και κατατέθηκε στο λογαριασμό του οφειλέτη, παρότι ο τελευταίος είχε λάβει προσωρινή διαταγή περί μη μεταβολής της πραγματικής και νομικής κατάστασης της περιουσίας του, στα πλαίσια του Ν.3869/2010. Η υπόθεση διευθετήθηκε άμεσα με επιστροφή του εν λόγω ποσού.

114600 - ΕΚ ΛΑΘΟΥΣ ΣΥΝΔΙΚΑΙΟΥΧΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ

Φοιτητής εμφανιζόταν, λόγω συνωνυμίας, ως συνδικαιούχος σε πέντε λογαριασμούς με υψηλό ποσό καταθέσεων στην τράπεζα. Το πληροφορήθηκε από

⁸ Ως βάση για την κατηγοριοποίηση των αιτιών χρησιμοποιήθηκε σχετικός πίνακας της Τράπεζας της Ελλάδος.

την κατάσταση τόκων στο TAXISNET. Το κατάστημα της τράπεζας του απάντησε ότι, όσον αφορά τους τρεις από τους λογαριασμούς, λόγω των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων δεν μπορούσε να προβεί σε διορθωτικές κινήσεις, ενώ για τους δύο άλλους λογαριασμούς δεν είχε επαρκή στοιχεία για να τους διερευνήσει. Μετά από παρέμβαση του ΜΤΕΥ η τράπεζα επέσπευσε τη διερεύνηση του θέματος και ενημέρωσε για το κλείσιμο των εν λόγω λογαριασμών, με ενημέρωση του παραπονούμενου ότι επρόκειτο για μεμονωμένο μηχανογραφικό σφάλμα που αποκαταστάθηκε.

113735 - ΚΑΤΑΣΧΕΣΗ ΕΙΣ ΧΕΙΡΑΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Ο παραπονούμενος ζήτησε την αποδέσμευση δεσμευθέντος ποσού από το λογαριασμό του, στον οποίο κατατίθεται η σύνταξή του και ο οποίος είχε δηλωθεί ως ακατάσχετος. Κατόπιν παρέμβασης του φορέα μας, η τράπεζα διευκρίνισε ότι η εν λόγω δέσμευση έγινε βάσει κατασχετηρίου που επιδόθηκε εις χείρας της ως τρίτης και η οποία προηγείτο χρονικά της δήλωσης του δικαιούχου του λογαριασμού ως ακατάσχετου.

117200 – ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΑΚΑΤΑΣΧΕΤΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

Η τράπεζα προέβη σε δέσμευση ποσού από ακατάσχετο λογαριασμό μισθοδοσίας. Κατόπιν υποδείξεων του ΜΤΕΥ, η παραπονούμενη απευθύνθηκε στην τράπεζα, η οποία και αποδέσμευσε το εν λόγω ποσό.

ΔΑΝΕΙΑ

109475 - ΕΣΦΑΛΜΕΝΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

Οφειλέτης κατέβαλε € 2.061,40 προς εξόφληση δανειακού λογαριασμού, σύμφωνα με σχετική ενημέρωσή του από κατάστημα της τράπεζας. Ωστόσο, βάσει του μηνιαίου αντιγράφου λογαριασμού, η οφειλή του ανερχόταν σε € 1.541. Με εξώδικο αιτήθηκε την επιστροφή της διαφοράς και τη χορήγηση εξοφλητικής απόδειξης, χωρίς ωστόσο να λάβει απάντηση. Η μεσολάβησή του ΜΤΕΥ είχε ως αποτέλεσμα την ικανοποίηση του αιτήματός του.

112227 - ΔΙΠΛΗ ΧΡΕΩΣΗ ΓΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

Παρότι η δανειολήπτρια είχε εμπρόθεσμα προσκομίσει στην τράπεζα ασφαλιστήριο συμβόλαιο εταιρίας επιλογής της, ο λογαριασμός της χρεώθηκε με ποσό ασφαλιστρών ύψους € 42,14 προς την ασφαλιστική εταιρία, στην οποία είχε προηγουμένως ασφαλίσει το ακίνητο η Τράπεζα, σε εφαρμογή σχετικού όρου της δανειακής σύμβασης. Η Τράπεζα καθυστέρησε να απαντήσει στο αίτημά της για αντιλογισμό του εν λόγω ποσού. Μετά την παρέμβασή μας η υπόθεση διευθετήθηκε φιλικά με ακύρωση του αρχικού ασφαλιστηρίου και ικανοποίηση του αιτήματός της.

114864 - ΠΑΡΑΓΡΑΦΗ ΑΞΙΩΣΗΣ

Η παραπονούμενη έλαβε το 2009 προεγκριμένο καταναλωτικό δάνειο ύψους 20.000 ευρώ με αποπληρωμή σε 72 δόσεις. Τον Αύγουστο του 2015 και ενώ η ίδια θεωρούσε ότι το δάνειό της είχε εξοφληθεί ολοσχερώς, ενημερώθηκε από την

Τράπεζα ότι εκκρεμεί οφειλή της ύψους 214,58 ευρώ. Η παραπονούμενη, επικαλούμενη τις προσκομισθείσες αποδείξεις πληρωμής και των 72 δόσεων, ζήτησε την παρέμβασή μας για τη διευθέτηση της υπόθεσής της. Μετά την παρέμβαση του φορέα μας, η Τράπεζα προέβη στον αντιλογισμό του συνόλου της οφειλής της παραπονούμενης.

108976 – ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΣΤΗΜΙΚΟΥ ΛΑΘΟΥΣ

Δανειολήπτρια είχε συμφωνήσει την εξόφληση της ασφάλειας του δανείου της με δόσεις. Η τράπεζα, εκ παραδρομής, χρέωσε τον λογαριασμό της με το συνολικό ποσό της ασφάλειας, με αποτέλεσμα να μην εξοφληθεί η τρέχουσα δόση του δανείου και να εμφανίζεται ως ληξιπρόθεσμο. Κατόπιν παρέμβασης του ΜΤΕΥ, η Τράπεζα αποκατέστησε το λογαριασμό και το δάνειο κατέστη πάλι ενήμερο.

114602 – ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΕΚ ΠΑΡΑΔΡΟΜΗΣ

Η παραπονούμενη δεχόταν τηλεφωνικές οχλήσεις από εταιρία ενημέρωσης οφειλετών για οφειλή που δεν αναγνώριζε. Μετά από την παρέμβασή μας, η διαφορά διευθετήθηκε, καθώς οι οχλήσεις πραγματοποιούνταν λόγω συνωνυμίας.

ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

105129 – ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΛΗΡΟΝΟΜΟΥ

Καθυστερήση παροχής σε κληρονόμους δανειολήπτη στοιχείων για την κίνηση πιστωτικής κάρτας και τη σχετική ασφαλιστική κάλυψη ζωής. Μετά την παρέμβαση του ΜΤΕΥ η τράπεζα ενημέρωσε σχετικά τους κληρονόμους και η σχετική οφειλή καλύφθηκε από την ασφαλιστική εταιρία, σύμφωνα με τους όρους του ασφαλιστηρίου συμβολαίου.

111791 - ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΜΕΤΑΤΡΟΠΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑΤΟΣ

Η παραπονούμενη προσέφυγε στον ΜΤΕΥ διότι η τράπεζα καθυστέρουσε να απαντήσει σε αίτημά της για αντιλογισμό εξόδων ύψους 22,50 €, λόγω χρήσης της χρεωστικής κάρτας της για αγορές στο εξωτερικό. Η εξέταση του θέματος από τον ΜΤΕΥ κατέδειξε ότι επρόκειτο για προβλεπόμενη στο τιμολόγιο της τράπεζας προμήθεια μετατροπής συναλλάγματος ύψους 2,50 € ανά συναλλαγή. Ωστόσο, σε ένδειξη καλής πίστης, η τράπεζα αντιλόγισε το ανωτέρω ποσό.

113721 - ΑΝΤΙΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΟΚΩΝ ΜΕΤΑ ΑΠΟ ΔΙΠΛΗ ΧΡΕΩΣΗ ΚΑΡΤΑΣ

Ο παραπονούμενος πραγματοποίησε αγορές από εμπορικό κατάστημα ύψους 302 ευρώ. Το ποσό αυτό χρεώθηκε δύο φορές στην κάρτα του, με αποτέλεσμα να διαμαρτυρηθεί στην τράπεζα. Κατόπιν αυτού, πιστώθηκε στο λογαριασμό του η μία από τις δύο χρεώσεις. Απευθύνθηκε στο φορέα μας διότι, ενώ πιστώθηκε το ποσό, χρεώθηκαν τόκοι, τους οποίους αμφισβήτησε και ζήτησε τον αντιλογισμό τους. Μετά την παρέμβαση του Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών, η Τράπεζα διέγραψε τους εν λόγω τόκους.

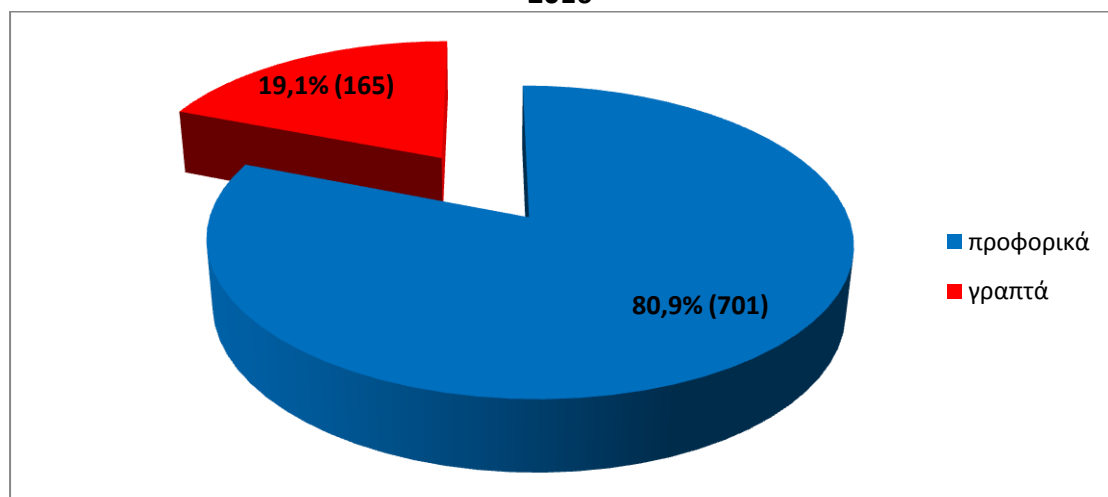
Κοινές αρχές σχετικά με τη μεταφορά τραπεζικών λογαριασμών

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 2016 ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών δεν έλαβε κανένα σχετικό παράπονο.

3.2 Παράπονα επαγγελματιών και επιχειρήσεων

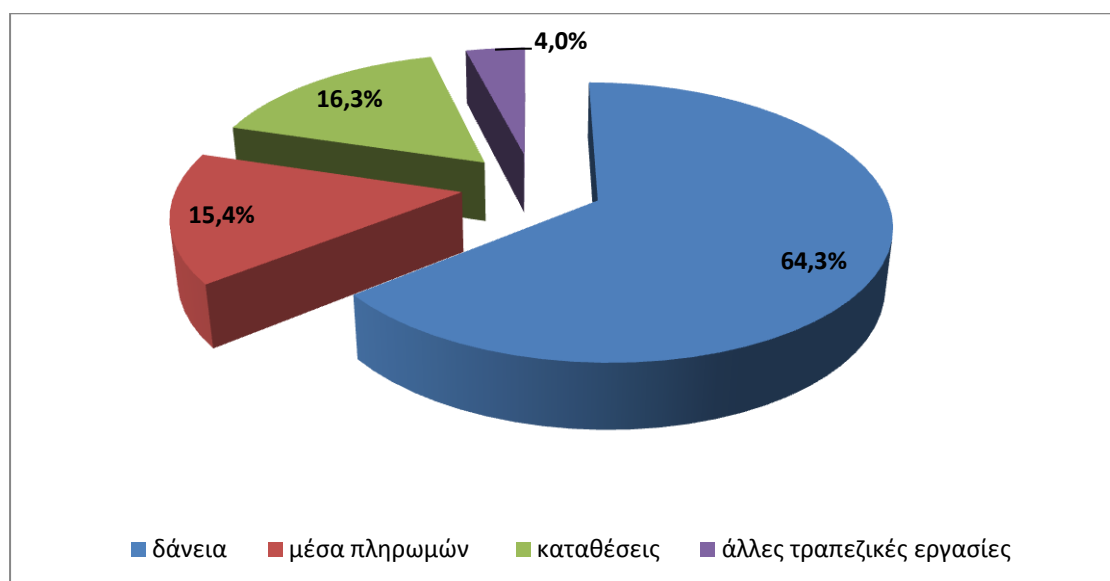
Κατά το 2016 ο Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από επαγγελματίες και επιχειρήσεις που συναλλάχθηκαν με τράπεζες συνολικά 866 παράπονα (προφορικά και γραπτά), μειωμένα κατά 22,4% σε σχέση με το 2015. Ειδικότερα, έλαβε 701 προφορικά παράπονα (τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις), μειωμένα κατά 24,9% σε σχέση με το 2015 και 165 γραπτά παράπονα, μειωμένα κατά 9,8% σε σχέση με το 2015.

Διάγραμμα 18
Συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες & επιχειρήσεις το 2016



Ως προς τις είδος των συνολικών παραπόνων που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες και επιχειρήσεις το 2016, η μεγάλη πλειοψηφία αφορούσε δάνεια (64,3%), και ακολούθησαν οι καταθέσεις (16,3%), τα μέσα πληρωμών (15,4%) και άλλες τραπεζικές εργασίες (4,0%).

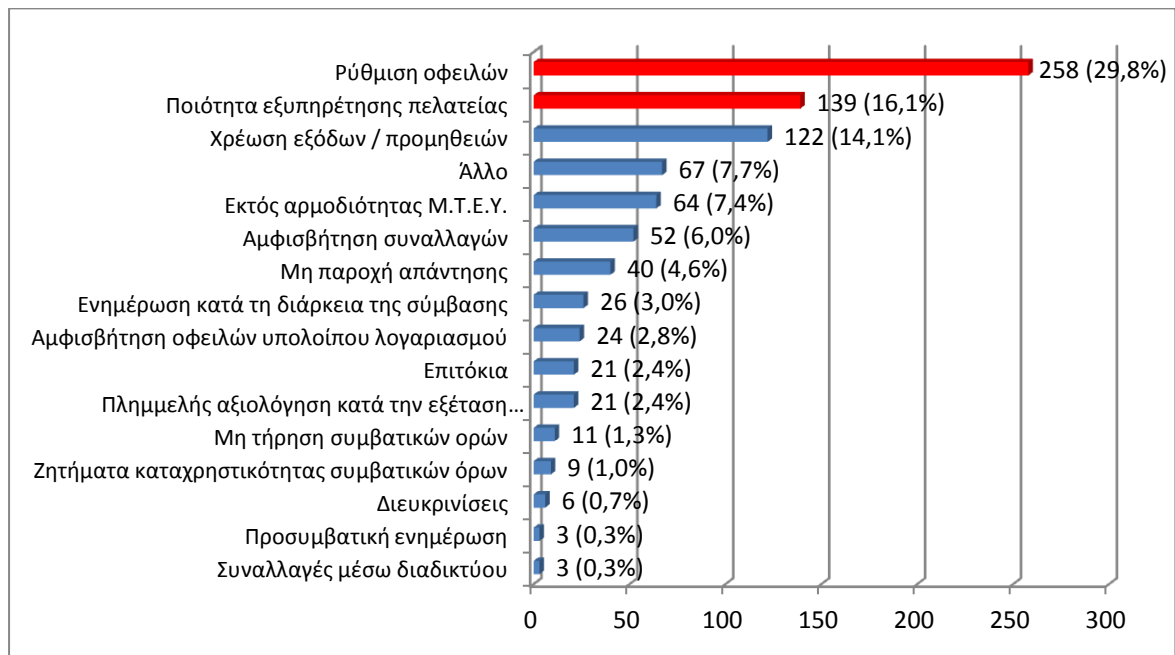
Διάγραμμα 19
Συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες & επιχειρήσεις το 2016 ανά προϊόν



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες και επιχειρήσεις στον Μ.Τ.Ε.Υ. το 2016, η κυριότερη αφορούσε σε θέματα ρύθμισης οφειλών (258 παράπονα ή 29,8% του συνόλου), αντικατοπτρίζοντας την αυξημένη ένταση του γενικότερου προβλήματος της ρύθμισης δανείων στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις και επαγγελματίες. Ακολούθως, άλλες σημαντικές αιτίες αφορούσαν στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας (139 παράπονα ή 16,1% του συνόλου) και στη χρέωση εξόδων/προμηθειών (122 παράπονα ή 14,1% του συνόλου).

Διάγραμμα 20
Συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες & επιχειρήσεις το 2016 ανά αιτία⁹

⁹ Ως βάση για την κατηγοριοποίηση των αιτιών χρησιμοποιήθηκε σχετικός πίνακας της Τράπεζας της Ελλάδος.

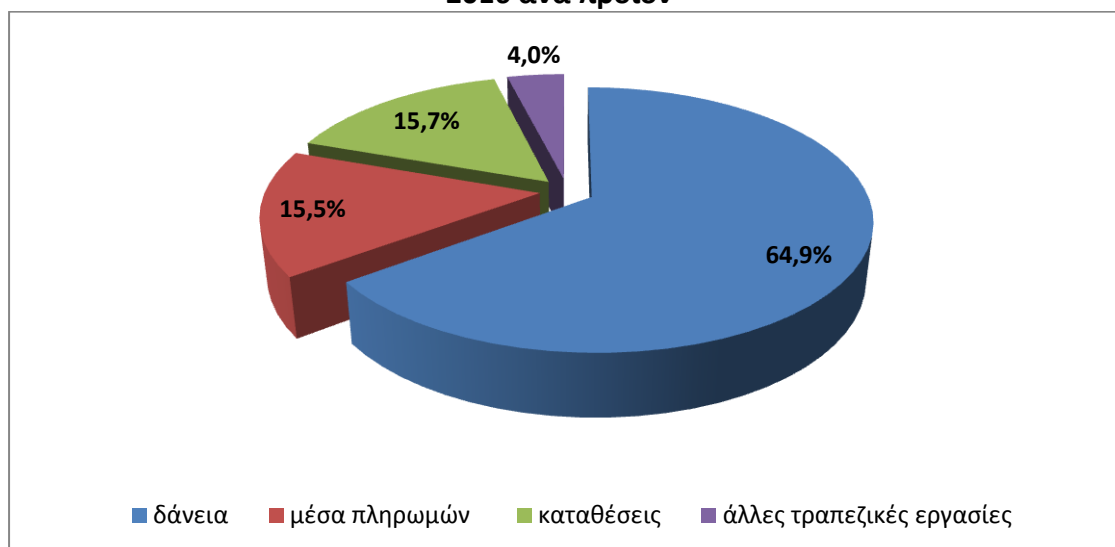


Προφορικά παράπονα

Αναφορικά με τα προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες και επιχειρήσεις το 2016, 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.

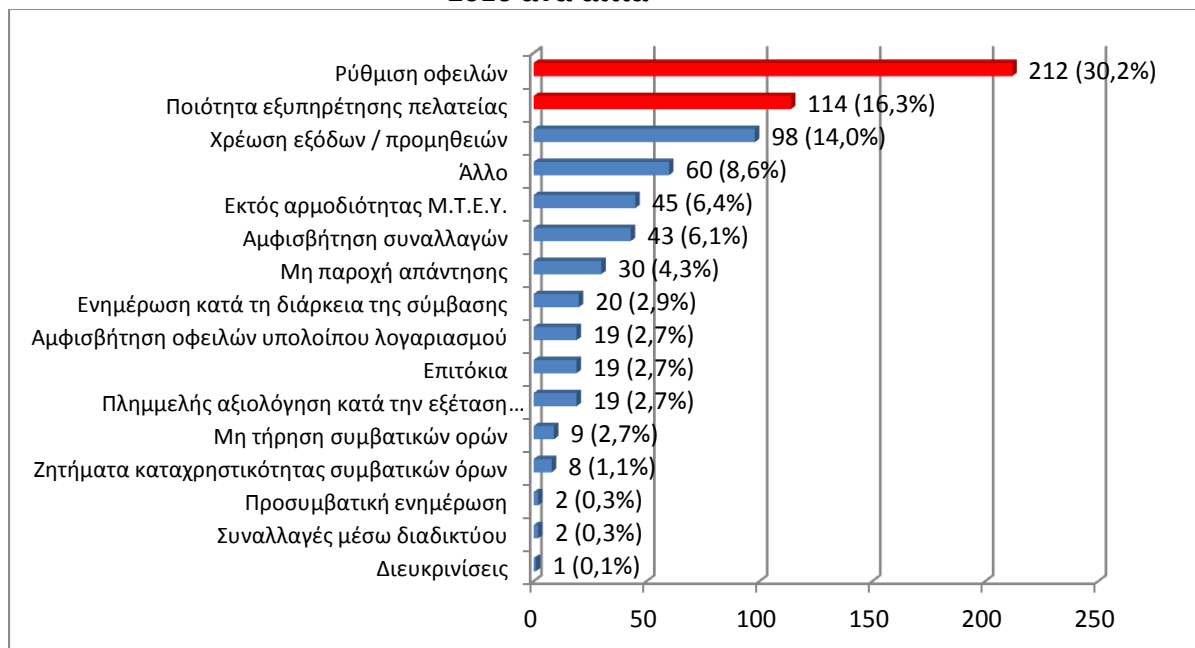
Ως προς τις είδος των προφορικών παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2016, η μεγάλη πλειοψηφία αφορούσε δάνεια (64,9%), και ακολούθησαν οι καταθέσεις (15,7%), τα μέσα πληρωμών (15,5%) και άλλες τραπεζικές εργασίες (4,0%).

Διάγραμμα 21
Προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες & επιχειρήσεις το 2016 ανά προϊόν



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα 701 προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες και επιχειρήσεις το 2016, η εικόνα είναι πανομοιότυπη με αυτή για τα συνολικά παράπονα, δηλαδή στην πλειονότητά τους οι αιτίες αφορούσαν θέματα ρύθμισης οφειλών (212 προφορικά παράπονα ή 30,2% του συνόλου) και ποιότητας εξυπηρέτησης πελατείας (114 προφορικά παράπονα ή 16,3% του συνόλου).

Διάγραμμα 22
Προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες & επιχειρήσεις το 2016 ανά αιτία¹⁰

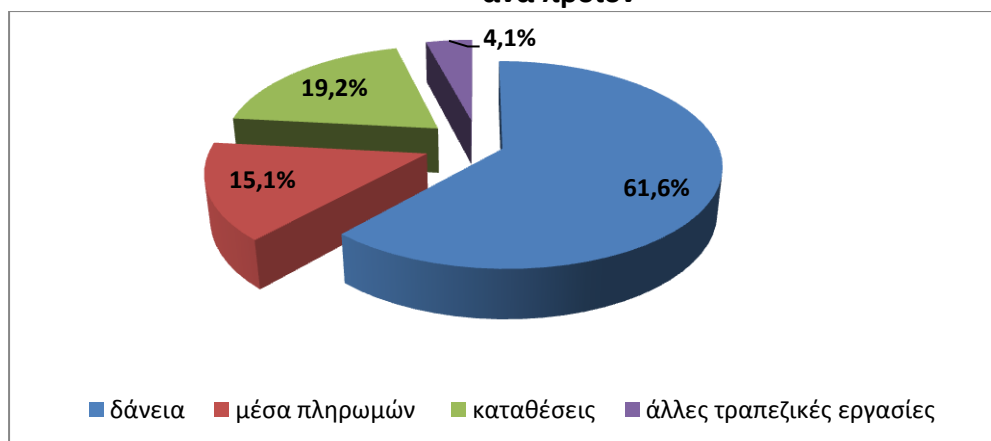


¹⁰ Ως βάση για την κατηγοριοποίηση των αιτιών χρησιμοποιήθηκε σχετικός πίνακας της Τράπεζας της Ελλάδος.

Αναφορικά με το είδος των γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες και επιχειρήσεις το 2016, η μεγάλη πλειοψηφία αφορούσε δάνεια (61,6%), και ακολούθησαν οι καταθέσεις (19,2%), τα μέσα πληρωμών (15,1%) και άλλες τραπεζικές εργασίες (4,1%).

Διάγραμμα 23

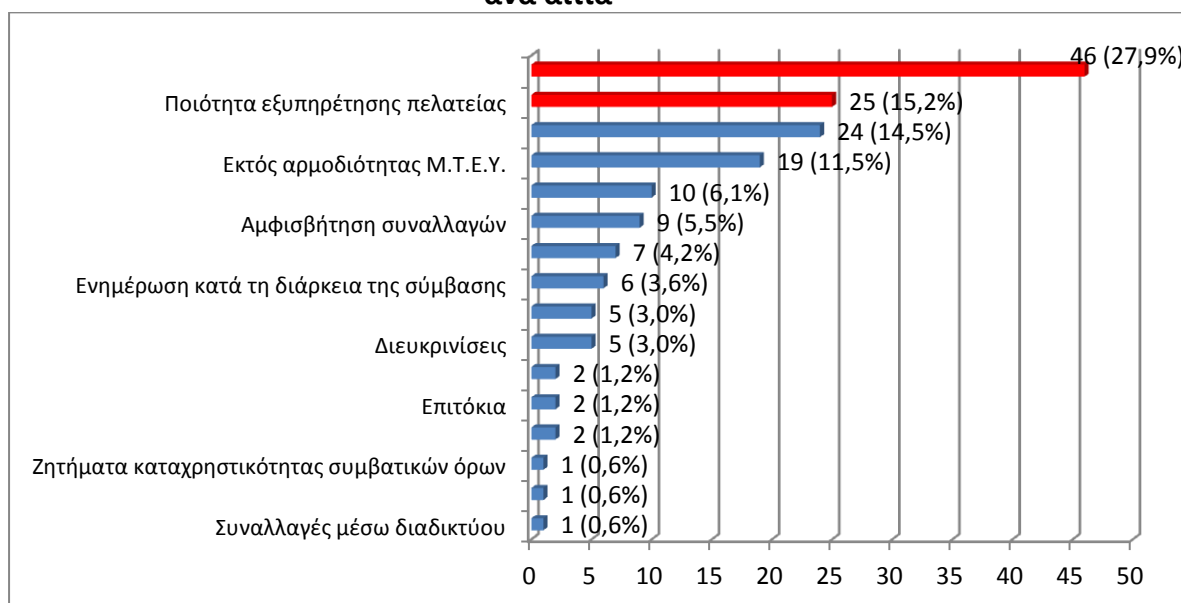
Γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες & επιχειρήσεις το 2016 ανά προϊόν



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα 165 γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες και επιχειρήσεις το 2016, οι κυριότερες αφορούσαν θέματα ρύθμισης οφειλών (46 γραπτά παράπονα ή 27,9% του συνόλου), ποιότητας εξυπηρέτησης πελατείας (25 γραπτά παράπονα ή 15,2% του συνόλου) και χρέωσης εξόδων/προμηθειών (24 γραπτά παράπονα ή 14,5%).

Διάγραμμα 24

Γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες & επιχειρήσεις το 2016 ανά αιτία¹¹



¹¹ Ως βάση για την κατηγοριοποίηση των αιτιών χρησιμοποιήθηκε σχετικός πίνακας της Τράπεζας της Ελλάδος.

Παρακάτω παρατίθεται χαρακτηριστική υπόθεση επαγγελματία-επιχείρησης που απασχόλησε τον Μ.Τ.Ε.Υ. κατά το 2016.

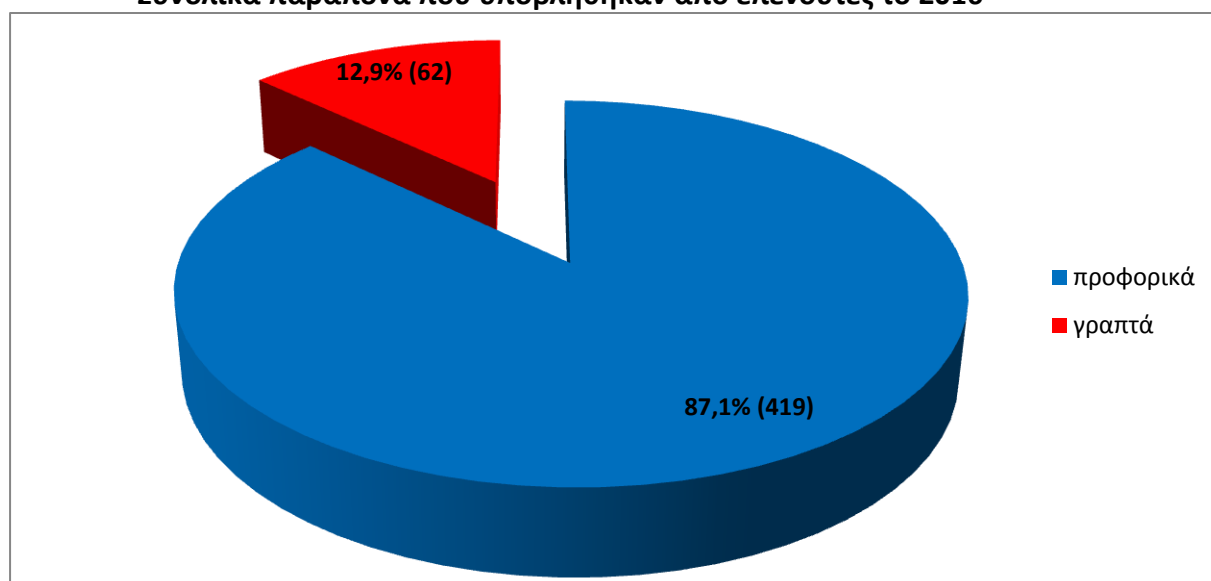
113407 – ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΑΝΤΙΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΞΟΔΩΝ

Ιδιοκτήτης μικρής ατομικής επιχείρησης είχε συνάψει σύμβαση με την Τράπεζα για χρήση τερματικού αυτόματων συναλλαγών POS. Μετά από λίγους μήνες έκλεισε την επιχείρησή του, επέστρεψε το POS στην τράπεζα όπως προέβλεπε η σύμβαση που είχε υπογράψει και ζήτησε αντιλογισμό των εξόδων που είχε καταβάλει με την παραλαβή του μηχανήματος. Μετά την παρέμβαση του φορέα μας η τράπεζα αντιλόγισε τα έξοδα.

3.3 Παράπονα επενδυτών

Κατά το 2016 ο Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από επενδυτές συναλασσόμενους με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες συνολικά 481 παράπονα (προφορικά και γραπτά), μειωμένα κατά 18,5% σε σχέση με το 2015. Ειδικότερα, έλαβε 419 προφορικά παράπονα (τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις), μειωμένα κατά 17,2% σε σχέση με το 2015 και 62 γραπτά παράπονα, μειωμένα κατά 26,2% σε σχέση με το 2015.

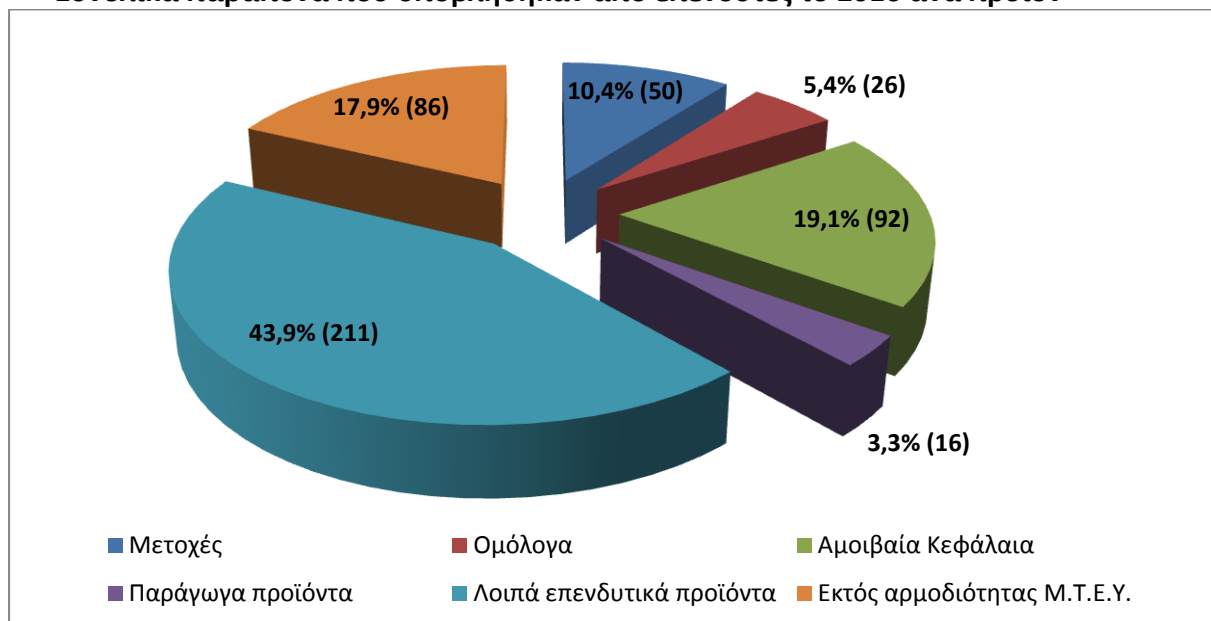
Διάγραμμα 25
Συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2016



Από το σύνολο των 481 παραπόνων, τα 86 (17,9%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ., ενώ από τα υπόλοιπα, 92 αφορούσαν σε αμοιβαία κεφάλαια (19,1%), 50 σε μετοχές (10,4%), 26 σε ομόλογα (5,4%), 16 σε παράγωγα προϊόντα (3,3%), ενώ 211 παράπονα αφορούσαν σε λοιπά επενδυτικά προϊόντα (43,9%).

Διάγραμμα 26

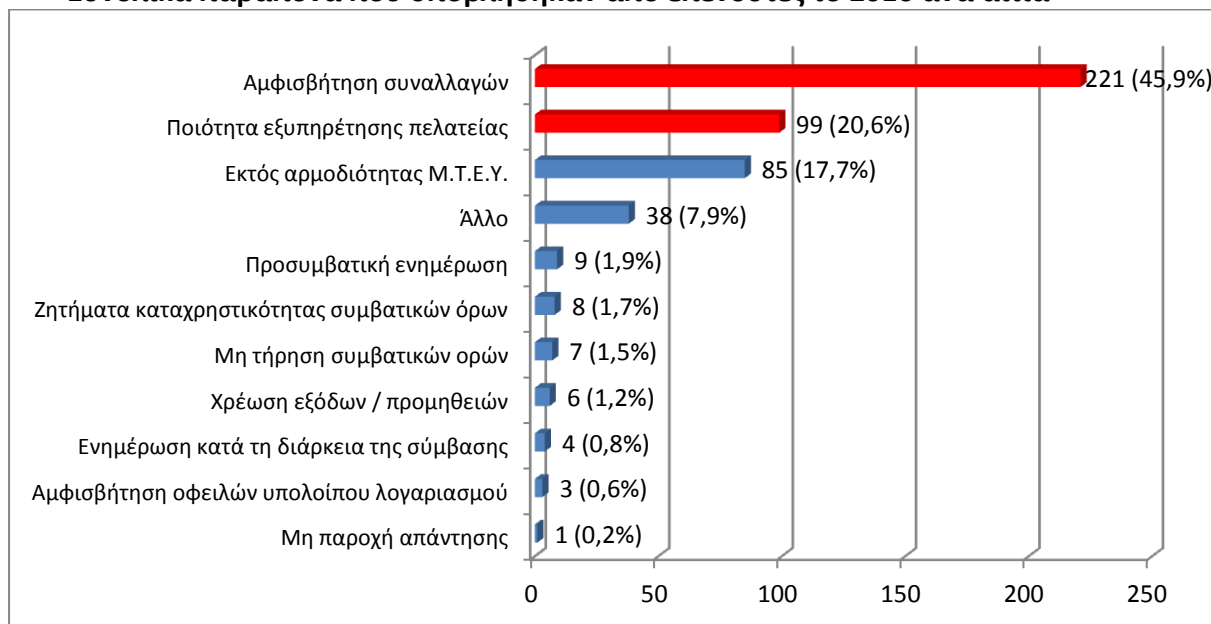
Συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2016 ανά προϊόν



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επενδυτές στον Μ.Τ.Ε.Υ. το 2016, οι κυριότερες αφορούσαν σε θέματα αμφισβήτησης συναλλαγών (221 παράπονα ή 45,9% του συνόλου) και ποιότητας εξυπηρέτησης πελατείας (99 παράπονα ή 20,6% του συνόλου).

Διάγραμμα 27

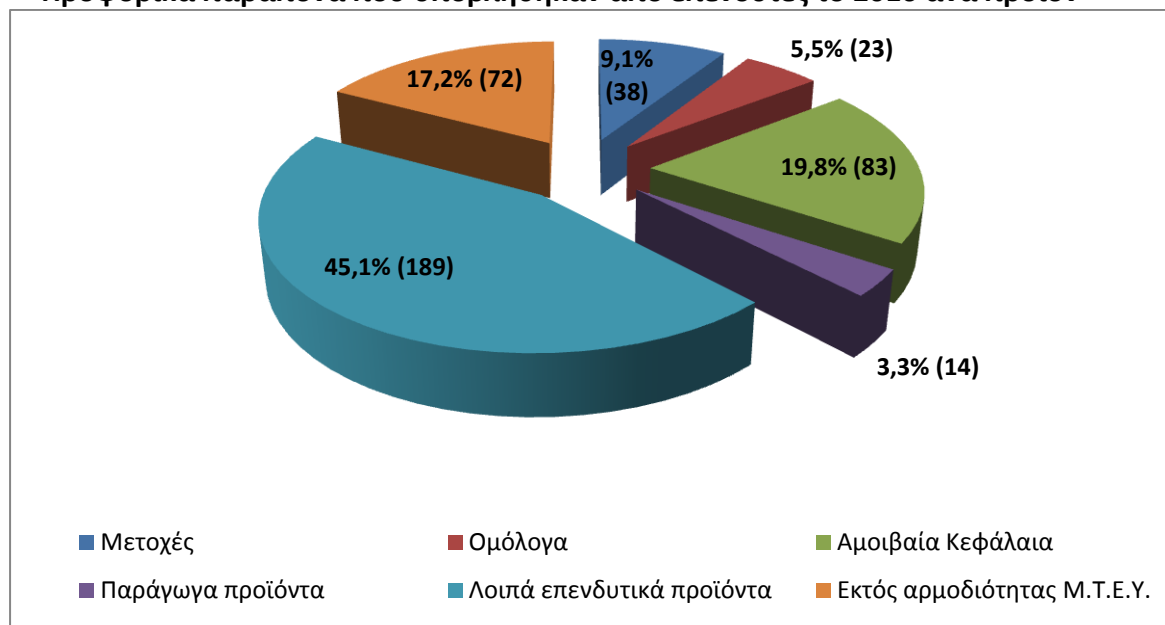
Συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2016 ανά αιτία



Προφορικά παράπονα

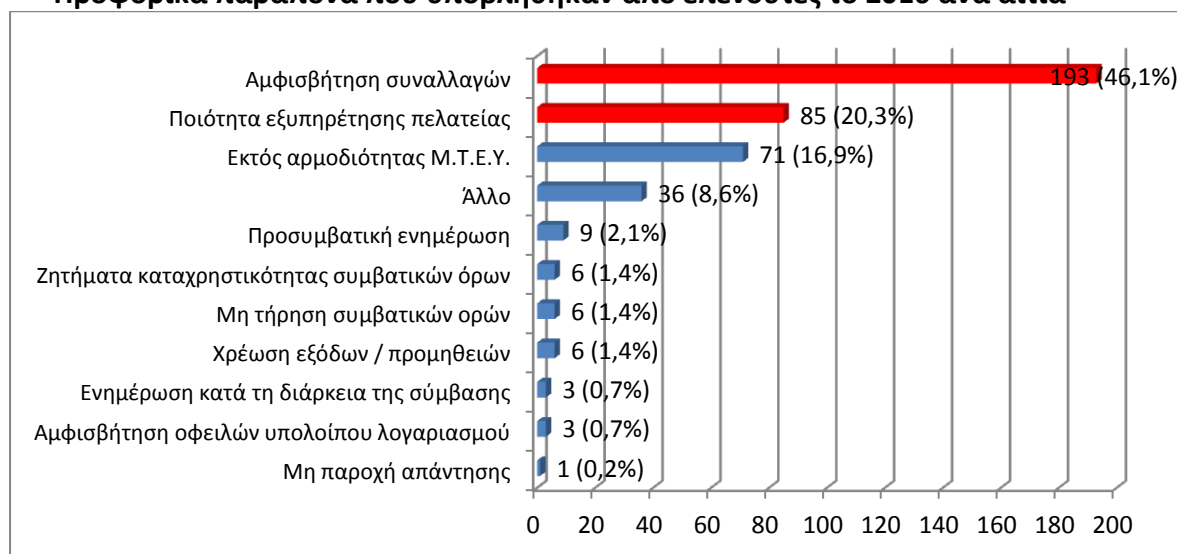
Από το σύνολο των 419 προφορικών παραπόνων, τα 72 (17,2%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ., ενώ από τα υπόλοιπα, 83 αφορούσαν σε αμοιβαία κεφάλαια (19,8%), 38 σε μετοχές (9,1%), 23 σε ομόλογα (5,5%), 14 σε παράγωγα προϊόντα (3,3%), ενώ 189 παράπονα αφορούσαν σε λοιπά επενδυτικά προϊόντα (45,1%).

Διάγραμμα 28
Προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2016 ανά προϊόν



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επενδυτές στον Μ.Τ.Ε.Υ. το 2016, οι κυριότερες αφορούσαν, όπως και στα συνολικά παράπονα, σε θέματα αμφισβήτησης συναλλαγών (193 παράπονα ή 46,1% του συνόλου) και ποιότητας εξυπηρέτησης πελατείας (85 παράπονα ή 20,3% του συνόλου).

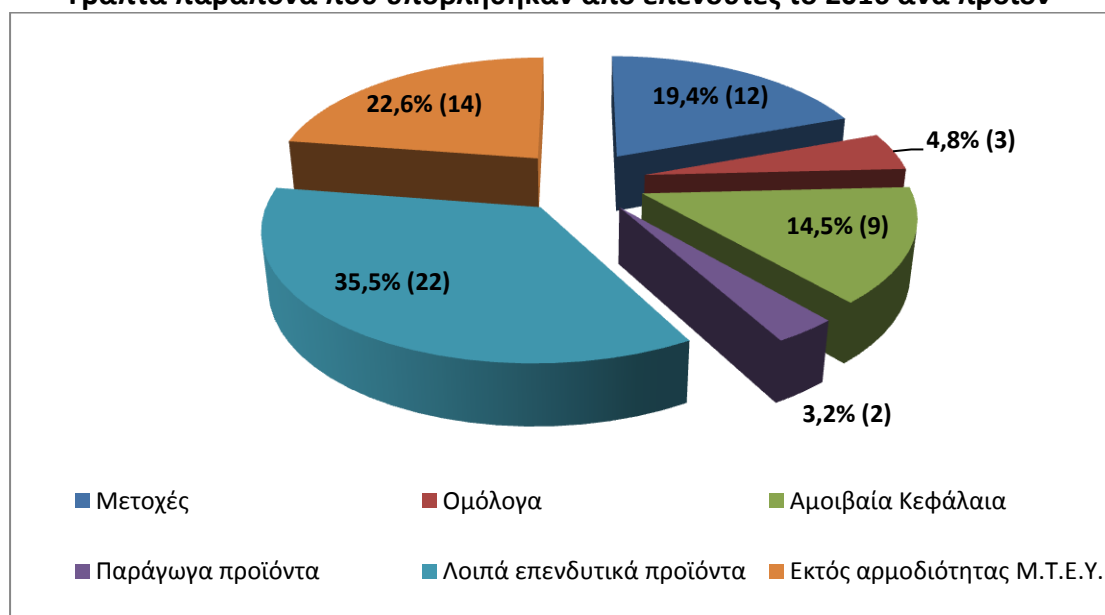
Διάγραμμα 29
Προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2016 ανά αιτία



Γραπτά παράπονα

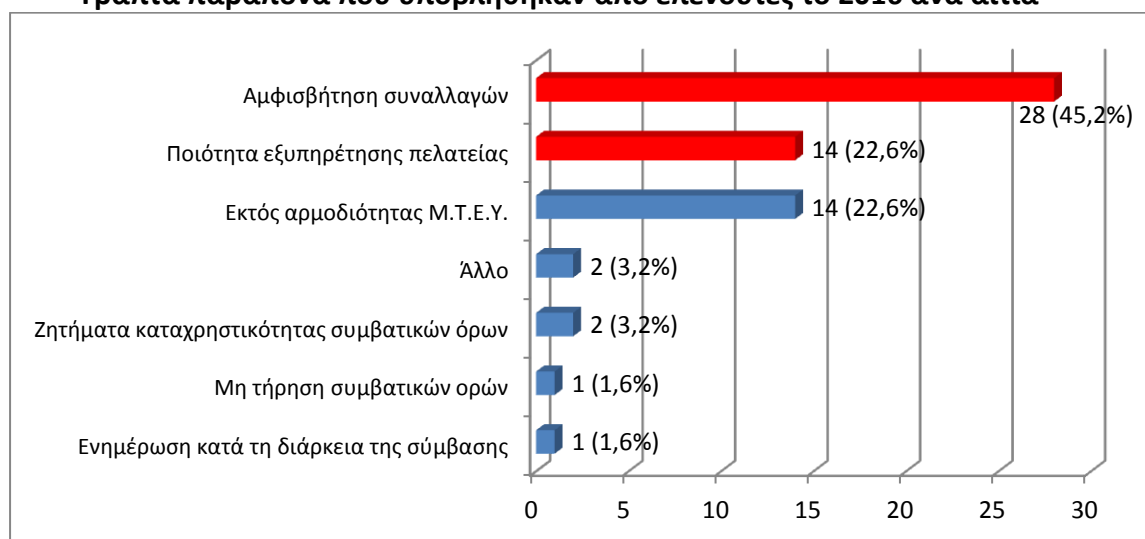
Από το σύνολο των 62 γραπτών παραπόνων, τα 14 (22,6%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ., ενώ από τα υπόλοιπα, 12 αφορούσαν σε μετοχές (19,4%), 9 σε αμοιβαία κεφάλαια (14,5%), 3 σε ομόλογα (4,8%), 2 σε παράγωγα προϊόντα (3,2%), ενώ 22 παράπονα αφορούσαν σε λοιπά επενδυτικά προϊόντα (35,5%).

Διάγραμμα 30
Γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2016 ανά προϊόν



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν από επενδυτές στον Μ.Τ.Ε.Υ. το 2016, οι κυριότερες αφορούσαν, σε θέματα αμφισβήτησης συναλλαγών (28 παράπονα ή 45,2% του συνόλου) και ποιότητας εξυπηρέτησης πελατείας (14 παράπονα ή 22,6% του συνόλου).

Διάγραμμα 31
Γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2016 ανά αιτία



Παρακάτω παρατίθενται χαρακτηριστικές υποθέσεις επενδυτών συναλλασσομένων που απασχόλησε τον Μ.Τ.Ε.Υ. κατά το 2016.

109539 - ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Ο παραπονούμενος κατείχε μικτό επενδυτικό προϊόν δεκαετούς διάρκειας και αμφισβήτησε το προϊόν ρευστοποιήσής του που πιστώθηκε στο λογαριασμό του κατά τη λήξη. Ισχυρίστηκε πως δεν καρπώθηκε την "κλειδωμένη" απόδοση που είχε πραγματοποιηθεί κατά τη διάρκεια ζωής του. Μετά την εξέταση της υπόθεσης από το φορέα μας, τα μέρη κατέληξαν σε συμβιβασμό.

111971- ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΣΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ ΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ

Ως μεριδιούχος Α/Κ εξωτερικού διαμαρτυρήθηκε για την καθυστέρηση εκ μέρους της τράπεζας στην πίστωση των μερισμάτων που αναλογούν από τη συμμετοχή του στο εν λόγω Α/Κ. Είχε συμμετάσχει στο Α/Κ μέσω τράπεζας, η οποία στη συνέχεια συγχωνεύτηκε με άλλη και αναφέρει πως η καθυστέρηση παρατηρήθηκε μετά την εν λόγω συγχώνευση. Η τράπεζα ενημέρωσε πως η καθυστέρηση οφείλετο σε μηχανογραφικό πρόβλημα και προέβη άμεσα στην πίστωση των αναλογούντων ποσών των μερισμάτων.

110605- ΧΡΕΩΣΗ ΕΞΟΔΩΝ ΘΕΜΑΤΟΦΥΛΑΚΗΣ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ

Ο παραπονούμενος ήταν πελάτης τράπεζας στην οποία τηρούσε το χαρτοφυλάκιο μετοχών του η οποία συγχωνεύτηκε στη συνέχεια με άλλη. Η διαμαρτυρία αφορούσε σε αμφισβήτηση χρέωσης για την παροχή υπηρεσιών θεματοφυλακής στο χαρτοφυλάκίό του με ιδιαίτερη αναφορά στο γεγονός ότι από την πρώτη τράπεζα δεν χρεωνόταν τα εν λόγω έξοδα, καθώς η αξία χαρτοφυλακίου του ήταν σχεδόν μηδενική. Μετά τη μεσολάβησή μας αντιλογίστηκε το χρεωθέν ποσό από το λογαριασμό του.

Κεφάλαιο 4: Γεωγραφική κατανομή παραπόνων το 2016



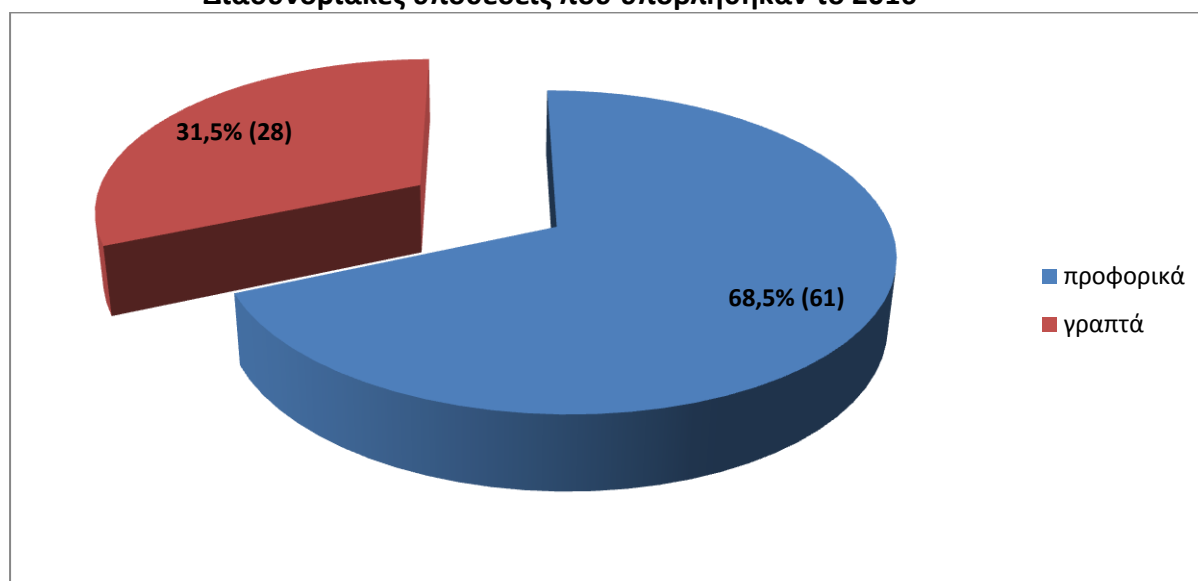
Όσον αφορά τη γεωγραφική κατανομή των παραπόνων, το μεγαλύτερο μέρος (59,65%) προέρχεται από την περιφέρεια Αττικής και ακολουθούν η περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας (12,12%) και Δ. Ελλάδας (4,18%).

Κεφάλαιο 5: Διασυνοριακές υποθέσεις το 2016

Είναι οι διαφορές που λαμβάνει ο Μ.Τ.Ε.Υ. στο πλαίσιο 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.

Το 2016 ο Μ.Τ.Ε.Υ. υποδέχθηκε 89 συνολικά διασυνοριακές υποθέσεις, εκ των οποίων 61 προφορικές (68,5%) και 28 γραπτές (31,5%).

Διάγραμμα 32
Διασυνοριακές υποθέσεις που υποβλήθηκαν το 2016



Από τον κατωτέρω πίνακα προκύπτει ότι, κατά το έτος 2015, σε 151 περιπτώσεις ο Μ.Τ.Ε.Υ. ενήργησε ως αρμόδιος φορέας και σε 7 περιπτώσεις ως πλησιέστερος φορέας. Ο Μ.Τ.Ε.Υ. εξέτασε και διεκπεραίωσε, ως αρμόδιος φορέας, 151 περιπτώσεις. Στις 10 από αυτές δικαιώθηκε ο παραπονούμενος, ενώ στις 7 περιπτώσεις η τράπεζα, ενώ 20 ήταν εκτός κανονισμού λειτουργίας. Επίσης, σε 7 παράπονα που συνολικά δέχθηκε ο Μ.Τ.Ε.Υ. ως πλησιέστερος φορέας, δόθηκαν οδηγίες στους παραπονουμένους για την προσφυγή τους στον αρμόδιο φορέα του εξωτερικού.

Παρακάτω παρατίθενται χαρακτηριστικές υποθέσεις διασυνοριακού χαρακτήρα που απασχόλησε τον Μ.Τ.Ε.Υ. κατά το 2016.

111546 – Αμφισβήτηση συναλλαγής μέσω ATM

Ελληνίδα υπήκοος, διαμένουσα στο Ηνωμένο Βασίλειο, χρησιμοποίησε την χρεωστική της κάρτα σε ATM σε εμπορικό κέντρο του Λονδίνου, προκειμένου να αναλάβει χρήματα από το λογαριασμό της που τηρείται σε ελληνική τράπεζα. Παρότι η συναλλαγή δεν ολοκληρώθηκε, το ποσό που αιτήθηκε χρεώθηκε στον λογαριασμό της. Η κάτοχος της κάρτας αρχικά επικοινωνήσε με τον Financial Ombudsman Service, στο Ηνωμένο Βασίλειο, ως πλησιέστερο φορέα, ο οποίος, στα πλαίσια της συνεργασίας μας μέσω του δικτύου FIN-NET, την καθοδήγησε να υποβάλει τη διαφορά στον φορέα μας, ως αρμόδιο για την επίλυσή της. Η τράπεζα, μετά την παρέμβασή μας πίστωσε το ποσό στον λογαριασμό της.