

ΕΤΗΣΙΟΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ Μ.Τ.Ε.Υ. 2017



Μεσολαβητής Τραπεζικών
Επενδυτικών Υπηρεσιών

Περιεχόμενα

	σελ.
Πρόλογος του Μεσολαβητή	3
Η χρονιά συνοπτικά	8
Κεφάλαιο 1: Θεσμικό πλαίσιο, οργάνωση και λειτουργία	9
1.1. Θεσμικό πλαίσιο	9
1.2. Οργάνωση και στελέχωση	9
1.3. Αρμοδιότητα	10
1.4. Διαδικασία υποβολής και επίλυσης διαφοράς	11
1.5 Διεθνής και δημόσια παρουσία	12
Κεφάλαιο 2: Δραστηριότητα κατά το 2017	14
2.1 Συνολική δραστηριότητα	14
2.2 Προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν	17
2.3 Γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν	19
2.4 Γραπτά παράπονα που επιλύθηκαν κατά το 2017	21
Κεφάλαιο 3: Δραστηριότητα ανά κατηγορία συναλλασσόμενου το 2017	24
3.1 Παράπονα ιδιωτών	24
3.2 Παράπονα επαγγελματιών και επιχειρήσεων	32
3.3 Παράπονα επενδυτών	39
Κεφάλαιο 4: Γεωγραφική κατανομή παραπόνων το 2017	45
Κεφάλαιο 5: Διασυννοριακές υποθέσεις το 2017	46

Σχετικά με την Έκθεση

Η Ετήσια Έκθεση αφορά στοιχεία του έτους 2017 (1.1.2017-31.12.2017) 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

Πρόλογος του Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών



Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.) ο αρχαιότερος θεσμός Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών στη χώρα μας και ο μόνος εξειδικευμένος στο χώρο των Τραπεζικών και Επενδυτικών υπηρεσιών, συμπληρώνει με επιτυχία τον δέκατο ένατο χρόνο λειτουργίας του έχοντας χειριστεί χιλιάδες γραπτά παράπονα και δεχθεί δεκάδες χιλιάδες τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις στο χώρο του, συσσωρεύοντας σημαντική γνώση και εμπειρία σε θέματα διαχείρισης παραπόνων στον χρηματοοικονομικό χώρο.

Είναι αυτονόητο ότι, σε ένα δυσχερές οικονομικό περιβάλλον, όπως αυτό το οποίο επικρατεί τα τελευταία χρόνια στη χώρα μας, ο ρόλος του Μ.Τ.Ε.Υ. καθίσταται όλο και πιο σημαντικός στην προσπάθεια επίλυσης των αναφυόμενων διαφορών μεταξύ των παρόχων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και των καταναλωτών και των μικρών επιχειρήσεων.

Ταυτόχρονα, η αυξανόμενη σε συχνότητα διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών εντός και εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) επιβάλλει την ύπαρξη εξειδικευμένων, ανέξοδων και αποτελεσματικών διαδικασιών επίλυσης των διαφορών, ώστε να διασφαλίζεται η εύκολη και απρόσκοπτη πρόσβαση του καταναλωτή σε ευρύτερες αγορές χρηματοοικονομικών υπηρεσιών για την απόκτηση υπηρεσιών, γεγονός που εν τέλει συμβάλλει στην ανάπτυξη της Εσωτερικής Αγοράς.

Η ταχεία και ανέξοδη επίλυση των διαφορών οι οποίες ανακύπτουν καθημερινά στις χρηματοοικονομικές συναλλαγές, αποβαίνουν προς όφελος τόσο των καταναλωτών και των μικρών επιχειρήσεων, όσο και των παρόχων υπηρεσιών, συμβάλλοντας στην ομαλή λειτουργία των συγκεκριμένων αγορών, στη διατήρηση καλών σχέσεων μεταξύ των μερών και στην ενίσχυση της μεταξύ τους εμπιστοσύνης.

Οι συνεχείς εξελίξεις στο χώρο της τεχνολογίας και η προσπάθεια βελτίωσης του ανθρωποκεντρικού χαρακτήρα των υπηρεσιών στην εποχή των big data δεν μπορεί παρά να ενσωματώνει σε όλο και μεγαλύτερο βαθμό τις διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ADR) ως μέσο μετριασμού της ασυμμετρίας δυνάμεων στην αγορά και βελτίωσης της εν γένει ανθρωποκεντρικής νοοτροπίας στις συναλλαγές.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ., με την μακροχρόνια ενασχόληση και εξειδίκευση στον χρηματοοικονομικό χώρο, συμβάλλει, αφενός στην μείωση της τυχόν ασυμμετρίας γνώσης και εμπειρίας μεταξύ των παραγόντων της σχετικής αγοράς, αφετέρου στον εγγραμματισμό και εκπαίδευση του κοινού σε θέματα χρηματοοικονομικών αγορών.

Η σπουδαιότητα του ρόλου του Μ.Τ.Ε.Υ. επιβεβαιώνεται, άλλωστε διαχρονικά, και από τα υψηλά ποσοστά επιτυχούς διεκπεραίωσης των εξεταζόμενων υποθέσεων.

Ειδικότερα ο Μ.Τ.Ε.Υ.:

- Ως εξειδικευμένος θεσμός του χρηματοοικονομικού τομέα, ενταγμένος στον ευρύτερο χώρο της Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ ή διεθνώς 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.
- Ως ανεξάρτητος θεσμός λειτουργεί ως μη κερδοσκοπικό ΝΠΙΔ, με μέλη τις ενώσεις των παρόχων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, δηλαδή την ΕΕΤ (98%), τον ΣΜΕΧΑ (1%) και την ΕΘΕ (1%).
- Με την εφαρμογή του νέου νομικού και κανονιστικού πλαισίου από τον Οκτώβριο του 2015, ως 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), ο Μ.Τ.Ε.Υ. έχει ενταχθεί στους επίσημα αναγνωρισμένους από την Ε.Ε. θεσμούς Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών, λειτουργώντας 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 (HEΔ), 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, μέσω της πλατφόρμας αυτής, διαφορές οι οποίες ανακύπτουν από ηλεκτρονικές συμβάσεις παροχής Τραπεζικών και Επενδυτικών υπηρεσιών.

Στον χώρο της 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, άλλωστε, προσπάθειες σε Ευρωπαϊκό επίπεδο για την διαρκή ενίσχυση της θέσης του καταναλωτή, την βελτίωση της σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ καταναλωτών και παρόχων υπηρεσιών και την ανάπτυξη και άλλων μορφών ΕΕΔ (π.χ. διαμεσολάβηση), δημιουργούν όλο και ευνοϊκότερες συνθήκες για την περαιτέρω αναβάθμιση του ρόλου του Μ.Τ.Ε.Υ. Στο πλαίσιο αυτό συμβάλει και η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας, η οποία μεταβάλλει δραματικά τις λειτουργίες του χρηματοοικονομικού χώρου, καθώς και τη φύση, τον τρόπο (π.χ. εκ αποστάσεων πώληση) και την πολυπλοκότητα των παρεχόμενων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και προϊόντων, ί γεγονός που καθιστά αναγκαία την ύπαρξη εξειδικευμένων μηχανισμών ΕΕΔ για την ταχεία και αποτελεσματική αντιμετώπιση των τυχόν αναφευομένων διαφορών με το ελάχιστο δυνατό κόστος.

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 της FIN NET). Παράλληλα ο Μ.Τ.Ε.Υ. συμμετέχει και στο διεθνές δίκτυο συνεργασίας International Network of Financial Services Ombudsman (INFO Network), το οποίο αποτελεί επίσημο διεθνές δίκτυο συνεργασίας και ανταλλαγής γνώσεων και εμπειρίας και βέλτιστων πρακτικών, για την επίλυση εσωτερικών και 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 Μ.Τ.Ε.Υ. 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 εμπειρογνομώνων.

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 ευθυκρίσια και την μακρά άσκηση στον ευαίσθητο αυτό χώρο.

Το έτος 2017 ο Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε συνολικά 5.246 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις. Από αυτές 87,6% αφορούσαν σε συναλλαγές ιδιωτών και 8,4% Επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων, ενώ 4,0% αφορούσαν συναλλαγές επενδυτών. Έλαβε 1.015 γραπτά παράπονα. Ο μέσος χρόνος εξέτασης των υποβληθεισών παραπόνων ανέρχεται στις 54 ημέρες. Από τον ανωτέρω αριθμό γραπτών παραπόνων 83,7% αφορούσαν τραπεζικές

συναλλαγές ιδιωτών, 13,0% επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων και 3,3% 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.

Με τις ανεξάρτητες, αμερόληπτες και εξειδικευμένες, καλές 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.

Ο θεσμός του Μ.Τ.Ε.Υ. παρακολουθώντας συνεχώς και αδιαλείπτως τις εξελίξεις στον χώρο της Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ADR) και διεθνώς, αναζητά διαρκώς τρόπους και διαδικασίες κάλυψης όσον το δυνατόν ευρύτερου φάσματος αναγκών της αγοράς στο χώρο αυτό προς όφελος όλων των μερών που μετέχουν σ αυτή.

Η χρονιά συνοπτικά

Ο αριθμός των συνολικών παραπόνων που δέχθηκε ο Μ.Τ.Ε.Υ. το 2017 ανήλθε 6.261, εκ των οποίων 1.015 ήταν γραπτά και 5.246 προφορικά, δηλαδή αφορούσαν τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις. Κατά το έτος 2017 ο Μ.Τ.Ε.Υ. επίλυσε 1.026 γραπτά παράπονα (902 γραπτά παράπονα υποβλήθηκαν το 2017 και επιλύθηκαν το ίδιο έτος, ενώ 124 γραπτά παράπονα είχαν υποβληθεί το 2016 και επιλύθηκαν το 2017), με το ποσοστό με θετική έκβαση για τον αιτούντα να φτάνει το 64,9%.



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 21ης Μαΐου 2013 για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (ODR),

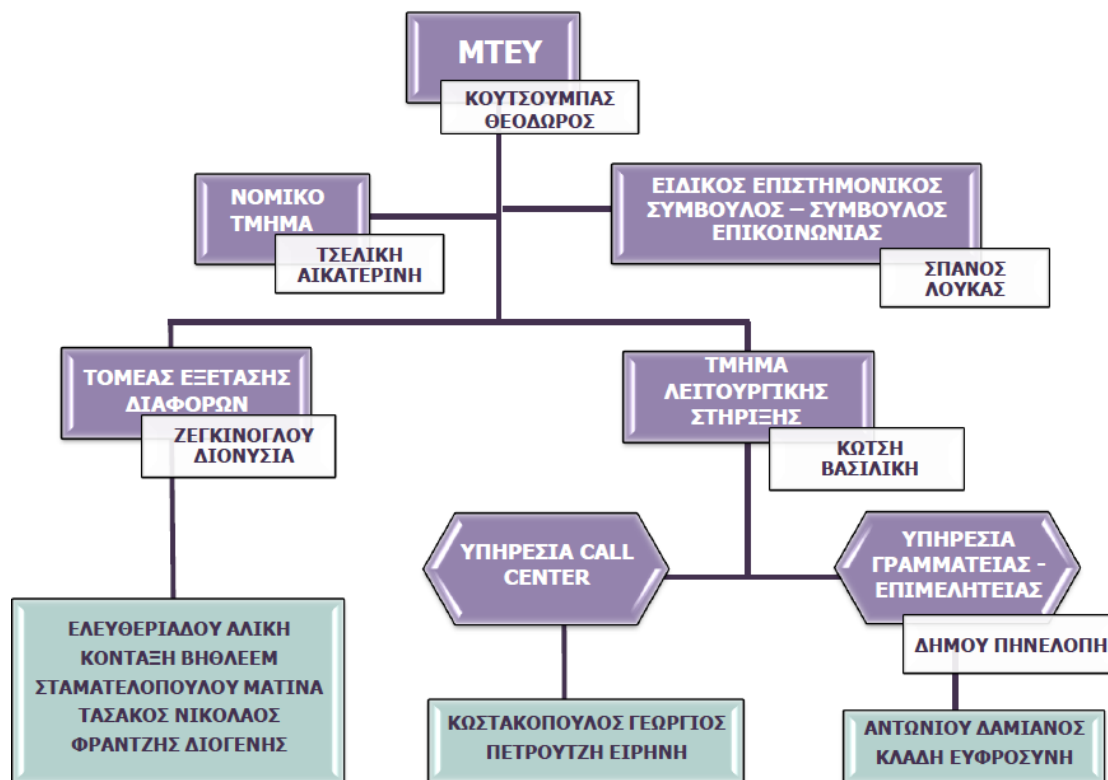
Γ) το Μνημόνιο συμφωνίας του Δικτύου Επίλυσης Χρηματοπιστωτικών Διαφορών FIN-NET της 12.05.2016.

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 26.06.2018.

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.

Επίσης, 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).

Τονίζεται ότι ο ΜΤΕΥ είναι αρμόδιος φορέας εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ) με βάση τον Νόμο 4514/2018 (αρ. 75) (ΦΕΚ Α14/30.1.2018) (αγορές

χρηματοπιστωτικών μέσων), το Νόμο 4537/2018 (αρ. 100) (ΦΕΚ Α84/15.5.2018) (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.).

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

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 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. 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 (έγγραφο 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.).

1.5 Διεθνής και δημόσια παρουσία

1.5.1 Ευρωπαϊκές και διεθνείς δραστηριότητες

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. είναι μέλος του Ευρωπαϊκού Δικτύου FIN-NET (Financial Dispute Resolution Network), το οποίο συστήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το 2001, με σκοπό τη διαχείριση διαφορών χρηματοοικονομικής φύσης με διασυνοριακό χαρακτήρα. Επίσης, έχει εκλεγεί και μετέχει ενεργά ως μέλος της Συντονιστικής της FIN NET.

Στο πλαίσιο αυτό, ο Μεσολαβητής μετείχε σε δύο συνεδριάσεις της Ολομέλειας και δύο συνεδριάσεις της Συντονιστικής Επιτροπής της FIN NET, κατά τις οποίες

συζητήθηκαν και αναλύθηκαν οι εξελίξεις στον Ευρωπαϊκό Χρηματοοικονομικό Χώρο, ιδίως σε σχέση με τα θέματα βελτίωσης της θέσης του καταναλωτή και το ρόλο του θεσμού του Μεσολαβητή.

Ο Μεσολαβητής συμμετείχε, επίσης, ενεργά σε συνέδριο με θέμα “BANKING AND FINANCIAL DISPUTE RESOLUTION, THE ITALIAN EXPERIENCE IN THE EUROPEAN CONTEXT”, το οποίο συνδιοργανώθηκε από την Κεντρική Τράπεζα της Ιταλίας, την Νομική Σχολή Roma Tre και το Universite du Luxembourg τον Σεπτέμβριο του 2017

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

1.5.2 Δημόσια Παρουσία του Μ.Τ.Ε.Υ.

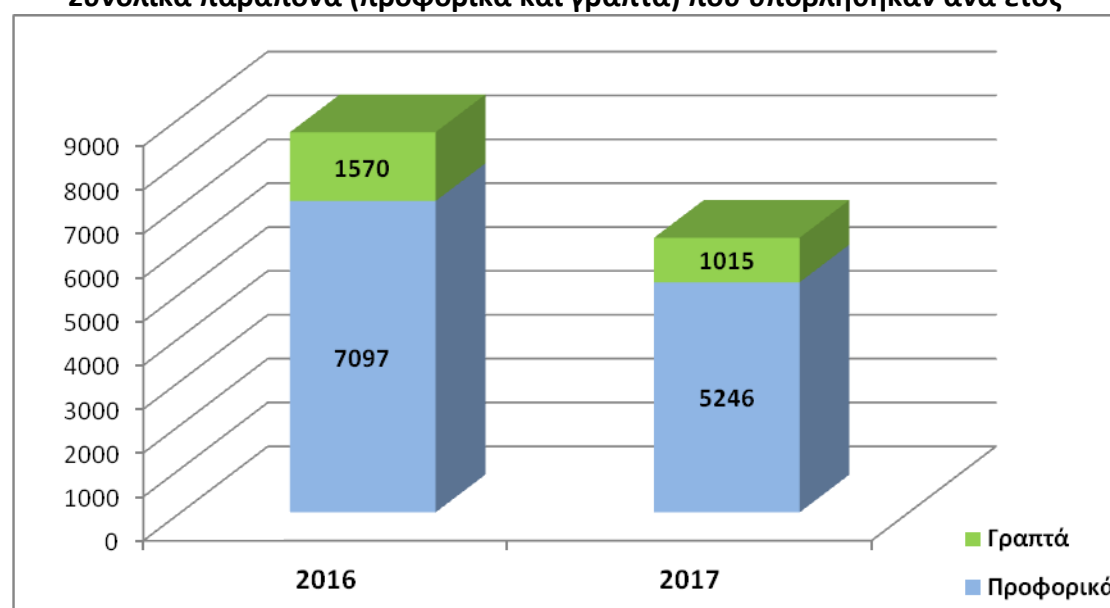
- Παρουσίαση του θεσμού του Μ.Τ.Ε.Υ., στην ειδική εσπερίδα που διοργάνωσε η Τράπεζα Alpha Bank τον Φεβρουάριο του 2017.
- Παρουσίαση του θεσμού του Μ.Τ.Ε.Υ. στα σεμινάρια εκπαίδευσης των συντονιστών του Μητρώου της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ν.4469/17 για τον Εξωδικαστικό Μηχανισμό Ρύθμισης Οφειλών Επιχειρήσεων) τον Ιούλιο του 2017.
- Παρουσίαση του θεσμού του Μ.Τ.Ε.Υ. στα ειδικά σεμινάρια των στελεχών Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου Eurobank τον Σεπτέμβριο του 2017.

Κεφάλαιο 2: Δραστηριότητα κατά το 2017

2.1 Συνολική δραστηριότητα

Κατά το 2017 ο Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε συνολικά 6.261 παράπονα (προφορικά και γραπτά) από συναλλασσόμενους με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες, μειωμένα κατά 27,8% σε σχέση με το 2016. Ειδικότερα, έλαβε 5.246 προφορικά παράπονα (τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις), μειωμένα κατά 26,1% σε σχέση με το 2016 και 1.015 γραπτά παράπονα, μειωμένα κατά 35,4% σε σχέση με το 2016.

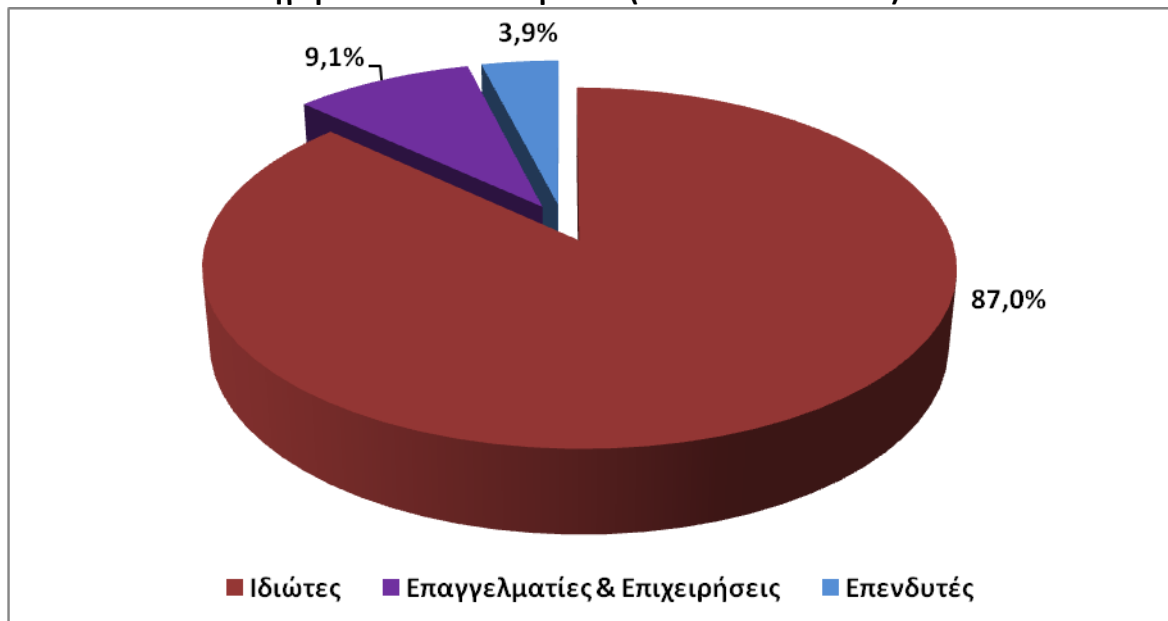
Σχήμα 1
Συνολικά παράπονα (προφορικά και γραπτά) που υποβλήθηκαν ανά έτος



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.

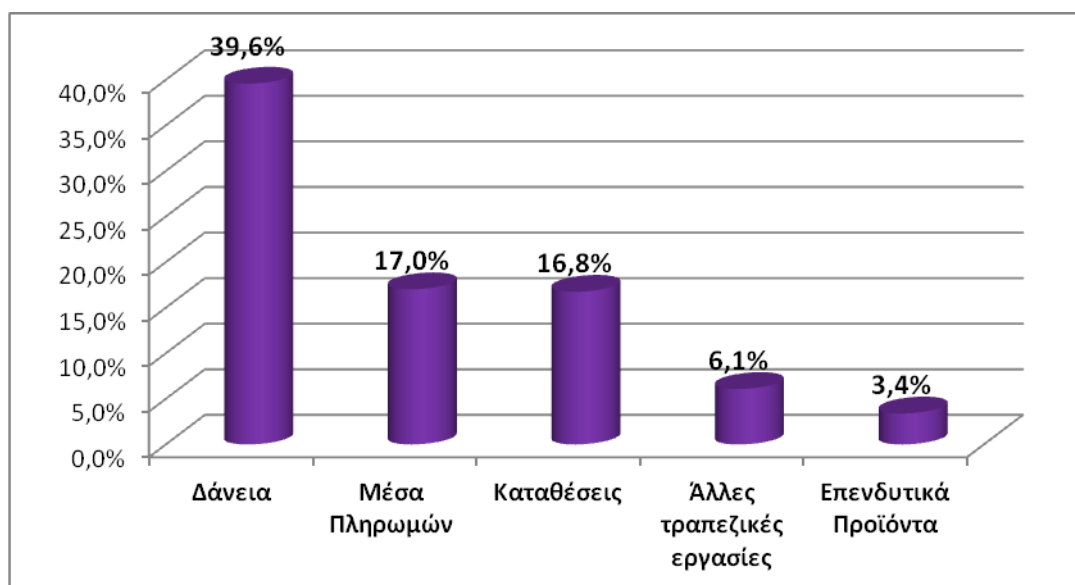
Επί του συνόλου των 6.261 παραπόνων (προφορικών και γραπτών) που υποδέχθηκε ο Μ.Τ.Ε.Υ. το 2017, το 87,0% αφορούσε παράπονα ιδιωτών συναλλασσόμενων, το 9,1% επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις και το 3,9% επενδυτές συναλλασσόμενους.

Σχήμα 2
Συνολικά παράπονα (γραπτά και προφορικά) που υποβλήθηκαν το 2017 ανά κατηγορία συναλλασσόμενου (% επί του συνόλου)



Ως προς τα είδη των παραπόνων (προφορικά και γραπτά) που υποβλήθηκαν το 2017, η πλειοψηφία αφορούσε δάνεια (39,6% επί του συνόλου) και ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (17,0% του συνόλου), οι καταθέσεις (16,8%), οι άλλες τραπεζικές εργασίες (6,1% επί του συνόλου) και τέλος τα επενδυτικά προϊόντα (3,4% επί του συνόλου).

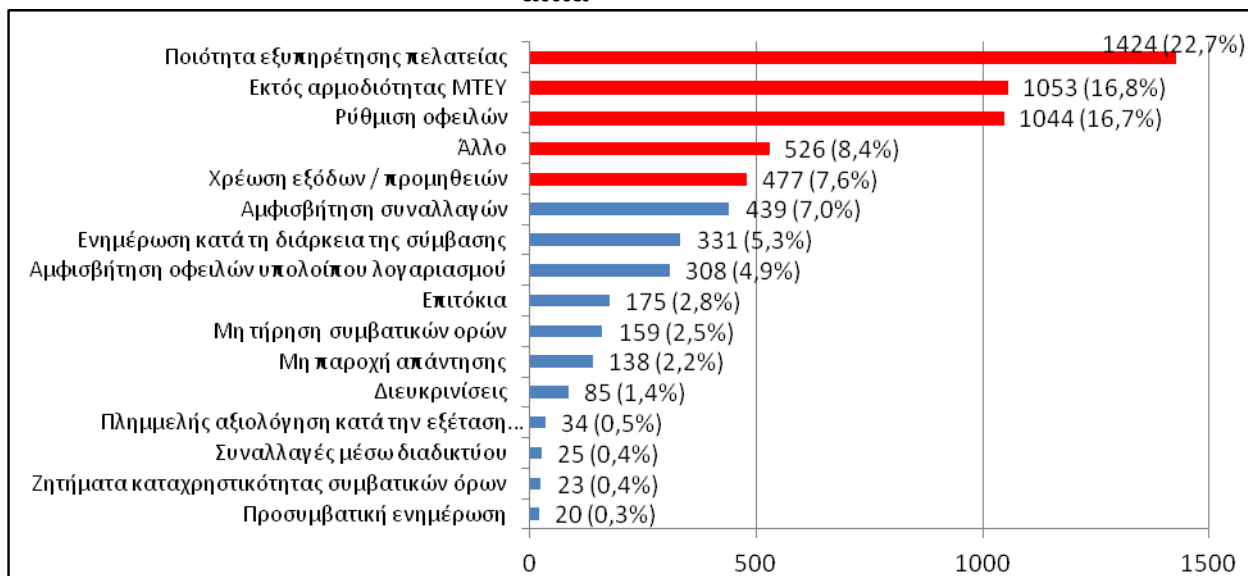
Σχήμα 3
Κυριότερα είδη παραπόνων (προφορικά και γραπτά) που υποβλήθηκαν το 2017
(% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν το σύνολο των 6.261 παραπόνων (προφορικά και γραπτά) που υποβλήθηκαν στον Μ.Τ.Ε.Υ. το 2017, οι κυριότερες αφορούσαν στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας, όπου υποβλήθηκαν συνολικά 1.424 παράπονα (22,7% του συνόλου) και τις ρυθμίσεις οφειλών¹, όπου υποβλήθηκαν συνολικά 1.044 παράπονα (16,7% του συνόλου). Σημαντικό ποσοστό αφορούσε, επίσης, αιτίες που σχετίζονταν με θέματα χρεώσεων εξόδων/προμηθειών (477 παράπονα ή 7,6% του συνόλου) και αμφισβήτησης συναλλαγών (439 παράπονα ή 7,0% του συνόλου). Σημειώνεται, επίσης, ότι το 2017 υποβλήθηκαν 1.053 παράπονα (προφορικά και γραπτά), τα οποία ήταν εκτός της αρμοδιότητας του Μ.Τ.Ε.Υ.

¹ Ο Μ.Τ.Ε.Υ. δεν εξετάζει παράπονα που αφορούν ρυθμίσεις οφειλών.

Σχήμα 4
Σύνολο παραπόνων (προφορικά και γραπτά) που υποβλήθηκαν το 2017 ανά αιτία²

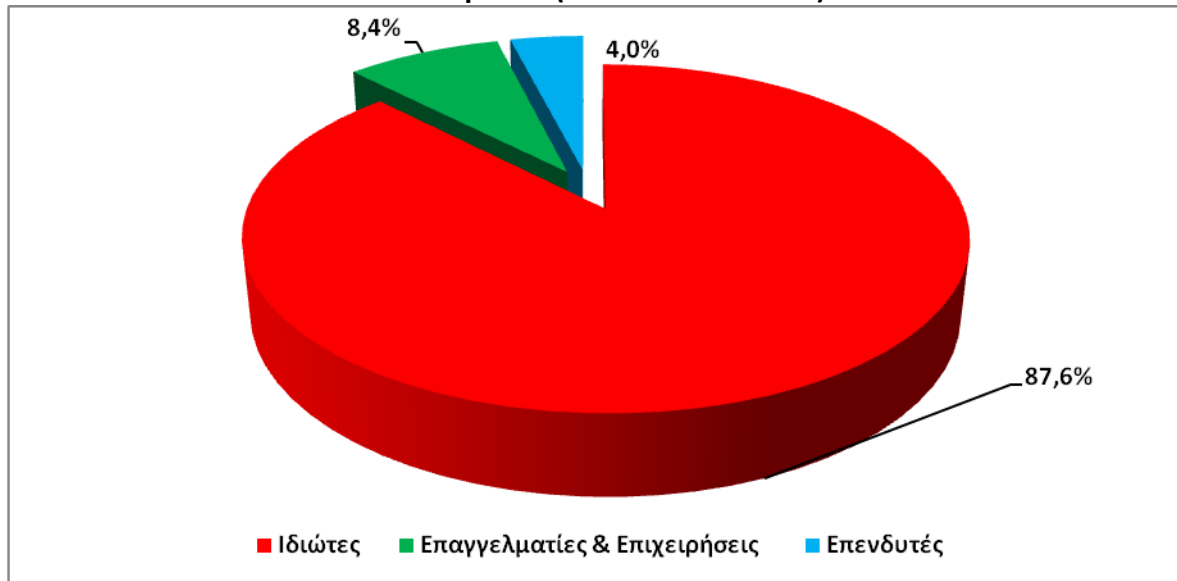


2.2 Προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν

Κατά το έτος 2017 υποβλήθηκαν στον Μ.Τ.Ε.Υ. 5.246 προφορικά παράπονα (τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις) έναντι 7.097 το 2016, σημειώνοντας μείωση 26,1%. Επί του συνόλου των 5.246 προφορικών παραπόνων που υποδέχθηκε ο Μ.Τ.Ε.Υ. το 2017, το 87,6% αφορούσε παράπονα ιδιωτών συναλλασσομένων, το 8,4% επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις και το 4,0% επενδυτές συναλλασσόμενους.

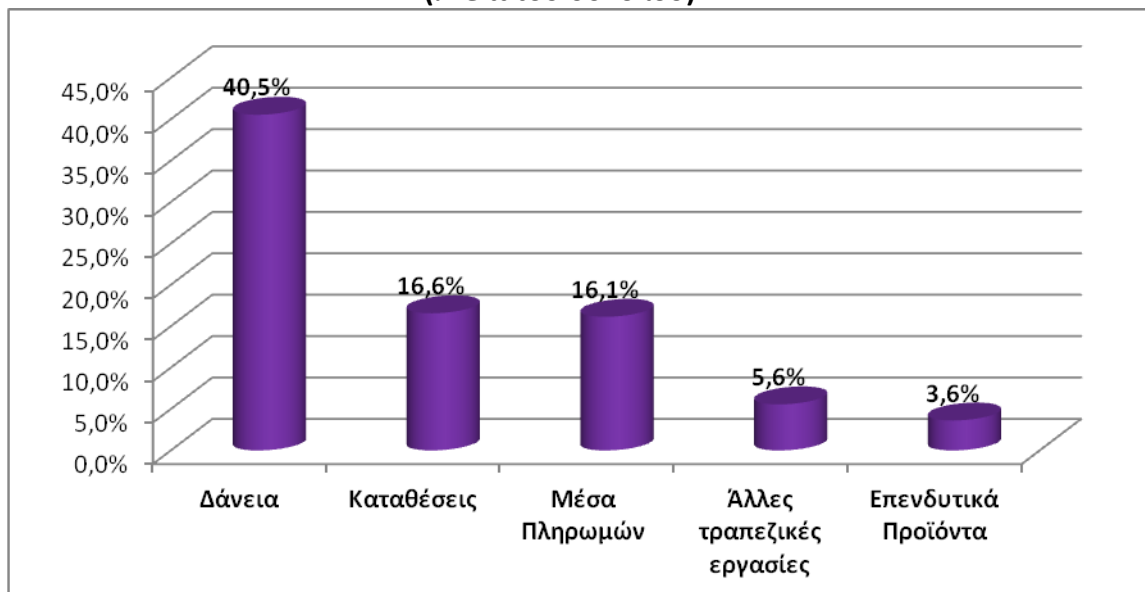
² Ως βάση για την κατηγοριοποίηση των αιτιών χρησιμοποιήθηκε σχετικός πίνακας της Τράπεζας της Ελλάδος.

Σχήμα 5
Προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν το 2017 ανά κατηγορία συναλασσόμενου (% επί του συνόλου)



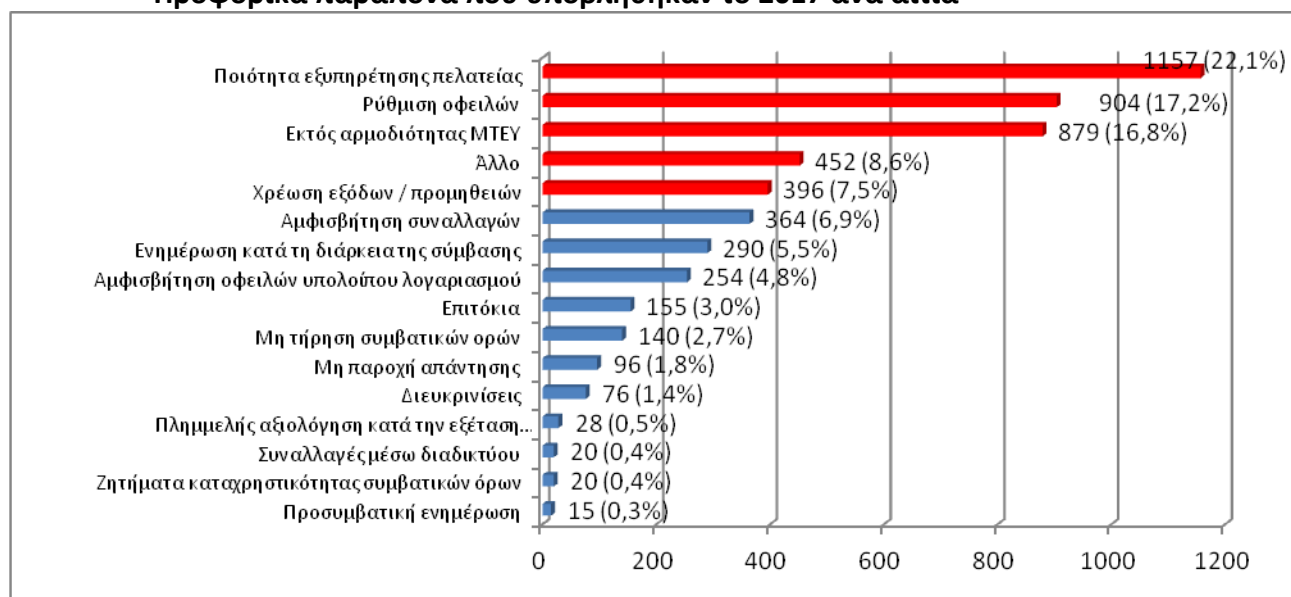
Ως προς τα κυριότερα είδη των υποθέσεων, η μεγάλη πλειοψηφία των προφορικών παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2017 αφορούσε δάνεια (40,5% επί του συνόλου), και ακολούθησαν οι καταθέσεις (16,6%), τα μέσα πληρωμών (16,1% του συνόλου), οι άλλες τραπεζικές εργασίες (5,6% επί του συνόλου) και τέλος τα επενδυτικά προϊόντα (3,6% επί του συνόλου).

Σχήμα 6
Κυριότερα είδη προφορικών παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2017 ανά προϊόν (% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν, οι κυριότερες αφορούσαν στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας (1.157 ή 22,1% του συνόλου) και τις ρυθμίσεις οφειλών³ (904 ή 17,2% του συνόλου) και ακολούθησαν οι κατηγορίες "χρέωση εξόδων/προμηθειών" (396 ή 7,5% του συνόλου) και "αμφισβήτηση συναλλαγών" (364 ή 6,9% του συνόλου). Σημειώνεται, τέλος, ότι το 2017 υποβλήθηκαν 879 προφορικά παράπονα, τα οποία ήταν εκτός της αρμοδιότητας του Μ.Τ.Ε.Υ.

Σχήμα 7
Προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν το 2017 ανά αιτία⁴



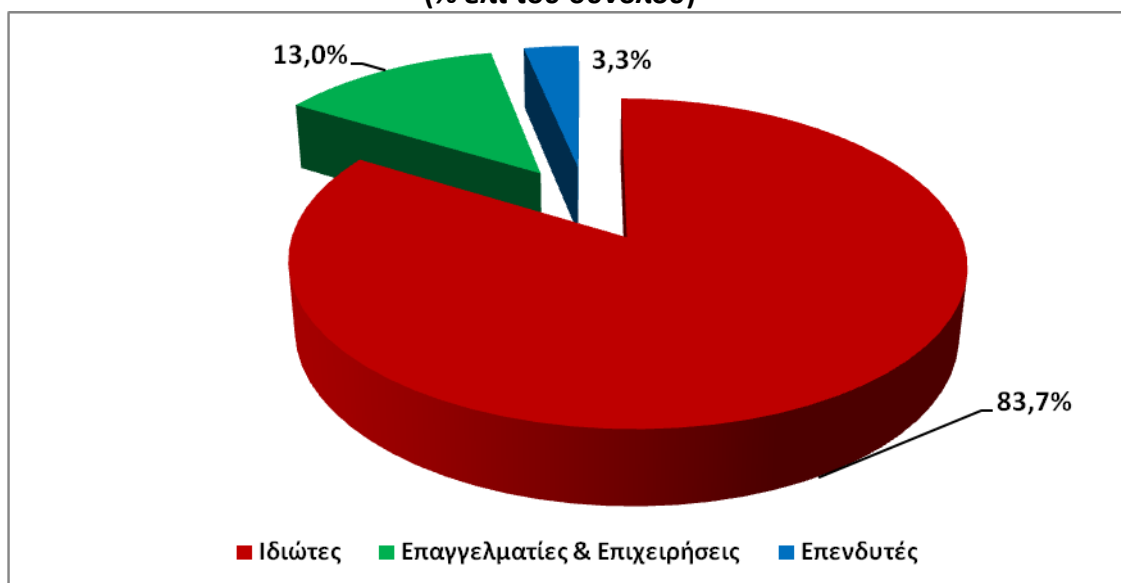
2.3 Γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν

Κατά το έτος 2017 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 1.015 γραπτά παράπονα έναντι 1.570 το 2016, σημειώνοντας μείωση 35,4%. Επί του συνόλου των 1.015 γραπτών παραπόνων που υποδέχθηκε ο Μ.Τ.Ε.Υ. το 2017, το 83,7% αφορούσε παράπονα ιδιωτών συναλασσομένων, το 13,0% επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις και το 3,3% επενδυτές συναλασσόμενους.

³ Ο Μ.Τ.Ε.Υ. δεν εξετάζει παράπονα που αφορούν ρυθμίσεις οφειλών.

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

Σχήμα 8
Γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν το 2017 ανά κατηγορία συναλλασσόμενου
 (% επί του συνόλου)



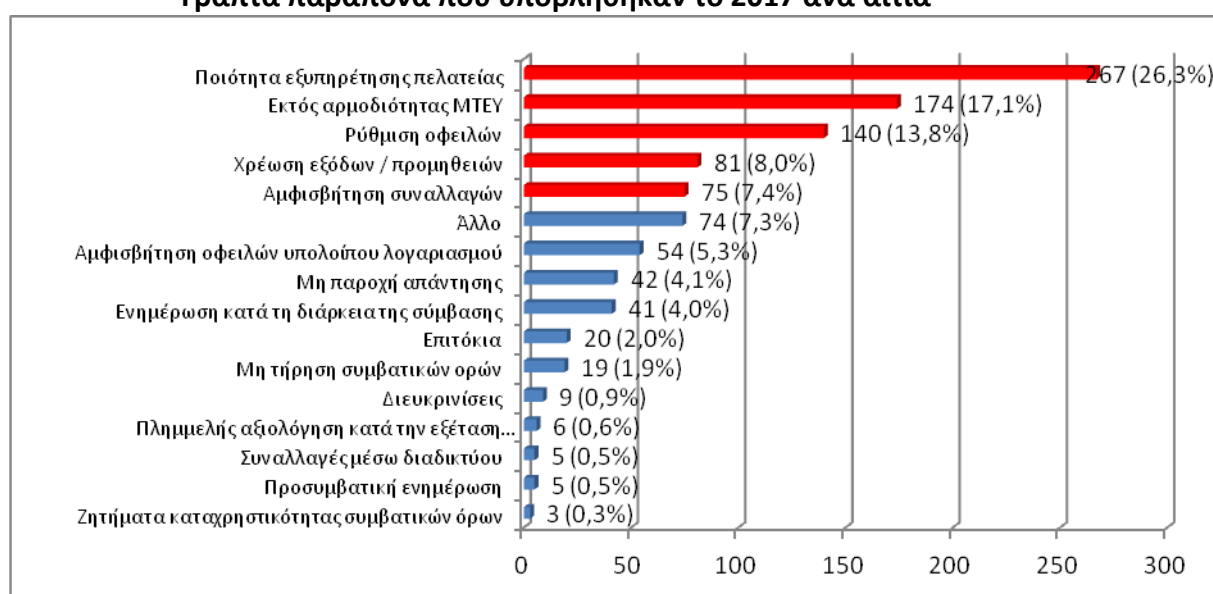
Ως προς τα κυριότερα είδη των υποθέσεων, η μεγάλη πλειοψηφία των γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2017 αφορούσε δάνεια (34,6% επί του συνόλου), και ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (21,6% του συνόλου), οι καταθέσεις (17,7% επί του συνόλου), άλλες τραπεζικές εργασίες (8,8% επί του συνόλου) και τέλος τα επενδυτικά προϊόντα (2,3% επί του συνόλου).

Σχήμα 9
Κυριότερα είδη γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2017 ανά προϊόν
 (% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν στον Μ.Τ.Ε.Υ. το 2017, οι κυριότερες αφορούσαν στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας με 267 γραπτά παράπονα (26,3% του συνόλου) και τις ρυθμίσεις οφειλών⁵ με 140 γραπτά παράπονα (13,8% του συνόλου), ενώ υψηλά ποσοστά εμφάνισαν οι κατηγορίες "χρέωση εξόδων/προμηθειών" (81 γραπτά παράπονα ή 8,0% του συνόλου) και "αμφισβήτηση συναλλαγών" (75 γραπτά παράπονα ή 7,4% του συνόλου). Σημειώνεται, τέλος, ότι το 2017 υποβλήθηκαν 174 γραπτά παράπονα, τα οποία ήταν εκτός της αρμοδιότητας του Μ.Τ.Ε.Υ.

Σχήμα 10
Γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν το 2017 ανά αιτία⁶



2.4 Γραπτά παράπονα που επιλύθηκαν κατά το 2017

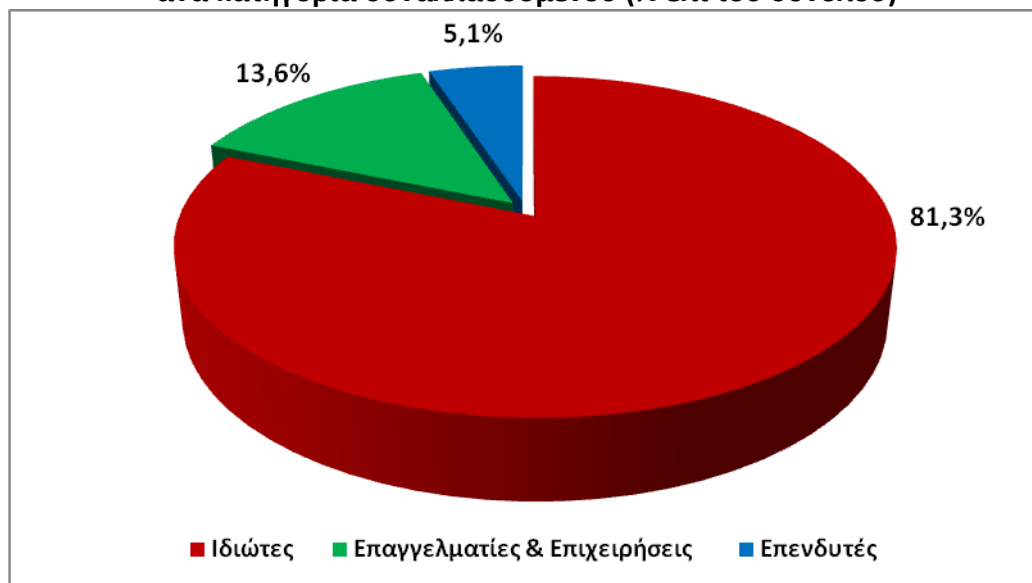
Κατά το έτος 2017 ο Μ.Τ.Ε.Υ. ολοκλήρωσε την εξέταση 1.026 γραπτών παραπόνων (902 γραπτά παράπονα υποβλήθηκαν το 2017 και επιλύθηκαν το ίδιο έτος, ενώ 124 γραπτά παράπονα είχαν υποβληθεί το 2016 και επιλύθηκαν το 2017). Το ποσοστό με θετική έκβαση για τον αιτούντα έφτασε το 64,9%, ενώ ο μέσος χρόνος εξέτασης ήταν 54 ημέρες.

Επί του συνόλου των 1.026 γραπτών παραπόνων που επίλυσε ο Μ.Τ.Ε.Υ. το 2017, το 81,3% αφορούσε παράπονα ιδιωτών συναλλασσομένων, το 13,6% επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις και το 5,1% επενδυτές συναλλασσόμενους.

⁵ Ο Μ.Τ.Ε.Υ. δεν εξετάζει παράπονα που αφορούν ρυθμίσεις οφειλών.

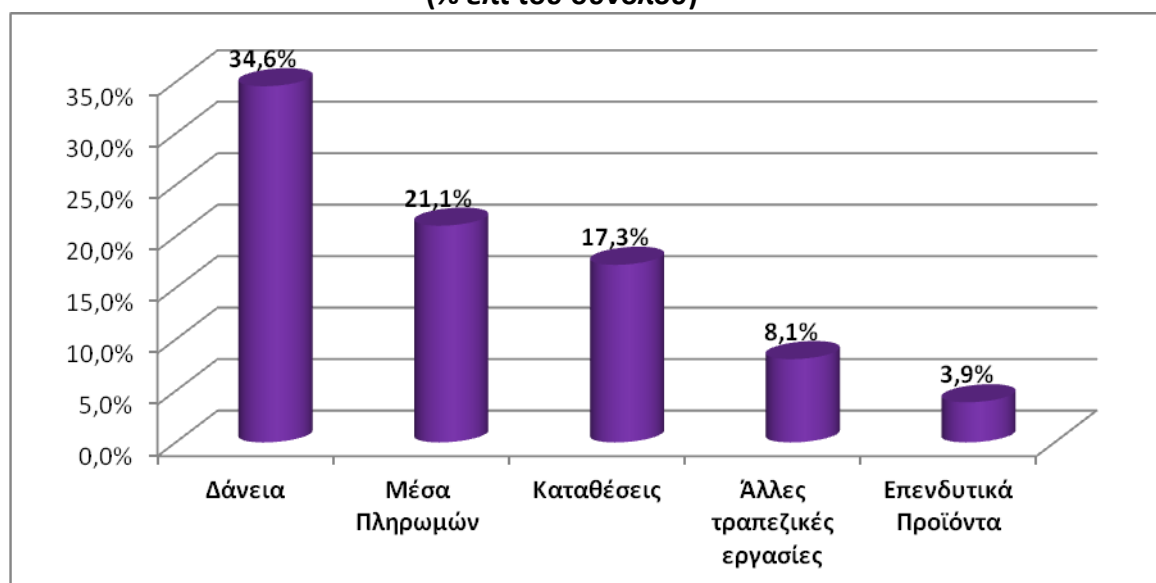
⁶ Ως βάση για την κατηγοριοποίηση των αιτιών χρησιμοποιήθηκε σχετικός πίνακας της Τράπεζας της Ελλάδος.

Σχήμα 11
Γραπτά παράπονα που επιλύθηκαν το 2017
ανά κατηγορία συναλλασσόμενου (% επί του συνόλου)



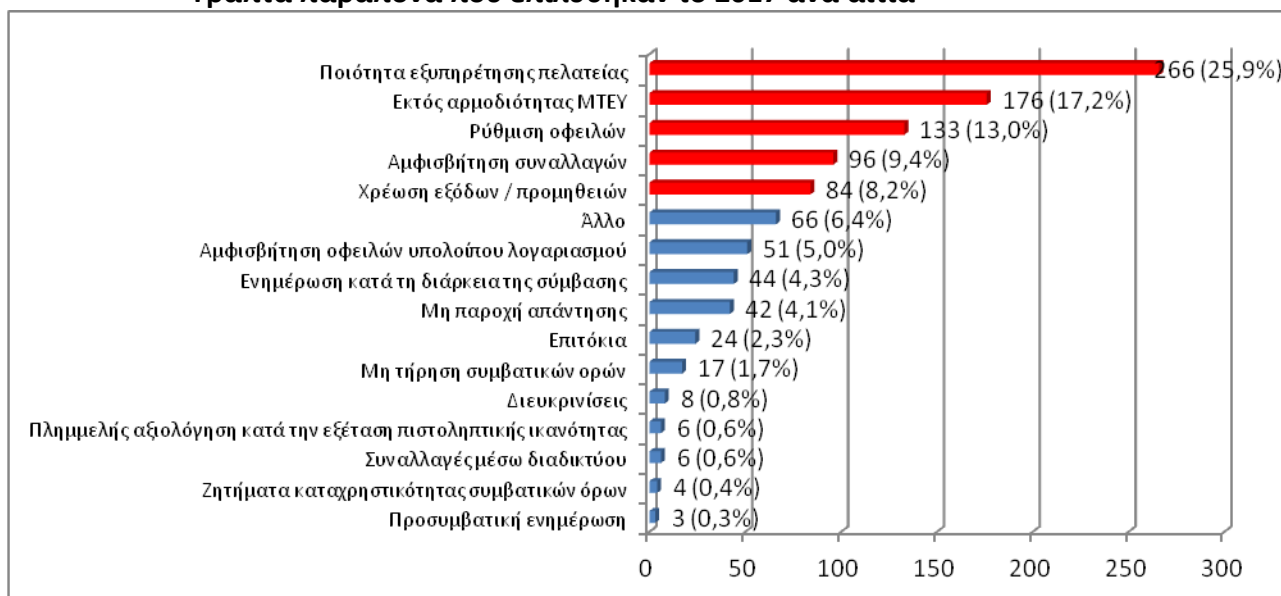
Ως προς τα κυριότερα είδη των υποθέσεων, η μεγάλη πλειοψηφία των γραπτών παραπόνων που επιλύθηκαν το 2017 αφορούσε δάνεια (34,6% επί του συνόλου), και ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (21,1% του συνόλου), οι καταθέσεις (17,3% επί του συνόλου), άλλες τραπεζικές εργασίες (8,1% επί του συνόλου) και τέλος τα επενδυτικά προϊόντα (3,9% επί του συνόλου).

Σχήμα 12
Κυριότερα είδη γραπτών παραπόνων που επιλύθηκαν το 2017 ανά προϊόν
(% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα 1.026 γραπτά παράπονα που επιλύθηκαν στον Μ.Τ.Ε.Υ. το 2017, οι κυριότερες αφορούσαν στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας με 266 γραπτά παράπονα (25,9% του συνόλου) και τις ρυθμίσεις οφειλών⁷ με 133 γραπτά παράπονα (13,0% του συνόλου), ενώ υψηλά ποσοστά εμφάνισαν οι κατηγορίες "αμφισβήτηση συναλλαγών" (96 γραπτά παράπονα ή 9,4% του συνόλου) και "χρέωση εξόδων/προμηθειών" (84 γραπτά παράπονα ή 8,2% του συνόλου).

Σχήμα 13
Γραπτά παράπονα που επιλύθηκαν το 2017 ανά αιτία⁸



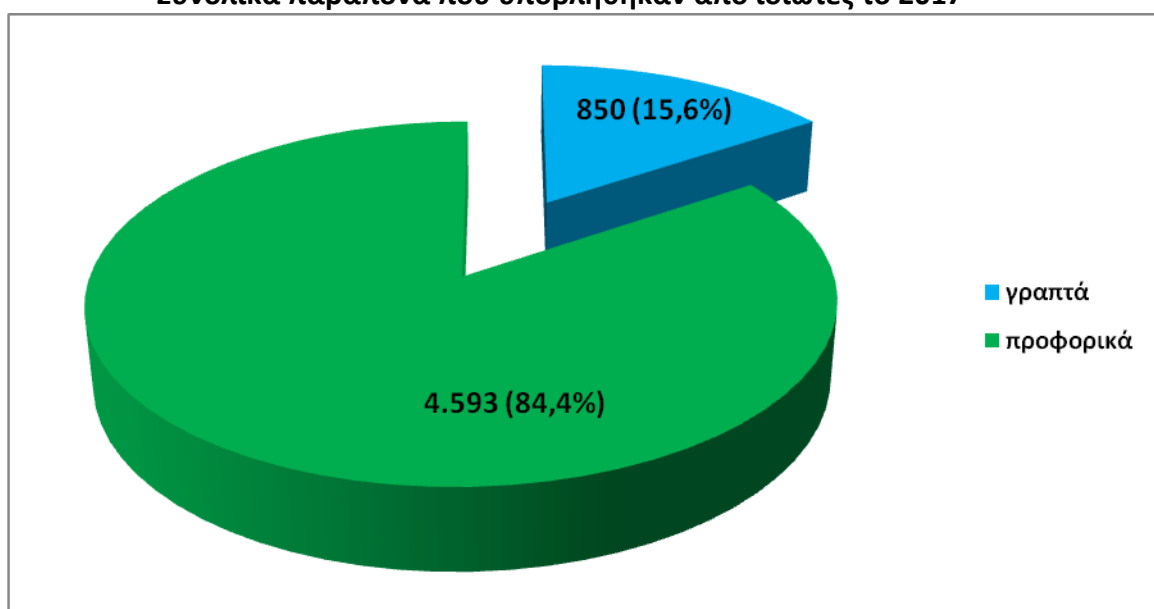
⁷ Ο Μ.Τ.Ε.Υ. δεν εξετάζει παράπονα που αφορούν ρυθμίσεις οφειλών.

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

3.1 Παράπονα ιδιωτών

Κατά το 2017 ο Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από ιδιώτες συναλλασσόμενους με τράπεζες συνολικά 5.443 παράπονα (προφορικά και γραπτά), μειωμένα κατά 25,6% σε σχέση με το 2016. Ειδικότερα, έλαβε 4.593 προφορικά παράπονα (τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις), μειωμένα κατά 23,1% σε σχέση με το 2016 και 850 γραπτά παράπονα, μειωμένα κατά 36,7% σε σχέση με το 2016.

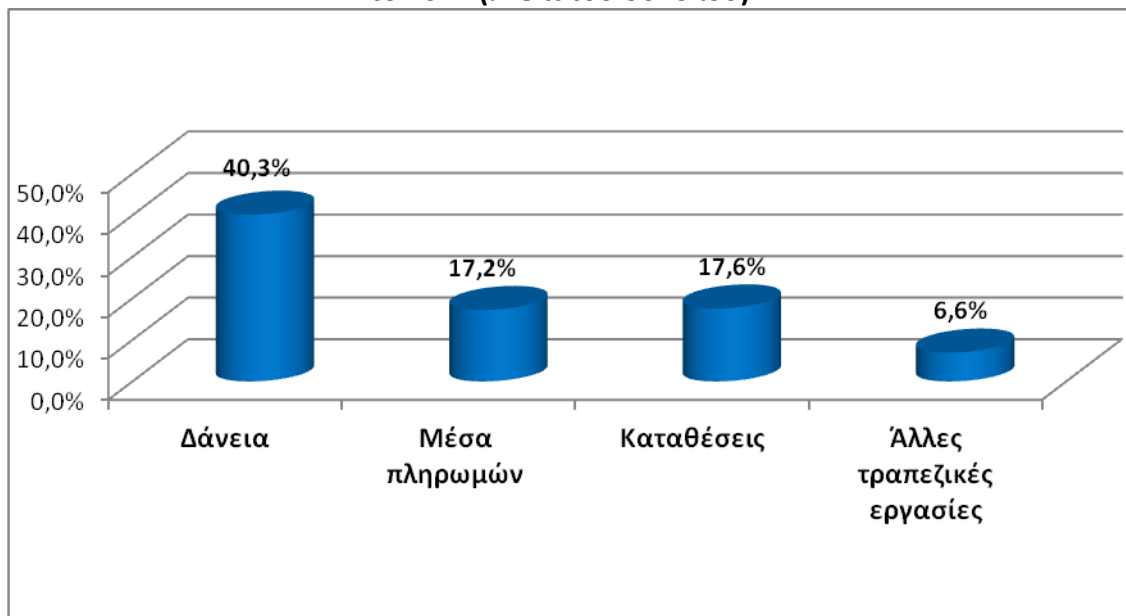
Σχήμα 14
Συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2017



Συνολικά παράπονα ιδιωτών

Ως προς τα κυριότερα είδη των 5.443 παραπόνων (γραπτά και προφορικά) που υποβλήθηκαν συνολικά από ιδιώτες κατά το 2017, η μεγάλη πλειοψηφία αφορούσε δάνεια (40,3% επί του συνόλου), και ακολούθησαν οι καταθέσεις (17,6%), τα μέσα πληρωμών (17,2% του συνόλου) και άλλες τραπεζικές εργασίες (6,6% επί του συνόλου).

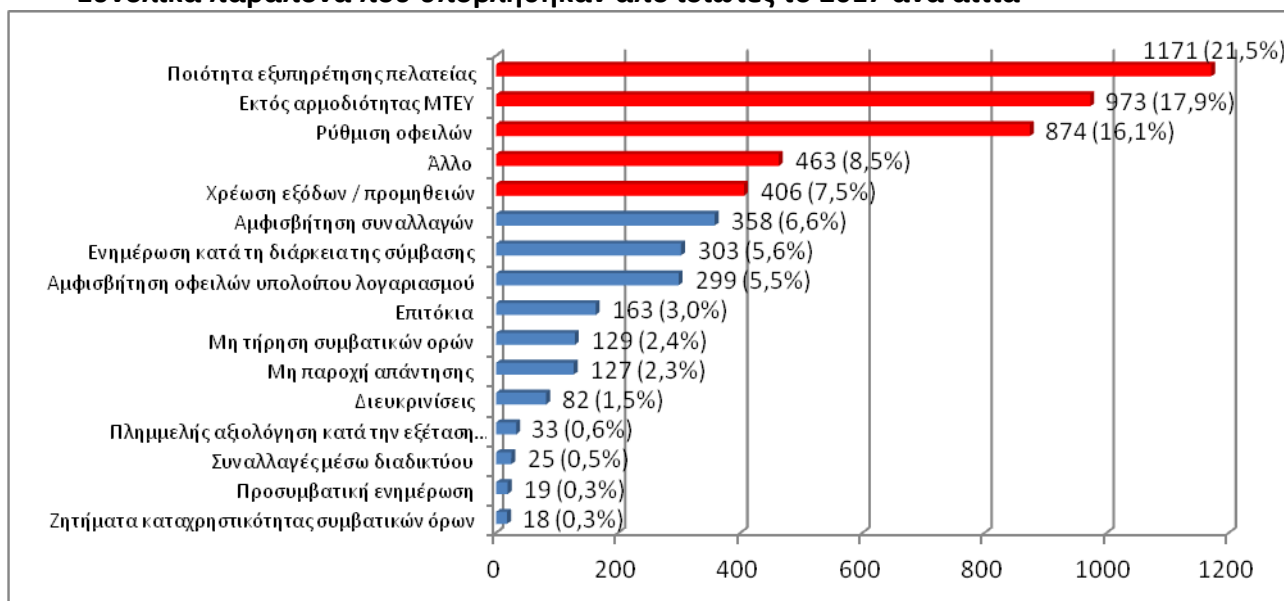
Σχήμα 15
Κυριότερα είδη παραπόνων ιδιωτών (προφορικά και γραπτά) που υποβλήθηκαν το 2017 (% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες συναλλασσόμενους στον Μ.Τ.Ε.Υ. το 2017, οι κυριότερες αφορούσαν στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας (1.171 παράπονα ή 21,5% του συνόλου) και τις ρυθμίσεις οφειλών⁹ (874 παράπονα ή 16,1% του συνόλου). Ακολούθησαν αιτίες που είχαν να κάνουν με τη χρέωση εξόδων/προμηθειών (406 παράπονα ή 7,5% του συνόλου), την αμφισβήτηση συναλλαγών (358 παράπονα ή 6,6% του συνόλου), και την ενημέρωση κατά τη διάρκεια της σύμβασης (303 παράπονα ή 5,6% του συνόλου). Σημειώνεται, επίσης, ότι το 2017 υποβλήθηκαν από ιδιώτες 973 παράπονα (προφορικά και γραπτά), τα οποία ήταν εκτός της αρμοδιότητας του ΜΤΕΥ.

⁹ Σημειώνεται ότι ο ΜΤΕΥ δεν εξετάζει παράπονα τα οποία αφορούν στη ρύθμιση οφειλών.

Σχήμα 16
Συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2017 ανά αιτία¹⁰



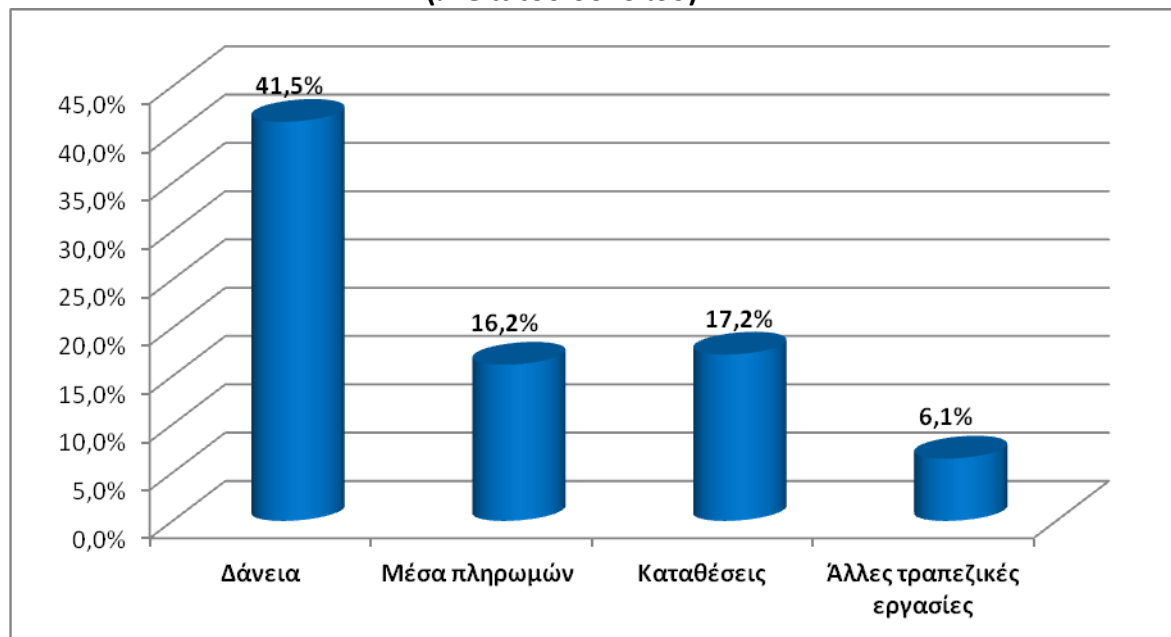
Προφορικά παράπονα ιδιωτών

Αναφορικά με τα προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες συναλλασσόμενους το 2017, 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 τα κυριότερα είδη των 4.593 προφορικών παραπόνων που υποβλήθηκαν από ιδιώτες κατά το 2017, η μεγάλη πλειοψηφία αφορούσε δάνεια (41,5% επί του συνόλου), και ακολούθησαν οι καταθέσεις (17,2%), τα μέσα πληρωμών (16,2% του συνόλου) και άλλες τραπεζικές εργασίες (6,1% επί του συνόλου).

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

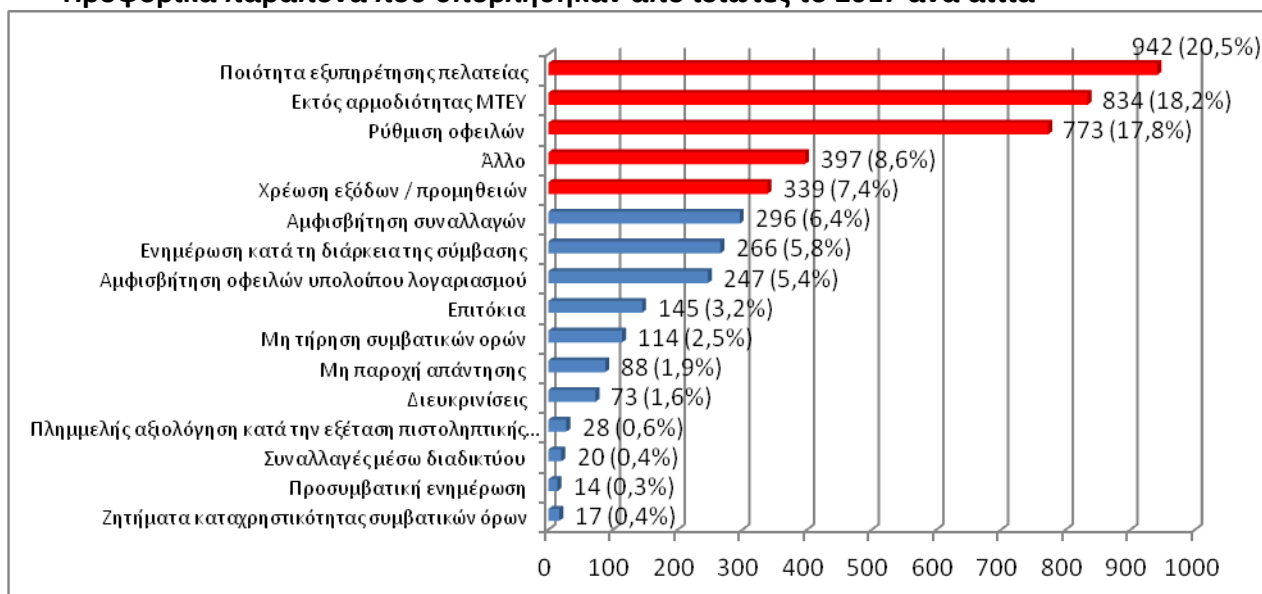
Σχήμα 17
Κυριότερα είδη προφορικών παραπόνων ιδιωτών που υποβλήθηκαν το 2017
(% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα 4.593 προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2017, η εικόνα είναι πανομοιότυπη με αυτή για τα συνολικά παράπονα, δηλαδή στην πλειονότητά τους οι αιτίες αφορούσαν θέματα ποιότητας εξυπηρέτησης πελατείας (942 παράπονα ή 20,5% του συνόλου) και τις ρυθμίσεις οφειλών¹¹ (773 παράπονα ή 17,8% του συνόλου). Ακολούθησαν αιτίες που είχαν να κάνουν με τη χρέωση εξόδων/προμηθειών (339 παράπονα ή 7,4% του συνόλου), την αμφισβήτηση συναλλαγών (296 παράπονα ή 6,4% του συνόλου) και την ενημέρωση κατά τη διάρκεια της σύμβασης (266 παράπονα ή 5,8% του συνόλου). Σημειώνεται, επίσης, ότι το 2017 υποβλήθηκαν από ιδιώτες 834 προφορικά παράπονα, τα οποία ήταν εκτός της αρμοδιότητας του ΜΤΕΥ.

¹¹ Σημειώνεται ότι ο ΜΤΕΥ δεν εξετάζει παράπονα τα οποία αφορούν στη ρύθμιση οφειλών.

Σχήμα 18
Προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2017 ανά αιτία¹²

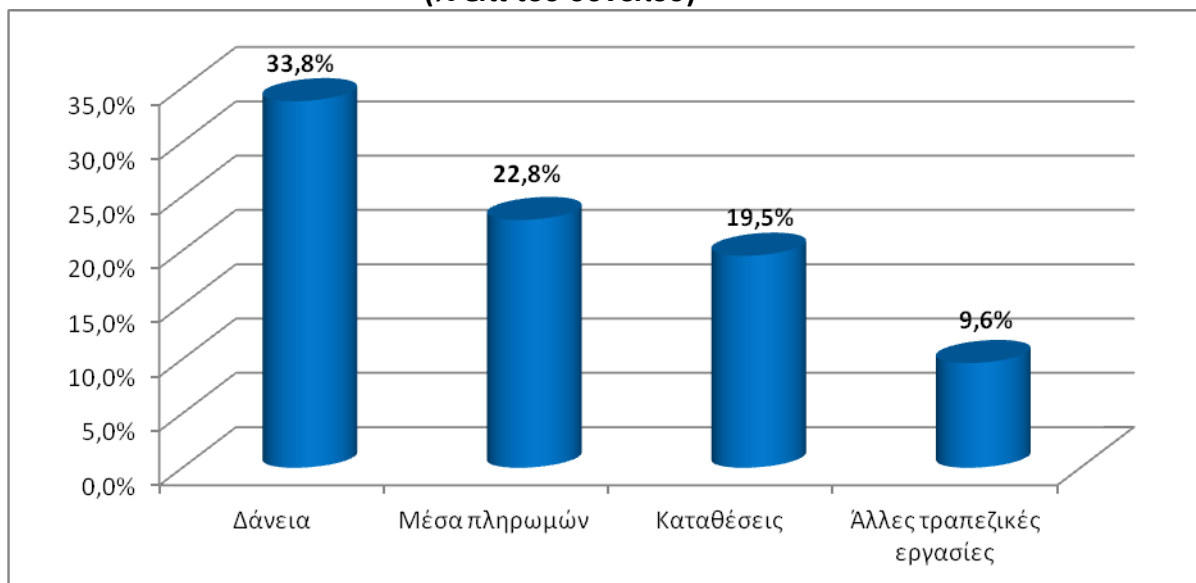


Γραπτά παράπονα ιδιωτών

Ως προς τα κυριότερα είδη των γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν από ιδιώτες κατά το 2017, η μεγάλη πλειοψηφία αφορούσε δάνεια (33,8% επί του συνόλου), και ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (22,8% του συνόλου), οι καταθέσεις (19,5%), και άλλες τραπεζικές εργασίες (9,6% επί του συνόλου).

¹² Ως βάση για την κατηγοριοποίηση των αιτιών χρησιμοποιήθηκε σχετικός πίνακας της Τράπεζας της Ελλάδος.

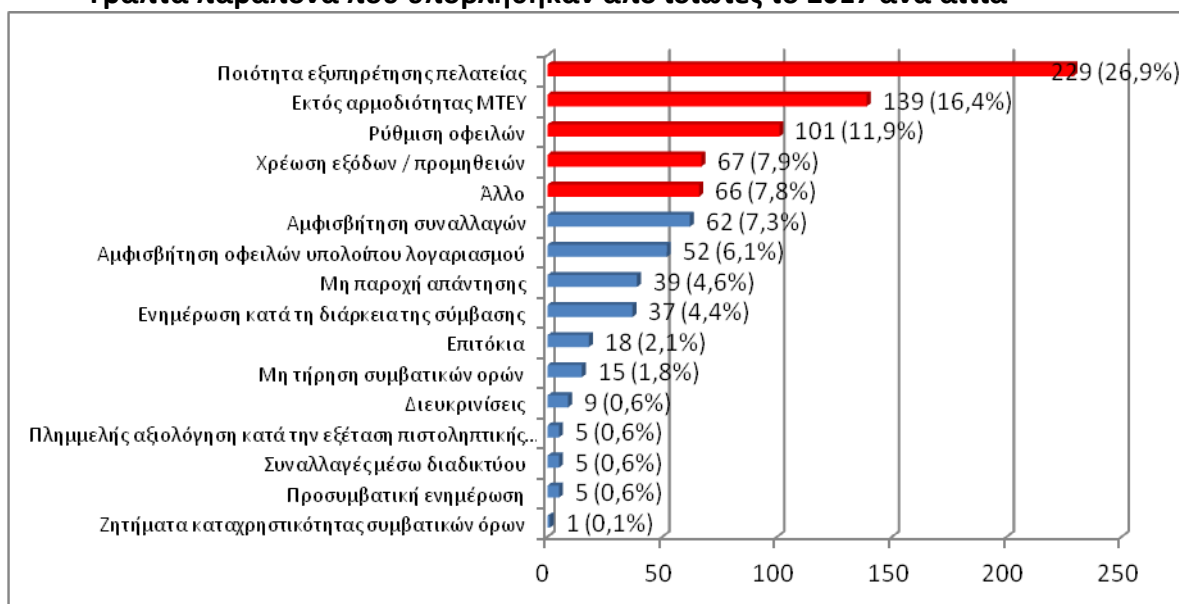
Σχήμα 19
Κυριότερα είδη γραπτών παραπόνων ιδιωτών που υποβλήθηκαν το 2017
(% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα 850 γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2017, οι κυριότερες αφορούσαν θέματα ποιότητας εξυπηρέτησης πελατείας (229 γραπτά παράπονα ή 26,9% του συνόλου), ρύθμισης οφειλών¹³ (101 γραπτά παράπονα ή 11,9 % του συνόλου), χρεώσεων εξόδων/προμηθειών (67 γραπτά παράπονα ή 7,9% του συνόλου) και αμφισβήτησης οφειλών υπολοίπου λογαριασμού (62 γραπτά παράπονα ή 7,3% του συνόλου). Σημειώνεται, επίσης, ότι από το σύνολο των 850 γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2017 από ιδιώτες, τα 139 (16,4% του συνόλου) ήταν εκτός της αρμοδιότητας του ΜΤΕΥ.

¹³ Σημειώνεται ότι ο ΜΤΕΥ δεν εξετάζει παράπονα τα οποία αφορούν στη ρύθμιση οφειλών.

Σχήμα 20
Γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2017 ανά αιτία¹⁴



Παρακάτω παρατίθενται ορισμένες χαρακτηριστικές υποθέσεις ιδιωτών συναλλασσομένων που απασχόλησαν τον Μ.Τ.Ε.Υ. κατά το 2017.

Υπόθεση 1

Οι κληρονόμοι και εγγυητές στεγαστικού δανείου με πρωτοφειλέτη τη μητέρα τους που απεβίωσε και διαμαρτύρονται για την επιβάρυνσή τους με τόκους για το χρονικό διάστημα μεταξύ της ενημέρωσης προς την Τράπεζα για το θάνατο της μητέρας τους και την καταβολή από την ασφαλιστική εταιρεία της αποζημίωσης προς την Τράπεζα, η οποία καθυστέρησε λόγω της τραπεζικής αργίας του Ιουλίου 2015. Την υπόθεση διαβιβάσαμε στην Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας η οποία αποφάσισε τον αντιλογισμό των τόκων προς πλήρη ικανοποίηση των παραπονούμενων.

Υπόθεση 2

Ο παραπονούμενος είχε συνάψει σύμβαση καταναλωτικού δανείου το 2008, με παρακράτηση των δόσεων από τη μισθοδοσία του. Τον Ιούλιο του 2016 ενημερώθηκε ότι είχε καταβληθεί η τελευταία δόση του δανείου του και η τράπεζα έδωσε εντολή στην υπηρεσία του να μην παρακρατηθούν άλλα ποσά από το μισθό του. Στο τέλος του 2016 έλαβε επιστολή από την τράπεζα, στην οποία αναφερόταν ότι υπήρχε οφειλή ύψους 460,91 ευρώ, που αφορούσε δύο δόσεις του δανείου καθώς και τόκους και η οποία προερχόταν από καθυστερημένη έναρξη παρακράτησης δόσεων και από λανθασμένο υπολογισμό του ύψους των δόσεων από την υπηρεσία του.

¹⁴ Ως βάση για την κατηγοριοποίηση των αιτιών χρησιμοποιήθηκε σχετικός πίνακας της Τράπεζας της Ελλάδος.

Ο παραπονούμενος αιτείται την απαλλαγή του από την ανωτέρω οφειλή και η τράπεζα μετά τη μεσολάβησή μας έκανε δεκτό το αίτημα του.

Υπόθεση 3

Η παραπονούμενη κατείχε τα τελευταία 20 χρόνια πιστωτική κάρτα Gold, για την οποία δεν επιβαρυνόταν με ετήσια συνδρομή. Τον Ιούλιο του 2016 η τράπεζα χρέωσε το λογαριασμό της εν λόγω κάρτας με ετήσια συνδρομή. Κατόπιν αυτού, ακύρωσε την κάρτα της και ζήτησε τον αντιλογισμό της χρέωσης καθώς και των τόκων που είχαν προκύψει. Η τράπεζα αρχικά απέρριψε το αίτημά της και κατόπιν παρέμβασής μας, πραγματοποιήθηκε από την τράπεζα αντιλογισμός του συνολικού αμφισβητούμενου ποσού.

Υπόθεση 4

Η τράπεζα καθυστέρησε να χορηγήσει στην παραπονούμενη βεβαίωση οφειλών, προκειμένου να αιτηθεί την ένταξή της στον Ν.3869/2010. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα να ικανοποιηθεί το αίτημά της, αφού διαπιστώθηκε ότι, εκ παραδρομής, η βεβαίωση είχε εκδοθεί στο όνομα του αποβιώσαντος συζύγου της, παρότι είχε ολοκληρωθεί η νομιμοποίησή της ως κληρονόμου του.

Υπόθεση 5

Καθυστερήση ενημέρωσης των κληρονόμων αποβιώσαντος δανειολήπτη για την ύπαρξη υπολοίπου οφειλής στεγαστικού δανείου, που προήλθε από τον εξωλογιστικό προσδιορισμό τόκων που παρέμειναν ανείσπρακτοι πέραν του 6μήνου. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς, με αποδοχή από την τράπεζα της πρότασής τους για πληρωμή μέρους της οφειλής, θέτοντας ως όρο την καταβολή του σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.

Υπόθεση 6

Συναλλασσόμενη διαμαρτυρήθηκε διότι η τράπεζα δεν προσμετρούσε τα ποσά διαφόρων συναλλαγών της στο αφορολόγητο. Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησής μας, η τράπεζα την ενημέρωσε ότι έγιναν οι απαραίτητες διορθώσεις και οι νέες συναλλαγές της επρόκειτο να συμπεριληφθούν στο αφορολόγητο. Επίσης ότι επρόκειτο να ολοκληρωθεί έγκαιρα η σχετική επικαιροποίηση των στοιχείων των συναλλαγών της για το έτος 2017.

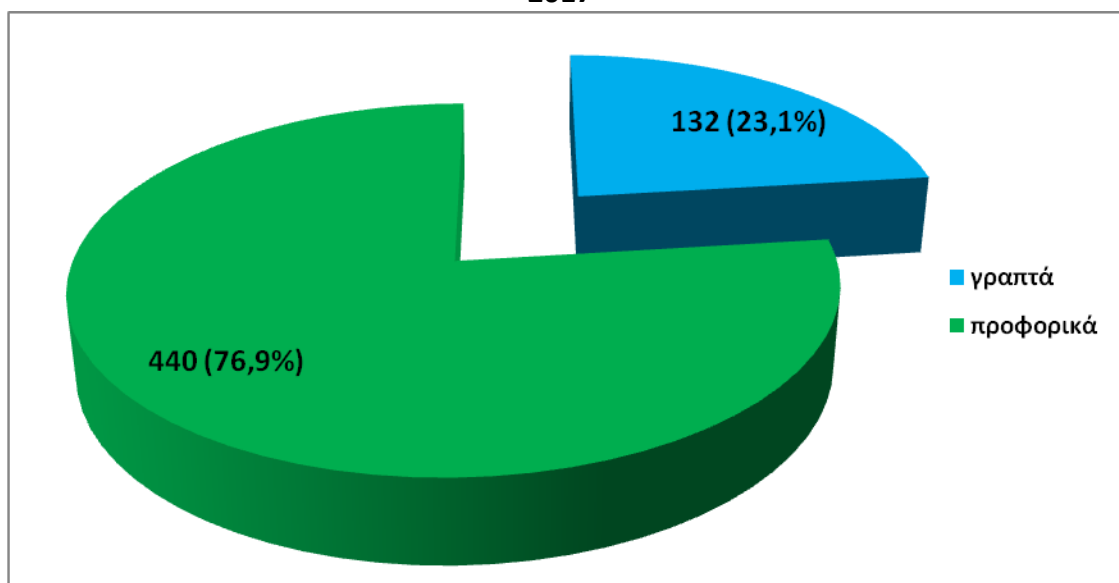
Υπόθεση 7

Ο παραπονούμενος διαμαρτύρεται επειδή η τράπεζα δεν του πίστωνε πόντους επιβράβευσης συναλλαγών, όπως προβλεπόταν, στο λογαριασμό της κάρτας του. Αυτό συνέβη έπειτα από συναλλαγές που πραγματοποίησε και αφορούσαν πληρωμή υποχρεώσεων του προς το Δημόσιο σε άτοκες δόσεις, καθώς η τράπεζα δεν παρείχε πλέον το εν λόγω πρόγραμμα επιβράβευσης. Μετά τη μεσολάβησή μας η τράπεζα πίστωσε τους πόντους επιβράβευσης, καθώς διαπιστώθηκε ότι η αρχική συναλλαγή είχε πραγματοποιηθεί πριν την κατάργηση του εν λόγω προγράμματος.

3.2 Παράπονα επαγγελματιών και επιχειρήσεων

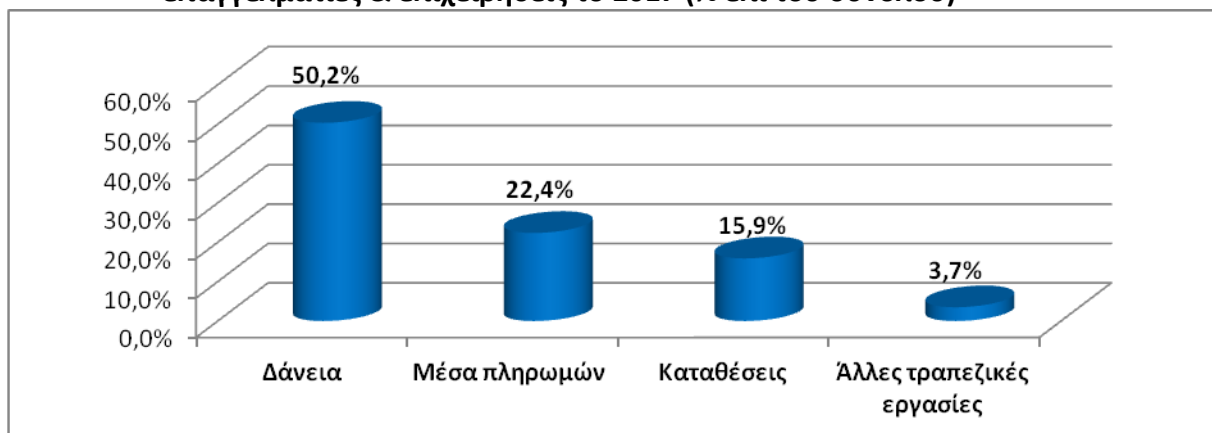
Κατά το 2017 ο Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε συνολικά 572 παράπονα (προφορικά και γραπτά) από επαγγελματίες και επιχειρήσεις που συναλλάχθηκαν με τράπεζες, μειωμένα κατά 33,9% σε σχέση με το 2016. Ειδικότερα, έλαβε 440 προφορικά παράπονα (τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις), μειωμένα κατά 37,2% σε σχέση με το 2016 και 132 γραπτά παράπονα, μειωμένα κατά 20% σε σχέση με το 2016.

Σχήμα 21
Συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες & επιχειρήσεις το 2017



Ως προς τα κυριότερα είδη των παραπόνων (γραπτά και προφορικά) που υποβλήθηκαν συνολικά από επαγγελματίες και επιχειρήσεις κατά το 2017, η μεγάλη πλειοψηφία αφορούσε δάνεια (50,2% επί του συνόλου) και ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (22,4% του συνόλου), οι καταθέσεις (15,9%), και άλλες τραπεζικές εργασίες (3,7% επί του συνόλου).

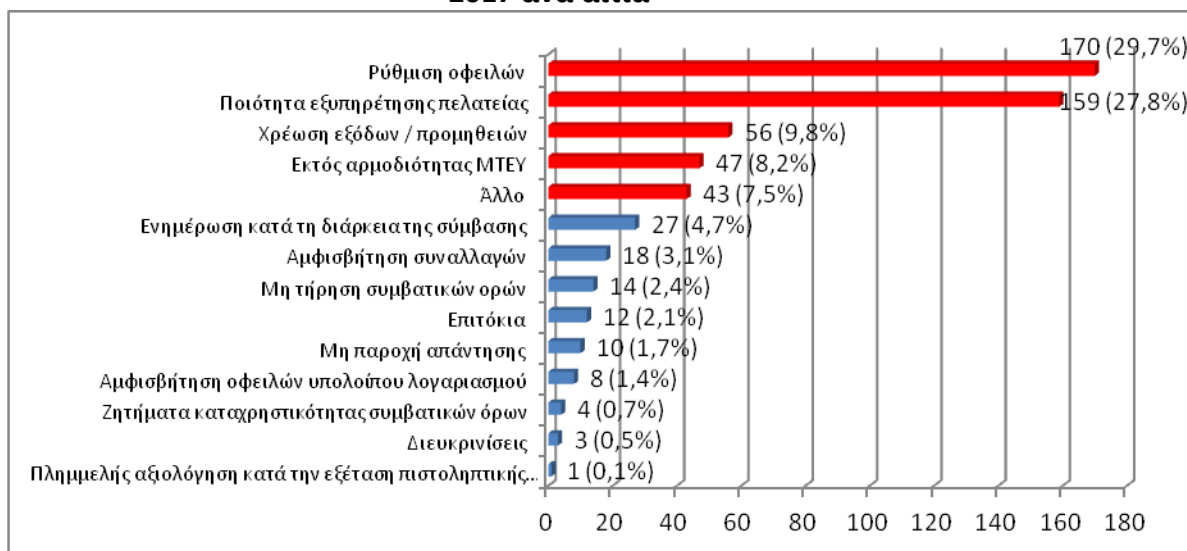
Σχήμα 21
Κυριότερα είδη παραπόνων (προφορικά και γραπτά) που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες & επιχειρήσεις το 2017 (% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες και επιχειρήσεις στον Μ.Τ.Ε.Υ. το 2017, η κυριότερη αφορούσε σε θέματα ρύθμισης οφειλών¹⁵ (170 παράπονα ή 29,7% του συνόλου), αντικατοπτρίζοντας την αυξημένη ένταση του γενικότερου προβλήματος της ρύθμισης δανείων στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις και τους επαγγελματίες. Ακολούθως, άλλες σημαντικές αιτίες αφορούσαν στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας (159 παράπονα ή 27,8% του συνόλου) και στη χρέωση εξόδων/προμηθειών (56 παράπονα ή 9,8% του συνόλου). Σημειώνεται, επίσης, ότι από το σύνολο των 572 παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2017 από επαγγελματίες και επιχειρήσεις, τα 47 (8,2% του συνόλου) ήταν εκτός της αρμοδιότητας του ΜΤΕΥ.

¹⁵ Σημειώνεται ότι ο ΜΤΕΥ δεν εξετάζει παράπονα τα οποία αφορούν στη ρύθμιση οφειλών.

Σχήμα 22
Συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες & επιχειρήσεις το 2017 ανά αιτία¹⁶



Προφορικά παράπονα επαγγελματιών και επιχειρήσεων

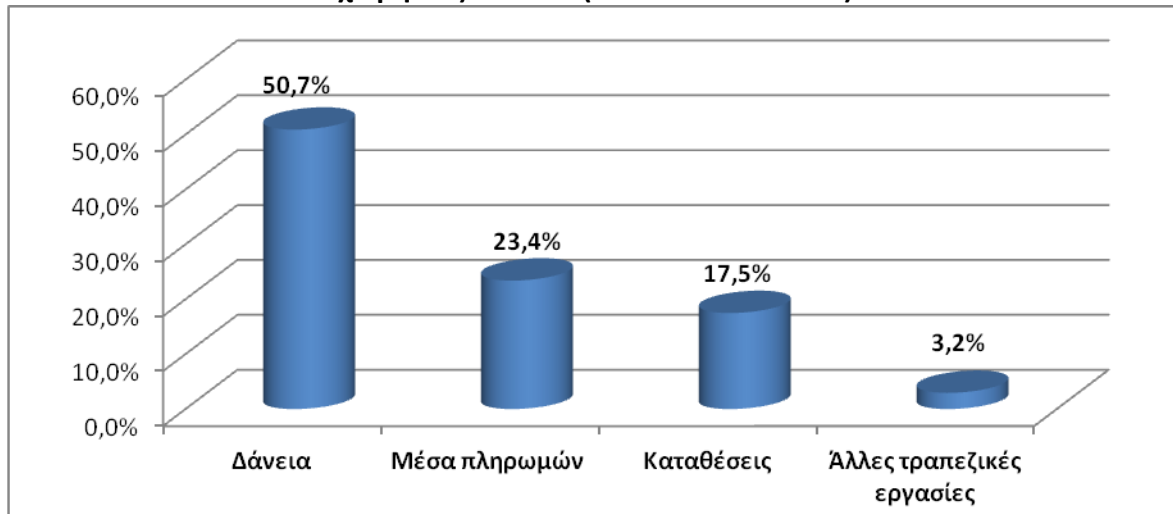
Αναφορικά με τα προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες και επιχειρήσεις το 2017, τόσο στις τηλεφωνικές κλήσεις όσο και στις επισκέψεις συζητήθηκαν τα προβλήματα και δόθηκαν οι αναγκαίες διευκρινίσεις. Στην πλειονότητά τους οι παραπονούμενοι θεώρησαν επαρκείς τις διευκρινίσεις και δεν κατέθεσαν γραπτό παράπονο. Πολλά επίσης προβλήματα επιλύθηκαν τηλεφωνικά σε συνεργασία με τις Υπηρεσίες Πελατών των τραπεζών.

Ως προς τα κυριότερα είδη των προφορικών παραπόνων που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες και επιχειρήσεις κατά το 2017, η μεγάλη πλειοψηφία αφορούσε δάνεια (50,7% επί του συνόλου) και ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (23,4% του συνόλου), οι καταθέσεις (17,5%), και άλλες τραπεζικές εργασίες (3,2% επί του συνόλου).

¹⁶ Ως βάση για την κατηγοριοποίηση των αιτιών χρησιμοποιήθηκε σχετικός πίνακας της Τράπεζας της Ελλάδος.

Σχήμα 23

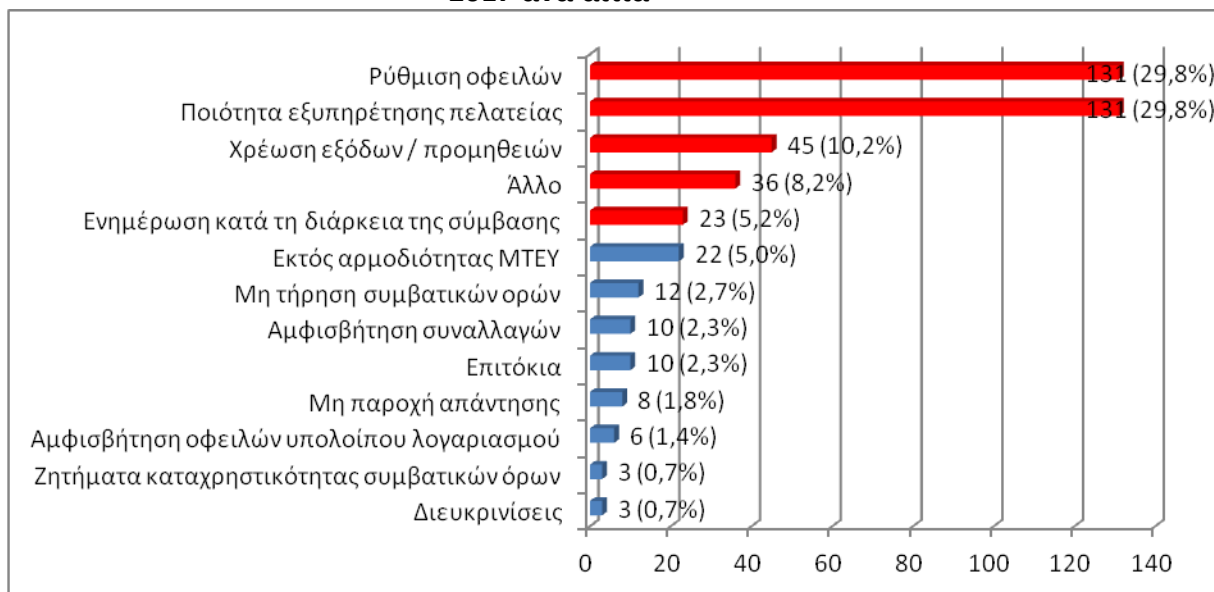
Κυριότερα είδη προφορικών παραπόνων που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες & επιχειρήσεις το 2017 (% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα 440 προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες και επιχειρήσεις το 2017, στην πλειονότητά τους αφορούσαν θέματα ρύθμισης οφειλών¹⁷ και ποιότητας εξυπηρέτησης πελατείας (από 131 προφορικά παράπονα και στις δύο αυτές κατηγορίες ή 29,8% του συνόλου), και χρεώσεων εξόδων/προμηθειών (45 προφορικά παράπονα ή 10,2% του συνόλου). Σημειώνεται, επίσης, ότι από το σύνολο των 440 προφορικών παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2017 από επαγγελματίες και επιχειρήσεις, τα 22 (5,0% του συνόλου) ήταν εκτός της αρμοδιότητας του ΜΤΕΥ.

¹⁷ Σημειώνεται ότι ο ΜΤΕΥ δεν εξετάζει παράπονα τα οποία αφορούν στη ρύθμιση οφειλών.

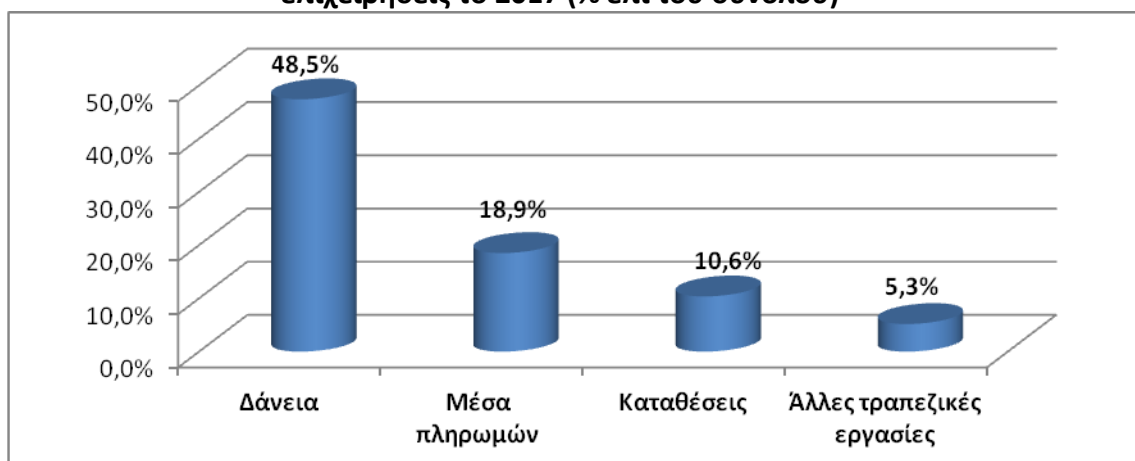
Σχήμα 24
Προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες & επιχειρήσεις το 2017 ανά αιτία¹⁸



Γραπτά παράπονα επαγγελματιών και επιχειρήσεων

Ως προς τα κυριότερα είδη των γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες και επιχειρήσεις κατά το 2017, η μεγάλη πλειοψηφία αφορούσε δάνεια (48,5% επί του συνόλου) και ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (18,9% του συνόλου), οι καταθέσεις (10,6%), και άλλες τραπεζικές εργασίες (5,3% επί του συνόλου).

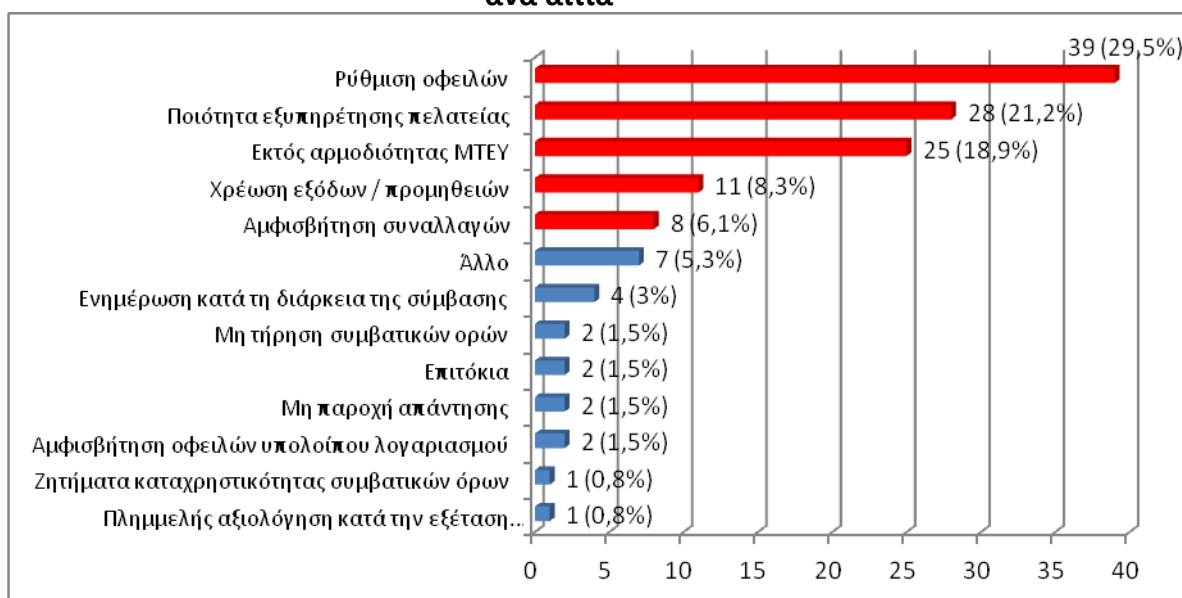
Σχήμα 25
Κυριότερα είδη γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες & επιχειρήσεις το 2017 (% επί του συνόλου)



¹⁸ Ως βάση για την κατηγοριοποίηση των αιτιών χρησιμοποιήθηκε σχετικός πίνακας της Τράπεζας της Ελλάδος.

Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα 132 γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες και επιχειρήσεις το 2017, οι κυριότερες αφορούσαν θέματα ρύθμισης οφειλών¹⁹ (39 γραπτά παράπονα ή 29,5% του συνόλου), ποιότητας εξυπηρέτησης πελατείας (28 γραπτά παράπονα ή 21,2% του συνόλου) και χρέωσης εξόδων/προμηθειών (11 γραπτά παράπονα ή 8,3%). Σημειώνεται, επίσης, ότι από το σύνολο των 132 γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2017 από επαγγελματίες και επιχειρήσεις, τα 25 (18,9% του συνόλου) ήταν εκτός της αρμοδιότητας του ΜΤΕΥ.

Σχήμα 26
Γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες & επιχειρήσεις το 2017
ανά αιτία²⁰



Παρακάτω παρατίθεται χαρακτηριστική υπόθεση επαγγελματία-επιχείρησης που απασχόλησε τον Μ.Τ.Ε.Υ. κατά το 2017.

Υπόθεση 1

Ο εκπρόσωπος της εταιρείας διαμαρτύρεται για το γεγονός ότι παρότι έχει προσκομίσει στην Τράπεζα όλα τα νομιμοποιητικά έγγραφα που του ζητήθηκαν ο λογαριασμός της εταιρείας εξακολουθεί να είναι μπλοκαρισμένος. Η υπόθεση διαβιβάστηκε στην Υπηρεσία Πελατών η οποία σε επικοινωνία μας, μας

¹⁹ Σημειώνεται ότι ο ΜΤΕΥ δεν εξετάζει παράπονα τα οποία αφορούν στη ρύθμιση οφειλών.

²⁰ Ως βάση για την κατηγοριοποίηση των αιτιών χρησιμοποιήθηκε σχετικός πίνακας της Τράπεζας της Ελλάδος.

επιβεβαίωσε ότι πράγματι η εταιρεία έχει προσκομίσει όλα τα απαραίτητα έγγραφα στο κατάστημα συνεργασίας της και λάβαμε τη διαβεβαίωση ότι ο λογαριασμός θα ξεμπλοκαρισθεί άμεσα. Στη συνέχεια η Υπηρεσία Πελατών κοινοποίησε στο Φορέα μας την επιστολή της προς τον εκπρόσωπο της εταιρείας ότι ο λογαριασμός είναι διαθέσιμος για συναλλαγές.

Υπόθεση 2

Εταιρία με έδρα στην Κύπρο ενώ έχει καταθέσει τα νομιμοποιητικά έγγραφα στην τράπεζα καθυστερεί να ολοκληρωθεί η διαδικασία, ώστε να είναι σε θέση να πραγματοποιήσει κινήσεις στο λογαριασμό της. Από την τράπεζα ενημερώνεται ότι ο λογαριασμός παραμένει δεσμευμένος. Μετά την μεσολάβησή μας επισπεύσθηκε η διαδικασία και ο λογαριασμός αποδεσμεύτηκε σε πλήρη ικανοποίησή τους.

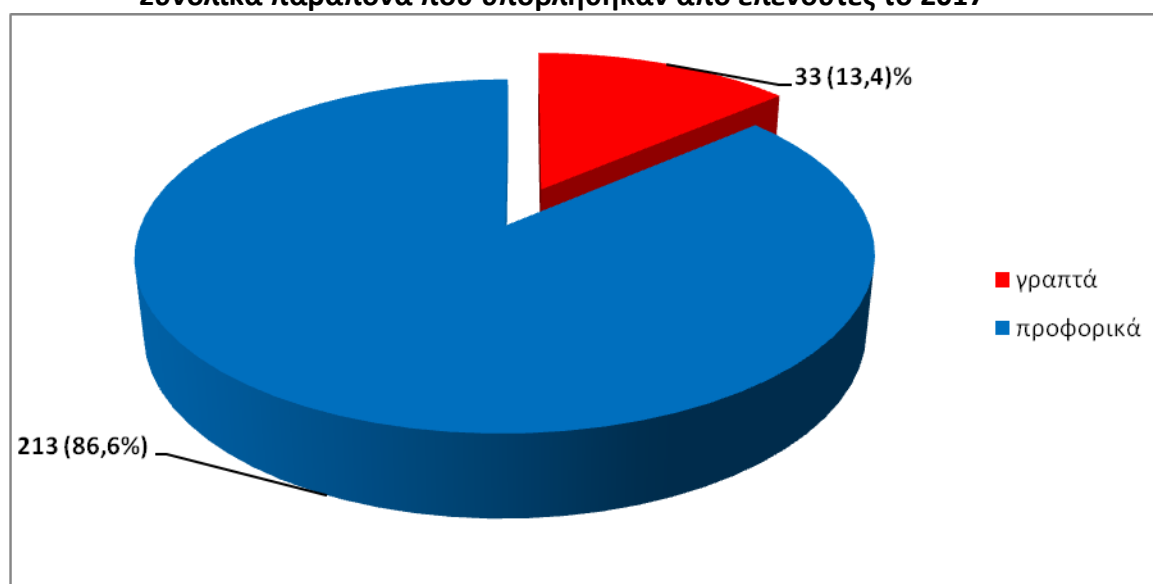
Υπόθεση 3

Η παραπονούμενη διαμαρτύρεται, καθώς, ενώ κατά την υπογραφή σύμβασης για την προμήθεια μηχανήματος POS με την τράπεζα,, γνώριζε ότι η παροχή του θα είναι δωρεάν όπως και η χρήση του για ένα έτος, η εταιρεία παροχής του POS διεκδικεί σε είσπραξη το ποσό των 147€, ως κόστος για την αγορά του. Μετά τη μεσολάβησή μας η εταιρία δεν προβάλλει πλέον ως απαιτητό το εν λόγω ποσό, σε πλήρη ικανοποίηση της παραπονούμενης.

3.3 Παράπονα επενδυτών

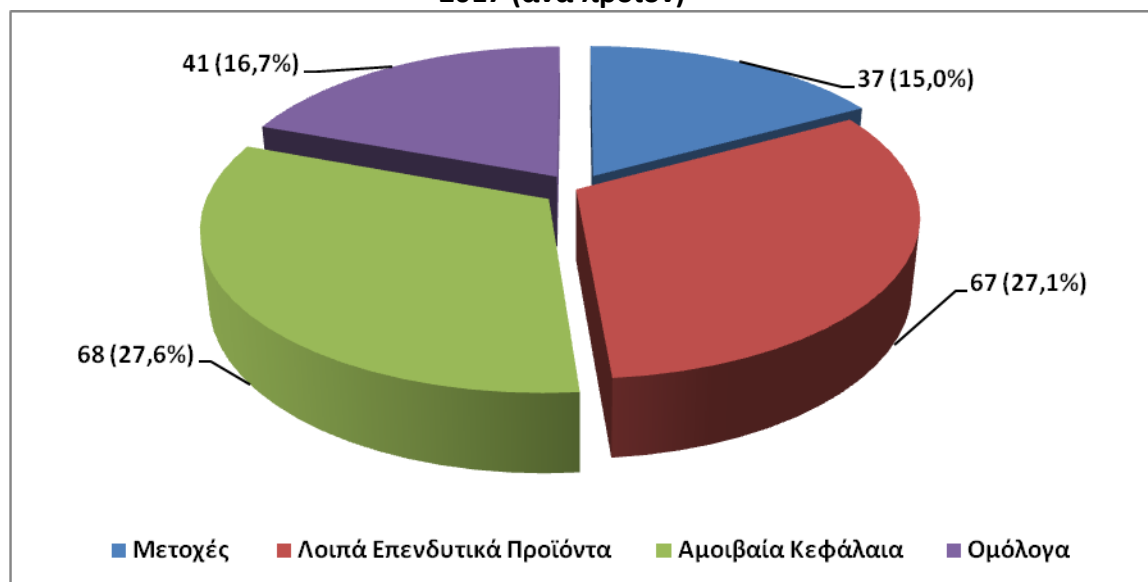
Κατά το 2017 ο Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από επενδυτές συναλλασσόμενους με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες συνολικά 246 παράπονα (προφορικά και γραπτά), μειωμένα κατά 49,9% σε σχέση με το 2016, αντανakλώντας το ιδιαίτερα υποτονικό ενδιαφέρον για τη συγκεκριμένη κατηγορία συναλλασσομένων. Ειδικότερα, έλαβε 213 προφορικά παράπονα (τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις), μειωμένα κατά 50,4% σε σχέση με το 2016 και 33 γραπτά παράπονα, μειωμένα κατά 46,8% σε σχέση με το 2016.

Σχήμα 27
Συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2017



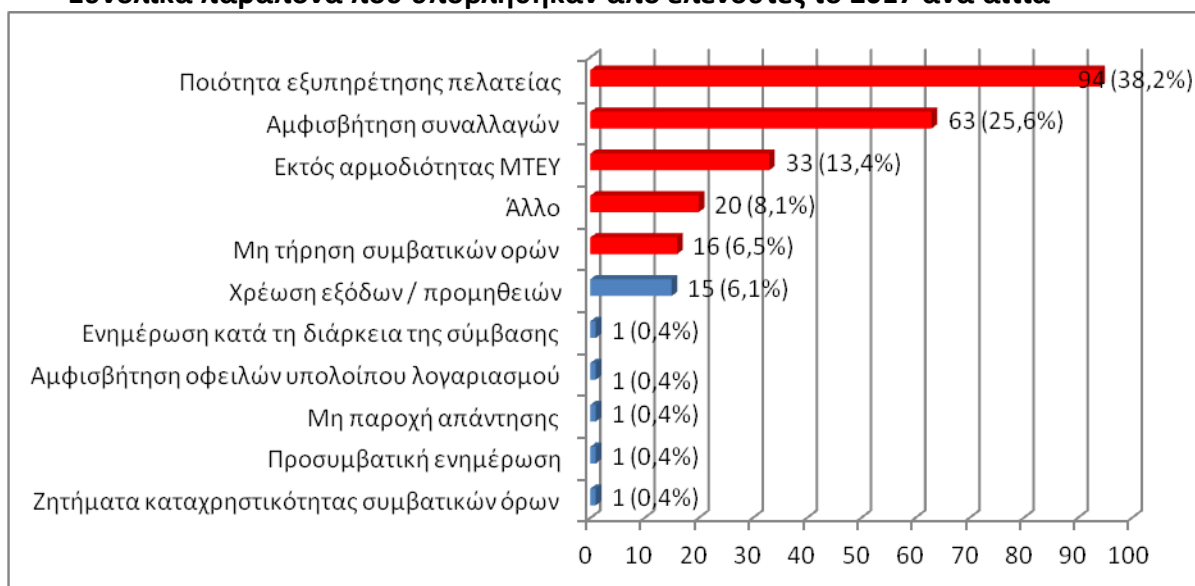
Ως προς τα κυριότερα είδη των 246 συνολικών παραπόνων (ανά προϊόν) που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2017, τα 68 αφορούσαν σε αμοιβαία κεφάλαια (27,6%), 37 σε μετοχές (15%), 41 σε ομόλογα (16,7%), ενώ 67 παράπονα αφορούσαν σε λοιπά επενδυτικά προϊόντα (27,1%).

Σχήμα 28
Κυριότερα είδη συνολικών παραπόνων που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2017 (ανά προϊόν)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επενδυτές στον Μ.Τ.Ε.Υ. το 2017, οι κυριότερες αφορούσαν σε θέματα ποιότητας εξυπηρέτησης πελατείας (94 παράπονα ή 38,2% του συνόλου) και αμφισβήτησης συναλλαγών (63 παράπονα ή 25,6% του συνόλου). Σημειώνεται, επίσης, ότι από το σύνολο των 246 παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2017 από επενδυτές, τα 33 (13,4% του συνόλου) ήταν εκτός της αρμοδιότητας του ΜΤΕΥ.

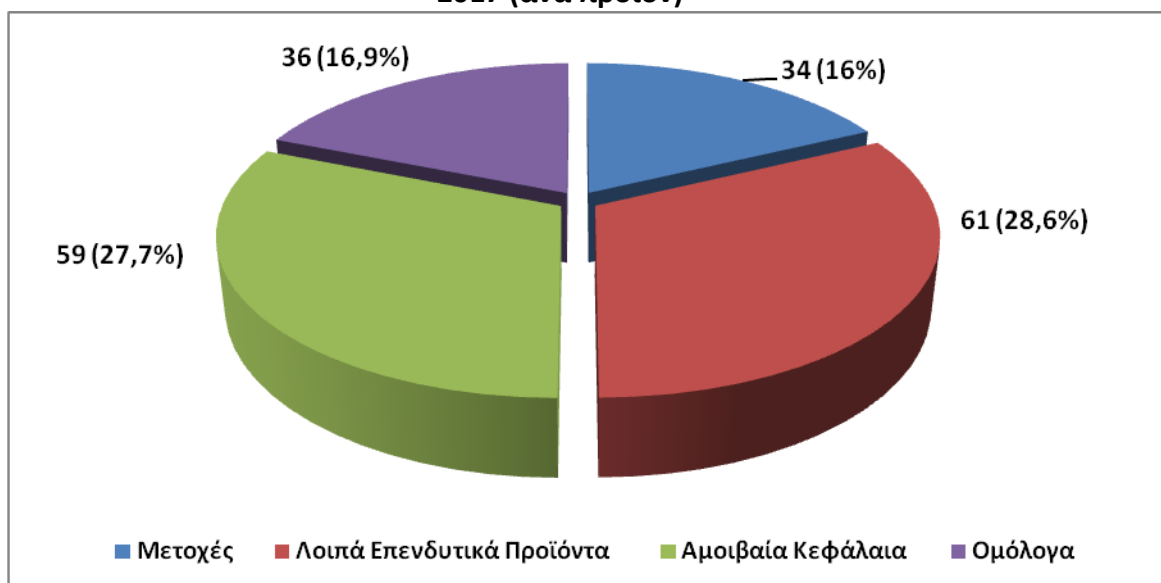
Σχήμα 29
Συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2017 ανά αιτία



Προφορικά παράπονα επενδυτών

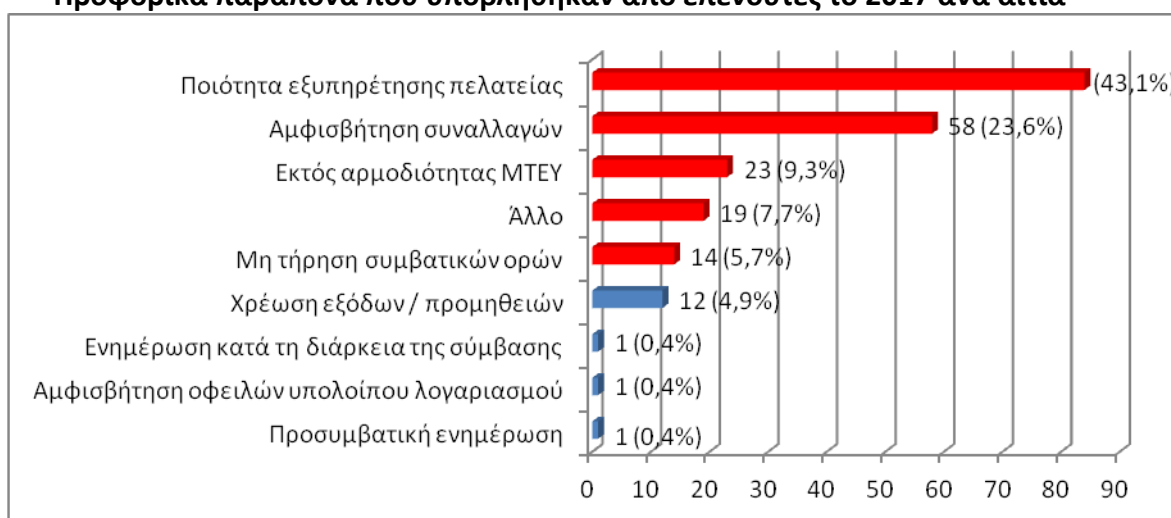
Ως προς τα κυριότερα είδη των 213 προφορικών παραπόνων (ανά προϊόν) που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2017, τα 59 αφορούσαν σε αμοιβαία κεφάλαια (27,7%), 36 σε ομόλογα (16,9%), 34 σε μετοχές (16%), ενώ 61 παράπονα αφορούσαν σε λοιπά επενδυτικά προϊόντα (28,6%).

Σχήμα 30
Κυριότερα είδη προφορικών παραπόνων που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2017 (ανά προϊόν)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επενδυτές στον Μ.Τ.Ε.Υ. το 2017, οι κυριότερες αφορούσαν, όπως και στα συνολικά παράπονα, σε θέματα ποιότητας εξυπηρέτησης πελατείας (84 παράπονα ή 34,1% του συνόλου) και αμφισβήτησης συναλλαγών (58 παράπονα ή 23,6% του συνόλου). Σημειώνεται, επίσης, ότι από το σύνολο των 213 προφορικών παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2017 από επενδυτές, τα 23 (9,3% του συνόλου) ήταν εκτός της αρμοδιότητας του ΜΤΕΥ.

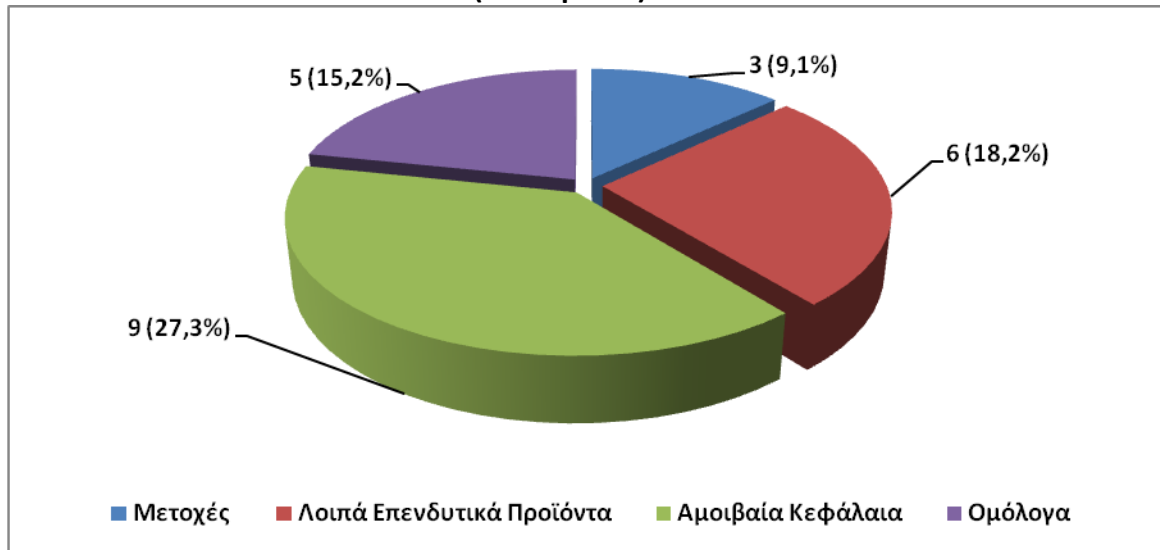
Σχήμα 31
Προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2017 ανά αιτία



Γραπτά παράπονα επενδυτών

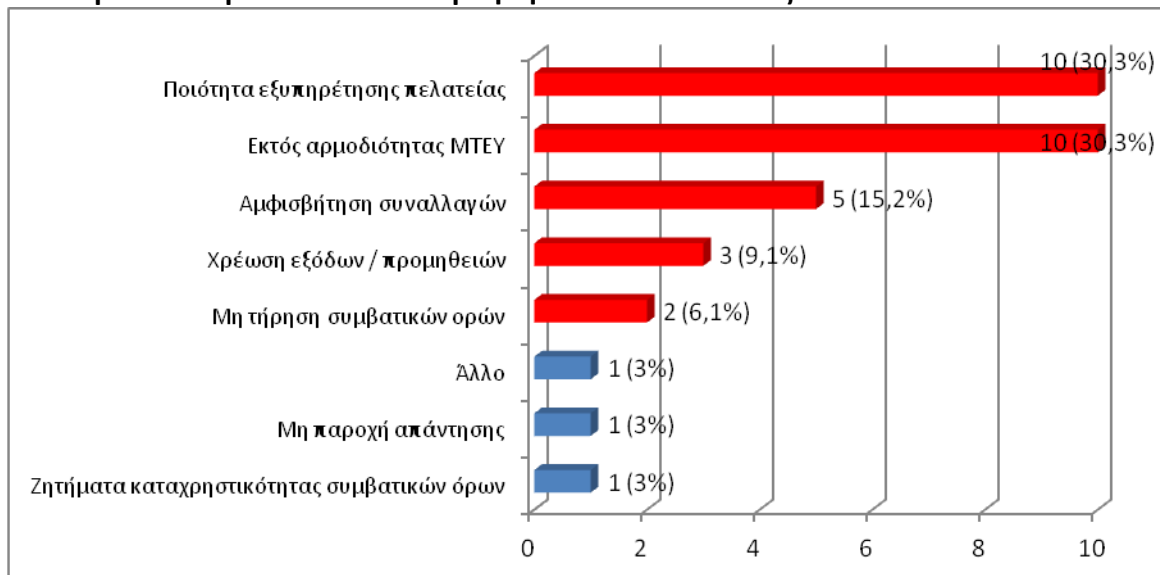
Ως προς τα κυριότερα είδη γραπτών παραπόνων (ανά προϊόν) που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2017, τα 3 αφορούσαν σε μετοχές (9,1%), 9 σε αμοιβαία κεφάλαια (27,3%), 5 σε ομόλογα (15,2%), ενώ 6 παράπονα αφορούσαν σε λοιπά επενδυτικά προϊόντα (18,2%).

Σχήμα 32
Κυριότερα είδη γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2017
(ανά προϊόν)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα 33 γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν από επενδυτές στον Μ.Τ.Ε.Υ. το 2017, οι κυριότερες αφορούσαν, σε θέματα ποιότητας εξυπηρέτησης πελατείας (10 παράπονα ή 30,3% του συνόλου) και αμφισβήτησης συναλλαγών (5 παράπονα ή 15,2% του συνόλου). Σημειώνεται, επίσης, ότι από το σύνολο των 33 γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2017 από επενδυτές, τα 10 (30,3% του συνόλου) ήταν εκτός της αρμοδιότητας του ΜΤΕΥ.

Σχήμα 33
Γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2017 ανά αιτία



Παρακάτω παρατίθενται χαρακτηριστικές υποθέσεις επενδυτών συναλλασσομένων που απασχόλησε τον Μ.Τ.Ε.Υ. κατά το 2017.

Υπόθεση 1

Ο επενδυτής αμφισβητούσε κινήσεις επί του μετοχικού χαρτοφυλακίου που τηρούσε στην τράπεζα. Διαμαρτυρήθηκε καθώς δεν αναγνώριζε ως προϊόν δικών του εντολών κινήσεις μετοχών συγκεκριμένης τραπεζικής μετοχής που κατείχε. Η τράπεζα στην απάντησή της αναφέρθηκε αναλυτικά στις αμφισβητούμενες κινήσεις, οι οποίες αφορούσαν σε Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου με διανομή δωρεάν μετοχών, σε Α.Μ.Κ με έκδοση μετατρέψιμων ομολογιών σε μετοχές καθώς και σε reverse split που πραγματοποιήθηκε. Δόθηκαν στον παραπονούμενο οι σχετικές διευκρινίσεις για κάθε μια εκ των παραπάνω διαδικασιών και αποσαφηνίστηκαν οι αμφισβητήσεις του.

Υπόθεση 2

Κατά τη διαδικασία εξόφλησης του στεγαστικού του δανείου ο παραπονούμενος πληροφορήθηκε ότι ποσό 630 ευρώ αφορούσε σε έξοδα φακέλου τα οποία και αμφισβήτησε. Αιτήθηκε την απαλλαγή του από την εν λόγω χρέωση. Μετά τη μεσολάβησή μας η τράπεζα προχώρησε στον αντιλογισμό του επίμαχου ποσού και ολοκληρώθηκε η διαδικασία εξόφλησης σε πλήρη ικανοποίησή του.

Υπόθεση 3

Διαμαρτύρεται για τη μη ανταπόκριση της χρηματιστηριακής στη μεταφορά ομολόγου εξωτερικού που κατέχει στο χαρτοφυλάκιό του σε άλλο χειριστή. Έχει συνάψει με την εταιρία σύμβαση διαχείρισης χαρτοφυλακίου και ζητείται η υπογραφή ενός συγκεκριμένου εγγράφου από το νέο χειριστή προκειμένου να μεταφερθεί το ομόλογο. Η εταιρία ανταποκρίθηκε στην υπόδειξή μας να υποβληθεί σχετικό ερώτημα στην Ειδική Επιτροπή Έγκρισης Τραπεζικών Συναλλαγών, ως η αρμόδια για την ερμηνεία της Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου. Κατόπιν τούτου ενημερωθήκαμε από την εταιρία και από τον επενδυτή ότι ολοκληρώθηκε η μεταφορά του ομολόγου του στο χειριστή της επιλογής του. Ο επενδυτής έχει στην κατοχή του μερίδια Α/Κ στο οποίο είχε συμμετάσχει προ της συγχώνευσης της συγκεκριμένης ΑΕΔΑΚ στον όμιλο άλλης τράπεζας και διαμαρτύρεται καθώς μετά τη συγχώνευση έπαυσε να του παρέχεται η δυνατότητα ηλεκτρονικά ενημέρωσής του για την κατάσταση της αποτίμησης του Α/Κ. Μετά τη μεσολάβησή μας δρομολογήθηκαν από την τράπεζα οι σχετικές ενέργειες προς την υλοποίηση της διαδικασίας τόσο της ηλεκτρονικής ενημέρωσής του όσο και της ταχυδρομικής αποστολής έγχαρτης ενημέρωσής του αναφορικά με το επενδυτικό του χαρτοφυλάκιο. Κατά την τηλεφωνική μας επικοινωνία του επιστήσαμε την προσοχή στην ημερομηνία (19/7) που πρέπει να απαντήσει στην ΑΕΔΑΚ αν συμφωνεί με τη συγχώνευση άλλως να εξαγοράσει τα υπάρχοντα μερίδια.

Κεφάλαιο 4: Γεωγραφική κατανομή παραπόνων το 2017



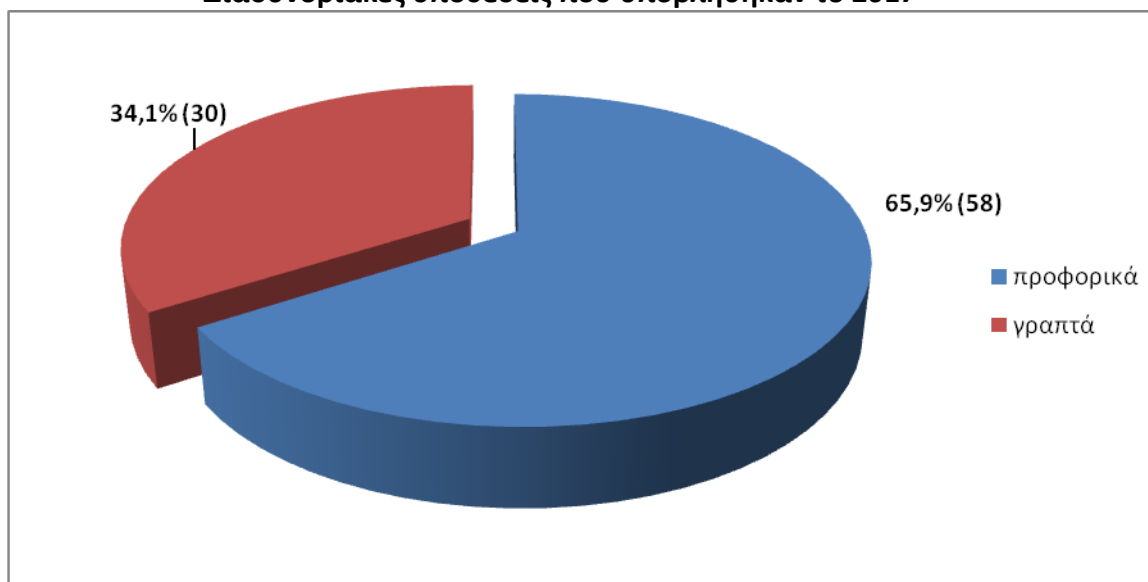
Όσον αφορά τη γεωγραφική κατανομή των παραπόνων, το μεγαλύτερο μέρος (59,79%) προέρχεται από την περιφέρεια Αττικής και ακολουθούν η περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας (11,56%) και η Θεσσαλία (4,57%).

Κεφάλαιο 5: Διασυννοριακές υποθέσεις το 2017

Είναι οι διαφορές που λαμβάνει ο Μ.Τ.Ε.Υ. στο πλαίσιο συμμετοχής του στο Δίκτυο Εξωδικαστικών Διασυννοριακών 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 2017 ο Μ.Τ.Ε.Υ. υποδέχθηκε 88 συνολικά διασυννοριακές υποθέσεις, εκ των οποίων 58 προφορικές (65,9%) και 30 γραπτές (34,1%). Σε 83 περιπτώσεις ο Μ.Τ.Ε.Υ. ενήργησε ως αρμόδιος φορέας και σε 5 περιπτώσεις ως πλησιέστερος φορέας.

Σχήμα 31
Διασυννοριακές υποθέσεις που υποβλήθηκαν το 2017



Παρακάτω παρατίθενται χαρακτηριστικές υποθέσεις διασυννοριακού χαρακτήρα που απασχόλησε τον Μ.Τ.Ε.Υ. κατά το 2017.

Υπόθεση 1

Βρετανός πολίτης είχε ανοίξει καταθετικό λογαριασμό σε ελληνική τράπεζα το 1990, με μεγάλο υπόλοιπο όπως ισχυρίζεται, αλλά έχασε το βιβλιάριο και τα υπόλοιπα

έγγραφα σε πλημμύρα. Ζήτησε τη συνδρομή του Γραφείου μας προκειμένου να ενημερωθεί για την τύχη του εν λόγω λογαριασμού. Μετά την παρέμβασή μας ο παραπονούμενος πήρε τις πληροφορίες που ζήτησε από κατάστημα της εν λόγω τράπεζας.

Υπόθεση 2

Βρετανός συνταξιούχος, ο οποίος διαμένει μόνιμα στην Ελλάδα, κατέθεσε σε λογαριασμό που τηρεί σε ελληνική τράπεζα επιταγή με το ποσό της σύνταξής του από το Ηνωμένο Βασίλειο σε λίρες Αγγλίας (GBP). Λόγω μεγάλης καθυστέρησης από την τράπεζα το ποσό δεν ήταν διαθέσιμο για δύο μήνες. Ο παραπονούμενος, ο οποίος χρειάζονταν τα χρήματα για βιοποριστικούς λόγους, ζήτησε από το Γραφείο μας να επισπευστεί η διαδικασία ολοκλήρωσης της κατάθεσης προκειμένου να χρησιμοποιήσει τα χρήματά του. Μετά από αλληπάλληλες έγγραφες αλλά και τηλεφωνικές επικοινωνίες μας με την Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας το θέμα διευθετήθηκε σε σύντομο χρονικό διάστημα.