

ΕΤΗΣΙΟΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΧΜ-ΕΕΕΔ 2018



Περιεχόμενα

	σελ.
Πρόλογος του Μεσολαβητή	3
Η χρονιά συνοπτικά	7
Κεφάλαιο 1: Οργάνωση και λειτουργία	8
1.1. Εισαγωγή	8
1.2. Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής (ΕΧΜ)	8
1.3. Ελληνικό Κέντρο Εναλλακτικής Επίλυσης Χρηματοοικονομικών Διαφορών (ΕΧΕΕΧΔ)	11
1.4. Οργανόγραμμα	11
1.5 Ευρωπαϊκές και διεθνείς δραστηριότητες	12
Κεφάλαιο 2: Δραστηριότητα κατά το 2018	13
2.1 Συνολική δραστηριότητα	13
2.2 Προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν	16
2.3 Γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν	18
2.4 Γραπτά παράπονα που επιλύθηκαν κατά το 2018	20
Κεφάλαιο 3: Δραστηριότητα ανά κατηγορία συναλλασσόμενου το 2018	23
3.1 Παράπονα ιδιωτών	23
3.2 Παράπονα επαγγελματιών και επιχειρήσεων	35
3.3 Παράπονα επενδυτών	42
Κεφάλαιο 4: Γεωγραφική κατανομή παραπόνων το 2018	48
Κεφάλαιο 5: Διασυννοριακές υποθέσεις το 2018	49

Σχετικά με την Έκθεση	Σχετικά με τον Ε.Χ.Μ.
<p>Η Ετήσια Έκθεση αφορά στοιχεία του έτους 2018 (1.1.2018-31.12.2018) και είναι διαθέσιμη στο νέο μας site: http://www.hobis.gr.</p>	<p>Ο Ε.Χ.Μ. είναι νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και οι υπηρεσίες Μεσολάβησης παρέχονται δωρεάν.</p> <p style="text-align: center;">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</p>

Πρόλογος του Χρηματοοικονομικού Μεσολαβητή



Ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής (Ε.Χ.Μ), πρώην Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.), ο αρχαιότερος θεσμός Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ) στη χώρα μας και ο μόνος εξειδικευμένος στο χώρο των Τραπεζικών και Επενδυτικών υπηρεσιών, συμπληρώνει με επιτυχία τον εικοστό χρόνο λειτουργίας του, έχοντας αποκτήσει κατά τη διάρκεια της λειτουργίας του τεράστια εμπειρία από τα χιλιάδες γραπτά παράπονα και δεκάδες χιλιάδες τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις στο χώρο του, σε θέματα διαχείρισης παραπόνων στον χρηματοοικονομικό χώρο. Η διαρκώς

αυξανόμενη πολυπλοκότητα και ποικιλία των χρηματοοικονομικών προϊόντων σε μία διαρκώς διευρυνόμενη, άκρως ανταγωνιστική χρηματοοικονομική αγορά, επιβάλλουν την συνεχή βελτίωση της προστασίας των καταναλωτών και μικρών επιχειρήσεων και την επιτάχυνση των διαδικασιών επίλυσης των διαφορών που αναπόφευκτα δημιουργούνται στις συναλλαγές, χωρίς την ανάγκη χρήσης χρονοβόρων και υψηλού κόστους διαδικασιών.

Η διαρκής αύξηση της συχνότητας των διασυνοριακών συναλλαγών και εντός της ΕΕ, αλλά και εκτός αυτής καθώς και διαρκώς βελτιούμενο νομοθετικό πλαίσιο, επιβάλλουν την ύπαρξη εξειδικευμένων, ανέξοδων και αποτελεσματικών διαδικασιών επίλυσης των διαφορών, ώστε να διευκολύνεται η εύκολη και απρόσκοπτη πρόσβαση του καταναλωτή σε ευρύτερες αγορές χρηματοοικονομικών υπηρεσιών για την απόκτηση των βέλτιστων και σε χαμηλό κόστος υπηρεσιών, γεγονός το οποίο συμβάλλει στην ολοκλήρωση της Εσωτερικής Αγοράς και αποβαίνει σε κοινό όφελος και των παρόχων και των καταναλωτών στους οποίους παρέχεται η δυνατότητα περισσότερων και πιο προσαρμοσμένων στις ανάγκες τους επιλογών, με το μικρότερο δυνατό κόστος.

Αξίζει να σημειωθεί ότι, μέσω της ταχείας και ανέξοδης διευθέτησης των διαφορών, επιτυγχάνεται και η διατήρηση καλών συναλλακτικών σχέσεων και εδραίωση αισθήματος εμπιστοσύνης, αφού ουσιαστικά ενισχύεται σταδιακά το πελατοκεντρικό και ανθρωποκεντρικό πνεύμα στην παροχή των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Αναμφίβολα, ο καταλυτικός ρόλος της ταχύτατα εξελισσόμενης τεχνολογίας, η οποία τίθεται στην υπηρεσία της αναβάθμισης του ανθρωποκεντρικού χαρακτήρα στις παρεχόμενες υπηρεσίες συμπληρώνεται χωρίς αμφιβολία από τις καλές υπηρεσίες που παρέχονται από την Εναλλακτική Επίλυση των Διαφορών.

Ο Ε.Χ.Μ. στοχεύει παράλληλα στο να συμβάλει ουσιαστικά στην βελτίωση του αισθήματος ασφάλειας δικαίου και εμπιστοσύνης στις συναλλαγές και μέσω του

μετριασμού της ασυμμετρίας γνώσης και πληροφόρησης, αλλά και ισχύος μεταξύ των καταναλωτών και των παρόχων.

Ταυτόχρονα συμβάλει στον χρηματοοικονομικό εγγραμματισμό (financial literacy) και εκπαίδευση του κοινού στα σύγχρονα χρηματοοικονομικά εργαλεία.

Τα υψηλά ποσοστά επιτυχούς διεκπεραίωσης των εξεταζόμενων υποθέσεων επιβεβαιώνουν τον θετικό ρόλο τον οποίο διαδραματίζει ο θεσμός του Ε.Χ.Μ.

Ειδικότερα, ο Ε.Χ.Μ. 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 Ελληνική Ένωση Τραπεζών (98%), τον Σύνδεσμο Μελών Χρηματιστηρίων Αθηνών (1%) και την Ένωση Θεσμικών Επενδυτών (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 Ε.Χ.Μ. έχει ενταχθεί στους επίσημα αναγνωρισμένους από την Ε.Ε. θεσμούς Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών , λειτουργώντας κάτω από σαφώς καθορισμένο νομικό πλαίσιο. Στο πλαίσιο αυτό, ο Ε.Χ.Μ. είναι εγγεγραμμένος στο ειδικό Μητρώο φορέων ΕΕΔ της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή. Είναι σημαντικό να αναφερθεί το γεγονός ότι, ο Ε.Χ.Μ. 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, μέσω της πλατφόρμας αυτής, διαφορές οι οποίες ανακύπτουν από ηλεκτρονικές συμβάσεις παροχής Τραπεζικών και Επενδυτικών υπηρεσιών. Στον χώρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ο Ε.Χ.Μ., 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 Ε.Χ.Μ.. Ως θεσμός ο Ε.Χ.Μ. (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 Ε.Χ.Μ. συμμετέχει και στη Συντονιστική Επιτροπή της FIN NET). Παράλληλα ο Ε.Χ.Μ. 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 Ε.Χ.Μ. εξετάζει δωρεάν διαφορές ιδιωτών, επαγγελματιών και επιχειρήσεων (με ετήσιο κύκλο εργασιών < €1 εκ. ευρώ) που ανακύπτουν κατά τις συναλλαγές τους με τους παρόχους τραπεζικών και επενδυτικών υπηρεσιών. Στον Ε.Χ.Μ. 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 Ε.Χ.Μ. δεν απαιτείται η παράσταση Δικηγόρου, γεγονός το οποίο απαλλάσσει τον συναλλασσόμενο από το σχετικό κόστος. Το προσωπικό του Ε.Χ.Μ. 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 Ε.Χ.Μ. 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 Ε.Χ.Μ. 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 Ε.Χ.Μ. με την εμπειρία και εξειδίκευση που διαθέτει, την ευθυκρισία και την μακρά άσκηση στον ευαίσθητο αυτό χώρο. Το έτος 2018 ο Ε.Χ.Μ. δέχθηκε συνολικά 4.184 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις. Από αυτές 86,7% αφορούσαν σε συναλλαγές ιδιωτών και 8,8% Επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων, ενώ 4,5% αφορούσαν συναλλαγές επενδυτών. Έλαβε 1.052 γραπτά παράπονα. Ο μέσος χρόνος εξέτασης των παραπόνων ανέρχεται στις 64 ημέρες. Από τον ανωτέρω αριθμό γραπτών παραπόνων 83,7% αφορούσαν τραπεζικές συναλλαγές ιδιωτών, 12,4% επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων και 3,9% επενδυτικές συναλλαγές. Επισημαίνεται ότι, όπως ορίζεται στο νομικό πλαίσιο, ο συναλλασσόμενος, πριν απευθυνθεί στον Ε.Χ.Μ. 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 Ε.Χ.Μ. αφού συμπληρώσει και υπογράψει το σχετικό ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ (www.hobis.gr). Για παράπονα για τα οποία ο Ε.Χ.Μ. 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 Ε.Χ.Μ., 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.

Στην διαρκή προσπάθεια για προώθηση των εναλλακτικών μορφών επίλυσης διαφορών ο ΕΧΜ, μετά από σοβαρή και επίπονη προετοιμασία αποφάσισε, εντός των πλαισίων του και με βάση την 20ετή γνώση, εξειδίκευση και εμπειρία του, τη δημιουργία του **Ελληνικού Κέντρου Εναλλακτικής Επίλυσης Χρηματοοικονομικών Διαφορών (ΕΚΕΕΧΔ)** με στόχο να συμβάλει στη διάδοση και προαγωγή εξωδικαστικών διαδικασιών επίλυσης ιδιωτικών διαφορών χρηματοοικονομικής φύσης (πιστωτικών, επενδυτικών, ασφαλιστικών, εμπορικών κ.ά.), προσφέροντας υψηλού επιπέδου υπηρεσίες στον τομέα αυτό.

Το ΕΚΕΕΧΔ παρέχει **υποστηρικτικές υπηρεσίες** υλικοτεχνικής και διοικητικής φύσης για την εξωδικαστική επίλυση χρηματοοικονομικών διαφορών με τη διαδικασία της Διαμεσολάβησης, όπως αυτή ρυθμίζεται στο νόμο 4512/2018 όπως κάθε φορά ισχύει.

Στο πλαίσιο αυτό, το ΕΚΕΕΧΔ προωθεί ανεξάρτητες συνεργασίες με έμπειρους διαπιστευμένους διαμεσολαβητές, με εξειδικευμένη γνώση σε θέματα του χρηματοοικονομικού τομέα.

Η χρονιά συνοπτικά

Ο αριθμός των συνολικών παραπόνων που δέχθηκε ο Ε.Χ.Μ. το 2018 ανήλθε 5.236 εκ των οποίων 1.052 ήταν γραπτά και 4.184 προφορικά, δηλαδή αφορούσαν τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις. Κατά το έτος 2018 ο Ε.Χ.Μ. επίλυσε 1.153 γραπτά παράπονα (τα 950 ήταν γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν το ίδιο έτος, δηλαδή το 2018, ενώ 203 γραπτά παράπονα είχαν υποβληθεί στον Ε.Χ.Μ. προηγούμενα του 2018 έτη), με το ποσοστό με θετική έκβαση για τον αιτούντα να φτάνει το 64,9%.

Η ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΤΟΥ Ε.Χ.Μ. το 2018

5.236

Παράπονα δεχθήκαμε συνολικά

1.153

Γραπτά παράπονα
επιλύσαμε συνολικά

4.184

Προφορικά
Παράπονα

1.052

Γραπτά
Παράπονα

65%

με θετική έκβαση για
τον αιτούντα

1.1 Εισαγωγή

Ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής - Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (EXM-ΕΕΕΔ (πρώην «Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών») είναι εξειδικευμένος φορέας Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ), καταχωρημένος στο Μητρώο Φορέων ΕΕΔ της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης και συμμετέχει στο πανευρωπαϊκό δίκτυο αναγνωρισμένων και πιστοποιημένων φορέων ΕΕΔ. Η οργάνωση και λειτουργία του EXM-ΕΕΕΔ 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), β) τον Κανονισμό 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2013 για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (ODR), και γ) το Μνημόνιο συμφωνίας του Δικτύου Επίλυσης Χρηματοπιστωτικών Διαφορών FIN-NET της 12.05.2016.

Ο EXM-ΕΕΕΔ οργανώνεται και δραστηριοποιείται στους εξής δύο τομείς:

- α) Τον Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή (EXM)
- β) Το Ελληνικό Κέντρο Εναλλακτικής Επίλυσης Χρηματοοικονομικών Διαφορών (ΕΚΕΕΧΔ)

1.2 Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής (EXM)

Ο EXM, ο πρώτος από τους δύο τομείς δραστηριότητας του EXM-ΕΕΕΔ, 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.

Ο EXM 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 διασυνωριακές διαφορές, ως μέλος του Ευρωπαϊκού Δικτύου Επίλυσης Χρηματοπιστωτικών Διαφορών (FIN-NET).

Ο EXM είναι αρμόδιος φορέας εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ) με βάση:

- τον Νόμο 4514/2018 (ά. 73) (ΦΕΚ Α 14/30.1.2018) (αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων),
- τον Νόμο 4537/2018 (ά. 100) (ΦΕΚ Α 84/15.5.2018) (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.),

- τον Νόμο 4141/2013 (ά. 30) (ΦΕΚ Α 81/05.04.2013) (μέτρα για την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΚ) 924/2009 – διασυνοριακές πληρωμές και του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 260/2012 – τεχνικές απαιτήσεις και επιχειρηματικοί κανόνες για τις μεταφορές πίστωσης και τις άμεσες χρεώσεις σε ευρώ),
- τον Νόμο 4438/2016 (ά. 37) (ΦΕΚ Α' 220/28.11.2016) (συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία),
- τον Νόμο 4465/2017 (ά. 2, 14, 16, 19) (ΦΕΚ Α' 47/04.04.2017) (συγκρισιμότητα τελών που συνδέονται με λογαριασμούς πληρωμών, αλλαγή λογαριασμού πληρωμών και πρόσβαση σε λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά),
- τον Νόμο 4512/2018 (ά. 102) (ΦΕΚ Α 5/17.01.2018) και την Υ.Α. 5338/2018 (ά. 4θ, παρ. 2Αδ) (ΦΕΚ Β 40/17.01.2018) (προστασία των καταναλωτών – εμπορία από απόσταση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών)
- την Υ.Α. Ζ1-699/2010 (ά. 23) (ΦΕΚ Β 917/23.06.2010) (συμβάσεις καταναλωτικής πίστης),
- του Π.Δ/τος υπ' αρ. 10/2017 (ά. 11) (ΦΕΚ Α 23/01.03.2017) (κώδικας καταναλωτικής δεοντολογίας),
- την Υ.Α. 18898/2019 (ά. 7) (ΦΕΚ Β 746/05.03.2019) (αντιμετώπιση του αδικαιολόγητου γεωγραφικού αποκλεισμού και άλλων μορφών διακριτικής μεταχείρισης)

Σημειώνεται ότι ο ΕΧΜ δεν εξετάζει ή παύει την εξέταση διαφοράς:

- 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 Ε.Χ.Μ. 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.

Η διαδικασία εξέτασης παραπόνου στον ΕΧΜ περιγράφεται στα ακόλουθα βήματα:

1. Ο συναλλασσόμενος μπορεί να απευθυνθεί αρχικά εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου 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 Ε.Χ.Μ. συμπληρώνοντας το Έντυπο Παραπόνων (www.hobis.gr) και συνυποβάλλοντας τα

σχετικά έγγραφα. Ο Ε.Χ.Μ. επιβεβαιώνει εγγράφως τη λήψη του παραπόνου και, εάν κριθεί αναγκαίο, ζητά πρόσθετη πληροφόρηση.

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

4. Εάν δεν προκύπτουν στοιχεία που να υποστηρίζουν το παράπονο, ο Ε.Χ.Μ. ενημερώνει σχετικά τα μέρη.

5. Σε περίπτωση που δεν καταστεί δυνατή η συναινετική διευθέτηση της διαφοράς, ο Ε.Χ.Μ. κατά την κρίση του και σύμφωνα με τις περιστάσεις, δύναται να διατυπώνει αιτιολογημένη, μη δεσμευτική σύσταση για την επίλυση της διαφοράς, την οποία κοινοποιεί στα μέρη. Τα μέρη δηλώνουν εγγράφως στον Ε.Χ.Μ. σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες αν αποδέχονται τη σύστασή του σε πλήρη και τελικό διακανονισμό της διαφοράς.

6. Σε καταναλωτικές διαφορές, εφόσον επιτευχθεί συμφωνία, ο Ε.Χ.Μ. συντάσσει πρακτικό συμβιβασμού αντίγραφο του οποίου κοινοποιεί στα μέρη.

7. Σε καταναλωτικές διαφορές, εάν τα μέρη δεν καταλήξουν σε συμφωνία ή κάποιο από τα μέρη δεν αποδεχθεί τη σύσταση του Ε.Χ.Μ. ή αποχωρήσει από τη διαδικασία, ο Ε.Χ.Μ. συντάσσει σχετικό πρακτικό.

8. Κατά κανόνα, η διαδικασία εξέτασης της διαφοράς από τον Ε.Χ.Μ. ολοκληρώνεται σε 90 ημέρες από τότε που έλαβε τον πλήρη φάκελο της καταγγελίας. Αποκλειστικά για καταναλωτικές διαφορές:

α) η υποβολή καταγγελίας στον Ε.Χ.Μ. 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 Ε.Χ.Μ. 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 Ε.Χ.Μ. 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.).

1.3 Ελληνικό Κέντρο Εναλλακτικής Επίλυσης Χρηματοοικονομικών Διαφορών (ΕΚΕΕΧΔ)

Το ΕΚΕΕΧΔ, ο δεύτερος τομέας δραστηριότητας του ΕΧΜ-ΕΕΕΔ, δημιουργήθηκε για να συμβάλει στη διάδοση και προαγωγή λοιπών, πέραν του ΕΧΜ, διαδικασιών εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και παράλληλα να προσφέρει υψηλού επιπέδου υπηρεσίες ιδίως στον τομέα της εξωδικαστικής επίλυση ιδιωτικών διαφορών χρηματοοικονομικής φύσης (τραπεζικών, πιστωτικών, επενδυτικών, ασφαλιστικών, εμπορικών κ.ά.).

Στο πλαίσιο αυτό, στο παρόν στάδιο λειτουργίας του, παρέχει υποστηρικτικές υπηρεσίες υλικοτεχνικής και διοικητικής φύσης για την εξωδικαστική επίλυση χρηματοοικονομικών διαφορών με τη διαδικασία της διαμεσολάβησης, όπως αυτή ρυθμίζεται στο νόμο 4512/2018 όπως κάθε φορά ισχύει.

Το ΕΚΕΕΧΔ έχει δημιουργήσει Κατάλογο Επιμορφωμένων Χρηματοοικονομικών Διαμεσολαβητών (ΚΕΧΔ), στον οποίο θα μπορούν να εγγράφονται διαπιστευμένοι διαμεσολαβητές, οι οποίοι διαθέτουν εξειδικευμένη γνώση και επαγγελματική εμπειρία σε εμπορικά και χρηματοοικονομικά θέματα (π.χ. τραπεζικά, επενδυτικά-κεφαλαιαγοράς, ιδιωτικής ασφάλισης). Στο πλαίσιο αυτό, το ΕΚΕΕΧΔ, ύστερα από πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος που δημοσιοποιήθηκε τον Νοέμβριο του 2018, επέλεξε διαπιστευμένους διαμεσολαβητές, οι οποίοι υπέβαλαν αίτηση, για να παρακολουθήσουν ειδικό πρόγραμμα επιμόρφωσης σε χρηματοοικονομικά θέματα.

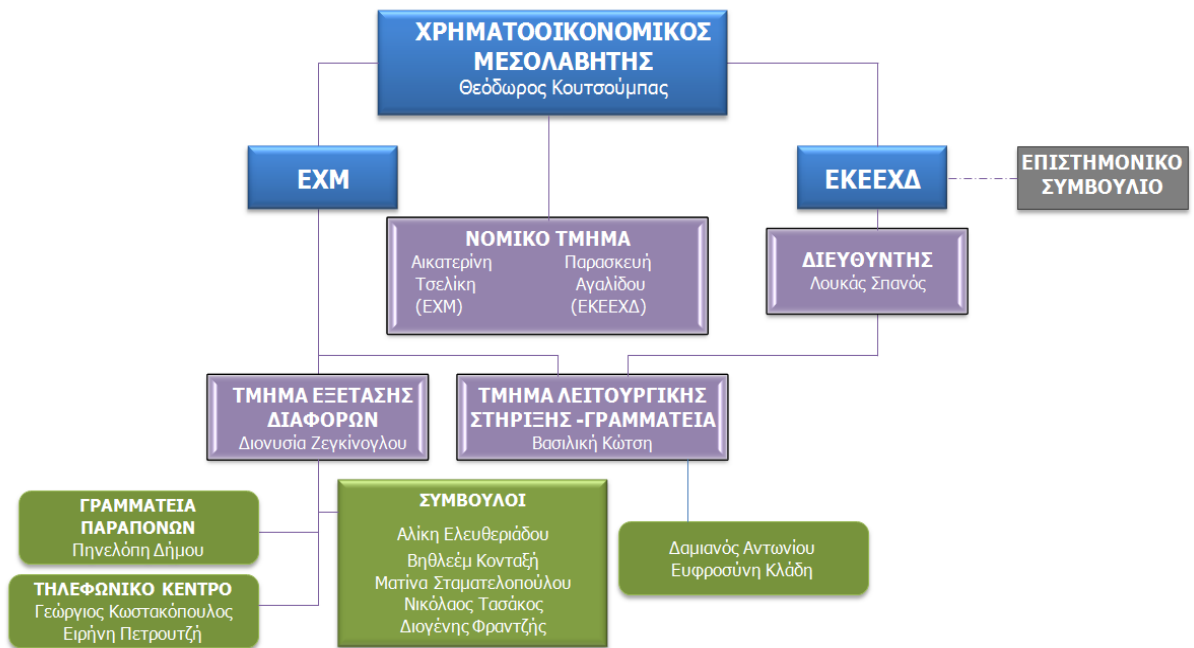
Στο ΕΚΕΕΧΔ, υπεύθυνος για την οργάνωση και λειτουργία του είναι ο Διευθυντής του ΕΚΕΕΧΔ ενώ το έργο του υποστηρίζεται από Νομικό Σύμβουλο και από Επιστημονικό Συμβούλιο, με στόχο τη διασφάλιση της ανεξαρτησίας του, αλλά και της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών, ώστε αυτές να ανταποκρίνονται στις σύγχρονες και διεθνώς κρατούσες αντιλήψεις ως προς την εναλλακτική επίλυση διαφορών.

1.4 Οργανόγραμμα

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

Παρατίθεται το οργανόγραμμα του ΕΧΜ-ΕΕΕΔ όπως ισχύει.

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΕΧΜ – ΕΕΕΔ



1.5 Ευρωπαϊκές και διεθνείς δραστηριότητες

Ο Ε.Χ.Μ. 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 διασυννοριακό χαρακτήρα. Επίσης, έχει εκλεγεί και μετέχει ενεργά ως μέλος της Συντονιστικής Επιτροπής του δικτύου FIN NET. Στο πλαίσιο αυτό, ο Μεσολαβητής μετείχε ενεργά με σημαντική συνεισφορά, σε δύο συνεδριάσεις της Ολομέλειας και δύο συνεδριάσεις της Συντονιστικής Επιτροπής, στις οποίες αναλύθηκαν σημαντικά ζητήματα ενδιαφέροντος του Ευρωπαϊκού Χρηματοοικονομικού Χώρου, και η διαρκής προσπάθεια αναβάθμισης της προστασίας του καταναλωτή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

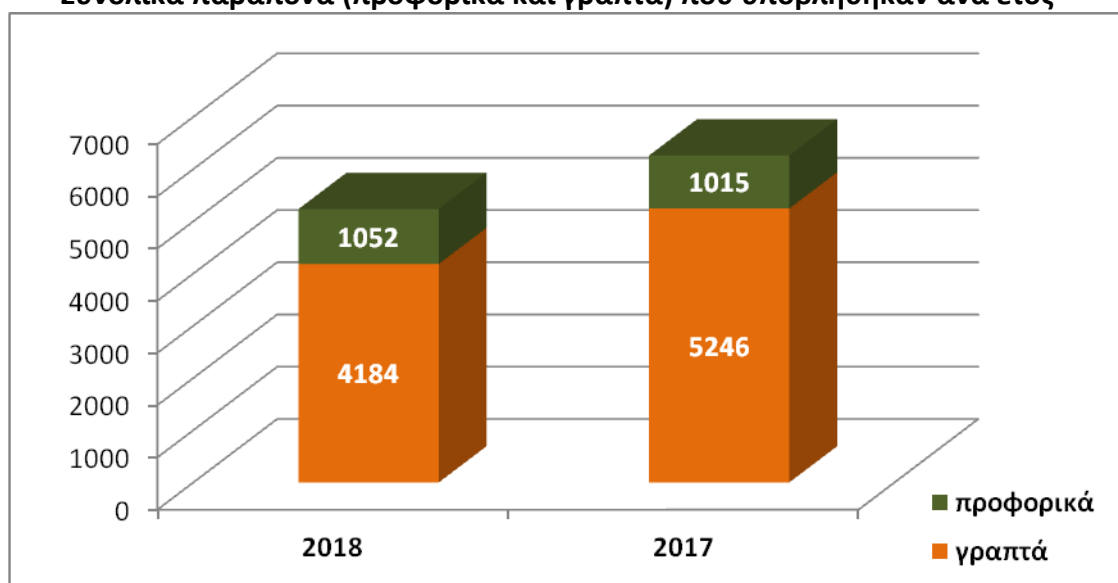
Ο Ε.Χ.Μ. είναι, επίσης, μέλος του Δικτύου INFO (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes), του Διεθνούς Δικτύου Μεσολαβητών που ασχολούνται με την ΕΕΔ στον Χρηματοοικονομικό χώρο.

Ο Ε.Χ.Μ. μετείχε ενεργά στην 10^η ετήσια Γενική Συνέλευση των μελών του διεθνούς δικτύου INFO, το οποίο πραγματοποιήθηκε στο Δουβλίνο στις 25, 26 και 27 Σεπτεμβρίου 2018.

2.1 Συνολική δραστηριότητα

Κατά το 2018 ο Ε.Χ.Μ. δέχθηκε συνολικά 5.236 παράπονα (προφορικά και γραπτά) από συναλλασσόμενους με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες, μειωμένα κατά 16,4% σε σχέση με το 2017. Ειδικότερα, έλαβε 4.184 προφορικά παράπονα (τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις), μειωμένα κατά 20,2% σε σχέση με το 2017 και 1.052 γραπτά παράπονα, μειωμένα κατά 3,6% σε σχέση με το 2017.

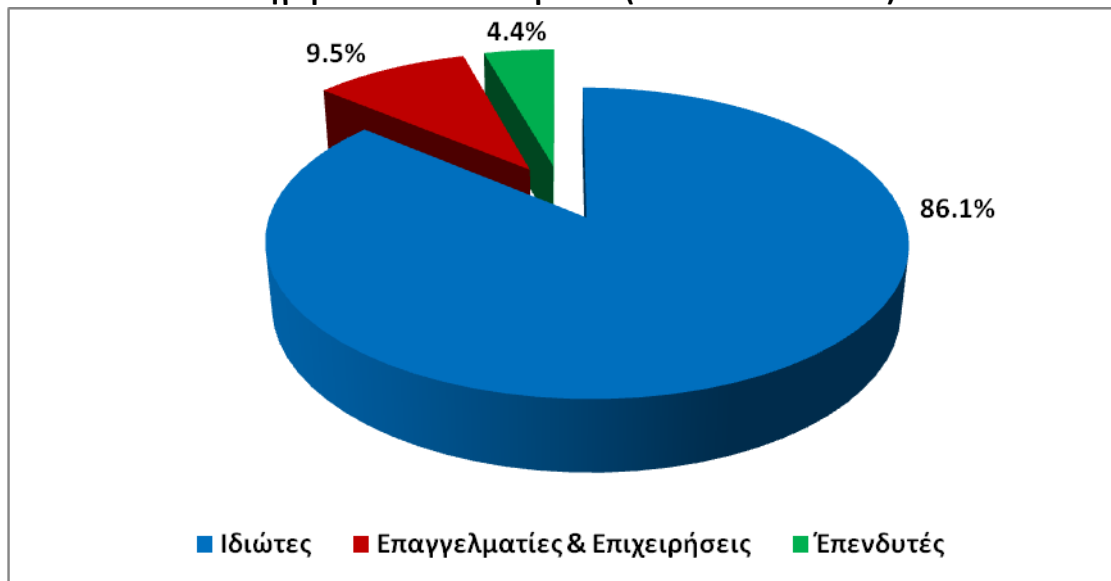
Σχήμα 1
Συνολικά παράπονα (προφορικά και γραπτά) που υποβλήθηκαν ανά έτος



Κατά την εξέταση των προφορικών παραπόνων, που έγινε τόσο μέσω τηλεφωνικών κλήσεων όσο και μέσω επισκέψεων των συναλλασσόμενων στα γραφεία του Ε.Χ.Μ., 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 5.236 παραπόνων (προφορικών και γραπτών) που υποδέχθηκε ο Ε.Χ.Μ. το 2018, το 86,1% αφορούσε παράπονα ιδιωτών συναλλασσόμενων, το 9,5% επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις και το 4,4% επενδυτές συναλλασσόμενους.

Σχήμα 2
Συνολικά παράπονα (γραπτά και προφορικά) που υποβλήθηκαν το 2018 ανά κατηγορία συναλλασσόμενου (% επί του συνόλου)



Ως προς τα είδη των παραπόνων (προφορικά και γραπτά) που υποβλήθηκαν το 2018, η πλειοψηφία αφορούσε δάνεια (39,6% επί του συνόλου) και ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (16,9% του συνόλου), οι καταθέσεις (16,3%), οι άλλες τραπεζικές εργασίες (6,6% επί του συνόλου) και τέλος τα επενδυτικά προϊόντα (3,8% επί του συνόλου).

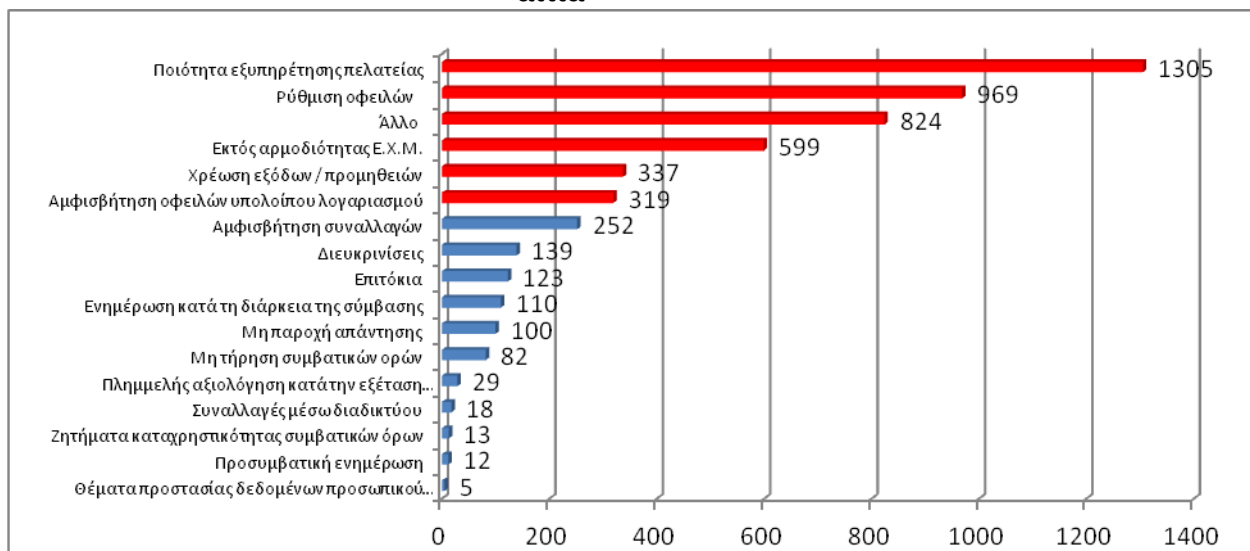
Σχήμα 3
Κυριότερα είδη παραπόνων (προφορικά και γραπτά) που υποβλήθηκαν το 2018
(% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν το σύνολο των 5.236 παραπόνων (προφορικά και γραπτά) που υποβλήθηκαν στον Ε.Χ.Μ. το 2018, οι κυριότερες αφορούσαν στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας, όπου υποβλήθηκαν συνολικά 1.305 παράπονα (24,9% του συνόλου) και τις ρυθμίσεις οφειλών¹, όπου υποβλήθηκαν συνολικά 969 παράπονα (18,5% του συνόλου). Σημαντικό ποσοστό αφορούσε, επίσης, αιτίες που σχετίζονταν με θέματα χρεώσεων εξόδων/προμηθειών (337 παράπονα ή 6,4% του συνόλου) και αμφισβήτησης οφειλών υπολοίπου λογαριασμού (319 παράπονα ή 6,1% του συνόλου). Σημειώνεται, επίσης, ότι το 2018 υποβλήθηκαν 599 παράπονα (προφορικά και γραπτά), τα οποία ήταν εκτός της αρμοδιότητας του Ε.Χ.Μ.

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

Σχήμα 4
Σύνολο παραπόνων (προφορικά και γραπτά) που υποβλήθηκαν το 2018 ανά αιτία²

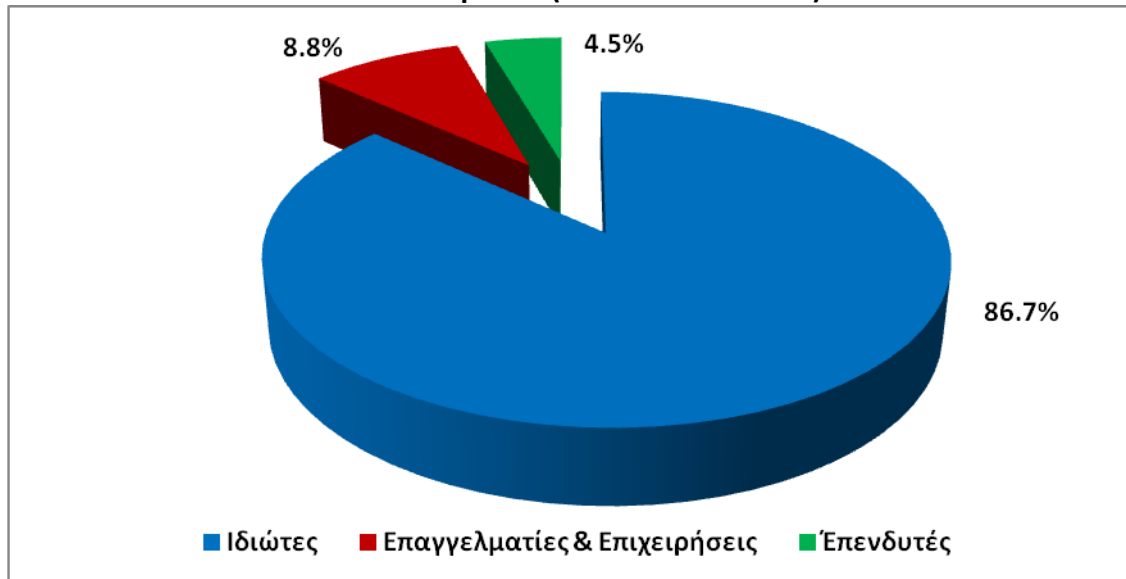


2.2 Προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν

Κατά το έτος 2018 υποβλήθηκαν στον Ε.Χ.Μ. 4.184 προφορικά παράπονα (τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις) έναντι 5.246 το 2017, σημειώνοντας μείωση 20,2%. Επί του συνόλου των 4.184 προφορικών παραπόνων που υποδέχθηκε ο Ε.Χ.Μ. το 2018, το 86,7% αφορούσε παράπονα ιδιωτών συναλλασσομένων, το 8,8% επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις και το 4,5% επενδυτές συναλλασσόμενους.

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

Σχήμα 5
Προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν το 2018 ανά κατηγορία συναλασσόμενου (% επί του συνόλου)



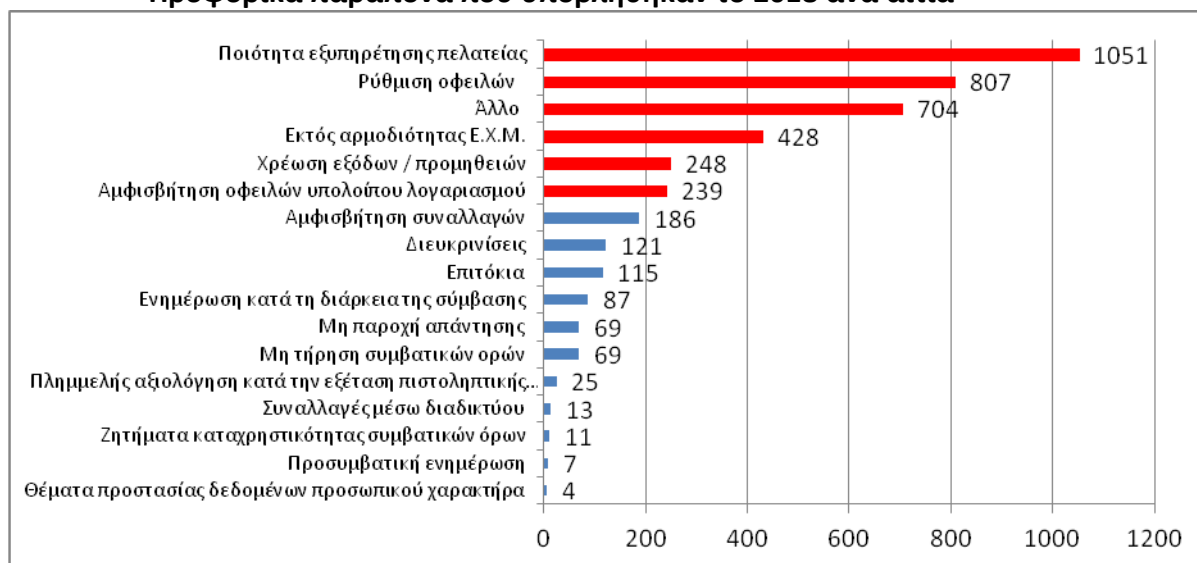
Ως προς τα κυριότερα είδη των υποθέσεων, η μεγάλη πλειοψηφία των προφορικών παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2018 αφορούσε δάνεια (40,3% επί του συνόλου), και ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (16,4%), οι καταθέσεις (15,8% του συνόλου), οι άλλες τραπεζικές εργασίες (7,1% επί του συνόλου) και τέλος τα επενδυτικά προϊόντα (3,9% επί του συνόλου).

Σχήμα 6
Κυριότερα είδη προφορικών παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2018 ανά προϊόν (% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν, οι κυριότερες αφορούσαν στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας (1.051 ή 25,1% του συνόλου) και τις ρυθμίσεις οφειλών³ (807 ή 19,3% του συνόλου) και ακολούθησαν οι κατηγορίες "χρέωση εξόδων/προμηθειών" (248 ή 5,9% του συνόλου) και "αμφισβήτηση οφειλών υπολοίπου λογαριασμού" (239 ή 5,7% του συνόλου). Σημειώνεται, τέλος, ότι το 2018 υποβλήθηκαν 428 προφορικά παράπονα, τα οποία ήταν εκτός της αρμοδιότητας του Ε.Χ.Μ.

Σχήμα 7
Προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν το 2018 ανά αιτία⁴



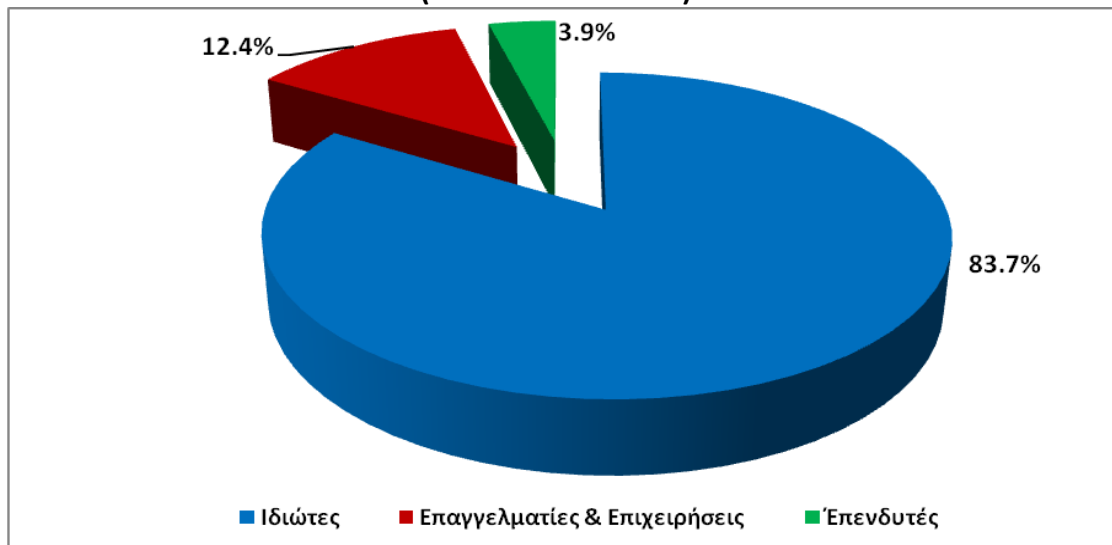
2.3 Γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν

Κατά το έτος 2018 υποβλήθηκαν στον Ε.Χ.Μ. 1.052 γραπτά παράπονα έναντι 1.015 το 2017, σημειώνοντας αύξηση 3,6%. Επί του συνόλου των 1.052 γραπτών παραπόνων που υποδέχθηκε ο Ε.Χ.Μ. το 2018, το 83,7% αφορούσε παράπονα ιδιωτών συναλασσομένων, το 12,4% επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις και 3,9% επενδυτές συναλασσόμενους.

³ Ο Ε.Χ.Μ. 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 2018 ανά κατηγορία συναλλασσόμενου
 (% επί του συνόλου)



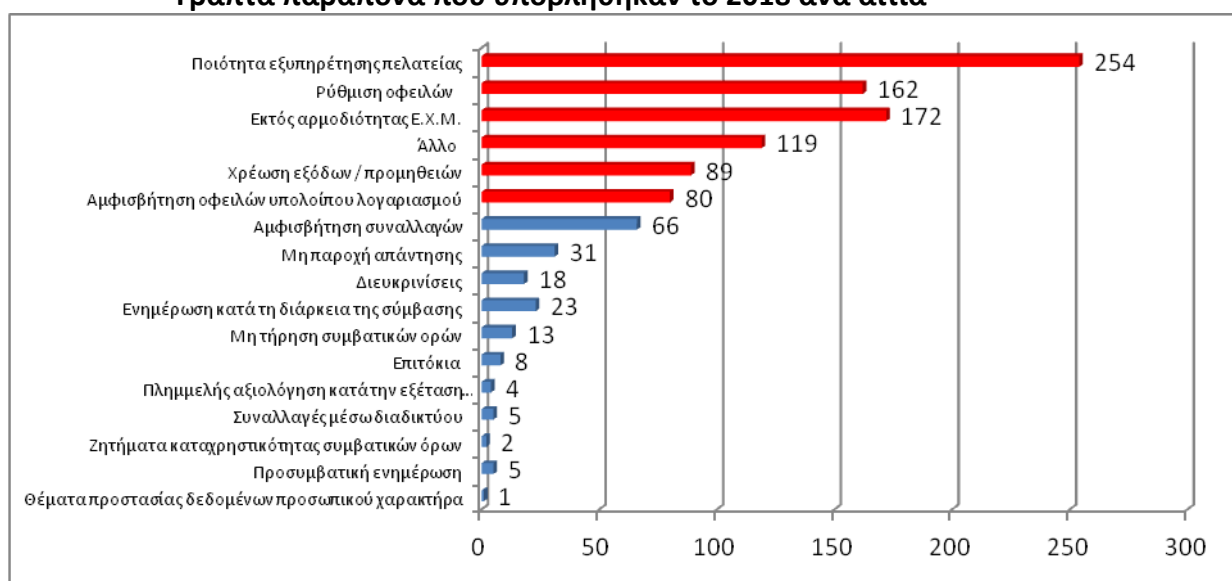
Ως προς τα κυριότερα είδη των υποθέσεων, η μεγάλη πλειοψηφία των γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2018 αφορούσε δάνεια (36,8% επί του συνόλου), και ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (19,2% του συνόλου), οι καταθέσεις (18,1% επί του συνόλου), άλλες τραπεζικές εργασίες (4,7% επί του συνόλου) και τέλος τα επενδυτικά προϊόντα (3,2% επί του συνόλου).

Σχήμα 9
Κυριότερα είδη γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2018 ανά προϊόν
 (% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν στον Ε.Χ.Μ. το 2018, οι κυριότερες αφορούσαν στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας με 254 γραπτά παράπονα (24,1% του συνόλου) και τις ρυθμίσεις οφειλών⁵ με 162 γραπτά παράπονα (15,4% του συνόλου), ενώ υψηλά ποσοστά εμφάνισαν οι κατηγορίες "χρέωση εξόδων/προμηθειών" (89 γραπτά παράπονα ή 8,5% του συνόλου) και "αμφισβήτηση οφειλών υπολοίπου λογαριασμού" (80 γραπτά παράπονα ή 7,6% του συνόλου). Σημειώνεται, τέλος, ότι το 2018 υποβλήθηκαν 172 γραπτά παράπονα, τα οποία ήταν εκτός της αρμοδιότητας του Ε.Χ.Μ.

Σχήμα 10
Γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν το 2018 ανά αιτία⁶



2.4 Γραπτά παράπονα που επιλύθηκαν κατά το 2018

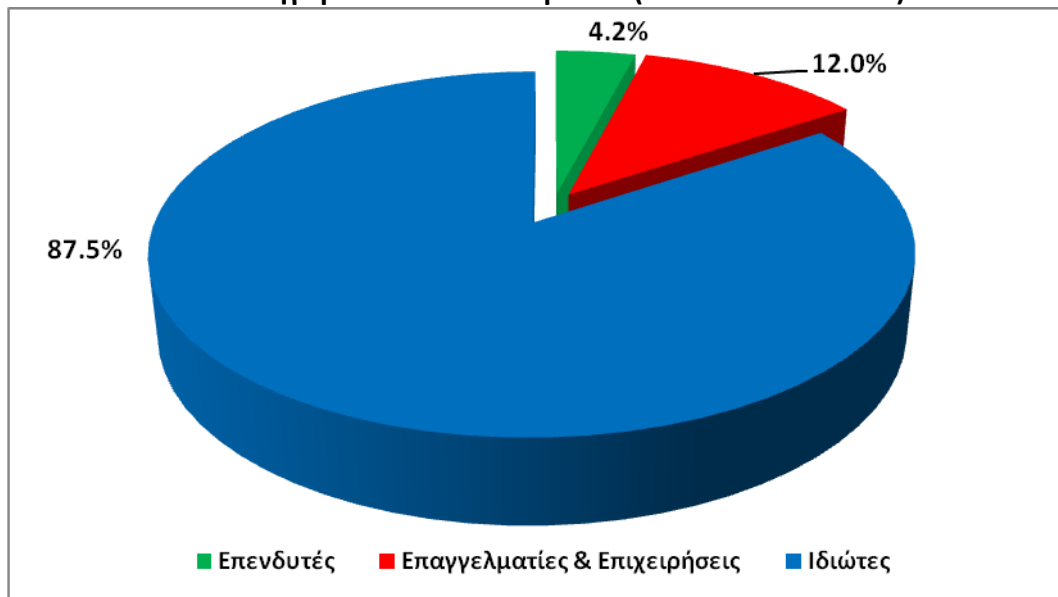
Κατά το έτος 2018 ο Ε.Χ.Μ. ολοκλήρωσε την εξέταση 1.153 γραπτών παραπόνων, 12,4% περισσότερα σε σχέση με το 2017. Από τα 1.153 γραπτά παράπονα των οποίων η εξέταση ολοκληρώθηκε μέσα στο 2018, τα 950 ήταν γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν το ίδιο έτος, δηλαδή το 2018, ενώ 203 γραπτά παράπονα είχαν υποβληθεί στον Ε.Χ.Μ. προηγούμενα του 2018 έτη. Το ποσοστό με θετική έκβαση για τον αιτούντα έφτασε το 65%, ενώ ο μέσος χρόνος εξέτασης ήταν 64 ημέρες.

Επί του συνόλου των 1.153 γραπτών παραπόνων που επίλυσε ο Ε.Χ.Μ. το 2018, το 87,5% αφορούσε παράπονα ιδιωτών συναλασσομένων, το 12,0% επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις και το 4,2% επενδυτές συναλασσομένους.

⁵ Ο Ε.Χ.Μ. 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 2018
ανά κατηγορία συναλλασσόμενου (% επί του συνόλου)



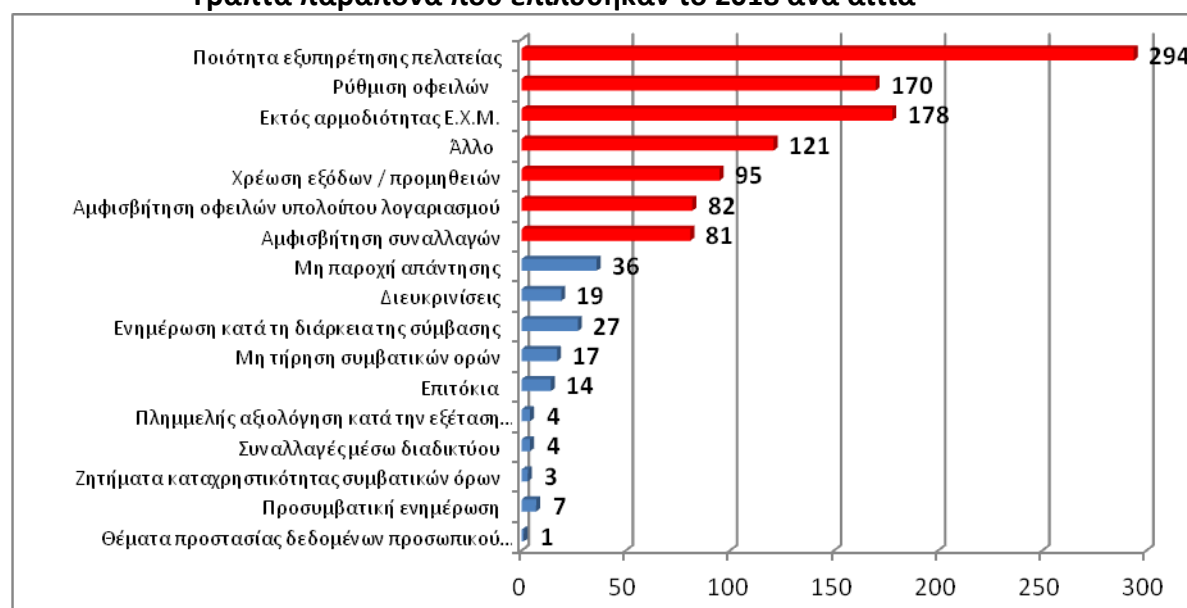
Ως προς τα κυριότερα είδη των υποθέσεων, η μεγάλη πλειοψηφία των γραπτών παραπόνων που επιλύθηκαν το 2018 αφορούσε δάνεια (36,9% επί του συνόλου), και ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (19,4% του συνόλου), οι καταθέσεις (18,7% επί του συνόλου), άλλες τραπεζικές εργασίες (4,9% επί του συνόλου) και τέλος τα επενδυτικά προϊόντα (3,5% επί του συνόλου).

Σχήμα 12
Κυριότερα είδη γραπτών παραπόνων που επιλύθηκαν το 2018 ανά προϊόν
(% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα 1.153 γραπτά παράπονα που επιλύθηκαν στον Ε.Χ.Μ. το 2018, οι κυριότερες αφορούσαν στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας με 294 γραπτά παράπονα (25,5% του συνόλου) και τις ρυθμίσεις οφειλών⁷ με 170 γραπτά παράπονα (14,7% του συνόλου), ενώ υψηλά ποσοστά εμφάνισαν οι κατηγορίες "χρέωση εξόδων/προμηθειών" (95 γραπτά παράπονα ή 8,2% του συνόλου), "αμφισβήτηση οφειλών υπολοίπου λογαριασμού" και (82 γραπτά παράπονα ή 7,1% του συνόλου) και "αμφισβήτηση συναλλαγών" και (81 γραπτά παράπονα ή 7,0% του συνόλου).

Σχήμα 13
Γραπτά παράπονα που επιλύθηκαν το 2018 ανά αιτία⁸



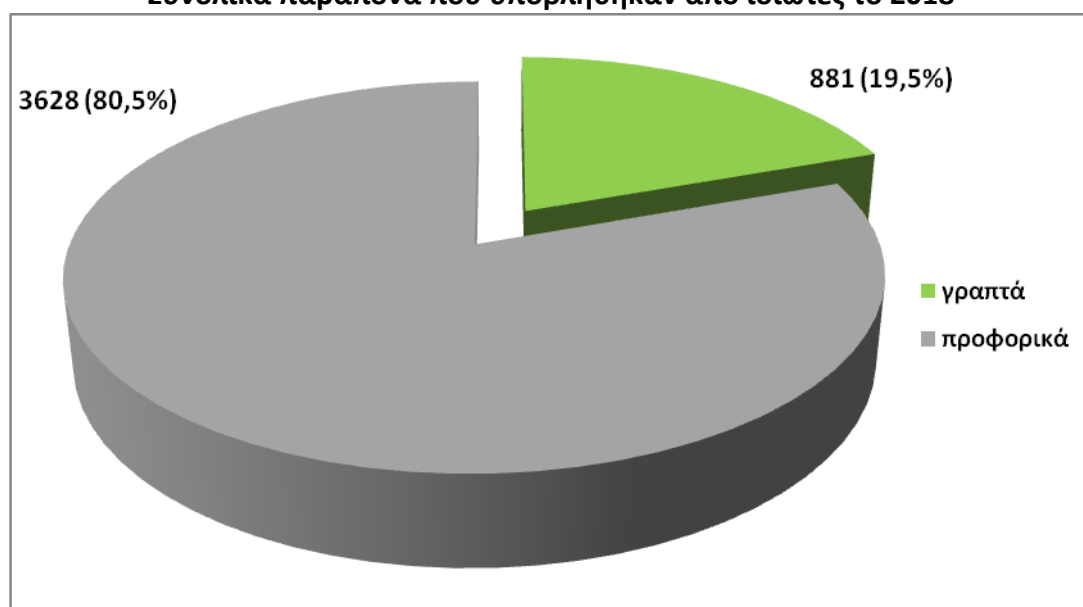
⁷ Ο Ε.Χ.Μ. δεν εξετάζει παράπονα που αφορούν ρυθμίσεις οφειλών.

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

3.1 Παράπονα ιδιωτών

Κατά το 2018 ο Ε.Χ.Μ. υποδέχθηκε από ιδιώτες συναλλασσόμενους με τράπεζες συνολικά 4.509 παράπονα (προφορικά και γραπτά), μειωμένα κατά 17,2% σε σχέση με το 2017. Ειδικότερα, έλαβε 3.628 προφορικά παράπονα (τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις), μειωμένα κατά 21% σε σχέση με το 2017 και 881 γραπτά παράπονα, αυξημένα κατά 3,6% σε σχέση με το 2017.

Σχήμα 14
Συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2018



Συνολικά παράπονα ιδιωτών

Ως προς τα κυριότερα είδη των 4.509 παραπόνων (γραπτά και προφορικά) που υποβλήθηκαν συνολικά από ιδιώτες κατά το 2018, η μεγάλη πλειοψηφία αφορούσε δάνεια (39,1% επί του συνόλου), και ακολούθησαν οι καταθέσεις (17,8%) και τα μέσα πληρωμών (επίσης 17,8% του συνόλου) και άλλες τραπεζικές εργασίες (7,3% επί του συνόλου).

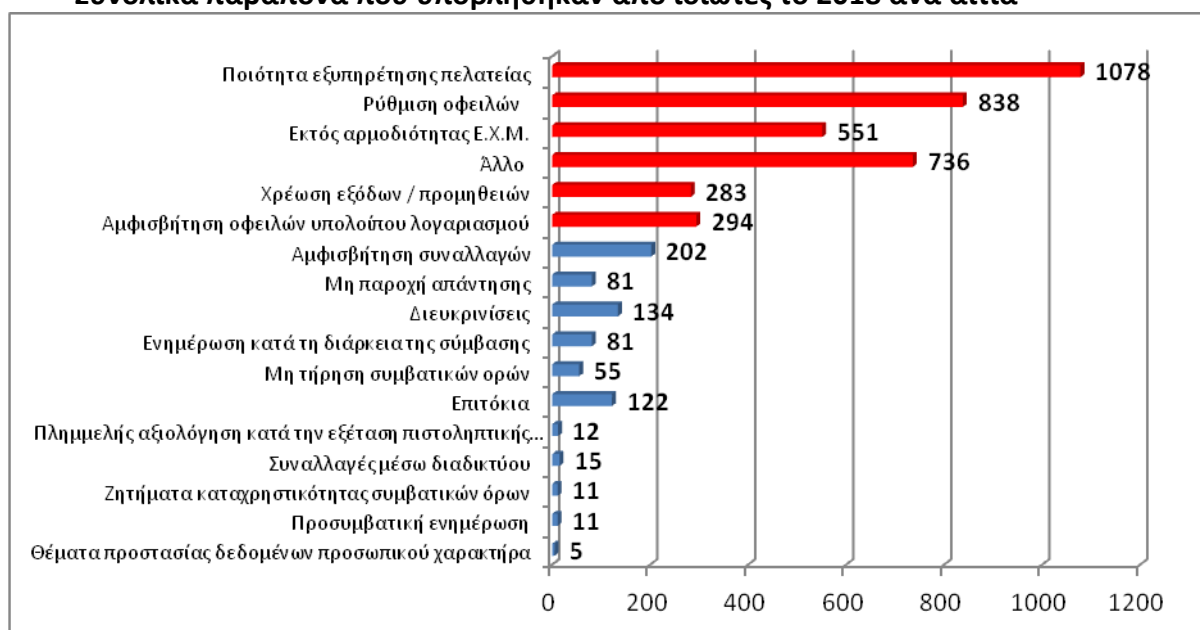
Σχήμα 15
Κυριότερα είδη παραπόνων ιδιωτών (προφορικά και γραπτά) που υποβλήθηκαν το 2018 (% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες συναλλασσόμενους στον Ε.Χ.Μ. το 2018, οι κυριότερες αφορούσαν στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας (1.078 παράπονα ή 23,9% του συνόλου) και τις ρυθμίσεις οφειλών⁹ (838 παράπονα ή 18,6% του συνόλου). Ακολούθησαν αιτίες που είχαν να κάνουν με την αμφισβήτηση οφειλών υπολοίπου λογαριασμού (294 παράπονα ή 6,5% του συνόλου) και τη χρέωση εξόδων/προμηθειών (283 παράπονα ή 6,3% του συνόλου). Σημειώνεται, επίσης, ότι το 2018 υποβλήθηκαν από ιδιώτες 551 παράπονα (προφορικά και γραπτά), τα οποία ήταν εκτός της αρμοδιότητας του Ε.Χ.Μ..

⁹ Σημειώνεται ότι ο Ε.Χ.Μ. δεν εξετάζει παράπονα τα οποία αφορούν στη ρύθμιση οφειλών.

Σχήμα 16
Συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2018 ανά αιτία¹⁰



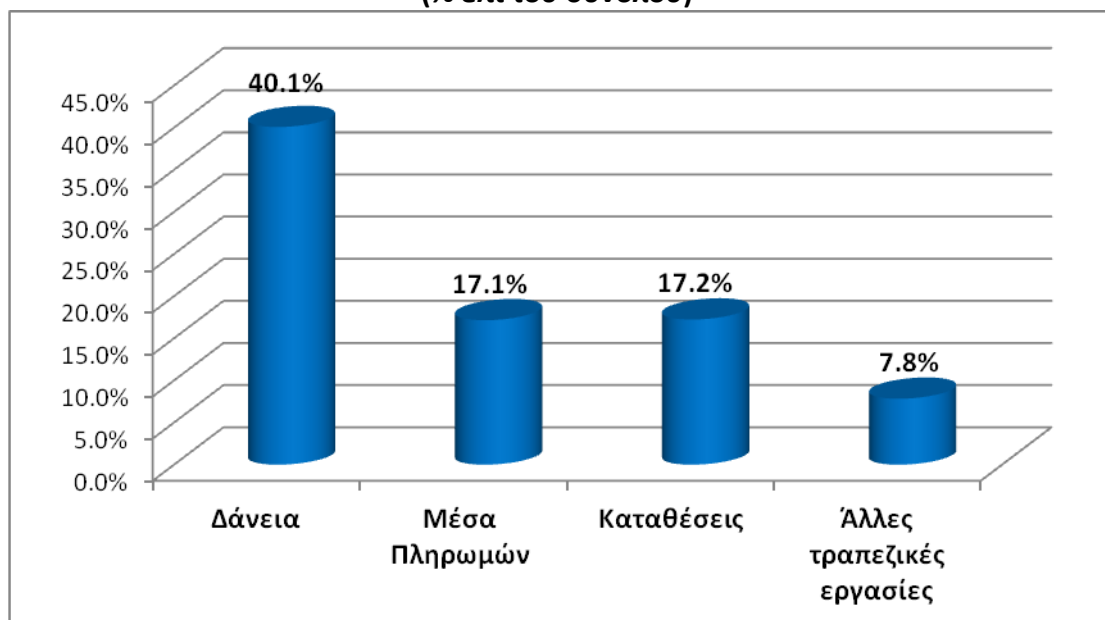
Προφορικά παράπονα ιδιωτών

Αναφορικά με τα προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες συναλλασσόμενους το 2018, 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 3.628 προφορικών παραπόνων που υποβλήθηκαν από ιδιώτες κατά το 2018, η μεγάλη πλειοψηφία αφορούσε δάνεια (40,1% επί του συνόλου), και ακολούθησαν οι καταθέσεις (17,2%), τα μέσα πληρωμών (17,1% του συνόλου) και άλλες τραπεζικές εργασίες (7,8% επί του συνόλου).

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

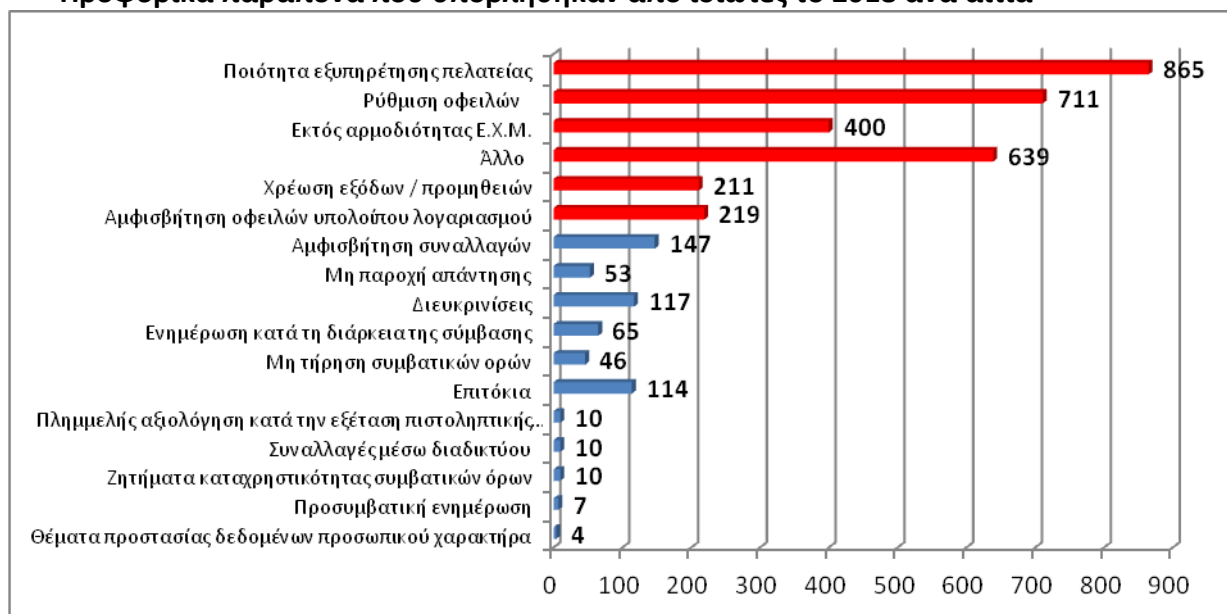
Σχήμα 17
Κυριότερα είδη προφορικών παραπόνων ιδιωτών που υποβλήθηκαν το 2018
(% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα 3.628 προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2018, στην πλειονότητά τους αφορούσαν θέματα ποιότητας εξυπηρέτησης πελατείας (865 παράπονα ή 23,8% του συνόλου) και ρυθμίσεις οφειλών¹¹ (711 παράπονα ή 19,6% του συνόλου). Ακολούθησαν αιτίες που είχαν να κάνουν με την αμφισβήτηση οφειλών υπολοίπου λογαριασμού (219 παράπονα ή 6 % του συνόλου) και τη χρέωση εξόδων/προμηθειών (211 παράπονα ή 5,8% του συνόλου). Σημειώνεται, επίσης, ότι το 2018 υποβλήθηκαν από ιδιώτες 400 προφορικά παράπονα, τα οποία ήταν εκτός της αρμοδιότητας του Ε.Χ.Μ.

¹¹ Σημειώνεται ότι ο Ε.Χ.Μ. δεν εξετάζει παράπονα τα οποία αφορούν στη ρύθμιση οφειλών.

Σχήμα 18
Προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2018 ανά αιτία¹²

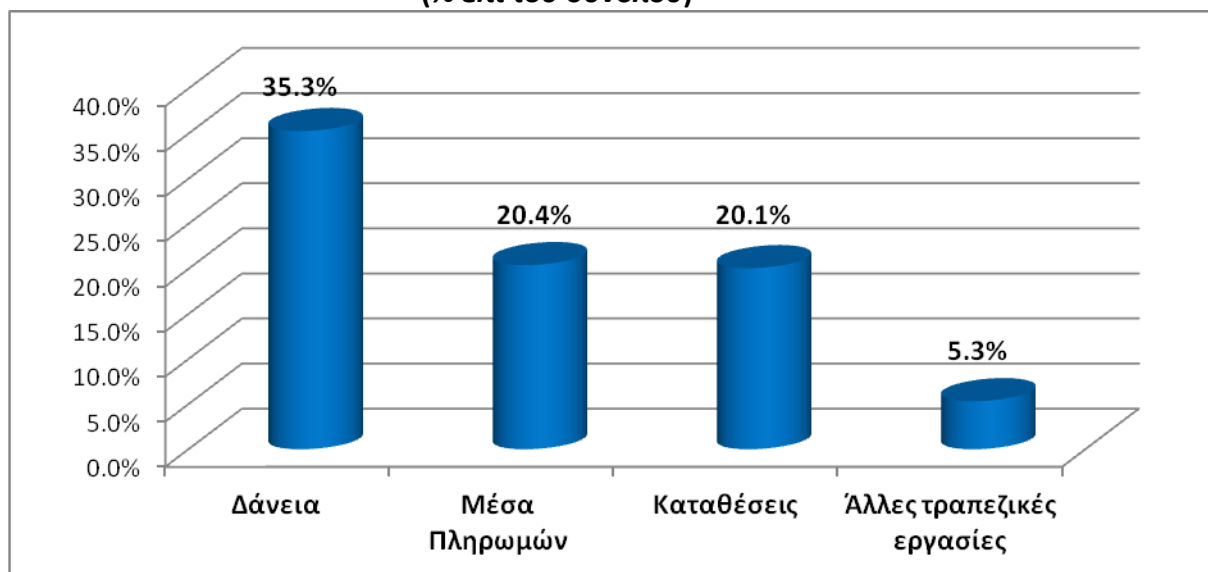


Γραπτά παράπονα ιδιωτών

Ως προς τα κυριότερα είδη των 881 γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν από ιδιώτες κατά το 2018, η μεγάλη πλειοψηφία αφορούσε δάνεια (35,3% επί του συνόλου), και ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (20,4% του συνόλου), οι καταθέσεις (20,1%), και άλλες τραπεζικές εργασίες (5,3% επί του συνόλου).

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

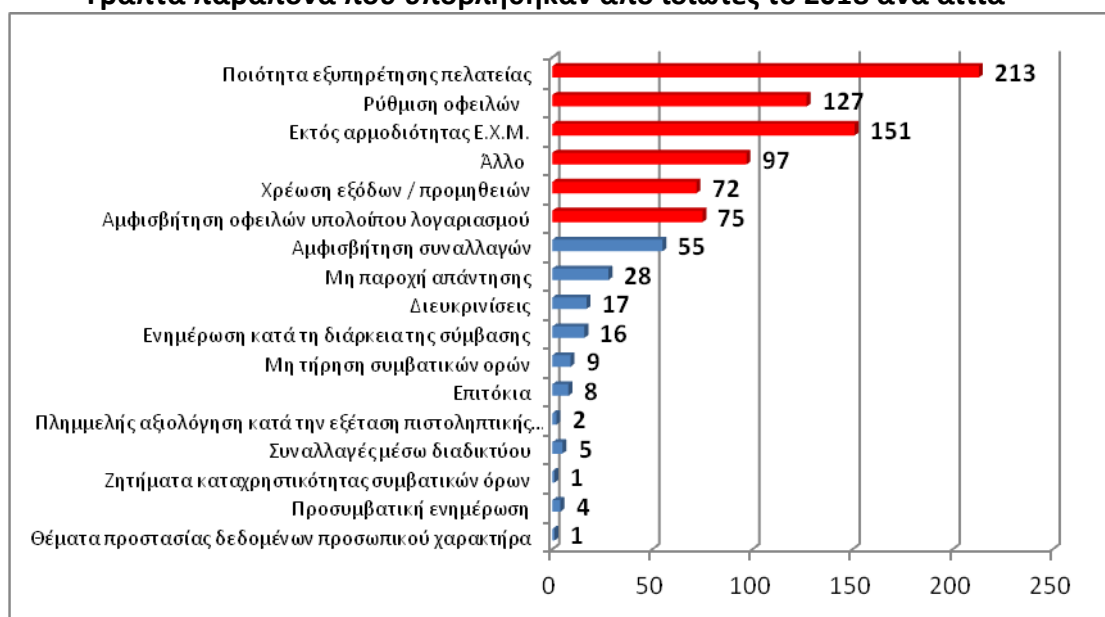
Σχήμα 19
Κυριότερα είδη γραπτών παραπόνων ιδιωτών που υποβλήθηκαν το 2018
(% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα 881 γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2018, οι κυριότερες αφορούσαν θέματα ποιότητας εξυπηρέτησης πελατείας (213 γραπτά παράπονα ή 24,2% του συνόλου), ρύθμισης οφειλών¹³ (127 γραπτά παράπονα ή 14,4 % του συνόλου), αμφισβήτησης οφειλών υπολοίπου λογαριασμού (75 γραπτά παράπονα ή 8,5% του συνόλου) και χρεώσεων εξόδων/προμηθειών (72 γραπτά παράπονα ή 8,2% του συνόλου). Σημειώνεται, επίσης, ότι από το σύνολο των 881 γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2018 από ιδιώτες, τα 151 (17,1% του συνόλου) ήταν εκτός της αρμοδιότητας του Ε.Χ.Μ.

¹³ Σημειώνεται ότι ο Ε.Χ.Μ. δεν εξετάζει παράπονα τα οποία αφορούν στη ρύθμιση οφειλών.

Σχήμα 20
Γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2018 ανά αιτία¹⁴



Παρακάτω παρατίθενται ορισμένες χαρακτηριστικές υποθέσεις ιδιωτών συναλλασσομένων που απασχόλησαν τον Ε.Χ.Μ. κατά το 2018.

Υπόθεση 1

Ο παραπονούμενος είναι κάτοχος πιστωτικής κάρτας, με την οποία δικαιούται κάποιους bonus πόντους για τις συναλλαγές που πραγματοποιεί. Απευθύνθηκε στο φορέα μας διότι η τράπεζα δεν του πίστωσε τους πόντους που δικαιούταν σε συναλλαγή που πραγματοποίησε.

Με τη μεσολάβηση μας, η τράπεζα πίστωσε το σύνολο των δικαιούμενων bonus πόντων στον παραπονούμενο.

Υπόθεση 2

Η παραπονούμενη είναι κάτοχος πιστωτικής κάρτας, την οποία εξοφλεί πλήρως κάθε μήνα. Στο μηνιαίο λογαριασμό της κάρτας της χρεώθηκαν τόκοι τους οποίους και αμφισβήτησε. Απευθύνθηκε στο φορέα μας, ζητώντας να αντιλογιστεί το ποσό των τόκων.

Κατόπιν παρέμβασής μας, η τράπεζα πίστωσε το ανωτέρω ποσό λογαριασμό της.

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

Υπόθεση 3

Ο παραπονούμενος έχει στεγαστικό δάνειο και προσκόμισε στην τράπεζα το ασφαλιστήριο συμβόλαιο για την κάλυψη του ενυπόθηκού ακινήτου μέσω του ασφαλιστικού συμβούλου του και όχι ο ίδιος αυτοπροσώπως. Για το λόγο αυτό, η τράπεζα δεν το αποδέχτηκε και ο παραπονούμενος απευθύνθηκε στο φορέα μας, ζητώντας την παρέμβασή μας για την αποδοχή του συμβολαίου.

Με τη μεσολάβηση μας, η τράπεζα ενημέρωσε τον παραπονούμενο για το πλαίσιο της υποδοχής ασφαλιστηρίων συμβολαίων από τους πελάτες της καθώς και για την αποδοχή του προσκομισθέντος ασφαλιστηρίου συμβολαίου.

Υπόθεση 4

Η παραπονούμενη αιτήθηκε από την τράπεζα τη χορήγηση εγγράφων σχετικών με τη δανειακή σύμβασή της, χωρίς οικονομική επιβάρυνσή της. Η τράπεζα καθυστέρησε να της χορηγήσει τα ανωτέρω έγγραφα και απευθύνθηκε στο φορέα μας προκειμένου να επισπευσθεί η χορήγησή τους.

Κατόπιν παρέμβασής μας, η τράπεζα προέβη στην πλήρη ικανοποίηση του αιτήματός της.

Υπόθεση 5

Ο παραπονούμενος είναι κάτοχος έξι πιστωτικών καρτών. Η τράπεζα μετέβαλε, αυθαίρετα όπως υποστηρίζει, τη διεύθυνση αποστολής των μηνιαίων λογαριασμών σε τρεις από τις έξι κάρτες, με αποτέλεσμα να χρεωθεί με τόκους για μη έγκαιρη εξόφλησή τους. Απευθύνθηκε στο φορέα μας ζητώντας τη διόρθωση της διεύθυνσης και τον αντिलογισμό των τόκων.

Με τη μεσολάβηση μας, η τράπεζα τον ενημέρωσε τηλεφωνικά για το πλαίσιο επικαιροποίησης των στοιχείων του και αντिलόγισε τους τόκους με τους οποίους τον είχε επιβαρύνει.

Υπόθεση 6

Ο παραπονούμενος είναι κάτοχος πιστωτικής κάρτας, την οποία χρησιμοποιεί κυρίως για να εξοφλεί λογαριασμούς κοινής ωφελείας. Το Μάιο του 2018 υπεκλάπησαν τα στοιχεία της κάρτας του από αγνώστους, οι οποίοι προέβησαν σε διαδοχικές χρεώσεις του λογαριασμού του με μικροποσά σε νόμισμα των Ηνωμένων Αραβικών Εμιράτων, συνολικού ποσού 1.445 ευρώ. Η τράπεζα δεν εντόπισε εγκαίρως το πρόβλημα και ο παραπονούμενος το αντιλήφθηκε μέσω του μηνιαίου έντυπου λογαριασμού της κάρτας του, στον οποίο υπήρχε και χρέωση για υπέρβαση πιστωτικού ορίου.

Απευθύνθηκε στο φορέα μας και, κατόπιν παρέμβασής μας, ικανοποιήθηκε πλήρως το αίτημά του για αντιλογισμό του ανωτέρω ποσού.

Υπόθεση 7

Η παραπονούμενη είχε λάβει καταναλωτικό δάνειο ύψους 3.000 ευρώ τον Ιούνιο του 2007, το οποίο και εξόφλησε το Νοέμβριο του 2007. Τον Ιανουάριο του 2018 έλαβε κίνηση λογαριασμού που αφορούσε χρεωστικούς τόκους συνολικού ποσού 1.043,76 ευρώ (234,00 ευρώ τόκοι δανείου συν τόκους υπερημερίας), τους οποίους έπρεπε να καταβάλει στις 31.12.2007 και για τους οποίους δεν είχε ενημερωθεί ποτέ από την τράπεζα. Αμφισβήτησε το ποσό των τόκων υπερημερίας στην τράπεζα, από την οποία ενημερώθηκε ότι έπρεπε να καταβληθούν. Η παραπονούμενη κατέβαλε όλο το ποσόν και κατόπιν απευθύνθηκε στο φορέα μας, ζητώντας τον αντιλογισμό των τόκων υπερημερίας.

Κατόπιν παρέμβασής μας, ικανοποιήθηκε πλήρως το αίτημά της.

Υπόθεση 8

Ο παραπονούμενος έχει στεγαστικό δάνειο, στην αρχική σύμβαση του οποίου αναφερόταν το δικαίωμά του για μείωση της δόσης στο 50% για έξι μήνες. Τον Αύγουστο του 2017 ζήτησε από την τράπεζα να κάνει χρήση του ανωτέρω δικαιώματος. Υπέγραψε μία πρόσθετη πράξη, στην οποία συμπεριλαμβανόταν όρος που προέβλεπε αλλαγή στο τρόπο υπολογισμού του επιτοκίου, η οποία θα τον επιβάρυνε, σύμφωνα με τους υπολογισμούς του, περίπου 700 ευρώ το χρόνο. Όπως υποστήριξε, εξαιτίας της ελλιπούς ενημέρωσης από τον υπάλληλο της τράπεζας αλλά και της όχι καλής γνώσης της ελληνικής γλώσσας, δεν αντιλήφθηκε ότι είχε τεθεί ο συγκεκριμένος όρος στην πρόσθετη πράξη της δανειακής σύμβασης.

Απευθύνθηκε στο φορέα μας ζητώντας αρχικά την εξάλειψη του επίμαχου όρου, αίτημα το οποίο ικανοποιήθηκε από την τράπεζα.

Κατόπιν, επανήλθε ζητώντας τον αντιλογισμό του ποσού με το οποίο είχε επιβαρυνθεί, μέχρι εκείνη τη στιγμή, εξαιτίας του συγκεκριμένου όρου της πρόσθετης πράξης. Η τράπεζα, κατόπιν νέας παρέμβασής μας, ανταποκρίθηκε θετικά και αντιλόγισε το ανωτέρω ποσό ύψους 461,61 ευρώ.

Υπόθεση 9

Ο παραπονούμενος είχε λάβει στεγαστικό δάνειο το οποίο εξοφλούσε μέσω της μισθοδοσίας του. Εκείνο το χρονικό διάστημα, επρόκειτο να λάβει από την υπηρεσία του κάποιο εφάπαξ χρηματικό ποσό, μέρος του οποίου θα παρακρατούσε η τράπεζα, επικαλούμενη άρθρο της δανειακής σύμβασης. Ο παραπονούμενος

αιτήθηκε έγγραφο αποδέσμευσης, με την αιτιολογία ότι το δάνειό του εξακολουθούσε να αποπληρώνεται μέσω της μισθοδοσίας του. Η τράπεζα απέρριψε το αίτημά του και εκείνος προσέφυγε στο φορέα μας.

Κατόπιν παρέμβασής μας, το αίτημά του ικανοποιήθηκε.

Υπόθεση 10

Ο παραπονούμενος, ο οποίος διαμένει μόνιμα στις ΗΠΑ, προσπάθησε να αναλάβει χρήματα από ATM ελληνικού καταστήματος τράπεζας με κάρτα αμερικανικής έκδοσης. Το ATM κράτησε την κάρτα και το κατάστημα δεν την επέστρεψε αν δεν λάμβανε από την αμερικανική τράπεζα επιβεβαιωτικό ότι είναι όντως εκείνος ο κάτοχος. Ο παραπονούμενος ήλθε σε επαφή με την τράπεζά του αλλά δεν υπήρχε τέτοια διαδικασία και τον κατηύθυναν να δώσει τα προσωπικά στοιχεία του στην ελληνική τράπεζα πιστοποιώντας έτσι ότι είναι ο κάτοχος της κάρτας. Εκείνος έδωσε στην ελληνική τράπεζα το διαβατήριό του, το social security number και την πράσινη κάρτα του μαζί με το PIN της κάρτας. Παρόλα αυτά, εξακολουθούσαν να αρνούνται να του την παραδώσουν.

Ο παραπονούμενος προσέφυγε στο φορέα μας και, κατόπιν παρέμβασής μας, το θέμα διευθετήθηκε άμεσα.

Υπόθεση 11

Ο παραπονούμενος αιτήθηκε δάνειο για αγορά αυτοκινήτου. Η τράπεζα τον χρέωσε με έξοδα ύψους 250 ευρώ για επεξεργασία αιτήματος χορήγησης δανείου. Απευθύνθηκε στο φορέα μας, ζητώντας τον αντιλογισμό των ανωτέρω εξόδων.

Κατόπιν παρέμβασής μας, ικανοποιήθηκε πλήρως το αίτημά του για αντιλογισμό του ανωτέρω ποσού.

Υπόθεση 12

Η παραπονούμενη ήταν κάτοχος πιστωτικής κάρτας, το λογαριασμό της οποίας είχε κλείσει το έτος 2010. Το Φεβρουάριο του 2018 ενημερώθηκε από εισπρακτική εταιρία ότι υπήρχε οφειλή αρχικού ύψους 120 ευρώ, η οποία με τις προσαυξήσεις είχε πλέον υπερβεί τα 300 ευρώ. Απευθύνθηκε στο φορέα μας, ζητώντας τον αντιλογισμό των τόκων.

Η τράπεζα, κατόπιν παρέμβασής μας, ανταποκρίθηκε θετικά και αντιλόγισε το σύνολο των τόκων.

Υπόθεση 13

Η παραπονούμενη είχε λάβει δάνειο, το οποίο δεν είχε τη δυνατότητα να αποπληρώνει. Ως εκ τούτου, η τράπεζα προέβη σε συμψηφισμό της οφειλής της. Το ποσό που συμψηφίστηκε ήταν η αποζημίωση από το ταμείο της για εργοθεραπεία του ανήλικου παιδιού της. Απευθύνθηκε στο φορέα μας προκειμένου να της επιστραφεί το ποσό αυτό.

Κατόπιν παρέμβασής μας, η τράπεζα αντιλόγησε το ποσό των 376 ευρώ που είχε συμψηφίσει.

Υπόθεση 14

Ο παραπονούμενος είχε υπαχθεί στο νόμο 3869/2010 και, σύμφωνα με την απόφαση του δικαστηρίου, υποχρεούταν να καταβάλλει κάθε μήνα συγκεκριμένο ποσό δόσης σε λογαριασμό στη συγκεκριμένη τράπεζα. Η τράπεζα, όμως, δεν δεχόταν την ηλεκτρονική εξόφληση της δόσης.

Απευθύνθηκε στο φορέα μας και, κατόπιν παρέμβασής μας, ικανοποιήθηκε το αίτημά του για εξόφληση των δόσεων μέσω internet banking.

Υπόθεση 15

Η παραπονούμενη πραγματοποίησε συναλλαγή με την πιστωτική κάρτα της και ζήτησε τη χρέωσή της σε δύο δόσεις. Η Τράπεζα χρέωσε την πρώτη εκ των δύο δόσεων εις τριπλούν. Μετά τη διαμαρτυρία της παραπονούμενης, οι δύο επιπλέον χρεώσεις αντιλογίστηκαν. Ωστόσο, επειδή πλήρωσε την οφειλή από τη κάρτα της με μία μέρα καθυστέρηση χρεώθηκε τόκους υπερημερίας επί του ποσού που περιλαμβάνει και τις δύο επιπλέον χρεώσεις και όχι επί του ποσού μετά τον αντιλογισμό τους.

Κατόπιν παρέμβασης του φορέα μας, η τράπεζα προέβη στον αντιλογισμό των επιπλέον τόκων σε πλήρη ικανοποίηση του αιτήματός της.

Υπόθεση 16

Η παραπονούμενη ζήτησε τη μεσολάβηση του φορέα μας για την αποδέσμευση συνολικού ποσού 1080 ευρώ, το οποίο προερχόταν από επιδόματα και το οποίο είχε κατατεθεί σε δηλωθέντα ως ακατάσχετο λογαριασμό της. Το ανωτέρω ποσό είχε δεσμευτεί λόγω εντολής κατάσχεσης από τη Δ.Ο.Υ.

Κατόπιν παρέμβασής μας, η τράπεζα προέβη στην αποδέσμευση του ανωτέρω ποσού.

Υπόθεση 17

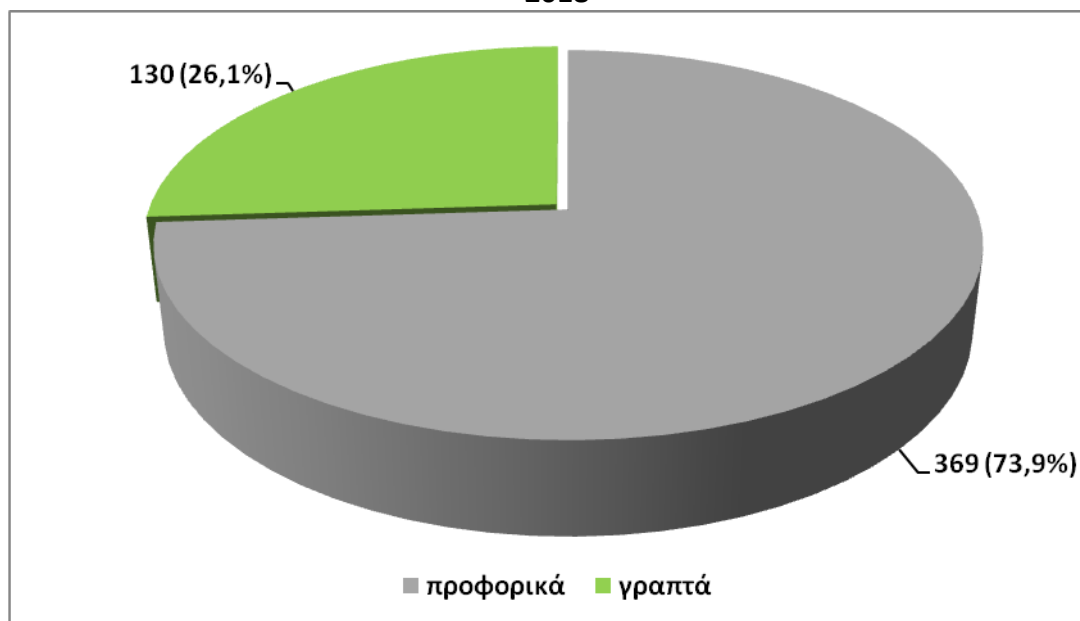
Ο παραπονούμενος είναι δικαστικός συμπαραστάτης συγγενικού του προσώπου και ζήτησε τη μεσολάβηση του φορέα μας προκειμένου να ενημερωθεί για τις κινήσεις των λογαριασμών του συμπαραστατούμενου, οι οποίες αφορούν προθεσμιακές καταθέσεις, Αμοιβαία Κεφάλαια κ.ά.

Το θέμα του διαβιβάστηκε από το φορέα μας στην Τράπεζα, η οποία διευκρίνισε στον παραπονούμενο ότι τα αντίγραφα κινήσεων λογαριασμών και επενδυτικών προϊόντων που μπορεί να του χορηγήσει αφορούν την περίοδο από την ημερομηνία διορισμού του ως δικαστικού συμπαραστάτη και μετά, ενώ το αντίστοιχο αίτημά του για διάστημα προγενέστερο του διορισμού του δεν δύναται να ικανοποιηθεί δεδομένου ότι δεν εμπίπτει στις διατάξεις των άρθρων 1623, 1624 και 1625 ΑΚ παρά μόνον κατόπιν αδείας του εποπτεύοντος Ειρηνοδίκη ή άλλης δικαστικής απόφασης.

3.2 Παράπονα επαγγελματιών και επιχειρήσεων

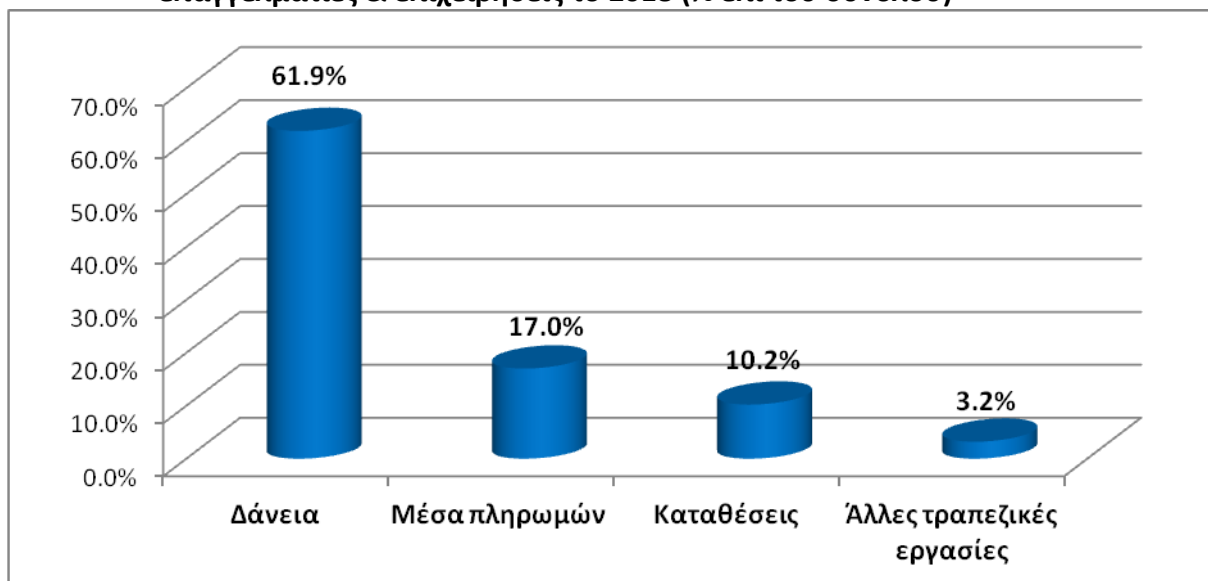
Κατά το 2017 ο Ε.Χ.Μ. δέχθηκε συνολικά 499 παράπονα (προφορικά και γραπτά) από επαγγελματίες και επιχειρήσεις που συναλλάχθηκαν με τράπεζες, μειωμένα κατά 12,8% σε σχέση με το 2017. Ειδικότερα, έλαβε 369 προφορικά παράπονα (τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις), μειωμένα κατά 16,1% σε σχέση με το 2017 και 130 γραπτά παράπονα, ελαφρώς μειωμένα κατά 1,5% σε σχέση με το 2017.

Σχήμα 21
Συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες & επιχειρήσεις το 2018



Ως προς τα κυριότερα είδη των παραπόνων (γραπτά και προφορικά) που υποβλήθηκαν συνολικά από επαγγελματίες και επιχειρήσεις κατά το 2018, η μεγάλη πλειοψηφία αφορούσε δάνεια (61,9% επί του συνόλου) και ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (17% του συνόλου), οι καταθέσεις (10,2%), και άλλες τραπεζικές εργασίες (3,2% επί του συνόλου).

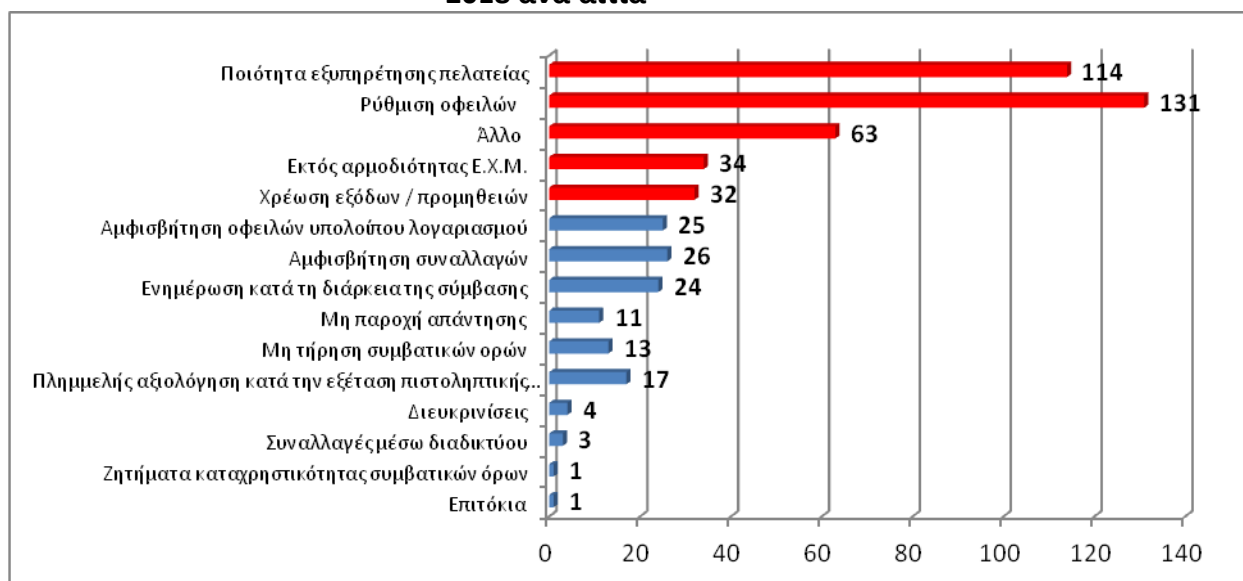
Σχήμα 22
Κυριότερα είδη παραπόνων (προφορικά και γραπτά) που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες & επιχειρήσεις το 2018 (% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες και επιχειρήσεις στον Ε.Χ.Μ. το 2018, η κυριότερη αφορούσε σε θέματα ρύθμισης οφειλών¹⁵ (131 παράπονα ή 26,3% του συνόλου), αντικατοπτρίζοντας τη σπουδαιότητα τους του προβλήματος της ρύθμισης δανείων στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις και τους επαγγελματίες. Ακολούθως, άλλες σημαντικές αιτίες αφορούσαν στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας (114 παράπονα ή 22,8% του συνόλου) και στη χρέωση εξόδων/προμηθειών (32 παράπονα ή 6,4% του συνόλου). Σημειώνεται, επίσης, ότι από το σύνολο των 499 παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2018 από επαγγελματίες και επιχειρήσεις, τα 34 (6,8% του συνόλου) ήταν εκτός της αρμοδιότητας του Ε.Χ.Μ.

¹⁵ Σημειώνεται ότι ο Ε.Χ.Μ. δεν εξετάζει παράπονα τα οποία αφορούν στη ρύθμιση οφειλών.

Σχήμα 23
Συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες & επιχειρήσεις το 2018 ανά αιτία¹⁶



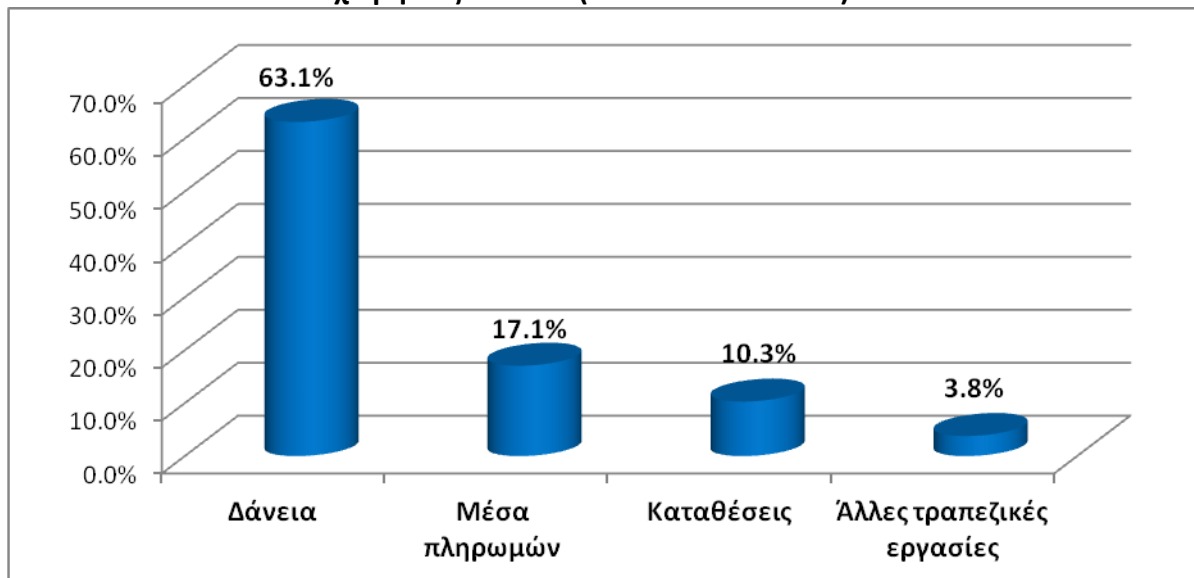
Προφορικά παράπονα επαγγελματιών και επιχειρήσεων

Αναφορικά με τα 369 προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες και επιχειρήσεις το 2018, 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 2018, η μεγάλη πλειοψηφία αφορούσε δάνεια (63,1% επί του συνόλου) και ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (17,1% του συνόλου), οι καταθέσεις (10,3%), και άλλες τραπεζικές εργασίες (3,8% επί του συνόλου).

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

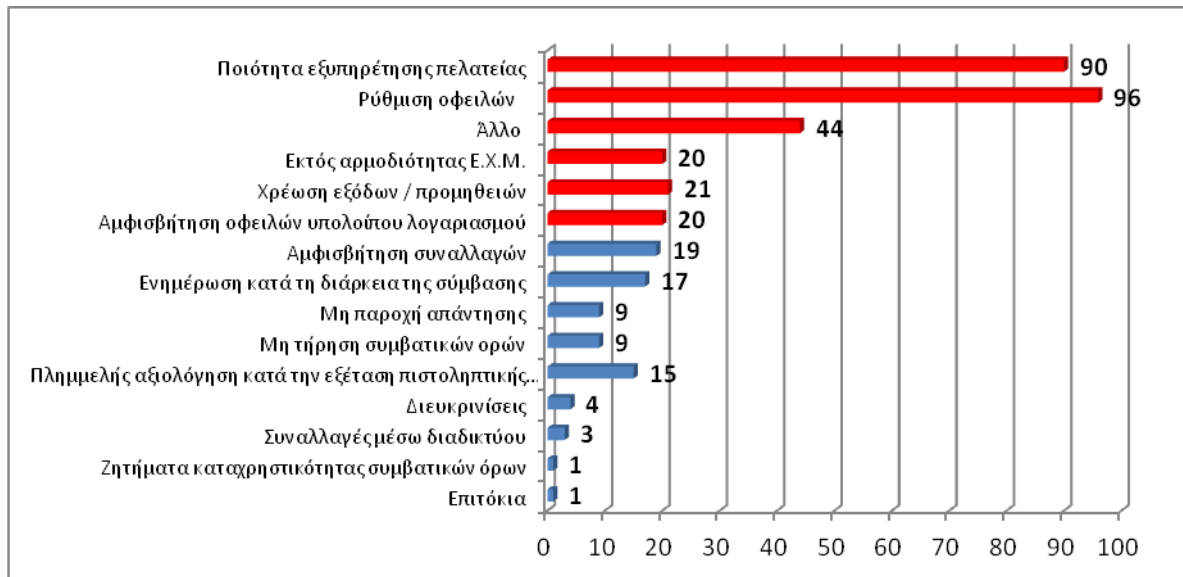
Σχήμα 24
Κυριότερα είδη προφορικών παραπόνων που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες & επιχειρήσεις το 2018 (% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα 369 προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες και επιχειρήσεις το 2018, στην πλειονότητά τους αφορούσαν θέματα ρύθμισης οφειλών¹⁷ και ποιότητας εξυπηρέτησης πελατείας (96 ή 26% του συνόλου και 90 ή 24,4% του συνόλου αντίστοιχα), καθώς και χρεώσεων εξόδων/προμηθειών (21 προφορικά παράπονα ή 5,7% του συνόλου). Σημειώνεται, επίσης, ότι από το σύνολο των 369 προφορικών παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2018 από επαγγελματίες και επιχειρήσεις, τα 20 (5,4% του συνόλου) ήταν εκτός της αρμοδιότητας του Ε.Χ.Μ.

¹⁷ Σημειώνεται ότι ο Ε.Χ.Μ. δεν εξετάζει παράπονα τα οποία αφορούν στη ρύθμιση οφειλών.

Σχήμα 25
Προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες & επιχειρήσεις το 2018 ανά αιτία¹⁸

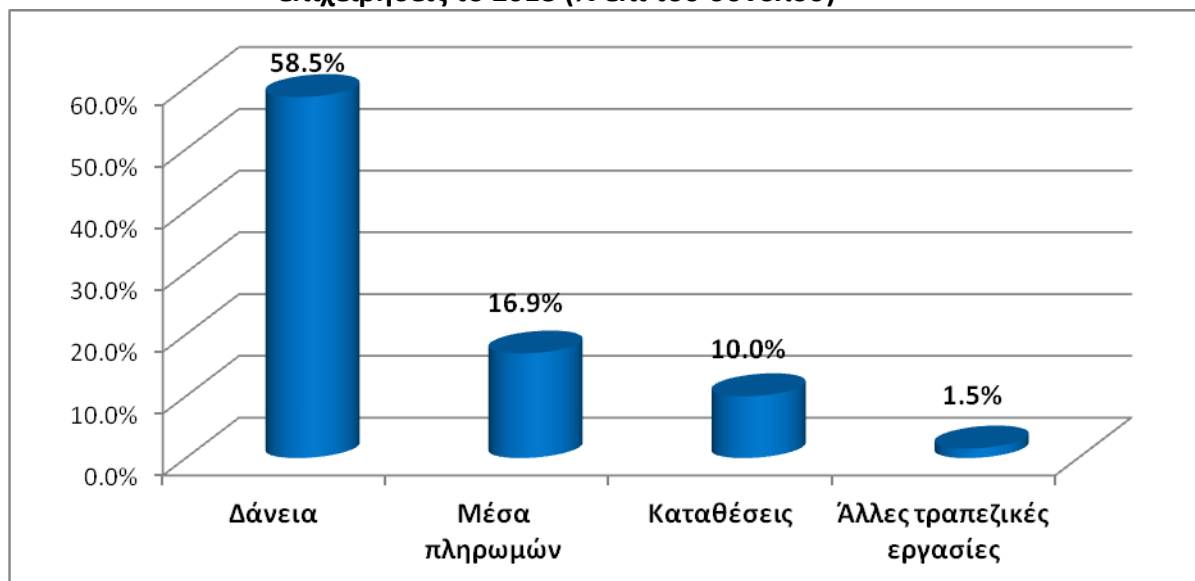


Γραπτά παράπονα επαγγελματιών και επιχειρήσεων

Ως προς τα κυριότερα είδη των 130 γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες και επιχειρήσεις κατά το 2018, η μεγάλη πλειοψηφία αφορούσε δάνεια (58,5% επί του συνόλου) και ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (16,9% του συνόλου), οι καταθέσεις (10%), και άλλες τραπεζικές εργασίες (1,5% επί του συνόλου).

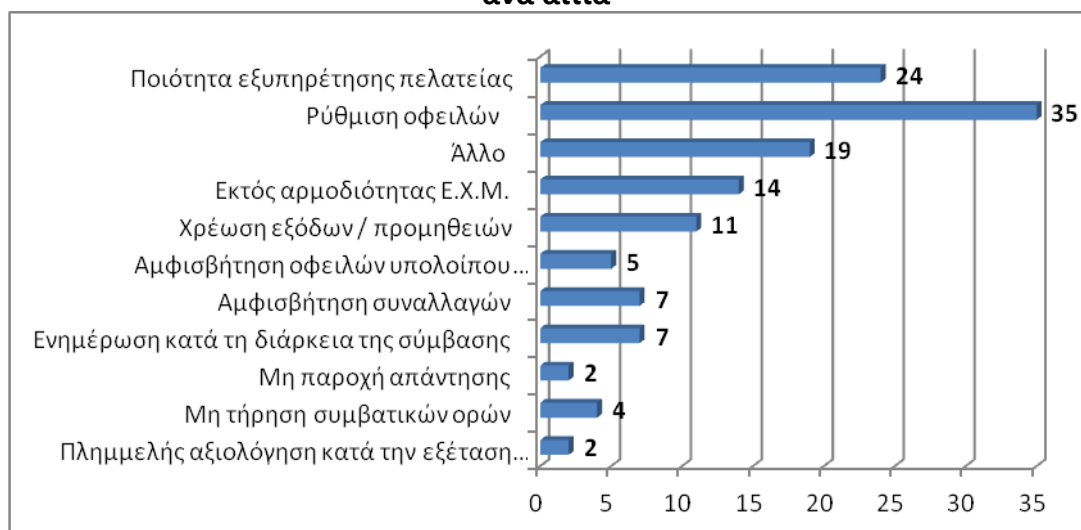
¹⁸ Ως βάση για την κατηγοριοποίηση των αιτιών χρησιμοποιήθηκε σχετικός πίνακας της Τράπεζας της Ελλάδος.

Σχήμα 26
Κυριότερα είδη γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες & επιχειρήσεις το 2018 (% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα 130 γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες και επιχειρήσεις το 2018, οι κυριότερες αφορούσαν θέματα ρύθμισης οφειλών¹⁹ (35 γραπτά παράπονα ή 26,9% του συνόλου), ποιότητας εξυπηρέτησης πελατείας (24 γραπτά παράπονα ή 18,5% του συνόλου) και χρέωσης εξόδων/προμηθειών (11 γραπτά παράπονα ή 8,5%). Σημειώνεται, επίσης, ότι από το σύνολο των 130 γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2018 από επαγγελματίες και επιχειρήσεις, τα 14 (10,8% του συνόλου) ήταν εκτός της αρμοδιότητας του Ε.Χ.Μ.

Σχήμα 27
Γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες & επιχειρήσεις το 2018 ανά αιτία²⁰



¹⁹ Σημειώνεται ότι ο Ε.Χ.Μ. δεν εξετάζει παράπονα τα οποία αφορούν στη ρύθμιση οφειλών.

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

Παρακάτω παρατίθεται χαρακτηριστική υπόθεση επαγγελματία-επιχείρησης που απασχόλησε τον Ε.Χ.Μ. κατά το 2018.

Υπόθεση 1

Ο παραπονούμενος διατηρούσε αλληλόχροο λογαριασμό και η τράπεζα επί μία διετία τον καλούσε να τον ρυθμίσει παρότι, με προγενέστερο έγγραφό της, πιστοποιούσε ότι έχει απαλλαγεί από εγγυητής της εμπλεκόμενης εταιρείας. Εκείνος προσέφυγε στο φορέα μας, το θέμα του διαβιβάστηκε στην Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας, η οποία και μας ενημέρωσε εγγράφως ότι ικανοποιήθηκε πλήρως το αίτημά του.

Υπόθεση 2

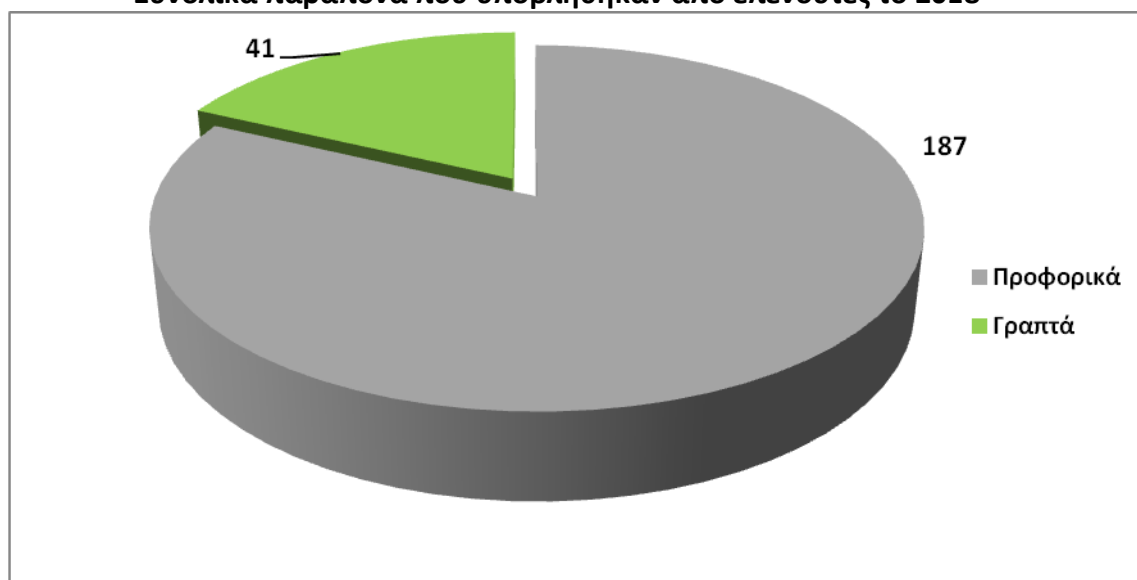
Ο παραπονούμενος ζήτησε από την τράπεζα να τροποποιήσει την εγγυητική επιστολή του, ποσού 5.000 ευρώ. Η τράπεζα απέρριψε το αίτημά του και του ζήτησε να καταβάλει εκ νέου ως εγγύηση 5.000 ευρώ, τη στιγμή που η εγγυητική του ήταν σε ισχύ.

Απευθύνθηκε στο φορέα μας και, κατόπιν παρέμβασής μας, η τράπεζα ζήτησε από τον παραπονούμενο επιπλέον έγγραφα προκειμένου να προβεί στην τροποποίηση της εγγυητικής επιστολής, στην οποία και τελικώς προέβη.

3.3 Παράπονα επενδυτών

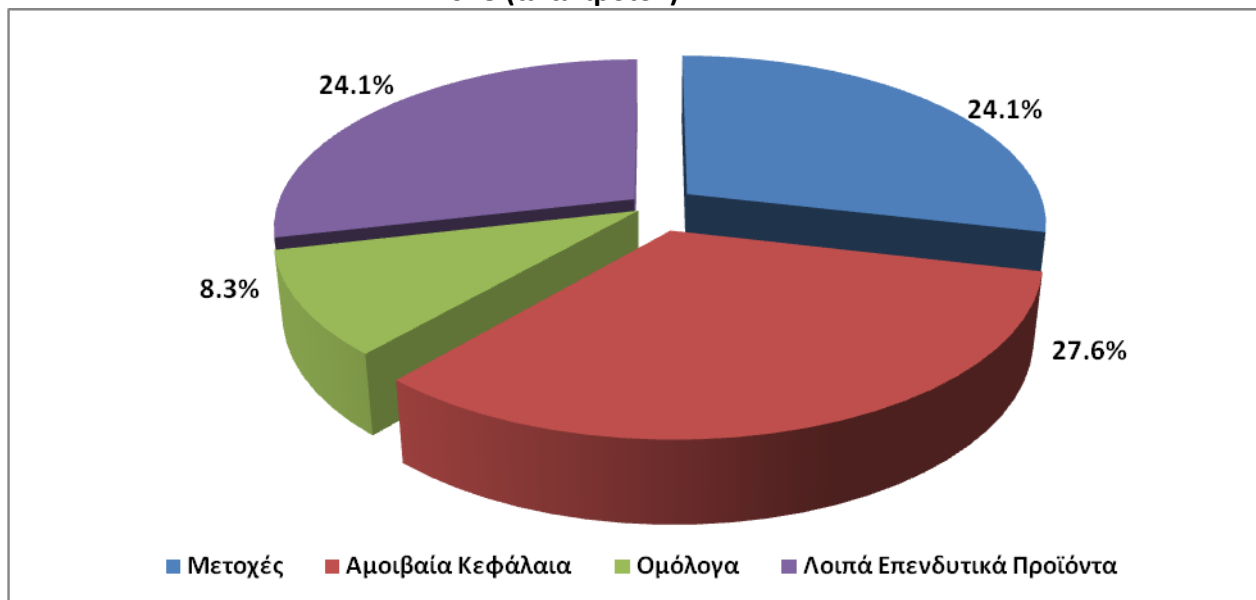
Κατά το 2018 ο Ε.Χ.Μ. δέχθηκε από επενδυτές συναλλασσόμενους με επενδυτικές εταιρίες συνολικά 228 παράπονα (προφορικά και γραπτά), μειωμένα κατά 7,3% σε σχέση με το 2017. Ο αριθμός των παραπόνων από επενδυτές παραμένει και το 2018 σχετικά μικρός, αντανακλώντας το υποτονικό ενδιαφέρον για τη συγκεκριμένη κατηγορία συναλλασσομένων. Ειδικότερα, έλαβε 187 προφορικά παράπονα (τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις), μειωμένα κατά 12,2% σε σχέση με το 2017 και 41 γραπτά παράπονα, αυξημένα κατά 24,2% σε σχέση με το 2017.

Σχήμα 28
Συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2018



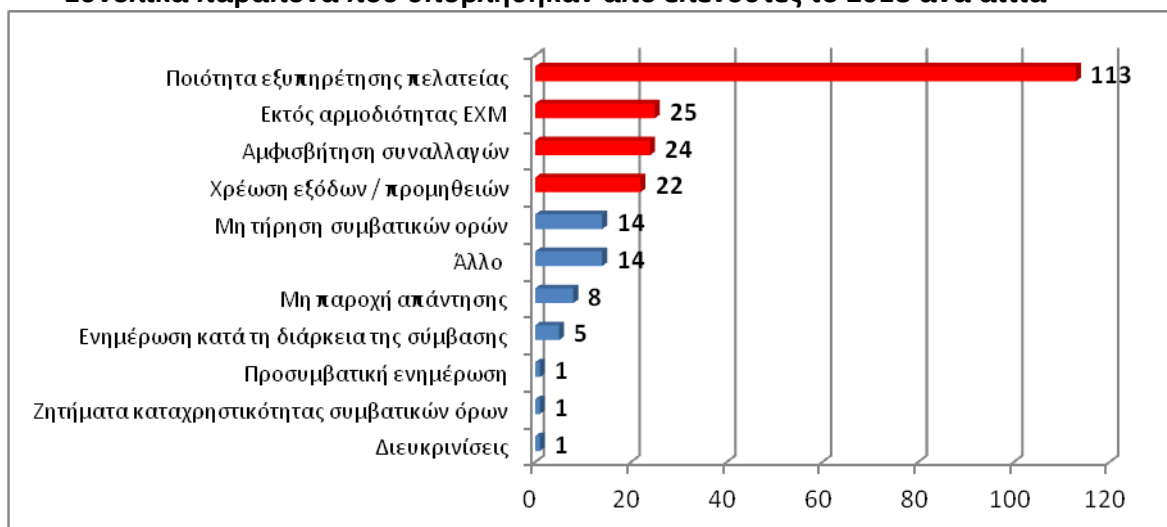
Ως προς τα κυριότερα είδη των 228 συνολικών παραπόνων (ανά προϊόν) που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2018, τα 63 αφορούσαν σε αμοιβαία κεφάλαια (27,6%), 55 σε μετοχές (24,1%), 19 σε ομόλογα (8,3%), ενώ 55 παράπονα αφορούσαν σε λοιπά επενδυτικά προϊόντα (24,1%).

Σχήμα 29
Κυριότερα είδη συνολικών παραπόνων που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2018 (ανά προϊόν)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επενδυτές στον Ε.Χ.Μ. το 2018, οι κυριότερες αφορούσαν σε θέματα ποιότητας εξυπηρέτησης πελατείας (113 παράπονα ή 49,6% του συνόλου) και αμφισβήτησης συναλλαγών (24 παράπονα ή 10,5% του συνόλου). Σημειώνεται, επίσης, ότι από το σύνολο των 228 παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2018 από επενδυτές, τα 25 (11% του συνόλου) ήταν εκτός της αρμοδιότητας του Ε.Χ.Μ.

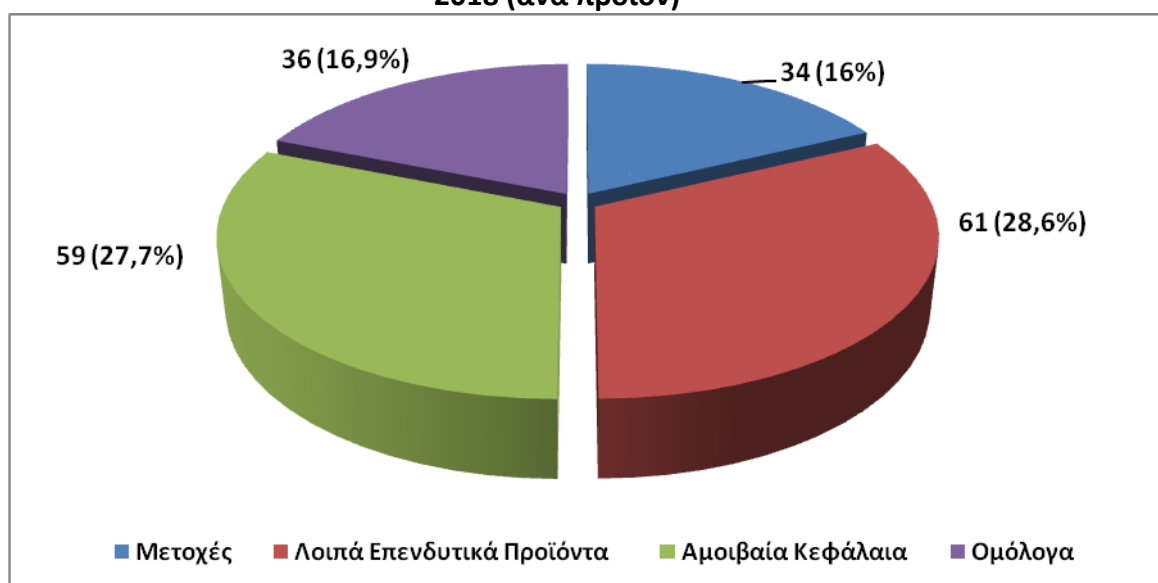
Σχήμα 30
Συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2018 ανά αιτία



Προφορικά παράπονα επενδυτών

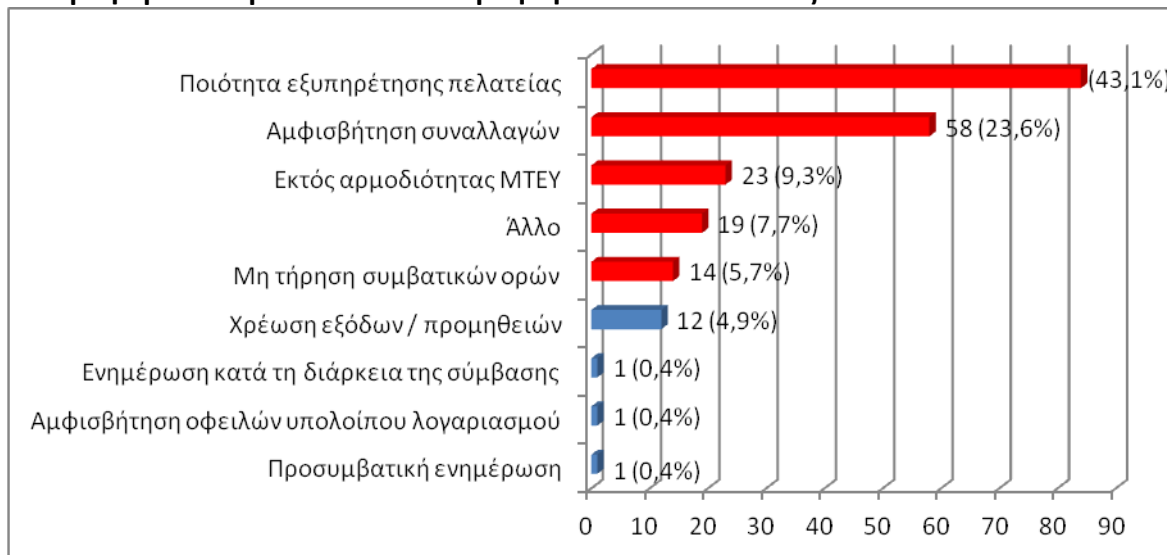
Ως προς τα κυριότερα είδη των 213 προφορικών παραπόνων (ανά προϊόν) που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2018, τα 59 αφορούσαν σε αμοιβαία κεφάλαια (27,7%), 36 σε ομόλογα (16,9%), 34 σε μετοχές (16%), ενώ 61 παράπονα αφορούσαν σε λοιπά επενδυτικά προϊόντα (28,6%).

Σχήμα 31
Κυριότερα είδη προφορικών παραπόνων που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2018 (ανά προϊόν)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επενδυτές στον Ε.Χ.Μ. το 2018, 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 Ε.Χ.Μ..

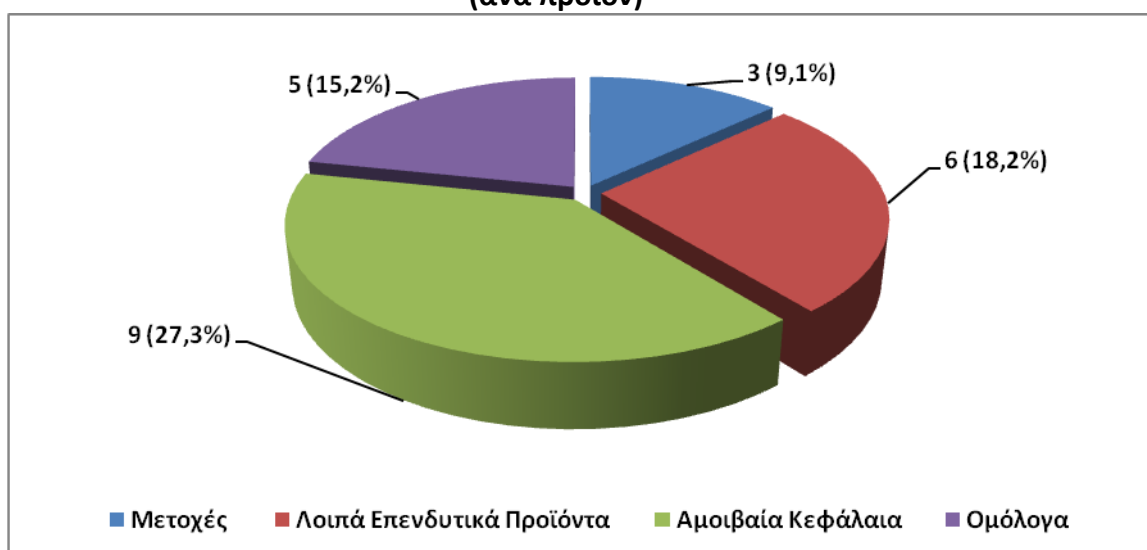
Σχήμα 32
Προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2018 ανά αιτία



Γραπτά παράπονα επενδυτών

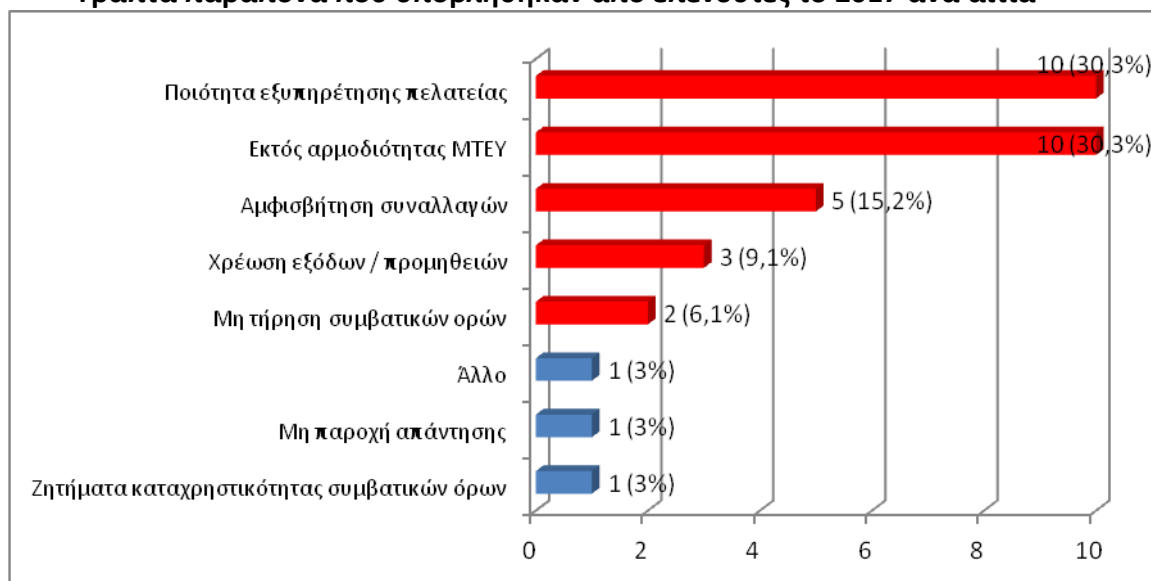
Ως προς τα κυριότερα είδη γραπτών παραπόνων (ανά προϊόν) που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2018, τα 3 αφορούσαν σε μετοχές (9,1%), 9 σε αμοιβαία κεφάλαια (27,3%), 5 σε ομόλογα (15,2%), ενώ 6 παράπονα αφορούσαν σε λοιπά επενδυτικά προϊόντα (18,2%).

Σχήμα 33
Κυριότερα είδη γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2018 (ανά προϊόν)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα 33 γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν από επενδυτές στον Ε.Χ.Μ. το 2018, 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 2018 από επενδυτές, τα 10 (30,3% του συνόλου) ήταν εκτός της αρμοδιότητας του Ε.Χ.Μ..

Σχήμα 34
Γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2017 ανά αιτία



Παρακάτω παρατίθενται χαρακτηριστικές υποθέσεις επενδυτών συναλλασσομένων που απασχόλησε τον Ε.Χ.Μ. κατά το 2018.

Υπόθεση 1

Ο παραπονούμενος, μόνιμος κάτοικος Κύπρου, τηρούσε χαρτοφυλάκιο στην εταιρία, έχοντας υπογράψει σύμβαση διαχείρισης χαρτοφυλακίου, και αιτήθηκε τη συνολική ρευστοποίηση των αξιών που περιελάμβανε καθώς και τη μεταφορά του προϊόντος ρευστοποίησης σε λογαριασμό που τηρούσε σε τράπεζα της Κύπρου. Επιπλέον αιτήθηκε και τη μεταφορά ποσού που παρέμενε στο λογαριασμό του ως "χρηματικά διαθέσιμα". Η διαμαρτυρία του αφορούσε στη μεταφορά των εν λόγω χρηματικών διαθεσίμων στην Κύπρο, καθώς ενημερώθηκε ότι αυτό θα πραγματοποιηθεί με βάση τις ισχύουσες διατάξεις για τη μεταφορά κεφαλαίων, όπως ορίζονται από την από 18/7/2015 ΠΝΠ. Ζητήθηκε ωστόσο και η συνδρομή της αρμόδιας Επιτροπής Έγκρισης Τραπεζικών Συναλλαγών η οποία σύστησε να γίνει χρήση των οριζόμενων στην ως άνω ΠΝΠ. Ο παραπονούμενος επέλεξε και έλαβε το ποσό με τη φυσική παρουσία του στην Αθήνα.

Υπόθεση 2

Ο παραπονούμενος αμφισβητεί τη διαμόρφωση των τεμαχίων μετοχών Τράπεζας του χαρτοφυλακίου του, όπως εμφανίζονται στην αποτίμηση που λαμβάνει. Η τράπεζα στην απάντησή της αναφέρεται αναλυτικά στα της απόφασης για την Αύξηση του Μετοχικού Κεφαλαίου της τράπεζας και εξηγεί ότι η μείωση των μετοχών που κατείχε είναι αποτέλεσμα του reverse split που επιβλήθηκε επί των μετοχών. Ζητήθηκε και του παρασχέθηκαν οι σχετικές διευκρινίσεις για τα ως άνω και από το φορέα μας .

Κεφάλαιο 4: Γεωγραφική κατανομή παραπόνων το 2018



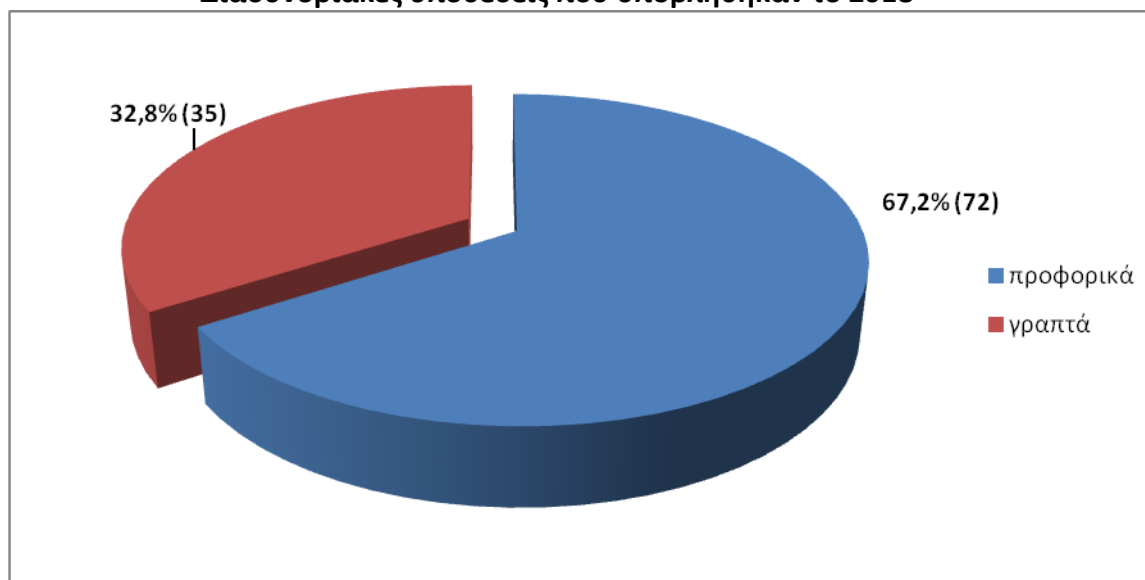
Όσον αφορά τη γεωγραφική κατανομή των παραπόνων που υποβλήθηκαν στον Ε.Χ.Μ. ΤΟ 2018, το μεγαλύτερο μέρος (62,27%) προέρχεται από την περιφέρεια Αττικής και ακολουθούν η περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας (10,94%) και η Θεσσαλία (4,65%).

Κεφάλαιο 5: Διασυνοριακές υποθέσεις το 2018

Είναι οι διαφορές που λαμβάνει ο Ε.Χ.Μ. 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 Ε.Χ.Μ. 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 Ε.Χ.Μ. 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 2018 ο Ε.Χ.Μ. υποδέχθηκε 107 συνολικά διασυνοριακές υποθέσεις, εκ των οποίων 72 προφορικές (67,2%) και 35 γραπτές (32,8%).

Σχήμα 35
Διασυνοριακές υποθέσεις που υποβλήθηκαν το 2018



Παρακάτω παρατίθενται χαρακτηριστικές υποθέσεις διασυνοριακού χαρακτήρα που απασχόλησε τον Ε.Χ.Μ. κατά το 2018.

Υπόθεση 1

Αυστραλός πολίτης, πελάτης ελληνικής τράπεζας, αφού διαπίστωσε την ακύρωση της κάρτας του, η τράπεζα δεν τον ενημέρωνε για τις ενέργειες στις οποίες έπρεπε να προβεί προκειμένου ν' ανανεώσει την κάρτα του.

Απευθύνθηκε στο φορέα μας και, κατόπιν παρέμβασής μας, έλαβε επιστολή από την τράπεζα με αναλυτική ενημέρωση στα ερωτήματα που είχε θέσει.

Υπόθεση 2

Η παραπονούμενη, μόνιμη κάτοικος Η.Π.Α., έχει πληρεξούσιο από την 88χρονη θεία της, η οποία διαμένει στην Νέα Υόρκη, προκειμένου να λάβει χρήματα από τους λογαριασμούς που τηρεί σε ελληνική τράπεζα. Η τράπεζα, κατόπιν παρέμβασης του φορέα μας, με επιστολή της την ενημέρωσε για την διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσει προκειμένου να έχει πρόσβαση στο λογαριασμό της.