

ΕΤΗΣΙΟΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΧΜ-ΕΕΕΔ 2019



**ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ
ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ**

Μέλος του FIN-NET

Περιεχόμενα

	σελ.
Πρόλογος του Χρηματοοικονομικού 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 Χρηματοοικονομικής Διαμεσολάβησης (ΕΛΚΕΧΔ)	11
1.4. Οργανόγραμμα	12
1.5 Ευρωπαϊκές και διεθνείς δραστηριότητες	13
Κεφάλαιο 2: Δραστηριότητα κατά το 2019	15
2.1 Συνολική δραστηριότητα	15
2.2 Προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν	17
2.3 Γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν	19
Κεφάλαιο 3: Δραστηριότητα ανά κατηγορία συναλλασσόμενου το 2019	22
3.1 Παράπονα ιδιωτών	22
3.2 Παράπονα επαγγελματιών και επιχειρήσεων	30
3.3 Παράπονα επενδυτών	35
Κεφάλαιο 4: Γεωγραφική κατανομή παραπόνων το 2019	40
Κεφάλαιο 5: Διασυννοριακές υποθέσεις το 2019	41

Σχετικά με την Έκθεση	Σχετικά με τον Ε.Χ.Μ.
<p>Η Ετήσια Έκθεση αφορά στοιχεία του έτους 2019 (1.1.2019-31.12.2019) 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.) (HELLENIC FINANCIAL OMBUDSMAN) , πρώην Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.), ο αρχαιότερος εξειδικευμένος στο χώρο των Τραπεζικών και Επενδυτικών υπηρεσιών θεσμός Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ) στη χώρα μας, ολοκληρώνει τον εικοστό πρώτο χρόνο λειτουργίας του.

Η τεράστια εμπειρία την οποία έχει συγκεντρώσει ο Θεσμός όλα αυτά τα χρόνια, ως αποτέλεσμα των πολλών χιλιάδων υποθέσεων τις οποίες έχει χειριστεί τον καθιστά ικανό να συμβάλει ουσιαστικά στην διευθέτηση διαφορών οι οποίες παρουσιάζονται στις συναλλαγές καταναλωτών και μικρών επιχειρήσεων στον χρηματοοικονομικό χώρο. Η προσφορά τους Θεσμού καθίσταται όλο και πιο αναγκαία αλλά και ουσιαστική με δεδομένη την διαρκώς αυξανόμενη πολυπλοκότητα και ποικιλία των προσφερόμενων χρηματοοικονομικών προϊόντων , τα οποία, συχνά , δεν γίνονται πλήρως κατανοητά από τους αποδέκτες τους, διασφαλίζοντας έτσι την συνεχή βελτίωση της προστασίας των καταναλωτών και μικρών επιχειρήσεων και βοηθώντας την εξεύρεση λύσεων, σε περιπτώσεις διαφωνιών, σε κλίμα φιλικό και σε σύντομο χρόνο, χωρίς την επιβάρυνση του λήπτη των υπηρεσιών με μη αναγκαίο κόστος.

Παράλληλα, συμβάλει στην ολοκλήρωση της Εσωτερικής Ευρωπαϊκής Χρηματοοικονομικής αγοράς παρέχει τη δυνατότητα διασυνοριακής πρόσβασης σε μεγαλύτερη ποικιλία προϊόντων και υπηρεσιών, από παρόχους οι οποίοι είναι εγκατεστημένοι σε άλλες χώρες της ΕΕ, σε ένα νέο περιβάλλον , το οποίο επιβάλλει την ύπαρξη εξειδικευμένων, ανέξοδων και αποτελεσματικών διαδικασιών επίλυσης των τυχόν διαφορών, ώστε να διευκολύνεται η εύκολη και απρόσκοπτη πρόσβαση του καταναλωτή στις διευρυμένες αυτές αγορές χρηματοοικονομικών υπηρεσιών για την απόκτηση των καταλληλότερων και με χαμηλό κόστος υπηρεσιών.

Μέσω της ταχείας και ανέξοδης διευθέτησης των διαφορών, επιτυγχάνεται και η διατήρηση καλών συναλλακτικών σχέσεων και η εδραίωση αισθήματος εμπιστοσύνης, αφού ουσιαστικά ενισχύεται σταδιακά το πελατοκεντρικό και ανθρωποκεντρικό πνεύμα στην παροχή των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Μέσα σε ένα τέτοιο, άκρως ανταγωνιστικό περιβάλλον, ο Ε.Χ.Μ. συμβάλλει ουσιαστικά στην βελτίωση του αισθήματος ασφάλειας Δικαίου και εμπιστοσύνης στις συναλλαγές και μέσω της εξισορρόπησης της ασυμμετρίας γνώσης και πληροφόρησης, αλλά και ισχύος μεταξύ των καταναλωτών και μικρών επιχειρήσεων αφενός και παρόχων αφετέρου.

Ο Ε.Χ.Μ. , μέσω της δράσης του, συμβάλλει επίσης ουσιαστικά στον χρηματοοικονομικό εγγραμματισμό (financial literacy) και την εκπαίδευση του κοινού στην καλύτερη κατανόηση των σύγχρονων χρηματοοικονομικών εργαλείων και υπηρεσιών.

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.

Ως ανεξάρτητος Θεσμός ο ΕΧΜ λειτουργεί ως μη κερδοσκοπικό νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου (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 (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 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. Η διαρκής ενίσχυση της θέσης του καταναλωτή, η βελτίωση της σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ καταναλωτών και παρόχων υπηρεσιών και η ανάπτυξη και άλλων μορφών ΕΕΔ (π.χ. διαμεσολάβηση), είναι από τις πλέον σημαντικές προτεραιότητες της ΕΕ.

Ο Ε.Χ.Μ. 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 (δίκτυο FIN-NET), το οποίο λειτουργεί από το 2001 για τη διαχείριση των διαφορών που ανακύπτουν από διασυννοριακές 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 ενεργά και στη

Συντονιστική Επιτροπή Steering Committee 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 διασυννοριακών διενέξεων, την χρήση της τεχνολογίας και των κωδίκων δεοντολογίας στον τομέα αυτό της Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών.

Ο ΕΧΜ 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 εμπειρογνομόνων. Η διαδικασία ενώπιον του Ε.Χ.Μ. είναι εμπιστευτική, γεγονός το οποίο διαφυλάττει τα συμφέροντα των μερών, ειδικώς στον 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. Το έτος 2019 ο Ε.Χ.Μ. δέχθηκε συνολικά 3.672 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις. Από αυτές 88,7% αφορούσαν σε συναλλαγές ιδιωτών και 7,7% επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων, ενώ 3,6% αφορούσαν συναλλαγές επενδυτών. Έλαβε 973 γραπτά παράπονα. Ο μέσος χρόνος εξέτασης των παραπόνων ανέρχεται στις 56 ημέρες. Από τον ανωτέρω αριθμό γραπτών παραπόνων 89,3% αφορούσαν τραπεζικές συναλλαγές ιδιωτών, 7,7% επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων και 3% επενδυτικές συναλλαγές. Το 2019 ο Ε.Χ.Μ. υποδέχθηκε 58 συνολικά διασυννοριακά παράπονα, εκ των οποίων 33 προφορικά (56,9%) και 25 γραπτά (43,1%).

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 Ε.Χ.Μ., 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 Χρηματοοικονομικής Διαμεσολάβησης (ΕΛΚΕΧΔ) 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 ΕΛΚΕΧΔ 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 ΕΛΚΕΧΔ 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 2019 ανήλθε 4.645 εκ των οποίων 973 ήταν γραπτά και 3.672 προφορικά, δηλαδή αφορούσαν τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις. Το ποσοστό με θετική έκβαση για τον αιτούντα, επί των γραπτών αιτημάτων που εξετάστηκαν και επιλύθηκαν το 2019, έφτασε το 66,5%.

Η ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΤΟΥ Ε.Χ.Μ. το 2019

4.645

Παράπονα δεχθήκαμε συνολικά

3.672

Προφορικά
Παράπονα

973

Γραπτά
Παράπονα

66,5%

με θετική έκβαση για
τον αιτούντα

Κεφάλαιο 1: Οργάνωση & Λειτουργία

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 Χρηματοοικονομικής Διαμεσολάβησης (ΕΛΚΕΧΔ)

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 διασυννοριακές 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 εκδήλωσε με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο, αποδεδειγμένα, τη διαμαρτυρία του στον πάροχο,
- 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 του απαντήσει εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών ή, αν κρίνει ότι θα χρειασθεί περισσότερος χρόνος, να τον ενημερώσει σχετικά εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου εντός της ανωτέρω προθεσμίας, προσδιορίζοντας συγχρόνως το χρονικό διάστημα που θα απαιτηθεί, το οποίο πάντως δεν μπορεί να υπερβαίνει τις 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. 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 παρατηρήσεις και προτάσεις, όπου είναι δυνατόν, 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 σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες.

5. Εάν δεν στοιχειοθετούνται τα καταγγελλόμενα, ο Ε.Χ.Μ. ενημερώνει σχετικά τα μέρη.

6. Σε περίπτωση που δεν καταστεί δυνατή η συναινετική διευθέτηση της διαφοράς, ο Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής 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.

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

8. Σε καταναλωτικές διαφορές, εάν κάποιος από τα μέρη δεν αποδεχθεί τη σύσταση του Ε.Χ.Μ. ή αποχωρήσει από τη διαδικασία, ο Ε.Χ.Μ. συντάσσει πρακτικό αποτυχίας, αντίγραφο του οποίου κοινοποιεί στα μέρη.

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

α) η υποβολή της διαφοράς 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 (έγγραφη 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./2015).

1.3 Ελληνικό Κέντρο Χρηματοοικονομικής Διαμεσολάβησης (ΕΛΚΕΧΔ)

Το ΕΛΚΕΧΔ, ο δεύτερος τομέας δραστηριότητας του ΕΧΜ-ΕΕΕΔ, παρέχει υψηλού επιπέδου υποστηρικτικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης, συμπεριλαμβανομένης και της Αρχικής Υποχρεωτικής Συνεδρίας Διαμεσολάβησης, όπως προβλέπει ο Ν. 4640/2019, για διαφορές χρηματοοικονομικού αντικειμένου (π.χ. τραπεζικές, επενδυτικές, ασφαλιστικές), και έχει σκοπό να συμβάλει στη διάδοση και αξιοποίηση της διαμεσολάβησης, ειδικά στο χρηματοοικονομικό χώρο, ώστε τα μέρη να επιλύουν ειρηνικά τις διαφορές τους και να καταλήγουν σε βιώσιμες κοινά αποδεκτές συμφωνίες, με μικρότερο κόστος και σε σύντομο χρονικό διάστημα σε σχέση με δικαστικές διαδικασίες.

Πιο συγκεκριμένα, το ΕΛΚΕΧΔ:

- Προσφέρει στα μέρη τη δυνατότητα να επιλέξουν έναν έμπειρο και εξειδικευμένο στα χρηματοοικονομικά θέματα διαμεσολαβητή από τον Κατάλογο Επιμορφωμένων Χρηματοοικονομικών Διαμεσολαβών (ΚΕΧΔ) του Κέντρου.
- Αναλαμβάνει την επιβεβαίωση της διαθεσιμότητας του επιλεγμένου από τα μέρη διαμεσολαβητή κοινής αποδοχής.
- Αναλαμβάνει την επικοινωνία με τα μέρη για την επιβεβαίωση της αποδοχής της παροχής υποστηρικτικών υπηρεσιών από το Κέντρο (επικοινωνεί μόνο με το μέρος που είναι πάροχος χρηματοοικονομικής υπηρεσίας) για την επίλυση της διαφοράς τους με τη διαδικασία διαμεσολάβησης καθώς και τη διαπίστωση συμφωνίας στο πρόσωπο του διαμεσολαβητή..
- Παρέχει ειδικά διαμορφωμένες αίθουσες με κατάλληλο σύγχρονο εξοπλισμό για την άρτια διεξαγωγή της διαδικασίας διαμεσολάβησης, στο πλαίσιο τόσο κοινών όσο και κατ' ιδίαν συναντήσεων (caucus meetings), αλλά και για κάθε προπαρασκευαστικής συνάντηση που θα χρειαστεί.
- Παρέχει αίθουσες διαλειμμάτων (coffee breaks, ελαφρύ γεύμα).
- Συντονίζει, σε συνεργασία με τον διαμεσολαβητή και τα μέρη, τον προγραμματισμό της συνάντησης για την υπογραφή του συμφωνητικού υπαγωγής της διαφοράς σε διαμεσολάβηση.
- Συντονίζει, σε συνεργασία με τον διαμεσολαβητή και τα μέρη, τον προγραμματισμό των συναντήσεων διαμεσολάβησης (ημερομηνία, ώρα

διεξαγωγής), καθώς και κάθε άλλης προπαρασκευαστικής συνάντησης με τα μέρη.

Το ΕΛΚΕΧΔ παρέχει τις προσφερόμενες υπηρεσίες του με σεβασμό και προσήλωση στις αρχές της εμπιστευτικότητας, της ιδιωτικής αυτονομίας, της ουδετερότητας και της αμεροληψίας, που διέπουν το θεσμό της διαμεσολάβησης. Επομένως, δεν εμπλέκεται στο ουσιαστικό μέρος της διαδικασίας επίλυσης διαφορών, το οποίο ανήκει στην αποκλειστική αρμοδιότητα και ευθύνη του διαμεσολαβητή που έχουν από κοινού επιλέξει τα μέρη, και ο οποίος εκτελεί το έργο του με απόλυτη ανεξαρτησία και εχεμύθεια.

Κατά το 2019, το ΕΛΚΕΧΔ οργάνωσε και ολοκλήρωσε τις υποδομές του, προσέφερε ειδικό πρόγραμμα επιμόρφωσης σε χρηματοοικονομικά θέματα σε 70 διαπιστευμένους διαμεσολαβητές, ύστερα από ανοιχτή πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος και επικέντρωσε τη δράση του στη στοχευμένη προβολή και διάδοση των υπηρεσιών τους, με στόχο την ανάπτυξη των εργασιών του. Συμμετείχε, τον Οκτώβριο του 2019, στις εργασίες του 2019 Athens NPL Investing and Servicing Summit, διοργανώνοντας ειδική συνεδρία με θέμα τη διαμεσολάβηση σε χρηματοοικονομικές διαφορές.

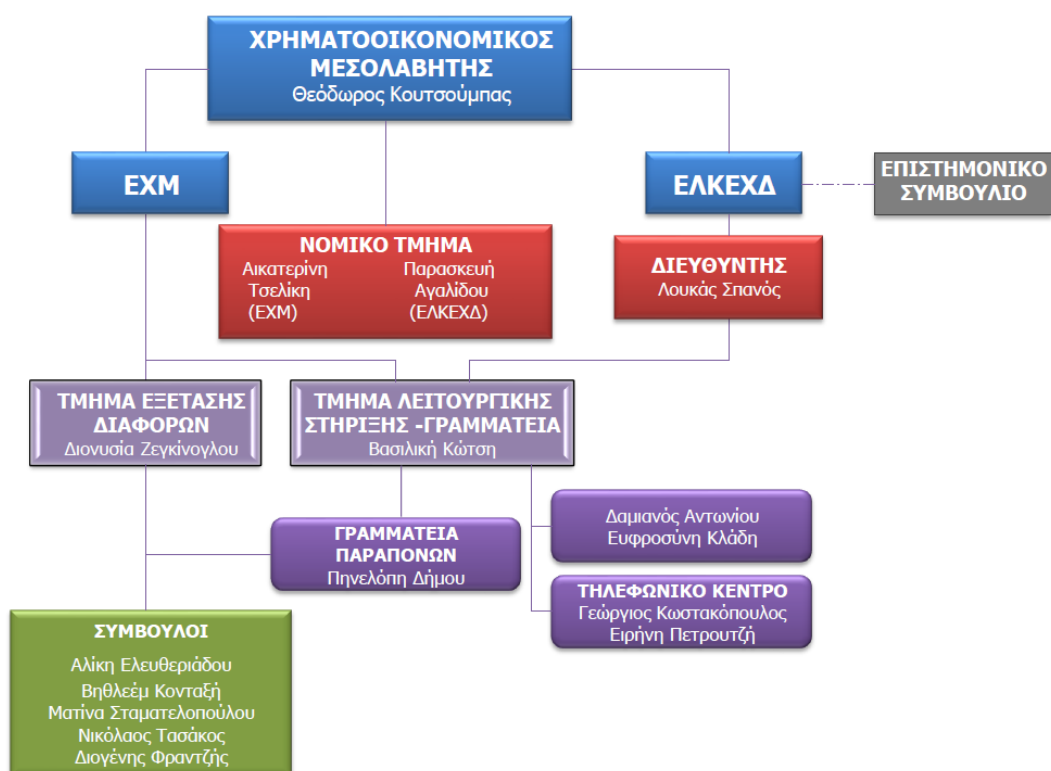
Στο ΕΛΚΕΧΔ, υπεύθυνος για την οργάνωση και λειτουργία του είναι ο Διευθυντής του ΕΛΚΕΧΔ, ενώ το έργο του υποστηρίζεται από Νομικό Σύμβουλο και από Επιστημονικό Συμβούλιο, με στόχο τη διασφάλιση της ανεξαρτησίας του, αλλά και της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών, ώστε αυτές να ανταποκρίνονται στις 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 Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής Δρ Θεόδωρος Κουτσούμπας ήταν ομιλητής στο συνέδριο «**Oxford Consumer ADR Conference: Delivering Fairness and Justice for Consumers, Business and Markets**», που διεξήχθη στο Πανεπιστήμιο της Οξφόρδης (Wolfson College) στις 18 & 19 Μαΐου 2019, ύστερα από πρόσκληση του διακεκριμένου Καθηγητή του Πανεπιστημίου της Οξφόρδης Δρ Christopher Hodges. Στο συνέδριο συμμετείχαν κορυφίοι ακαδημαϊκοί και επιστήμονες στο τομέα του δικαίου καταναλωτή και εν γένει της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, από πάνω από 10 χώρες.

Ο κ. Κουτσούμπας κατά την ομιλία του αναφέρθηκε σε όλο το φάσμα των Εναλλακτικών Μεθόδων Επίλυσης Διαφορών που έχουν αναπτυχθεί στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια, κάνοντας ειδική αναφορά στον Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή (Hellenic Financial Ombudsman), τον παλαιότερο και μόνο εξειδικευμένο σε χρηματοοικονομικά θέματα φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών στην Ελλάδα.

- Ο Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής Δρ Θεόδωρος Κουτσούμπας συμμετείχε στις εργασίες του 2nd NPL Summit 2019 που διεξήχθη στην Αθήνα στις 14 & 15 Νοεμβρίου 2019. Ειδικότερα, ήταν προσκεκλημένος στο πάνελ τον τίτλο «**Νομικό Πλαίσιο**», στο οποίο συμμετείχαν ακόμη οι κ. Χαρίκλεια Απαλαγάκη, Γενική Γραμματέας της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, ο κ. Ανδρέας Κ. Μπαζούρος, Δικηγόρος (LLB Hons, MBA in Finance) & Διευθύνων Εταίρος της “Μπαζούρος Δικηγορική Εταιρεία» και ο κ. Δημήτρης Εμβαλώμενος, Διευθύνων Εταίρος της Δικηγορικής Εταιρείας Μπάχας, Γραμματίδης & Συνέταιροι (BGP) με συντονιστή τον κ. Γιάννη Μούργελα, Νομικό Σύμβουλο της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών.

Ο κ. Κουτσούμπας, κατά την παρέμβασή του, **επεσήμανε τη σημασία του θεσμού της Διαμεσολάβησης**, που είναι σε θεσμοθετημένος σε κοινοτικό και εγχώριο πλαίσιο, ως εργαλείο εξωδικαστικής επίλυσης χρηματοοικονομικών διαφορών, τονίζοντας τα πλεονεκτήματα της διαδικασίας, όπως η ταχύτητα, η ευελιξία, το χαμηλό κόστος, η εμπιστευτικότητα, η εκτελεστικότητα της συμφωνίας διαμεσολάβησης, καθώς η υποβοήθηση των μερών από ανεξάρτητο, εξειδικευμένο και διαπιστευμένο διαμεσολαβητή.

- **Ο Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής Δρ Θεόδωρος Κουτσούμπας** ήταν ομιλητής στο **29ο Πανελλήνιο Συνέδριο Εμπορικού Δικαίου με θέμα «Υποχρεώσεις Χρηματοπιστωτικών Φορέων» του Συνδέσμου Ελλήνων Εμπορικόλογων** που διεξήχθη στις Σέρρες στις 4, 5 & 6 Οκτωβρίου 2019 στις Σέρρες.

Στο συνέδριο συμμετείχαν διακεκριμένοι ακαδημαϊκοί και επιστήμονες στο τομέα του εμπορικού δικαίου και της οικονομικής επιστήμης.

Κατά την εισήγησή του με θέμα: «Επενδυτικά προϊόντα βασισμένα σε ασφάλιση: Οδηγία IDD, 2016/97, Νόμος 4583/2018» (στην Ενότητα Γ' του Συνεδρίου «Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις», ο κ. Κουτσούμπας παρουσίασε και ανέλυσε διεξοδικά το θεσμικό πλαίσιο που ρυθμίζει συνολικά την υπηρεσία διανομής (αντ)ασφαλιστικών προϊόντων, στο πλαίσιο της εναρμόνισης της ελληνικής ασφαλιστικής νομοθεσίας προς τις διατάξεις της Οδηγίας 2016/97 σχετικά με τη διανομή των ασφαλιστικών προϊόντων, όπως ισχύει μετά την Οδηγία 2018/411/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 14ης Μαρτίου 2018.

- **Ο Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής** ήταν προσκεκλημένος ως ομιλητής στο **Συνέδριο Τραπεζικού και Ασφαλιστικού Δικαίου, το οποίο διοργάνωσε η Ευρωπαϊκή Ένωση Νέων Νομικών Ελλάδος – ELSA Greece** την Παρασκευή 13 Δεκεμβρίου και το Σάββατο 14 Δεκεμβρίου 2019 στην Αθήνα, με την ακαδημαϊκή εποπτεία του Καθηγητή Δημόσιου Οικονομικού Δικαίου του ΕΚΠΑ, κ. Χ. Γκόρτσου.

Ο κ. Κουτσούμπας κατά την ομιλία του, η οποία είχε τίτλο: «**Η Διανομή στην Ιδιωτική Ασφάλιση και τα Επενδυτικά Προϊόντα βασισμένα σε Ασφάλιση**», ενημέρωσε τους συμμετέχοντες σχετικά με τη Διανομή στην ιδιωτική Ασφάλιση, όπως διαμορφώνεται με το νέο θεσμικό πλαίσιο (Solvency II, IDD, Νόμος 4583/2018), καθώς και το νέο περιβάλλον Διανομής Επενδυτικών Προϊόντων Βασισμένων σε Ασφάλιση.

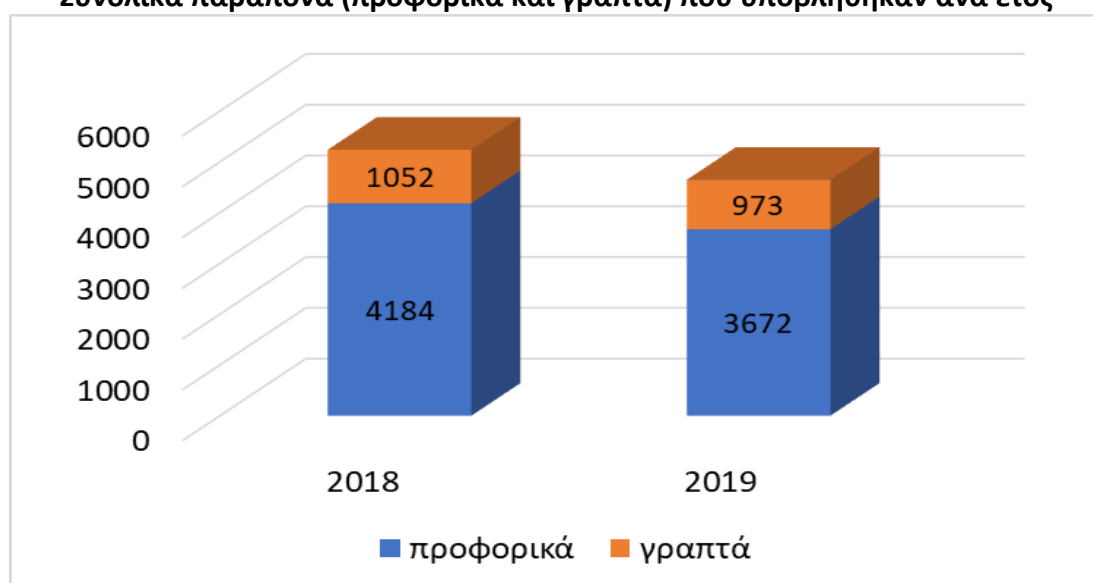
Το Συνέδριο έλαβε χώρα στο Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (ΕΒΕΑ) και έχει τη στήριξη της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών.

- **Ο Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής** συνέχισε την ενεργή συμμετοχή του σε όλες τις συνεδριάσεις και στην Ολομέλεια αλλά και στην Συντονιστική Επιτροπή του δικτύου FIN NET, με παρεμβάσεις και παρουσιάσεις για θέματα Χρηματοοικονομικού Εγγραμματισμού (Financial literacy, Πληρωμών (PSD2), Χρεώσεων Καρτών κλπ.
- **Ο Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής** συνέχισε τη συμμετοχή του στις εργασίες του διεθνούς δικτύου Μεσολαβητών INFO.

2.1 Συνολική δραστηριότητα

Κατά το 2019 ο Ε.Χ.Μ. δέχθηκε συνολικά 4.645 παράπονα (προφορικά και γραπτά) από συναλλασσομένους με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες, μειωμένα κατά 11,3% σε σχέση με το 2018. Ειδικότερα, έλαβε 3.672 προφορικά παράπονα (τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις), μειωμένα κατά 12,2% σε σχέση με το 2018 και 973 γραπτά παράπονα, μειωμένα κατά 7,5% σε σχέση με το 2018.

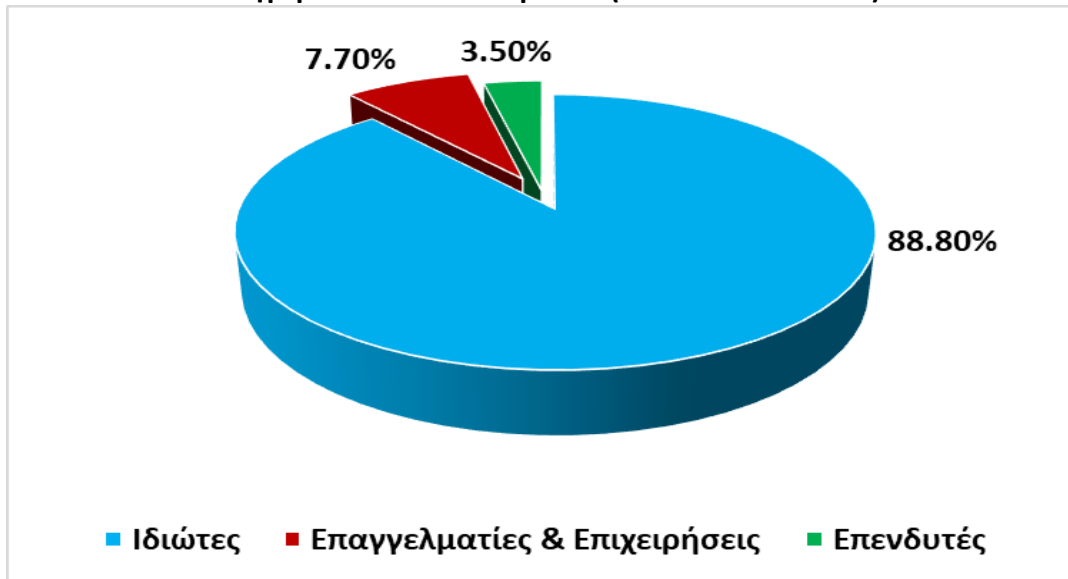
Σχήμα 1
Συνολικά παράπονα (προφορικά και γραπτά) που υποβλήθηκαν ανά έτος



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.

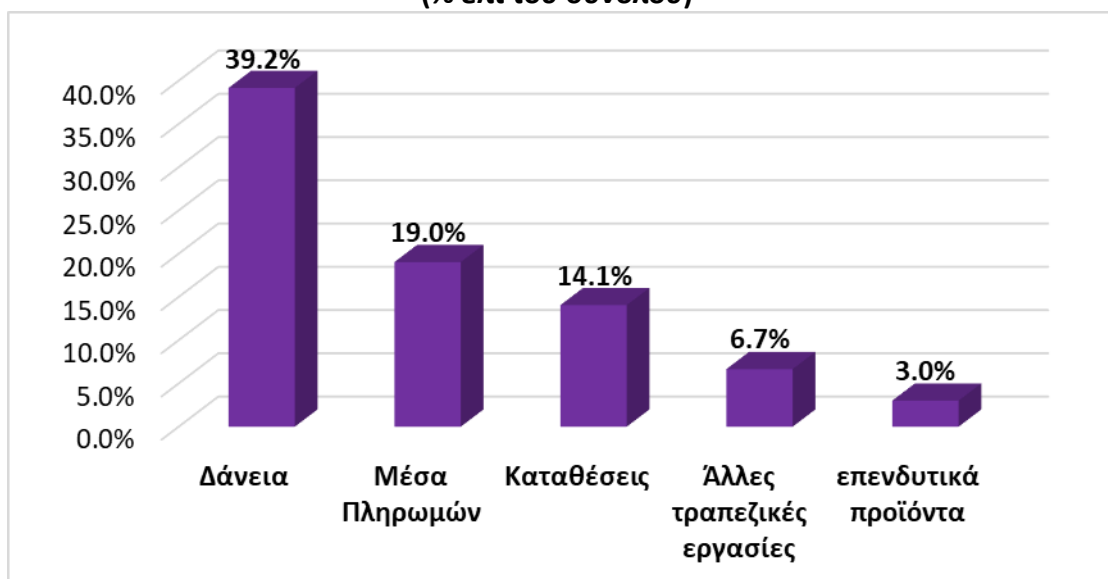
Επί του συνόλου των 4.645 παραπόνων (προφορικών και γραπτών) που υποδέχθηκε ο Ε.Χ.Μ. το 2019, το 88,8% αφορούσε παράπονα ιδιωτών συναλλασσόμενων, το 7,7% παράπονα από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις και το 3,5% παράπονα από επενδυτές συναλλασσόμενους.

Σχήμα 2
Συνολικά παράπονα (γραπτά και προφορικά) που υποβλήθηκαν το 2019 ανά κατηγορία συναλλασσόμενου (% επί του συνόλου)



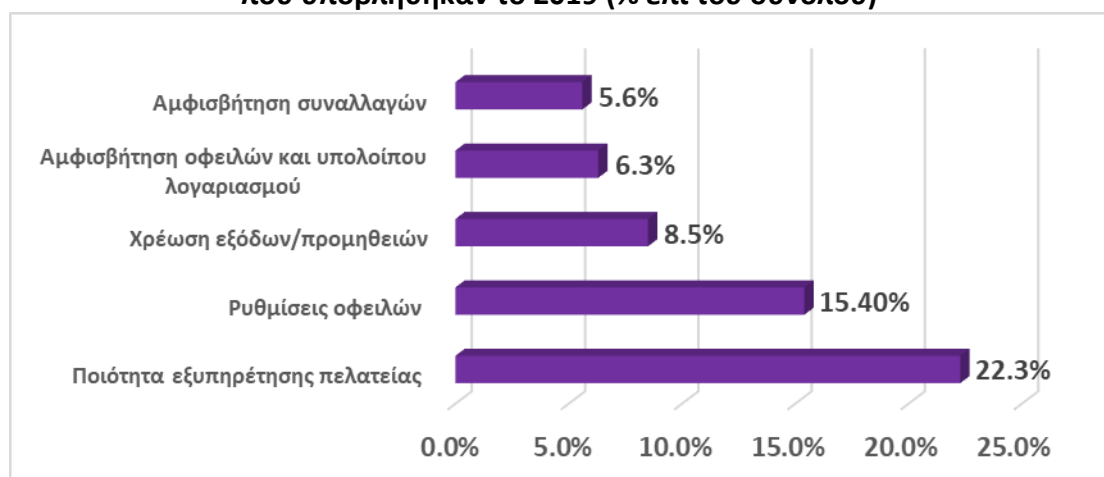
Ως προς τα είδη των παραπόνων (προφορικά και γραπτά) που υποβλήθηκαν το 2019, η εικόνα είναι παρόμοια με αυτή του 2018, δηλαδή η πλειονότητα αφορούσε δάνεια (39,2% επί του συνόλου) και ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (19% επί του συνόλου), οι καταθέσεις (14,1% επί του συνόλου), οι άλλες τραπεζικές εργασίες (6,7% επί του συνόλου) και τέλος τα επενδυτικά προϊόντα (3% επί του συνόλου).

Σχήμα 3
Κυριότερα είδη παραπόνων (προφορικά και γραπτά) που υποβλήθηκαν το 2019 (% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν το σύνολο των 4.645 παραπόνων (προφορικά και γραπτά), που υποβλήθηκαν στον Ε.Χ.Μ. το 2019, οι πέντε κυριότερες αφορούσαν α) στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας, όπου υποβλήθηκαν συνολικά 1.035 παράπονα (22,3% επί του συνόλου), β) τις ρυθμίσεις οφειλών¹, όπου υποβλήθηκαν συνολικά 715 παράπονα (15,4% επί του συνόλου), γ) σε θέματα που σχετίζονταν με χρεώσεις εξόδων/προμηθειών (395 παράπονα ή 8,5% επί του συνόλου), δ) σε θέματα αμφισβήτησης οφειλών και υπολοίπου λογαριασμού (293 παράπονα ή 6,3% επί του συνόλου) και ε) σε θέματα αμφισβήτησης συναλλαγών (260 παράπονα ή 5,6% επί του συνόλου). Σημειώνεται, επίσης, ότι το 2019 υποβλήθηκαν 838 παράπονα (προφορικά και γραπτά), τα οποία ήταν εκτός της αρμοδιότητας του Ε.Χ.Μ.

Σχήμα 4
Κυριότερες αιτίες παραπόνων (προφορικά και γραπτά)
που υποβλήθηκαν το 2019 (% επί του συνόλου)

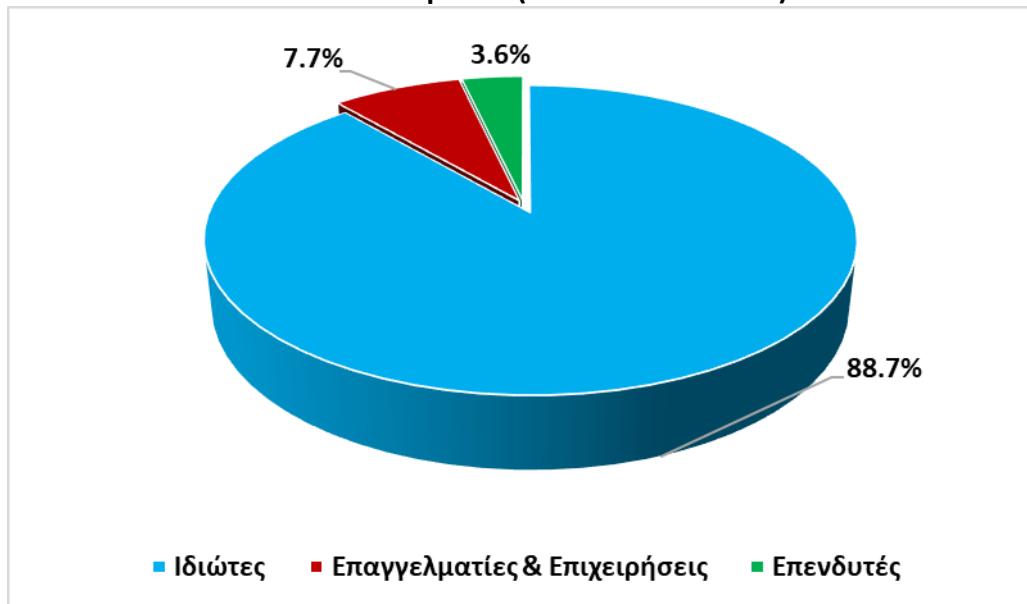


2.2 Προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν

Κατά το έτος 2019 υποβλήθηκαν στον Ε.Χ.Μ. 3.672 προφορικά παράπονα (τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις) έναντι 4.184 το 2018, σημειώνοντας μείωση 12,2%. Επί του συνόλου των 3.672 προφορικών παραπόνων που υποδέχθηκε ο Ε.Χ.Μ. το 2019, το 88,7% αφορούσε παράπονα ιδιωτών συναλασσομένων, το 7,7% παράπονα από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις και το 3,6% παράπονα από επενδυτές συναλασσόμενους.

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

Σχήμα 5
Προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν το 2019 ανά κατηγορία συναλασσόμενου (% επί του συνόλου)



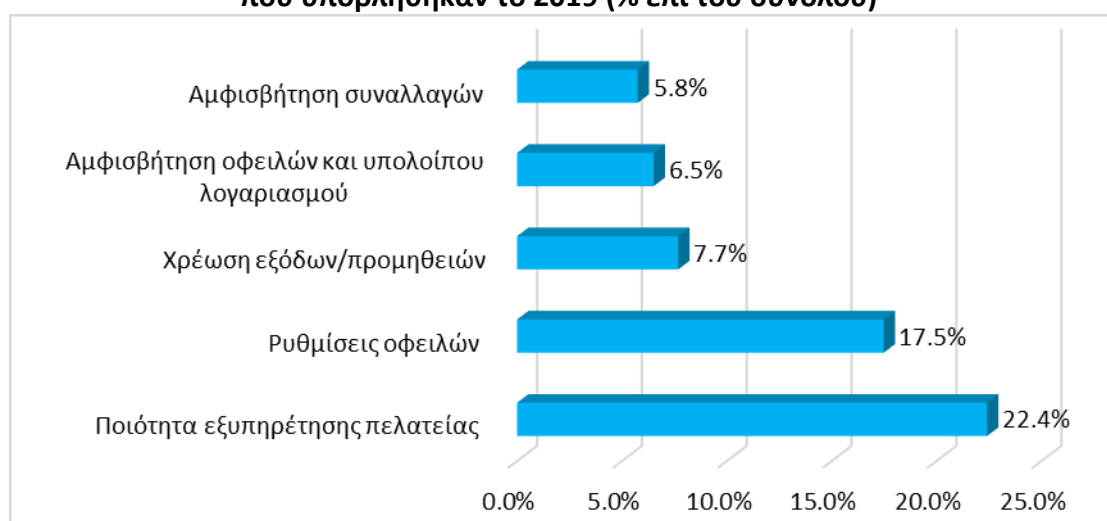
Ως προς τα κυριότερα είδη των υποθέσεων, η μεγάλη πλειονότητα των προφορικών παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2019 αφορούσε δάνεια (41,6% επί του συνόλου), και ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (18,1% επί του συνόλου), οι καταθέσεις (13,9% επί του συνόλου), οι άλλες τραπεζικές εργασίες (6,8% επί του συνόλου) και τέλος τα επενδυτικά προϊόντα (3,6% επί του συνόλου).

Σχήμα 6
Κυριότερα είδη προφορικών παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2019 ανά προϊόν (% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν κατά το 2019, οι πέντε κυριότερες αφορούσαν α) στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας (823 ή 22,4% επί του συνόλου), β) τις ρυθμίσεις οφειλών² (642 ή 17,5% επί του συνόλου), γ) σε θέματα που σχετίζονταν με χρεώσεις εξόδων/προμηθειών (282 παράπονα ή 7,7% επί του συνόλου), δ) σε θέματα αμφισβήτησης οφειλών και υπολοίπου λογαριασμού (239 παράπονα ή 6,5% επί του συνόλου) και ε) σε θέματα αμφισβήτησης συναλλαγών (211 παράπονα ή 5,8% επί του συνόλου). Σημειώνεται, τέλος, ότι το 2019 υποβλήθηκαν 604 προφορικά παράπονα, τα οποία ήταν εκτός της αρμοδιότητας του Ε.Χ.Μ.

Σχήμα 7
Κυριότερες αιτίες προφορικών παραπόνων
που υποβλήθηκαν το 2019 (% επί του συνόλου)

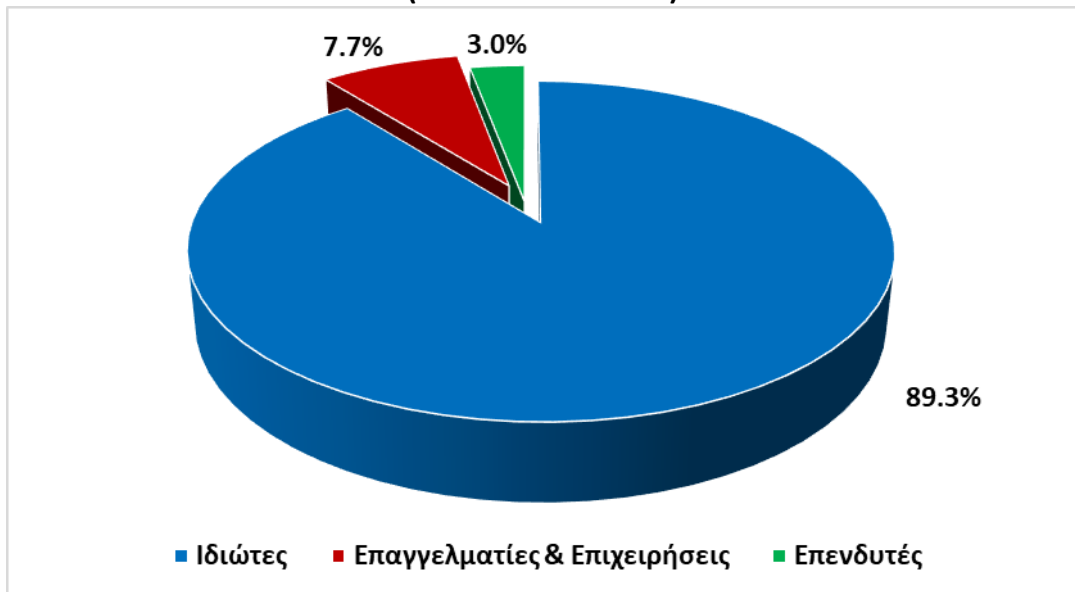


2.3 Γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν

Κατά το έτος 2019 υποβλήθηκαν στον Ε.Χ.Μ. 973 γραπτά παράπονα έναντι 1.052 το 2018, σημειώνοντας μείωση 7,5%. Επί του συνόλου των 973 γραπτών παραπόνων που υποδέχθηκε ο Ε.Χ.Μ. το 2019, το 89,3% αφορούσε παράπονα ιδιωτών συναλλασσόμενων, το 7,7% παράπονα από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις και 3% παράπονα από επενδυτές συναλλασσόμενους.

² Ο Ε.Χ.Μ. δεν εξετάζει παράπονα που αφορούν ρυθμίσεις οφειλών.

Σχήμα 8
Γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν το 2019 ανά κατηγορία συναλλασσόμενου
 (% επί του συνόλου)



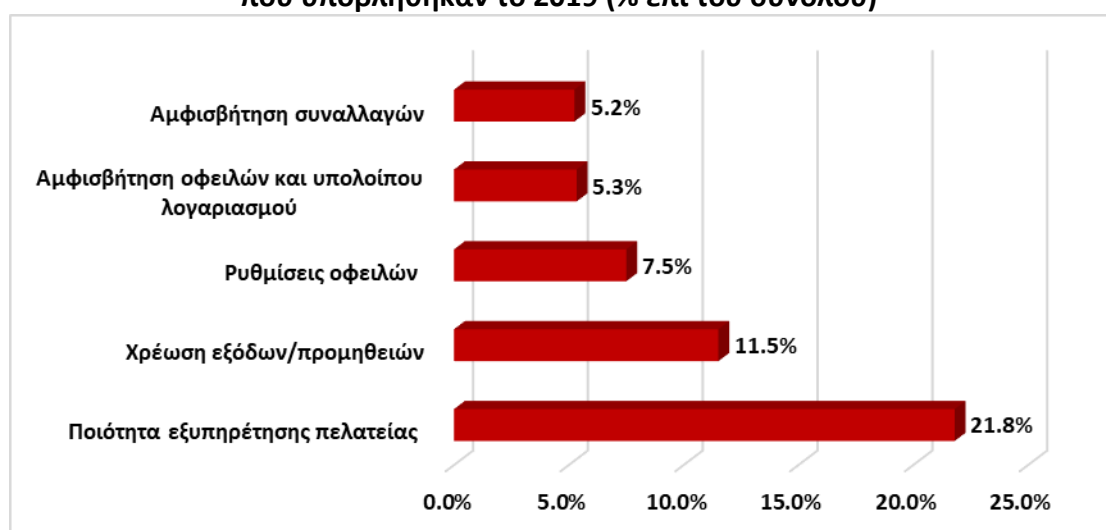
Ως προς τα κυριότερα είδη των υποθέσεων, η μεγάλη πλειονότητα των γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2019 αφορούσε δάνεια (30% επί του συνόλου), και ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (22,5% επί του συνόλου), οι καταθέσεις (14,7% επί του συνόλου), άλλες τραπεζικές εργασίες (6,1% επί του συνόλου) και τέλος τα επενδυτικά προϊόντα (3% επί του συνόλου).

Σχήμα 9
Κυριότερα είδη γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2019 ανά προϊόν
 (% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν κατά το 2019, οι πέντε κυριότερες αφορούσαν α) στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας (212 ή 21,8% επί του συνόλου), β) σε θέματα που σχετίζονταν με χρεώσεις εξόδων/προμηθειών (112 παράπονα ή 11,5% επί του συνόλου), γ) τις ρυθμίσεις οφειλών³ (73 ή 7,5% επί του συνόλου), δ) σε θέματα αμφισβήτησης οφειλών και υπολοίπου λογαριασμού (52 παράπονα ή 5,3% επί του συνόλου) και ε) σε θέματα αμφισβήτησης συναλλαγών (51 παράπονα ή 5,2% επί του συνόλου). Σημειώνεται, τέλος, ότι το 2019 υποβλήθηκαν 234 γραπτά παράπονα, τα οποία ήταν εκτός της αρμοδιότητας του Ε.Χ.Μ.

Σχήμα 10
Κυριότερες αιτίες γραπτών παραπόνων
που υποβλήθηκαν το 2019 (% επί του συνόλου)



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

3.1 Παράπονα ιδιωτών

Κατά το 2019 ο Ε.Χ.Μ. υποδέχθηκε από ιδιώτες συναλλασσόμενους με τράπεζες συνολικά 4.125 παράπονα (προφορικά και γραπτά), μειωμένα κατά 8,5% σε σχέση με το 2019. Ειδικότερα, έλαβε 3.256 προφορικά παράπονα (τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις), μειωμένα κατά 10,3% σε σχέση με το 2018 και 869 γραπτά παράπονα, ελαφρά μειωμένα κατά 1,4% σε σχέση με το 2018.

Σχήμα 14
Συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2019



Συνολικά παράπονα ιδιωτών

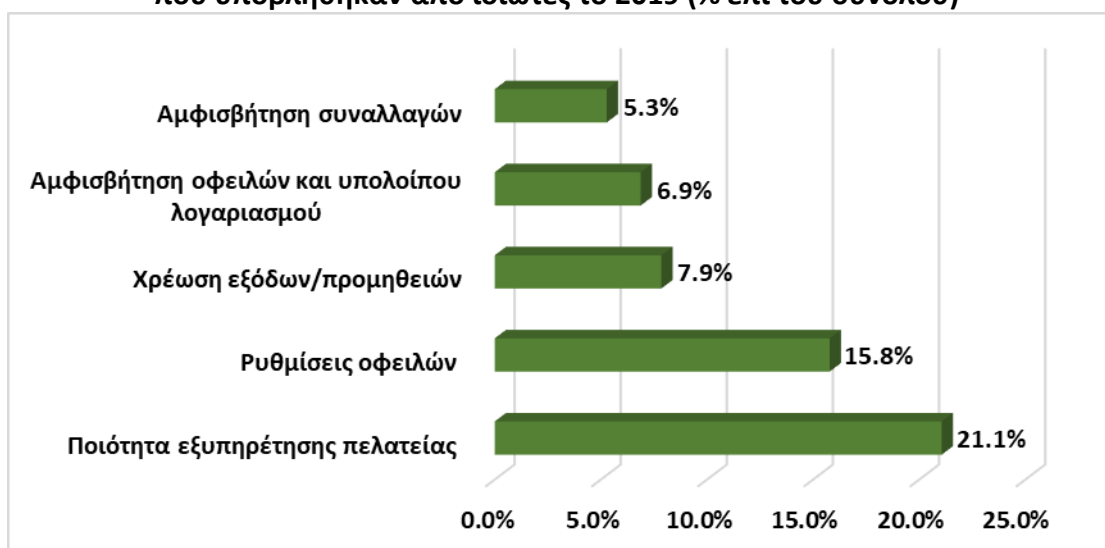
Ως προς τα κυριότερα είδη των 4.125 παραπόνων (γραπτά και προφορικά) που υποβλήθηκαν συνολικά από ιδιώτες κατά το 2019, η μεγάλη πλειονότητα αφορούσε δάνεια (39,9% επί του συνόλου), και ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (19,4% επί του συνόλου), οι καταθέσεις (14,3% επί του συνόλου) και άλλες τραπεζικές εργασίες (7,3% επί του συνόλου).

Σχήμα 15
Κυριότερα είδη παραπόνων (προφορικά και γραπτά)
που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2019 (% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα συνολικά παράπονα (γραπτά και προφορικά) που υποβλήθηκαν από ιδιώτες κατά το 2019, οι πέντε κυριότερες αφορούσαν α) στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας (869 ή 21,1% επί του συνόλου), β) τις ρυθμίσεις οφειλών⁴ (651 ή 15,8% επί του συνόλου), γ) σε θέματα που σχετιζόνταν με χρεώσεις εξόδων/προμηθειών (324 παράπονα ή 7,9% επί του συνόλου), δ) σε θέματα αμφισβήτησης οφειλών και υπολοίπου λογαριασμού (284 παράπονα ή 6,9% επί του συνόλου) και ε) σε θέματα αμφισβήτησης συναλλαγών (218 παράπονα ή 5,3% επί του συνόλου).

Σχήμα 16
Κυριότερες αιτίες παραπόνων (προφορικά και γραπτά)
που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2019 (% επί του συνόλου)



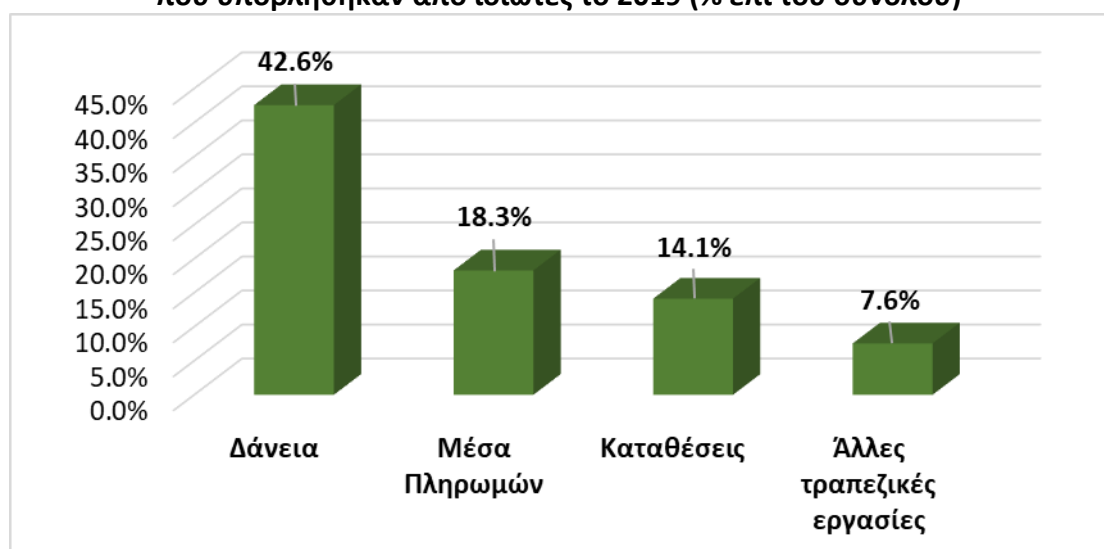
⁴ Ο Ε.Χ.Μ. δεν εξετάζει παράπονα που αφορούν ρυθμίσεις οφειλών.

Προφορικά παράπονα ιδιωτών

Αναφορικά με τα προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες συναλλασσόμενους το 2019, 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 3.256 προφορικών παραπόνων που υποβλήθηκαν από ιδιώτες κατά το 2019, η μεγάλη πλειονότητα αφορούσε δάνεια (42,6% επί του συνόλου), και ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (18,3% επί του συνόλου), οι καταθέσεις (14,1% επί του συνόλου) και άλλες τραπεζικές εργασίες (7,6% επί του συνόλου).

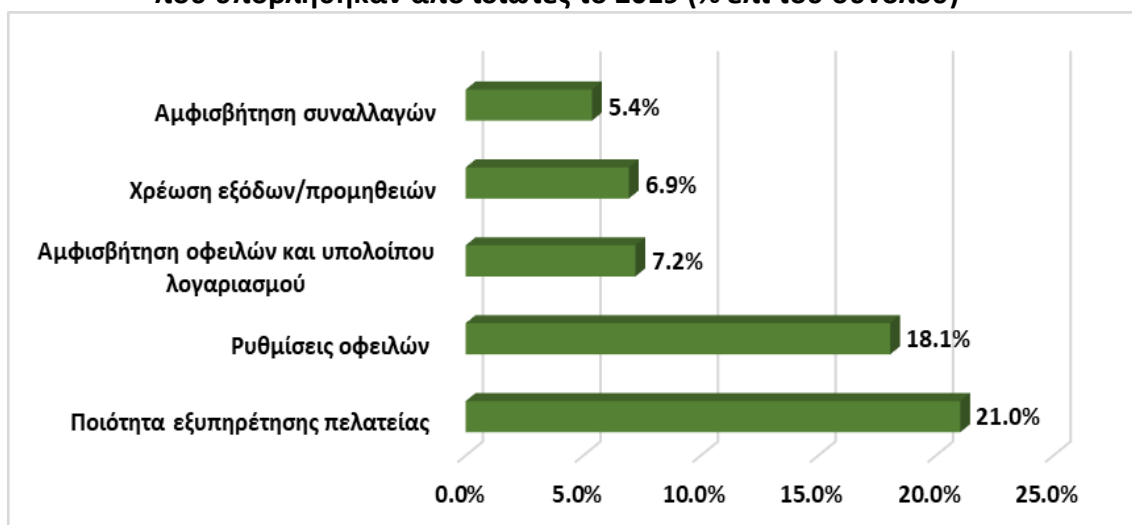
Σχήμα 17
Κυριότερα είδη προφορικών παραπόνων
που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2019 (% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα 3.256 προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2019, οι πέντε κυριότερες αφορούσαν α) στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας (685 ή 21% επί του συνόλου), β) τις ρυθμίσεις οφειλών⁵ (588 ή 18,1% επί του συνόλου), γ) σε θέματα αμφισβήτησης οφειλών και υπολοίπου λογαριασμού (235 παράπονα ή 7,2% επί του συνόλου), δ) σε θέματα που σχετίζονταν με χρεώσεις εξόδων/προμηθειών (226 παράπονα ή 6,9% επί του συνόλου), και ε) σε θέματα αμφισβήτησης συναλλαγών (175 παράπονα ή 5,4% επί του συνόλου).

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

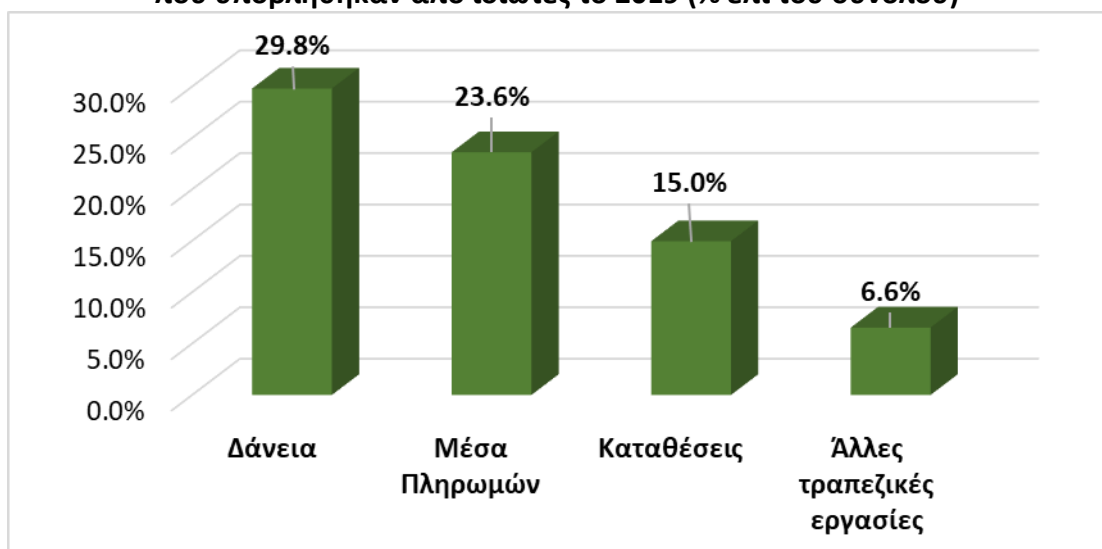
Σχήμα 18
Κυριότερες αιτίες προφορικών παραπόνων
που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2019 (% επί του συνόλου)



Γραπτά παράπονα ιδιωτών

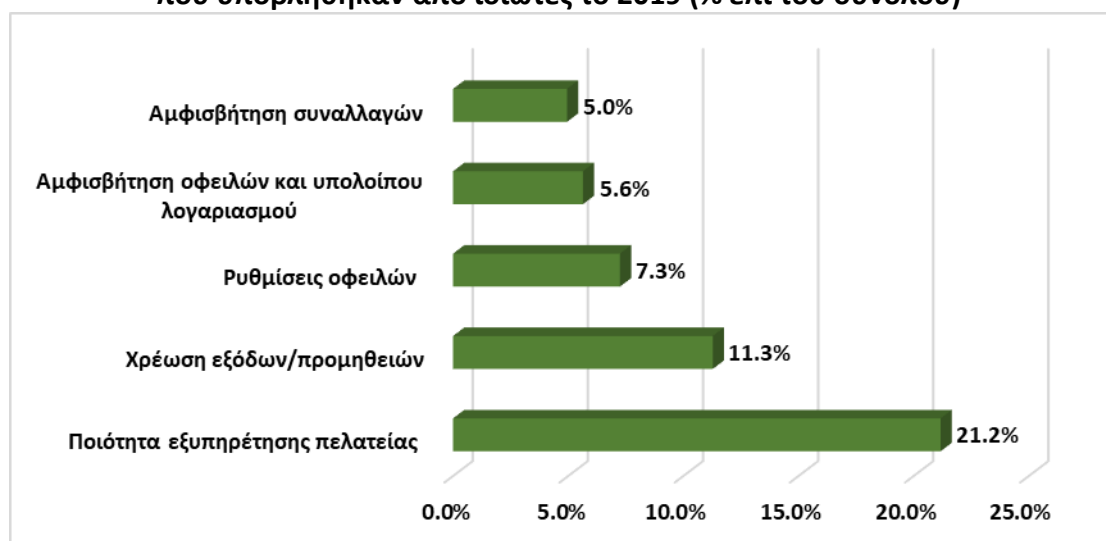
Ως προς τα κυριότερα είδη των 869 γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν από ιδιώτες κατά το 2019, η μεγάλη πλειονότητα αφορούσε δάνεια (29,8% επί του συνόλου), και ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (23,6% επί του συνόλου), οι καταθέσεις (15% επί του συνόλου), και άλλες τραπεζικές εργασίες (6,6% επί του συνόλου).

Σχήμα 19
Κυριότερα είδη γραπτών παραπόνων
που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2019 (% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα 869 γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2019, οι πέντε κυριότερες αφορούσαν α) στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας (184 ή 21,2% επί του συνόλου), β) σε θέματα που σχετίζονταν με χρεώσεις εξόδων/προμηθειών (98 παράπονα ή 11,3% επί του συνόλου), γ) τις ρυθμίσεις οφειλών⁶ (63 ή 7,3% επί του συνόλου), δ) σε θέματα αμφισβήτησης οφειλών και υπολοίπου λογαριασμού (49 παράπονα ή 5,6% επί του συνόλου) και ε) σε θέματα αμφισβήτησης συναλλαγών (43 παράπονα ή 5 % επί του συνόλου).

Σχήμα 20
Κυριότερες αιτίες γραπτών παραπόνων
που υποβλήθηκαν από ιδιώτες το 2019 (% επί του συνόλου)



Παρακάτω παρατίθενται ορισμένες χαρακτηριστικές υποθέσεις ιδιωτών συναλλασσομένων που απασχόλησαν τον Ε.Χ.Μ. κατά το 2019.

Υπόθεση 1

Η νέα χρεωστική κάρτα που εκδόθηκε από την τράπεζα σε αντικατάσταση, λόγω λήξης, της κάρτας που κατείχε ο παραπονούμενος, του παρείχε τη δυνατότητα διενέργειας ανέπαφων συναλλαγών. Ο παραπονούμενος, θεωρώντας ότι το συγκεκριμένο χαρακτηριστικό της κάρτας ενέχει κινδύνους, αιτήθηκε την έκδοση άλλης μη ανέπαφης κάρτας και ζήτησε τη συνδρομή του φορέα μας σχετικά. Ως αποτέλεσμα της παρέμβασής μας η τράπεζα ικανοποίησε το αίτημά του.

Υπόθεση 2

Ο παραπονούμενος προέβη σε πρόωρη ολική αποπληρωμή του στεγαστικού του δανείου κατά τη διάρκεια περιόδου σταθερού επιτοκίου καταβάλλοντας την συμβατικά προβλεπόμενη αποζημίωση. Ζήτησε τη μεσολάβηση του φορέα μας διότι η τράπεζα

⁶ Ο Ε.Χ.Μ. δεν εξετάζει παράπονα που αφορούν ρυθμίσεις οφειλών.

καθυστερούσε να τον ενημερώσει σχετικά με τον υπολογισμό του ύψους της εν λόγω αποζημίωσης. Η παρέμβασή μας είχε ως αποτέλεσμα να ικανοποιηθεί το αίτημά του.

Υπόθεση 3

Ο παραπονούμενος είχε λάβει προεγκεκριμένο επισκευαστικό δάνειο, το οποίο εξοφλούνταν, κατόπιν σχετικής εξουσιοδότησής του προς την υπηρεσία του, μέσω παρακράτησης του ποσού της εκάστοτε δόσης από τη μισθοδοσία του και απόδοσής του στην τράπεζα. Μετά τη λήξη της διάρκειας του δανείου οχλήθηκε από την τράπεζα σχετικά με υφιστάμενη ληξιπρόθεσμη οφειλή στον δανειακό λογαριασμό του, την οποία αμφισβήτησε και ζήτησε τη μεσολάβησή μας. Η διερεύνηση του θέματος από τον φορέα μας είχε ως αποτέλεσμα τον αντιλογισμό της εν λόγω οφειλής από την τράπεζα.

Υπόθεση 4

Μετά την έκδοση διαταγής πληρωμής από την τράπεζα, λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών της παραπονούμενης από στεγαστικό δάνειο, η τράπεζα αποδεχόμενη αίτημά της προέβη σε ρύθμιση αυτών, επιβαρύνοντάς τη με την αμοιβή του δικηγόρου της τράπεζας και τα σχετικά έξοδα. Η παραπονούμενη προσέφυγε στον φορέα μας διότι η τράπεζα, έναν χρόνο αργότερα, προέβη εκ νέου σε χρέωση δικαστικών εξόδων για την ίδια αιτία στον λογαριασμό της. Η παρέμβασή μας είχε ως αποτέλεσμα τον αντιλογισμό των εν λόγω εξόδων.

Υπόθεση 5

Η παραπονούμενη απευθύνθηκε στον φορέα μας όταν η τράπεζα απέρριψε αίτημά της αντιλογισμού χρεώσεων στην πιστωτική της κάρτα που αφορούσαν συναλλαγές που δεν είχαν πραγματοποιηθεί από την ίδια. Η παρέμβασή μας είχε ως αποτέλεσμα την επανεξέταση του θέματος από την αρμόδια υπηρεσία της τράπεζας και την ικανοποίηση του αιτήματός της με επιστροφή του συνολικού ποσού των χρεώσεων πλέον των αντίστοιχων τόκων.

Υπόθεση 6

Ο παραπονούμενος προσέφυγε στον φορέα μας ζητώντας την επιστροφή ποσού συναλλαγής που πραγματοποίησε με την πιστωτική του κάρτα σε ηλεκτρονικό κατάστημα για την αγορά προϊόντος. Ο λόγος ήταν ότι ουδέποτε παρέλαβε το προϊόν διότι το ηλεκτρονικό κατάστημα έπαυσε τη λειτουργία του. Η τράπεζα προέβη σε μερική επιστροφή του χρεωθέντος ποσού και καθυστέρησε να αντιλογίσει το σύνολό του. Η παρέμβασή μας είχε ως αποτέλεσμα την ικανοποίηση του αιτήματός του.

Υπόθεση 7

Μετά το θάνατο δανειολήπτη ενυπόθηκου δανείου, εκδόθηκε νέο ασφαλιστήριο συμβόλαιο κάλυψης κινδύνων του ενυπόθηκου ακινήτου στο όνομα συγκληρονόμου και συνοφειλέτη του δανείου. Πλην όμως λόγω πλημμελούς ενημέρωσης η ασφαλιστική εταιρεία δεν διέκοψε το ασφαλιστήριο συμβόλαιο του ενυπόθηκου που είχε συνάψει ο αποβιώσας δανειολήπτης, το οποίο ανανεώνονταν ετησίως με χρέωση των ασφαλιστρών στον δανειακό λογαριασμό.

Αυτό είχε ως αποτέλεσμα οι κληρονόμοι να πληρώνουν εις διπλούν τα ετήσια ασφάλιστρα του ενυπόθηκου ακινήτου.

Η κληρονόμος του δανειολήπτη και λήπτης της ασφάλισης απευθύνθηκε στον EXM , ο οποίος αιτήθηκε την αιτιολογημένη θέση της Τράπεζας για το ζήτημα της διπλής χρέωσης ασφαλιστρών. Η Τράπεζα στο πλαίσιο εξέτασης του αιτήματος του φορέα μας επέστρεψε στους κληρονόμους του δανειολήπτη τα ασφάλιστρα που αντιστοιχούσαν στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο του αποβιώσαντα.

Υπόθεση 8

Η παραπονούμενη διατηρούσε λογαριασμό υπερανάλισης με χρεωστικό υπόλοιπο, στον οποίο πιστώνονταν η σύνταξη της και είχε αιτηθεί δικαστικό συμβιβασμό των οφειλών της στο πλαίσιο των διατάξεων του Ν. 3869/2010,. Στο πλαίσιο της αίτησης υπαγωγής στις διατάξεις του Ν. 3869/2010 εκδόθηκε προσωρινή διαταγή μηδενικών καταβολών έναντι των οφειλών της.

Όταν η παραπονούμενη διαπίστωσε ότι η Τράπεζα δεν της απέδιδε ολόκληρο το ποσό της σύνταξης της, απευθύνθηκε στον EXM αιτούμενη την επιστροφή του συνολικού ποσού που παρακράτησε η Τράπεζα από τις μηνιαίες πιστώσεις της σύνταξης της.. Ο EXM στο πλαίσιο εξέτασης της υπόθεσης αιτήθηκε την αιτιολογημένη θέση της Τράπεζας επί του ανωτέρω ζητήματος και η τράπεζα ενημέρωσε τον EXM για την απόφαση της να ικανοποιήσει το αίτημα της παραπονούμενης.

Υπόθεση 9

Στην παραπονούμενη εκταμιεύτηκε καταναλωτικό δάνειο κατά τη σύναψη του οποίου συμφωνήθηκε άτυπα η μείωση του συμβατικά προβλεπόμενου επιτοκίου, με την προϋπόθεση ότι θα μετέφερε τη μισθοδοσία της στην Τράπεζα. Κατά τους πρώτους μήνες η Τράπεζα υπολόγιζε τους τόκους του δανείου με μειωμένο επιτόκιο, πλην όμως μετά την πάροδο επτά μηνών η Τράπεζα άρχισε να εφαρμόζει το συμβατικά προβλεπόμενο επιτόκιο.

Η αιτούσα υπέβαλλε στον EXM παράπονο, αιτούμενη την επαναφορά του μειωμένου επιτοκίου με βάση το οποίο υπολογιζόταν κατά τους πρώτους μήνες ο τόκος του δανείου. Η Τράπεζα απαντώντας σε σχετικό αίτημα του EXM διευκρίνισε ότι η έκπτωση επί του συμβατικού επιτοκίου παρέχεται εφόσον ο λογαριασμός εξυπηρέτησης του δανείου είναι και λογαριασμός πίστωσης μισθοδοσίας του δανειολήπτη και επανέλαβε την πρόθεση της να εφαρμόσει μειωμένο επιτόκιο εφόσον συντρέξει η παραπάνω προϋπόθεση.

Υπόθεση 10

Δανειολήπτης, λόγω εσφαλμένης μετάπτωσης του καταναλωτικού του δανείου από τα συστήματα της Τράπεζας που του χορήγησε το δάνειο στα συστήματα της Τράπεζας που εξαγόρασε την πρώτη, παρουσιάστηκε σαν υπερήμερος με αποτέλεσμα την εμφάνιση του στη λίστα δυσμενών στοιχείων οικονομικής συμπεριφοράς της Τειρεσίας Α.Ε. . Η Τράπεζα παρά την αναγνώριση του σφάλματος, καθυστέρησε για μακρύ χρονικό διάστημα να προβεί στις απαιτούμενες ενέργειες για τη διόρθωση της σχετικής ανάρτησης.

Ο δανειολήπτης απευθύνθηκε στον EXM και κατόπι παρέμβασής του φορέα μας, η υπόθεση διευθετήθηκε.

Υπόθεση 11

Ο παραπονούμενος ήταν κάτοχος πιστωτικής κάρτας την οποία η Τράπεζα δεν ανανέωσε κατά τη λήξη της.

Ο κάτοχος της κάρτας υπέβαλε δύο αιτήματα επανέκδοσής της, τα οποία απορρίφθηκαν από την τράπεζα, καθώς κατά την επανεξέταση της πιστοληπτικής του ικανότητας διαπιστώθηκε η επιβολή κατάσχεσης εις χείρας της.

Στη συνέχεια ο παραπονούμενος προσκόμισε στην τράπεζα άρση του εις βάρος του κατασχετηρίου, πλην όμως η απάντηση που έλαβε ήταν και πάλι αρνητική.

Κατόπιν αυτού, απευθύνθηκε στον EXM και μετά από αίτημα του φορέα μας, η τράπεζα προέβη στην επανεξέταση του ζητήματος και στην επανέκδοση της πιστωτικής κάρτας .

Υπόθεση 12

Παραπονούμενος επιχείρησε να καταθέσει 70 ευρώ στον τραπεζικό λογαριασμό του μέσω ATM. Τοποθέτησε στην υποδοχή του μηχανήματος δύο χαρτονομίσματα (50 και 20 ευρώ). Κατά τη διάρκεια της συναλλαγής η κάρτα επεστράφη στον παραπονούμενο και εμφανίστηκε στην οθόνη του ATM η ένδειξη «η συναλλαγή δεν έγινε αποδεκτή». Τα χαρτονομίσματα παρακρατήθηκαν από το μηχάνημα αλλά το ποσό των 70 ευρώ δεν πιστώθηκε στο λογαριασμό του.

Ο παραπονούμενος υπέβαλε στην τράπεζα αίτημα επιστροφής των χρημάτων που παρακρατήθηκαν από το ATM και κατόπιν παρέλευσης ικανού χρονικού διαστήματος κατά το οποίο εκκρεμούσε η εξέταση του απευθύνθηκε στον EXM, με την μεσολάβηση του οποίου το ποσό των 70 ευρώ πιστώθηκε στο λογαριασμό του παραπονούμενου.

Υπόθεση 13

Ο παραπονούμενος χρεώθηκε για την ανανέωση της πιστωτικής του κάρτας με το ποσό των 6 ευρώ. Μετά από την απόρριψη αιτήματος του για επιστροφή της παραπάνω χρέωσης από την Τράπεζα, αιτήθηκε τη μεσολάβηση του EXM. Η τράπεζα κατόπιν επανεξέτασης του αιτήματος ενημέρωσε τον EXM για τη θετική έκβαση της διαφοράς.

Υπόθεση 14

Ο παραπονούμενος, κάτοχος πιστωτικής κάρτας με σημαντικό πιστωτικό όριο και πρόσθετες παροχές, αιτήθηκε από την τράπεζα καταρχήν την διαγραφή της ετήσιας συνδρομής. Η τράπεζα αρνήθηκε, με την αιτιολογία ότι η συγκεκριμένη κάρτα δεν υφίσταται χωρίς τη συγκεκριμένη χρέωση.

Μετά από την απάντηση αυτή, ο παραπονούμενος ζήτησε την αντικατάσταση της εν λόγω κάρτας με άλλη χαμηλότερου πιστωτικού ορίου, χωρίς πρόσθετες παροχές και δωρεάν συνδρομή. Η τράπεζα απέρριψε και αυτή την πρότασή του και του αντιπρότεινε να διατηρήσει την παλιά κάρτα πληρώνοντας τη συνδρομή.

Ο παραπονούμενος απευθύνθηκε στον EXM και, κατόπιν μεσολάβησης του φορέα μας, η διαφορά του με την τράπεζα διευθετήθηκε.

3.2 Παράπονα επαγγελματιών και επιχειρήσεων

Κατά το 2019 ο Ε.Χ.Μ. δέχθηκε συνολικά 357 παράπονα (προφορικά και γραπτά) από επαγγελματίες και επιχειρήσεις που συναλλάχθηκαν με τράπεζες, μειωμένα κατά 28,5% σε σχέση με το 2018. Ειδικότερα, έλαβε 282 προφορικά παράπονα (τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις), μειωμένα κατά 23,6% σε σχέση με το 2018 και 75 γραπτά παράπονα, ελαφρώς μειωμένα κατά 42,3% σε σχέση με το 2018.

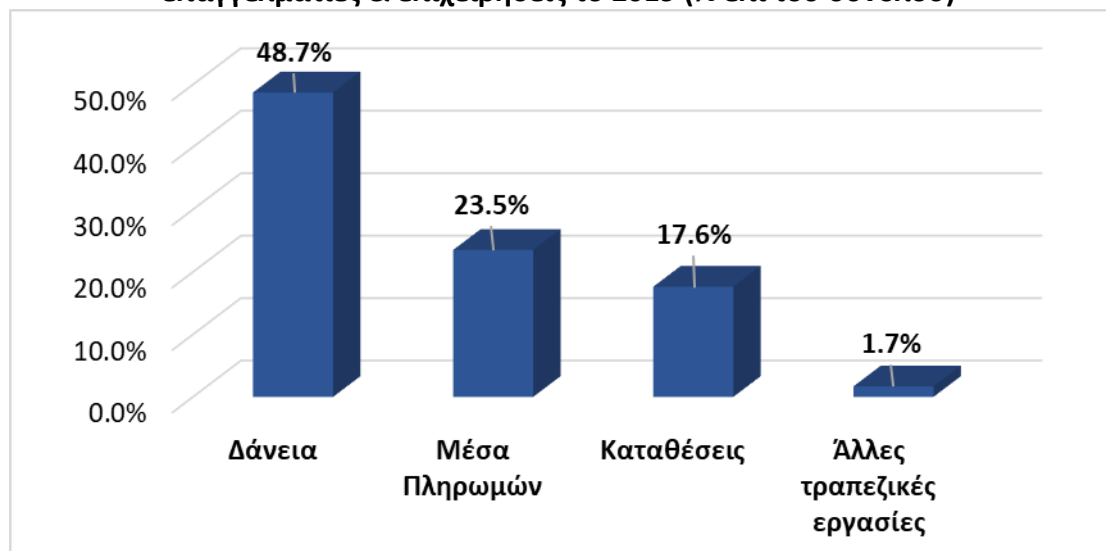
Σχήμα 21
Συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από
επαγγελματίες & επιχειρήσεις το 2019



Ως προς τα κυριότερα είδη των παραπόνων (γραπτά και προφορικά) που υποβλήθηκαν συνολικά από επαγγελματίες και επιχειρήσεις κατά το 2019, η μεγάλη πλειονότητα αφορούσε δάνεια (48,7% επί του συνόλου) και ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (23,5% επί του συνόλου), οι καταθέσεις (17,6% επί του συνόλου), και άλλες τραπεζικές εργασίες (1,7% επί του συνόλου).

Σχήμα 22

Κυριότερα είδη παραπόνων (προφορικά και γραπτά) που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες & επιχειρήσεις το 2019 (% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα 357 παράπονα που υποβλήθηκαν συνολικά από επαγγελματίες και επιχειρήσεις το 2019, οι πέντε κυριότερες αφορούσαν α) στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας (77 ή 21,6% επί του συνόλου), β) τις ρυθμίσεις οφειλών⁷ (64 ή 17,9% επί του συνόλου), γ) σε θέματα αμφισβήτησης συναλλαγών (24 παράπονα ή 6,7% επί του συνόλου), δ) σε θέματα που σχετίζονταν με την μη παροχή απάντησης (8 παράπονα ή 2,2% επί του συνόλου), και ε) σε θέματα που σχετίζονται με την ενημέρωση κατά τη διάρκεια της σύμβασης (8 παράπονα ή 2,2% επί του συνόλου).

Σχήμα 23

Κυριότερες αιτίες παραπόνων (προφορικά και γραπτά) που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες και επιχειρήσεις το 2019 (% επί του συνόλου)



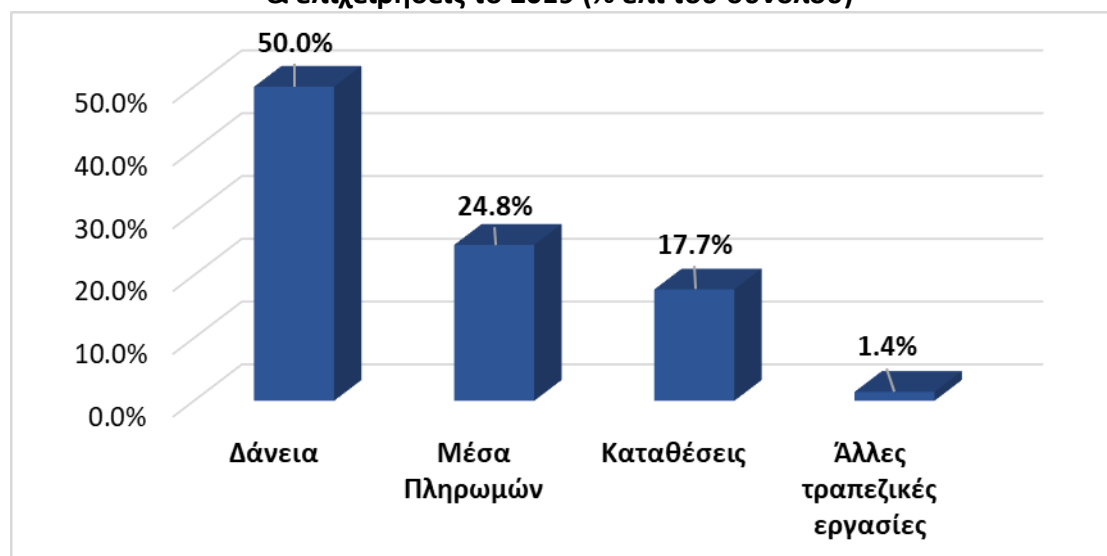
⁷ Ο Ε.Χ.Μ. δεν εξετάζει παράπονα που αφορούν ρυθμίσεις οφειλών.

Προφορικά παράπονα επαγγελματιών και επιχειρήσεων

Αναφορικά με τα 282 προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες και επιχειρήσεις το 2019, 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 2019, η μεγάλη πλειονότητα αφορούσε δάνεια (50% επί του συνόλου) και ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (24,8% επί του συνόλου), οι καταθέσεις (17,7% επί του συνόλου) και άλλες τραπεζικές εργασίες (1,4% επί του συνόλου).

Σχήμα 24
Κυριότερα είδη προφορικών παραπόνων που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες & επιχειρήσεις το 2019 (% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα 282 προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες και επιχειρήσεις το 2019, οι πέντε κυριότερες αφορούσαν α) στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας (65 ή 23% επί του συνόλου), β) τις ρυθμίσεις οφειλών⁸ (54 ή 19,1% επί του συνόλου), γ) σε θέματα που σχετιζόνταν με χρεώσεις εξόδων/προμηθειών (47 παράπονα ή 16,6% επί του συνόλου), δ) σε θέματα που σχετιζόνταν με την μη τήρηση συμβατικών όρων (14

⁸ Ο Ε.Χ.Μ. δεν εξετάζει παράπονα που αφορούν ρυθμίσεις οφειλών.

παράπονα ή 5% επί του συνόλου), και ε) σε θέματα που σχετίζονται με την ενημέρωση κατά τη διάρκεια της σύμβασης (6 παράπονα ή 2,1% επί του συνόλου).

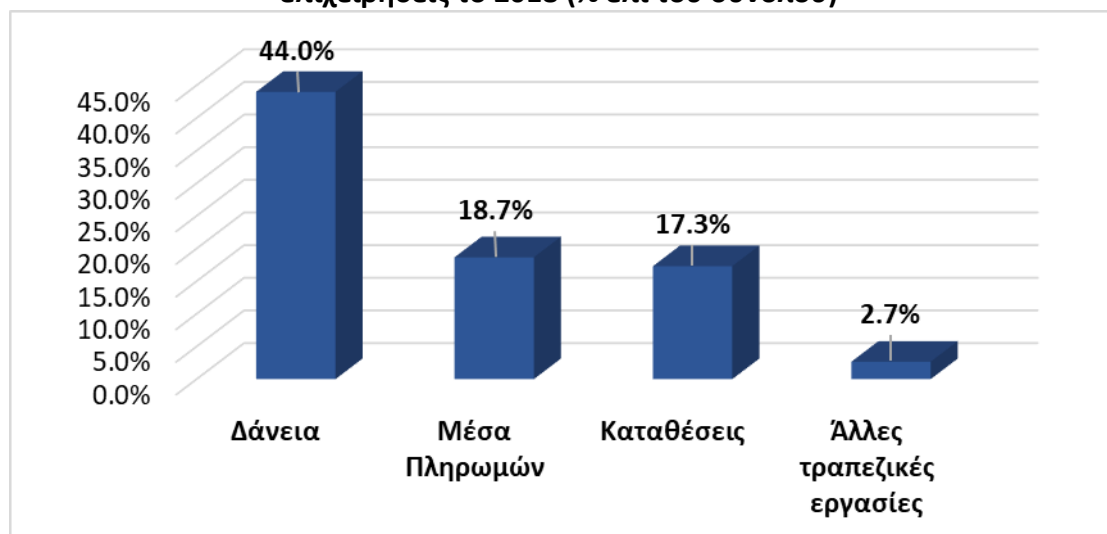
Σχήμα 25
Κυριότερες αιτίες προφορικών παραπόνων που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες και επιχειρήσεις το 2019 (% επί του συνόλου)



Γραπτά παράπονα επαγγελματιών και επιχειρήσεων

Ως προς τα κυριότερα είδη των 75 γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες και επιχειρήσεις κατά το 2019, η μεγάλη πλειονότητα αφορούσε δάνεια (44% επί του συνόλου) και ακολούθησαν τα μέσα πληρωμών (18,7% επί του συνόλου), οι καταθέσεις (17,3% επί του συνόλου) και άλλες τραπεζικές εργασίες (2,7% επί του συνόλου).

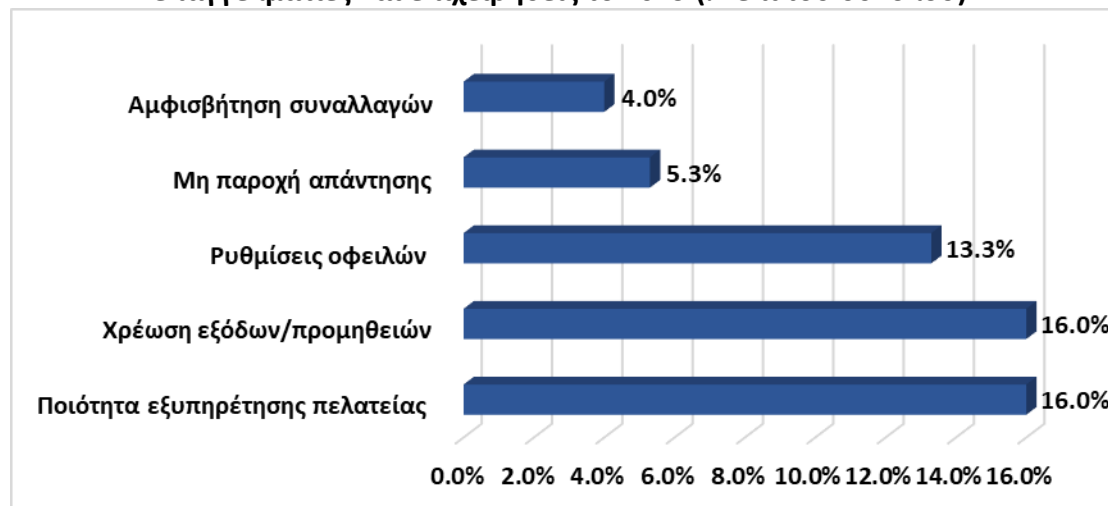
Σχήμα 26
Κυριότερα είδη γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες & επιχειρήσεις το 2018 (% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα 75 γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες και επιχειρήσεις το 2019, οι πέντε κυριότερες αφορούσαν α) στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας (12 ή 16% επί του συνόλου), β) σε θέματα που

σχετίζονταν με χρεώσεις εξόδων/προμηθειών (επίσης 12 παράπονα ή 16% επί του συνόλου, γ) τις ρυθμίσεις οφειλών⁹ (10 ή 13,3% επί του συνόλου), δ) σε θέματα που σχετίζονταν με την μη παροχή απάντησης (4 παράπονα ή 5,3% επί του συνόλου) και ε) σε θέματα αμφισβήτησης συναλλαγών (3 παράπονα ή 4% επί του συνόλου).

Σχήμα 27
Κυριότερες αιτίες γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν από επαγγελματίες και επιχειρήσεις το 2019 (% επί του συνόλου)



Παρακάτω παρατίθεται χαρακτηριστική υπόθεση επαγγελματία-επιχείρησης που απασχόλησε τον Ε.Χ.Μ. κατά το 2019.

Υπόθεση 1

Κατά το χρόνο λήξης των νομιμοποιητικών εγγράφων εκπροσώπησης εταιρίας, οι εκπρόσωποί της προσκόμισαν επικαιροποιημένα τα απαραίτητα δικαιολογητικά, προκειμένου να ανανεωθεί εγκαίρως η νομιμοποίηση. Παρόλα αυτά, λόγω καθυστέρησης στην έκδοση της νέας νομιμοποίησης, ο εταιρικός λογαριασμός κατέστη ανενεργός και συνακόλουθα και η εταιρική κάρτα με την οποία η εταιρεία επιχείρησε να εκτελέσει συναλλαγές της. Οι εκπρόσωποι της εταιρίας απευθύνθηκαν στο φορέα μας, με τη συνδρομή του οποίου επισπεύσθηκε η διαδικασία και ικανοποιήθηκε το αίτημα της εταιρίας.

Υπόθεση 2

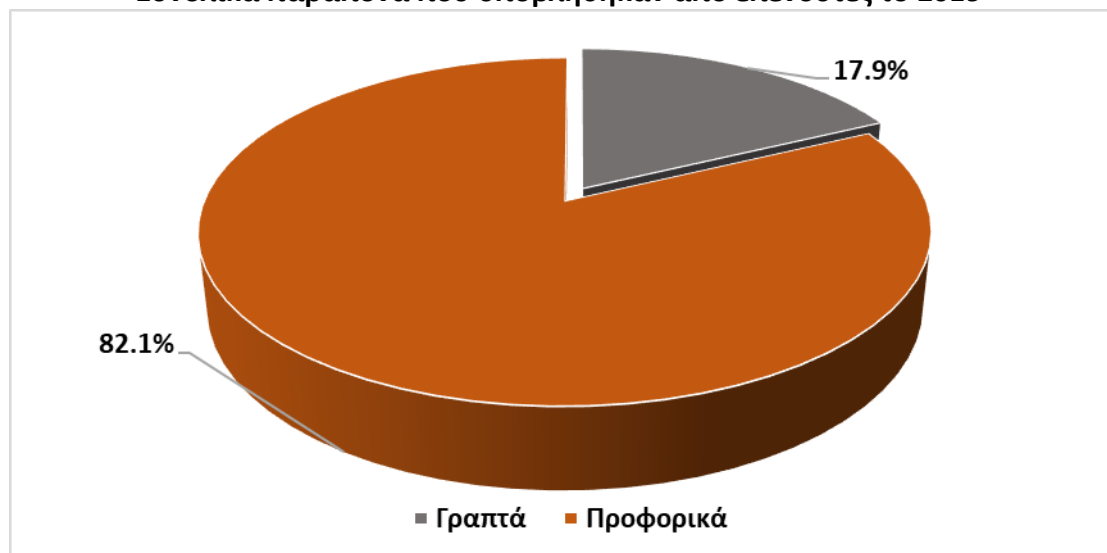
Ο παραπονούμενος ήταν δικαιούχος επαγγελματικού λογαριασμού όψεως, ο οποίος είχε καταστεί ανενεργός. Η τράπεζα, μετέτρεψε τον ανωτέρω λογαριασμό σε άλλου τύπου επαγγελματικό, ο οποίος χρεωνόταν με έξοδα τήρησης. Όταν ο παραπονούμενος διαπίστωσε τη μετατροπή του λογαριασμού του, καθώς και τις σχετικές χρεώσεις, απευθύνθηκε στον ΕΧΜ. Κατόπιν μεσολάβησης του φορέα μας, η διαφορά διευθετήθηκε.

⁹ Ο Ε.Χ.Μ. δεν εξετάζει παράπονα που αφορούν ρυθμίσεις οφειλών.

3.3 Παράπονα επενδυτών

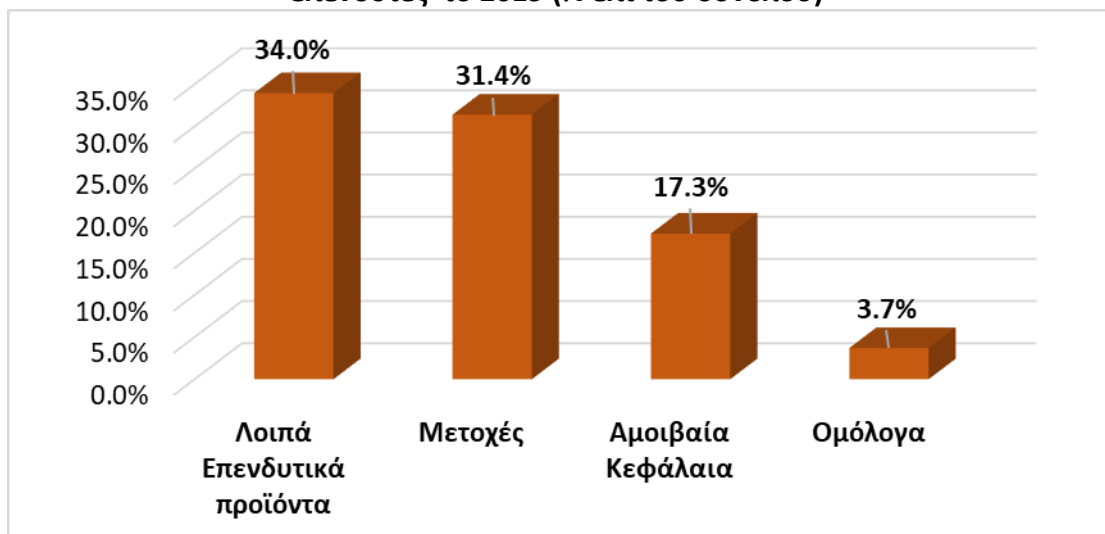
Κατά το 2019 ο Ε.Χ.Μ. δέχθηκε από επενδυτές συναλλασσόμενους με επενδυτικές εταιρίες συνολικά 162 παράπονα (προφορικά και γραπτά), μειωμένα κατά 28,9% σε σχέση με το 2018. Ο αριθμός των παραπόνων από επενδυτές παραμένει και το 2019, όπως και τα προηγούμενα έτη, σχετικά μικρός, αντανακλώντας το υποτονικό ενδιαφέρον για τη συγκεκριμένη κατηγορία συναλλασσομένων. Ειδικότερα, ο Ε.Χ.Μ. έλαβε 133 προφορικά παράπονα (τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις), μειωμένα κατά 28,9% σε σχέση με το 2018 και 29 γραπτά παράπονα, μειωμένα κατά 29,3% σε σχέση με το 2018.

Σχήμα 28
Συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2019



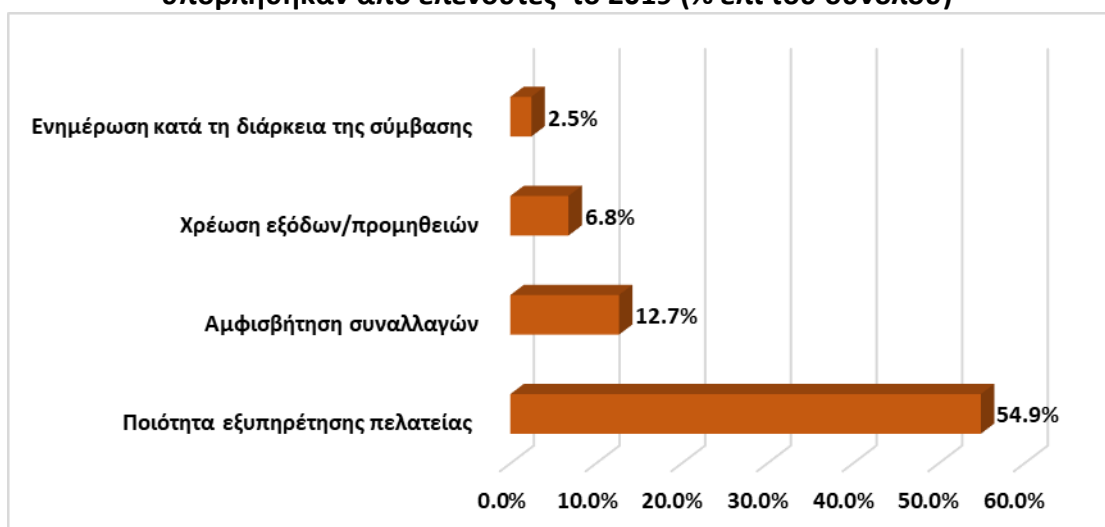
Τα κυριότερα είδη των 162 συνολικών παραπόνων που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2019, ήταν μετοχές (31,4% επί του συνόλου), αμοιβαία κεφάλαια (17,3% επί του συνόλου), ομόλογα (3,7% επί του συνόλου), ενώ ποσοστό 34% επί του συνόλου αφορούσαν λοιπά επενδυτικά προϊόντα.

Σχήμα 29
Κυριότερα είδη παραπόνων (προφορικά και γραπτά) που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2019 (% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα 162 συνολικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2019, οι τέσσερις κυριότερες αφορούσαν α) στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας (89 ή 54,9% επί του συνόλου), β) θέματα αμφισβήτησης συναλλαγών (21 παράπονα ή 12,7% επί του συνόλου), γ) σε θέματα που σχετιζόνταν με χρεώσεις εξόδων/προμηθειών (11 παράπονα ή 6,8% επί του συνόλου) και δ) σε θέματα που σχετιζόνταν με την ενημέρωση κατά τη διάρκεια της σύμβασης (4 παράπονα ή 2,5% επί του συνόλου).

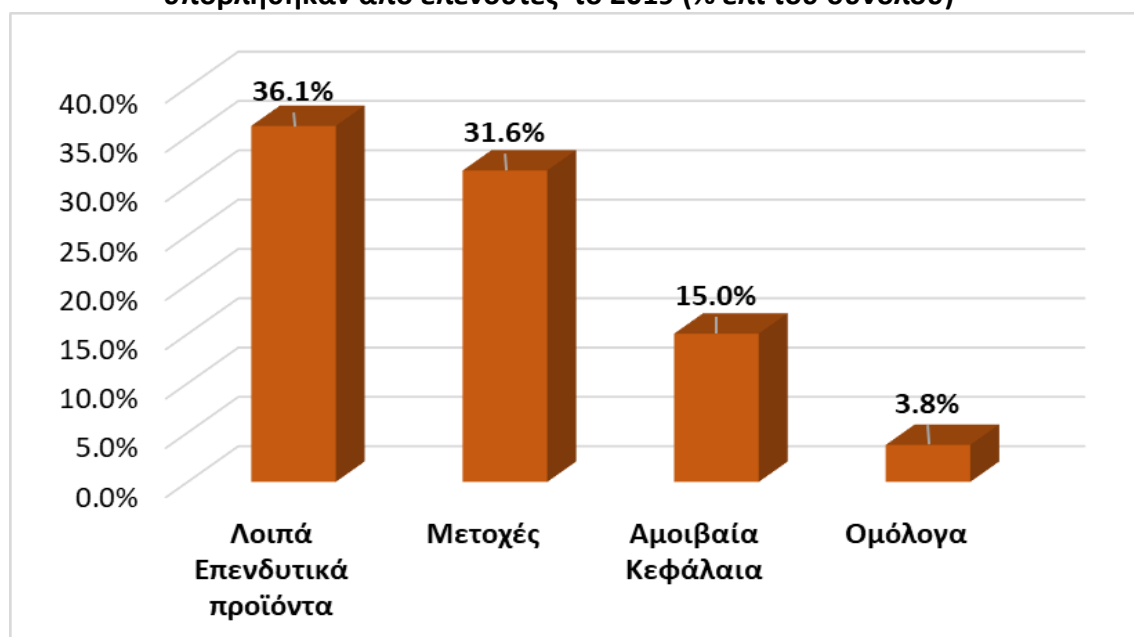
Σχήμα 30
Κυριότερες αιτίες παραπόνων (προφορικά και γραπτά) που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2019 (% επί του συνόλου)



Προφορικά παράπονα επενδυτών

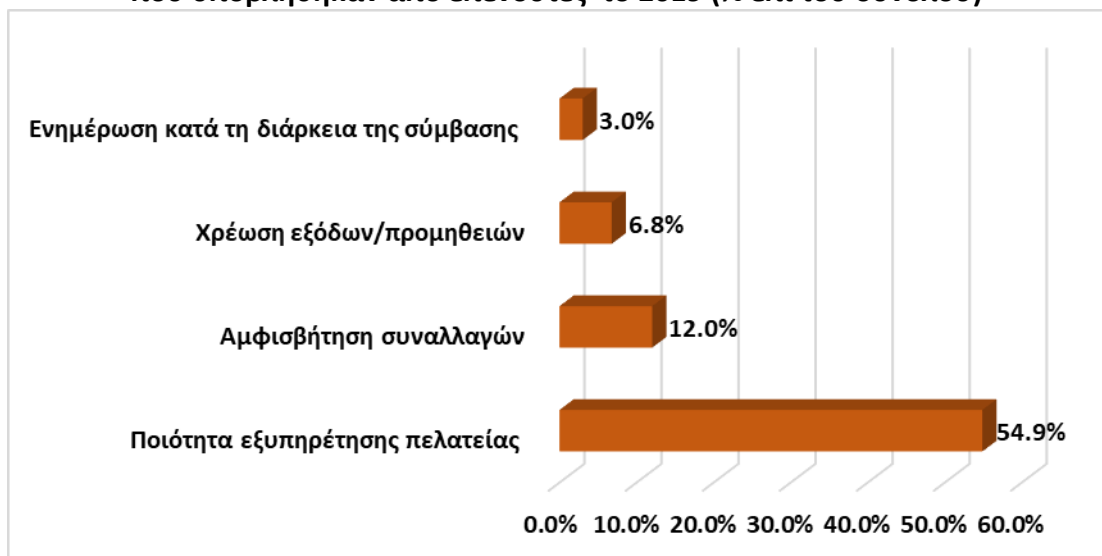
Τα κυριότερα είδη των 133 προφορικών παραπόνων που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2019, ήταν μετοχές (31,6% επί του συνόλου), αμοιβαία κεφάλαια (15% επί του συνόλου), ομόλογα (3,8% επί του συνόλου), ενώ ποσοστό 36,1% επί του συνόλου αφορούσαν λοιπά επενδυτικά προϊόντα.

Σχήμα 31
Κυριότερα είδη προφορικών παραπόνων που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2019 (% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα 133 προφορικά παράπονα που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2019, οι τέσσερις κυριότερες αφορούσαν α) στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας (73 ή 54,9% επί του συνόλου), β) θέματα αμφισβήτησης συναλλαγών (16 παράπονα ή 12% επί του συνόλου), γ) σε θέματα που σχετίζονταν με χρεώσεις εξόδων/προμηθειών (9 παράπονα ή 6,8% επί του συνόλου) και δ) σε θέματα που σχετίζονταν με την ενημέρωση κατά τη διάρκεια της σύμβασης (4 παράπονα ή 3% επί του συνόλου).

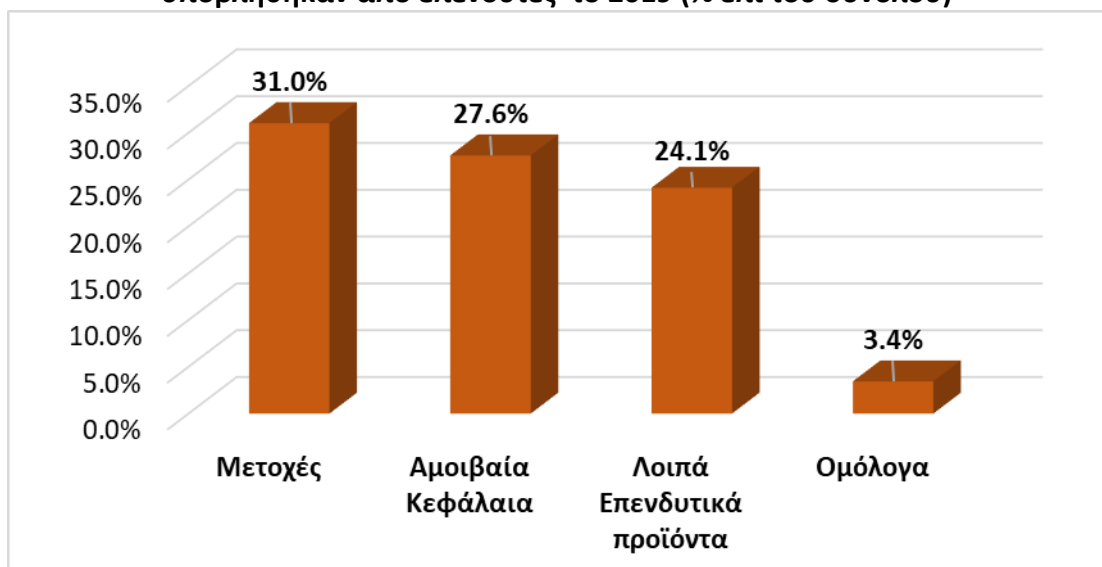
Σχήμα 32
Κυριότερες αιτίες προφορικών παραπόνων
που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2019 (% επί του συνόλου)



Γραπτά παράπονα επενδυτών

Τα κυριότερα είδη των 29 γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2019, ήταν μετοχές (31% επί του συνόλου), αμοιβαία κεφάλαια (27,6% επί του συνόλου), ομόλογα (3,4% επί του συνόλου), ενώ ποσοστό 24,1% επί του συνόλου αφορούσαν λοιπά επενδυτικά προϊόντα.

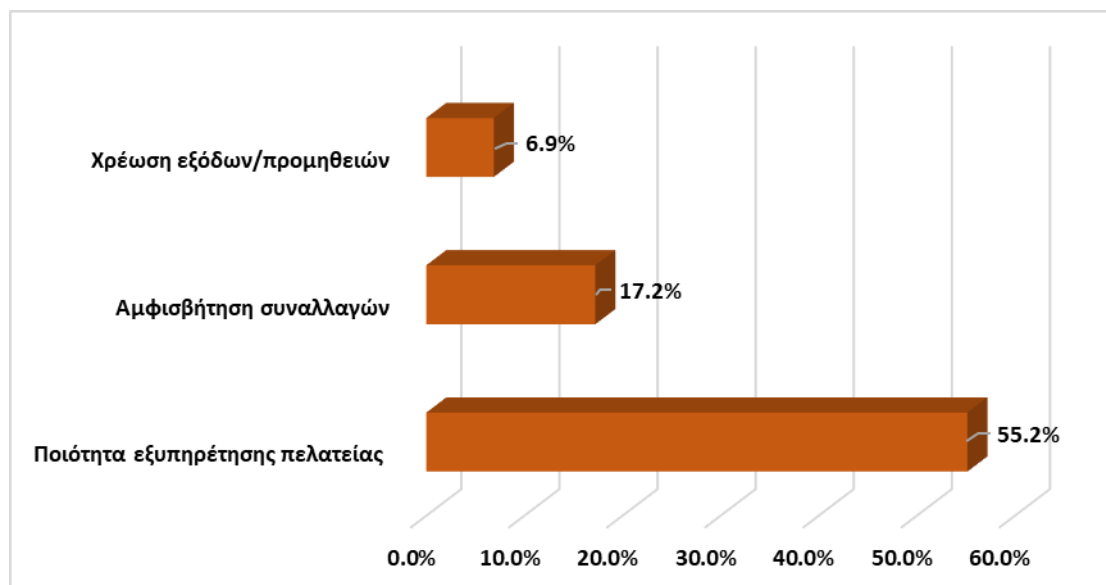
Σχήμα 33
Κυριότερα είδη γραπτών παραπόνων που
υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2019 (% επί του συνόλου)



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα 29 γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2019, οι τρεις κυριότερες αφορούσαν α) στην ποιότητα εξυπηρέτησης

πελατείας (16 ή 55,2% επί του συνόλου), β) θέματα αμφισβήτησης συναλλαγών (5 παράπονα ή 17,2% επί του συνόλου) και γ) σε θέματα που σχετίζονταν με χρεώσεις εξόδων/προμηθειών (2 παράπονα ή 6,9% επί του συνόλου).

Σχήμα 34
Κυριότερες αιτίες γραπτών παραπόνων
που υποβλήθηκαν από επενδυτές το 2019 (% επί του συνόλου)



Παρακάτω παρατίθενται χαρακτηριστικές υποθέσεις επενδυτών συναλλασσομένων που απασχόλησε τον Ε.Χ.Μ. κατά το 2019.

Υπόθεση 1

Ο παραπονούμενος διατηρεί χαρτοφυλάκιο αξιών εξωτερικού και διαμαρτύρεται για τον τρόπο εμφάνισης των βεβαιώσεων είσπραξης και καταβολής αξιών εξωτερικού που του χορηγήθηκαν από την τράπεζα για φορολογική χρήση. Αιτείται την ανάλυση των εισπραττόμενων ποσών σε μερίσματα και επιστροφές κεφαλαίου.

Η τράπεζα μετά την ένσταση του παραπονούμενου και τη μεσολάβηση του φορέα μας του διαβιβάζει τις σχετικές βεβαιώσεις με το διαχωρισμό σε μερίσματα και καταβολές κεφαλαίου που αναζητούσε σε πλήρη ικανοποίηση του αιτήματός του.

Υπόθεση 2

Έχει συνάψει μέσω της τράπεζας ασφαλιστικό / επενδυτικό πρόγραμμα και διαμαρτύρεται για τη μη ανταπόκριση της τράπεζας και της συνεργαζόμενης ασφαλιστικής να ικανοποιήσουν αίτημα μερικής εξαγοράς που υπέβαλε. Σύμφωνα με δήλωσή του προβλέπεται από το συμβόλαιο και τον πίνακα εξαγοράς που έχει στη διάθεσή του.

Μετά τη μεσολάβησή μας ο παραπονούμενος μας ενημερώνει ότι έγινε δεκτή η πρότασή του για συνολική εξαγορά του προϊόντος χωρίς καμία επιβάρυνσή του, αντί της μερικής εξαγοράς που δεν υλοποιήθηκε. Ο λογαριασμός του πιστώθηκε με το συνολικό ποσό που είχε καταβάλει κατά τη συμμετοχή του στο προϊόν και δηλώνει ικανοποιημένος.

Κεφάλαιο 4: Γεωγραφική κατανομή παραπόνων το 2019



Όσον αφορά τη γεωγραφική κατανομή των παραπόνων που υποβλήθηκαν στον Ε.Χ.Μ. κατά το 2019, το μεγαλύτερο ποσοστό (62,98%) προέρχεται από την περιφέρεια Αττικής και ακολουθούν η περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας (10,86%) και η περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας (4,12%).

Κεφάλαιο 5: Διασυνοριακές υποθέσεις το 2019

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 2019 ο Ε.Χ.Μ. υποδέχθηκε 58 συνολικά διασυνοριακές υποθέσεις (45,8% λιγότερες σε σχέση με το 2018), εκ των οποίων 33 προφορικές υποθέσεις (56,9%) και 25 γραπτές υποθέσεις (43,1%).

Σχήμα 35
Διασυνοριακές υποθέσεις που υποβλήθηκαν το 2019



Παρακάτω παρατίθενται χαρακτηριστικές υποθέσεις διασυνοριακού χαρακτήρα που απασχόλησε τον Ε.Χ.Μ. κατά το 2019.

Υπόθεση 1

Η παραπονούμενη, κάτοικος Αυστραλίας, τηρούσε με τον σύζυγό της κοινό καταθετικό λογαριασμό σε ημεδαπή τράπεζα. Κατά την περίοδο των θερινών διακοπών της στην Ελλάδα, επισκέφθηκε κατάστημα της τράπεζας προκειμένου να αναλάβει χρήματα, χωρίς όμως αποτέλεσμα, διότι ο λογαριασμός της είχε καταστεί αδρανής. Απευθύνθηκε στον φορέα μας ισχυριζόμενη ότι, αν και είχε προσκομίσει όλα τα δικαιολογητικά για την επικαιροποίηση των στοιχείων της και είχε εξουσιοδοτήσει σχετικά τρίτο πρόσωπο, παρά ταύτα η διαδικασία καθυστερούσε. Η παρέμβαση του φορέα μας είχε ως αποτέλεσμα να επισπευσθεί η διαδικασία και να ενεργοποιηθεί ο λογαριασμός της

Υπόθεση 2

Κάτοικος του Ηνωμένου Βασιλείου ζήτησε τη συνδρομή του φορέα μας λόγω καθυστέρησης της διαδικασίας ρευστοποίησης μεριδίων αμοιβαίου κεφαλαίου από το χαρτοφυλάκιο που διατηρούσε σε πιστωτικό ίδρυμα στην Ελλάδα. Το πιστωτικό ίδρυμα ισχυρίστηκε ότι η παραπονούμενη δεν είχε προσκομίσει το σύνολο των απαιτούμενων δικαιολογητικών (δημόσια έγγραφα της αλλοδαπής) για την επικαιροποίηση των στοιχείων της, ιδίως δεδομένου ότι διατηρούσε δύο κωδικούς πελάτη με διαφορετικά επώνυμα, λόγω των δύο γάμων της. Η παρέμβαση του φορέα μας συνέτεινε ώστε να εξευρεθεί εναλλακτική λύση και να ικανοποιηθεί το αίτημά της για ρευστοποίηση των μεριδίων του αμοιβαίου κεφαλαίου.

Υπόθεση 3

Εγγυητής πίστωσης, κάτοικος Κύπρου, μας γνώρισε ότι η τράπεζα δεν του απάντησε σχετικά με τη μετατροπή σε μετοχές ομολόγων της τράπεζας, τα οποία είχε ενεχυριάσει προς εξασφάλιση της εν λόγω πίστωσης. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα να παρασχεθούν οι απαραίτητες διευκρινίσεις.

Υπόθεση 4

Χρέωση εξόδων ύψους €3 ανά συναλλαγή κατοίκου Αυστρίας σε αναλήψεις από ATM τράπεζας στην Ελλάδα με κάρτα πληρωμών εκδοθείσα από αυστριακή τράπεζα. Κατά την εξέταση της υπόθεσης προέκυψε ότι η εν λόγω χρέωση ήταν νόμιμη διότι ίσχυε κατά το επίμαχο χρονικό διάστημα των αναλήψεων και τις αντίστοιχες εθνικές συναλλαγές.