

**ΕΤΗΣΙΟΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΧΜ-ΕΕΕΔ
2020**



**ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ
ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ**

Μέλος του FIN-NET

Περιεχόμενα

	σελ.
Εισαγωγικό Σημείωμα της Χρηματοοικονομικής Μεσολαβήτριας	3
A. Υποδοχή και διαχείριση παραπόνων από τον ΕΧΜ το 2020	6
1. Συνολική δραστηριότητα το 2020	6
2. Παράπονα που υποβλήθηκαν το 2020	8
3. Παράπονα των οποίων η διαχείριση ολοκληρώθηκε το 2020	11
4. Γεωγραφική διασπορά των παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2020	16
5. Διασυνورياκές υποθέσεις το 2020	17
B. Ευρωπαϊκές και διεθνείς δραστηριότητες κατά το έτος 2020	18
Γ. Δραστηριότητα του Ελληνικού Κέντρου Χρηματοοικονομικής Διαμεσολάβησης	20

Σχετικά με την Έκθεση	Σχετικά με τον Ε.Χ.Μ.
Η Ετήσια Έκθεση αφορά στοιχεία του έτους 2020 (1.1.2020-31.12.2020) και είναι διαθέσιμη στο site: http://www.hobis.gr .	Ο Ε.Χ.Μ. είναι νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και οι υπηρεσίες Μεσολάβησης παρέχονται δωρεάν. Μασσαλίας 1, ΤΚ 106 80, Αθήνα Τ.Θ. 9166, ΤΚ 10032 τηλ: 10 440 για κλήση από εξωτερικό: +30 210 33.76.700 fax: 210 32.38.821 web: www.hobis.gr e-mail: info@hobis.gr

ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

ΤΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΡΙΑΣ

Τον Οκτώβριο του 2020 ανέλαβα καθήκοντα Χρηματοοικονομικής Μεσολαβήτριας, διαδεχόμενη τους εκλεκτούς συναδέλφους Θεόδωρο Κουτσούμπα Δρ.Ν. που διετέλεσε Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής από το 2016 έως τον Ιούνιο του 2020 και την Αικατερίνη Τσελίκη, Δικηγόρο, LL.M., Διαπιστευμένη Διαμεσολαβήτρια, που διετέλεσε Εντεταλμένη Προσωρινή Μεσολαβήτρια, οι οποίοι έθεσαν τις βάσεις για τη συστηματοποίηση των εργασιών και την αναβάθμιση των υπηρεσιών του Ελληνικού Χρηματοοικονομικού Μεσολαβητή (ΕΧΜ), μέσα σε αντίξοες συνθήκες. Το έτος 2020 σηματοδοτήθηκε από την έλευση της πανδημίας Covid-19 και την αντιμετώπιση των συνεπειών της. Σε χρηματοοικονομικό επίπεδο οι συνέπειες αυτές έπληξαν την καθημερινότητα και τον σχεδιασμό σημαντικού αριθμού νοικοκυριών και επιχειρήσεων, επηρέασαν τη λειτουργία των παρόχων χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών, αλλά και επιτάχυναν καταλυτικά αλλαγές που βρίσκονταν ήδη σε εξέλιξη. Για την αντιμετώπιση των δυσμενών οικονομικών συνεπειών της πανδημίας λήφθηκαν δημοσιονομικά μέτρα στήριξης επιχειρήσεων και εργαζομένων – νοικοκυριών, ενώ παράλληλα η αγορά αντέδρασε αξιοποιώντας υφιστάμενα εναλλακτικά μέσα εκτέλεσης εργασιών. Χαρακτηριστική είναι η αλματώδης αύξηση του ηλεκτρονικού εμπορίου για την προμήθεια αγαθών και υπηρεσιών, η αντίστοιχη αύξηση της χρήσης μέσων εξ αποστάσεως εκτέλεσης χρηματοοικονομικών συναλλαγών, η καθιέρωση της τηλεργασίας κ.ά.

Στις συνθήκες που δημιουργήθηκαν αιφνίδια, ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής βρέθηκε αντιμέτωπος με ποικίλες προκλήσεις. Αρχικά κλήθηκε να προσαρμόσει τη λειτουργία του στο πλαίσιο των υγειονομικών μέτρων πρόληψης της διασποράς του Covid – 19 και των περιορισμών στις μετακινήσεις, καθώς το προσωπικό του, αλλά και το κοινό που επισκεπτόταν τις εγκαταστάσεις του δεν είχε τη δυνατότητα φυσικής πρόσβασης στα γραφεία του. Με την άμεση λήψη οργανωτικών μέτρων, την τήρηση των υγειονομικών κανόνων και την προμήθεια τεχνολογικού εξοπλισμού, ο ΕΧΜ πέτυχε και σταδιακά βελτίωσε την εκτέλεση των εργασιών του σε συνθήκες τηλεργασίας.

Αντίστοιχη προσαρμογή στον τρόπο επικοινωνίας παρατηρήθηκε και από την πλευρά των καταναλωτών, των επαγγελματιών και των μικρών επιχειρήσεων που προσέφυγαν στον ΕΧΜ για την εξωδικαστική/φιλική επίλυση των διαφορών τους με τους παρόχους χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Από τα στοιχεία που παρατίθενται παρακάτω προκύπτει σημαντική αύξηση των γραπτών παραπόνων σε ποσοστό 24%

και μείωση των τηλεφωνικών κλήσεων σε ποσοστό 18,7%. Διαφοροποίηση καταγράφηκε επίσης στα μέσα επικοινωνίας, με αύξηση της χρήσης ηλεκτρονικής επικοινωνίας (e-mail) και μείωση της αλληλογραφίας σε φυσική μορφή.

Περαιτέρω, με την έναρξη των μέτρων κατά της πανδημίας σημειώθηκε και ουσιαστική διαφοροποίηση ως προς τις αιτίες των παραπόνων που υποβλήθηκαν στον ΕΧΜ. Ο περιορισμός των εργασιών που εκτελούνταν στα καταστήματα των τραπεζών και η απροθυμία των πελατών τους να προσέλθουν και να συναλλαχθούν με φυσική παρουσία, προκάλεσε προβλήματα σε πληρωμές που μέχρι τότε εκτελούνταν με καταθέσεις ταμείου, όπως, για παράδειγμα, οι πληρωμές οφειλών ρυθμισμένων δικαστικά στο πλαίσιο του Ν. 3869/2010. Άλλη σημαντική κατηγορία παραπόνων αφορούσε τη διαδικασία επικαιροποίησης στοιχείων πελατών και την απαίτηση να προσκομίσουν τα έγγραφα ταυτοποίησής τους σε τραπεζικό κατάστημα, ώστε να τους παρασχεθεί η δυνατότητα εξακολούθησης των συναλλαγών τους. Πλήθος σχετικών με τα παραπάνω περιπτώσεων αναδείχθηκαν και επιλύθηκαν με τη μεσολάβηση του ΕΧΜ.

Στις νέες αιτίες παραπόνων κατατάσσεται και η διαχείριση από τα πιστωτικά ιδρύματα αιτημάτων σχετικών με μέτρα οικονομικής στήριξης φυσικών προσώπων και επιχειρήσεων, όπως ζητήματα αναστολής πληρωμής και σφράγισης επιταγών, διαχείρισης αιτημάτων υπαγωγής στο πρόγραμμα ΓΕΦΥΡΑ και χορήγησης επιδοτούμενων εγγυημένων δανείων σε επιχειρήσεις (ΤΕΠΙΧ ΙΙ). Σε πλήθος περιπτώσεων, αστοχίες που αναδείχθηκαν στο πλαίσιο διερεύνησης των σχετικών παραπόνων διορθώθηκαν, ή ενημερώθηκαν οι παραπονούμενοι για τους λόγους που δεν επέτρεψαν την ικανοποίηση του αιτήματός τους.

Αξίζει τέλος να σημειωθεί η σημαντική αύξηση που σημείωσαν το 2020 τα παράπονα που αφορούν συναλλαγές με μέσα πληρωμών συμπεριλαμβανομένων και των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Η αύξηση αυτή συνέχεται άμεσα με την αύξηση της χρήσης των παραπάνω μέσων, λόγω των προεκτεθεισών συνθηκών. Χωρίς τον απαιτούμενο χρόνο προσαρμογών από την πλευρά των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών και χωρίς προηγούμενη γνώση και επαρκή ενημέρωση για την ορθή και ασφαλή χρήση των νέων μέσων από την πλευρά των συναλλασσόμενων, τα παράπονα για τις παραπάνω υπηρεσίες αυξήθηκαν σε πλήθος και αιτίες. Ενδεικτικά απαριθμούνται παράπονα σχετικά με δυσλειτουργίες συστημάτων, χρεώσεις πληρωμών και ανανέωσης καρτών, μη επαρκή καθοδήγηση κατά τη συμπλήρωση εντολών συναλλαγών με χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής κ.ά. Επίσης καταγράφονται αμφισβητήσεις συναλλαγών λόγω απάτης μέσω διαδικτύου ή/και υποκλοπής μέσων ταυτοποίησης του εντολέα (simswapping, phishing, spoofed bank websites κ.ά.).

Αναμφίβολα, σε συνθήκες κρίσεων και αιφνίδιων μεταβολών δημιουργούνται προβλήματα και διαφορές οι οποίες χρήζουν ταχείας και κατά το δυνατό συναινετικής επίλυσης μεταξύ των μερών, ώστε καταδεικνύεται εναργέστερα ο κρίσιμος ρόλος που μπορεί να διαδραματίσει η Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών στον περιορισμό και την αποκατάσταση δυσμενών συνεπειών από τις παραπάνω συνθήκες.

Η διαδικασία μεσολάβησης του Ελληνικού Χρηματοοικονομικού Μεσολαβητή επιτυγχάνει τη σύντομη, ανέξοδη και φιλική επίλυση μεμονωμένων παραπόνων που υποβάλλονται από καταναλωτές, επαγγελματίες ή μικρές επιχειρήσεις. Παράλληλα συντελεί στον εντοπισμό, την ανάδειξη και την αντιμετώπιση ζητημάτων που ανακύπτουν με συχνότητα, και τα οποία δεν είχαν προβλεφθεί ή αξιολογηθεί επαρκώς από τους παρόχους χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Ο φορέας μας συμβάλλει στην ευόδωση εύλογων προσδοκιών των καταναλωτών και συγχρόνως τους εκπαιδεύει στην κατάλληλη και συνειδητή επιλογή και χρήση των προσφερόμενων χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Με την προσδοκία της οικονομικής ανάκαμψης και σε ετοιμότητα για τις αλλαγές που θα συντελεστούν από την ψηφιακή μετάβαση, τα επερχόμενα μέτρα για την αντιμετώπιση των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων και τη μετάβαση στην πράσινη οικονομία, ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής ξεκίνησε εντός του 2020 την αναβάθμιση των τεχνολογικών του υποδομών επενδύοντας στην ψηφιοποίηση της λειτουργίας του και την ασφάλεια των δεδομένων και επικοινωνιών του, με γνώμονα τη διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του.

Παρασκευή Αγαλίδου

Χρηματοοικονομική Μεσολαβήτρια

A. Υποδοχή και διαχείριση παραπόνων από τον EXM το 2020

1. Συνολική δραστηριότητα το 2020

Ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής (EXM) ως Φορέας Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών μεσολαβεί για την επίλυση παραπόνων που υποβάλλονται από καταναλωτές και μικρές επιχειρήσεις και αφορούν ζητήματα που προκύπτουν κατά τις συναλλαγές τους με παρόχους χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, δηλαδή πιστωτικά ιδρύματα, χρηματιστηριακές εταιρείες και εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη διαχείριση παροχής συλλογικών επενδύσεων και περιουσίας. Τα παράπονα υποβάλλονται στον EXM ενυπόγραφα, σε ειδικό Έντυπο Παραπόνων για λόγους πληρότητας, ορθότητας, ελέγχου αρμοδιότητας και νομιμότητας της επεξεργασίας τους, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στον Κανονισμό Λειτουργίας του και την αναλυτική ενημέρωση που είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα του (www.hobis.gr).

Το 2020¹ υποβλήθηκαν στον EXM 1.208 γραπτά παράπονα, αριθμός αυξημένος κατά 24,3% σε σχέση με το 2019, έτος κατά το οποίο είχαν υποβληθεί 972 γραπτά παράπονα. Από αυτά, 800 παράπονα, δηλαδή ποσοστό 66% επί του συνόλου, ήταν εντός της αρμοδιότητας του EXM και εξετάστηκαν, ενώ 408 παράπονα, δηλαδή ποσοστό 34% ήταν εκτός και τέθηκαν στο αρχείο, χωρίς περαιτέρω διερεύνηση. Σημειώνεται ότι κατά το 2019, το ποσοστό των παραπόνων που ήταν εντός της αρμοδιότητας του EXM ήταν 62,1% επί του συνόλου.

Οι λόγοι για τους οποίους ο EXM δεν εξετάζει παράπονα που του υποβάλλονται αναφέρονται στον Κανονισμό Λειτουργίας του. Ενδεικτικά ο EXM δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων που είναι αντικείμενο δικαστικών διαδικασιών ή εξετάζονται από άλλο Φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών, υποθέσεις που δεν έχουν χρηματοοικονομικό αντικείμενο κ.ά. Σημαντικός αριθμός υποθέσεων που δεν εξετάστηκαν από τον EXM το 2020 αφορούσε σε αιτήματα που υπέβαλαν υπερήμεροι δανειολήπτες με σκοπό την ευνοϊκή ρύθμιση μη εξυπηρετούμενων δανείων τους. Σημειώνεται ότι οι λύσεις ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων που προτείνουν οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί είναι συνάρτηση της επιχειρηματικής πολιτικής τους, η οποία διαμορφώνεται λαμβάνοντας υπόψη το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και δεν δύναται να αποτελέσει αντικείμενο εξέτασης με τη διαδικασία της Μεσολάβησης.

1. Από 01/01/2020 έως 31/12/2020.

Ο χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας επίλυσης παραπόνων από τον EXM αποτελεί συνάρτηση των ειδικότερων χαρακτηριστικών της συναλλακτικής σχέσης την οποία αφορά, των συνθηκών υπό της οποίες εκτελέστηκε η υπό εξέταση συναλλαγή, αλλά και της ταχύτητας και πληρότητας ανταπόκρισης των εμπλεκομένων μερών, δηλαδή των συναλλασσομένων και των παρόχων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Βασική επιδίωξη του EXM είναι να επιτυγχάνεται η συναινετική διευθέτηση της διαφοράς, κατά τρόπο φιλικό και με αποτέλεσμα που ικανοποιεί τον προσφεύγοντα.² Αξίζει να σημειωθεί ότι η ικανοποίηση του τελευταίου δεν έχει πάντα οικονομικό αντικείμενο. Συχνά επιτυγχάνεται με την ανταπόκριση στο αίτημά του για παροχή στοιχείων συναλλαγών, απλών και κατανοητών διευκρινίσεων σε εξειδικευμένα ερωτήματα που δεν καλύφθηκαν από τη γενική ενημέρωσή του, ή με μια απλή συγνώμη για την τυχόν παρανόηση, καθυστέρηση ή ταλαιπωρία που υπέστη.

Το 2020 ο EXM ολοκλήρωσε την εξέταση και διαχείριση συνολικά 854 παραπόνων³, 49,6% περισσότερων σε σχέση με το 2019, έτος κατά το οποίο εξέτασε 571 παράπονα. Το ποσοστό επίλυσης των διαφορών, οι περιπτώσεις δηλαδή στις οποίες το αποτέλεσμα ικανοποίησε εν όλω ή εν μέρει τον συναλλασσόμενο, ανήλθε σε 72,3% (με αντίστοιχο ποσοστό κατά το 2019 66,5%). Ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας επίλυσης παραπόνων ήταν 55 ημέρες.

Στο πλαίσιο της διασυνοριακής επίλυσης διαφορών, ο EXM υποδέχθηκε συνολικά 19 υποθέσεις, εκ των οποίων το 58%, δηλαδή 11 υποθέσεις, ήταν εντός της αρμοδιότητάς του.

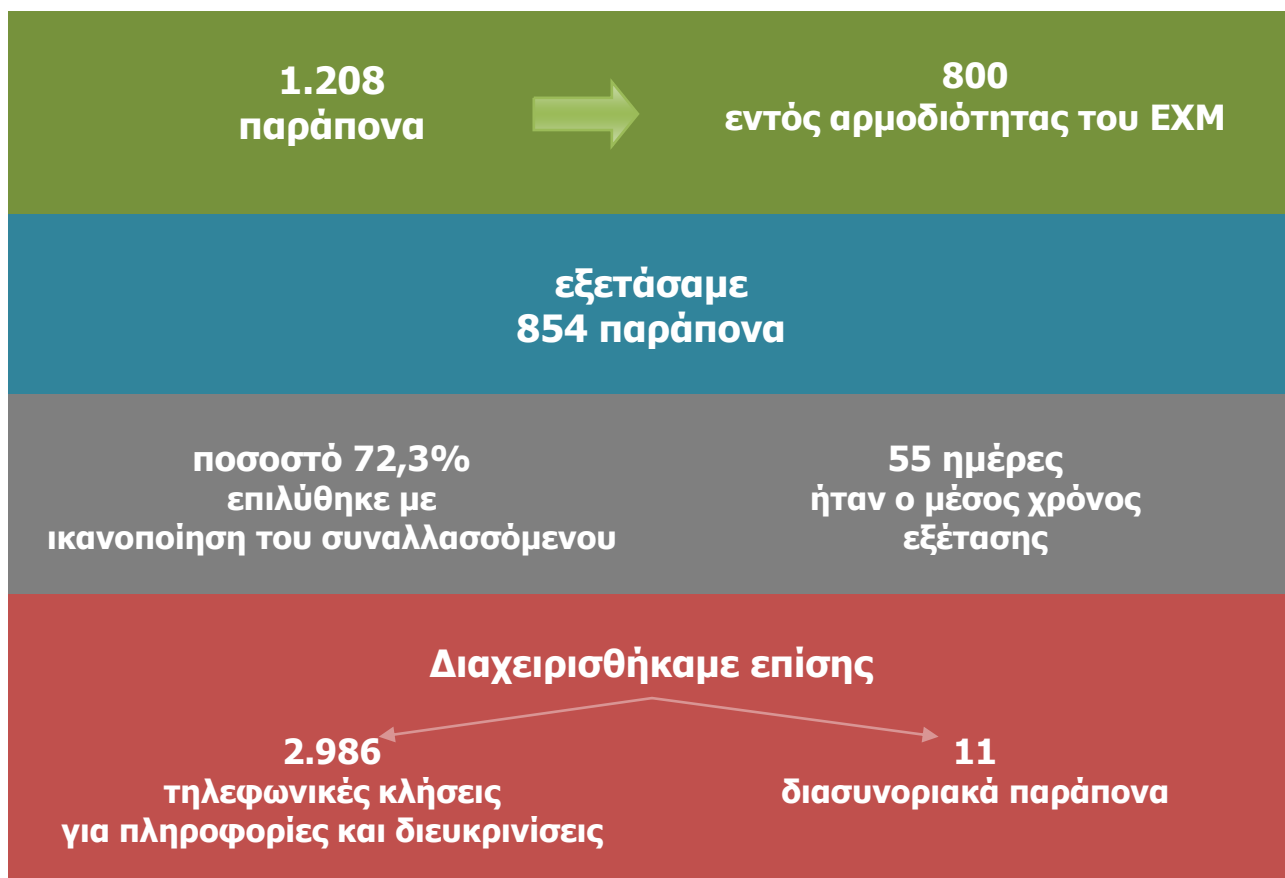
Πλέον των γραπτών παραπόνων, ο EXM υποδέχεται καθημερινά σημαντικό αριθμό τηλεφωνικών κλήσεων από καταναλωτές, επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις, οι οποίοι ζητούν ενημέρωση σχετικά με προβλήματα και διαφορές που ανακύπτουν κατά τις συναλλαγές τους με παρόχους χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτό, ο EXM παρέχει τις απαραίτητες διευκρινίσεις και, όπου κρίνεται αναγκαίο, συστήνει στους συναλλασσόμενους να υποβάλλουν εγγράφως τη διαφορά προκειμένου να μεσολαβήσει για την επίλυσή της. Το 2020, ο EXM υποδέχθηκε 2.986 τηλεφωνικές κλήσεις, 18,7% λιγότερες σε σχέση με το 2019, έτος κατά το οποίο είχε υποδεχθεί 3.672 τηλεφωνικές κλήσεις.

2. Η επίλυση της διαφοράς ως αποτέλεσμα της μεσολάβησης του EXM επιτυγχάνεται κατά κύριο λόγο με την αναγνώριση από τον πάροχο χρηματοοικονομικών υπηρεσιών του δικαίου των αιτημάτων του συναλλασσόμενου και την αποκατάστασή του (ολική ή μερική ικανοποίηση), ή, αντίστροφα, με την αποδοχή από τον τελευταίο της επιχειρηματολογίας του παρόχου χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

3. Στον αριθμό αυτό περιλαμβάνονται τα παράπονα που υποβλήθηκαν εντός του 2020, καθώς και όσα υποβλήθηκαν προγενέστερα, αλλά δεν είχε ολοκληρωθεί η εξέτασή τους έως την 31.12.2019.

Σχήμα 1

Η δραστηριότητα του EXM το 2020 με μια ματιά

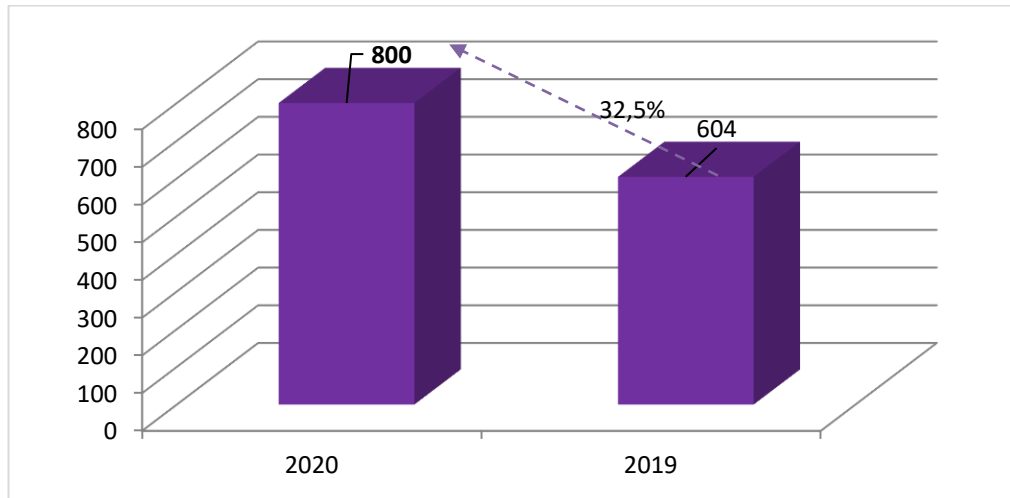


2. Παράπονα που υποβλήθηκαν το 2020

Τα 800 εντός αρμοδιότητας παράπονα που υποδέχθηκε ο EXM το 2020 ήταν κατά 32,5% περισσότερα σε σχέση με το 2019, έτος κατά το οποίο ο αντίστοιχος αριθμός παραπόνων ήταν 604. Η σημαντική αυτή αύξηση των παραπόνων που υποβλήθηκαν στον EXM το 2020 αντικατοπτρίζει, σε σημαντικό βαθμό, τις ιδιαίτερες συνθήκες που επικράτησαν το έτος αυτό λόγω της πανδημίας COVID-19, όπως αναφέρεται αναλυτικότερα στο εισαγωγικό σημείωμα.

Σχήμα 2

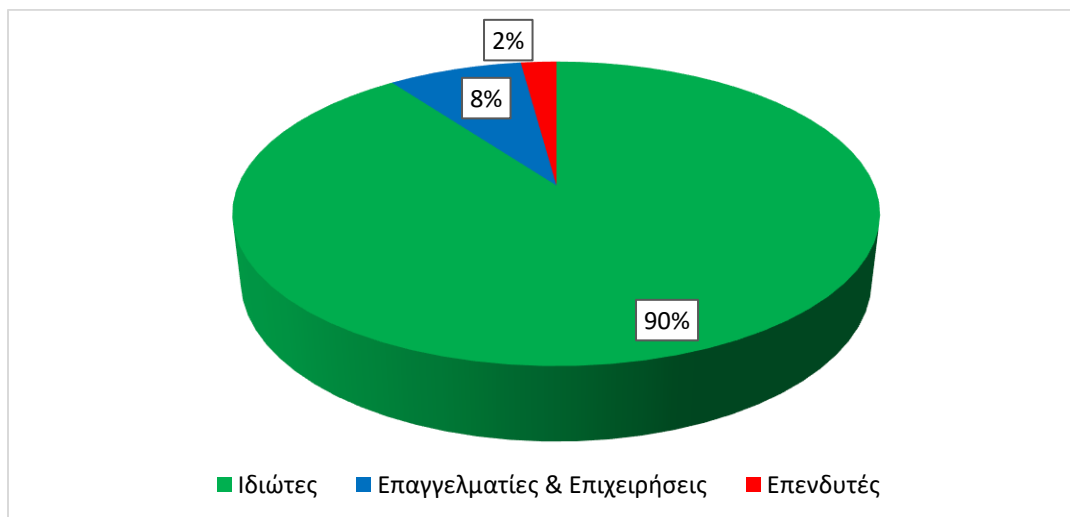
Αριθμός παραπόνων (εντός αρμοδιότητας) που υποβλήθηκαν στον ΕΧΜ το 2020



Η μεγάλη πλειοψηφία των παραπόνων που υποβλήθηκαν στον ΕΧΜ το 2020, όπως και τα προηγούμενα χρόνια, προήλθε από ιδιώτες-φυσικά πρόσωπα (ποσοστό 90% ή 719 παράπονα). Περαιτέρω, από επαγγελματίες και επιχειρήσεις υποβλήθηκαν 64 παράπονα (8% του συνόλου), ενώ από επενδυτές 17 παράπονα (2% του συνόλου).

Σχήμα 3

Υποβληθέντα παράπονα (%) στον ΕΧΜ το 2020 ανά κατηγορία συναλλασσόμενου

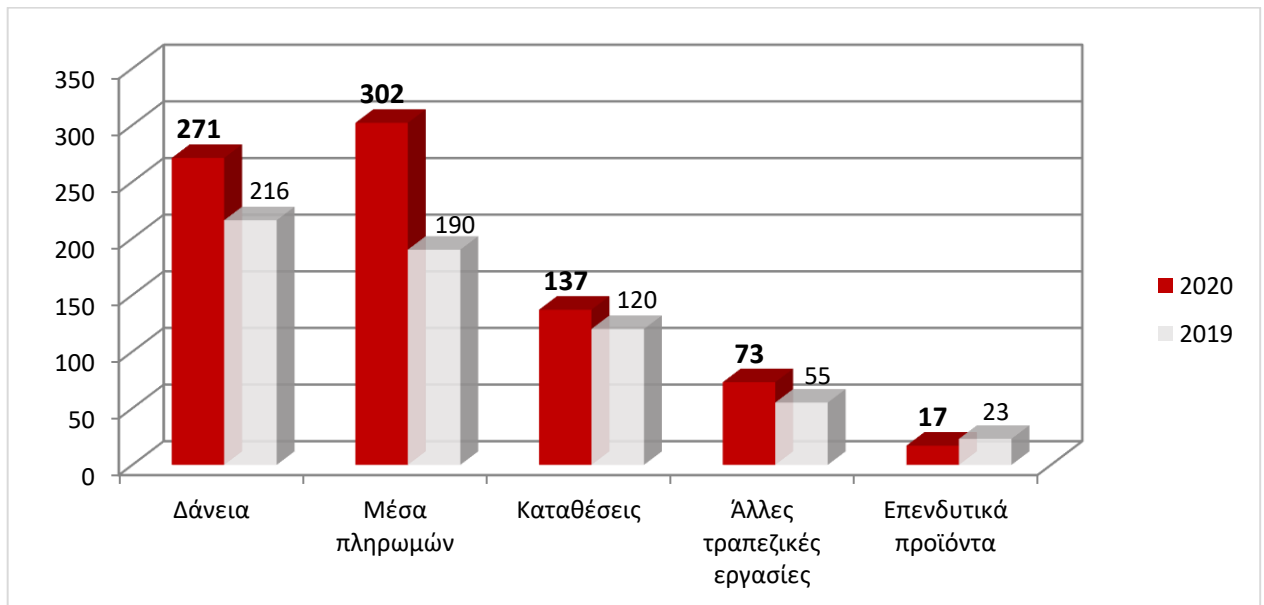


Τα παράπονα που υποβλήθηκαν αφορούσαν, κατά κύριο λόγο, διαφορές μεταξύ συναλλασσόμενων και πιστωτικών ιδρυμάτων. Οι κατηγορίες των χρηματοοικονομικών προϊόντων για τις οποίες υπέβαλαν παράπονα οι συναλλασσόμενοι το 2020 ήταν: α) μέσα πληρωμών (π.χ. χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες, κ.ά.), για τα οποία υποβλήθηκαν 302 παράπονα (37,8% στο σύνολο), β) δάνεια, με 271 παράπονα (33,9% στο σύνολο), γ) καταθέσεις, με 137 παράπονα (17,1% στο σύνολο), δ) άλλες τραπεζικές εργασίες, με 73 παράπονα (9,1% στο σύνολο) και τέλος ε) επενδυτικά προϊόντα, για τα οποία υποβλήθηκαν 17 παράπονα (2,1% στο σύνολο).

Τονίζεται ότι τα παράπονα που αφορούσαν τις συναλλαγές με μέσα πληρωμών αυξήθηκαν κατά 58,9% το 2020 σε σχέση με το 2019 και συγχρόνως αποτέλεσαν την κατηγορία χρηματοοικονομικών προϊόντων για την οποία υποβλήθηκε το υψηλότερο ποσοστό παραπόνων το 2020, ήτοι 37,8% στο σύνολο των παραπόνων (με αντίστοιχη κατηγορία το 2019 τα δάνεια).

Σχήμα 4

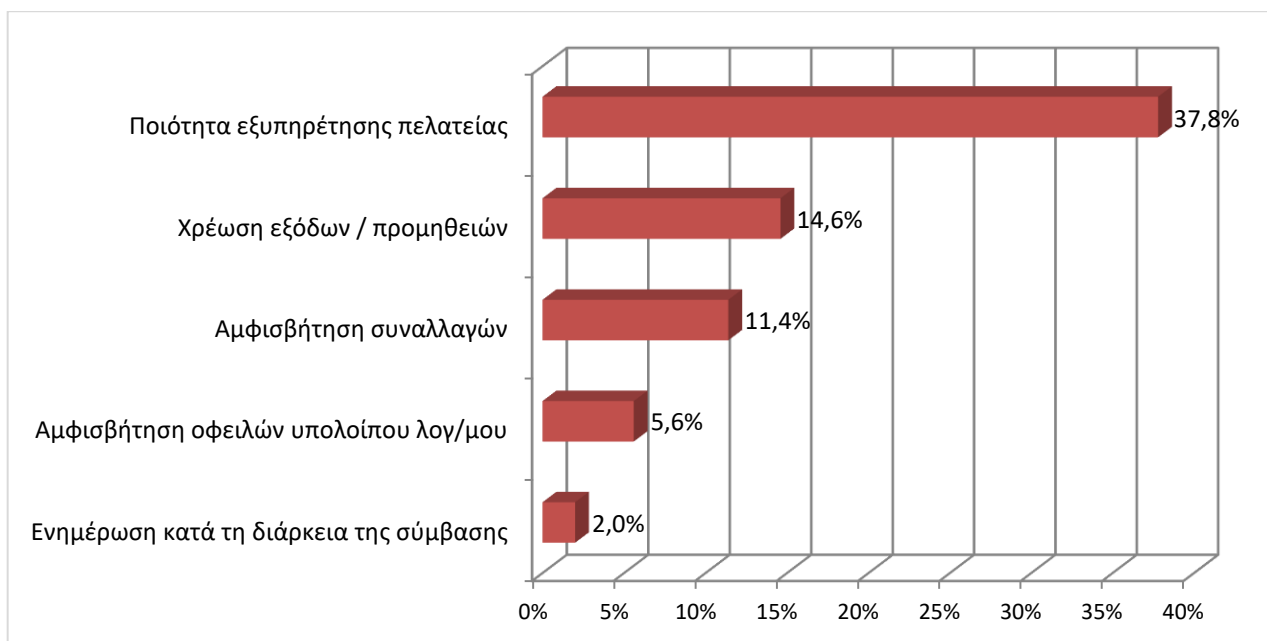
Αριθμός υποβληθέντων παραπόνων το 2020 ανά κατηγορία χρηματοοικονομικού προϊόντος



Οι αιτίες που προκάλεσαν τα παράπονα που υποβλήθηκαν στον EXM το 2020 ποικίλουν. Στο Σχήμα 5 παρουσιάζονται οι πέντε συχνότερες αιτίες, οι οποίες δεν διαφοροποιήθηκαν σε σχέση με το έτος 2019. Όπως φαίνεται, η ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας ήταν η συχνότερα απαντώμενη αιτία, καθώς προκάλεσε το 37,8% του συνόλου των παραπόνων που υποβλήθηκαν. Ακολούθησαν, με σημαντική διαφορά, αιτίες που αφορούσαν ζητήματα χρεώσεων εξόδων για παρεχόμενες υπηρεσίες (14,6% των υποβληθέντων παραπόνων), η αμφισβήτηση συναλλαγών (11,4% των υποβληθέντων παραπόνων), η αμφισβήτηση οφειλών υπολοίπου λογαριασμού (5,6% των υποβληθέντων παραπόνων) και η ενημέρωση κατά τη διάρκεια της σύμβασης (2% των υποβληθέντων παραπόνων).

Σχήμα 5

Οι 5 κυριότερες αιτίες παραπόνων το 2020 (%)



3. Παράπονα των οποίων η διαχείριση ολοκληρώθηκε το 2020

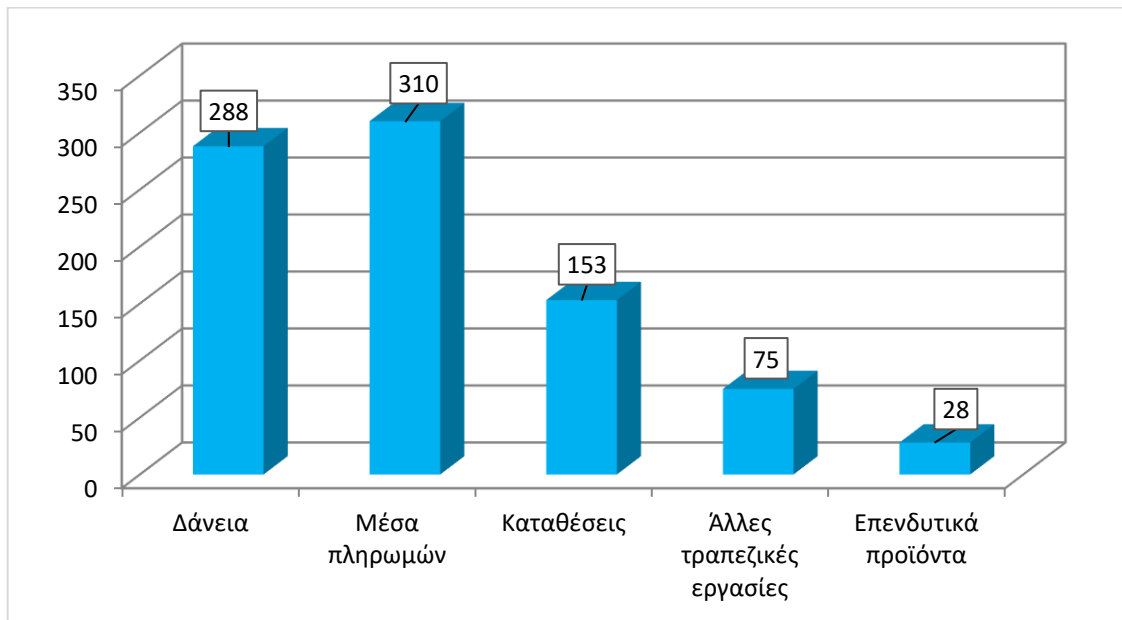
Ο EXM το 2020 ολοκλήρωσε την επεξεργασία 854 παραπόνων. Τα παράπονα αυτά υποβλήθηκαν κυρίως εντός του έτους 2020, ωστόσο σε αυτά περιλαμβάνονται και παράπονα που είχαν υποβληθεί στον EXM προγενέστερα.

Η μεγάλη πλειοψηφία τους αφορούσε παράπονα που υπέβαλαν ιδιώτες-φυσικά πρόσωπα (ποσοστό 89% ή 761 παράπονα), ακολούθως παράπονα που υπέβαλαν επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις (ποσοστό 8% ή 65 παράπονα) και τέλος επενδυτές (ποσοστό 3% ή 28 παράπονα).

Οι εν λόγω διαφορές σχετίζονταν με τα μέσα πληρωμών (310 ή 36,3% του συνόλου), τα δάνεια (288 ή 33,7% του συνόλου), τις καταθέσεις (153 ή 17,9% του συνόλου), τις λοιπές τραπεζικές εργασίες (75 ή 8,8% του συνόλου) και τα επενδυτικά προϊόντα (28 ή 3,3% του συνόλου).

Σχήμα 6

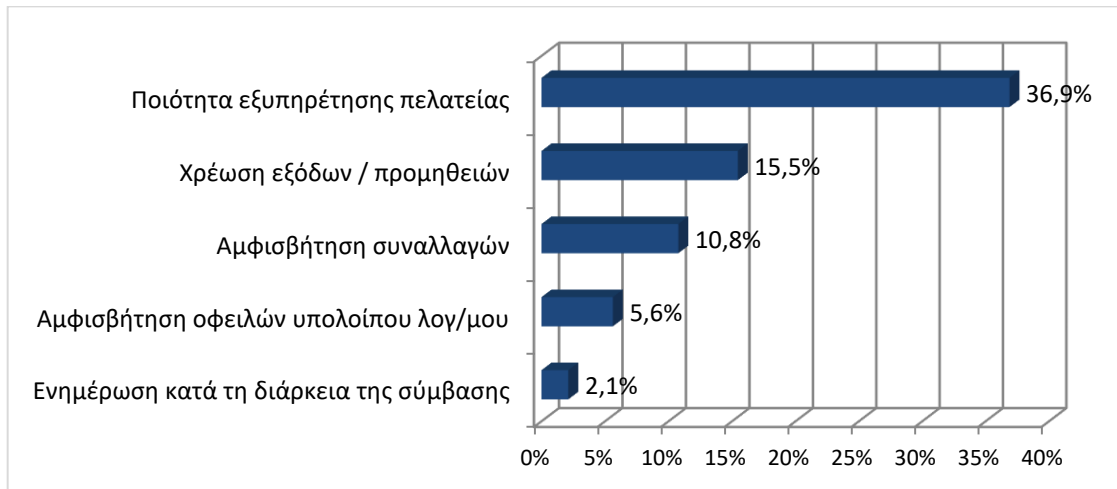
Αριθμός παραπόνων των οποίων η διαχείριση ολοκληρώθηκε το 2020 ανά κατηγορία χρηματοοικονομικού προϊόντος



Οι συχνότερες αιτίες παραπόνων ήταν η ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας (ποσοστό 36,9% επί του συνόλου των παραπόνων των οποίων ολοκληρώθηκε η διαχείριση), η χρέωση εξόδων για παρεχόμενες υπηρεσίες (ποσοστό 15,5% επί του συνόλου), η αμφισβήτηση συναλλαγών (ποσοστό 10,8% επί του συνόλου), η αμφισβήτηση οφειλών υπολοίπου λογαριασμού (ποσοστό 5,6% επί του συνόλου) και η ενημέρωση κατά τη διάρκεια της σύμβασης (ποσοστό 2,1% επί του συνόλου).

Σχήμα 7

Οι 5 κυριότερες αιτίες των παραπόνων των οποίων τη διαχείριση ολοκληρώθηκε το 2020 (%)



Επί των παραπόνων που εξέτασε ο EXM, 72,3% επιλύθηκαν με θετική έκβαση για τον συναλλασσόμενο, ενώ ο μέσος όρος επίλυσης τους ήταν 55 ημέρες.

Παρακάτω παρατίθενται χαρακτηριστικές υποθέσεις παραπόνων, οι οποίες επιλύθηκαν με τη μεσολάβηση του EXM:

Ιδιώτες

- Δέκα έτη μετά την ολοσχερή εξόφληση καταναλωτικού δανείου, δανειολήπτρια έλαβε ενημέρωση από την τράπεζα ότι εκκρεμεί οφειλή της από χρεωστικούς τόκους, ύψους 210 ευρώ. Διαμαρτυρήθηκε για την καθυστέρηση ενημέρωσής της και την ανυπαίτια χρέωση της με τόκους υπερημερίας. Η μεσολάβηση του φορέα μας είχε ως αποτέλεσμα τη διαγραφή της οφειλής της.
- Τράπεζα είχε δεσμεύσει το ποσό των 189€, που αφορούσε ακυρωθείσα συναλλαγή μέσω της πλατφόρμας AirBNB, η οποία είχε πραγματοποιηθεί μέσω της χρεωστικής κάρτας του δικαιούχου. Ο παραπονούμενος διαμαρτυρήθηκε για την καθυστέρηση αποδέσμευσης του εν λόγω ποσού. Η μεσολάβηση του EXM είχε ως αποτέλεσμα την άμεση ικανοποίηση του αιτήματός του.

- Συναλλασσόμενος, μόνιμος κάτοικος εξωτερικού, υπέβαλε αίτημα εναλλακτικού τρόπου επικαιροποίησης των στοιχείων του, καθώς δεν είχε δυνατότητα φυσικής παρουσίας σε κατάσταση της τράπεζας στην Ελλάδα. Η τράπεζα, μετά την παρέμβαση του ΕΧΜ, πρότεινε εναλλακτικές λύσεις επικαιροποίησης των στοιχείων του πελάτη, ικανοποιώντας το αίτημά του.
- Κληρονόμος αποβιώσαντα δανειολήπτη, που είχε συνάψει ασφαλιστήριο ζωής προς εξασφάλιση αποπληρωμής του δανείου του, αιτήθηκε την αποπληρωμή του δανείου από το προϊόν του ασφαλισματος και διαμαρτυρήθηκε για την 6μηνη καθυστέρηση νομιμοποίησής του ως κληρονόμου. Συνεπεία της μεσολάβησης του ΕΧΜ, η τράπεζα ικανοποίησε το αίτημά του.
- Απόρριψη αιτήματος χορήγησης δανείου, λόγω εσφαλμένης καταχώρισης των στοιχείων του αιτούντα στο αρχείο δεδομένων αθέτησης υποχρεώσεων της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ. Η τράπεζα, κατόπιν παρέμβασης του φορέα μας, διόρθωσε άμεσα την συγκεκριμένη εγγραφή.
- Παρότι δανειολήπτρια πληττόμενη από την πανδημία αιτήθηκε στην τράπεζα τριμήνη αναστολή πληρωμών της επιχείρησής της, της χορηγήθηκε μόνο για ένα μήνα. Η τράπεζα, κατόπιν παρέμβασης του φορέα μας, χορήγησε αναστολή για δύο ακόμα μήνες, με αντιλογισμό των οφειλόμενων δόσεων.
- Διαμαρτυρία για τη δέσμευση, λόγω κατάσχεσης εις χείρας της τράπεζας ως τρίτης, ποσού μισθοδοσίας σε λογαριασμό που είχε δηλωθεί ως ακατάσχετος. Η μεσολάβηση του φορέα μας είχε ως αποτέλεσμα την αποδέσμευση των εν λόγω ποσών σε σύντομο χρόνο.
- Ιδιώτης έδωσε εντολή αποστολής εμβάσματος μέσω internet banking. Ωστόσο, το έμβασμα επιστράφηκε από την τράπεζα του δικαιούχου ως ανεκτέλεστο και ο εντολέας χρεώθηκε με τα σχετικά έξοδα. Ο ίδιος απέδωσε την μη εκτέλεση του εμβάσματος σε ελλιπή καθοδήγησή του, ως προς την ορθή και πλήρη συμπλήρωση των στοιχείων του εμβάσματος στις φόρμες του e-banking. Κατόπιν της μεσολάβησης του φορέα μας, η τράπεζα προέβη στον αντιλογισμό των εξόδων του εμβάσματος.
- Στον παραπονούμενο είχε χορηγηθεί στεγαστικό δάνειο, το οποίο εξόφλησε ολοσχερώς τον Αύγουστο του 2020. Παρά ταύτα, η τράπεζα, συνέχισε να χρεώνει τον δανειακό λογαριασμό του με ποσά που αφορούσαν την ασφάλιση

πυρός του προσημειωμένου ακινήτου. Ο παραπονούμενος απευθύνθηκε στον φορέα μας διαμαρτυρόμενος για την έλλειψη ενημέρωσής του σχετικά με τη δυνατότητα συνέχισης ή μη της ασφάλισης του ενυπόθηκου ακινήτου μετά τη λήξη της δανειακής σχέσης και αιτήθηκε την επιστροφή των εν λόγω χρεώσεων και το κλείσιμο του δανειακού λογαριασμού του. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα την ικανοποίηση των αιτημάτων του.

- Παραπονούμενος υπέβαλε αίτηση για ένταξη του στο πρόγραμμα ΓΕΦΥΡΑ ως πληττόμενος από την πανδημία Covid 19. Κατά το στάδιο ενημέρωσης του συστήματος από τους πιστωτές, διαπίστωσε ότι το στεγαστικό δάνειό του πρώτης κατοικίας δεν συμπεριλήφθηκε στις οφειλές προς ρύθμιση λόγω προνομιακού επιτοκίου. Κατόπιν μεσολάβησής μας, η τράπεζα περιέλαβε και την εν λόγω οφειλή στην ενημέρωση του οικείου συστήματος, προκειμένου να ενταχθεί στο πρόγραμμα ΓΕΦΥΡΑ.

Επαγγελματίες

- Ελεύθερη επαγγελματίας που διατηρούσε λογαριασμό όψεως, όταν ενημερώθηκε από την τράπεζα ότι ο εν λόγω λογαριασμός εντάχθηκε σε νέο πρόγραμμα για επιχειρήσεις και επαγγελματίες και στο εξής θα επιβαρυνόταν με 3 ευρώ μηνιαίως, διαμαρτυρήθηκε, δεδομένου ότι είχε ήδη δηλώσει στην τράπεζα τη διακοπή της επαγγελματικής της δραστηριότητας. Περαιτέρω, διαμαρτυρήθηκε για την απαίτηση της τράπεζας να προσέλθει σε κατάστημα, αν και ήταν ήδη κάτοικος εξωτερικού, προκειμένου να κλείσει το λογαριασμό της και να ακυρώσει τις συνδεδεμένες με αυτόν υπηρεσίες. Κατόπιν μεσολάβησης του φορέα μας, η τράπεζα ενημέρωσε εγγράφως την παραπονούμενη ότι, όταν έρθει στην Ελλάδα προκειμένου να κλείσει το λογαριασμό της, θα της επιστραφεί το σύνολο των σχετικών χρεώσεων.

Επενδυτές

- Διαμαρτυρία συναλλασσόμενου διότι, ενώ είχε συμμετάσχει σε δημόσια προεγγραφή για την απόκτηση μετοχών εισηγμένης εταιρίας, μετά τη λήξη της διαδικασίας διαπίστωσε ότι δεν είχε πιστωθεί με τον αναλογούντα αριθμό μετοχών, όπως αυτός προέκυψε από την οριστική κατανομή. Κατόπιν της μεσολάβησής μας, η τράπεζα, αναγνωρίζοντας ότι εκ παραδρομής δεν ολοκληρώθηκε η διαδικασία συμμετοχής του και η συνακόλουθη κατανομή

των μετοχών που αναλογούσαν, πρότεινε τη συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς, με βάση την αξία των δικαιωμάτων πλέον της διαφοράς από την τρέχουσα αξία των μετοχών και πίστωσε το λογαριασμό του με το αντίστοιχο ποσό σε πλήρη ικανοποίησή του.

- Συναλλασσόμενος διαμαρτυρήθηκε για το ύψος των προμηθειών επί συναλλαγών ομολόγων τις οποίες πραγματοποιούσε διαδικτυακά, σε σχέση με τον αναρτημένο πίνακα προμηθειών της τράπεζας. Επιπλέον, αναφορικά με συγκεκριμένη αγορά ομολόγων, λόγω καθυστέρησης εκτέλεσης εντολής του, η τιμή των ομολόγων που τελικά εξασφάλισε ήταν υψηλότερη αυτής που είχε ζητήσει μέσω της εντολής του, με αποτέλεσμα να ζημιωθεί από τη διαφορά. Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησής μας, η τράπεζα αφενός αντιλόγισε τη χρέωση προμήθειας, αφετέρου, σε σχέση με την ζημία που υπέστη, πρότεινε τη συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς σε μερική ικανοποίησή του, την οποία ο συναλλασσόμενος αποδέχθηκε.

4. Γεωγραφική διασπορά των παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2020

Όσον αφορά τη γεωγραφική διασπορά των παραπόνων που υποβλήθηκαν στον ΕΧΜ κατά το 2020, το μεγαλύτερο ποσοστό (68,4%) προέρχεται από την περιφέρεια Αττικής και ακολουθούν η περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας (9,2%) και η περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας (3,2%).



5. Διασυνοριακές υποθέσεις το 2020

Είναι οι διαφορές που λαμβάνει ο EXM 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.) στον Χρηματοοικονομικό τομέα.

Ο Ε.Χ.Μ. μεσολαβεί, ως αρμόδιος φορέας, στα πλαίσια της αρμοδιότητάς του, σε 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 2020 ο ΕΧΜ υποδέχθηκε συνολικά 19 διασυνοριακές υποθέσεις, εκ των οποίων οι 11 ήταν εντός της αρμοδιότητάς του και εξετάστηκαν.

Παρακάτω παρατίθενται χαρακτηριστικές υποθέσεις διασυνοριακού χαρακτήρα που απασχόλησαν τον ΕΧΜ κατά το 2020:

- Κάτοικος Ε.Ε. ο οποίος τηρούσε λογαριασμό σε τράπεζα στην Ελλάδα υπέβαλε αίτημα επανέκδοσης χρεωστικής κάρτας, προκειμένου να αποκτήσει πρόσβαση στο λογαριασμό του, η ικανοποίηση του οποίου όμως καθυστερούσε. Κατόπιν παρέμβασης του φορέα μας, ο πελάτης έλαβε όλες τις πληροφορίες που χρειαζόταν προκειμένου να επικαιροποιήσει τα στοιχεία του.
- Καθυστέρηση ενημέρωσης μόνιμου κατοίκου Καναδά, η οποία τηρεί λογαριασμό σε τράπεζα στην Ελλάδα, σχετικά με συγκεκριμένη ανάληψη από τον εν λόγω λογαριασμό. Η τράπεζα, σε συνέχεια της μεσολάβησής μας, της χορήγησε πληροφορίες για τον τρόπο ταυτοποίησής της, προκειμένου να μπορέσει να λάβει τις αιτηθείσες πληροφορίες.

B. Ευρωπαϊκές και διεθνείς δραστηριότητες κατά το έτος 2020

- Ο Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής Θεόδωρος Κουτσούμπας Δρ.Ν. ήταν συντονιστής στη διαδικτυακή εσπερίδα που διοργάνωσε η Ελληνική Εταιρεία Τραπεζικού Δικαίου και Δικαίου της Κεφαλαιαγοράς, η οποία έλαβε χώρα στις 20 Μαΐου 2020 και είχε ως θέμα: «Η επίδραση της τρέχουσας πανδημικής κρίσης στο τραπεζικό δίκαιο: πτυχές ιδιωτικού και δημοσίου δικαίου». Στην εκδήλωση συμμετείχαν με ομιλίες οι κκ. Γιώργος Λέκκας, Αν. Καθηγητής στη Νομική Σχολή Αθηνών (στη θεματική του ιδιωτικού τραπεζικού δικαίου) και Χρήστος Γκόρτσος, Καθηγητής στη Νομική Σχολή Αθηνών (ως προς τη θεματική του δημόσιου τραπεζικού δικαίου).

- Συμμετοχή της Εντεταλμένης Προσωρινής Μεσολαβήτριας Αικατερίνης Τσελίκη (LL.M.) και της Νομικής Συμβούλου Παρασκευής Αγαλίδου, στην Ετήσια Γενική Συνέλευση 2020 των Μελών του Διεθνούς Δικτύου Χρηματοοικονομικών Μεσολαβητών INTERNATIONAL NETWORK OF FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN SCHEMES (INFO NETWORK), που έλαβε χώρα με τηλεδιάσκεψη την Τετάρτη 30 Σεπτεμβρίου 2020.

- Στις εργασίες του Greece NPL Investing & Management Forum συμμετείχε η Χρηματοοικονομική Μεσολαβήτρια Παρασκευή Αγαλίδου, η οποία μίλησε στη συζήτηση που διοργάνωσε το Ελληνικό Κέντρο Χρηματοοικονομικής Διαμεσολάβησης (ΕΛΚΕΧΔ) με θέμα τη διαμεσολάβηση ως εργαλείο διαχείρισης των μη εξυπηρετούντων δανείων, την Πέμπτη 22 Οκτωβρίου 2020. Η κα Αγαλίδου τόνισε ότι τόσο οι τράπεζες, όσο και οι εταιρείες διαχείρισης δανείων θα πρέπει να εξετάσουν σε βάθος τη διαδικασία της διαμεσολάβησης, τις αρχές και τα χαρακτηριστικά της, καθώς μόνο οφέλη μπορούν να έχουν από την ενσωμάτωσή της στις εσωτερικές τους πολιτικές, ως εργαλείο για τη διαχείριση των NPLs.

Υπογράμμισε ότι η επίλυση διαφορών με τη διαμεσολάβηση ως αποτέλεσμα κοινής συμφωνίας, προκύπτει από μια διαδικασία εμπειριστατωμένης και αμοιβαία αποδεκτής ανάλυσης των δεδομένων, των κινδύνων και των δυνατοτήτων των μερών, λιγότερο δαπανηρή και πιο γρήγορη σε σχέση με τη προσφυγή στα δικαστήρια, ενώ επεσήμανε ότι η συμφωνία διαμεσολάβησης, εφόσον τα μέρη καταλήξουν σε κοινά αποδεκτή λύση μπορεί να αποτελέσει τίτλο εκτελεστό.

Σημείωσε, τέλος, ότι το ΕΛΚΕΧΔ, το οποίο λειτουργεί στο πλαίσιο του Ελληνικού Χρηματοοικονομικού Μεσολαβητή (EXM), παρέχει υψηλού επιπέδου υποστηρικτικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης για διάφορες χρηματοοικονομικού αντικείμενου, τόσο με φυσική παρουσία των μερών όσο και εξ αποστάσεων μέσω ψηφιακής πλατφόρμας. Στη συζήτηση που διοργάνωσε το ΕΛΚΕΧΔ και την οποία συντόνισε η κα Χαρούλα Απαλαγάκη Γενική Γραμματέας της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, συμμετείχαν ακόμη οι: Λουκάς Σπανός, Διευθυντής του ΕΛΚΕΧΔ, Σπύρος Ανδρίτσος, Νομικός Σύμβουλος της Ένωσης Εταιρειών Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις και Κωνσταντίνος Ηλιόπουλος, στέλεχος της εταιρεία διαχείρισης UCI Hellas.

- Συμμετοχή του EXM στην έρευνα που διεξήχθη υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών EBA (Request for Consumer Trends Report).

- Συμμετοχή του EXM στην έρευνα που διεξήχθη από το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Επίλυσης Χρηματοπιστωτικών Διαφορών FIN NET (Statistics 2019).

- Συμμετοχή του EXM στη συλλογή επίκαιρων ζητημάτων (HOT & EMERGING ISSUES/MEMBER SURVEY 2020) που διεξήχθη από το Διεθνές Δίκτυο Χρηματοοικονομικών Μεσολαβητών INTERNATIONAL NETWORK OF FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN SCHEMES (INFO NETWORK)

Γ. Δραστηριότητα του Ελληνικού Κέντρου Χρηματοοικονομικής Διαμεσολάβησης (ΕΛΚΕΧΔ)

Το ΕΛΚΕΧΔ, ο δεύτερος τομέας δραστηριότητας του EXM-ΕΕΕΔ, δημιουργήθηκε για να συμβάλει στη διάδοση και προαγωγή λοιπών, πέραν του EXM, 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 4640/2019, όπως κάθε φορά ισχύει.

- Κατά το 2020 υποβλήθηκαν στο ΕΛΚΕΧΔ συνολικά 36 αιτήσεις διαμεσολάβησης για ρυθμίσεις μη εξυπηρετούμενων δανείων, εκ των οποίων οι 25 αφορούσαν διαφορές με εταιρείες διαχείρισης και οι 11 διαφορές με τράπεζες. Από τις αιτήσεις αυτές, σε 8 υπήρξε θετική ανταπόκριση από την εταιρεία διαχείρισης ή την τράπεζα και μέχρι σήμερα έχουν γίνει 3 διαμεσολαβήσεις και 3 αρχικές συνεδρίες διαμεσολάβησης. Εντός του 2021 έχουν προγραμματισθεί να γίνουν ακόμη τουλάχιστον 3 διαμεσολαβήσεις με εταιρείες διαχείρισης.

- Εντός του 2020 πραγματοποιήθηκαν, κυρίως διαδικτυακά, αλλά και σταδιακά με φυσική παρουσία, με όλα τα προβλεπόμενα μέτρα ασφαλείας, πλήθος ενημερωτικών συναντήσεων του ΕΛΚΕΧΔ με οφειλέτες, κυρίως επιχειρήσεις, που επιθυμούν να ενημερωθούν για τη διαμεσολάβηση και τη δυνατότητα που τους προσφέρει να επιλύσουν τη διαφορά τους με το άλλο μέρος.

- Το 2020 το ΕΛΚΕΧΔ ολοκλήρωσε την πρώτη πιλοτική συνεργασία με εταιρεία διαχείρισης, η οποία ανέθεσε 8 υποθέσεις σε 4 διαμεσολαβητές μέσω του ΕΛΚΕΧΔ, και στις 3 από αυτές υπήρξε θετική ανταπόκριση από τον οφειλέτη. Η εταιρεία, μετά τη συνεργασία της με το ΕΛΚΕΧΔ, ενέταξε τη διαμεσολάβησης στις διαδικασίες της

και συνεχίζει τη συνεργασία της με το ΕΛΚΕΧΔ. Τρεις ακόμη εταιρείες διαχείρισης έχουν εκφράσει ενδιαφέρον να συνεργαστούν με το ΕΛΚΕΧΔ, εκκινώντας οι ίδιες τη διαμεσολάβηση σε πιλοτική βάση για υποθέσεις που επιλέγουν.

- Τέλος, το ΕΛΚΕΧΔ συμμετείχε τον Οκτώβριο του 2020 στις εργασίες του Athens NPL Summit, διοργανώνοντας workshop με θέμα τη διαμεσολάβηση σε χρηματοοικονομικές διαφορές, με τη συμμετοχή εκπροσώπων από εταιρείες διαχείρισης.