



**ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ
ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ**
Μέλος του FIN-NET

2021

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ

Περιεχόμενα

	σελ.
Εισαγωγικό σημείωμα της χρηματοοικονομικής μεσολαβήτριας	3
A. Υποδοχή και διαχείριση παραπόνων από τον Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή (ΕΧΜ) το 2021	6
1. Συνολική δραστηριότητα το 2021	6
2. Παράπονα εντός αρμοδιότητας που υποβλήθηκαν το 2021	8
3. Παράπονα των οποίων η διαχείριση ολοκληρώθηκε το 2021	11
4. Γεωγραφική διασπορά των παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2021	16
5. Διασυννοριακές υποθέσεις το 2021	17
B. Δραστηριότητες κατά το έτος 2021 του Ελληνικού Χρηματοοικονομικού Μεσολαβητή (ΕΧΜ) στην Ελλάδα και το εξωτερικό	18
Γ. Δραστηριότητα του Ελληνικού Κέντρου Χρηματοοικονομικής Διαμεσολάβησης (ΕΛΚΕΧΔ) το 2021	20

Σχετικά με την Έκθεση	Σχετικά με τον Ε.Χ.Μ.
<p>Η Ετήσια Έκθεση αφορά στοιχεία του έτους 2021(1.1.2021-31.12.2021) και είναι διαθέσιμη στο 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>

ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΤΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΡΙΑΣ

Το έτος 2021 σημειώθηκε αύξηση του αριθμού των παραπόνων που υποβλήθηκαν στον Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή, καθώς και μεταβολές τόσο στο περιεχόμενό τους, όσο και στα ποσοστά των επί μέρους κατηγοριών στα οποία αυτά εντάσσονται.

Οι παραπάνω μεταβολές αντικατοπτρίζουν σε σημαντικό βαθμό ζητήματα που ανέκυψαν από τη μετάβαση της εκτέλεσης των συναλλαγών από το φυσικό στο ψηφιακό περιβάλλον, την περαιτέρω τυποποίηση των προσφερόμενων υπηρεσιών και την αυτοματοποιημένη διαχείρισή τους. Η ψηφιακή μετάβαση που επισπεύστηκε αιφνίδια λόγω των συνθηκών που δημιούργησε η πανδημία covid-19 το έτος 2020, συνεχίστηκε το 2021, έτος κατά το οποίο παγιώθηκε η διενέργεια εξ αποστάσεως συναλλαγών με ηλεκτρονικά μέσα, περιορίστηκε η εξυπηρέτηση πελατών των παρόχων χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών με φυσική παρουσία και υιοθετήθηκε περαιτέρω η αυτοματοποίηση της διαχείρισης συναλλαγών.

Αναμφίβολα, η εξέλιξη της ψηφιακής τεχνολογίας και τα εργαλεία που παρέχει για την ταχύτητα και την απλοποίηση των συναλλαγών, διευκολύνει την καθημερινότητα των καταναλωτών, διευρύνει τη δυνατότητα πρόσβασής τους σε αγορές προϊόντων και υπηρεσιών και ενισχύει τον ανταγωνισμό.

Παράλληλα, όμως, εμπεριέχει κινδύνους που επωμίζονται οι καταναλωτές, χωρίς πολλές φορές να τους αντιλαμβάνονται πλήρως, στο μέτρο που το βάρος της επιμέλειας για την προμήθεια των κατάλληλων τεχνολογικών μέσων πρόσβασης στις ψηφιακές υπηρεσίες και την ορθή χρήση τους μετατοπίζεται στους αποδέκτες των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Στην επέλευση αυτών των κινδύνων οφείλεται, σε μεγάλο μέρος, η αύξηση των παραπόνων που υποβλήθηκαν το έτος 2021 με αιτία την αμφισβήτηση εξ αποστάσεως συναλλαγών πληρωμών ή/και μεταφοράς κεφαλαίων με μέσα πληρωμών ή χρήση πλατφόρμας ηλεκτρονικής τραπεζικής. Για τον ίδιο λόγο, παρουσιάζουν επίσης αύξηση τα παράπονα σχετικά με τις καταθέσεις, καθώς οι παραπονούμενοι αμφισβητούν το ύψος των καταθετικών τους υπολοίπων μετά τη διενέργεια μη εγκεκριμένων συναλλαγών.

Η χρέωση των συναλλασσόμενων με ποσά πληρωμών και εμβασμάτων τα οποία δεν εκτέλεσαν οι ίδιοι, αλλά τρίτοι, μετά από υποκλοπή των μέσων ταυτοποίησής τους με απατηλές επικοινωνίες ή/και χρήση κακόβουλου λογισμικού, αποτελεί για το 2021 την αιτία παραπόνων με το υψηλότερο ποσοστό. Το φαινόμενο αυτό έχει λάβει παγκόσμιες διαστάσεις, λόγω της «μετάβασης» του οργανωμένου εγκλήματος στον χωρίς σύνορα ψηφιακό κόσμο και αποτελεί πλέον μια από τις

σημαντικότερες αιτίες παραπόνων σύμφωνα με ενημερώσεις που λαμβάνουμε στο πλαίσιο συμμετοχής του Ελληνικού Χρηματοοικονομικού Μεσολαβητή στα δίκτυα παγκόσμιων και ευρωπαϊκών χρηματοοικονομικών μεσολαβητών International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO) και Financial Dispute Resolution Network (FIN-NET) αντίστοιχα.

Αύξηση παρουσίασαν επίσης και τα παράπονα για απατηλές συναλλαγές σε επενδυτικά προϊόντα και κρυπτονομίσματα, στις οποίες ο συναλλασσόμενος καταβάλλει χρηματικά ποσά σε «επενδυτικές εταιρείες» αμφιβόλου προελεύσεως και εποπτείας, με την υπόσχεση γρήγορων και υψηλών αποδόσεων.

Όσον αφορά τις λοιπές αιτίες παραπόνων που υποβλήθηκαν στον EXM, από τα στοιχεία του έτους 2021, προκύπτει ότι τα παράπονα αφορούσαν την εφαρμογή των μέτρων για την αντιμετώπιση της πανδημίας covid-19 στο πλαίσιο τραπεζικών συναλλαγών, όπως για παράδειγμα τις αναστολές σφράγισης επιταγών ή τη διαχείριση δανείων που είχαν υπαχθεί στο πρόγραμμα δημόσιας επιδότησης δόσεων δανείου στο πλαίσιο του προγράμματος ΓΕΦΥΡΑ.

Ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής έλαβε επίσης διαμαρτυρίες για επιμέρους αυξήσεις στο τιμολόγιο τραπεζικών εργασιών, καθυστερήσεις εξυπηρέτησης και ικανοποίησης αιτημάτων κατά τις συναλλαγές, ελλιπή ενημέρωση, θέματα καταβολών δικαστικής ρύθμισης οφειλών του Ν. 3869/2010 καθώς και για δέσμευση, λόγω κατάσχεσης εις χείρας των τραπεζών, ακατάσχετων ποσών (μισθών, συντάξεων, αναδρομικών).

Παράπονα επίσης υποβλήθηκαν για αστοχίες στην ορθή παρακολούθηση οφειλών και πληρωμών καρτών, μετά από αναβάθμιση των οικείων συστημάτων τήρησής τους και για οχλήσεις, μετά παρέλευση πολλών ετών, για την καταβολή μικροϋπολοίπων οφειλών, για τις οποίες δεν υπήρξε προσήκουσα ενημέρωση.

Τέλος, παράπονα υποβλήθηκαν αναφορικά με τις δυσχέρειες ατόμων μη εξοικειωμένων με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων συναλλαγών, τα οποία εντάσσονται στην κατηγορία των «ευάλωτων» καταναλωτών. Ο χαρακτηρισμός τους ως «ευάλωτων» δεν αφορά τη χρηματοοικονομική τους κατάσταση, αλλά τις πρόσκαιρες ή μονιμότερες ιδιαίτερες συνθήκες που αντιμετωπίζουν και τους συνεχόμενους με αυτές κινδύνους, όπως, ενδεικτικά, οικονομικής ζημίας τους ή αποκλεισμού τους από την παροχή των υπηρεσιών που επιθυμούν.

Η μεσολάβηση του Ελληνικού Χρηματοοικονομικού Μεσολαβητή συνετέλεσε και το 2021 σε υψηλό ποσοστό επίλυσης διαφορών. Επέτυχε παράλληλα κάτι ιδιαίτερα σημαντικό, το οποίο σε πλείστες από τις διαφορές που εξετάστηκαν ήταν η αναγκαία και ικανή προϋπόθεση για την επίλυσή τους: την εξατομικευμένη διερεύνηση, τη χορήγηση αναλυτικών απαντήσεων, καθώς επίσης και την αναγνώριση και αντιμετώπιση των παραπόνων με γνώμονα την καλή πίστη, πάντα εντός του πλαισίου λειτουργίας των παρόχων χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Απολογιστικά, σημειώνεται επίσης ότι, κατά τη διάρκεια του έτους 2021, έγιναν ενέργειες για τον εκσυγχρονισμό των υποδομών, την οργάνωση και συστηματοποίηση των εργασιών του

Ελληνικού Χρηματοοικονομικού Μεσολαβητή και τη βελτίωση της εσωτερικής λειτουργίας του. Μεταξύ αυτών, ήταν η θέση σε λειτουργία του επιχορηγούμενου από την Ευρωπαϊκή Ένωση νέου Συστήματος διαχείρισης παραπόνων και πρωτοκόλλησης εγγράφων.

Συγχρόνως, αναβαθμίστηκαν οι υποδομές υποστήριξης και ασφάλειας του νέου Συστήματος, με αποτέλεσμα την αναβάθμιση της προστασίας των δεδομένων και τον περιορισμό του κινδύνου αντιμετώπισης περιστατικών ασφαλείας.

Τέλος, όπως κάθε χρόνο, ιδιαίτερη μέριμνα δόθηκε στην εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων και ασφάλειας πληροφοριακών πόρων, καθώς και σε ζητήματα αντιμετώπισης της υπερχρέωσης.

Παρασκευή Αγαλίδου
Χρηματοοικονομική Μεσολαβήτρια

Α. Υποδοχή και διαχείριση παραπόνων από τον Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή (EXM) το 2021

1. Συνολική δραστηριότητα το 2021

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 2021¹ υποβλήθηκαν στον EXM 1.345 γραπτά παράπονα, αριθμός αυξημένος κατά 11,34% σε σχέση με το 2020, έτος κατά το οποίο είχαν υποβληθεί 1.208 γραπτά παράπονα. Από αυτά, 923 παράπονα, δηλαδή ποσοστό 68,6% επί του συνόλου, ήταν εντός της αρμοδιότητας του EXM, ενώ 422 παράπονα, δηλαδή ποσοστό 31,4% ήταν εκτός της αρμοδιότητάς του και τέθηκαν στο αρχείο, χωρίς περαιτέρω διερεύνηση. Σημειώνεται ότι κατά το 2020, το ποσοστό των παραπόνων που ήταν εντός της αρμοδιότητας του EXM ήταν 66% επί του συνόλου.

Οι λόγοι για τους οποίους ο EXM δεν εξετάζει παράπονα που υποβάλλονται σε αυτόν αναφέρονται στον Κανονισμό Λειτουργίας του. Ενδεικτικά, ο EXM δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων που είναι αντικείμενο δικαστικών διαδικασιών ή εξετάζονται από άλλο Φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ), 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. Περαιτέρω, υποθέσεις που αφορούν Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια των οποίων οι απαιτήσεις ή/και η διαχείριση έχουν μεταβιβαστεί σε εταιρείες που δε συμμετέχουν στον EXM (Εταιρείες Απόκτησης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις, εταιρείες ειδικού σκοπού - τιλοποίησης απαιτήσεων, Εταιρείες Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις), δεν δύνανται να διερευνηθούν από το Φορέα.

¹ Από 01/01/2021 έως 31/12/2021.

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 εμπλεκόμενων μερών, δηλαδή των συναλλασσόμενων 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 συγγνώμη για την τυχόν παρανόηση, καθυστέρηση ή ταλαιπωρία που υπέστη.

Το 2021 ο EXM ολοκλήρωσε την εξέταση και διαχείριση συνολικά 933 παραπόνων³, κατά 9,2% περισσότερων σε σχέση με το 2020, έτος στο οποίο εξέτασε 854 παράπονα. Το ποσοστό επίλυσης των διαφορών που υποβλήθηκαν στον EXM το 2021, ήταν εντός της αρμοδιότητάς του και εξετάστηκαν, οι υποθέσεις δηλαδή στις οποίες το αποτέλεσμα της μεσολάβησης ικανοποίησε εν όλω ή εν μέρει τον συναλλασσόμενο, ανήλθε σε 74,6%⁴. Ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας επίλυσης παραπόνων ήταν 79 ημέρες.

Στο πλαίσιο της διασυνοριακής επίλυσης διαφορών, το 2021 υποβλήθηκαν στον EXM συνολικά 51 υποθέσεις, εκ των οποίων το 74,5%, δηλαδή 38 υποθέσεις, ήταν εντός της αρμοδιότητάς του. Από αυτές, ποσοστό 68,75% των υποθέσεων των οποίων ολοκληρώθηκε η εξέταση, επιλύθηκε είτε υπέρ του συναλλασσόμενου είτε συμβιβαστικά.

Πλέον των γραπτών παραπόνων, ο EXM δέχεται 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 υποβάλουν εγγράφως τη διαφορά, προκειμένου να μεσολαβήσει για την επίλυσή της. Το 2021, ο EXM δέχθηκε 2.716

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 με την αποδοχή από τον τελευταίο της επιχειρηματολογίας του παρόχου χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

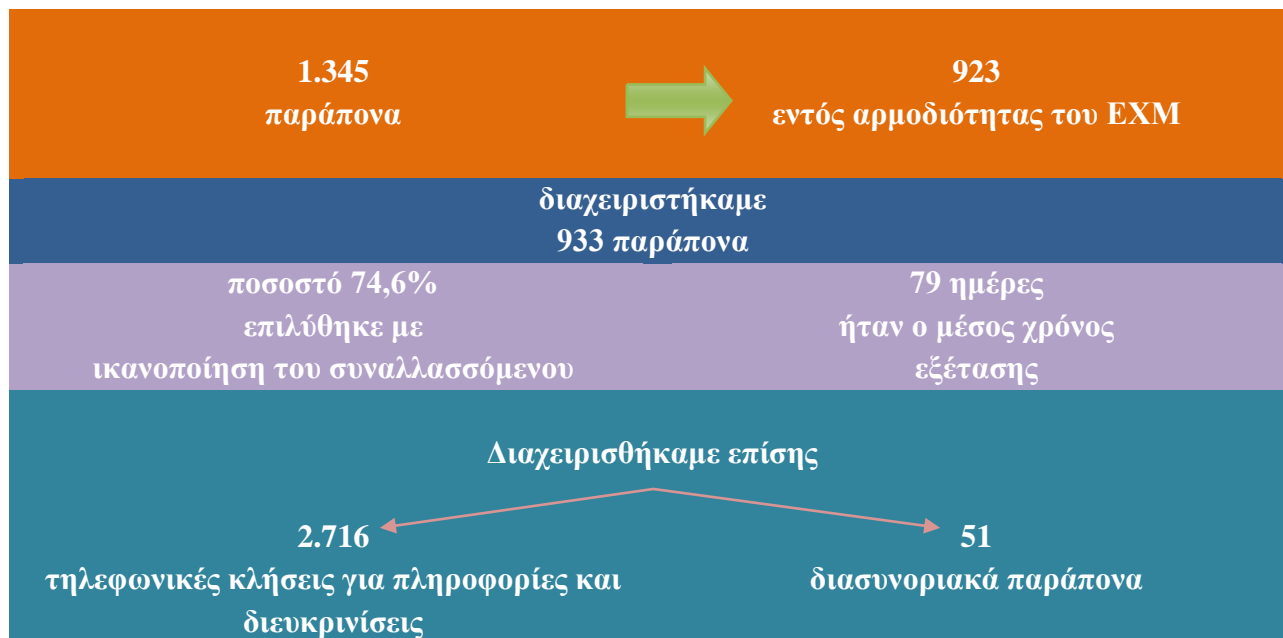
3. Στον αριθμό αυτό περιλαμβάνονται τα παράπονα που υποβλήθηκαν εντός του 2021, καθώς και όσα υποβλήθηκαν προγενέστερα, αλλά δεν είχε ολοκληρωθεί η εξέτασή τους έως την 31.12.2020.

4 Στο ποσοστό αυτό δεν υπολογίζονται οι υποθέσεις από τις οποίες αποσύρθηκε για οποιοδήποτε λόγο ο αιτών πριν την ολοκλήρωση της διερεύνησης.

τηλεφωνικές κλήσεις, λιγότερες κατά 9,9% σε σχέση με το 2020, έτος κατά το οποίο είχε δεχθεί 2.986 τηλεφωνικές κλήσεις (Σχήμα 1).

Σχήμα 1

Η δραστηριότητα του EXM το 2021 με μια ματιά

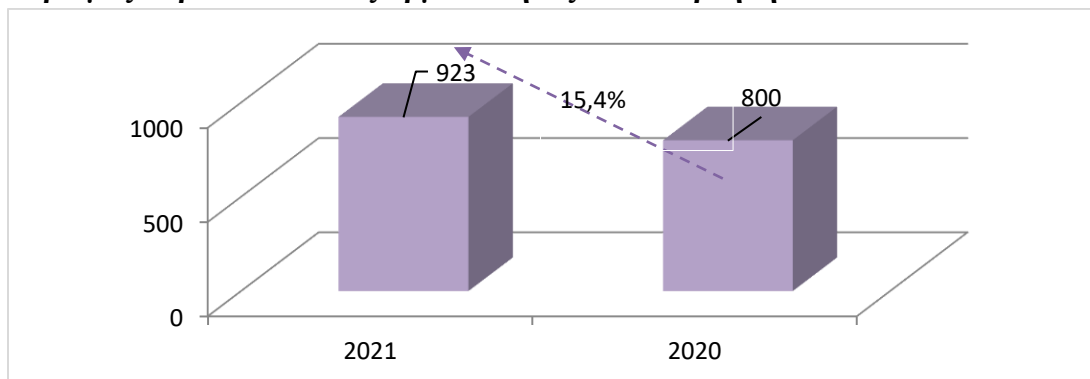


2. Παράπονα εντός αρμοδιότητας που υποβλήθηκαν το 2021

Τα 923 εντός αρμοδιότητας παράπονα που δέχθηκε ο EXM το 2021 ήταν κατά 15,5% περισσότερα σε σχέση με το 2020, έτος κατά το οποίο ο αντίστοιχος αριθμός παραπόνων ήταν 800 (Σχήμα 2). Η σημαντική αυτή αύξηση των παραπόνων που υποβλήθηκαν στον EXM το 2021 αντικατοπτρίζει, σε σημαντικό βαθμό, τα ζητήματα που ανέκυψαν από την περαιτέρω μετάβαση της εκτέλεσης των συναλλαγών από το φυσικό στο ψηφιακό περιβάλλον, όπως αναφέρεται αναλυτικότερα στο εισαγωγικό σημείωμα.

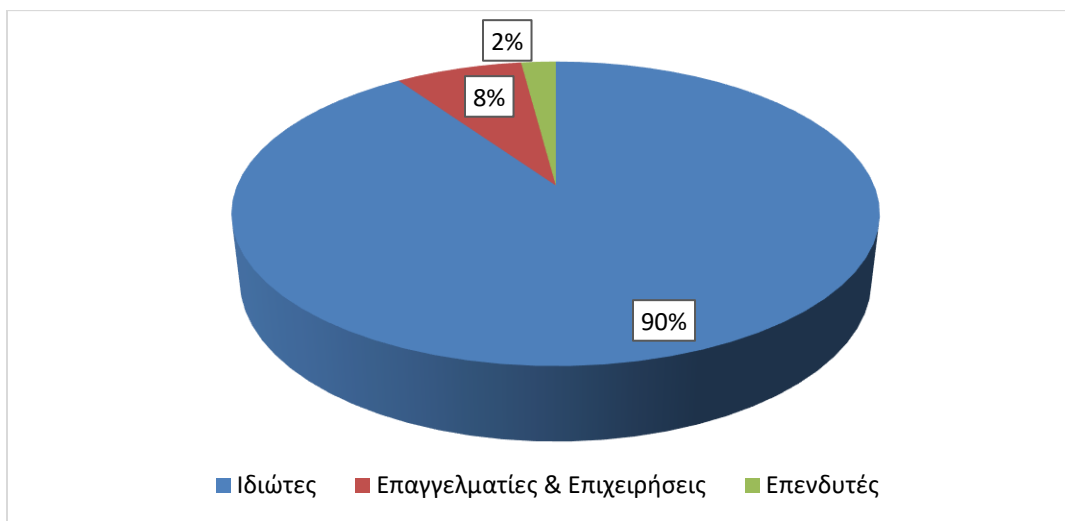
Σχήμα 2

Αριθμός παραπόνων εντός αρμοδιότητας που υποβλήθηκαν στον EXM το 2021



Η μεγάλη πλειοψηφία των παραπόνων που υποβλήθηκαν στον EXM το 2021, όπως και τα προηγούμενα χρόνια, προήλθε από ιδιώτες - φυσικά πρόσωπα (ποσοστό 90% ή 829 παράπονα). Περαιτέρω, από επαγγελματίες και επιχειρήσεις υποβλήθηκαν 76 παράπονα (8% του συνόλου των υποβληθέντων), ενώ από επενδυτές 18 παράπονα (2% του συνόλου των υποβληθέντων) (Σχήμα 3).

Σχήμα 3
Υποβληθέντα εντός αρμοδιότητας παράπονα το 2021
ανά κατηγορία συναλλασσόμενου (%)

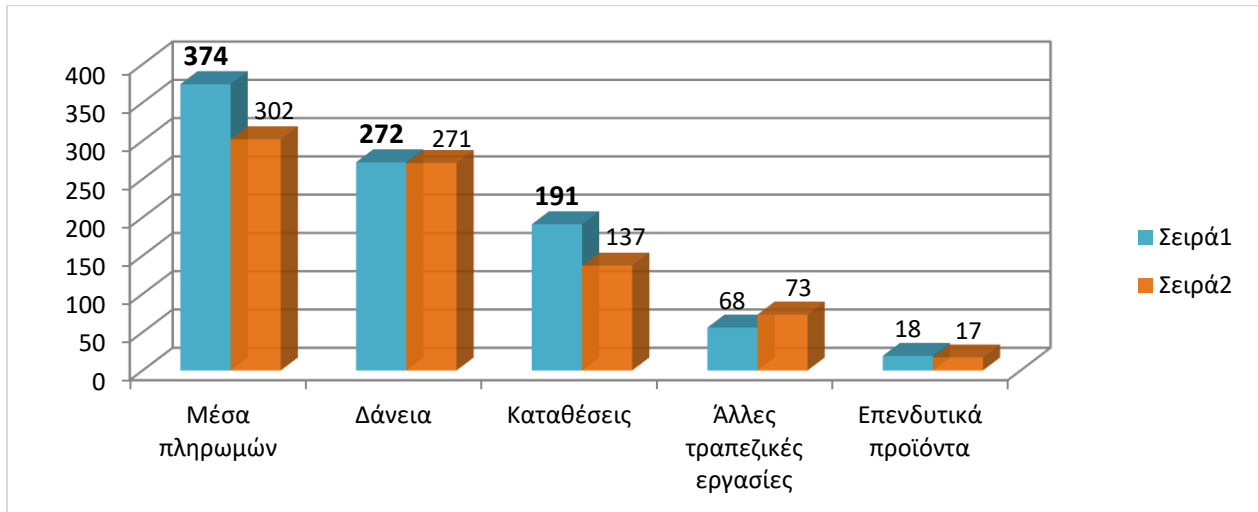


Τα παράπονα εντός αρμοδιότητας που υποβλήθηκαν αφορούσαν, κατά κύριο λόγο, διαφορές μεταξύ συναλλασσόμενων και πιστωτικών ιδρυμάτων. Οι κατηγορίες των χρηματοοικονομικών προϊόντων για τις οποίες υπέβαλαν παράπονα οι συναλλασσόμενοι το 2021 ήταν: α) μέσα πληρωμών (π.χ. χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες, κ.ά.), για τις οποίες υποβλήθηκαν 374 παράπονα (40,5% στο σύνολο), β) δάνεια, για τα οποία υποβλήθηκαν 272 παράπονα (29,5% στο σύνολο), γ) καταθέσεις, για τις οποίες υποβλήθηκαν 191 παράπονα (20,7% στο σύνολο), δ) άλλες τραπεζικές εργασίες, για τις οποίες υποβλήθηκαν 68 παράπονα (7,3% στο σύνολο) και τέλος ε) επενδυτικά προϊόντα, για τα οποία υποβλήθηκαν 18 παράπονα (2% στο σύνολο) (Σχήμα 4).

Τονίζεται ότι τα παράπονα που αφορούσαν τις συναλλαγές με μέσα πληρωμών αποτέλεσαν την κατηγορία χρηματοοικονομικών προϊόντων για την οποία υποβλήθηκε το υψηλότερο ποσοστό παραπόνων το 2021, ήτοι 40,5% στο σύνολο των παραπόνων.

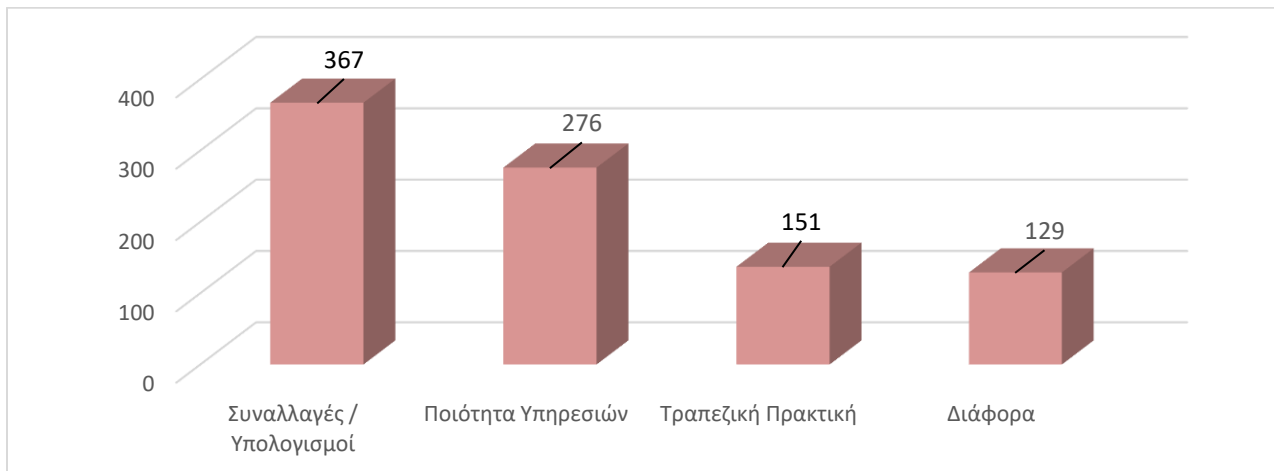
Επίσης, τα παράπονα που αφορούσαν καταθέσεις σημείωσαν την μεγαλύτερη αύξηση, ήτοι 39,4% σε σχέση με το 2020.

Σχήμα 4
Αριθμός υποβληθέντων εντός αρμοδιότητας παραπόνων το 2021
ανά κατηγορία χρηματοοικονομικού προϊόντος



Οι αιτίες που προκάλεσαν τα εντός αρμοδιότητας παράπονα που υποβλήθηκαν στον EXM το 2021 ποικίλουν. Στο Σχήμα 5 παρουσιάζονται οι πέντε συχνότερες αιτίες, οι οποίες δεν διαφοροποιήθηκαν σε σχέση με το έτος 2020. Όπως φαίνεται, η αμφισβήτηση εκτέλεσης συναλλαγών και οι υπολογισμοί ήταν η συχνότερη αιτία, καθώς προκάλεσε 367 παράπονα ή ποσοστό 39,7% των υποβληθέντων. Ακολούθησαν η ποιότητα εξυπηρέτησης (276 παράπονα ή 29,9% των υποβληθέντων), η τραπεζική πρακτική (151 παράπονα ή 16,3% των υποβληθέντων) και οι διάφορες αιτίες (π.χ. χρέωση εξόδων) (129 παράπονα ή 14% των υποβληθέντων).

Σχήμα 5
Οι κυριότερες αιτίες των υποβληθέντων εντός αρμοδιότητας παραπόνων το 2021
ανά κατηγορία αιτίας



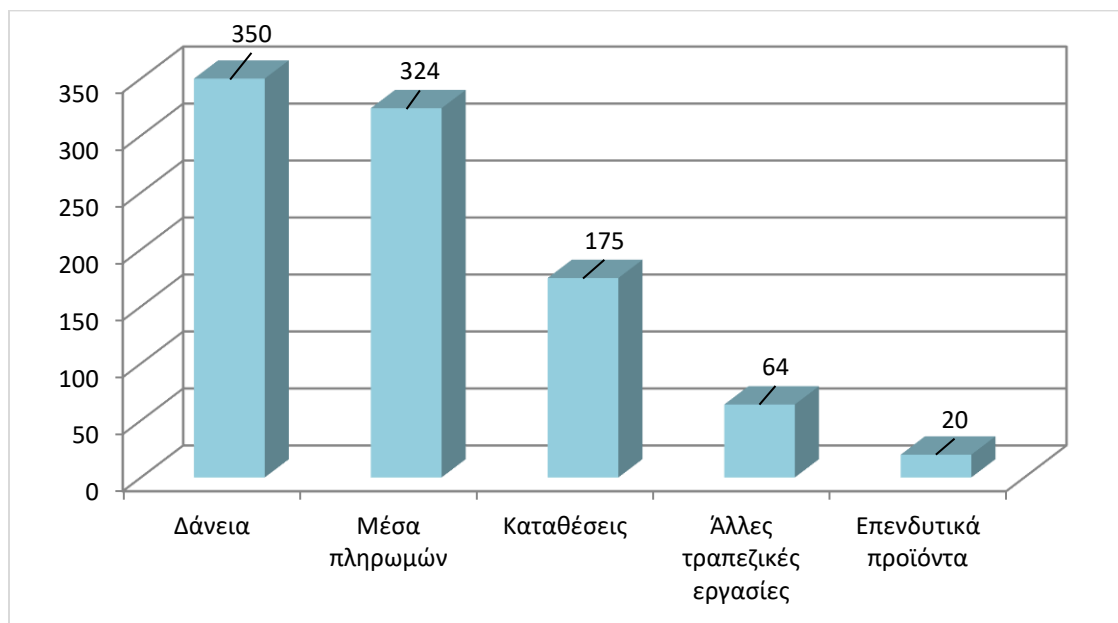
3. Παράπονα των οποίων η διαχείριση ολοκληρώθηκε το 2021

Ο EXM το 2021 ολοκλήρωσε την επεξεργασία 933 παραπόνων. Τα παράπονα αυτά υποβλήθηκαν κυρίως εντός του έτους 2021, ωστόσο σε αυτά περιλαμβάνονται και παράπονα που είχαν υποβληθεί στον EXM προγενέστερα. Η μεγάλη πλειοψηφία τους αφορούσε παράπονα που υπέβαλαν ιδιώτες - φυσικά πρόσωπα (ποσοστό 89,2% ή 832 παράπονα), ακολούθως παράπονα που υπέβαλαν επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις (ποσοστό 8,6% ή 81 παράπονα) και τέλος επενδυτές (ποσοστό 2,2% ή 20 παράπονα).

Οι εν λόγω διαφορές σχετίζονταν με τα δάνεια (350 ή 37,5% του συνόλου), τα μέσα πληρωμών (324 ή 34,7% του συνόλου), τις καταθέσεις (175 ή 18,7% του συνόλου), τις λοιπές τραπεζικές εργασίες (64 ή 6,9% του συνόλου) και τα επενδυτικά προϊόντα (20 ή 2,2% του συνόλου) (Σχήμα 6).

Σχήμα 6

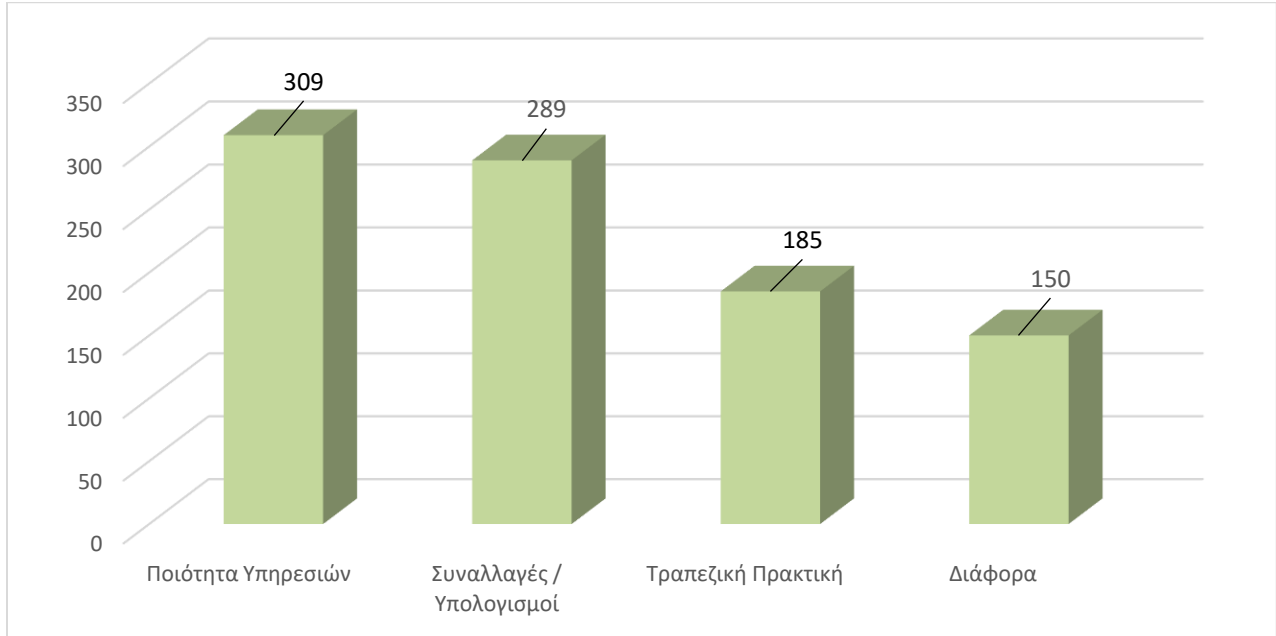
**Αριθμός παραπόνων των οποίων η διαχείριση ολοκληρώθηκε το 2021
ανά κατηγορία χρηματοοικονομικού προϊόντος**



Οι συχνότερες αιτίες παραπόνων ήταν η ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας (309 παράπονα ή ποσοστό 33,1% επί του συνόλου των παραπόνων των οποίων ολοκληρώθηκε η διαχείριση), η αμφισβήτηση εκτέλεσης συναλλαγών και οι υπολογισμοί (289 παράπονα ή ποσοστό 30,1% επί του συνόλου), η τραπεζική πρακτική (189 παράπονα ή ποσοστό 19,8% επί του συνόλου) και διάφορες αιτίες (π.χ. χρέωση εξόδων) (150 παράπονα ή ποσοστό 16% επί του συνόλου) (Σχήμα 7).

Σχήμα 7

Οι κυριότερες αιτίες παραπόνων των οποίων η διαχείριση ολοκληρώθηκε το 2021



Επί των παραπόνων που εξέτασε ο EXM, 74,6% επιλύθηκαν με θετική έκβαση για τον συναλλασσόμενο, ενώ ο μέσος όρος επίλυσης τους ήταν 79 ημέρες.

Ακολουθούν κατωτέρω χαρακτηριστικές υποθέσεις παραπόνων, οι οποίες επιλύθηκαν με τη μεσολάβηση του Ελληνικού Χρηματοοικονομικού Μεσολαβητή

Παράπονα ιδιωτών

Καθυστέρηση άρσης προσημείωσης υποθήκης

Δανειολήπτης διαμαρτυρήθηκε διότι, παρά τις επανειλημμένες οχλήσεις του προς την τράπεζα, δεν είχε λάβει απάντηση, επί εξάμηνο, σχετικά με το συνολικό ύψος της οφειλής του από στεγαστικό δάνειο, προκειμένου να προβεί σε εξόφλησή του και άρση της προσημείωσης υποθήκης επί ακινήτου του. Σε συνέχεια της μεσολάβησής μας, η τράπεζα τον ενημέρωσε ότι η απαίτηση από το δάνειό του είχε μεταβιβαστεί σε εταιρεία διαχείρισης απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις, στην οποία τον παρέπεμψε.

Κατάσχεση σύνταξης και αναδρομικών

Δικαιούχος ατομικού λογαριασμού στον οποίο κατατίθεται η σύνταξή του και ο οποίος είχε δηλωθεί ως ακατάσχετος έναντι του Δημοσίου, διαμαρτυρήθηκε στον φορέα μας για τη δέσμευση ποσών στο λογαριασμό του, πέραν του προβλεπόμενου ακατάσχετου ορίου και την άρνηση της τράπεζας να τα αποδεσμεύσει. Κατά την εξέταση του θέματος από τον φορέα μας, η τράπεζα μας

ενημέρωσε ότι εκκρεμούσαν κατασχέσεις εις χείρας της, λόγω οφειλών του προς το Δημόσιο. Ωστόσο, δεδομένου ότι τα ανωτέρω ποσά, βάσει σχετικού εγγράφου του ΕΦΚΑ, αφορούσαν εκκαθάριση αναδρομικών σύνταξης γήρατος και μηνιαία σύνταξη, η τράπεζα προέβη στην αποδέσμευσή τους.

Εσφαλμένος λογαριασμός πίστωσης

Ο παραπονούμενος μετέφερε μέσω e-banking ποσό ύψους 5.450 ευρώ εκ παραδρομής σε λάθος αριθμό λογαριασμού και αιτήθηκε τη μεσολάβηση του φορέα μας, προκειμένου να πιστωθεί ο σωστός λογαριασμός. Ως συνέπεια της μεσολάβησής μας, η τράπεζα τον ενημέρωσε εγγράφως για την ικανοποίηση του αιτήματός του.

Αμφισβήτηση συναλλαγών

Ο παραπονούμενος έλαβε στο κινητό τηλέφωνό του ενημερωτικό μήνυμα από την τράπεζα ότι η πιστωτική κάρτα του ήταν προσωρινά μπλοκαρισμένη για λόγους ασφαλείας. Αμέσως ήλεγξε τον λογαριασμό της κάρτας του μέσω e-banking και διαπίστωσε ότι είχαν διενεργηθεί εν αγνοία του 12 συναλλαγές, συνολικού ύψους 507 ευρώ, με χρήση της κάρτας του. Αμφισβήτησε τις ανωτέρω συναλλαγές και απευθύνθηκε στο φορέα μας προκειμένου να μεσολαβήσει για την πίστωση του εν λόγω ποσού. Ο φορέας μας διαβίβασε το θέμα στην τράπεζα, η οποία αφού ολοκλήρωσε την έρευνά της, ικανοποίησε το αίτημά του.

Εκ παραδρομής ενημέρωση για οφειλή

Η παραπονούμενη είχε εξοφλήσει με καθυστέρηση, λόγω απώλειας της εργασίας της, το υπόλοιπο καταναλωτικού δανείου της. Προσέφυγε στον φορέα μας, διότι η τράπεζα της γνωστοποίησε με επιστολή της ότι τη διαχείριση της οφειλής της από το ως άνω δάνειο είχε αναλάβει εταιρεία διαχείρισης απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις. Ως συνέπεια της μεσολάβησής μας, η τράπεζα την ενημέρωσε ότι δεν υφίσταται η εν λόγω οφειλή και απολογήθηκε για την αναστάτωση που της προκάλεσε λόγω της εκ παραδρομής αποστολής της ανωτέρω επιστολής.

Διαχειριστικά έξοδα

Λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών της παραπονούμενης σε προϊόντα που της είχε χορηγήσει η τράπεζα, ανεστάλη η χρήση του πιστωτικού ορίου ανοικτού καταναλωτικού δανείου της, εξακολούθησε όμως η χρέωση των σχετικών εξόδων. Για τον λόγο αυτό η παραπονούμενη προσέφυγε στον φορέα μας, αιτούμενη την επιστροφή των ανωτέρω εξόδων πλέον των αναλογούντων τόκων για τα έτη 2019 και 2020. Κατόπιν της παρέμβασής μας, η τράπεζα διευκρίνισε ότι τα εν λόγω έξοδα προβλέπονται στη σύμβασή της και αφορούν την παρακολούθηση και διαχείριση του λογαριασμού, καθώς και την περιοδική ανανέωση της πίστωσης. Ωστόσο, στο πλαίσιο της καλής πίστης προέβη σε αντιλογισμό των εξόδων ετών 2019-2020 και των αναλογούντων τόκων, διευκρινίζοντας ότι θα πρέπει η δανειολήπτρια να αιτηθεί το κλείσιμο του δανείου της, προκειμένου να μην χρεωθούν εκ νέου έξοδα.

Απόρριψη αίτησης χορήγησης δανείου

Παρότι η παραπονούμενη είχε προβεί σε ρύθμιση και εν συνεχεία σε ολοσχερή εξόφληση των δανειακών υποχρεώσεων της ήδη από το 2016, η τράπεζα απέρριψε αίτησή της χορήγησης δανείου για αγορά αυτοκινήτου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, διότι τα εν λόγω προϊόντα εμφανίζονταν στο σύστημα της τράπεζας ως ανεξόφλητα. Κατά την εξέταση της υπόθεσης από τον φορέα μας εντοπίστηκε από την τράπεζα σφάλμα στα συστήματά της, το οποίο διόρθωσε άμεσα, προκειμένου να εμφανίζονται ως κλειστές οι εν λόγω εξοφλημένες χορηγήσεις.

Αδυναμία πραγματοποίησης συναλλαγών

Κάτοχος πιστωτικής κάρτας δεν μπορούσε να πραγματοποιήσει συναλλαγές με αυτή για χρονικό διάστημα ενός μηνός. Απευθύνθηκε στον φορέα μας, διότι, παρά τις σχετικές οχλήσεις του προς την τράπεζα, δεν επιλύθηκε το πρόβλημα. Μετά από παρέμβασή μας, η τράπεζα τον ενημέρωσε εγγράφως ότι η λειτουργικότητα της συγκεκριμένης κατηγορίας καρτών επηρεάστηκε προσωρινά από την τεχνολογική αναβάθμιση του σχετικού συστήματος, για την οποία είχε προηγηθεί εξατομικευμένη ενημέρωση μέσω sms ή e-mail, εφεξής δε, θα μπορούσε να πραγματοποιεί συναλλαγές με την κάρτα του.

Μη εγκεκριμένη συναλλαγή

Ο παραπονούμενος δέχτηκε κλήσεις από το εξωτερικό στο κινητό τηλέφωνό του, καθώς και μηνύματα στην εφαρμογή Viber, που περιείχαν κωδικούς επιβεβαίωσης συναλλαγών από το e-banking του, τις οποίες δεν είχε πραγματοποιήσει. Η τράπεζα τον ενημέρωσε ότι είχε παρατηρηθεί προσπάθεια παραβίασης του λογαριασμού του και για λόγους ασφαλείας κλείδωσε προσωρινά τον λογαριασμό του. Παρά ταύτα, την επόμενη ημέρα επαναλήφθηκαν οι εν λόγω κλήσεις στο κινητό τηλέφωνό του και κατά την επικοινωνία με την εξυπηρέτηση πελατών της τράπεζας ενημερώθηκε ότι είχε αφαιρεθεί από τον λογαριασμό του το ποσό των 2.154 ευρώ. Προέβη σε αμφισβήτηση της συναλλαγής, χωρίς όμως να λάβει σχετική πληροφόρηση από την τράπεζα. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα να επιστραφεί το ανωτέρω ποσό στον λογαριασμό του.

Συμψηφισμός ποσού σύνταξης

Λόγω οικονομικής αδυναμίας ο παραπονούμενος εξοφλούσε μόνο τους τόκους υπερημερίας της οφειλής του από πιστωτική κάρτα, μέσω e-banking, από τον λογαριασμό στον οποίο κατατίθεται μηνιαίως η σύνταξή του. Όταν η τράπεζα προέβη σε συμψηφισμό της οφειλής του με το υπόλοιπο του καταθετικού λογαριασμού του, απευθύνθηκε αρχικά στο κατάστημα της τράπεζας, χωρίς αποτέλεσμα. Κατόπιν παρέμβασης του φορέα μας, η τράπεζα αντιλόγισε το συμψηφισθέν ποσό.

Παράπονα επαγγελματιών και επιχειρήσεων

Αναστολή σφράγισης επιταγών λόγω της πανδημίας

Εκπρόσωπος πληττόμενης λόγω της πανδημίας εταιρείας, μας γνώρισε ότι η τράπεζα, παρά τις περί του αντιθέτου διαβεβαιώσεις της, προέβη σε σφράγιση ενεχυριασμένης επιταγής εκδόσεως

της εταιρείας, την χρέωσε με έξοδα και ενημέρωσε σχετικά το αρχείο της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., παρότι αποδεδειγμένα η εν λόγω επιταγή είχε εξοφληθεί εντός του προβλεπόμενου στον ν. 4772/2021 χρονικού διαστήματος (75 ημερών) αναστολής των σχετικών προθεσμιών. Περαιτέρω δε, η τράπεζα απέρριψε αίτημα της εταιρείας για χορήγηση μπλοκ επιταγών και αρνήθηκε να παραλάβει νεότερη επιταγή της που εμφάνισε πελάτης της εταιρείας προς ενεχυρίαση, με αποτέλεσμα τη δυσφήμιση και την πρόκληση οικονομικής ζημίας σε αυτή. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα τη διόρθωση από την τράπεζα της εν λόγω εγγραφής στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.

Απενεργοποίηση πρόσβασης στο e-banking

Η παραπονούμενη είχε στην κατοχή της επαγγελματική χρεωστική κάρτα συνδεδεμένη με λογαριασμό δηλωμένο ως ακατάσχετο. Εξαιτίας οφειλής της προς την τράπεζα, σύμφωνα με τους σχετικούς συμβατικούς όρους, απενεργοποιήθηκε η πρόσβασή της στο σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking), γεγονός που δημιουργούσε σοβαρό πρόβλημα στις εξ' αποστάσεως συναλλαγές της. Η μεσολάβηση του φορέα μας είχε ως αποτέλεσμα την αξιολόγηση εκ νέου του θέματος από την τράπεζα και την ενεργοποίησης της χρήσης των συστημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Μη εκταμίευση δόσης επιχορηγούμενου δανείου

Η τράπεζα χορήγησε σε τουριστική επιχείρηση τοκοχρεωλυτικό δάνειο ύψους 150.000 ευρώ για την υλοποίηση επένδυσης συνολικού προϋπολογισμού 400.000 ευρώ, με εκχώρηση των απαιτήσεων της τελευταίας κατά του ελληνικού Δημοσίου από την εγκεκριμένη επιχορήγηση ποσού 200.000 ευρώ, στο πλαίσιο δράσης του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία» ΕΣΠΑ 2014-2020. Η εταιρεία προσέφυγε στον φορέα μας, διότι, παρότι είχε προσκομίσει τα σχετικά παραστατικά (τιμολόγια κ.ά.), η τράπεζα δεν εκταμίευσε την τρίτη δόση του δανείου. Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησής μας, η τράπεζα την ενημέρωσε ότι απαιτούνταν πρόσφατα οικονομικά στοιχεία της εταιρείας και των εγγυητών, βεβαίωση του Ενδιάμεσου Φορέα Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανταγωνιστικότητα και Επιχειρηματικότητα» για τις πιστοποιήσεις και καταβολές του, καθώς και αναλυτική ενημέρωσή της για την πορεία των εργασιών της εταιρείας και το στάδιο ολοκλήρωσης της χρηματοδοτούμενης επένδυσης.

Μη χορήγηση εξοφλητικής βεβαίωσης

Η εταιρεία είχε λάβει από την τράπεζα πίστωση με αλληλόχρεο λογαριασμό μέχρι 20.000 ευρώ. Αργότερα, η πίστωση μετατράπηκε σε τοκοχρεωλυτικό δάνειο, το οποίο στη συνέχεια ρυθμίστηκε με διαγραφή μέρους της οφειλής και καταβολή του υπολοίπου ποσού σε 60 τριμηνιαίες τοκοχρεωλυτικές δόσεις. Η εταιρεία ισχυρίστηκε πως, παρότι ήταν συνεπής στην καταβολή των δόσεων του δανείου, η τράπεζα δεν της χορήγησε βεβαίωση εξόφλησης, λόγω καθυστέρησης καταβολής, εκ παραδρομής, διαφόρων μικροποσών της τάξεως π.χ. του 1,56 ευρώ, καθώς και των επ' αυτών τόκων υπερημερίας, οφειλή για την οποία ωστόσο ουδέποτε ενημερώθηκε. Η

μεσολάβησή του φορέα μας είχε ως αποτέλεσμα τη χορήγηση στην εταιρεία εξοφλητικής βεβαίωσης.

4. Γεωγραφική διασπορά των παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2021

Όσον αφορά τη γεωγραφική διασπορά των παραπόνων που υποβλήθηκαν στον ΕΧΜ κατά το 2021, το μεγαλύτερο ποσοστό (66,19%) προέρχεται από την Περιφέρεια Αττικής και ακολουθούν η Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας (10,12%) και η Περιφέρεια Πελοποννήσου (4,69%).



5. Διασυννοριακές υποθέσεις το 2021

Είναι οι διαφορές που λαμβάνει ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής (EXM) στο πλαίσιο συμμετοχής του στο Δίκτυο Εξωδικαστικών Διασυννοριακών Καταγγελιών στον Τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών (FIN-NET). Το FIN-NET συνδέει τα εθνικά σχήματα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) και του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.) στον Χρηματοοικονομικό τομέα.

Ο EXM 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 EXM 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 2021 ο EXM υποδέχθηκε συνολικά 51 διασυννοριακές υποθέσεις, εκ των οποίων οι 38 ήταν εντός της αρμοδιότητάς του και εξετάστηκαν. Από αυτές, σε ποσοστό 68,75% επιλύθηκαν υπέρ του συναλλασσόμενου ή συμβιβαστικά.

Παρακάτω παρατίθενται χαρακτηριστικές υποθέσεις διασυννοριακού χαρακτήρα που απασχόλησαν τον EXM κατά το 2021:

Καθυστέρηση ικανοποίησης αιτήματος

Έλληνας υπήκοος που διαμένει στο Ηνωμένο Βασίλειο, κάτοχος καταθετικού λογαριασμού σε τράπεζα στην Ελλάδα, διαμαρτυρήθηκε για την καθυστέρηση της τράπεζας να ικανοποιήσει αίτημά του έκδοσης χρεωστικής κάρτας και εξ αποστάσεως ενεργοποίησής της με online ραντεβού μέσω της εφαρμογής viber. Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησής μας, η τράπεζα διευκρίνισε ότι απαραίτητη προϋπόθεση έκδοσης χρεωστικής κάρτας ήταν η ολοκλήρωση επικαιροποίησης των στοιχείων του στην τράπεζα, μεταξύ άλλων και του αριθμού κινητού τηλεφώνου στο όνομά του και τον παρέπεμψε σε συγκεκριμένο κατάστημα για τη διευθέτηση του θέματος.

Καθυστέρηση παροχής πληροφοριών

Έλληνας υπήκοος, κάτοικος Αυστραλίας, διαμαρτυρήθηκε για την καθυστέρηση τράπεζας να τον πληροφορήσει σχετικά με μετοχές του αλλοδαπής τράπεζας στην Ελλάδα. Κατόπιν της μεσολάβησης του φορέα μας ενημερώθηκε εγγράφως από την τράπεζα ότι αρχικά μεταπώθηκε σε αυτή το χαρτοφυλάκιό του και αντικαταστάθηκαν οι παλαιές μετοχές του με νέες (reverse split) σε αναλογία 1 νέα / 100 παλαιές, ενώ αργότερα οι εισηγμένες στο Χρηματιστήριο Αθηνών μετοχές αποσύρθηκαν λόγω ακύρωσής τους, εξαιτίας της μείωσης του συνόλου του μετοχικού κεφαλαίου της αλλοδαπής τράπεζας.

Β. Δραστηριότητες κατά το έτος 2021 του Ελληνικού Χρηματοοικονομικού στην Ελλάδα και στο εξωτερικό

- Συμμετοχή του EXM στη συνεδρίαση του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς (Ε.Σ.Κ.Α.), υπό την αιγίδα της Γενική Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή την 26.11.2021, στη θεματολογία της οποίας περιλαμβάνονταν, μεταξύ άλλων, η ενημέρωση από τους Φορείς Εξωδικαστικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών (ΕΕΚΔ) σχετικά με τα αποτελέσματα των εργασιών τους (αριθμός καταγγελιών και ποσοστό επίλυσης), με προβλήματα που ενδεχομένως έχουν αντιμετωπίσει, κ.ά.
- Συμμετοχή του EXM σε συνάντηση την 29.3.2021, κατόπιν πρόσκλησης της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους του Υπουργείου Οικονομικών, στο πλαίσιο του έργου «Υποστήριξη της Ελλάδας για την ενίσχυση του πλαισίου που διέπει την υπερχρέωση».
- Κατόπιν πρόσκλησης της Γ.Γ. Βιομηχανίας του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων, ο EXM συμμετείχε στις 8.12.2021 σε συνέντευξη στο πλαίσιο του έργου «Έρευνα – Μελέτη για την ενίσχυση της ρευστότητας των ελληνικών μικρομεσαίων επιχειρήσεων με σύγχρονα χρηματοδοτικά εργαλεία». Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης σημειώθηκε ιδιαίτερα η σημασία της ένταξης της Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών στους όρους των σχεδιαζόμενων χρηματοδοτήσεων προϊόντων. Τονίστηκε επίσης, ότι η εξωδικαστική επίλυση διαφορών εξυπηρετεί τόσο την ταχεία και με περιορισμένο κόστος φιλική διευθέτησή τους, όσο και την έγκαιρη διάγνωση και εκτίμηση κινδύνων που αφορούν στο σχεδιασμό ή τη διάθεση των σχετικών χρηματοδοτήσεων.
- Αποστολή στη Γενική Δ/ση Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων των απόψεών μας για τις διαφορές που σχετίζονται με τον Covid-19 και με τη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών στην αγορά, στο πλαίσιο συνάντησης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με τις αρμόδιες αρχές των Κρατών-Μελών για την Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών (ΕΕΔ) της 13.07.2021.
- Συμμετοχή του EXM στο ADR Assembly 2021 (28-29 Σεπτεμβρίου) που διενεργήθηκε υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, κατά τη διάρκεια του οποίου παρουσιάστηκαν και συζητήθηκαν ζητήματα που αφορούν τον ρόλο, τη λειτουργία και τις πρακτικές των φορέων Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ). Ιδιαίτερα απασχόλησε τις εργασίες του συνεδρίου το ζήτημα της ψηφιακής μετάβασης της λειτουργίας των φορέων ΕΕΔ, η χρήση τεχνητής νοημοσύνης στη διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, καθώς και τα πλεονεκτήματα των διαδικασιών αυτών σχετικά με διαφορές που ανακύπτουν κατά τη διενέργεια ηλεκτρονικών συναλλαγών.
- Συμμετοχή του EXM στη σύσκεψη της ολομέλειας του Ευρωπαϊκού Δικτύου Φορέων Επίλυσης Χρηματοοικονομικών Διαφορών (FIN-NET), τον Νοέμβριο 2021, στο πλαίσιο της οποίας παρουσιάστηκαν από εκπροσώπους της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (ΕΒΑ) οι κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τη χορήγηση και παρακολούθηση δανείων, οι κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τον χειρισμό παραπόνων καθώς και η ετήσια έκθεση

του FIN-NET για τα πεπραγμένα του 2019, στην οποία περιλαμβάνονται στατιστικά στοιχεία και υποθέσεις διασυνοριακών χρηματοοικονομικών διαφορών. Αναφορικά με τα στατιστικά που περιέχονται στην ετήσια έκθεση 2019 του FIN-NET αξίζει να σημειωθεί ότι τα 3 τραπεζικά προϊόντα για τα οποία υποβλήθηκαν διασυνοριακά τα περισσότερα παράπονα αφορούν:

- Λογαριασμούς πληρωμών: 32,87%.
 - Άλλες υπηρεσίες πληρωμών (προϊόντα ηλεκτρονικού χρήματος): 18,75%.
 - Χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες: 10,21%.
- Δημοσίευση επίκαιρων θεμάτων του EXM στο e-bulletin του Διεθνούς Δικτύου Χρηματοοικονομικών Μεσολαβητών (INFO NETWORK) μηνών Φεβρουαρίου και Απριλίου 2021.
 - Συμμετοχή εκπροσώπων του EXM, την 22.2.2021, σε διαδικτυακό σεμινάριο του INFO NETWORK με θέμα «Wellbeing - through a staff lens».
 - Συμμετοχή εκπροσώπων του φορέα την 1.7.2021 σε διαδικτυακή ημερίδα του INFO NETWORK με θέμα «καταπολέμηση της πανδημίας του κυβερνοεγκλήματος στον χρηματοπιστωτικό τομέα».
 - Συμμετοχή του EXM στην έρευνα και συλλογή επίκαιρων ζητημάτων (Current hot issues: Member Survey 2021) που διεξήχθη από το INFO NETWORK.
 - Ψήφιση του σχεδίου αναθεωρημένου Καταστατικού του INFO NETWORK, τον Ιούνιο του 2021.

Γ. Δραστηριότητα του Ελληνικού Κέντρου Χρηματοοικονομικής Διαμεσολάβησης (ΕΛΚΕΧΔ) το 2021

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, 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 ισχύει.

Κατά το 2021 στο ΕΛΚΕΧΔ υποβλήθηκαν συνολικά 19 αιτήσεις διαμεσολάβησης εκ των οποίων οι 6 έγιναν αποδεκτές από το άλλο μέρος τις διαφορές και διεξήχθησαν ισάριθμες διαμεσολαβήσεις. Ακόμα, πραγματοποιήθηκαν, κυρίως διαδικτυακά, αλλά και με φυσική παρουσία, με τήρηση των προβλεπόμενων μέτρων ασφαλείας, 20 ενημερωτικές συναντήσεις με διαμεσολαβητές και οφειλέτες (κυρίως επιχειρήσεις) που επιθυμούσαν να ενημερωθούν σχετικά με τις δυνατότητες που παρέχει η διαμεσολάβηση στη ρύθμιση των μη εξυπηρετούμενων δανείων. Περαιτέρω, η Χρηματοοικονομική Μεσολαβήτρια κα Παρασκευή Αγαλίδου ήταν ομιλήτρια σε δύο διαλέξεις στο Πανεπιστήμιο Μακεδονίας – Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής, στο πλαίσιο των μαθημάτων «Εισαγωγή στο Εμπορικό Δίκαιο» και «Δίκαιο Εμπορικών Εταιρειών», με αντικείμενο τον θεσμό της διαμεσολάβησης ως τρόπο επίλυσης διαφορών από τραπεζικές συμβάσεις, καθώς και ζητήματα διαμεσολάβησης σε χρηματοπιστωτικές διαφορές, τα οποία προκύπτουν από το πλαίσιο λειτουργίας των πιστωτικών ιδρυμάτων.

Τον Μάιο του 2021 το ΕΛΚΕΧΔ συμμετείχε στις εργασίες του Athens NPL Summit, διοργανώνοντας workshop με θέμα τη διαμεσολάβηση σε χρηματοοικονομικές διαφορές, με τη συμμετοχή εκπροσώπων ΑΕΔΑΔΠ.

Επίσης, τον Μάιο του 2021, στο πλαίσιο εργασιών του Greece DDC NPL Investing & Management Forum, το ΕΛΚΕΧΔ διοργάνωσε συζήτηση με θέμα «η διαμεσολάβηση ως εργαλείο διαχείρισης των μη εξυπηρετούμενων δανείων και ο ρόλος της στον νέο Πτωχευτικό Κώδικα».

Τέλος, την 25.10.2021 ο EXM διοργάνωσε διαδικτυακή παρουσίαση με θέμα «η ρύθμιση οφειλών σε 240 δόσεις προς το Δημόσιο και 420 δόσεις προς τράπεζες», την οποία παρακολούθησαν διαμεσολαβητές εγγεγραμμένοι στον Κατάλογο Διαπιστευμένων Διαμεσολαβητών του ΕΛΚΕΧΔ, καθώς και στελέχη του EXM. Στο πλαίσιο της παρουσίασης, ο Ειδικός Γραμματέας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους του Υπουργείου Οικονομικών και τα στελέχη της Ειδικής Γραμματείας ενημέρωσαν απάντησαν σε ερωτήσεις για τα ακόλουθα θέματα:

- Το θεσμικό πλαίσιο για τη ρύθμιση και την απαλλαγή οφειλών - παροχή 2^{ης} ευκαιρίας.
- Τον εξωδικαστικό μηχανισμό ρύθμισης οφειλών για νοικοκυριά και επιχειρήσεις, όπου προβλέπεται και αποπληρωμή ληξιπρόθεσμων οφειλών προς το Δημόσιο και τα Ασφαλιστικά Ταμεία σε έως 240 δόσεις.
- Τη ρύθμιση οφειλών μέσω της διαδικασίας της εξυγίανσης επιχειρήσεων.