



ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

2009

Έκθεση
πεπραγμένων

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Πίνακας περιεχομένων	2
Οργανόγραμμα Γραφείου Μ.Τ.Ε.Υ.	4
Εισαγωγή	5
Συγκεντρωτικός πίνακας δραστηριότητας	9
Απολογισμός του έργου ανά τομέα δραστηριότητας	11-44
I. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΕΣ	13-31
1. Συνολική δραστηριότητα	13
2. Τηλεφωνικές κλήσεις	14
3. Γραπτά παράπονα	14
4. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις	15
5. Στατιστική διερεύνηση ανά προϊόν/υπηρεσία	15
5.1. Καταθέσεις	15
5.1.1. Συνήθη παράπονα	16
5.1.2. Συμβουλές - παραινέσεις	17
5.1.2.1. Προς τους συναλλασσομένους	17
5.1.2.2. Προς τις τράπεζες	17
5.1.3. Επιλεγμένες υποθέσεις	17
5.2. Δάνεια	18
5.2.1. Συνήθη παράπονα	18
5.2.2. Συμβουλές - παραινέσεις	21
5.2.2.1. Προς τους συναλλασσομένους	21
5.2.2.2. Προς τις τράπεζες	21
5.2.3. Επιλεγμένες υποθέσεις	22
5.3. Μέσα πληρωμών	24
5.3.1. Συνήθη παράπονα	24
5.3.2. Συμβουλές - παραινέσεις	26
5.3.2.1. Προς τους συναλλασσομένους	26
5.3.2.2. Προς τις τράπεζες	26
5.3.3. Επιλεγμένες υποθέσεις	27
5.4. Άλλες τραπεζικές εργασίες - Διάφορα θέματα	29
5.4.1. Συνήθη παράπονα	29
5.5. Συμβουλές προς τους χρήστες του κυβερνοχώρου (internet)	30
5.6. Διασυνοριακά παράπονα	30
5.6.1. Επιλεγμένες υποθέσεις	31

II. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΕΣ	32-37
1. Συνολική δραστηριότητα	32
2. Τηλεφωνικές κλήσεις	33
3. Γραπτά παράπονα	33
4. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις	34
5. Στατιστική διερεύνηση ανά προϊόν/υπηρεσία	34
5.1. Καταθέσεις	34
5.2. Δάνεια	35
5.3. Μέσα πληρωμών	35
5.4. Άλλες τραπεζικές εργασίες - Λοιπά	35
6. Συνήθη παράπονα	35
7. Συμβουλές - Παραινέσεις	36
7.1. Προς τους επαγγελματίες	36
7.2. Προς τις τράπεζες	36
8. Επιλεγμένες υποθέσεις	36
III. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ	38-44
1. Συνολική δραστηριότητα	38
2. Τηλεφωνικές κλήσεις	39
3. Γραπτά παράπονα	39
4. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις	40
5. Στατιστική διερεύνηση ανά φορέα παροχής επενδυτικών υπηρεσιών	40
5.1. Τράπεζες	40
5.2. Σ.ΜΕ.Χ.Α.	41
5.3. Ε.Θ.Ε.	41
5.4. Σ.Ε.Δ.Υ.Κ.Α.	41
6. Συνήθη παράπονα	41
7. Συμβουλές - Παραινέσεις	42
7.1. Προς τους επενδυτές	42
7.2. Προς τις τράπεζες και τις επενδυτικές εταιρίες	43
8. Επιλεγμένες υποθέσεις	43
Στατιστικοί πίνακες	45-67

ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ – ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Αντώνιος Φώσκολος

ΝΟΜΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ
Τσελίκη Αικατερίνη

ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

Κουμουνδούρος Νικόλαος

ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ
Αργυρίου Πολυξένη

ΤΜΗΜΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ
ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ
Λαγγουράνη Ασπασία

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ
Ελευθεριάδου Αλίκη
Σταυρακοπούλου Ευαγγελία

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ
Κικίλια Καλλιόπη
Στεφόπουλος Βασίλειος

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ
Σταματελοπούλου Ματίνα
Κονταξή Βηθλεέμ
Αντωνίου Δαμιανός
Κλάδη Ευφροσύνη
Κωστακόπουλος Γεώργιος
Λεφέβρ Τσάρλυ

ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
Ζεγκίνογλου Διονυσία

Εισαγωγή

Το 2009 ήταν το ενδέκατο έτος λειτουργίας του Μεσολαβητή – Ombudsman στο χρηματοπιστωτικό τομέα. Συνολικά, από το έτος 1999, διαχειριστήκαμε 77.697 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις στα γραφεία μας και λάβαμε 12.780 γραπτά παράπονα.

Η σχέση χρηματοπιστωτικού συστήματος και συναλλασσομένων με αυτό είναι διαρκής, αναγκαία και εξελισσόμενη. Συνεπώς, αναγκαίος και εξελισσόμενος είναι και ο δικός μας ρόλος. Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών, λειτουργώντας με βάση τις αρχές της ανεξαρτησίας, διαφάνειας, εκατέρωθεν ακρόασης, αποτελεσματικότητας, νομιμότητας, ελευθερίας και εκπροσώπησης (Σύσταση 98/257/ΕΚ), προσαρμόζει τις συστάσεις του στην εξέλιξη της νομοθεσίας και νομολογίας, στις μεταβαλλόμενες συνθήκες του χρηματοπιστωτικού συστήματος, αλλά και στις εκάστοτε κοινωνικο-οικονομικές συγκυρίες.

Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών, ως εξειδικευμένος θεσμός εξωδικαστικής διαμεσολάβησης, αποτελεί έκφραση της εκούσιας συμμόρφωσης των παρόχων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και της αυτοδέσμευσής τους, με βάση το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και τους κανόνες δεοντολογίας.

Τα θέματα που εξετάζει ο θεσμός αφορούν είτε συστημικά προβλήματα που επιλύονται συνολικά, π.χ. με αλλαγή πολιτικής των τραπεζών, είτε εξατομικευμένα παράπονα, που επιλύονται μεν, αλλά εμφανίζονται εκ νέου. Παρατηρούμε ότι τα θέματα που καλούμαστε να εξετάσουμε είναι πλέον πιο σύνθετα, δηλαδή αφορούν περισσότερα προϊόντα ή περισσότερες αιτίες παραπόνων. Ακόμα, διαπιστώνουμε ότι οι καταναλωτές είναι πιο ενημερωμένοι για τις νομοθετικές και νομολογιακές εξελίξεις, για τα προσφερόμενα χρηματοπιστωτικά προϊόντα και υπηρεσίες, καθώς και για τους τρόπους επίλυσης των διαφορών τους με τους παρόχους.

Σύμφωνα με τις διαδικασίες μας, οι συναλλασσόμενοι, πριν απευθυνθούν στον Μεσολαβητή, θα πρέπει να έχουν υποβάλει το παράπονό τους στο χρηματοπιστωτικό φορέα τον οποίο αφορά. Με τον τρόπο αυτό δίνεται η ευκαιρία στους παρόχους να το επιλύσουν σε πρώιμο στάδιο. Στην καθημερινή πράξη, διαπιστώνουμε ότι, ένα μεγάλο ποσοστό των θεμάτων που απασχολούν τον Μεσολαβητή, περί το 52%, επιλύονται απευθείας από τα μέρη.

Η διαδικασία μας είναι έγγραφη, απόρρητη και αποτελεί μια άτυπη εναλλακτική της δικαστικής διαδικασίας. Οι συστάσεις μας είναι αιτιολογημένες, οι υπηρεσίες μας παρέχονται δωρεάν στους καταναλωτές και χαρακτηρίζονται από αμεσότητα, ταχύτητα και διαφάνεια. Κατά την εξέταση των υποθέσεων, δίνεται έμφαση στη διατήρηση της σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ των μερών, με άμεση ενημέρωσή τους για τα ισχύοντα και με επιδίωξη επίτευξης φιλικής διευθέτησης της διαφοράς.

Η 11χρονη εμπειρία μας, η ανεξαρτησία της κρίσης μας και η δοκιμασμένη στην πράξη αποτελεσματικότητά μας, συνάρτηση της κατανόησης της ουσίας των προβλημάτων, της άμεσης αντίδρασης και της στοχευμένης παρέμβασης, μας έχουν καταστήσει, αναμφισβήτητα, τον πλέον αξιόπιστο θεσμό συναινετικής επίλυσης διαφορών στο χρηματοπιστωτικό τομέα.

Από την 1η Νοεμβρίου 2009, εφαρμόζονται στη χώρα μας, από τα πιστωτικά ιδρύματα, οι Κοινές Αρχές για τη μεταφορά εγχώριων προσωπικών ατομικών τρεχούμενων τραπεζικών λογαριασμών και λογαριασμών ταμειευτηρίου, που θεσπίστηκαν από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή του Τραπεζικού Κλάδου (EBIC), στα πλαίσια αυτορρύθμισης, με προτροπή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Πρόκειται για κοινούς κανόνες και καθιέρωση ευρωπαϊκών προτύπων, για τη διευκόλυνση της μεταφοράς των ανωτέρω λογαριασμών από μια τράπεζα σε άλλη στην Ελλάδα. Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών ανέλαβε να παρακολουθεί την εφαρμογή των ανωτέρω Κοινών Αρχών και τη συμμόρφωση σε αυτές των πιστωτικών ιδρυμάτων και να επιλύει κάθε σχετικό παράπονο των καταναλωτών.

Οι εργασίες του Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών το έτος 2009 παρουσίασαν αύξηση κατά μέσο όρο της τάξης του 11,11%. Δεχθήκαμε συνολικά 12.269 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις στα Γραφεία μας, εκ των οποίων 11.781 αφορούσαν συναλλαγές ιδιωτών και μικρών επιχειρήσεων και 488 συναλλαγές επενδυτών. Λάβαμε επίσης 2.077 γραπτά παράπονα. Από αυτά, 1.764 αφορούσαν τραπεζικές συναλλαγές ιδιωτών καταναλωτών, 174 επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων και 139 επενδυτικές συναλλαγές. Συνολικά, το 2009, διεκπεραιώσαμε 1.971 γραπτές υποθέσεις. Επίσης, καταγράφηκαν 28.058 επισκέψεις στην ιστοσελίδα του θεσμού (www.bank-invest-omb.gr).

Όσον αφορά τη γεωγραφική κατανομή των παραπόνων, στην πλειοψηφία τους προέρχονται από τα μεγάλα αστικά κέντρα. Επίσης, η πληροφόρηση για το θεσμό μας προέρχεται κυρίως από την τηλεόραση και το ραδιόφωνο (57,52%) ή από άλλα πρόσωπα που έχουν κατά το παρελθόν προσφύγει στο θεσμό (17,21%), ενώ κατά ποσοστό 3,29% από τους συμμετέχοντες φορείς.

Περαιτέρω, το έργο μας επηρεάστηκε ως ένα βαθμό, όπως και το 2008, από την επιδείνωση του διεθνούς οικονομικού περιβάλλοντος αλλά και την εγχώρια οικονομική ύφεση και την υπερχρέωση νοικοκυριών και επιχειρήσεων, δεδομένου ότι λάβαμε, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, πλήθος αιτημάτων για διακανονισμό οφειλών.

Τα πιο σημαντικά θέματα ή τα θέματα που απασχόλησαν μεγάλο μέρος των συναλλασσομένων με τις τράπεζες και τις επενδυτικές εταιρίες ήταν τα εξής:

- Η ελλιπής ενημέρωση όσον αφορά τα χαρακτηριστικά τραπεζικών και επενδυτικών προϊόντων.
- Ο συμπληρωματικός απαιτήσεων τραπεζών με το υπόλοιπο λογαριασμών που τροφοδοτούνται αποκλειστικά από το προϊόν μισθοδοσίας ή σύνταξης.
- Οι επιβαρύνσεις των συναλλασσομένων (σε καταθέσεις, χορηγήσεις και συναλλαγές με πιστωτικές κάρτες) με προμήθειες και έξοδα.

- Η χρήση προσωπικών δεδομένων δανειοληπτών και η συμπεριφορά υπαλλήλων εταιριών ενημέρωσης ληξιπρόθεσμων οφειλών.
- Η μη προσαρμογή του Βασικού Επιτοκίου Χορηγήσεων στεγαστικών δανείων στις εκάστοτε μειώσεις των επιτοκίων Euribor και ΕΚΤ.
- Ο ανεπαρκής έλεγχος ταυτοπροσωπίας με συνέπεια την πραγματοποίηση αναλήψεων με κλεμμένο βιβλιάριο καταθέσεων.
- Η απάτη κατά τη συναλλαγή μέσω ΑΤΜ, με υποκλοπή του ΡΙΝ, αφαίρεση της κάρτας με απόσπαση της προσοχής του κατόχου, αντικατάστασή της με άλλη και εν συνεχεία διενέργεια παράνομων αναλήψεων από το λογαριασμό του.
- Οι καθυστερήσεις στην επεξεργασία αιτήσεων επιχειρηματιών για ένταξή τους στο ΤΕΜΠΜΕ, με αποτέλεσμα τον αποκλεισμό τους από την πρώτη φάση του προγράμματος.
- Αντί της εξόφλησης δανείου, η συνέχιση, επί δύο ή πλέον έτη, άντλησης δόσεων, χωρίς ενημέρωση των δανειοληπτών, παρά την πίστωση του υπολοίπου δανειακού λογαριασμού μετά από μεταφορά του δανείου σε άλλη τράπεζα, με αποτέλεσμα τη δημιουργία ληξιπρόθεσμων οφειλών.
- Το γεγονός ότι αναλήψεις μέσω ΑΤΜ μετά από απώλεια ή κλοπή κάρτας, δεν χαρακτηρίζονται ως «ύποπτες» από τα συστήματα ασφάλειας των τραπεζών, διότι γίνονται με συνδυασμένη χρήση κάρτας και ΡΙΝ, ανεξαρτήτως του ύψους των αναλαμβανόμενων ποσών, της συχνότητας των αναλήψεων ή της υπέρβασης του πιστωτικού ορίου, με αποτέλεσμα τη μη ειδοποίηση του κατόχου.
- Η μεγάλη καθυστέρηση ή μη απάντηση σε αιτήματα συναλλασσομένων.
- Οι καθυστερήσεις και η μη εκτέλεση εντολών επενδυτών.

Στόχος μας είναι να υιοθετούμε μια όσο το δυνατόν ευέλικτη και πρακτική προσέγγιση της διαδικασίας επίλυσης διαφορών, χρησιμοποιώντας τα εργαλεία που ταιριάζουν καλύτερα σε κάθε περίπτωση (μεσολάβηση, φιλική διευθέτηση, πρόταση συμβιβαστικής επίλυσης, σύσταση), ώστε να ικανοποιείται το αίσθημα δικαίου. Με τον τρόπο αυτό επιδιώκουμε να προάγουμε ένα πνεύμα εξυπηρέτησης που λειτουργεί ως πρότυπο για τους παρόχους χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

Το θεσμό μας εμπιστεύονται και αναγνωρίζουν αφενός μεν όσοι χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες μας –καθημερινά δεχόμεστε ευχαριστίες για την επίλυση συγκεκριμένων υποθέσεων–, αφετέρου οι ενώσεις καταναλωτών, ο χρηματοπιστωτικός τομέας στο σύνολό του, καθώς και κρατικοί φορείς και εποπτικές αρχές με τους οποίους διατηρούμε στενή συνεργασία.

Επίσης, ο Μεσολαβητής συμμετέχει στην 9μελή Διοικούσα Επιτροπή του «Δικτύου Εξωδικαστικής Επίλυσης Διασυννοριακών Καταγγελιών στον τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών (FIN-NET)» που συστάθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και αριθμεί 50 μέλη από 22 χώρες.

Η παρούσα Έκθεση Πεπραγμένων του Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών περιλαμβάνει τέσσερις ενότητες. Στις τρεις από αυτές αναλύονται τα παράπονα με βάση την ιδιότητα του συναλλασσομένου: ιδιώτες, επαγγελματίες/μικρές επιχειρήσεις και επενδυτές. Κάθε ενότητα περιέχει συνολικά στατιστικά στοιχεία και ανάλυση των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων

κατά προϊόν/υπηρεσία και κατά αιτία παραπόνου. Ακόμα, παρατίθενται στοιχεία για τις υποθέσεις που διεκπεραιώθηκαν και την έκβασή τους. Ακολουθεί συστηματική παράθεση των συνηθέστερων παραπόνων, βάσει των υποθέσεων που εξετάστηκαν, διατύπωση παραινέσεων προς τους συναλλασσομένους και τους παρόχους καθώς και παραδείγματα υποθέσεων που εξέτασε ο Μεσολαβητής. Η τέταρτη ενότητα απαρτίζεται από πίνακες με αναλυτικά στατιστικά στοιχεία και σχετικά διαγράμματα για τη δραστηριότητα του θεσμού.

Ευχαριστώ ιδιαίτερα το προσωπικό των Υπηρεσιών Πελατών των τραπεζών και των επενδυτικών εταιριών για την ουσιαστική συνεργασία τους με το θεσμό, καθώς και το προσωπικό του Μεσολαβητή για την αφοσίωση και τη συστηματική εργασία του, χωρίς την οποία δεν θα μπορούσε ο θεσμός να ανταποκριθεί στους ποιοτικούς στόχους και στον αυξημένο όγκο εργασιών του.

Φεβρουάριος 2010

Αντώνιος Φώσκολος
Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών

ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ

	Ιδιώτες Καταναλωτές			Επαγγελματίες/Επιχειρήσεις			Επενδυτές			ΣΥΝΟΛΟ		
	2009	2008	Μεταβολή 2009/2008	2009	2008	Μεταβολή 2009/2008	2009	2008	Μεταβολή 2009/2008	2009	2008	Μεταβολή 2009/2008
Α΄ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ												
Υποθέσεις εντός Κανονισμού	7.872	7.003	12,41%	833	605	37,69%	419	583	-28,13	9.124	8.191	11,39%
Υποθέσεις εκτός Κανονισμού	2.599	2.346	10,78%	477	322	48,14%	69	90	-23,33	3.145	2.758	14,03%
ΣΥΝΟΛΑ	10.471	9.349	12,00%	1.310	927	41,32%	488	673	-27,49	12.269	10.949	12,06%
Επισκέψεις	662	704	-5,96%	81	65	24,62%	54	155	-65,16	797	924	-13,74%
Β΄ ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ												
Υποθέσεις εντός Κανονισμού	1.565	1.426	9,75%	143	80	78,75%	123	196	-37,24%	1.831	1.702	7,58%
Υποθέσεις εκτός Κανονισμού	199	220	-9,55%	31	27	14,81%	16	13	23,08%	246	260	-5,38%
ΣΥΝΟΛΑ	1.764	1.646	7,17%	174	107	62,62%	139	209	-33,49%	2.077	1.962	5,86%
Διεκπεραιωθείσες υποθέσεις	1.649	1.229	34,17%	147	87	68,96%	175	135	29,63%	1.971	1.451	35,84%
Μέσος χρόνος Διεκ/σης: ημέρες	77	38	102,63	39	16	143,75	117	57	105,26	78	38	105,26%

ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ 2009

Απολογισμός του έργου ανά τομέα δραστηριότητας

I. Υποθέσεις ιδιωτών με τράπεζες

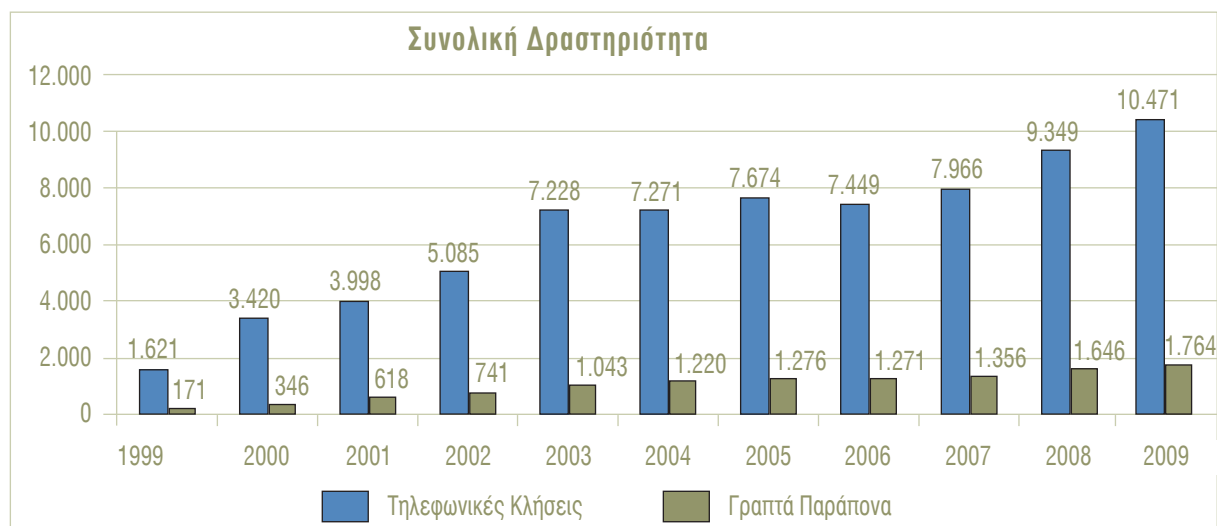
ΕΤΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
Τηλεφωνικές Κλήσεις		
1999	1.621	—
2000	3.420	111,0
2001	3.998	16,9
2002	5.085	27,2
2003	7.228	42,1
2004	7.271	0,6
2005	7.674	5,5
2006	7.449	-2,9
2007	7.966	6,94
2008	9.349	17,36
2009	10.471	12,00
Σύνολο	71.532	
Γραπτά Παράπονα		
1999	171	—
2000	346	102,3
2001	618	78,6
2002	741	19,9
2003	1.043	40,8
2004	1.220	17,0
2005	1.276	4,6
2006	1.271	-0,4
2007	1.356	6,69
2008	1.646	21,38
2009	1.764	7,17
Σύνολο	11.452	

1. Συνολική δραστηριότητα

Κατά το 2009 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από ιδιώτες συναλλασσόμενους με τράπεζες 10.471 τηλεφωνικές κλήσεις στις οποίες συμπεριλαμβάνονται και 662 επισκέψεις. Ο αριθμός αυτός των τηλεφωνικών κλήσεων ήταν αυξημένος κατά 12% σε σχέση με το 2008. 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.

Κατά την ίδια περίοδο κατατέθηκαν στο Γραφείο μας 1.764 γραπτά παράπονα και ολοκληρώθηκε η εξέταση 1.649 εξ αυτών (ποσοστό 93,48%). Ο αριθμός των γραπτών παραπόνων ήταν αυξημένος κατά 7,17% σε σχέση με το 2008.

Ο πίνακας παραπλεύρως εμφανίζει συγκεντρωτικά τη δραστηριότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. στις διαφορές των ιδιωτών με τις τράπεζες από τη σύσταση του θεσμού μέχρι το τέλος του 2009. Η δραστηριότητα αυτή εμφανίζεται και στο παρακάτω ακιδωτό διάγραμμα.

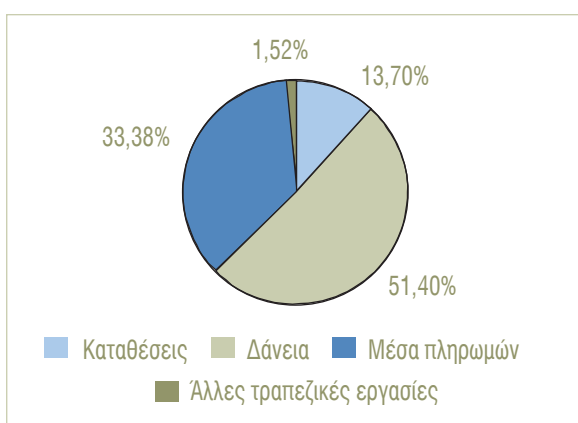


2. Τηλεφωνικές κλήσεις

Κατά το έτος 2009 οι τηλεφωνικές κλήσεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 10.471 έναντι 9.349 το 2008 και σημείωσαν αύξηση 12%. Από αυτές 2.599 (ποσοστό 24,80%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. κυρίως διότι αναφέρονταν στην επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών (1.236 περιπτώσεις), επρόκειτο για γενικά παράπονα χωρίς να αναφέρεται συγκεκριμένη τράπεζα (351 περιπτώσεις), δεν αφορούσαν τράπεζα μέλος (282 περιπτώσεις), αφορούσαν άλλους θεσμούς (65 περιπτώσεις) κ.λπ. Λεπτομερής ανάλυση των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικών κλήσεων, με σχετική αιτιολογία, παρέχεται στον πίνακα 4 του Παραρτήματος.

Από τις υπόλοιπες 7.872 τηλεφωνικές κλήσεις (ποσοστό 75,20%), 1.078 (ποσοστό 13,70%) αφορούσαν τις καταθέσεις, 4.046 (ποσοστό 51,40%) τα δάνεια, 2.628 (ποσοστό 33,38%) τα μέσα πληρωμών και 120 (ποσοστό 1,52%) διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες.

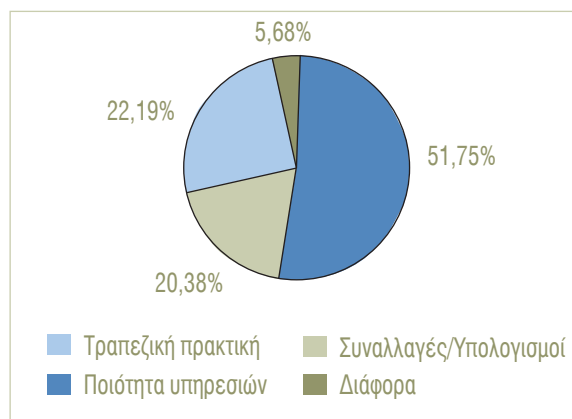
Το παρακάτω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε προϊόντος στο σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 5 του Παραρτήματος.



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 4.074 περιπτώσεις (ποσοστό 51,75%) αιτία ήταν η τραπεζική πρακτική, σε 1.746 (ποσοστό 22,19%)

η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε 1.604 (ποσοστό 20,38%) η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών, και σε άλλες 448 περιπτώσεις (ποσοστό 5,68%) διάφορες άλλες αιτίες, εκ των οποίων 336 περιπτώσεις αφορούσαν τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις.

Το παρακάτω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε αιτίας παραπόνου στο σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 6 του Παραρτήματος.

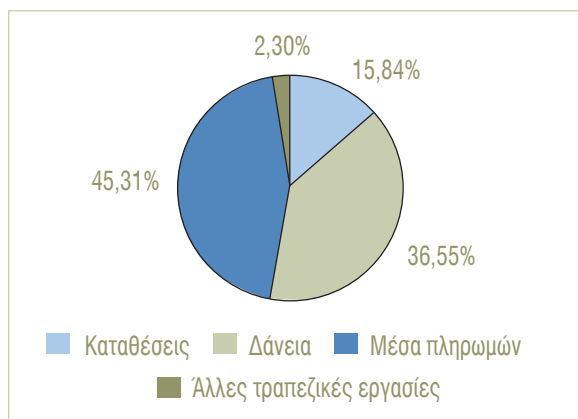


3. Γραπτά παράπονα

Κατά το έτος 2009 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 1.764 γραπτά παράπονα από ιδιώτες έναντι 1.646 το 2008 και σημείωσαν αύξηση 7,17%. Από αυτά 199 (ποσοστό 11,28%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. διότι αναφέρονταν στην επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών (73 περιπτώσεις), υποβλήθηκαν εκπρόθεσμα (38 περιπτώσεις), δεν αφορούσαν τράπεζα μέλος του θεσμού (32 περιπτώσεις), αποτελούσαν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων (42 περιπτώσεις) κ.λπ. Λεπτομερής ανάλυση των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας περιπτώσεων παρέχεται στον πίνακα 7 του Παραρτήματος.

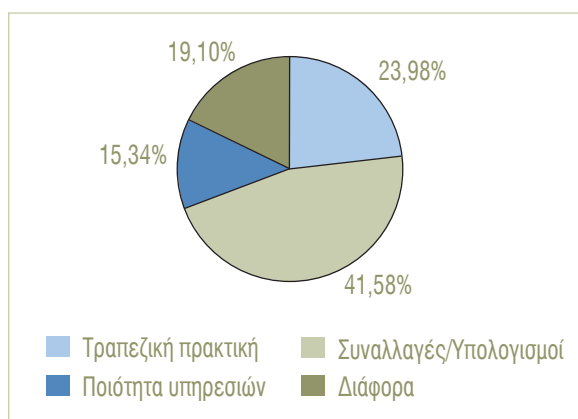
Από τα υπόλοιπα 1.565 γραπτά παράπονα (ποσοστό 88,72%), 248 (ποσοστό 15,84%) αφορούσαν τις

καταθέσεις, 572 (ποσοστό 36,55%) τα δάνεια, 709 (ποσοστό 45,31%) τα μέσα πληρωμών και 36 (ποσοστό 2,30%) διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες. Το παρακάτω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε προϊόντος στο σύνολο των γραπτών παραπόνων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 8 του Παραρτήματος.



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 375 περιπτώσεις (ποσοστό 23,98%) αιτία ήταν η τραπεζική πρακτική, σε 240 (ποσοστό 15,34%) η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε 651 (ποσοστό 41,58%) η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών και σε άλλες 299 περιπτώσεις (ποσοστό 19,10%) διάφορες άλλες αιτίες, εκ των οποίων 198 περιπτώσεις αφορούσαν τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις.

Το παρακάτω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε αιτίας παραπόνου στο σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 9 του Παραρτήματος.



4. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις

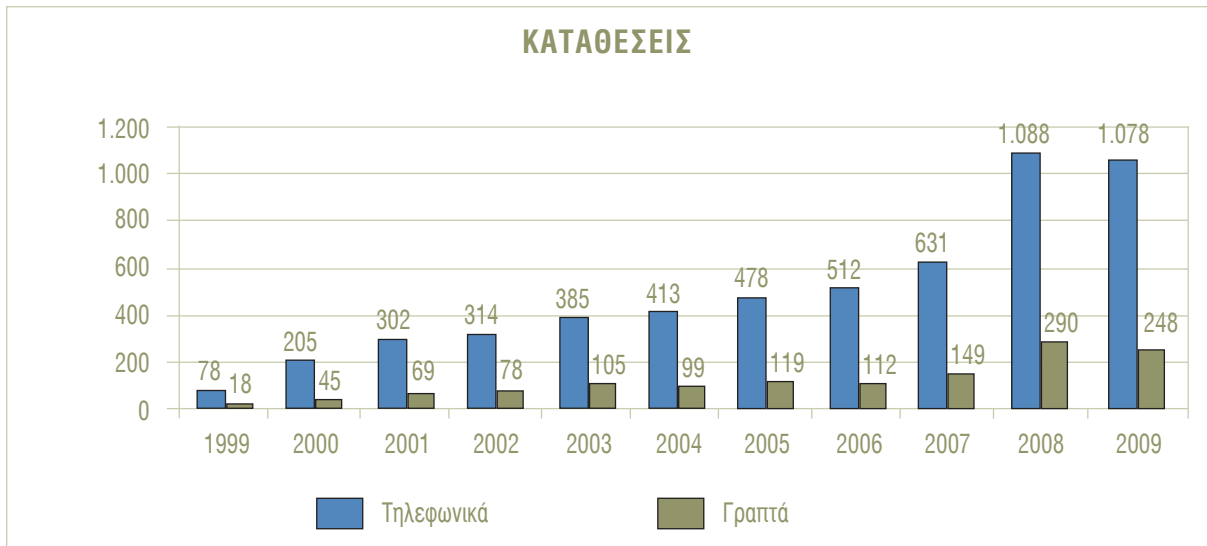
Κατά το έτος 2009 εξετάστηκαν 1.649 γραπτά παράπονα έναντι 1.229 το 2008. Κατά την εξέταση διαπιστώθηκε ότι 533 από αυτά, για διαφόρους λόγους, έπρεπε να τεθούν εκτός Κανονισμού Λειτουργίας. Επίσης σε άλλα 63 ο ενδιαφερόμενος δεν έδωσε συνέχεια. Από τα υπόλοιπα 1.053 που διεκπεραιώθηκαν, σε 509 περιπτώσεις (ποσοστό 48,34% επί του συνόλου) δικαιώθηκε ο παραπονούμενος, σε 474 (ποσοστό 45,01%) η τράπεζα και σε 70 (ποσοστό 6,65%) επήλθε συμβιβαστική λύση.

Ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονουμένων, εκφραζόμενος ως το άθροισμα των ποσοστών της πλήρους ικανοποίησης (48,34%) και της αποδοχής συμβιβαστικής λύσης (6,65%) ανέρχεται σε 54,99%. Ο αντίστοιχος βαθμός ικανοποίησης κατά το έτος 2008 ήταν 67,34%. Η μείωση του βαθμού ικανοποίησης οφείλεται κυρίως στην αδυναμία ικανοποίησης αιτημάτων που αφορούσαν αναλήψεις μέσω ΑΤΜ και αγορές μετά από απώλεια ή κλοπή πιστωτικών και αναληπτικών καρτών με ταυτόχρονη διαρροή του PIN και μη έγκαιρη ενημέρωση των εκδοτριών των καρτών τραπεζών, καθώς και σε περιπτώσεις ισχυρισμών για ελλιπή προσυμβατική ενημέρωση των ενδιαφερομένων για όρους που περιείχονταν ωστόσο στις υπογεγραμμένες συμβάσεις.

5. Στατιστική διερεύνηση ανά προϊόν/υπηρεσία

5.1. Καταθέσεις

Κατά το έτος 2009 οι τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν τις καταθέσεις ανήλθαν σε 1.078 έναντι 1.088 το 2008 και ήταν μειωμένες κατά 0,92%. Το ίδιο έτος υποβλήθηκαν 248 γραπτά παράπονα έναντι 290 το 2008 και ήταν αυξημένα κατά 14,48%.



Λεπτομερέστερη ανάλυση της κατανομής των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων παρέχεται στους πίνακες 5 και 8 του Παραρτήματος, ενώ το παραπάνω διάγραμμα απεικονίζει τον αριθμό των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων από τη σύσταση του θεσμού μέχρι τέλους του 2009. Από τους προαναφερόμενους πίνακες προκύπτει ότι το 2009 τα σχετικά με τις καταθέσεις παράπονα αντιπροσώπευαν το 13,70% των τηλεφωνικών κλήσεων και το 15,84% των γραπτών παραπόνων.

5.1.1. Συνήθη παράπονα

- Ανεπαρκής έλεγχος ταυτοπροσωπίας κατά την ανάληψη με κλεμμένο βιβλιάριο καταθέσεων.
- Συμψηφισμός απαιτήσεων της τράπεζας με το υπόλοιπο λογαριασμού που τροφοδοτείται αποκλειστικά από το προϊόν μισθοδοσίας ή σύνταξης.
- Αμφισβητήσεις όσον αφορά το ποσό κατάθεσης σε λογαριασμούς, μέσω ΑΤΜ, με φάκελο.
- Καθυστερήσεις στην εξαγορά τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων.
- Μη εκτοκισμός καταθέσεων, το ύψος των οποίων είναι μικρότερο ενός συγκεκριμένου μέσου υπολοίπου.
- Χρεώσεις λογαριασμών με «έξοδα αδράνειας» ή «διάφορα έξοδα», χωρίς ενημέρωση των δικαιούχων.
- Είσπραξη εξόδων για πραγματοποίηση κατάθεσης σε λογαριασμό τρίτου προσώπου.
- Είσπραξη προμήθειας κατά την ανάληψη ποσού από λογαριασμό συναλλάγματος, χωρίς σχετική ενημέρωση.
- Άρνηση τράπεζας να καταχωρήσει το νέο επίθετο καταθέτριας μετά το γάμο της, παρά την προσκόμιση των σχετικών δικαιολογητικών.
- Αφαίρεση ονόματος συνδικαιούχου από κοινό λογαριασμό και προσθήκη νέου, χωρίς τη συναίνεση του συνδικαιούχου.
- Καθυστερήσεις απόδοσης προϊόντος κατάθεσης σε νομιμοποιούμενους κληρονόμους.
- Αναγραφή της λέξης «Άγνωστος» στη θέση του πατρώνυμου στον κοινό λογαριασμό που τηρεί μητέρα με το γεννημένο εκτός γάμου τέκνο της, αντί του ονόματος του τέκνου βάσει της σχετικής ληξιαρχικής πράξης.
- Η τράπεζα άνοιξε καταθετικό λογαριασμό στο όνομα προσώπου, με σκοπό την εξυπηρέτηση προεγκεκριμένου δανείου, τη χορήγηση του οποίου αγνοούσε.
- Ανάληψη από το λογαριασμό γονέα, σε συμψηφισμό οφειλών του τέκνου του, χωρίς ο ίδιος να υπέχει ευθύνη (π.χ. ως εγγυητής).
- Σύγχυση όσον αφορά τις κινήσεις καταθετικού λογαριασμού δικαιούχου με αυτόν άλλου προσώπου, λόγω συνωνυμίας.
- Ανάληψη από κοινό προθεσμιακό λογαριασμό βάσει μη έγκυρης εξουσιοδότησης συνδικαιούχου.
- Μη τήρηση όρων προθεσμιακής κατάθεσης.

5.1.2. Συμβουλές - παραιτήσεις

5.1.2.1. Προς τους συναλλασσομένους

- Να ενημερώνονται για τις προμήθειες, αμοιβές, δαπάνες και έξοδα που αφορούν στα προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρουν οι τράπεζες, μέσω του ανηρτημένου στους χώρους συναλλαγών των καταστημάτων, τιμολογίου. Επίσης συγκριτικός πίνακας εξόδων των τραπεζών περιέχεται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας της Ελλάδος (www.bankofgreece.gr).
- Να φυλάσσουν με επιμέλεια το βιβλιário καταθέσεων τους και να ενημερώνουν άμεσα την τράπεζα σε περίπτωση απώλειάς του.
- Να ενημερώνουν άμεσα την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. για τυχόν απώλεια του δελτίου της αστυνομικής τους ταυτότητας ή του διαβατηρίου τους.

5.1.2.2. Προς τις τράπεζες

- Θα πρέπει να παρέχεται πλήρης και σαφής ενημέρωση στους συναλλασσομένους, με παρουσίαση του συνόλου των χαρακτηριστικών των προϊόντων και επισήμανση των σχετικών κινδύνων.
- Οι τράπεζες δεν θα πρέπει να προβαίνουν σε χρεωστικές εγγραφές σε καταθετικούς λογαριασμούς, ακόμα και εάν υπάρχει σχετική πρόβλεψη στους Γενικούς Όρους Συναλλαγών, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση των δικαιούχων, ώστε οι καταθέτες να μεριμνούν για την κάλυψη τυχόν άλλων υποχρεώσεών τους.
- Σε περίπτωση που αποδεικνύεται ότι ο λογαριασμός καταθέσεων πιστώνεται με ποσό μισθών, σύνταξης ή ασφαλιστικών παροχών, ακόμα και αν ρητά προβλέπεται δικαίωμα συμψηφισμού αξίωσης της τράπεζας εναντίον του δικαιούχου του λογαριασμού, να μην προβαίνουν σε συμψηφισμό.
- Κατά τη διενέργεια ταμειακών συναλλαγών να επιδεικνύεται η επιβαλλόμενη από τις περιστάσεις επιμέλεια κατά τη διαπίστωση της ταυτοπροσωπίας μεταξύ του προσώπου που κάνει την ανάληψη και του δικαιούχου του λογαριασμού προκει-

μένου να διασφαλίζονται τα συμφέροντα του τελευταίου.

- Θα πρέπει να υπάρχει άμεση ανταπόκριση σε αιτήματα των συναλλασσομένων, π.χ. για παροχή στοιχείων ή απόδοση υπολοίπου καταθέσεων σε νομιμοποιούμενα πρόσωπα.

5.1.3. Επιλεγμένες υποθέσεις

92/2009

Ανάληψη από μη δικαιούχο

Μετά από κλοπή της τσάντας της και απώλεια προσωπικών εγγράφων, μεταξύ των οποίων πιστωτικές κάρτες, το βιβλιário καταθέσεων ταμειευτηρίου και το δελτίο αστυνομικής ταυτότητάς της, και ενόσω η παραπονούμενη ενημέρωνε σχετικά υποκατάστημα της τράπεζας και ακύρωνε τις κάρτες της, τρίτος ανέλαβε από το ταμείο άλλου υποκαταστήματος € 3.355. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα να πιστωθεί ο λογαριασμός της με το εν λόγω ποσό λόγω ελλιπούς ελέγχου ταυτοπροσωπίας.

887/2009

Ανάληψη στο ταμείο με κλεμμένο δελτίο αστυνομικής ταυτότητας

Άγνωστοι έκλεψαν στις 18.3.09 την τσάντα της παραπονούμενης από το γραφείο της, η οποία, μεταξύ άλλων, περιείχε τη χρεωστική κάρτα της, το δελτίο της αστυνομικής ταυτότητάς της και αντίγραφα των λογαριασμών που τηρούσε στην τράπεζα. Αντιλήφθηκε την κλοπή την ίδια ημέρα και δήλωσε το περιστατικό την επομένη, 19.3.09, στην τράπεζα και στην Αστυνομία, και στις 23.3.09 στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. Παρά ταύτα, στις 26.3.09 πραγματοποιήθηκαν δύο αναλήψεις στο ταμείο, από το λογαριασμό προθεσμιακής της κατάθεσης, σε δύο διαφορετικά υποκαταστήματα της τράπεζας, € 14.700 και € 15.300 αντίστοιχα, από άτομο υποβασταζόμενο από δύο άλλους πιθανώς λόγω ασθένειας. Ο Μεσολαβητής συνέστησε την αποκατάσταση του λογαριασμού της παραπονούμενης, με το σκεπτικό ότι, αφενός το σύστημα της τράπεζας είχε ενημερωθεί έγκαιρα σχετικά με την κλοπή του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας της δικαιούχου

του λογαριασμού, αφετέρου δεν είχε διενεργηθεί επαρκής έλεγχος ταυτοπροσωπίας λαμβανομένου υπόψη του ύψους των αιτηθέντων ποσών και του χρόνου που είχε μεσολαβήσει μεταξύ των δύο αναλήψεων (1 ώρα και 39 λεπτά). Η σύστασή του έγινε αποδεκτή.

966/2009

Αμφισβήτηση ταμειακής συναλλαγής

Κατά την ενημέρωση του βιβλιαρίου του καταθέσεων ταμειευτηρίου, το Μάρτιο του 2009, ο παραπονούμενος διαπίστωσε ότι είχε αφαιρεθεί από το λογαριασμό του, την 8.10.2008, το ποσό των € 3.676. Ισχυρίσθηκε ότι την ημερομηνία αυτή είχε μεταβεί σε υποκατάστημα της τράπεζας, αποκλειστικά και μόνο για να ενημερώσει το βιβλιário του και είχε υπογράψει κάποιο σχετικό παραστατικό. Ωστόσο, δεδομένου ότι το παραστατικό της εν λόγω ανάληψης έφερε την υπογραφή του, την υπογραφή του προϊσταμένου του υποκαταστήματος και ανάλυση των χαρτονομοματών και δεν υπήρξε ταμειακή ή λογιστική διαφορά, ο Μεσολαβητής δεν έκανε δεκτό το αίτημά του για αντιλογισμό του ανωτέρω ποσού.

1178/2009

Έξοδα αδρανούς λογαριασμού

Λογαριασμός καταθέσεων ταμειευτηρίου παρέμεινε ακίνητος από το Φεβρουάριο του 2004 μέχρι τον Ιούνιο του 2009. Όταν ο δικαιούχος θέλησε να τον κινήσει εκ νέου και τον ενεργοποίησε, διαπίστωσε ότι, από τον Μάιο του 2006 ο λογαριασμός χρεωνόταν με έξοδα αδρανούς λογαριασμού 1 ευρώ/μήνα, με αποτέλεσμα να έχουν αφαιρεθεί € 34,24. Ο Μεσολαβητής έκρινε ότι δεν είχε τηρηθεί η απόφαση ΕΤΠΘ 234/06, σύμφωνα με την οποία, δεν επιτρέπεται χρέωση εξόδων αδράνειας που υπερβαίνουν τους τόκους και θίγουν το κεφάλαιο της κατάθεσης, και η τράπεζα επέστρεψε το ανωτέρω ποσό.

1182/2009

Εσφαλμένη χρέωση λογαριασμού

Όταν ο παραπονούμενος διαπίστωσε μηνιαία χρέωση του λογαριασμού του ταμειευτηρίου με € 42,2, ενν-

μερώθηκε ότι αφορούσε ασφαλιστρα για κάλυψη πυρός/σεισμού ακινήτου του, αναφορικά με το στεγαστικό του δάνειο. Δεδομένου ότι, ήδη από το έτος 2007, είχε προσκομίσει στην τράπεζα σχετικό ασφαλιστήριο εταιρίας επιλογής του, η τράπεζα του γνώρισε ότι επρόκειτο να του επιστρέψει τα χρεωθέντα ποσά, αλλά καθυστερούσε. Διαμαρτυρήθηκε και ζήτησε την έντοκη επιστροφή τους. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα να επιστραφεί στο λογαριασμό του το ποσό των ασφαλιστρών (€ 820) πλέον τόκων και η τράπεζα να του ζητήσει συγγνώμη για την ταλαιπωρία που είχε υποστεί.

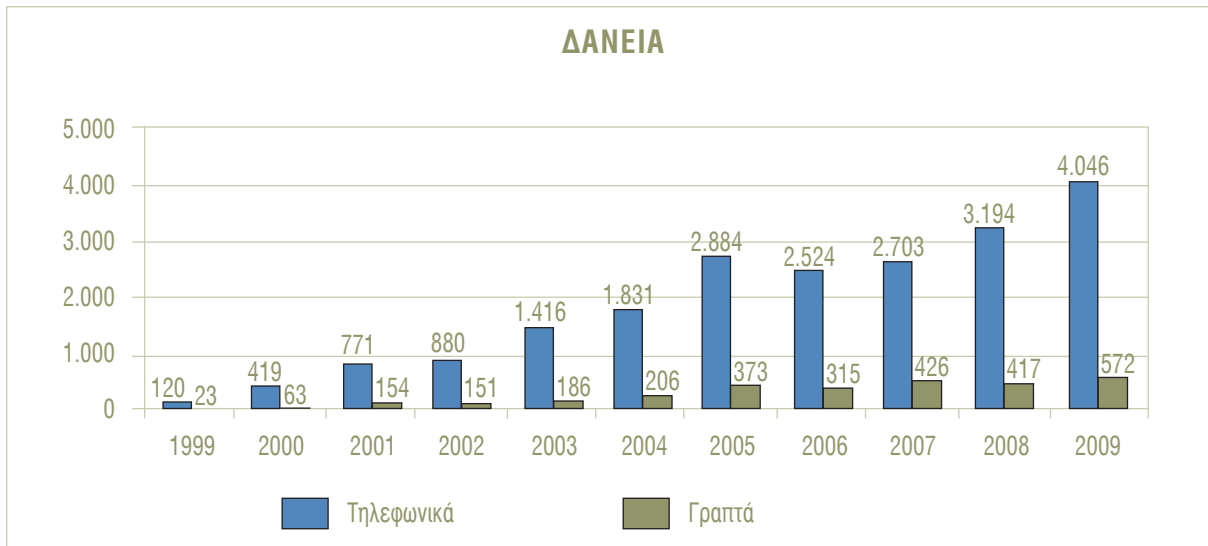
5.2. Δάνεια

Το έτος 2009 οι τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν τα δάνεια ήταν 4.046 έναντι 3.194 το 2008 και ήταν αυξημένες κατά 26,68%. Τα αντίστοιχα γραπτά παράπονα, που υποβλήθηκαν στο Γραφείο μας, ανήλθαν σε 572 έναντι 417 το προηγούμενο έτος, παρουσιάζοντας αύξηση κατά 37,17%.

Αναλυτικά η κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων και γραπτών παραπόνων, που αφορούσαν τα δάνεια εμφανίζεται στους πίνακες 5 και 8 του Παραρτήματος, ενώ το διάγραμμα της σελ. 19 απεικονίζει τον αριθμό τους από τη σύσταση του θεσμού μέχρι τέλους του 2009. Από τους προαναφερόμενους πίνακες προκύπτει ότι το 2009 τα παράπονα που αφορούσαν τα δάνεια αντιπροσώπευαν το 51,40% των τηλεφωνικών κλήσεων και το 36,55% του συνόλου των γραπτών παραπόνων.

5.2.1. Συνήθη παράπονα

- Μην εξόφληση υπολοίπου δανείου, μετά από μεταφορά του σε άλλη τράπεζα, λόγω πιστώσεως του τροφοδοτή λογαριασμού και συνέχιση ανάληψης των μηνιαίων δόσεων, χωρίς ενημέρωση του δανειολήπτη επί διετία ή τριετία με αποτέλεσμα να προκύψουν ληξιπρόθεσμες οφειλές.
- Διαμαρτυρίες για τη χρήση προσωπικών δεδομένων δανειοληπτών και τη συμπεριφορά υπαλλήλων



Εταιριών Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις.

- Μη αποδοχή ασφαλιστηρίων εκδόσεως εταιρίας επιλογής του δανειολήπτη και χρέωση με ασφάλιστρα εταιρίας επιλογής της τράπεζας.
- Οχλήσεις προσώπου για οφειλή του από καταναλωτικό δάνειο, το οποίο ουδέποτε αιτήθηκε ή εκταμίευσε.
- Ελλιπής ενημέρωση όσον αφορά τον τρόπο προσδιορισμού του επιτοκίου στεγαστικών δανείων και τη διασύνδεσή του ή μη με το επιτόκιο της ΕΚΤ.
- Διαμαρτυρίες διότι το Βασικό Επιτόκιο Χορηγήσεων στεγαστικών δανείων δεν ακολουθεί τη μείωση των επιτοκίων Euribor και ΕΚΤ.
- Καταγγελία σύμβασης δανείου χωρίς πρότερη ενημέρωση του οφειλέτη.
- Όχληση δανειολήπτη για υπόλοιπο λογαριασμού δανείου που είχε εξοφληθεί προ 20ετίας.
- Χορήγηση ανοικτού καταναλωτικού δανείου αντί του αιτηθέντος προσωπικού δανείου τακτής λήξεως.
- Καθυστέρηση στην παροχή αντιγράφου δανειακών συμβάσεων και εξοφλητικής απόδειξης.
- Κωλυσιεργία κατά τη μεταφορά στεγαστικού δανείου σε άλλη τράπεζα.
- Κατά το διακανονισμό ληξιπρόθεσμων οφειλών, προτείνονται ποσά δόσεων δυσανάλογα των οικονομικών δυνατοτήτων των δανειοληπτών.
- Μονομερής μεταβολή των όρων συμβάσεων χορηγήσεων (π.χ. αλλαγή επιτοκίου αναφοράς από ΕΚΤ σε Euribor).
- Χρεώσεις δανειακών λογαριασμών με έξοδα (πάγια τέλη και αμοιβές) εγγραφής εμπράγματων δικαιωμάτων στο Εθνικό Κτηματολόγιο.
- Σύναψη ασφάλισης ζωής κατά τη χορήγηση καταναλωτικού δανείου χωρίς ενημέρωση του δανειολήπτη.
- Επιβάρυνση των αιτούντων, χωρίς πρότερη ενημέρωσή τους, με «έξοδα εξέτασης αιτήματος» για χορηγήσεις που δεν εγκρίνονται.
- Οχλήσεις για καταβολή ασφαλιστρών, χωρίς αποστολή του ασφαλιστήριου συμβολαίου.
- Καθυστέρηση παροχής τραπεζικής ενημερότητας.
- Μη τήρηση πάγιας εντολής για εξόφληση δόσεων δανείου από λογαριασμό καταθέσεων με επαρκές υπόλοιπο, με αποτέλεσμα την επιβάρυνση του οφειλέτη με τόκους υπερημερίας.
- Μη ενημέρωση δανειοληπτών για το συναλλαγματικό κίνδυνο κατά τη σύναψη δανείων σε ελβετικό φράγκο.
- Είσπραξη προμήθειας για έκδοση εξοφλητικής απόδειξης.
- Μη ενημέρωση οφειλέτη για την αύξηση του ποσού της δόσης δανείου του, λόγω της αύξησης του προνομακού επιτοκίου του, με αποτέλεσμα την παύση εκτοκισμού του με το εν λόγω επιτό-

- κιο, διότι η δόση που κατέθεσε υπολειπόταν κατά € 0,19.
- Καθυστέρηση στην ενημέρωση εγγυητών για την υπερημερία του πρωτοφειλέτη, με αποτέλεσμα την επιβάρυνσή τους με τόκους υπερημερίας.
 - Παρότι η τράπεζα, μετά το θάνατο του πρωτοφειλέτη δανείου, εισέπραξε την ασφαλιστική αποζημίωση προς ικανοποίηση της απαίτησής της, εξακολούθησε να εισπράττει τις δόσεις από τον εγγυητή.
 - Μη τήρηση συμβατικού όρου περί επιλογής επιτοκίου από τον οφειλέτη μετά τη λήξη της περιόδου σταθερού επιτοκίου.
 - Διαμαρτυρίες για το ύψος εξόδων αναχρηματοδότησης.
 - Εξακολούθηση καταβολής ασφαλιστών, παρά τη διακοπή της ασφαλιστικής κάλυψης ζωής δανειολήπτη, μετά από αλλαγή ασφαλιστικής εταιρίας με πρωτοβουλία της τράπεζας.
 - Καθυστέρηση στην ενημέρωση κληρονόμων για οφειλές του αποβιώσαντος δανειολήπτη.
 - Αναζήτηση ληξιπρόθεσμων οφειλών με όχληση του δανειολήπτη μετά από τρία και πλέον έτη.
 - Χρέωση λογαριασμού εξυπηρέτησης δανείου με ασφάλιστρα ή με το τέλος κτηματογράφησης, χωρίς πρότερη ενημέρωση του οφειλέτη, με αποτέλεσμα τη μη επάρκεια του υπολοίπου για την κάλυψη δόσης δανείου.
 - Αθέτηση συμφωνίας για μη επιβάρυνση του δανειολήπτη με έξοδα εγγραφής προσημείωσης κατά τη μεταφορά δανείων του από άλλη τράπεζα.
 - Μη ενημέρωση οφειλέτη καταναλωτικού δανείου κυμαινόμενου επιτοκίου για το ποσό της δόσης, όπως είχε διαμορφωθεί μετά την αύξηση του επιτοκίου, με αποτέλεσμα να μην καλυφθεί από το κατατεθέν ποσό.
 - Μη εκτέλεση εντολής αποπληρωμής δανείου με μεταφορά από άλλη τράπεζα, διότι το ποσό που υποδείχτηκε στον οφειλέτη να καταβάλει δεν επαρκούσε και δεν ενημερώθηκε σχετικά.
 - Άρνηση από την τράπεζα άρσης προσημείωσης υποθήκης μετά την ολική αποπληρωμή στεγαστικών δανείων, λόγω καθυστερημένων οφειλών από καταναλωτικά προϊόντα.
 - Είσπραξη προμήθειας € 15 για χορήγηση βεβαίωσης λήψης στεγαστικού δανείου.
 - Εξακολούθηση όχλησης δανειολήπτη από Εταιρία Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις, παρά το διακανονισμό των οφειλών του.
 - Μη τήρηση των διαφημιζόμενων όρων προσφορών όσον αφορά τη συγκέντρωση οφειλών.
 - Καθυστερημένη ενημέρωση δανειολήπτη κατά τη σταδιακή εκταμίευση στεγαστικών δανείων του, ότι δεν χρηματοδοτείται το προβλεπόμενο στη σύμβαση ποσοστό 100% της αξίας του ακινήτου, αλλά το 75%.
 - Όχληση του δανειολήπτη για ανεξόφλητη δόση οκτώ μήνες μετά την αποπληρωμή του δανείου και τη χορήγηση σχετικής βεβαίωσης.
 - Άρνηση χορήγησης αντιγράφου σύμβασης καταναλωτικού δανείου μετά την υπογραφή του.
 - Καθυστερήσεις κατά τη διαδικασία άρσης εμπράγματων βαρών μετά την αποπληρωμή δανείων.
 - Παρά τη μείωση των επιτοκίων, τα ποσά των δόσεων επιδοτούμενων από τον ΟΕΚ δανείων δεν μειώνονται και ενίοτε αυξάνονται.
 - Καθυστέρηση στην έναρξη καταβολής των δόσεων δανείων δημοσίων υπαλλήλων που παρακρατούνται από εκκαθαριστές μισθοδοσίας ή εξακολούθηση παρακράτησης δόσεων μετά την ολική εξόφλησή τους.
 - Χρέωση δανειακού λογαριασμού με έξοδα δικηγόρου, δύο έτη μετά τη χορήγηση στεγαστικού δανείου και παρά την περί του αντιθέτου διαβεβαίωση κατά τη σύναψη της σύμβασης.

5.2.2. Συμβουλές - παραιτήσεις

5.2.2.1. Προς τους συναλλασσομένους

- Να μελετούν προσεκτικά το περιεχόμενο των συμβάσεων πριν την υπογραφή τους και να ζητούν διευκρινίσεις.
- Να ιεραρχούν τις ανάγκες τους, να εκτιμούν σωστά τις οικονομικές τους δυνατότητες και να αποφεύγουν τον υπερδανεισμό που ενδεχομένως να οδηγήσει σε αδυναμία εξυπηρέτησης του χρέους.
- Να κάνουν έρευνα αγοράς πριν επιλέξουν συγκεκριμένη τράπεζα για λήψη δανείου ή μεταφορά υπολοίπου. Εκτός από το ύψος του επιτοκίου, να εξετάζουν και τους υπόλοιπους όρους της δανειακής σύμβασης (έξοδα, ασφάλιση, δυνατότητα μετατροπής επιτοκίου, πρόωρη αποπληρωμή).
- Να είναι συνεπείς στις υποχρεώσεις τους, ώστε να αποφεύγουν πρόσθετες επιβαρύνσεις (τόκους υπερημερίας κ.λπ.).
- Σε περίπτωση πρόσκαιρης αδυναμίας τους να ανταποκριθούν στις αναληφθείσες υποχρεώσεις τους, να ενημερώνουν άμεσα, εγγράφως, την τράπεζα. Επίσης να είναι ενήμεροι για τα προσφερόμενα προϊόντα καταναλωτικής πίστης ώστε να διερευνούν τη δυνατότητα αναχρηματοδότησης των οφειλών τους με συγκέντρωσή τους σε νέο δάνειο, με χαμηλότερο επιτόκιο και επιμήκυνση της χρονικής διάρκειας αποπληρωμής.
- Να αποφεύγουν συναλλαγές με «διαμεσολαβητές διαχείρισης οφειλών» που υπόσχονται, έναντι υψηλής προκαταβαλλόμενης αμοιβής, εγκρίσεις δανείων, παρά την ύπαρξη δυσμενών στοιχείων. Στην ιστοσελίδα της Τράπεζας της Ελλάδος (www.bankofgreece.gr) υπάρχει πίνακας των πιστωτικών ιδρυμάτων και των εταιριών παροχής πιστώσεων. Συνεπώς οι «διαμεσολαβητές» των οποίων η επωνυμία δεν εμφανίζεται στους ανωτέρω πίνακες, κατά τεκμήριο δεν είναι εξουσιοδοτημένα πρόσωπα από πιστωτικά ιδρύματα ή εταιρίες παροχής πιστώσεων και ως εκ τούτου δεν παρέχουν νόμιμα τις διαφημιζόμενες υπηρεσίες τους.
- Να μελετούν προσεκτικά τους όρους ασφάλισης του ενυπόθηκου ακινήτου τους ή του ασφαλιστη-

ρίου ζωής, αν ζητείται. Θα πρέπει να γνωρίζουν ότι έχουν δικαίωμα να επιλέξουν οι ίδιοι ασφαλιστική εταιρία.

- Να αιτούνται το κλείσιμο των λογαριασμών ανοικτών δανείων τους, μετά την εξόφλησή τους εάν δεν τα χρειάζονται περαιτέρω, ώστε να μην επιβαρύνονται με ετήσια έξοδα επαναξιολόγησης.
- Οι εγγυητές να παρακολουθούν την εξέλιξη των δανείων που εγγυήθηκαν.

5.2.2.2. Προς τις τράπεζες

- Να δίνουν έμφαση στην πλήρη και σαφή προσυμβατική ενημέρωση των συναλλασσομένων και να τους παρέχουν συμβουλές, ώστε οι τελευταίοι να καταλήγουν σε υπεύθυνες και σωστές αποφάσεις. Για πληρέστερη ενημέρωση των δανειοληπτών, να τους χορηγούν υπόδειγμα της προς υπογραφή σύμβασης και να επεξηγούν τους δυσνόητους όρους.
- Να ακολουθούν υπεύθυνες και αυστηρές διαδικασίες εξακρίβωσης της πιστοληπτικής ικανότητας των συναλλασσομένων πριν τη χορήγηση πιστώσεων, σε κάθε περίπτωση δε οι χορηγούμενες πιστώσεις να τελούν σε λογική αναλογία με τα περιουσιακά στοιχεία των δανειοληπτών και την πραγματική δυνατότητά τους να εξυπηρετούν τις οφειλές τους.
- Να παρέχουν αναλυτική, σαφή και έγκαιρη ενημέρωση στους δανειζόμενους και στους εγγυητές, καθ' όλη τη διάρκεια της συναλλακτικής σχέσης, π.χ. για την περιέλευσή τους σε υπερημερία, για την ανάθεση σε τρίτους της είσπραξης ληξιπρόθεσμων οφειλών τους, καθώς και για τη διαδικασία ολικής προεξόφλησης των οφειλών τους με μεταφορά του δανείου τους σε άλλη τράπεζα.
- Να ενθαρρύνουν τους πελάτες τους να αναφέρουν έγκαιρα ενδεχόμενη δυσχέρεια στην εξόφληση των δανείων τους. Να καλλιεργούν κλίμα αμοιβαίας εμπιστοσύνης και να ευνοούν το διακανονισμό οφειλών ή την αναχρηματοδότηση, εκτιμώντας τα νέα οικονομικά δεδομένα των δανειοληπτών.
- Να μην επιβαρύνουν τους δανειολήπτες με προ-

μήθειες και έξοδα όταν οι συμβατικοί όροι που τα προβλέπουν έχουν κριθεί καταχρηστικοί.

- Να μην προβαίνουν σε χρεώσεις από άλλες αιτίες λογαριασμών, μέσω των οποίων εξυπηρετούνται δόσεις δανείων, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση των δικαιούχων, ώστε να μην δημιουργούνται προβλήματα στην ομαλή αποπληρωμή των δόσεων των δανείων.
- Να μην προβαίνουν σε μονομερή, βλαπτική για τους δανειολήπτες, μεταβολή των όρων συμβάσεων χορηγήσεων (π.χ. αλλαγή του επιτοκίου αναφοράς) με επίκληση της τρέχουσας δυσμενούς οικονομικής συγκυρίας.
- Να μεριμνούν ώστε η δράση των Εταιριών Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις να μην επηρεάζει αρνητικά την εικόνα του τραπεζικού συστήματος.
- Να ελέγχουν με σχολαστικότητα την ταυτοπροσωπία των υποψήφιων δανειοληπτών καθώς και τη γνησιότητα των δικαιολογητικών που υποβάλλονται.
- Να λαμβάνεται πρόνοια για την έγκαιρη άρση των προσημειώσεων και άλλων βαρών, μετά την ολοσχερή εξόφληση των δανείων.
- Να μην καθυστερούν στη χορήγηση στοιχείων και παραστατικών στους δανειολήπτες.

5.2.3. Επιλεγμένες υποθέσεις

1132/2008

Σφάλμα κατά την πρόωγη εξόφληση προσωπικού δανείου

Ο παραπονούμενος είχε λάβει προσωπικό δάνειο το 2006, το οποίο αποπλήρωσε μετά από τρεις μήνες. Το 2008 πληροφορήθηκε ότι οφείλει για την ίδια αιτία 1.762 ευρώ, παρότι η κίνηση του δανειακού λογαριασμού του κατά την ημερομηνία αποπληρωμής, παρουσίαζε μηδενικό υπόλοιπο. Η τράπεζα ισχυρίστηκε ότι, παρά τα προβλεπόμενα στη σύμβαση, δεν ενημερώθηκε έγκαιρα για την ολική αποπληρωμή, με αποτέλεσμα το σύστημα να προχωρήσει σε αυτόματη εξόφληση των μηνιαίων δόσεων από το υπόλοιπο του δανειακού λογαριασμού και όχι από το συνδεδεμένο λογαριασμό καταθέσεων του. Επίσης, ότι εξακολούθησε να αποστέλλει στον παραπονούμε-

νο το μηνιαίο λογαριασμό στη δηλωθείσα διεύθυνση αλληλογραφίας του. Η εξέταση της υπόθεσης από τον Μεσολαβητή είχε ως αποτέλεσμα το κλείσιμο του λογαριασμού του δανείου και τη διαγραφή της εν λόγω οφειλής.

1598/2008

Ελλιπής ενημέρωση δανειολήπτη

Ο παραπονούμενος έλαβε καταναλωτικό δάνειο ύψους € 8.800 τον Μάρτιο του 2004 και το προεξόφλησε τον Σεπτέμβριο του 2004, χωρίς να λάβει εξοφλητική απόδειξη. Τον Νοέμβριο του 2008 η τράπεζα τον ειδοποίησε ότι οφείλει € 2.554 ευρώ, διότι, όπως εν συνεχεία μας γνώρισε, η κατάθεση επιταγής τρίτης τράπεζας στο λογαριασμό ταμειυτηρίου κατά την ολική εξόφληση του δανείου, θα έπρεπε να συνοδεύεται –σύμφωνα με όρο της σύμβασής του– με σχετική γραπτή εντολή του. Ωστόσο, δεδομένου ότι ο παραπονούμενος δεν είχε λάβει έκτοτε περιοδική ενημέρωση από την τράπεζα σχετικά με την ύπαρξη και την εξέλιξη της οφειλής του, σύμφωνα με τις διατάξεις της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002, η τράπεζα αποδέχτηκε τη σύσταση του Μεσολαβητή για απαλλαγή του από το εν λόγω ποσό.

109/2009

Δάνειο σε ελβετικό φράγκο

Η παραπονούμενη, τον Ιανουάριο του 2008, έλαβε τη διαβεβαίωση από υπάλληλο του Καταστήματος της τράπεζας ότι εάν αιτηθεί στεγαστικό δάνειο σε ελβετικό φράγκο, θα εντασσόταν στο πρόγραμμα προστασίας δόσης σε περίπτωση μείωσης της τιμής πώλησης του ελβετικού φράγκου πάνω από 5%, σε σχέση με την τιμή πώλησής του κατά την ημερομηνία ενεργοποίησης του προγράμματος, γεγονός που συνετέλεσε στο να υπογράψει τη σχετική σύμβαση. Τον Νοέμβριο του 2008 πληροφορήθηκε ότι το δάνειό της δεν είχε υπαχθεί στο εν λόγω πρόγραμμα, με αποτέλεσμα την αύξηση της δόσης. Κατά την εξέταση της υπόθεσης από τον Μεσολαβητή, η τράπεζα ισχυρίστηκε ότι, κατά τη συμπλήρωση της σχετικής αίτησης δανείου, η παραπονούμενη δεν είχε αιτηθεί εγγράφως την προστασία δόσης και ως εκ τούτου η εν λόγω κάλυψη δεν συμπεριλαμβανόταν στη σύμβαση. Παρά ταύτα, ως αποτέλεσμα της μεσολάβη-

σής μας, επήλθε συμφωνία και υπογράφηκε πρόσθετη πράξη τροποποίησης της σύμβασής της για ένταξή της στο ανωτέρω πρόγραμμα προστασίας δόσης, με ημερομηνία έναρξης την 1.1.09.

628/2009

Εσφαλμένη πίστωση λογαριασμού

Η τράπεζα δεν κατέθεσε το προϊόν προσωπικού δανείου του παραπονούμενου (€ 2.335,20) στον ατομικό λογαριασμό του, αλλά σε κοινό με αποβιώσαντα συγγενή του λογαριασμό, με αποτέλεσμα να συμψηφισθεί με οφειλές του αποβιώσαντος. Περαιτέρω, η τράπεζα δεν απάντησε σε σχετική επιστολή του, στην οποία είχε επισυνάψει και τη δήλωση αποποίησης της κληρονομιάς του ανωτέρω συγγενούς του. Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησής μας, η τράπεζα πρόεβη σε αντιλογισμό της σχετικής με το συμψηφισμό εγγραφής και σε αντίστοιχη πίστωση του ανωτέρω ποσού στο λογαριασμό του παραπονούμενου.

730/2009

Καθυστερήση ενημέρωσης εγγυητή

Η τράπεζα ανήγγειλε στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. την καταγγελία σύμβασης καταναλωτικού δανείου, διαβιβάζοντας συγχρόνως τα στοιχεία του εγγυητή, πριν την κοινοποίηση στον τελευταίο της σχετικής εξωδίκου. Ο εγγυητής έσπευσε να ρυθμίσει την οφειλή του. Η παρέμβασή μας είχε ως αποτέλεσμα τη διαγραφή του από το αρχείο της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.

757/2009

Σφάλμα κατά την πίστωση δανειακού λογαριασμού

Εγγυητής σε δάνειο για αγορά αυτοκινήτου, μετά από ενημέρωση ότι ο πρωτοφειλέτης δεν εξυπηρετεί το δάνειο, κατέβαλε ο ίδιος στις 15.12.2008 € 4.000

και στις 10.2.2009 € 1.500. Όταν στις 27.5.2009 μετέβη στην τράπεζα προκειμένου να εξοφλήσει το δάνειο, διαπίστωσε ότι, το ποσό των € 1.500 ευρώ δεν είχε πιστωθεί στο δάνειο, αλλά χρησιμοποιήθηκε από την τράπεζα για κάλυψη οφειλών από πιστωτικές κάρτες του πρωτοφειλέτη, για τις οποίες δεν ενεχόταν ως εγγυητής. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα την άμεση αποκατάσταση του λογαριασμού του εν λόγω παραπονούμενου.

1167/2009

Ελλιπής ενημέρωση οφειλέτη προσωπικού δανείου

Δανειολήπτης που είχε προεξοφλήσει προσωπικό δανειό του στις 7.9.2006 καταθέτοντας το σύνολο του υπολοίπου (€ 5.435,32) στον τροφοδοτή λογαριασμό (ταμειευτηρίου) του δανείου, ενημερώθηκε στις 7.5.2009 από την τράπεζα, ότι όφειλε από την αιτία αυτή € 857,98 (ενήμερη οφειλή) και € 148,51 (ληξιπρόθεσμη οφειλή), διότι η τράπεζα εξακολούθησε να αναλαμβάνει επί τρία έτη μόνο τις δόσεις του δανείου. Ο Μεσολαβητής συνέστησε την απαλλαγή του οφειλέτη διότι δεν ελάμβανε περιοδική ενημέρωση (τουλάχιστον ανά τρίμηνο) από την τράπεζα ως προς την εξέλιξη των οφειλών, των τόκων και λοιπών επιβαρύνσεων του εν λόγω δανείου, σύμφωνα με τις διατάξεις της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002. Η σύσταση έγινε δεκτή από τα μέρη.

1448/2008

Απόρριψη ασφαλιστηρίου συμβολαίου

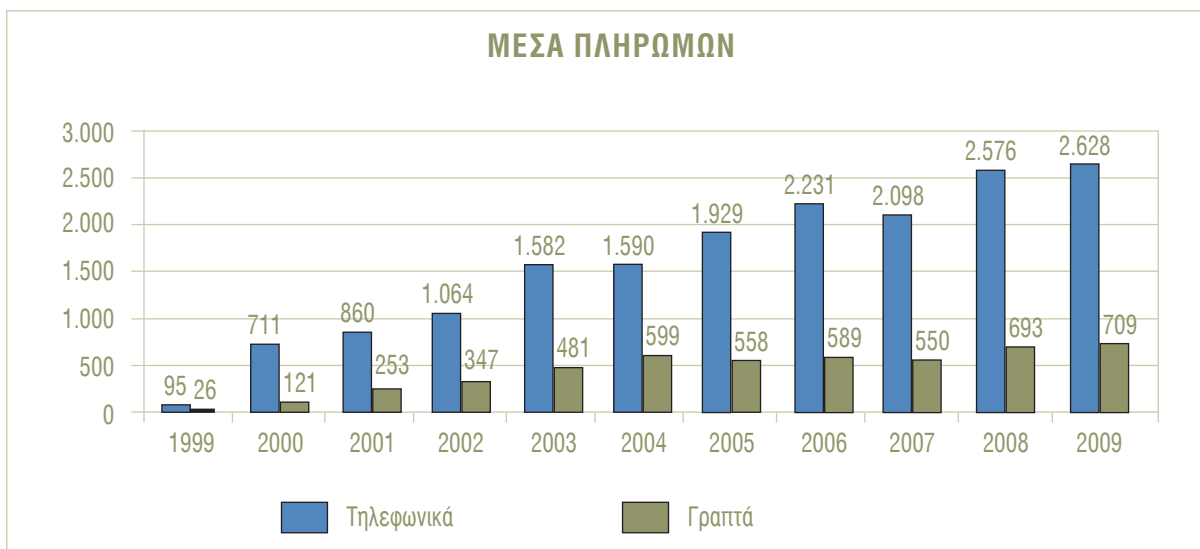
Δανειολήπτης διαμαρτυρήθηκε, διότι η τράπεζα δεν αποδεχόταν συμβόλαιο ασφαλιστικής εταιρίας επιλογής του, για κάλυψη ενυπόθηκου στεγαστικού δανείου, με χαμηλότερο ασφάλιστρο. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα να ικανοποιηθεί το αίτημά του.

5.3. Μέσα πληρωμών

Κατά το 2009 οι τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν τα μέσα πληρωμών ήταν 2.628 έναντι 2.576 το 2008 αυξημένες κατά 2,02%. Επίσης υποβλήθηκαν 709 γραπτά παράπονα έναντι 693 το 2008, αυξημένα κατά 2,31%.

Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στους πίνακες 5

και 8 του Παραρτήματος, ενώ το κατωτέρω διάγραμμα απεικονίζει την εξέλιξη του αριθμού των τηλεφωνικών κλήσεων και γραπτών παραπόνων για τα μέσα πληρωμών από τη σύσταση του θεσμού μέχρι το τέλος του 2009. Από τους προαναφερόμενους πίνακες προκύπτει ότι το 2009 τα παράπονα για τα μέσα πληρωμών αντιπροσώπευαν το 33,38% των τηλεφωνικών κλήσεων και το 45,31% του συνόλου των γραπτών παραπόνων.



5.3.1. Συνήθη παράπονα

- Απάτη κατά τη συναλλαγή μέσω ΑΤΜ, με υποκλοπή του PIN, αφαίρεση της κάρτας με απόσπαση της προσοχής του κατόχου, αντικατάστασή της με άλλη και εν συνεχεία διενέργεια παράνομων αναλήψεων από το λογαριασμό του.
- Χρεώσεις συναλλαγών σε πιστωτική κάρτα, που χορηγήθηκε χωρίς σχετική αίτηση, δεν παραλήφθηκε ή την οποία ο κάτοχος παρέλαβε και ακύρωσε άμεσα.
- Χρέωση προμήθειας ανάληψης μετρητών μέσω ΑΤΜ με πιστωτική κάρτα.
- Αμφισβήτηση υπογραφής στην αίτηση χορήγησης πιστωτικής κάρτας.
- Έκδοση και αποστολή πιστωτικών καρτών χωρίς σχετική αίτηση, ενίοτε δε με λανθασμένα στοιχεία και χρέωση των λογαριασμών τους με συνδρομή, παρά την ακύρωσή τους.
- Περιπτώσεις skimming κατά τις συναλλαγές μέσω ΑΤΜ.
- Χρεώσεις, ενίοτε με υπέρβαση του πιστωτικού ορίου, κατά την παράνομη χρήση πιστωτικής κάρτας μετά από απώλεια ή κλοπή της.
- Αμφισβητήσεις σχετικά με τα ποσά ανάληψης ή κατάθεσης μέσω ΑΤΜ.
- Είσοπραξη προμήθειας κατά την έκδοση βεβαίωσης οφειλών (ενημερότητας).
- Εμφάνιση στοιχείων προσώπου, ως κατόχου πιστωτικών καρτών στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. (Σύστημα Συγκέντρωσης Χορηγήσεων), χωρίς να έχει κάρτες.
- Χρέωση πιστωτικής κάρτας από κέντρο αισθητικής, χωρίς την παροχή αντίστοιχων υπηρεσιών.
- Καθυστερόσημη αντιλογισμού χρέωσης σε πιστωτική κάρτα που αφορούσε την παροχή υπηρεσιών επιχείρησης γυμναστηρίου, παρά την υπαναχώρηση του λίπτη αυτών.

- Έκδοση πιστωτικών καρτών, παρά την εναντίωση του συναλλασσομένου.
- Αμφισβήτηση συναλλαγών μέσω Διαδικτύου.
- Παρά τη μεταφορά του χρεωστικού υπολοίπου της πιστωτικής κάρτας σε άλλη τράπεζα και την πίστωση του σχετικού εμβάσματος στο λογαριασμό του κατόχου, η τράπεζα δεν εξόφλησε το υπόλοιπο, αλλά εξακολούθησε να αντλεί τις δόσεις.
- Υπερβολική καθυστέρηση στην απόδοση εμβάσματος.
- Διαφωνίες με τον τρόπο υπολογισμού των τόκων σε πιστωτικές κάρτες κατά τη μερική εξόφληση των μηνιαίων λογαριασμών τους.
- Έκδοση και αποστολή λογαριασμών πιστωτικών καρτών σε τρίτο πρόσωπο λόγω συνωνυμίας.
- Αναλήψεις μέσω ΑΤΜ μετά από απώλεια ή κλοπή κάρτας, δεν χαρακτηρίζονται ως «ύποπτες» από τα συστήματα ασφαλείας των τραπεζών, διότι γίνονται με συνδυασμένη χρήση κάρτας και PIN, ανεξαρτήτως του ύψους των αναλαμβανόμενων ποσών, της συχνότητας των αναλήψεων ή της υπέρβασης του πιστωτικού ορίου, με αποτέλεσμα να μην ειδοποιείται ο κάτοχος.
- Κατά την ανανέωση καρτών ανάληψης μετρητών, χορηγούνται κάρτες dual και ο κάτοχος επιβαρύνεται με συνδρομή.
- Καθυστέρηση ενημέρωσης κληρονόμων για οφειλές αποβίωσαντα από πιστωτικές κάρτες, παρά την προσκόμιση των σχετικών δικαιολογητικών.
- Αθέτηση συμφωνίας διακανονισμού οφειλών εκ μέρους της τράπεζας.
- Επιβάρυνση με συνδρομή για ακυρωμένη κάρτα λόγω ύπαρξης χρεωστικού υπολοίπου.
- Τηλεφωνική προώθηση προϊόντων από επιχειρήσεις, με εξόφλησή τους μέσω έκδοσης πιστωτικών καρτών συνεργαζόμενων τραπεζών και αποστολή «δώρων» τα οποία χρεώνονται εκ των υστέρων στις πιστωτικές κάρτες.
- Παραπλανητική συμπεριφορά εταιριών, που δραστηριοποιούνται στις εξ αποστάσεως πωλήσεις προϊόντων, με την υπόσχεση μεσολάβησης για έκδοση πιστωτικών καρτών και συγκέντρωση οφειλών –κυρίως σε άτομα που ανάλογα αιτήματά τους σε τράπεζες έχουν απορριφθεί– και στη συνέχεια χρέωση του τιμήματος των προϊόντων στις υπάρχουσες κάρτες.
- Χρέωση συνδρομής σε πιστωτική κάρτα, παρά τις περί του αντιθέτου διαβεβαιώσεις κατά τη χορήγησή της.
- Μονομερής αύξηση ή μείωση πιστωτικού ορίου κάρτας από την τράπεζα χωρίς πρότερη ενημέρωση και συναίνεση του κατόχου, με αποτέλεσμα, στην περίπτωση μείωσης του πιστωτικού ορίου, την υπέρβασή του και τη σχετική επιβάρυνση του κατόχου.
- Καθυστέρηση παραλαβής μηνιαίων statements πιστωτικών καρτών.
- Αμφισβήτηση του τρόπου εκτοκισμού του υπολοίπου λογαριασμού πιστωτικών καρτών κατά τη μερική εξόφληση των μηνιαίων λογαριασμών.
- Όχληση κληρονόμου για οφειλές του αποβιώσαντος από πιστωτικές κάρτες, παρά την προσκόμιση στην τράπεζα πιστοποιητικού αποποίησης κληρονομιάς.
- Αποστολή πιστωτικών καρτών με απλό ταχυδρομείο, με αποτέλεσμα την ενεργοποίησή τους και την πραγματοποίηση αγορών και αναλήψεων από τρίτο πρόσωπο.
- Παρά την κατ' επανάληψη ενημέρωση της τράπεζας για αλλαγή διεύθυνσης, η αλληλογραφία εξακολουθούσε να αποστέλλεται στην παλιά διεύθυνση.
- Λόγω ανεξόφλητης οφειλής, η τράπεζα δεν αποδέχθηκε συναλλαγή σε δόσεις από επιχείρηση.
- Μη τήρηση των διαφημιζόμενων προσφορών αναφορικά με την έκδοση και χρήση πιστωτικής κάρτας (π.χ. για επιστροφή ποσοστού επί της αξίας των αγορών που πραγματοποιεί ο κάτοχος).
- Χορήγηση πιστωτικών καρτών σε άτομα που δεν διαθέτουν επαρκές ή καθόλου εισόδημα (π.χ. φοιτητές), με αποτέλεσμα να επιβαρύνονται οι γονείς τους με την αποπληρωμή των οφειλών.
- Η ακύρωση την πιστωτικής κάρτας κατόχου, λόγω διενέργειας «ύποπτων» συναλλαγών, χωρίς ενημέρωση, είχε ως αποτέλεσμα να μην μπορεί να κάνει χρήση της το Σαββατοκύριακο.
- Καταγγελία σύμβασης πιστωτικής κάρτας παρά τη μη ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών.

5.3.2. Συμβουλές - παραιτήσεις

5.3.2.1. Προς τους συναλλασσομένους

- Να ενημερώνονται για τους όρους χρήσης της κάρτας τους.
- Να δείχνουν επιμέλεια ως προς τη φύλαξη της κάρτας τους. Να τη φυλάσσουν όπως τα μετρητά. Σε περίπτωση που αντιληφθούν απώλειά της, να ειδοποιούν άμεσα την τράπεζα, καθ' όλο το 24ωρο, δεδομένου ότι το χρονικό διάστημα μεταξύ της απώλειας/κλοπής της κάρτας και της ακύρωσής της είναι εξαιρετικά κρίσιμο για τον περιορισμό της ευθύνης του κατόχου.
- Να απομνημονεύουν το PIN, να μην το αποκαλύπτουν σε κανένα και να το αλλάζουν συχνά. Όταν το πληκτρολογούν στις ΑΤΜ να λαμβάνουν τα απαραίτητα μέτρα ώστε να αποφεύγεται η διαρροή του σε τρίτους.
- Να φυλάσσουν το παραστατικό των συναλλαγών (σε ΑΤΜ ή επιχειρήσεις) προκειμένου να ελέγχουν το μηνιαίο λογαριασμό τους.
- Σε περίπτωση αμφισβήτησης συναλλαγής να διατυπώνουν άμεσα εγγράφως αντιρρήσεις στην τράπεζα, ζητώντας αναλυτική ενημέρωση, τα σχετικά παραστατικά και τυχόν βιντεοσκόπηση της συναλλαγής.
- Να κρατούν φωτοτυπία της υπογεγραμμένης κάρτας τους και από τις δύο όψεις, διότι θα χρειαστεί, σε περίπτωση αμφισβήτησης συναλλαγών μετά από απώλεια ή κλοπή της.
- Να μην «φορτώνουν» τους λογαριασμούς των καρτών τους. Να φροντίζουν ώστε το πιστωτικό όριο να εξυπηρετεί τις ανάγκες τους και να είναι μέσα στα πλαίσια των οικονομικών τους δυνατοτήτων.
- Όταν πραγματοποιούν συναλλαγή σε ΑΤΜ, να αποτρέπουν κάθε όχληση τρίτου που συνήθως με απόσπαση της προσοχής τους επιδιώκει την κλοπή ή ανταλλαγή της κάρτας τους με άλλη.

5.3.2.2. Προς τις τράπεζες

- Κατά τη χορήγηση των καρτών, ιδιαίτερα σε άτομα νεαρής ηλικίας, θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη το ατομικό εισόδημα του αιτούντα και όχι αυτό των γονιών του, όταν δεν συναινούν.
- Παρά το κόστος και την ενδεχόμενη ταλαιπωρία των συναλλασσομένων, είναι σκόπιμο να μην αποστέλλεται το PIN ή και η πιστωτική κάρτα, με απλό ταχυδρομείο.
- Οι τράπεζες, στις συμβάσεις για την αποδοχή πιστωτικών καρτών που συνάπτουν με τις επιχειρήσεις, θα πρέπει να τις υποχρεώνουν ρητά σε έλεγχο της ταυτότητας του νομίμου κατόχου της κάρτας και να φροντίζουν για την τήρηση στην πράξη του όρου αυτού.
- Κατά τη διαφημιστική προβολή και κατά την προώθηση τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών από τρίτους, θα πρέπει να διασφαλίζεται η τήρηση του κανονιστικού πλαισίου και των κανόνων δεοντολογίας.
- Τα συστήματα ασφαλείας των τραπεζών, που παρακολουθούν τις κινήσεις των πιστωτικών καρτών, θα πρέπει να προστατεύουν επαρκώς το συναλλασσόμενο σε περιπτώσεις χρήσης της κάρτας του μετά από απώλεια ή κλοπή.
- Να ανταποκρίνονται άμεσα σε αιτήματα των συναλλασσομένων (π.χ. για παροχή στοιχείων, αντιλογισμό χρεώσεων για μη παρασχεθείσες υπηρεσίες από μονάδες αδυνατίσματος και γυμναστήρια, απόδοση προϊόντος εμβασμάτων κ.ά.).
- Να συμβουλεύουν τους πελάτες τους να φωτοτυπούν την υπογεγραμμένη κάρτα τους και από τις δύο όψεις, ώστε σε περίπτωση συναλλαγών, μετά από απώλεια της κάρτας, να μπορούν να διαπιστώσουν αν οι επιχειρήσεις έκαναν έλεγχο ταυτοπροσωπίας.
- Σε περίπτωση που ακυρώνουν κάρτα για λόγους ασφαλείας (π.χ. ύποπτες συναλλαγές) να ενημερώνουν άμεσα τον κάτοχο της κάρτας.

5.3.3. Επιλεγμένες υποθέσεις

607/2008

Οφειλή από μη αιτηθείσα κάρτα

Η παραπονούμενη ζήτησε τη μεσολάβησή μας, προκειμένου να αντιλογισθούν χρεώσεις στο λογαριασμό πιστωτικής κάρτας, την έκδοση της οποίας δεν είχε αιτηθεί, ούτε είχε παραλάβει την κάρτα. Κατά την εξέταση της υπόθεσης διαπιστώθηκε ότι είχε δικιο και το αίτημά της ικανοποιήθηκε.

672/2009

Απάτη στις ΑΤΜ με απόσπαση της προσοχής του κατόχου

Τρίτος απέσπασε στιγμιαία την προσοχή της κατόχου πιστωτικής κάρτας η οποία μόλις είχε ολοκληρώσει συναλλαγή της (πληρωμή λογαριασμών πιστωτικών καρτών) μέσω ΑΤΜ και ανέμενε να αναλάβει την κάρτα της. Με τον τρόπο αυτό ο δράστης κατόρθωσε να αφαιρέσει την κάρτα της από την ΑΤΜ και να την αντικαταστήσει με άλλη, την οποία παρέλαβε ανυποψίαστη η κάτοχος. Στη συνέχεια, έχοντας ήδη υποκλέψει το PIN, ο δράστης πραγματοποίησε αναλήψεις συνολικού ποσού € 1.650 από το λογαριασμό της. Κατά την εξέταση του θέματος, το αίτημα της κατόχου για αντιλογισμό των ανωτέρω χρεώσεων δεν έγινε δεκτό, διότι οι εν λόγω παράνομες αναλήψεις είχαν πραγματοποιηθεί με χρήση της κάρτας της και του ορθού PIN, δεν επρόκειτο για περίπτωση skimming ή μηχανικής βλάβης της ΑΤΜ, και η κάτοχος δεν αντιλήφθηκε έγκαιρα την εν λόγω απάτη, ώστε να ειδοποιήσει την τράπεζα.

1261/2008

Λανθασμένη ενημέρωση

Ο παραπονούμενος, προκειμένου να επωφεληθεί διαφημισθείσας προσφοράς της τράπεζας, για επιστροφή 10% της αξίας της συναλλαγής, την ισχύ της οποίας φρόντισε να επιβεβαιώσει προηγουμένως σε τηλεφωνική του επικοινωνία με το αρμόδιο τμήμα της τράπεζας, χρησιμοποίησε την πιστωτική του κάρτα για την αγορά ακτοπλοϊκών εισιτηρίων από συγκεκριμένο πρακτορείο. Ωστόσο, κατά την αγορά των εισιτηρίων ενημερώθηκε από το εν λόγω πρακτορείο ότι η προσφορά δεν ίσχυε. Ζήτησε την επιστροφή του ποσού των € 25 που αφορούσε την

εν λόγω προσφορά. Η τράπεζα απάντησε ότι η συγκεκριμένη επιχείρηση προσέφερε έκπτωση 10% με εξαίρεση τη μεμονωμένη έκδοση εισιτηρίων, όπως αναφερόταν στην ιστοσελίδα της τράπεζας, στην οποία παρέπεμπε το σχετικό φυλλάδιο προσφορών της. Κατά την εξέταση της υπόθεσης, ζητήθηκε από τον παραπονούμενο να υποδείξει την ημερομηνία και ακριβή ώρα της τηλεφωνικής επικοινωνίας του με την τράπεζα και τελικά το αίτημά του ικανοποιήθηκε.

1319/2008

Χορήγηση πίστωσης σε άτομο με νομική υστέρηση

Η παραπονούμενη, με μηνιαίο εισόδημα € 405, μητέρα ενήλικου τέκνου με εμφανές πρόβλημα νομικής υστέρησης, μας γνώρισε ότι η τράπεζα είχε χορηγήσει στον υιό της δύο πιστωτικές κάρτες, όριο υπερανάληψης – αρχικά €3.000 το οποίο εν συνεχεία αυξήθηκε κατά € 4.000–, δάνειο χρηματοδότησης αγοράς μοτοσικλέτας και δύο συμβόλαια ασφάλειας ζωής. Αιτήθηκε τη διαγραφή των οφειλών του. Η τράπεζα ακύρωσε τα ασφαλιστήρια συμβόλαια, επέστρεψε τα καταβληθέντα ασφαλιστρα και πρότεινε ρύθμιση του χρέους. Ωστόσο, η πρόταση διακανονισμού που υπέβαλε η παραπονούμενη δεν έγινε αποδεκτή. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα να δεχθεί η τράπεζα περιορισμό της οφειλής, με πλήρη απαλλαγή του από το υπόλοιπο του λογαριασμού των δύο πιστωτικών καρτών και μερική από το λογαριασμό υπερανάληψης.

1409/2008

Οχλήσεις από Εταιρία Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις

Η παραπονούμενη δεχόταν στο κινητό τηλέφωνό της, από Εταιρία Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις, οχλήσεις για ληξιπρόθεσμες οφειλές από πιστωτικές κάρτες εκδόσεως της τράπεζας, άγνωστου σε αυτή προσώπου, οι οποίες, παρόλο που είχε επανειλημμένα διαμαρτυρηθεί, δεν έπαυσαν. Με παρέμβασή μας έληξε το θέμα.

1563/2008

Αμφισβήτηση συναλλαγής με κέντρο αισθητικής

Παρά την εμπρόθεση υπαναχώρηση της παραπονούμενης από σύμβαση παροχής υπηρεσιών κέ-

ντρου αισθητικής, το αντίστοιχο ποσό (€ 2.735) δεν πιστώθηκε στους λογαριασμούς των δύο καρτών της. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα να αντιλογισθεί το εν λόγω ποσό.

709/2009

Παράνομες χρεώσεις σε πιστωτική κάρτα

Κάτοχος πιστωτικής κάρτας ταξίδεψε στην Αγγλία όπου πραγματοποίησε δύο συναλλαγές με την κάρτα της € 403,19 και € 546,01. Λίγες ημέρες μετά την επιστροφή της, η εκδότρια τράπεζα την ειδοποίησε ότι ακύρωσε την κάρτα της λόγω «ύποπτων συναλλαγών». Πράγματι, στον επόμενο μηνιαίο λογαριασμό διαπίστωσε χρέωση € 1.069 από εταιρία του εξωτερικού, με την οποία δεν είχε συναλλαχθεί και απευθύνθηκε στον Μεσολαβητή. Μετά τη διερεύνηση του θέματος, η τράπεζα αντιλόγησε την εν λόγω χρέωση.

1238/2009

Παράνομες χρεώσεις μέσω Διαδικτύου

Κάτοχος πιστωτικής κάρτας διαμαρτυρήθηκε για τη διενέργεια 65 συναλλαγών μέσω Διαδικτύου, συνολικού ποσού € 10.814,40, με χρέωση του λογαριασμού της κάρτας του. Η εξέταση του θέματος είχε ως αποτέλεσμα τον αντιλογισμό του εν λόγω ποσού.

1362/2009

Ανεπιτυχής προσπάθεια ανάληψης από ATM

Κάτοχος πιστωτικής κάρτας επιχείρησε να αναλάβει, σε ATM άλλης τράπεζας, μέσω ΔΙΑΣ, με την κάρτα της, το ποσό των € 300, χωρίς όμως επιτυχία. Παρά ταύτα, ο λογαριασμός της κάρτας χρεώθηκε κανονικά. Κατά την εξέταση του θέματος προέκυψε, ότι στη συμφωνία της ATM όπου είχε διενεργηθεί η επίμαχη συναλλαγή, είχε βρεθεί, πράγματι, πλεόνασμα 300 ευρώ. Κατόπιν τούτου, η επίμαχη συναλλαγή τακτοποιήθηκε διατραπεζικά με διορθωτικές εγγρα-

φές και πιστώθηκε αντίστοιχα ο λογαριασμός της πιστωτικής κάρτας της κατόχου.

1506/2009

Σφάλμα κατά την ανάληψη από ATM

Ο παραπονούμενος, την 5.11.09, μετά την πραγματοποίηση ανάληψης € 40, μέσω ATM, από το λογαριασμό του καταθέσεων ταμειευτηρίου, πληκτρολογώντας προεπιλεγμένη εντολή, διαπίστωσε ότι ο λογαριασμός του είχε χρεωθεί με € 400. Σε σχετική διαμαρτυρία του, την ίδια ημέρα, αλλά και την επομένη, το υποκατάστημα της τράπεζας τον ενημέρωσε ότι η ανάληψη είχε πραγματοποιηθεί με επιτυχία. Κατά την εξέταση της υπόθεσης από τον Μεσολαβητή, αποδείχθηκε ότι επρόκειτο για σφάλμα και η τράπεζα πίστωσε το λογαριασμό του με τη διαφορά των € 360.

1582/2009

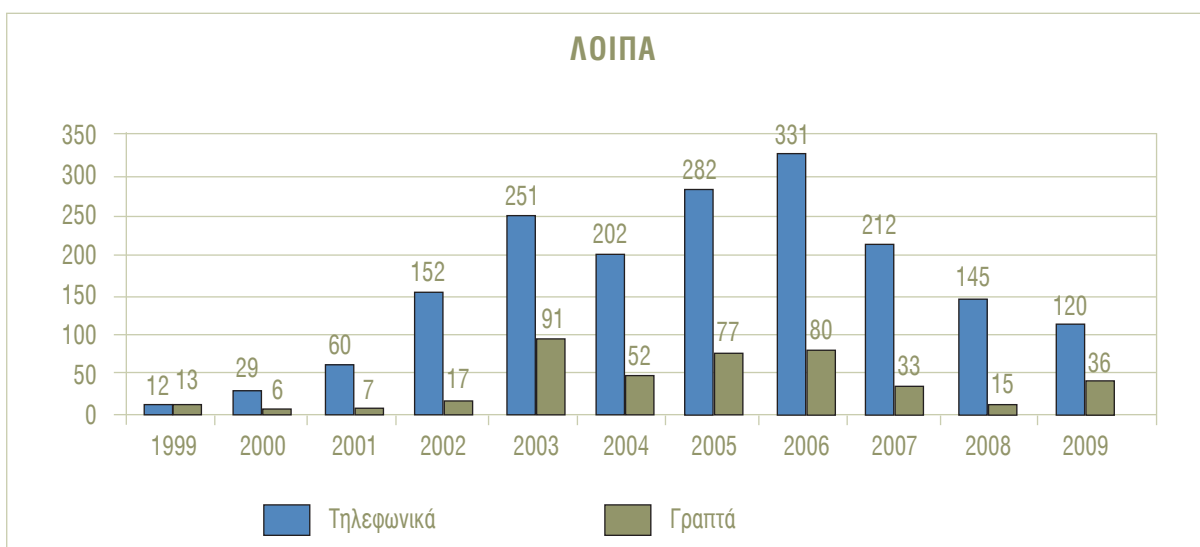
Κόστος εισερχόμενου εμβάσματος

Συναλλασσόμενος διαμαρτυρήθηκε για χρέωση του λογαριασμού του με € 3 ως κόστος εισερχόμενου εμβάσματος από άλλη τράπεζα. Ο Μεσολαβητής τον ενημέρωσε σχετικά ότι ο Κανονισμός 2560/2001/EK (όπως αντικαταστάθηκε από τον Κανονισμό 924/2009/EK), προβλέπει εξίσωση του κόστους μεταξύ μιας διασυνοριακής μεταφοράς πίστωσης σε ευρώ και μιας αντίστοιχης εγχώριας μεταφοράς πίστωσης με τους κωδικούς IBAN και BIC, μέχρι του ποσού των 50.000 ευρώ. Παρόλα αυτά, ο προσδιορισμός των εξόδων παραμένει στη διακριτική ευχέρεια κάθε πιστωτικού ιδρύματος, στα πλαίσια της επιχειρηματικής πολιτικής του. Αναφορικά δε με την ενημέρωση των συναλλασσομένων για τους όρους που διέπουν τις συναλλαγές τους, σύμφωνα με την ΠΔ/ΤΕ 2501/02, τα πιστωτικά ιδρύματα, αναρτούν, σε εμφανή θέση, πίνακα προμηθειών για τα κύρια προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρουν.

5.4. Άλλες Τραπεζικές Εργασίες - Διάφορα θέματα

Κατά το έτος 2009 οι τηλεφωνικές κλήσεις για διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες (ταμειακές συναλλαγές, παροχή πληροφοριών κ.λπ.) ήταν 120 έναντι 145 το 2008, μειωμένες κατά 17,24%. Αντίστοιχα κατατέθηκαν 36 γραπτά παράπονα έναντι 15 το 2008, αυξημένα κατά 140%.

Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στους πίνακες 5 και 8 του Παραρτήματος, ενώ το κατωτέρω διάγραμμα απεικονίζει την εξέλιξη του αριθμού των τηλεφωνικών κλήσεων και γραπτών παραπόνων από τη σύσταση του θεσμού μέχρι τέλος του 2009. Από τους προαναφερόμενους πίνακες προκύπτει ότι, κατά το 2009, η κατηγορία αυτή συγκέντρωνε το 1,52% του συνόλου των τηλεφωνικών κλήσεων και το 2,30% των γραπτών παραπόνων.



5.4.1. Συνήθη παράπονα

- Πληθώρα διαμαρτυριών για τη συμπεριφορά υπαλλήλων Εταιριών Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις, το ακατάλληλο της ώρας όχλησης των οφειλετών και την κοινοποίηση προσωπικών δεδομένων τους σε συγγενικά τους πρόσωπα.
- Η τράπεζα αρνήθηκε να αντικαταστήσει χαρτονόμισμα αξίας € 50 που είχε χορηγήσει σε συναλλασσόμενο, όταν, κατά την εξόφληση λογαριασμού στη ΔΕΗ, διαπιστώθηκε ότι ήταν αμφιβόλου γνησιότητας.
- Μεγάλη καθυστέρηση ή μη απάντηση σε αιτήματα συναλλασσομένων.
- Καταγγελίες σχετικά με την προστασία προσωπικών δεδομένων κατά την τιτλοποίηση απαιτήσεων από πιστωτικές κάρτες και δάνεια.
- Οχλήσεις προσώπου από Εταιρία Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις, για οφειλές προς τράπεζα με την οποία δεν είχε συναλλαγές.
- Αποστολή στους συναλλασσομένους μηνιαίων λογαριασμών στην αγγλική, με αποτέλεσμα να αδυνατούν να παρακολουθήσουν την κίνηση των λογαριασμών τους.
- Μη εξυπηρέτηση δανειολήπτη που εισήλθε σε υποκατάστημα της τράπεζας στις 14:10, με αποτέλεσμα να μείνει ανεξόφλητη δόση δανείου του.

5.5. Συμβουλές προς τους χρήστες του κυβερνοχώρου (internet)

- Θα πρέπει να πληκτρολογούν οι ίδιοι τη δικτυακή διεύθυνση που θέλουν και να μην επιτρέπουν την αυτόματη μεταφορά τους σε ιστοσελίδα (site) ή σύνδεσμο (link) από το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.
- Κατά την είσοδό τους σε προστατευόμενες ιστοσελίδες θα πρέπει να βεβαιώνονται ότι η ηλεκτρονική

κί διεύθυνση είναι της μορφής “https://” που αφορά ασφαλή έκδοση πρωτοκόλλου μετάδοσης και όχι “http://”.

- Δεν θα πρέπει να πληκτρολογούν αριθμούς λογαριασμού ή πιστωτικής κάρτας και PIN εάν η ιστοσελίδα δεν διαθέτει κρυπτογράφηση SSL (Secure Socket Layer).

Δεν θα πρέπει να προχωρούν σε συναλλαγή αν το εικονίδιο με το λουκέτο στο κάτω μέρος δεν είναι κλειστό (ασφαλισμένο).

5.6. Διασυνورياκά παράπονα

Στην κατηγορία αυτή εντάσσονται τα παράπονα που λαμβάνει ο Μ.Τ.Ε.Υ. στα πλαίσια συμμετοχής του στο Δίκτυο Εξωδικαστικών Διασυνورياκών Καταγγελιών στον Τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών (FIN-NET). Το FIN-NET συνδέει τα εθνικά σχήματα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) και του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.).

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. ερευνά, ως αρμόδιος φορέας στα πλαίσια της αρμοδιότητάς του, παράπονα κατοίκων της Ε.Ε. και του Ε.Ο.Χ. που προκύπτουν κατά τις συναλλαγές τους με τα μέλη του θεσμού.

Παράλληλα, ο Μ.Τ.Ε.Υ. γίνεται αποδέκτης παραπόνων κατοίκων ημεδαπής, που ανακύπτουν κατά τις συναλλαγές τους με χρηματοπιστωτικά ιδρύματα της Ε.Ε. και του Ε.Ο.Χ. Στην περίπτωση αυτή ενεργώντας ως πλησιέστερος φορέας, παρέχει πληροφό-

	ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ	ΠΛΗΣΙΕΣΤΕΡΟΣ ΦΟΡΕΑΣ
A. ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ	76	24
– Ε.Ε. & ΕΟΧ	60	21
– Εκτός FIN-NET	16	3
B. ΔΙΕΚΠΙΕΡΑΙΩΘΕΝΤΑ	65	–
Γ. ΕΚΚΡΕΜΗ	11	–
Δ. ΤΡΟΠΟΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ		
– Από Τράπεζα	28	–
– Παρέμβαση Μ.Τ.Ε.Υ.	37	–
– Οδηγίες παραπομπής		24
E. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ		
– Υπέρ Καταναλωτή	22	–
– Υπέρ Τράπεζας	43	–

ρηση και παραπέμπει τους ενδιαφερόμενους στον αρμόδιο φορέα, δηλαδή στο αντίστοιχο σχήμα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών της αλλοδαπής.

Από τον πίνακα της σελ. 30 προκύπτει ότι, κατά το έτος 2009, σε 76 περιπτώσεις ο Μ.Τ.Ε.Υ. ενήργησε ως αρμόδιος φορέας και σε 24 περιπτώσεις ως πλησιέστερος φορέας.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. εξέτασε και διεκπεραίωσε ως «αρμόδιος φορέας» 65 περιπτώσεις. Στις 22 από αυτές δικαιώθηκε ο παραπονούμενος καταναλωτής, ενώ στις 43 περιπτώσεις η τράπεζα.

Επίσης, σε 24 παράπονα που συνολικά δέχθηκε ο Μ.Τ.Ε.Υ. ως πλησιέστερος φορέας, δόθηκαν οδηγίες στους παραπονούμενους για την προσφυγή τους στον αρμόδιο φορέα του εξωτερικού.

5.6.1. Επιλεγμένες υποθέσεις

1182/2008

Έξοδα δίγραμμης επιταγής

Ο παραπονούμενος, κάτοικος εξωτερικού, ζήτησε να του επιστραφεί ποσό € 367,66 που αφορούσε έξοδα έκδοσης δίγραμμης επιταγής, για τη μεταφορά του υπολοίπου λογαριασμού του προθεσμιακής κατάθεσης, στη λήξη της, σε τράπεζα στην Κύπρο, επικαλούμενος ότι δεν είχε ενημερωθεί σχετικά. Κατά την εξέταση της υπόθεσης, η τράπεζα

ισχυρίστηκε ότι το κατάστημά της είχε ενημερώσει τον παραπονούμενο επανειλημμένα, τηλεφωνικά, για τα εν λόγω έξοδα, και πρότεινε την επιστροφή του 50% αυτών. Ο Μεσολαβητής ενημέρωσε τον παραπονούμενο ότι θεωρούσε την προσφορά της τράπεζας λογική, δεδομένου ότι οι τηλεφωνικές συνομιλίες του με τους υπαλλήλους του καταστήματος της τράπεζας δεν μπορούσαν να επαληθευτούν, ενώ τα εν λόγω έξοδα αναγράφονταν (και στην αγγλική), στην ιστοσελίδα της τράπεζας. Εξάλλου, ο ίδιος είχε δώσει εντολή, με e-mail, για κλείσιμο του λογαριασμού του και έκδοση και αποστολή της δίγραμμης επιταγής.

238/2009

Αμφισβήτηση χρέωσης συναλλαγής στο εξωτερικό

Κατά την παραμονή της στο Λονδίνο, η παραπονούμενη χρέωσε την πιστωτική της κάρτα με 86,25 λίρες Αγγλίας που ισοδυναμούσαν με 95,70 ευρώ, από αγορές σε γνωστή επιχείρηση. Κατά την έγκριση της εν λόγω χρέωσης, έλαβε SMS στο κινητό της τηλέφωνο –το γνωστό “alert” που παρέχει η τράπεζα στους κατόχους καρτών–, το οποίο αφορούσε δεύτερη χρέωση, με το ίδιο ποσό, από άγνωστη εταιρία. Η επιχείρηση της είπε ότι η εν λόγω χρέωση μάλλον αφορούσε την έγκριση της συναλλαγής. Αργότερα, μέσω e-banking, επαλήθευσε εκ νέου την ύπαρξη της δεύτερης χρέωσης, την οποία αμφισβήτησε. Κατά την εξέταση της υπόθεσης από τον Μεσολαβητή, μετά τον έλεγχο που διενήργησε η τράπεζα, το ανωτέρω ποσό αντιλογίσθηκε.

II. Υποθέσεις επαγγελματιών και επιχειρήσεων με τράπεζες

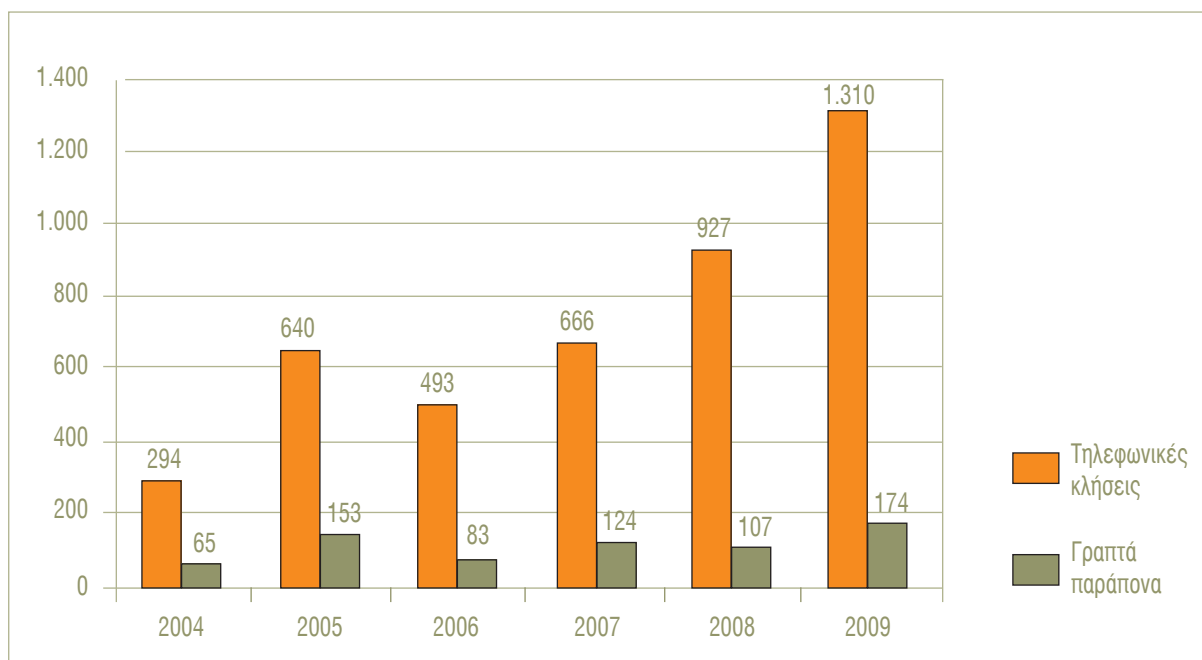
Έτος	Τηλεφωνικές Κλήσεις		Γραπτά Παράπονα	
	Αριθμός	Μεταβολή %	Αριθμός	Μεταβολή %
2004	294		65	
2005	640	117,6	153	135,4
2006	493	-22,9	83	-45,7
2007	666	35,09	124	49,4
2008	927	38,15	107	-13,71
2009	1.310	41,32	174	62,62
Σύνολο	4.330		706	

1. Συνολική δραστηριότητα

Κατά το 2009 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις που συναλλάσσονται με τράπεζες 1.310 τηλεφωνικές κλήσεις στις οποίες συμπεριλαμβάνονται και 81 επισκέψεις, έναντι 927 το 2008. Ο αριθμός αυτός των τηλεφωνικών κλήσεων ήταν αυξημένος κατά 41,32% σε σχέση με το 2008. 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.

Κατά την ίδια περίοδο κατατέθηκαν στο Γραφείο μας 174 γραπτά παράπονα έναντι 107 το 2008 και ήταν αυξημένα κατά 62,62% σε σχέση με το 2008. Ολοκληρώθηκε η εξέταση 147 εξ αυτών (ποσοστό 84,48%).

Ο πίνακας παραπλεύρως εμφανίζει συγκεντρωτικά τη δραστηριότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. στις διαφορές των επαγγελματιών και μικρών επιχειρηματιών με τις τράπεζες από το 2004, που άρχισε η εξέταση των παραπόνων αυτών, μέχρι το τέλος του 2009. Η δραστηριότητα αυτή εμφανίζεται και στο ακιδωτό διάγραμμα.

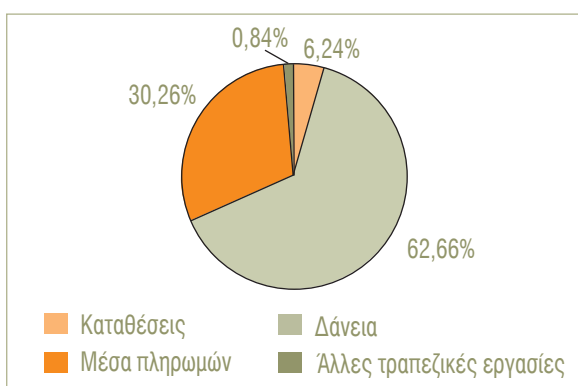


2. Τηλεφωνικές κλήσεις

Κατά το έτος 2009 οι τηλεφωνικές κλήσεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 1.310 έναντι 927 το 2008 και σημείωσαν αύξηση 41,32%. Από αυτές 477 (ποσοστό 36,41%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. κυρίως διότι αναφέρονταν στην επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών (303 περιπτώσεις), αποτελούσαν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων (22 περιπτώσεις), αναφέρονταν σε εφαρμογή νόμων, κανονισμών (24 περιπτώσεις), δεν αφορούσαν τράπεζα μέλος (29 περιπτώσεις), αφορούσαν επιχειρήσεις με ετήσιο κύκλο εργασιών μεγαλύτερο του ενός εκατομμυρίου ευρώ (30 περιπτώσεις) κ.λπ. Λεπτομερής ανάλυση των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικών κλήσεων, με σχετική αιτιολογία, παρέχεται στον πίνακα 10 του Παραρτήματος.

Από τις υπόλοιπες 833 τηλεφωνικές κλήσεις (ποσοστό 63,59%), 52 (ποσοστό 6,24%) αφορούσαν τις καταθέσεις, 522 (ποσοστό 62,66%) τα δάνεια, 252 (ποσοστό 30,26%) τα μέσα πληρωμών και 7 (ποσοστό 0,84%) διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες.

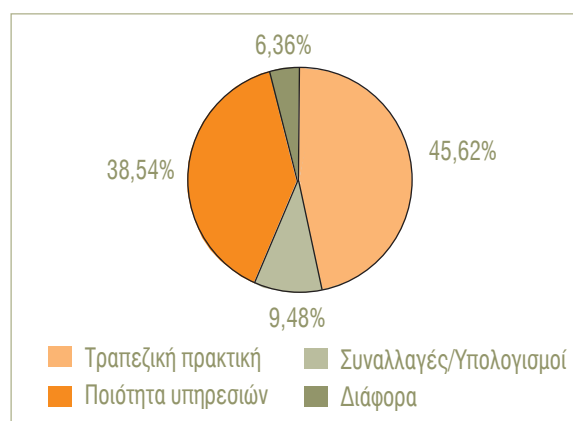
Το παρακάτω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε προϊόντος στο σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 11 του Παραρτήματος.



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 380 περιπτώσεις (ποσοστό 45,62%) αιτία ήταν η τραπεζική πρακτική, σε 321 (ποσοστό 38,54%) η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε 79 (ποσοστό 9,48%) η αμφισβήτηση συναλλα-

γών/υπολογισμών, και σε άλλες 53 περιπτώσεις (ποσοστό 6,36%) διάφορες άλλες αιτίες, εκ των οποίων 38 περιπτώσεις αφορούσαν τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις.

Το παρακάτω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε αιτίας παραπόνου στο σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 12 του Παραρτήματος.



3. Γραπτά παράπονα

Κατά το έτος 2009 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 174 γραπτά παράπονα από ιδιώτες έναντι 107 το 2008 και σημείωσαν αύξηση 62,62%. Από αυτά 31 (ποσοστό 17,82%) αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ., κυρίως αναφέρονταν στην επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών (7 περιπτώσεις), αποτελούσαν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων (13 περιπτώσεις) κ.λπ. Λεπτομερής ανάλυση των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας περιπτώσεων παρέχεται στον πίνακα 13 του Παραρτήματος.

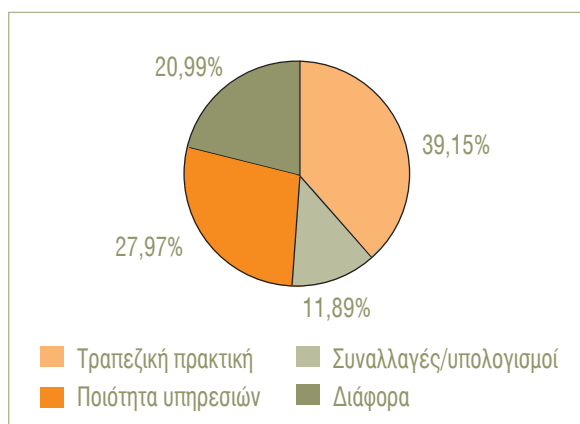
Από τα υπόλοιπα 143 γραπτά παράπονα (ποσοστό 82,18%), 10 (ποσοστό 6,99%) αφορούσαν τις καταθέσεις, 99 (ποσοστό 69,23%) τα δάνεια και 34 (ποσοστό 23,78%) τα μέσα πληρωμών.

Το παρακάτω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε προϊόντος στο σύνολο των γραπτών παραπόνων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 14 του Παραρτήματος.



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 56 περιπτώσεις (ποσοστό 39,15%) αιτία ήταν η τραπεζική πρακτική, σε 40 (ποσοστό 27,97%) η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε 17 (ποσοστό 11,89%) η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών, και σε άλλες 30 περιπτώσεις (ποσοστό 20,99%) διάφορες άλλες αιτίες, εκ των οποίων 19 περιπτώσεις αφορούσαν τα έξοδα και τις επιβαρύνσεις.

Το κατωτέρω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε αιτίας παραπόνου στο σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 15 του Παραρτήματος.



4. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις

Κατά το έτος 2009 εξετάστηκαν 147 γραπτά παράπονα έναντι 87 το 2008. Κατά την εξέταση διαπιστώθηκε ότι 31 από αυτά, για διάφορους λόγους, έπρεπε να τεθούν εκτός Κανονισμού Λειτουργίας. Από τα υπόλοιπα 116 που διεκπεραιώθηκαν, σε 45 περιπτώσεις (ποσοστό 38,79% επί του συνόλου) δικαιώθηκε ο παραπονούμενος, σε 58 (ποσοστό 50%) η τράπεζα και σε άλλες 13 (ποσοστό 11,21%) επήλθε συμβιβασμός.

Ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονουμένων, εκφραζόμενος ως το άθροισμα των ποσοστών της πλήρους ικανοποίησης (38,79%) και της αποδοχής συμβιβαστικής λύσης (11,21%) ανέρχεται σε 50%. Ο αντίστοιχος βαθμός ικανοποίησης κατά το έτος 2008 ήταν 83,78%.

5. Στατιστική διερεύνηση ανά προϊόν/υπηρεσία

5.1. Καταθέσεις

Το 2009 οι τηλεφωνικές κλήσεις από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις για καταθέσεις ήταν 52 έναντι 32 το 2008 και ήταν αυξημένες κατά 62,50%. Από τις τηλεφωνικές κλήσεις οι 47 αφορούσαν λογαριασμούς όψεως.

Την ίδια περίοδο κατατέθηκαν 10 γραπτά παράπονα, εκ των οποίων τα 9 αφορούσαν λογαριασμούς όψεως, έναντι 6 το 2008.

Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στους πίνακες 11 και 14 του Παραρτήματος.

Από τους πίνακες αυτούς προκύπτει ότι το 2009 τα παράπονα για τις καταθέσεις αντιπροσώπευαν το 6,24% των τηλεφωνικών κλήσεων και το 6,99% των γραπτών παραπόνων.

5.2. Δάνεια

Το 2009 οι τηλεφωνικές κλήσεις από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις που αφορούσαν τα δάνεια ανήλθαν σε 522 έναντι 425 το 2008 και σημείωσαν αύξηση κατά 22,82%. Από τις τηλεφωνικές αυτές κλήσεις, 274 αφορούσαν δάνεια για κεφάλαιο κίνησης και 161 δάνεια για αγορά επαγγελματικής στέγης ή μηχανικού εξοπλισμού.

Την ίδια περίοδο κατατέθηκαν από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις 99 γραπτά παράπονα, εκ των οποίων τα 81 για κεφάλαιο κίνησης, έναντι 60 το 2008, σημείωσαν δηλαδή αύξηση 65%.

Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στους πίνακες 11 και 14 του Παραρτήματος.

Από τους πίνακες αυτούς προκύπτει ότι το 2009 τα παράπονα για τα δάνεια αντιπροσώπευαν το 62,66% των τηλεφωνικών κλήσεων και το 69,23% των γραπτών παραπόνων.

5.3. Μέσα πληρωμών

Το 2009 οι τηλεφωνικές κλήσεις από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις που αφορούσαν τα μέσα πληρωμών ανήλθαν σε 252, εκ των οποίων οι 181 αφορούσαν επιταγές, έναντι 109 το 2008 και ήταν αυξημένες κατά 131,19%.

Την ίδια περίοδο κατατέθηκαν 34 γραπτά παράπονα για μέσα πληρωμών, εκ των οποίων τα 22 αφορούσαν επιταγές, έναντι 10 το 2008 και σημείωσαν αύξηση κατά 240%.

Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στους πίνακες 11 και 14 του Παραρτήματος. Από τους πίνακες αυτούς προκύπτει ότι το 2009 τα παράπονα για τα μέσα πληρωμών αντιπροσώπευαν το 30,26% των τηλεφωνικών κλήσεων και το 23,78 των γραπτών παραπόνων.

5.4. Άλλες τραπεζικές εργασίες - Λοιπά

Το 2009 οι τηλεφωνικές κλήσεις των επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων για διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες ανήλθαν σε 7 έναντι 2 το 2008. Την ίδια περίοδο γραπτά παράπονα δεν κατατέθηκαν για την κατηγορία αυτή. Σχετική ανάλυση παρέχουν οι πίνακες 11 και 14 του Παραρτήματος.

6. Συνήθη παράπονα

- Κλείσιμο ανοιχτού αλληλόχρεου λογαριασμού ή μείωση πιστωτικού ορίου, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση και παρά την είσπραξη επίσιων εξόδων διαχείρισης.
- Άρνηση αποδοχής ασφαλιστηρίου εκδόσεως εταιρίας επιλογής του δανειολήπτη και χρέωση με ασφάλιστρα εταιρίας επιλογής της τράπεζας.
- Έκδοση πιστωτικών καρτών χωρίς αντίστοιχη αίτηση.
- Συμπληρωστικός χορηγηθέντων δανείων μέσω ΤΕΜΠΜΕ, με υπάρχοντα ανοικτά δάνεια που δεν εμφανίζαν καθυστέρηση.
- Καθυστερήσεις στην επεξεργασία αιτήσεων επιχειρηματιών για ένταξή τους στο ΤΕΜΠΜΕ, με αποτέλεσμα τον αποκλεισμό τους από την πρώτη φάση του προγράμματος.
- Καθυστερήσεις απάντησης σε αιτήματα συναλλασσομένων (π.χ. για χορήγηση στοιχείων).
- Καθυστερήσεις στην πιστοποίηση προόδου εργασιών και στην εκταμίευση δανείων επαγγελματικής στέγης.
- Παρά τη ρητή πρόβλεψη ότι αναλήψεις από λογαριασμό όψεως νομικού προσώπου επιτρέπονταν με υπογραφή και των δύο διαχειριστών, πραγματοποιήθηκαν αναλήψεις με υπογραφή μόνο του ενός.
- Σφράγιση επιταγής, διότι το διαθέσιμο υπόλοιπο στο λογαριασμό επιχειρηματία υπολειπόταν κατά € 0,12.
- Χρέωση λογαριασμού με έξοδα συναλλαγών, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του δικαιούχου, με

αποτέλεσμα τη σφράγιση επιταγής του, λόγω μη επαρκούς υπολοίπου.

- Σφράγιση μεταχρονολογημένων επιταγών λόγω καταχώρησης του εκδότη στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.
- Άσκηση πίεσης (π.χ. άρνηση χορήγησης μπλοκ επιταγών), για αποδοχή αλλαγής των όρων συνεργασίας, όπως π.χ. μεταβολή του επιτοκίου αναφοράς σε χορηγηθέντα επαγγελματικά δάνεια, αύξηση του spread, μεταβολή του επιτοκίου από σταθερό σε κυμαινόμενο, ασφάλιση σε εταιρία επιλογής της τράπεζας, κ.λπ.
- Επίσπευση αναγκαστικής εκτέλεσης από τράπεζα παρά την τήρηση από τον οφειλέτη των όρων διακανονισμού ληξιπρόθεσμων οφειλών του.
- Χρέωση ασφαλιστρών σε δανειακό λογαριασμό, χωρίς πρότερη ενημέρωση του οφειλέτη, είχε ως συνέπεια να εμφανίζεται το δάνειο σε καθυστέρηση και να επιβαρύνεται με τόκους υπερημερίας.
- Χρέωση με € 30 επιχειρηματία για ενημέρωσή του σχετικά με την κάλυψη εμφανισθείσας επιταγής του.
- Χρέωση λογαριασμών με λειτουργικά έξοδα και έξοδα άτοκων λογαριασμών, χωρίς πρότερη ενημέρωση των δικαιούχων.
- Συμψηφισμός οφειλών εγγυητή από σύμβαση πίστωσης με ανοικτό αλληλόχρεο λογαριασμό, με το υπόλοιπο κοινού λογαριασμού του, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση.

7. Συμβουλές - Παραινέσεις

7.1. Προς τους επαγγελματίες

- Όταν εξοφλούν ανοικτό δάνειο και δεν προτίθενται να κάνουν περαιτέρω χρήση του, θα πρέπει επιπλέον να αιτούνται το κλείσιμο του λογαριασμού, διαφορετικά επιβαρύνονται με επίσια έξοδα διαχείρισης.
- Πριν την υπογραφή της σχετικής σύμβασης, θα πρέπει να ενημερώνονται αναλυτικά για τους όρους της αιτούμενης χορήγησης.

7.2. Προς τις τράπεζες

- Να παρέχεται πλήρης ενημέρωση στους πρωτοφειλέτες και στους εγγυητές, τόσο προσυμβατικά όσο και καθ' όλη τη διάρκεια της συναλλακτικής σχέσης.
- Η χρέωση λογαριασμού όψεως με διάφορα έξοδα, ασφάλιστρα κ.ά., χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του δικαιούχου, ενέχει τον κίνδυνο να μείνει ο δικαιούχος εκτεθειμένος έναντι άλλων υποχρεώσεών του (π.χ. να μείνουν ακάλυπτες επιταγές του).

8. Επιλεγμένες υποθέσεις

45/2009

Αγενής συμπεριφορά

Ο παραπονούμενος οχλήθηκε τηλεφωνικά, με τρόπο αγενή, από υποκατάστημα της τράπεζας, διότι είχε καθυστερήσει την αποπληρωμή δύο δόσεων του ανοικτού δανείου του. Κατά την εξέταση του θέματος από τον Μεσολαβητή, η τράπεζα απολογήθηκε και ανέφερε ότι κατά πάγια πολιτική της, ενημερώνει τους πελάτες της σε περίπτωση καθυστέρημένων οφειλών τους.

67/2009

Καθυστέρηση εξέτασης αιτήματος

Επαγγελματίας κατήγγειλε ότι υποκατάστημα της τράπεζας δεν προώθησε έγκαιρα την αίτησή του προς το ΤΕΜΠΜΕ, με αποτέλεσμα να μην υπαχθεί στην α' φάση του προγράμματος χρηματοδότησης με επιδότηση επιτοκίου. Η τράπεζα ανέφερε ότι η καθυστέρηση έγκρισης της αίτησής του, οφειλόταν στη μη έγκαιρη ταυτοποίηση των διαφορετικών αριθμών των δελτίων αστυνομικής ταυτότητας που προσκόμισε. Τελικά, η τράπεζα τον ενέταξε στη β' φάση του προγράμματος.

70/2009

Διπλή χρέωση ασφαλίσεων

Η τράπεζα, εκ παραδρομής, χρέωσε το λογαριασμό δανείου επιχειρηματία με ποσό ασφαλίσεων εις διπλούν, με αποτέλεσμα να εμφανίζεται υπερήμερος στην καταβολή των δόσεων και να επιβαρύνεται με τους αντίστοιχους τόκους (€ 88,06). Ως αποτέλεσμα της παρέμβασής μας, η τράπεζα αντιλόγησε τους εν λόγω τόκους.

103/2009

Μη τήρηση πάγιας εντολής

Επαγγελματίας διαμαρτυρήθηκε για χρέωσή του, βάσει του τιμολογίου της τράπεζας, με «έξοδα επανεπεξεργασίας απλήρωτης επιταγής», 25 € ανά επιταγή και συνολικά € 150, παρά την ύπαρξη πάγιας εντολής του για εξόφληση των επιταγών του από το λογαριασμό ταμειευτηρίου του, που εν προκειμένω είχε υπόλοιπο, σε περίπτωση που δεν επαρκούσε το υπόλοιπο του λογαριασμού όψεως. Κατά την εξέταση της υπόθεσης από τον Μεσολαβητή, η τράπεζα μας ενημέρωσε ότι πιστώθηκε ο λογαριασμός του με το ανωτέρω ποσό.

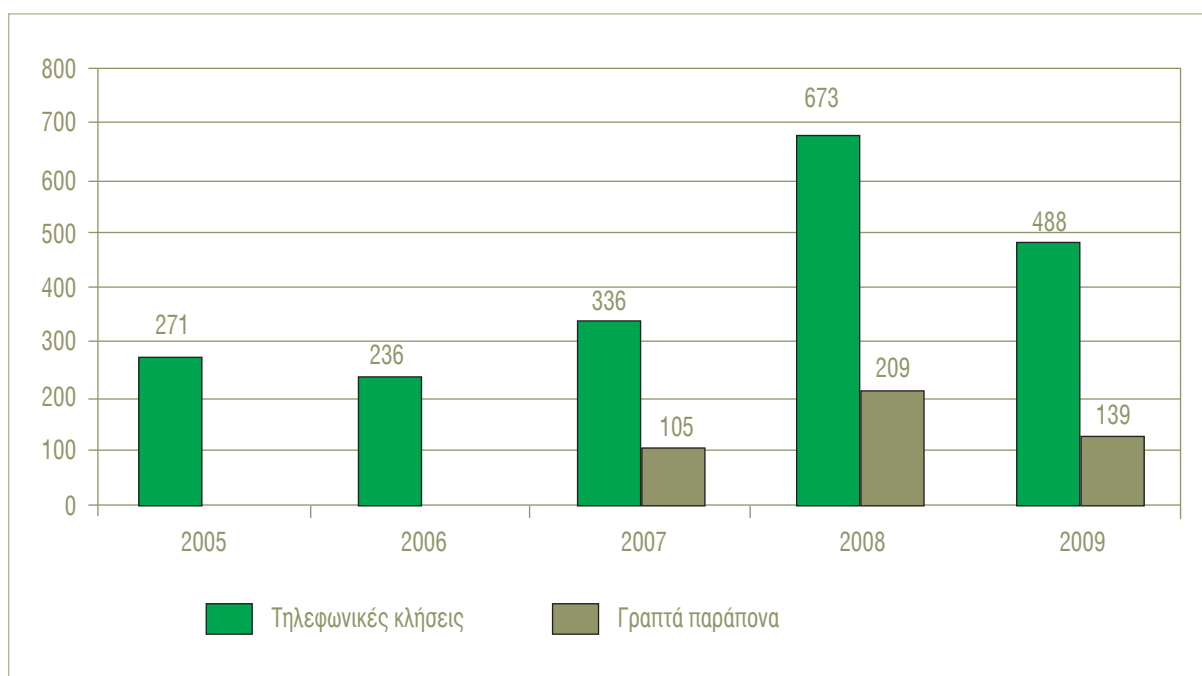
III. Υποθέσεις επενδυτών με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες

1. Συνολική δραστηριότητα

Κατά το 2009 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε 488 τηλεφωνικές κλήσεις από επενδυτές συναλλασσόμενους με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες, στις οποίες συμπεριλαμβάνονται 54 επισκέψεις, έναντι 673 το 2008, μειωμένες κατά 27,49%. Τόσο στις τηλεφωνικές κλήσεις όσο και στις επισκέψεις συζητήθηκαν τα προβλήματα και δόθηκαν οι αναγκαίες διευκρινίσεις.

Κατά την ίδια περίοδο κατατέθηκαν στο Γραφείο μας 139 γραπτά παράπονα έναντι 209 το 2008, και ήταν μειωμένα κατά 33,49%. Διεκπεραιώθηκαν 175, μερικά από τα οποία είχαν κατατεθεί το 2008 και διεκπεραιώθηκαν μέσα στο 2009.

Ο κατωτέρω πίνακας εμφανίζει συγκεντρωτικά τη δραστηριότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. στις διαφορές επενδυτών με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες από 1.6.2005 μέχρι τέλους του 2009. Υπενθυμίζεται ότι για τα έτη 2005 και 2006 δεν υπήρχε δυνατότητα διαχωρισμού των τηλεφωνικών κλήσεων και γραπτών παραπόνων και ως εκ τούτου για τα έτη αυτά τα στοιχεία εμφανίζονται αθροιστικά.



2. Τηλεφωνικές κλήσεις

Κατά το έτος 2009 οι τηλεφωνικές κλήσεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 488 έναντι 673 το 2008 και ήταν μειωμένες κατά 27,49%. Από αυτές 69, ποσοστό 14,14% αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. κυρίως γιατί αφορούσαν την επιχειρηματική πολιτική των επενδυτικών εταιριών (11 περιπτώσεις), ανήκαν στην αρμοδιότητα άλλου φορέα, π.χ. Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς (12 περιπτώσεις), δεν αφορούσαν μέλος των εταίρων του θεσμού (25 περιπτώσεις) κ.λπ.

Λεπτομερής ανάλυση των εκτός κανονισμού λειτουργίας τηλεφωνικών κλήσεων παρέχεται στον πίνακα 16 του Παραρτήματος.

Από τις υπόλοιπες 419 τηλεφωνικές κλήσεις (ποσοστό 85,86%), 61 (ποσοστό 14,56%) αφορούσαν τις μετοχές, 3 (ποσοστό 0,72%) παράγωγα προϊόντα, 98 (ποσοστό 23,39%) ομόλογα, 62 (ποσοστό 14,79%) αμοιβαία κεφάλαια και 195 (ποσοστό 46,54%) διάφορα επενδυτικά προϊόντα, κυρίως σύνθετα.

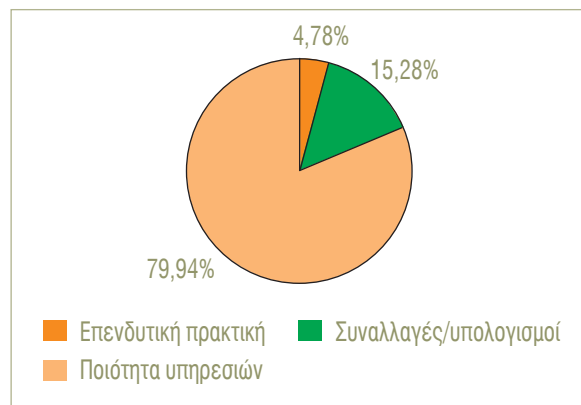
Το παρακάτω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε προϊόντος στο σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 17 του Παραρτήματος.



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σε 20 περιπτώσεις (ποσοστό 4,78%) αιτία ήταν η εφαρμοζόμενη επενδυτική πρακτική, σε 64 (ποσο-

στό 15,28%) η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών και σε 335 (ποσοστό 79,94%) η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Το παρακάτω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε αιτίας παραπόνου στο σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 18 του Παραρτήματος.



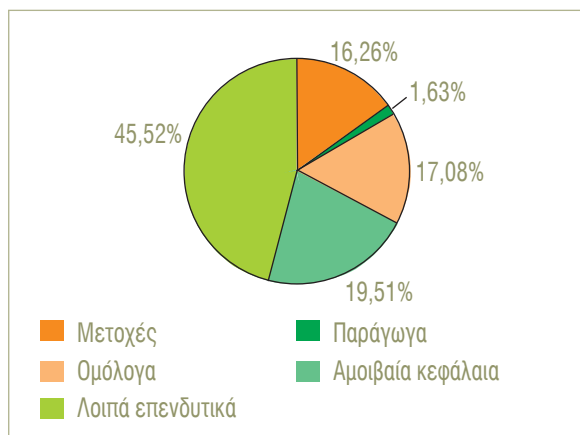
3. Γραπτά παράπονα

Κατά το έτος 2009 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 139 γραπτά παράπονα έναντι 209 το 2008, και ήταν μειωμένα κατά 33,49%. Από αυτά 16, ποσοστό 11,51% αφορούσαν θέματα τα οποία δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. κυρίως διότι δεν αφορούσαν μέλος του θεσμού (8 περιπτώσεις), αποτελούσαν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των δικαστηρίων (5 περιπτώσεις), ανήκαν στην αρμοδιότητα άλλου φορέα (2 περιπτώσεις) κ.λπ.

Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 19 του Παραρτήματος.

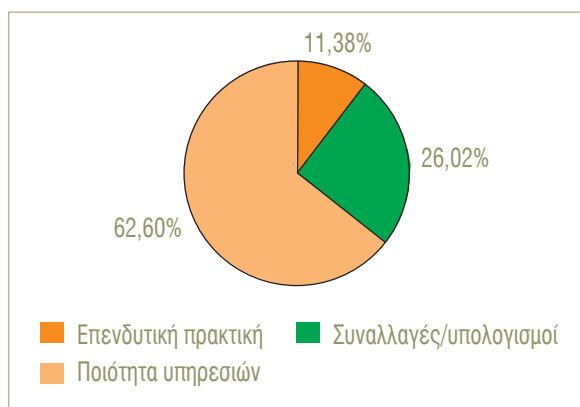
Από τα υπόλοιπα 123 (ποσοστό 88,49%), τα 20 (ποσοστό 16,26%) αφορούσαν μετοχές, 2 (ποσοστό 1,63%) παράγωγα προϊόντα, 21 (ποσοστό 17,08%) ομόλογα, 24 (ποσοστό 19,51%) αμοιβαία κεφάλαια και 56 (ποσοστό 45,52%) διάφορα επενδυτικά, κυρίως σύνθετα προϊόντα.

Το παρακάτω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε προϊόντος στο σύνολο των γραπτών παραπόνων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 20 του Παραρτήματος.



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σε 14 περιπτώσεις (ποσοστό 11,38%) αιτία ήταν η ασκούμενη επενδυτική πρακτική, σε 32 (ποσοστό 26,02%) η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών και σε 77 περιπτώσεις (ποσοστό 62,60%) η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Το παρακάτω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε αιτίας παραπόνου στο σύνολο των παραπόνων. Λεπτομερής ανάλυση παρέχεται στον πίνακα 21 του Παραρτήματος.



4. Διεκπεραιωμένες υποθέσεις

Κατά το έτος 2009 διεκπεραιώθηκαν 175 καταγγελίες έναντι 135 το 2008. Κατά την εξέταση διαπιστώθηκε ότι 69 από αυτές, για διαφόρους λόγους, έπρεπε να τεθούν εκτός Κανονισμού Λειτουργίας. Επίσης σε 5 περιπτώσεις οι ενδιαφερόμενοι δεν έδωσαν συνέχεια στο αίτημά τους. Από τις υπόλοιπες 101 που διεκπεραιώθηκαν σε 52 περιπτώσεις (ποσοστό 51,49% επί του συνόλου) δικαιώθηκε ο παραπονούμενος επενδυτής, σε 45 (ποσοστό, 44,55%) ο φορέας (τράπεζα ή επενδυτική εταιρία) και σε 4 (ποσοστό 3,96%) επίλθε συμβιβαστική λύση.

Ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονουμένων εκφραζόμενος ως το άθροισμα του ποσοστού της πλήρους ικανοποίησης (51,49%) και του ποσοστού της συμβιβαστικής λύσης (3,96%) ανέρχεται σε 55,45%.

5. Στατιστική διερεύνηση ανά φορέα παροχής επενδυτικών υπηρεσιών

5.1. Τράπεζες

Κατά το έτος 2009 ελήφθησαν 458 τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν τις τράπεζες, ποσοστό 93,85% επί του συνόλου των τηλεφωνικών κλήσεων των επενδυτών. Από αυτές 53 (ποσοστό 11,57%) αφορούσαν θέματα για τα οποία ο Μ.Τ.Ε.Υ. δεν είχε αρμοδιότητα. Από τις υπόλοιπες 405 (ποσοστό 88,43%) οι 53 αφορούσαν μετοχές, 2 παράγωγα προϊόντα, 98 ομόλογα, 58 αμοιβαία κεφάλαια και 194 διάφορα σύνθετα επενδυτικά προϊόντα. Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 20 περιπτώσεις αιτία ήταν η επενδυτική πρακτική, σε 59 η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών και σε 326 η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Επίσης κατά το ίδιο έτος κατατέθηκαν 131 γραπτά παράπονα που αντιπροσώπευαν το 94,24% του συνόλου των γραπτών παραπόνων. Από τα παράπονα αυτά 14 (ποσοστό 10,69%) τέθηκαν εκτός Κανονισμού Λειτουργίας. Από τα υπόλοιπα 117 (ποσοστό 89,31%) τα 18 αφορούσαν μετοχές, 21 ομόλογα, 22 αμοιβαία κεφάλαια και 56 διάφορα σύνθετα επενδυτικά προϊόντα. Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 14 περιπτώσεις αιτία ήταν η επενδυτική πρακτική, σε 29 η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών και σε 74 περιπτώσεις η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

5.2. Σ.ΜΕ.Χ.Α.

Κατά το έτος 2009 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε 25 τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν επενδυτικές εταιρίες μέλη του Σ.ΜΕ.Χ.Α., ποσοστό 5,13% επί του συνόλου. Από αυτές 15 (ποσοστό 60%) ετέθησαν για διάφορους λόγους εκτός Κανονισμού Λειτουργίας. Από τις υπόλοιπες 10 (ποσοστό 40%) οι 8 αφορούσαν μετοχές, 1 παράγωγα προϊόντα και 1 λοιπά επενδυτικά προϊόντα. Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σε 4 αιτία ήταν η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών και σε 6 η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Κατά την ίδια περίοδο κατατέθηκαν 6 γραπτά παράπονα, που αντιπροσώπευαν το 4,32% του συνόλου. Από αυτά 2 (ποσοστό 33,33%) τέθηκαν εκτός Κανονισμού Λειτουργίας επειδή αποτελούσαν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων. Από τα υπόλοιπα 4 (ποσοστό 66,67%) 2 αφορούσαν μετοχές και 2 παράγωγα προϊόντα. Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 3 περιπτώσεις αιτία ήταν η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών και σε 1 η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

5.3. Ε.Θ.Ε.

Κατά το έτος 2009 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθη-

κε 5 τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν επενδυτικές εταιρίες μέλη της Ε.Θ.Ε., ποσοστό 1,02% επί του συνόλου.

Από τις κλήσεις αυτές 1 τέθηκε εκτός Κανονισμού Λειτουργίας και 4 αφορούσαν αμοιβαία κεφάλαια. Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα σε 1 υπήρχε αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών και 3 αφορούσαν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών (σε 2 περιπτώσεις ισχυρισμός για εσφαλμένη ή ελλιπή ενημέρωση και 1 καθυστέρηση στη μεταφορά χαρτοφυλακίου).

Το ίδιο έτος κατατέθηκαν 2 γραπτά παράπονα, που αντιπροσώπευαν το 1,44% του συνόλου, και αφορούσαν αμοιβαία κεφάλαια.

Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, και στα 2 ήταν η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών (ελλιπής ενημέρωση).

5.4. Σ.Ε.Δ.Υ.Κ.Α.

Κατά το έτος 2009 το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. δεν δέχθηκε τηλεφωνικές κλήσεις και γραπτά παράπονα για Α.Ε.Ε.Δ. μέλη του Σ.Ε.Δ.Υ.Κ.Α.

6. Συνήθη παράπονα

- Αντί της τοποθέτησης κεφαλαίου σε προθεσμιακή κατάθεση σύμφωνα με την εντολή του επενδυτή, αγορά ομολόγου, με αποτέλεσμα την απώλεια μέρους του κεφαλαίου.
- Ελλιπής ενημέρωση όσον αφορά τα βασικά χαρακτηριστικά επενδυτικών προϊόντων και το δικαίωμα ανάκλησης ομολόγων.
- Πώληση επενδυτικών προϊόντων, χωρίς να λαμβάνεται υπόψη το επενδυτικό προφίλ του επενδυτή.
- Καθυστέρηση στην πίστωση λογαριασμού με το προϊόν εξαγοράς αμοιβαίου κεφαλαίου.

- Μην εκτέλεση εντολών (π.χ. κατάθεσης χρηματικού ποσού σε προθεσμιακό λογαριασμό, πώλησης δικαιωμάτων).
- Πλήθος παραπόνων για την τύχη επενδύσεων σε ομόλογα εξωτερικού μετά την πτώχευση της Lehman Brothers.
- Παραπλανητική ενημέρωση κατά την παροχή επενδυτικών συμβουλών, με αποτέλεσμα, αντί της επένδυσης σε τίτλους σταθερής απόδοσης, να ωθούνται οι συναλλασσόμενοι σε αγορά σύνθετων επενδυτικών προϊόντων υψηλού κινδύνου.
- Παράλειψη προσθήκης ονόματος επενδυτή κατά την αγορά τραπεζικών ομολόγων, παρά τη σχετική εντολή.
- Μην αποδέσμευση στο λογαριασμό του επενδυτή, του τιμήματος για την αγορά μετοχών μετά την ακύρωση της εντολής του.
- Αποστολή στον συναλλασσόμενο, έξι μήνες μετά τη χορήγηση τραπεζοασφαλιστικού προϊόντος, αντιγράφου της σχετικής σύμβασης, και μη αποδοχή της εναντίωσής του όταν διαπίστωσε πως οι όροι της δεν ανταποκρίνονταν στην προφορική ενημέρωσή του.
- Καθυστερήσεις στη διαδικασία εξαγοράς μεικτών επενδυτικών-ασφαλιστικών συμβολαίων.
- Καθυστερήση απόδοσης προϊόντος ομολογίας μετά τη λήξη της.
- Αγορά μετοχών χωρίς εντολή του επενδυτή.
- Πρόωρη ανάκληση προϊόντος συνιστάμενου από εξω-χρηματιστηριακά παράγωγα, χωρίς σχετική ενημέρωση του επενδυτή, με αποτέλεσμα την απώλεια τόκων, λόγω κατάθεσης του προϊόντος της επένδυσης σε λογαριασμό ταμειυτηρίου.
- Άρνηση παροχής αναλυτικής ενημέρωσης για τις κινήσεις χαρτοφυλακίου επενδυτή.
- Κλείσιμο προθεσμιακής κατάθεσης, κατά την ανάληψη μέρους αυτής, κατά παράβαση σχετικού συμβατικού όρου, και πίστωση του υπολοίπου σε λογαριασμό ταμειυτηρίου του επενδυτή.
- Παράταση της διάρκειας σύνθετου επενδυτικού προϊόντος, χωρίς ενημέρωση του επενδυτή και μη πίστωση της αξίας του κατά τη συμφωνημένη ημερομηνία λήξης του.
- Μην εκτέλεση προφορικής εντολής επενδυτή για συμμετοχή του σε αύξηση μετοχικού κεφαλαίου

εταιρίας, παρά την κατάθεση του αντίστοιχου ποσού σε λογαριασμό του, και μην ενημέρωσή του ότι απαιτούνταν και γραπτή σχετική εντολή του.

- Ομόλογα εμφάνιζαν συγκεκριμένη ημερομηνία λήξης ενώ ήταν άληκτα (perpetual).
- Ρευστοποίηση μετοχών του χαρτοφυλακίου επενδυτή χωρίς πρότερη ενημέρωσή του.

7. Συμβουλές - Παραινέσεις

7.1. Προς τους επενδυτές

- Να μελετούν προσεκτικά το υλικό που τους παρέχεται για ενημέρωση καθώς και το περιεχόμενο των συμβάσεων πριν την υπογραφή τους.
- Να ζητούν διευκρινίσεις για τα χαρακτηριστικά των προϊόντων και τους συμβατικούς όρους που δεν κατανοούν, όπως για παράδειγμα, τη διάρκεια της επένδυσης, από ποιους παράγοντες εξαρτάται η απόδοσή της, τους όρους πρόωρης εξόφλησης, αν το κεφάλαιο είναι εγγυημένο στη λήξη της επένδυσης ή καθ' όλη τη διάρκειά της κ.ά. Είναι φρόνιμο να επενδύουν σε χαρτοφυλάκια με μεγάλη διασπορά.
- Να ενημερώνονται λεπτομερώς για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.
- Να στηρίζουν τις αποφάσεις τους στη γνώση και στην έρευνα και να μην είναι παρορμητικοί στις επιλογές τους.
- Οι επενδύσεις τους να ταιριάζουν με το επενδυτικό τους προφίλ, τις γνώσεις και τη σχετική εμπειρία τους.
- Να ορίζουν εξ αρχής ρεαλιστικούς και μετρήσιμους στόχους (π.χ. αποταμίευση για την περίοδο της συνταξιοδότησης) με σαφές χρονοδιάγραμμα, στους οποίους θα μείνουν πιστοί.
- Να μην παρασύρονται από τις μεγάλες αρχικές αποδόσεις των σύνθετων προϊόντων που εν συνεχεία φθίνουν ή μηδενίζονται.
- Να ζητούν και να φυλάσσουν τα αντίγραφα των συμβάσεων που υπογράφουν.
- Να ελέγχουν έγκαιρα την πιστή εκτέλεση των εντολών τους.

7.2. Προς τις τράπεζες και τις επενδυτικές εταιρίες

- Οφείλουν να παρέχουν στους επενδυτές αναλυτικά και επαρκή πληροφόρηση τόσο για τα γενικά χαρακτηριστικά των σύνθετων προϊόντων και τις βασικές εκδοχές της πιθανής μελλοντικής τους απόδοσης, αλλά και όσον αφορά την έκταση απομείωσης του κεφαλαίου τους από ενδεχόμενη πρόωρη ρευστοποίησή του. Ειδικότερα, λαμβάνοντας υπόψη το πλήθος των διαμαρτυριών για ελλιπή ενημέρωση σε ό,τι αφορά τα σύνθετα τραπεζικά προϊόντα, των οποίων η απόδοση προσδιορίζεται βάσει στοιχείων και δεικτών και τα οποία προσιδιάζουν στο χαρακτήρα των επενδυτικών προϊόντων, θεωρούμε ότι η παρεχόμενη, σύμφωνα με την Π.Δ.Τ.Ε. 2501/31.10.2002 (κεφ. Β, παρ. 1) ενημέρωση των συναλλασσομένων (π.χ. αναγωγή του ποσοστού απόδοσης σε ετήσια βάση κατά το χρόνο της επένδυσης, σαφή και αναλυτική περιγραφή των παραγόντων που προσδιορίζουν την απόδοση των προϊόντων με εναλλακτικές παραδοχές ως προς τις κύριες συνιστώσες του προϊόντος –δείκτες χρηματιστηρίων, εξέλιξη συναλλαγματικής ισοτιμίας κ.λπ.– παραθέτοντας δύο τουλάχιστον αντιπροσωπευτικά παραδείγματα) θα πρέπει να είναι έγγραφη και να υπογράφεται από αυτούς.
- Κατά την προώθηση επενδυτικών προϊόντων, σύμφωνα με τη MiFid (Ν. 3606/17.8.2007) πρέπει να κατηγοριοποιούν τους πελάτες σε επαγγελματίες και ιδιώτες και στη συνέχεια να ερευνούν το επενδυτικό προφίλ των συναλλασσομένων και να προτείνουν ανάλογα προϊόντα, λαμβάνοντας υπόψη τη βούληση των συναλλασσομένων, κυρίως όσων προσανατολίζονται σε συντηρητικές και ασφαλείς τοποθετήσεις των κεφαλαίων τους.
- Οι επενδυτικοί σύμβουλοι θα πρέπει να κατέχουν πιστοποίηση επαγγελματικής επάρκειας, όπως προβλέπεται στη σχετική απόφαση του Δ.Σ. της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς και του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος (2/387/19.6.2006) και να είναι άριστα εκπαιδευμένοι στο αντικείμενό τους και εξοικειωμένοι με τα προωθούμενα προϊόντα.
- Να τηρούν αυστηρά τις εντολές των επενδυτών,

να χορηγούν αντίγραφα των συναπτόμενων συμβάσεων και να παρέχουν πρόθυμα κάθε πληροφορία που τους ζητούν οι επενδυτές,

8. Επιλεγμένες υποθέσεις

66/2008

Ελλιπής ενημέρωση σε συναλλαγές επί ομολόγων

Παραπονούμενος ισχυρίστηκε ελλιπή ενημέρωσή του από τράπεζα, ως προς τα βασικά χαρακτηριστικά ομολόγου, στο οποίο είχε επενδύσει ποσό € 1.027.000. Ειδικότερα, στα παραστατικά αγοράς του ομολόγου αναγραφόταν ως λήξη το έτος 2012, ενώ, όταν ζήτησε την πώλησή του, στα αντίστοιχα παραστατικά, το έτος 2049. Ως αποτέλεσμα, η πώλησή του και η αντίστοιχη πίστωση του λογαριασμού του επενδυτή, έγινε σε τιμή χαμηλότερη από εκείνη που θα είχε, αν έληγε το 2012, και για το λόγο αυτό ο επενδυτής υπέστη ζημία ύψους € 50.000. Κατά την εξέταση της υπόθεσης από τον Μεσολαβητή, επιτεύχθηκε συμφωνία για αποζημίωσή του από την τράπεζα με το ποσό των € 43.000.

195/2008

Πρόβλημα σε επένδυση με προστασία κεφαλαίου

Ο παραπονούμενος είχε επενδύσει το 2007 σε αμοιβαίο κεφάλαιο και έλαβε τη διαβεβαίωση του διευθυντή του καταστήματος της τράπεζας ότι το συγκεκριμένο Α/Κ απευθυνόταν σε συντηρητικούς επενδυτές που στόχευαν στη διατήρηση του κεφαλαίου τους. Ωστόσο, όταν υπέβαλε αίτηση εξαγοράς του, διαπίστωσε μείωση του επενδυμένου κεφαλαίου του κατά € 5.000. Ζήτησε την παρέμβαση του Μεσολαβητή, προκειμένου να αποζημιωθεί και προσκόμισε διαφημιστικό φυλλάδιο του Α/Κ όπου αναγραφόταν ότι το κεφάλαιο ήταν εγγυημένο. Τελικά η τράπεζα ικανοποίησε το αίτημά του.

11/2009

Ανάκληση παραγώγου χωρίς ενημέρωση

Η παραπονούμενη είχε επενδύσει € 63.000 σε εξωχρηματιστηριακά παράγωγα βραχέως διάρκειας, με συγκεκριμένη μηνιαία απόδοση. Η τράπεζα τα ανακάλεσε μετά την πάροδο του πρώτου τριμήνου, σύμ-

φωνα με σχετικό δικαίωμά της. Ωστόσο, λόγω μη ενημέρωσής της για την ανάκληση, η παραπονούμενη ζημιώθηκε τόκους ύψους € 600. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα την αποζημίωσή της.

42/2009

Επένδυση σε ομόλογα αντί σε προθεσμιακή κατάθεση

Ο παραπονούμενος επένδυσε κεφάλαιο € 103.000, αρχικά σε μηνιαίες προθεσμιακές καταθέσεις και εν συνεχεία, καθ' υπόδειξη στελεχών του καταστήματος της τράπεζας, σε τριμηνιαίες ανανεούμενες προθεσμιακές καταθέσεις. Όταν θέλησε να αναλάβει το εν λόγω ποσό, τον ενημέρωσαν ότι είχε επενδυθεί σε βετιή ομόλογα και θα ελάμβανε € 93.283. Κατά την εξέταση του θέματος διαπιστώθηκε, ότι δεν υπήρχε σχετική εντολή επένδυσης και η τράπεζα αποκατέστησε το κεφάλαιο του παραπονούμενου.

120/2009

Μη εκτέλεση εντολής πώλησης δικαιωμάτων

Εντολή για πώληση δικαιωμάτων τραπεζικού οργανισμού, που κατείχε η παραπονούμενη, δεν εκτελέστηκε, παρά τις διαβεβαιώσεις του καταστήματος της τράπεζας, ότι επρόκειτο να πιστωθεί άμεσα ο λογαριασμός της με το αντίστοιχο προϊόν. Ως αποτέλεσμα, εξέπνευσε η προθεσμία διαπραγμάτευσής τους και η παραπονούμενη ζημιώθηκε € 24.000, δηλαδή την αξία των δικαιωμάτων κατά την ημέρα διαβίβασης της εντολής. Κατά την εξέταση της υπόθεσης διαπιστώθηκε, ότι η εντολή της είχε διαβιβαστεί σωστά και συνεπώς θα έπρεπε να είχε ενημερωθεί για τη μη εκτέλεση της πώλησης. Ως αποτέλεσμα, η τράπεζα ικανοποίησε το αίτημά της και πίστωσε το λογαριασμό της με το ανωτέρω ποσό.

123/2009

Μη εκτέλεση εντολής συμμετοχής σε αύξηση μετοχικού κεφαλαίου

Επενδυτής, που είχε ίδη στο χαρτοφυλάκιο του μετοχές πιστωτικού ιδρύματος, κατέθεσε το ποσό που αναλογούσε, προκειμένου να συμμετάσχει σε αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου και διαβίβασε τη σχετική εντολή του μέσω του μηχανογραφικού συστήματος. Παρά ταύτα, δεν συμμετείχε στην αύξηση και το ανωτέρω ποσό πιστώθηκε στο λογαριασμό του. Η εξέταση της απομαγνητοφώνησης της εν λόγω εντολής κατέδειξε, ότι ορθά διαβιβάστηκε και η τράπεζα ενέταξε 363 μετοχές στο χαρτοφυλάκιο του με την τιμή της αύξησης του μετοχικού κεφαλαίου (€ 11,30) αντί της τρέχουσας τότε τιμής (€ 27).

804/2009

Πρόωρη εξόφληση προθεσμιακής κατάθεσης

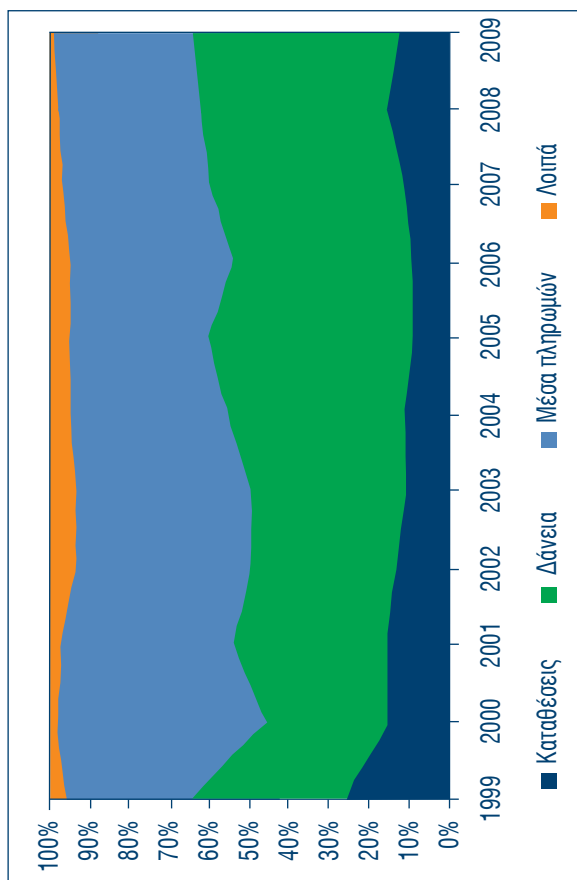
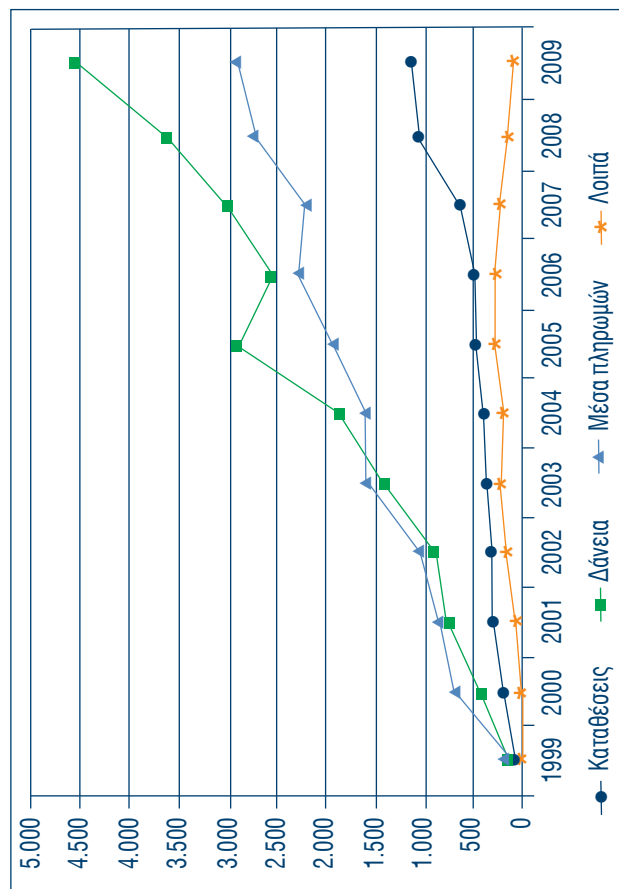
Η παραπονούμενη έχει συνάψει ετήσια προθεσμιακή κατάθεση (€ 20.000) με λήξη την 5.2.2010 και μηνιαία απόδοση τόκων, από την οποία, την 28.4.2009, ανέλαβε € 1.000, με τη διαβεβαίωση ότι το υπόλοιπο θα εκτοκιζόταν κανονικά. Όταν προσήλθε, ένα μήνα αργότερα, να καταθέσει εκ νέου το ποσό των € 1.000, διαπίστωσε ότι η προθεσμιακή κατάθεση είχε λήξει από 28.4.2009. Ζήτησε την αποκατάσταση του λογαριασμού της. Η τράπεζα ανέφερε ότι με την ανάληψη των 1.000 € που πραγματοποίησε η καταθέτρια, το ποσό υπολειπόταν του απαιτούμενου ελάχιστου κεφαλαίου και για το λόγο αυτό η κατάθεση εξοφλήθηκε ολοσχερώς. Κατά την εξέταση από τον Μεσολαβητή των όρων της προθεσμιακής κατάθεσης διαπιστώθηκε ότι κακώς εξοφλήθηκε πρόωρα το σύνολό της και η τράπεζα αποκατέστησε το λογαριασμό.

ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ 2009

Στατιστικοί πίνακες

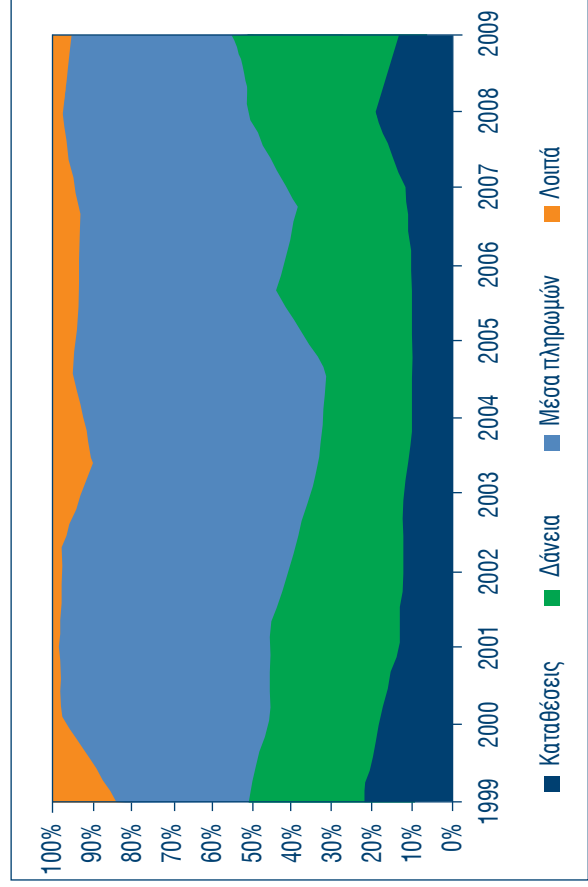
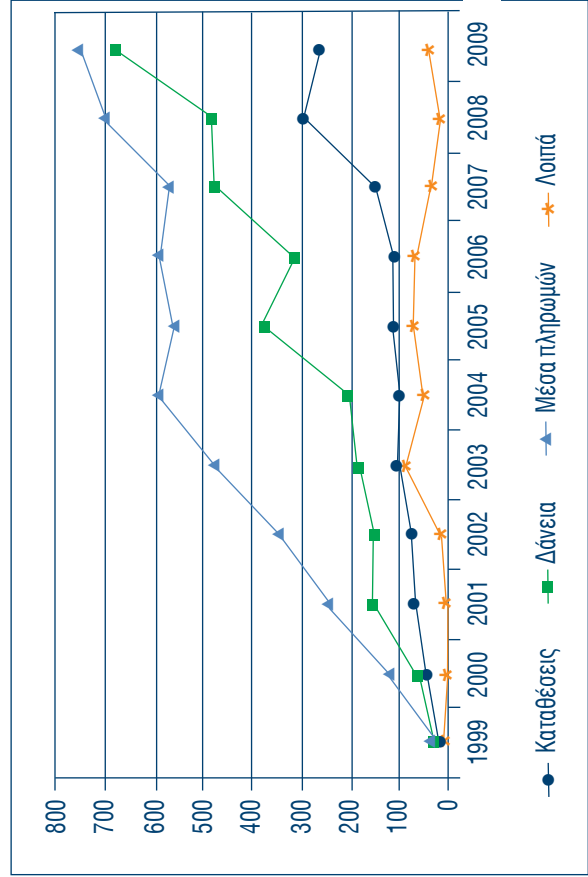
Πίνακας 1
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ (ΙΔΙΩΤΩΝ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ)

	1999		2000		2001		2002		2003		2004		2005		2006		2007		2008		2009	
	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%
Καταθέσεις	78	25,6	205	15,0	302	15,2	314	13,0	385	10,6	413	10,2	478	8,6	512	9,1	655	10,8	1.120	14,7	1.130	13,0
Δάνεια	120	39,3	419	30,7	771	38,7	880	36,5	1.416	39,0	1.831	45,4	2.884	51,8	2.524	45,1	2.987	49,3	3.619	47,6	4.568	52,5
Μέσα Πληρωμών	95	31,2	711	52,2	860	43,1	1.064	44,2	1.582	43,5	1.590	39,4	1.929	34,6	2.278	40,7	2.193	36,2	2.722	35,8	2.880	33,1
Λοιπά	12	3,9	29	2,1	60	3,0	152	6,3	251	6,9	202	5,0	282	5,0	284	5,1	222	3,7	147	1,9	127	1,4
Σύνολο	305	100,0	1.364	100,0	1.993	100,0	2.410	100,0	3.634	100,0	4.036	100,0	5.573	100,0	5.598	100,0	6.057	100,0	7.608	100,0	8.705	100,0



Πίνακας 2
ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ (ΙΔΙΩΤΩΝ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ)

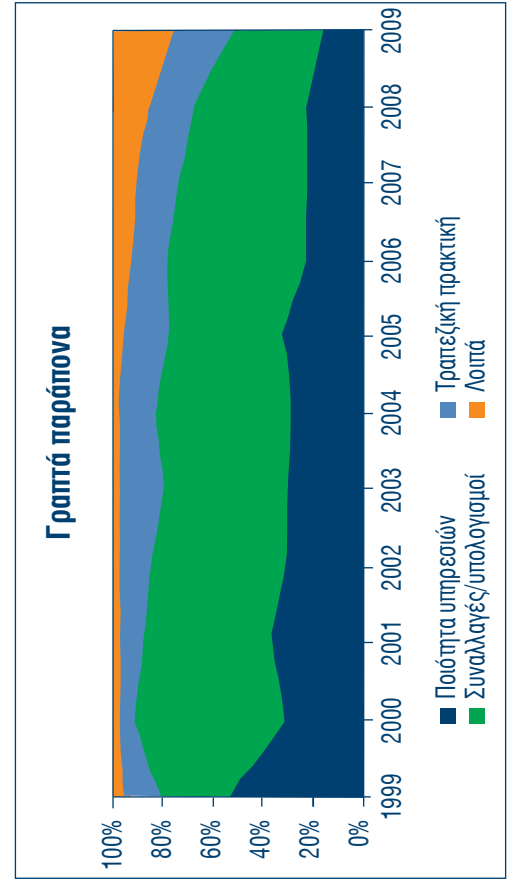
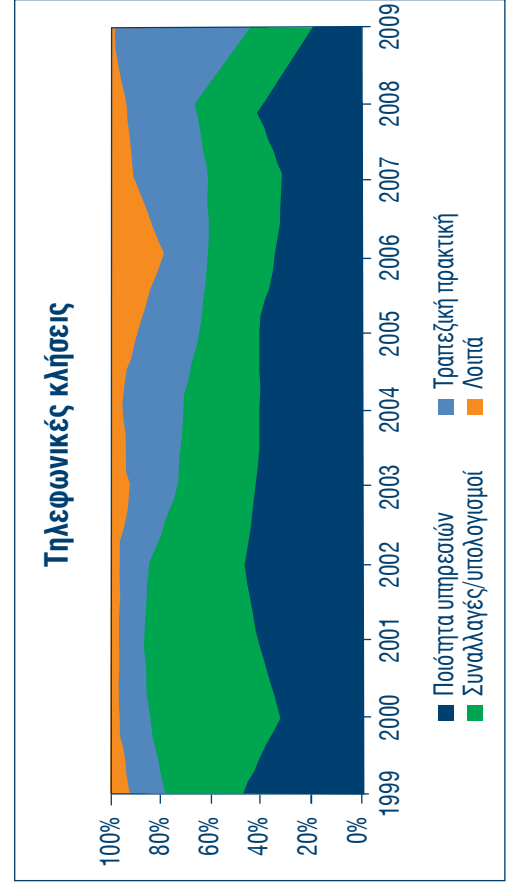
	1999		2000		2001		2002		2003		2004		2005		2006		2007		2008		2009	
	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%
Καταθέσεις	18	22,5	45	19,1	69	14,3	78	13,2	105	12,2	99	10,4	119	10,6	112	10,2	155	12,5	298	20,0	258	15,1
Δάνεια	23	28,8	63	26,8	154	31,9	151	25,5	186	21,6	206	21,5	373	33,1	315	28,7	476	38,5	477	31,9	671	39,3
Μέσα Πληρωμών	26	32,5	121	51,5	253	52,4	347	58,5	481	55,7	599	62,7	558	49,5	596	54,4	571	46,2	703	47,1	743	43,5
Λοιπά	13	16,2	6	2,6	7	1,4	17	2,8	91	10,5	52	5,4	77	6,8	73	6,7	34	2,8	15	1,0	36	2,1
Σύνολο	80	100,0	235	100,0	483	100,0	593	100,0	863	100,0	956	100,0	1.127	100,0	1.096	100,0	1.236	100,0	1.493	100,0	1.708	100,0



Πίνακας 3
ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΚΑΤΑ ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ (ΔΙΩΣΤΕΣ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΕΣ)

	Τηλεφωνικές Κλήσεις										
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Ποιότητα υπηρεσιών	46,7	33,6	40,8	45,2	41,7	39,7	39,7	34,8	32,8	42,1	23,7
Συναλλαγές/Υπολογισμοί	31,6	51	46,2	38,8	31,3	31,2	25,1	25,6	28,5	24,3	19,3
Τραπεζική πρακτική	15,6	13,7	11,2	14,4	21,3	25,1	25,5	17,8	29,3	28	51,2
Λοιπά	6,1	1,7	1,8	1,6	5,7	4	9,7	21,8	9,4	5,6	5,8
ΣΥΝΟΛΟ	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

	Γραπτά Παράπονα										
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Ποιότητα υπηρεσιών	52,8	31	35	31,1	29,3	28,6	31,1	22,8	22,8	22,2	16,4
Συναλλαγές/Υπολογισμοί	28,1	59,3	52,6	53	50,2	54,1	46,4	55,5	50,2	44,8	39,1
Τραπεζική πρακτική	14,6	7,8	10,1	13,9	18,1	14,7	17,7	13,4	16,7	17,8	25,2
Λοιπά	4,5	1,9	2,3	2	2,4	2,6	4,8	8,3	10,3	15,2	19,3
ΣΥΝΟΛΟ	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



ΠΙΝΑΚΑΣ 4
ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ

**Τηλεφωνικές κλήσεις εκτός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία εξαιρέσης
από 1.1.2009 έως και 31.12.2009**

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά τράπεζα ή τράπεζα μέλος ΕΕΤ	282	10,85
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον Δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπάγγελα	39	1,50
Γενικό παράπονο (δεν αφορά συγκεκριμένη τραπεζική εργασία ή αφορά το σύνολο των τραπεζών)	351	13,51
Επιχειρηματική πολιτική εμπορική κρίση, πρακτική	1.236	47,56
Εξετασθείσα ήδη υπόθεση ή παράπονο που διευθετήθηκε	10	0,38
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών	35	1,35
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος	42	1,62
Αβάσιμο, ασαφές	26	1,00
Πληροφορίες για άλλους θεσμούς	65	2,50
Άλλο	496	19,08
Παροχή πληροφοριών για το θεσμό	17	0,65
ΣΥΝΟΛΟ	2.599	100,00

ΠΙΝΑΚΑΣ 5
ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ

Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά προϊόν/υπηρεσία
από 1.1.2009 έως και 31.12.2009

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		
Προθεσμίας	93	1,18
Ταμειυτηρίου	838	10,65
Σε συνάλλαγμα	84	1,07
Ειδικές καταθέσεις (τραπεζοασφαλιστικά)	44	0,56
Τρεχούμενος	19	0,24
Σύνολο καταθέσεις	1.078	13,70
ΔΑΝΕΙΑ		
Στεγαστικά/επισκευαστικά	2.202	27,97
Σε συνάλλαγμα	1	0,01
Προσωπικά/καταναλωτικά	1.841	23,39
Λοιπά	2	0,03
Σύνολο δάνεια	4.046	51,40
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ		
Κάρτες	2.204	28,00
ΑΤΜs	183	2,32
Επιταγές	126	1,60
Συναλλαγματικές	14	0,18
Μεταφορές κεφαλαίων	94	1,19
Πάγιες εντολές/Άμεσες χρεώσεις	7	0,09
Σύνολο μέσα πληρωμών	2.628	33,38
ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Παροχή πληροφοριών	49	0,62
Ταμειακές συναλλαγές	33	0,42
Λοιπά	38	0,48
Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες	120	1,52
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	7.872	100,00

ΠΙΝΑΚΑΣ 6
ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ

Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία παραπόνων
από 1.1.2009 έως και 31.12.2009

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ		
Αυθαίρετες ενέργειες τράπεζας	30	0,38
Μη τήρηση όρων σύμβασης εντολών, συμφωνίας ή υπόσχεσης	109	1,38
Μη εφαρμογή Νόμων, Υπουργικών αποφάσεων, ΠΔ/ΤΕ	222	2,82
Παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	22	0,28
Συνδεδεμένες συμβάσεις (μη παρασχεθείσες υπηρεσίες)	79	1,00
Έκδοση καρτών χωρίς αίτηση ή οικονομικά στοιχεία	44	0,56
Διευκρινίσεις (νομικών εννοιών, δικαστικών αποφάσεων, όρων συμβάσεων, ΠΔ/ΤΕ)	2.951	37,49
Θέματα ιδιαίτερης κοινωνικής ευαισθησίας	307	3,90
Υπερχρέωση	310	3,94
Σύνολο τραπεζική πρακτική	4.074	51,75
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ		
Ταμειακές διαφορές, πλαστά χαρτονομίσματα κ.λπ.	11	0,14
Χρεώσεις μετά από απώλεια ή κλοπή κάρτας	201	2,55
Εσφαλμένες ή αμφισβητούμενες χρεωπιστώσεις λογαριασμών	935	11,89
Σφάλματα υπολογισμών (π.χ. τόκοι, ποινές, έξοδα)	94	1,19
Ισχυρισμός για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	363	4,61
Σύνολο συναλλαγές/υπολογισμοί	1.604	20,38
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας, παράλειψη, αμέλεια, άδικη μεταχείριση	313	3,98
Καθυστερήσεις (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης εμβασμάτων, απάντησης σε αλληλογραφία)	359	4,56
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά προσωπικού τραπεζών ή Εταιριών Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις	154	1,96
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	909	11,55
Παραπλανητική διαφήμιση	11	0,14
Σύνολο ποιότητα υπηρεσιών	1.746	22,19
ΔΙΑΦΟΡΑ		
Έξοδα και επιβαρύνσεις	336	4,27
Εξασφαλίσεις (εγγυήσεις, υποθήκες, ενέχυρα)	8	0,10
Δυσμενή στοιχεία	31	0,39
Επιτόκια	8	0,10
Ημερομηνία αξίας (valeur)	4	0,05
Λοιπά	61	0,77
Σύνολο διάφορα	448	5,68
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	7.872	100,00

ΠΙΝΑΚΑΣ 7
ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ

**Κατανομή γραπτών παραπόνων εκτός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία εξαίρεσης
από 1.1.2009 έως και 31.12.2009**

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά τράπεζα ή τράπεζα μέλος ΕΕΤ	32	16,08
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον Δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπάγγελα	42	21,11
Γενικό παράπονο (δεν αφορά συγκεκριμένη τραπεζική εργασία ή αφορά το σύνολο των τραπεζών)	10	5,03
Επιχειρηματική πολιτική, εμπορική κρίση, πρακτική	73	36,67
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών	2	1,01
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος	38	19,10
Αβάσιμο, ασαφές	1	0,50
Άλλο	1	0,50
ΣΥΝΟΛΟ	199	100,00

ΠΙΝΑΚΑΣ 8
ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ

**Κατανομή γραπτών παραπόνων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά προϊόν/υπηρεσία
από 1.1.2009 έως και 31.12.2009**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		
Προθεσμίας	18	1,15
Ταμειυτηρίου	209	13,35
Σε συνάλλαγμα	3	0,19
Ειδικές καταθέσεις (τραπεζοασφαλιστικά)	6	0,38
Τρεχούμενος	12	0,77
Σύνολο καταθέσεις	248	15,84
ΔΑΝΕΙΑ		
Στεγαστικά/επισκευαστικά	301	19,23
Προσωπικά/καταναλωτικά	269	17,19
Λοιπά	2	0,13
Σύνολο δάνεια	572	36,55
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ		
Κάρτες	549	35,08
ATMs	99	6,33
Επιταγές	21	1,34
Συναλλαγματικές	5	0,32
Μεταφορές κεφαλαίων	35	2,24
Σύνολο μέσα πληρωμών	709	45,31
ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Παροχή πληροφοριών	3	0,19
Ταμειακές συναλλαγές	22	1,41
Λοιπά	11	0,70
Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες	36	2,30
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	1.565	100,00

**ΠΙΝΑΚΑΣ 9
ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ**

**Κατανομή γραπτών παραπόνων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία παραπόνου
από 1.1.2009 έως και 31.12.2009**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ		
Αυθαίρετες ενέργειες τράπεζας	45	2,88
Μη τήρηση όρων σύμβασης εντολών, συμφωνίας ή υπόσχεσης	94	6,01
Μη εφαρμογή Νόμων, Υπουργικών αποφάσεων, ΠΔ/ΤΕ	66	4,22
Παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	11	0,70
Συνδεδεμένες συμβάσεις (μη παρασχεθείσες υπηρεσίες)	17	1,09
Έκδοση καρτών χωρίς αίτηση ή οικονομικά στοιχεία	17	1,09
Διευκρινίσεις (νομικών εννοιών, δικαστικών αποφάσεων, όρων συμβάσεων, ΠΔ/ΤΕ)	44	2,81
Θέματα ιδιαίτερης κοινωνικής ευαισθησίας	28	1,79
Υπερχρέωση	53	3,39
Σύνολο τραπεζική πρακτική	375	23,98
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ		
Ταμειακές διαφορές, πλαστά χαρτονομίσματα κ.λπ.	15	0,96
Χρεώσεις μετά από απώλεια ή κλοπή κάρτας	103	6,58
Εσφαλμένες ή αμφισβητούμενες χρεωπιστώσεις λογαριασμών	363	23,18
Σφάλματα υπολογισμών (π.χ. τόκοι, ποινές, έξοδα)	90	5,75
Ισχυρισμός για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	80	5,11
Σύνολο συναλλαγές/υπολογισμοί	651	41,58
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας, παράλειψη, αμέλεια, άδικη μεταχείριση	70	4,47
Καθυστερήσεις (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης εμβασμάτων, απάντησης σε αλληλογραφία)	86	5,50
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά προσωπικού τραπεζών ή Εταιριών Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις	25	1,60
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	54	3,45
Παραπλανητική διαφήμιση	5	0,32
Σύνολο ποιότητα υπηρεσιών	240	15,34
ΔΙΑΦΟΡΑ		
Έξοδα και επιβαρύνσεις	198	12,64
Εξασφαλίσεις (εγγυήσεις, υποθήκες, ενέχυρα)	18	1,15
Δυσμενή στοιχεία	16	1,02
Επιτόκια	48	3,07
Ημερομηνία αξίας (valeur)	4	0,26
Λοιπά	15	0,96
Σύνολο διάφορα	299	19,10
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	1.565	100,00

ΠΙΝΑΚΑΣ 10		
ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ		
Τηλεφωνικές κλήσεις εκτός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία εξαιρέσης από 1.1.2009 έως και 31.12.2009		
ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά τράπεζα ή τράπεζα μέλος ΕΕΤ	29	6,08
Επιχειρήσεις με ετήσιο κύκλο εργασιών άνω του ενός (1) εκατομμυρίου ευρώ	30	6,29
Επιχειρήσεις μεταφορών, γεωργικές εκμεταλλεύσεις - επιχειρήσεις (συμπεριλαμβάνονται δασικές και αλιευτικές)	21	4,40
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος (προ θεσμού, πριν τη συμμετοχή τράπεζας, πάροδος τριμήνου ή έτους από το γεγονός κ.λπ.)	5	1,05
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον Δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπάγγελα	22	4,61
Γενικό παράπονο (δεν αφορά συγκεκριμένη τράπεζα ή αφορά το σύνολο των τραπεζών)	24	5,03
Επιχειρηματική πολιτική, εμπορική κρίση, πρακτική	303	63,52
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών	24	5,03
Πληροφορίες για άλλους θεσμούς	8	1,68
Αβάσιμο, ασαφές	4	0,84
Άλλο	7	1,47
ΣΥΝΟΛΟ	477	100,00

ΠΙΝΑΚΑΣ 11		
ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ		
Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά προϊόν/υπηρεσία από 1.1.2009 έως και 31.12.2009		
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		
Όψεως	47	5,64
Λοιπές	5	0,60
Σύνολο καταθέσεις	52	6,24
ΔΑΝΕΙΑ		
Κεφάλαιο κίνησης	274	32,89
Προεξοφλήσεις (επιταγές, συναλλαγματικές)	47	5,64
Άνοιγμα ή εκτέλεση πίστωσης	4	0,48
Εγγυητικές επιστολές	15	1,80
Αγορά επαγγελματικής στέγης ή μηχανικού εξοπλισμού	161	19,33
Leasing - Factoring	15	1,80
Λοιπά	6	0,72
Σύνολο δάνεια	522	62,66
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ		
Κάρτες	17	2,04
ATMs/POS	24	2,88
Επιταγές	181	21,74
Συναλλαγματικές	18	2,16
Μεταφορές κεφαλαίων	9	1,08
Πάγιες εντολές/Άμεσες χρεώσεις	3	0,36
Σύνολο μέσα πληρωμών	252	30,26
ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Παροχή πληροφοριών	3	0,36
Έλεγχος εγγράφων (νομιμοποιήσεις κ.λπ.)	1	0,12
Λοιπά	3	0,36
Σύνολο άλλες τραπεζικές εργασίες	7	0,84
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	833	100,00

ΠΙΝΑΚΑΣ 12		
ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ		
Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία παραπόνου από 1.1.2009 έως και 31.12.2009		
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ		
Μη τήρηση όρων σύμβασης, προφορικών εντολών, εξουσιοδότησης, συμφωνίας ή υπόσχεσης	25	3,00
Αυθαίρετες ενέργειες τράπεζας	10	1,20
Μη εφαρμογή νόμων, Υπουργικών αποφάσεων, ΠΔ/ΤΕ	4	0,48
Διευκρινίσεις	333	39,98
Λοιπά	2	0,24
Υπερχρέωση	6	0,72
Σύνολο τραπεζική πρακτική	380	45,62
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ / ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ		
Ισχυρισμός για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	2	0,24
Σφάλματα υπολογισμών (π.χ. τόκοι, ποινές, έξοδα)	13	1,56
Εσφαλμένες ή αμφισβητούμενες χρεωπιστώσεις λογαριασμών	63	7,56
Ταμειακές διαφορές	1	0,12
Σύνολο συναλλαγές/υπολογισμοί	79	9,48
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας, παράλειψη, αμέλεια, άδικη μεταχείριση	103	12,36
Καθυστερήσεις (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης εμβασμάτων, απάντησης σε αλληλογραφία)	78	9,36
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά προσωπικού τραπεζών ή Εταιριών Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις	8	0,96
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	132	15,86
Σύνολο ποιότητα υπηρεσιών	321	38,54
ΔΙΑΦΟΡΑ		
Έξοδα και επιβαρύνσεις	38	4,56
Εξασφαλίσεις (εγγυήσεις, υποθήκες, ενέχυρα)	2	0,24
Δυσμενή στοιχεία	8	0,96
Επιτόκια	1	0,12
Λοιπά	4	0,48
Σύνολο διάφορα	53	6,36
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	833	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ 13
ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**Κατανομή γραπτών παραπόνων εκτός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία εξαιρέσης
από 1.1.2009 έως και 31.12.2009**

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά τράπεζα ή τράπεζα μέλος ΕΕΤ	7	22,58
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος	2	6,45
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον Δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπάγγελα	13	41,94
Γενικό παράπονο (Δεν αφορά συγκεκριμένη τράπεζα)	2	6,45
Επιχειρηματική πολιτική, εμπορική κρίση, πρακτική	7	22,58
ΣΥΝΟΛΟ	31	100,00

ΠΙΝΑΚΑΣ 14
ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**Κατανομή γραπτών παραπόνων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά προϊόν/υπηρεσία
από 1.1.2009 έως και 31.12.2009**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		
Όψεως	9	6,29
Λοιπές	1	0,70
Σύνολο καταθέσεις	10	6,99
ΔΑΝΕΙΑ		
Κεφάλαιο κίνησης	81	56,64
Άνοιγμα ή εκτέλεση πίστωσης	5	3,50
Εγγυητικές επιστολές	1	0,70
Αγορά επαγγελματικής στέγης ή μηχανικού εξοπλισμού	9	6,29
Leasing - Factoring	1	0,70
Λοιπά	2	1,40
Σύνολο δάνεια	99	69,23
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ		
Κάρτες	6	4,20
ATMs/POS	1	0,70
Επιταγές	22	15,38
Συναλλαγματικές	1	0,70
Μεταφορές κεφαλαίων	2	1,40
Πάγιες εντολές/άμεσες χρεώσεις	2	1,40
Σύνολο μέσα πληρωμών	34	23,78
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	143	100,00

ΠΙΝΑΚΑΣ 15		
ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ & ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ		
Κατανομή γραπτών παραπόνων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία παραπόνου από 1.1.2009 έως και 31.12.2009		
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ		
Μη τήρηση όρων σύμβασης, προφορικών εντολών, εξουσιοδότησης, συμφωνίας ή υπόσχεσης	37	25,86
Αυθαίρετες ενέργειες τράπεζας	11	7,69
Μη εφαρμογή νόμων, Υπουργικών αποφάσεων, ΠΔ/ΤΕ	3	2,10
Παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	1	0,70
Διευκρινίσεις	1	0,70
Λοιπά	1	0,70
Υπερχρέωση	2	1,40
Σύνολο τραπεζική πρακτική	56	39,15
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ / ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ		
Ισχυρισμός για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	2	1,40
Σφάλματα υπολογισμών (π.χ. τόκων, ποινών, εξόδων)	4	2,80
Εσφαλμένες ή αμφισβητούμενες χρεωπιστώσεις λογαριασμών	10	6,99
Ταμειακές διαφορές	1	0,70
Σύνολο συναλλαγές/υπολογισμοί	17	11,89
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας, παράλειψη, αμέλεια, άδικη μεταχείριση	6	4,20
Καθυστερήσεις (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης εμβασμάτων κ.ά.)	28	19,57
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά προσωπικού τραπεζών ή Εταιριών Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις	1	0,70
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	5	3,50
Σύνολο ποιότητα υπηρεσιών	40	27,97
ΔΙΑΦΟΡΑ		
Έξοδα και επιβαρύνσεις	19	13,29
Εξασφαλίσεις (εγγυήσεις, υποθήκες, ενέχυρα)	3	2,10
Δυσμενή στοιχεία	3	2,10
Επιτόκια	2	1,40
Λοιπά	3	2,10
Σύνολο διάφορα	30	20,99
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	143	100,00

ΠΙΝΑΚΑΣ 16
ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ

**Τηλεφωνικές κλήσεις εκτός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία εξαιρέσεως
από 1.1.2009 έως και 31.12.2009**

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά εταιρία μέλος ΕΕΤ, ΣΜΕΧΑ, ΕΘΕ, ΣΕΔΥΚΑ	25	36,23
Γενικό Παράπονο (Δεν αφορά επενδυτική εργασία, δεν έχει λογική βάση, ερωτήματα για παρεχόμενες επενδυτικές υπηρεσίες)	3	4,35
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος (προ θεσμού, πάροδος τριμήνου ή έτους από το γεγονός κ.λπ.)	9	13,04
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπάγγελτα)	8	11,59
Επιχειρηματική πολιτική, εμπορική κρίση, πρακτική	11	15,95
Αρμοδιότητα άλλου φορέα (Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, Χ.Α. κ.λπ.)	12	17,39
Άλλο	1	1,45
ΣΥΝΟΛΟ	69	100,00

ΠΙΝΑΚΑΣ 17
ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ

Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά προϊόν/υπηρεσία
από 1.1.2009 έως και 31.12.2009

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΜΕΤΟΧΕΣ		
Εισηγμένες στο Χ.Α.	56	13,37
Εισηγμένες στα Διεθνή Χρηματιστήρια	5	1,19
Σύνολο μετοχές	61	14,56
ΠΑΡΑΓΩΓΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ		
Futures (σε Δείκτη ή μετοχές)	2	0,48
Δανεισμός τίτλων	1	0,24
Σύνολο παράγωγα προϊόντα	3	0,72
ΟΜΟΛΟΓΑ		
Ελληνικού Δημοσίου	7	1,67
Τραπεζικά	70	16,71
Εξωτερικού	21	5,01
Σύνολο ομόλογα	98	23,39
ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ		
A/K εσωτερικού	42	10,02
A/K εξωτερικού	15	3,58
Funds of funds	5	1,19
Σύνολο αμοιβαία κεφάλαια	62	14,79
ΛΟΙΠΑ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ		
Τραπεζικά επενδυτικά προϊόντα	72	17,18
Καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα	123	29,36
Σύνολο λοιπά επενδυτικά προϊόντα	195	46,54
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	419	100,00

ΠΙΝΑΚΑΣ 18
ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ

**Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία παραπόνου
από 1.1.2009 έως και 31.12.2009**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ		
Μη τήρηση όρων σύμβασης	2	0,48
Νομική τεκμηρίωση συναλλαγής	1	0,24
Ενέργειες χωρίς την συναίνεση του επενδυτή (ανανέωση σύμβασης, επιβολή νέων επιβαρύνσεων χωρίς την εκ των προτέρων ενημέρωσή του)	8	1,91
Αυθαίρετες κινήσεις/ανταλλαγές σε επενδυτικά προϊόντα	9	2,15
Σύνολο επενδυτική πρακτική	20	4,78
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ / ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ		
Αμφισβήτηση συγκεκριμένης συναλλαγής επί μετοχών	7	1,67
Ισχυρισμός για αυθαίρετη διαχείριση χαρτοφυλακίου	2	0,48
Μη συμμετοχή σε αύξηση μετοχικού κεφαλαίου εταιρίας	12	2,86
Αμφισβήτηση χρεώσεων, επιβαρύνσεων, προμηθειών	26	6,21
Ισχυρισμός για απατηλή/παραπλανητική συναλλαγή επί ομολόγων ή άλλων επενδυτικών προϊόντων	3	0,72
Αμφισβήτηση υπολογισμού προσόδου από καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα	14	3,34
Σύνολο συναλλαγές/υπολογισμοί	64	15,28
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
Καθυστερήσεις (μεταφορά χαρτοφυλακίου, πίστωση από μερίσματα, ενημέρωση για κατάσταση αποτίμησης χαρτοφυλακίου κ.λπ.)	118	28,15
Ανάρμοστη συμπεριφορά, μη απάντηση σε αλληλογραφία	1	0,24
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	216	51,55
Σύνολο ποιότητα υπηρεσιών	335	79,94
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	419	100,00

ΠΙΝΑΚΑΣ 19
ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ

**Κατανομή γραπτών παραπόνων εκτός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία εξαιρέσεως
από 1.1.2009 έως και 31.12.2009**

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά εταιρία μέλος ΕΕΤ, ΣΜΕΧΑ, ΕΘΕ, ΣΕΔΥΚΑ	8	50,00
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος (προ θεσμού, πάροδος τριμήνου ή έτους από το γεγονός κ.λπ.)	1	6,25
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα	5	31,25
Αρμοδιότητα άλλου φορέα (Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Χ.Α. κ.λπ.)	2	12,50
ΣΥΝΟΛΟ	16	100,00

ΠΙΝΑΚΑΣ 20
ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ

**Κατανομή γραπτών παραπόνων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά προϊόν/υπηρεσία
από 1.1.2009 έως και 31.12.2009**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΜΕΤΟΧΕΣ		
Εισηγμένες στο Χ.Α.	19	15,45
Εισηγμένες στα Διεθνή Χρηματιστήρια	1	0,81
Σύνολο μετοχές	20	16,26
ΠΑΡΑΓΩΓΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ		
Futures (σε Δείκτη ή μετοχές)	2	1,63
Σύνολο παράγωγα προϊόντα	2	1,63
ΟΜΟΛΟΓΑ		
Ελληνικού Δημοσίου	2	1,63
Τραπεζικά	16	13,01
Εξωτερικού	3	2,44
Σύνολο ομόλογα	21	17,08
ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ		
A/K εσωτερικού	17	13,82
A/K εξωτερικού	6	4,88
Funds of funds	1	0,81
Σύνολο αμοιβαία κεφάλαια	24	19,51
ΛΟΙΠΑ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ		
Τραπεζικά επενδυτικά προϊόντα	19	15,44
Καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα	37	30,08
Σύνολο λοιπά επενδυτικά προϊόντα	56	45,52
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	123	100,00

ΠΙΝΑΚΑΣ 21
ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ

**Κατανομή γραπτών παραπόνων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία παραπόνου
από 1.1.2009 έως και 31.12.2009**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ		
Μη τήρηση όρων σύμβασης	1	0,81
Ενέργειες χωρίς την συναίνεση του επενδυτή (ανανέωση σύμβασης, επιβολή νέων επιβαρύνσεων χωρίς την εκ των προτέρων ενημέρωσή του)	9	7,32
Αυθαίρετες κινήσεις/ανταλλαγές σε επενδυτικά προϊόντα	4	3,25
Σύνολο επενδυτική πρακτική	14	11,38
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ / ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ		
Αμφισβήτηση συγκεκριμένης συναλλαγής επί μετοχών	7	5,69
Μη συμμετοχή σε αύξηση μετοχικού κεφαλαίου	7	5,69
Αμφισβήτηση χρεώσεων, επιβαρύνσεων, προμηθειών	7	5,69
Ισχυρισμός για απατηλή/παραπλανητική συναλλαγή επί ομολόγων ή άλλων επενδυτικών προϊόντων	2	1,63
Αμφισβήτηση υπολογισμού προσόδου από καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα	9	7,32
Σύνολο συναλλαγές/υπολογισμοί	32	26,02
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
Καθυστερήσεις (μεταφορά χαρτοφυλακίου, πίστωση από μερίσματα, ενημέρωση για κατάσταση αποτίμησης χαρτοφυλακίου κ.λπ.)	30	24,39
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	47	38,21
Σύνολο ποιότητα υπηρεσιών	77	62,60
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	123	100,00