



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

2022

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ

Περιεχόμενα

	σελ.
Εισαγωγικό σημείωμα της χρηματοοικονομικής μεσολαβήτριας	3
A. Υποδοχή και διαχείριση παραπόνων από τον Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή (ΕΧΜ) το 2022	6
1. Συνολική δραστηριότητα το 2022	6
2. Παράπονα εντός αρμοδιότητας που υποβλήθηκαν το 2022	8
3. Παράπονα των οποίων η διαχείριση ολοκληρώθηκε το 2022	11
4. Γεωγραφική διασπορά των παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2022	18
5. Διασυννοριακές υποθέσεις το 2022	19
B. Δραστηριότητες κατά το έτος 2022 του Ελληνικού Χρηματοοικονομικού Μεσολαβητή (ΕΧΜ) στην Ελλάδα και το εξωτερικό	19
Γ. Ελληνικό Κέντρο Χρηματοοικονομικής Διαμεσολάβησης (ΕΛΚΕΧΔ)	20

Σχετικά με την Έκθεση	Σχετικά με τον Ε.Χ.Μ.
Η Ετήσια Έκθεση αφορά στοιχεία του έτους 2022 (1.1.2022-31.12.2022) και είναι διαθέσιμη στο site: http://www.hobis.gr .	Ο Ε.Χ.Μ. είναι νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και οι υπηρεσίες Μεσολάβησης παρέχονται δωρεάν. Μασσαλίας 1, ΤΚ 106 80, Αθήνα Τ.Θ. 9166, ΤΚ 10032 τηλ: 10 440 για κλήση από εξωτερικό: +30 210 33.76.700 fax: 210 32.38.821 web: www.hobis.gr e-mail: info@hobis.gr

ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΤΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΡΙΑΣ

Το έτος 2022 χαρακτηρίστηκε από συνθήκες έντονης μεταβλητότητας που σηματοδότησαν οι πληθωριστικές πιέσεις, η κλιμακούμενη αύξηση των επιτοκίων και η αυξανόμενη εκτέλεση συναλλαγών σε ψηφιακό περιβάλλον. Σε τέτοιες συνθήκες η ευχερής πρόσβαση σε χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες και η διατήρηση ομαλών συναλλακτικών σχέσεων αποτελεί σημαντικό παράγοντα ανθεκτικότητας καταναλωτών και επιχειρήσεων. Στην κατεύθυνση αυτή η πρόσβαση σε διαδικασίες φιλικής επίλυσης και αποκατάστασης διαφορών που ανακύπτουν κατά την παροχή των παραπάνω υπηρεσιών, αποτελεί συντελεστή οικονομικής βιωσιμότητας ιδίως καταναλωτών και πολύ μικρών επιχειρήσεων που έχουν καταστεί ευάλωτοι όχι απαραίτητα λόγω της χρηματοοικονομικής τους κατάστασης, αλλά και λόγω πρόσκαιρων ή μονιμότερων συνθηκών που αντιμετωπίζουν (π.χ. πληγέντες από φυσικές καταστροφές).

Το 2022 επιτεύχθηκε για μια ακόμη χρονιά υψηλό ποσοστό επίλυσης διαφορών με τη μεσολάβηση του Ελληνικού Χρηματοοικονομικού Μεσολαβητή, ήτοι αποκατάστασης ζητημάτων που δεν κατέστη δυνατό να αντιμετωπιστούν απευθείας μεταξύ των συναλλασσόμενων και παρόχων χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών. Σημειώνεται ότι ο φορέας δεν έχει αρμοδιότητα να εκδίδει δεσμευτικές αποφάσεις επί των διαφορών που του υποβάλλονται και η θετική έκβαση των διαδικασιών επίλυσης επιτυγχάνεται συναινετικά, με τρόπο αμοιβαία αποδεκτό.

Ως προς το ειδικότερο περιεχόμενο των υποθέσεων που υποβλήθηκαν στον EXM το έτος 2022, παρατηρείται αύξηση των παραπόνων που αφορούν ηλεκτρονικές συναλλαγές με μέσα πληρωμών, με κυριότερη αιτία την αμφισβήτηση από τον πληρωτή της έγκρισής του για την εκτέλεσή τους. Οι παραπάνω συναλλαγές αποτελούν προϊόν παράνομης/απατηλής υποκλοπής των στοιχείων ταυτοποίησης και πρόσβασης των πληρωτών σε εφαρμογές ηλεκτρονικής τραπεζικής και κάρτες. Η τυπολογία της απάτης στις ηλεκτρονικές συναλλαγές και επενδύσεις ποικίλει και εξελίσσεται διαρκώς. Ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής συμμετείχε σε συντονισμένη δράση ενημέρωσης του συναλλακτικού κοινού με ανάρτηση στην ιστοσελίδα του κείμενου συχνών ερωτήσεων και απαντήσεων.

Στις υπόλοιπες υποθέσεις αμφισβήτησης συναλλαγών και υπολογισμών εντάσσονται διαμαρτυρίες σχετικά με χρεώσεις εξόδων (συνδρομών) σε ακυρωμένες ή ανενεργές κάρτες, χρεώσεις τόκων σε λογαριασμούς πιστωτικών καρτών λόγω μη ορθής εκτέλεσης της πάγιας εντολής εξόφλησης τους, καθώς και συμψηφισμοί και κατασχέσεις εις χείρας της τράπεζας ακατάσχετων καταθέσεων (π.χ. αναδρομικών συντάξεων, επιδομάτων).

Στα παράπονα που υποβλήθηκαν στον Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή κατά το παραπάνω χρονικό διάστημα περιλαμβάνονται επίσης διαμαρτυρίες για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, που αφορούν σε καθυστερήσεις ικανοποίησης αιτημάτων συναλλασσόμενων, μεταξύ των οποίων, ενδεικτικά, χορήγησης βεβαιώσεων εξόφλησης δανείων και εξάλειψης προσημειώσεων επί ακινήτων εξασφάλισης τους, καθυστερήσεις ανανέωσης της νομιμοποίησης εκπροσώπησης νομικών προσώπων, με συνέπεια την αδυναμία εκτέλεσης συναλλαγών από τον εταιρικό λογαριασμό και καθυστερήσεις στη διαδικασία επικαιροποίησης των στοιχείων κατοίκων εξωτερικού, με συνέπεια τη διακοπή της πρόσβασής επίσης σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Παράπονα επίσης υποβλήθηκαν σχετικά με δυσλειτουργίες στο πλαίσιο καταβολών σε δικαιούχους δημοσίων ενισχύσεων, όπως ενδεικτικά δυσλειτουργίες ενεργοποίησης καρτών επιδότησης καυσίμων (fuel pass). Στην ίδια κατηγορία εντάσσονται και οι διαμαρτυρίες για διακοπή επιδότησης δόσεων δανείων που είχαν ενταχθεί στο πρόγραμμα ΓΕΦΥΡΑ, λόγω εσφαλμένης εμφάνισης ληξιπρόθεσμων οφειλών του δικαιούχου.

Τέλος, παράπονα υποβλήθηκαν σχετικά με τον περιορισμό των συναλλαγών και την εξυπηρέτηση πελατών σε φυσικά καταστήματα τα οποία εντάσσονται σε δυο κατηγορίες: σε διαμαρτυρίες για την καθυστέρηση ορισμού συνάντησης (ραντεβού) σχετικά με υπηρεσίες που παρέχονται μόνο με φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου σε κατάσταση και σε διαμαρτυρίες από συναλλασσόμενους που δεν έχουν την ευχέρεια εκτέλεσης συναλλαγών με ηλεκτρονικά μέσα.

Σε πλείστες από τις παραπάνω διαφορές η μεσολάβηση του Ελληνικού Χρηματοοικονομικού Μεσολαβητή συντέλεσε καταλυτικά στην επίλυσή τους.

Αξίζει να σημειωθεί ότι σημαντικό παράγοντα φιλικής επίλυσης διαφορών αποτελεί η ανάδειξη και κατανόηση της αιτίας τους. Έτσι παρατηρείται ότι για αρκετές διαφορές που παρουσιάζουν μεμονωμένα χαρακτηριστικά, η επίλυσή τους επιτυγχάνεται ευχερώς μετά από εξατομικευμένη εξέτασή τους, με γνώμονα την καλή πίστη, αντί της επίκλησης και οριζόντιας εφαρμογής επιχειρηματικών πρακτικών και διαδικασιών.

Ιδιαίτερα σημαντική προκύπτει επίσης η ανάδειξη κατηγοριών υποθέσεων με κοινά χαρακτηριστικά ήδη από το αρχικό στάδιο εμφάνισης τους, καθώς αυτές αποτελούν έγκαιρη προειδοποίηση ευρύτερων ζητημάτων που χρήζουν συνολικότερης αντιμετώπισης, όπως, χαρακτηριστικά, το ζήτημα των απατηλών/μη εξουσιοδοτημένων διαδικτυακών πληρωμών. Στις περιπτώσεις αυτές, η αξιολόγηση της αιτίας των εν λόγω διαφορών δεν αποτελεί μόνο αναγκαίο στοιχείο για την εξατομικευμένη επίλυσή τους αλλά και δεδομένο που μπορεί να αξιοποιηθεί για την πρόληψη και την αντιμετώπιση μελλοντικών αντίστοιχων προβλημάτων.

Σημειώνεται τέλος απολογιστικά ότι κατά το έτος 2022 συνεχίστηκαν οι ενέργειες αναβάθμισης και βελτίωσης του λειτουργικού συστήματος διαχείρισης παραπόνων και πρωτοκόλλησης

εγγράφων του Ελληνικού Χρηματοοικονομικού Μεσολαβητή, με σκοπό την καλύτερη παρακολούθηση της ροής των υποθέσεων και την εξαγωγή βέλτιστων στατιστικών στοιχείων.

Παράλληλα αναβαθμίστηκαν περαιτέρω οι υποδομές ασφαλείας, καθώς το ζήτημα της κυβερνοασφάλειας και της προστασίας των δεδομένων απαιτεί διαρκή παρακολούθηση και συνεχή εγρήγορση από όλους.

Παρασκευή Αγαλίδου
Χρηματοοικονομική Μεσολαβήτρια

Α. Υποδοχή και διαχείριση παραπόνων από τον Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή (EXM) το 2022

1. Συνολική δραστηριότητα το 2022

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

Το 2022¹ υποβλήθηκαν στον EXM 1.205 γραπτά παράπονα, αριθμός μειωμένος σε σχέση με το 2021, έτος κατά το οποίο είχαν υποβληθεί 1.345 γραπτά παράπονα. Από αυτά, 821 παράπονα, δηλαδή ποσοστό 68,1% επί του συνόλου, ήταν εντός της αρμοδιότητας του EXM, ενώ 384 παράπονα, δηλαδή ποσοστό 31,8% ήταν εκτός της αρμοδιότητάς του και ως εκ τούτου η διερεύνησή τους είτε δεν ήταν δυνατή, είτε δεν ολοκληρώθηκε. Σημειώνεται ότι κατά το 2021, το ποσοστό των παραπόνων που ήταν εντός της αρμοδιότητας του EXM ήταν 68,6% επί του συνόλου.

Οι λόγοι για τους οποίους ο EXM δεν εξετάζει παράπονα που υποβάλλονται σε αυτόν αναφέρονται στον Κανονισμό Λειτουργίας του. Ενδεικτικά, ο EXM δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων που είναι αντικείμενο δικαστικών διαδικασιών ή εξετάζονται από άλλο φορέα ΕΕΔ, υποθέσεις που δεν έχουν χρηματοοικονομικό αντικείμενο κ.ά. Σημαντικός αριθμός παραπόνων που δεν εξετάστηκαν από τον EXM το 2022 αφορούσε σε αιτήματα που υπέβαλαν υπερήμεροι δανειολήπτες με σκοπό την ευνοϊκή ρύθμιση μη εξυπηρετούμενων δανείων τους. Σημειώνεται ότι οι λύσεις ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων που προτείνουν οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί, είναι συνάρτηση της επιχειρηματικής πολιτικής τους, η οποία διαμορφώνεται λαμβάνοντας υπόψη το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και δεν δύναται να αποτελέσει αντικείμενο εξέτασης με τη διαδικασία της Μεσολάβησης. Περαιτέρω, υποθέσεις που αφορούν Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια των οποίων οι απαιτήσεις ή/και η διαχείριση έχουν μεταβιβαστεί σε εταιρείες που δε συμμετέχουν στον EXM (Εταιρείες Απόκτησης Απαιτήσεων από Δάνεια και

¹ Από 01/01/2022 έως 31/12/2022.

Πιστώσεις, εταιρείες ειδικού σκοπού - τιτλοποίησης απαιτήσεων, Εταιρείες Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις), δεν δύνανται να διερευνηθούν από το Φορέα.

Ο χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας επίλυσης παραπόνων από τον EXM αποτελεί συνάρτηση των ειδικότερων χαρακτηριστικών της συναλλακτικής σχέσης την οποία αφορά, των συνθηκών υπό της οποίες εκτελέστηκε η υπό εξέταση συναλλαγή, αλλά και της ταχύτητας και πληρότητας ανταπόκρισης των εμπλεκόμενων μερών, δηλαδή των συναλλασσόμενων και των παρόχων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Βασική επιδίωξη του EXM είναι να επιτυγχάνεται η συναινετική διευθέτηση της διαφοράς, κατά τρόπο φιλικό και με αποτέλεσμα που ικανοποιεί τον προσφεύγοντα.² Αξίζει να σημειωθεί ότι η ικανοποίηση του τελευταίου δεν έχει πάντα οικονομικό αντικείμενο. Συχνά επιτυγχάνεται με την ανταπόκριση στο αίτημά του για παροχή στοιχείων συναλλαγών, απλών και κατανοητών διευκρινίσεων σε εξειδικευμένα ερωτήματα που δεν καλύφθηκαν από τη γενική ενημέρωσή του, ή με μια απλή συγνώμη για την τυχόν παρανόηση, καθυστέρηση ή ταλαιπωρία που υπέστη.

Το 2022 ο EXM ολοκλήρωσε την εξέταση και διαχείριση συνολικά 840 παραπόνων³. Το ποσοστό επίλυσης των διαφορών που υποβλήθηκαν στον EXM το 2022, ήταν εντός της αρμοδιότητάς του και εξετάστηκαν, οι υποθέσεις δηλαδή στις οποίες το αποτέλεσμα της μεσολάβησης ικανοποίησε εν όλω ή εν μέρει τον συναλλασσόμενο, ανήλθε σε 78,4%⁴. Ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας επίλυσης παραπόνων ήταν 79,95 ημέρες.

Στο πλαίσιο της διασυνοριακής επίλυσης διαφορών, το 2022 υποβλήθηκαν στον EXM συνολικά 29 υποθέσεις, εκ των οποίων το 48,3%, δηλαδή 14 υποθέσεις, ήταν εντός της αρμοδιότητάς του. Ποσοστό 50% των υποθέσεων των οποίων ολοκληρώθηκε η εξέταση, επιλύθηκε είτε υπέρ του συναλλασσόμενου είτε συμβιβαστικά.

Πλέον των γραπτών παραπόνων, ο EXM δέχεται καθημερινά σημαντικό αριθμό τηλεφωνικών κλήσεων από καταναλωτές, επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις, οι οποίοι ζητούν ενημέρωση σχετικά με προβλήματα και διαφορές που ανακύπτουν κατά τις συναλλαγές τους με παρόχους χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτό, ο EXM παρέχει τις απαραίτητες διευκρινίσεις και, όπου κρίνεται αναγκαίο, συνιστά στους συναλλασσόμενους να υποβάλουν εγγράφως τη

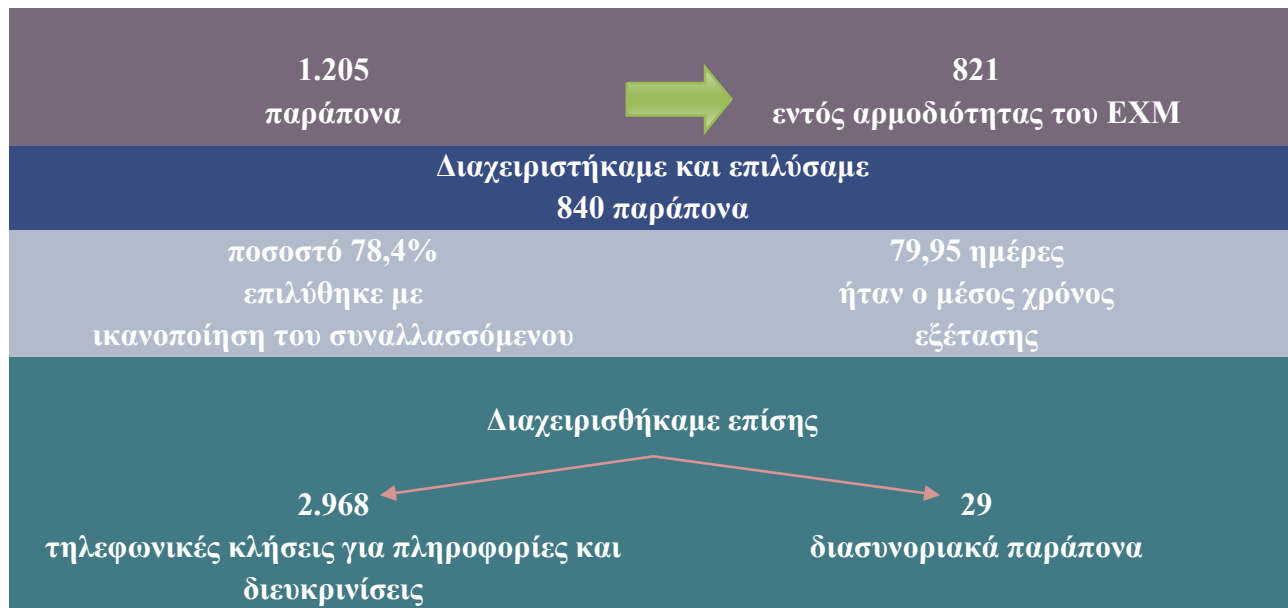
2 Η επίλυση της διαφοράς ως αποτέλεσμα της μεσολάβησης του EXM επιτυγχάνεται κατά κύριο λόγο με την αναγνώριση από τον πάροχο χρηματοοικονομικών υπηρεσιών του δικαίου των αιτημάτων του συναλλασσόμενου και την αποκατάστασή του (ολική ή μερική ικανοποίηση), ή με την αποδοχή από τον τελευταίο της επιχειρηματολογίας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

3. Στον αριθμό αυτό περιλαμβάνονται τα παράπονα που υποβλήθηκαν εντός του 2022, καθώς και όσα υποβλήθηκαν προγενέστερα, αλλά δεν είχε ολοκληρωθεί η εξέτασή τους έως την 31.12.2022.

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

διαφορά, προκειμένου να μεσολαβήσει για την επίλυσή της. Το 2022, ο EXM δέχθηκε 2.968 τηλεφωνικές κλήσεις, περισσότερες κατά 9,2% σε σχέση με το 2021, έτος κατά το οποίο είχε δεχθεί 2.716 τηλεφωνικές κλήσεις (Σχήμα 1).

Σχήμα 1
Η δραστηριότητα του EXM το 2022 με μια ματιά

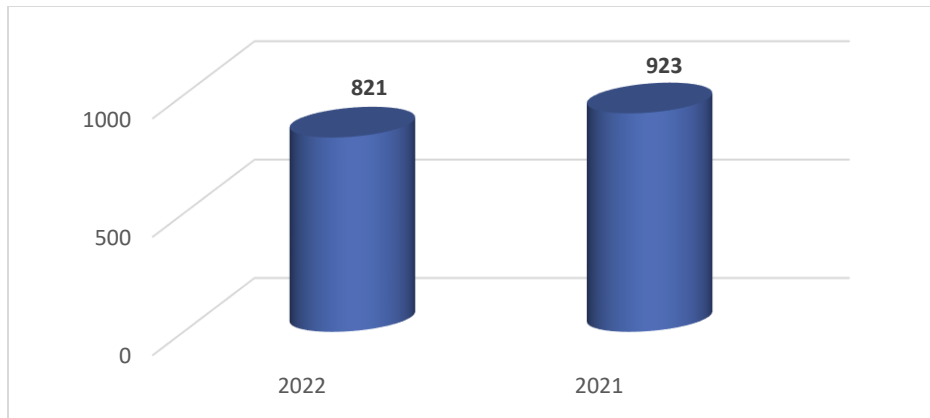


2. Παράπονα εντός αρμοδιότητας που υποβλήθηκαν το 2022

Τα 821 εντός αρμοδιότητας παράπονα που δέχθηκε ο EXM το 2022 ήταν κατά 11.2% λιγότερα σε σχέση με το 2021, έτος κατά το οποίο ο αντίστοιχος αριθμός παραπόνων ήταν 923 (Σχήμα 2). Η μεταβολή αυτή οφείλεται κυρίως στην υποβολή παραπόνων σχετικά με υπηρεσίες παρόχων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που δεν συμμετέχουν στον EXM.

Σχήμα 2

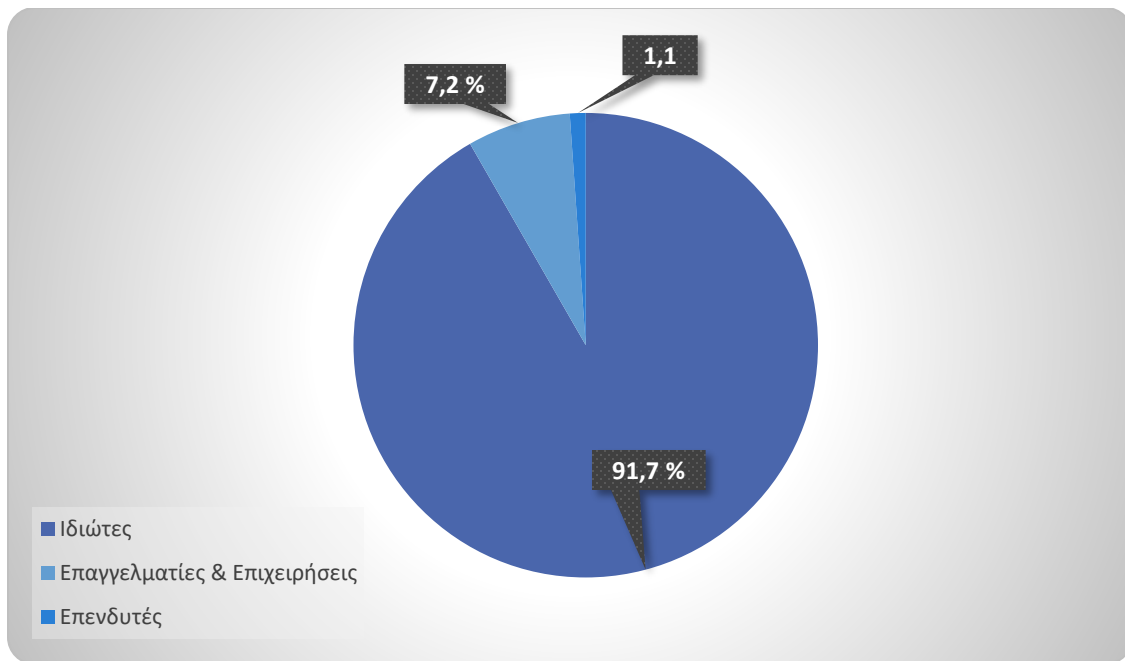
Αριθμός παραπόνων εντός αρμοδιότητας που υποβλήθηκαν στον EXM το 2022



Η μεγάλη πλειοψηφία των παραπόνων που υποβλήθηκαν στον EXM το 2022, όπως και τα προηγούμενα χρόνια, προήλθε από ιδιώτες - φυσικά πρόσωπα (ποσοστό 91,7% ή 753 παράπονα). Περαιτέρω, από επαγγελματίες και επιχειρήσεις υποβλήθηκαν 59 παράπονα (7,2% του συνόλου των υποβληθέντων), ενώ από επενδυτές 9 παράπονα (1,1% του συνόλου των υποβληθέντων) (Σχήμα 3).

Σχήμα 3

**Υποβληθέντα εντός αρμοδιότητας παράπονα το 2022
ανά κατηγορία συναλλασσόμενου (%)**

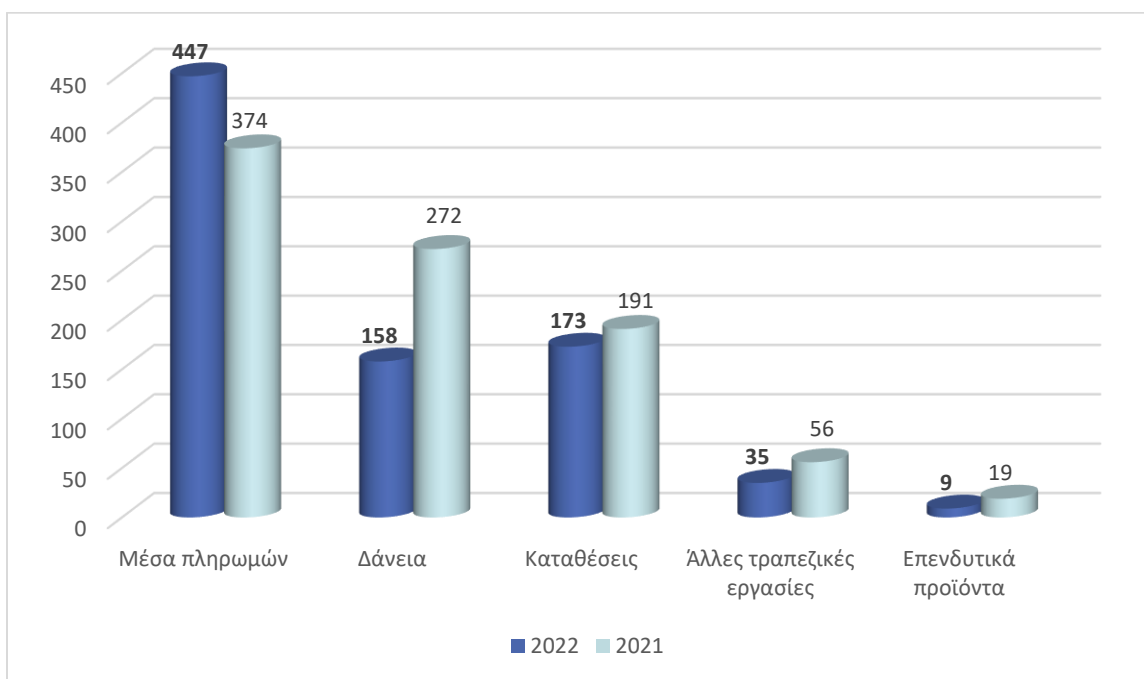


Τα παράπονα εντός αρμοδιότητας που υποβλήθηκαν αφορούσαν, κατά κύριο λόγο, διαφορές μεταξύ συναλλασσόμενων και πιστωτικών ιδρυμάτων. Οι κατηγορίες των χρηματοοικονομικών προϊόντων για τις οποίες υπέβαλαν παράπονα οι συναλλασσόμενοι το 2022 ήταν: α) μέσα πληρωμών (π.χ. χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες, κ.ά.), για τις οποίες υποβλήθηκαν 447 παράπονα (54,4% στο σύνολο), β) καταθέσεις, για τις οποίες υποβλήθηκαν 173 παράπονα (20,1% στο σύνολο), γ) δάνεια, για τα οποία υποβλήθηκαν 158 παράπονα (19,2% στο σύνολο), δ) άλλες τραπεζικές εργασίες, για τις οποίες υποβλήθηκαν 35 παράπονα (4,3% στο σύνολο) και τέλος ε) επενδυτικά προϊόντα, για τα οποία υποβλήθηκαν 9 παράπονα (1,1% στο σύνολο) (Σχήμα 4).

Σημειώνεται ότι τα παράπονα που αφορούσαν τις συναλλαγές με μέσα πληρωμών αποτέλεσαν την κατηγορία χρηματοοικονομικών προϊόντων για την οποία υποβλήθηκε το υψηλότερο ποσοστό παραπόνων το 2022, ήτοι 54,4% στο σύνολο των παραπόνων.

Επίσης, τα παράπονα που αφορούσαν δάνεια σημείωσαν την μεγαλύτερη μείωση, ήτοι 41,9% σε σχέση με το 2021.

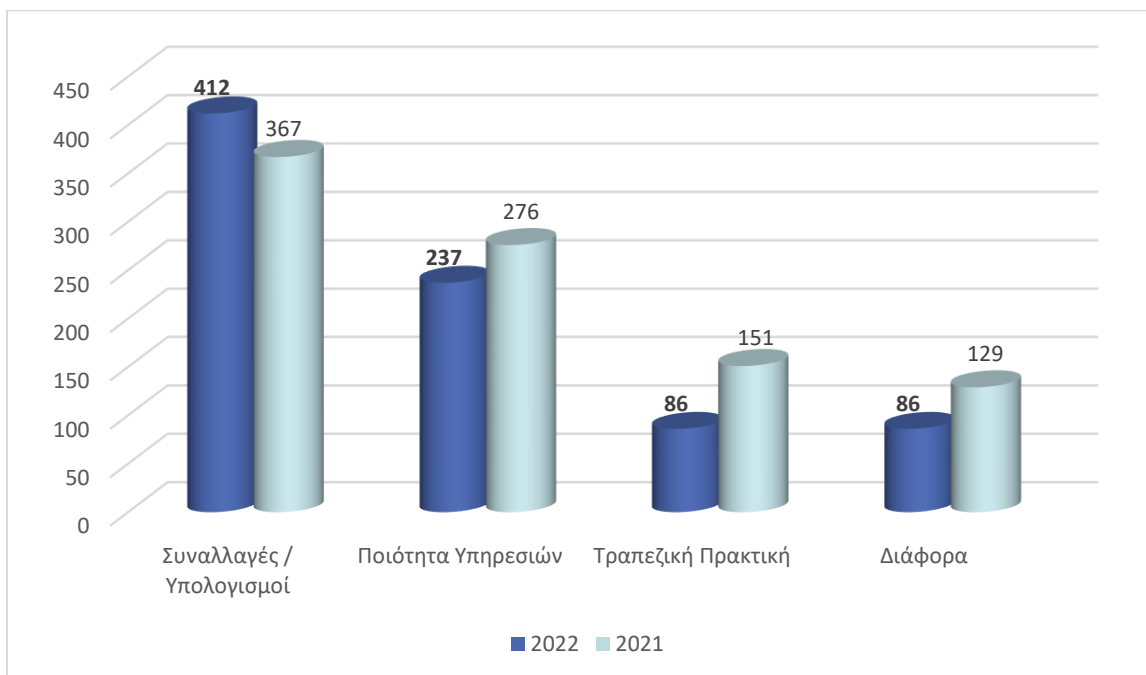
Σχήμα 4
Αριθμός υποβληθέντων εντός αρμοδιότητας παραπόνων το 2022
ανά κατηγορία χρηματοοικονομικού προϊόντος



Οι αιτίες που προκάλεσαν τα εντός αρμοδιότητας παράπονα που υποβλήθηκαν στον EXM το 2022 ποικίλουν. Στο Σχήμα 5 παρουσιάζονται οι πέντε συχνότερες αιτίες, οι οποίες δεν διαφοροποιήθηκαν σε σχέση με το έτος 2021. Όπως φαίνεται, η αμφισβήτηση εκτέλεσης συναλλαγών και υπολογισμών ήταν η συχνότερη αιτία, καθώς προκάλεσε 412 παράπονα ή ποσοστό 50,1% των υποβληθέντων. Ακολούθησαν η ποιότητα εξυπηρέτησης (237 παράπονα ή

28,9% των υποβληθέντων), η τραπεζική πρακτική (86 παράπονα ή 10,5% των υποβληθέντων) και οι διάφορες αιτίες (π.χ. χρέωση εξόδων) (86 παράπονα ή 10,5% των υποβληθέντων).

Σχήμα 5
Οι κυριότερες αιτίες των υποβληθέντων εντός αρμοδιότητας παραπόνων το 2022 ανά κατηγορία αιτίας



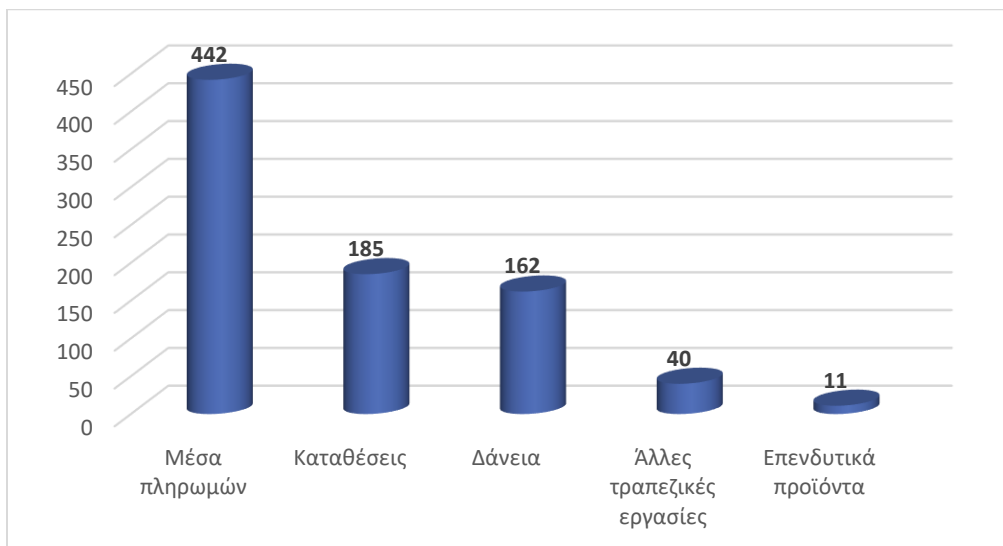
3. Παράπονα των οποίων η διαχείριση ολοκληρώθηκε το 2022

Ο ΕΧΜ το 2022 ολοκλήρωσε την επεξεργασία 840 παραπόνων. Τα παράπονα αυτά υποβλήθηκαν κυρίως εντός του έτους 2022, ωστόσο σε αυτά περιλαμβάνονται και παράπονα που είχαν υποβληθεί στον ΕΧΜ προγενέστερα. Η μεγάλη πλειοψηφία τους αφορούσε παράπονα που υπέβαλαν ιδιώτες - φυσικά πρόσωπα (ποσοστό 92,1% ή 774 παράπονα), ακολούθως παράπονα που υπέβαλαν επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις (ποσοστό 6,6% ή 55 παράπονα) και τέλος επενδυτές (ποσοστό 1,3% ή 11 παράπονα).

Οι εν λόγω διαφορές σχετίζονταν τα μέσα πληρωμών (442 ή 52,6% του συνόλου), τις καταθέσεις (185 ή 22% του συνόλου), με τα δάνεια (162 ή 19,3% του συνόλου), 52,6 18522, τις λοιπές τραπεζικές εργασίες (40 ή 4,8% του συνόλου) και τα επενδυτικά προϊόντα (11 ή 1,3% του συνόλου) (Σχήμα 6).

Σχήμα 6

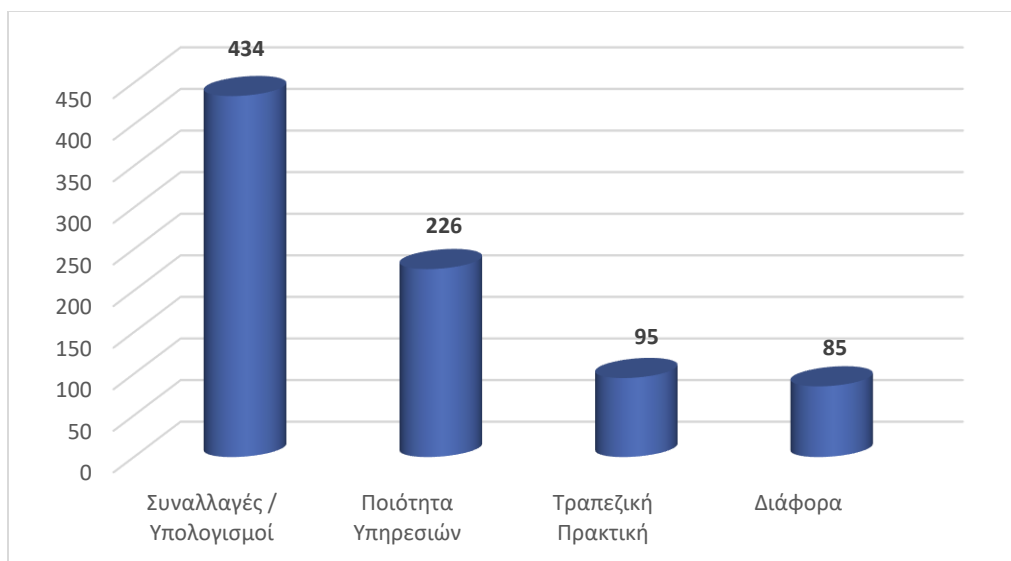
**Αριθμός παραπόνων των οποίων η διαχείριση ολοκληρώθηκε το 2022
ανά κατηγορία χρηματοοικονομικού προϊόντος**



Οι συχνότερες αιτίες παραπόνων ήταν η αμφισβήτηση εκτέλεσης συναλλαγών και υπολογισμών (434 παράπονα ή ποσοστό 51,7% επί του συνόλου), η ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας (226 παράπονα ή ποσοστό 26,9% επί του συνόλου των παραπόνων των οποίων ολοκληρώθηκε η διαχείριση), τραπεζικές πρακτικές (95 παράπονα ή ποσοστό 11,3% επί του συνόλου) και διάφορες αιτίες (π.χ. χρέωση εξόδων) (85 παράπονα ή ποσοστό 10,1% επί του συνόλου) (Σχήμα 7).

Σχήμα 7

Οι κυριότερες αιτίες παραπόνων των οποίων η διαχείριση ολοκληρώθηκε το 2022



Επί των παραπόνων που εξέτασε ο ΕΧΜ, 78,4% επιλύθηκαν με θετική έκβαση για τον συναλλασσόμενο, ενώ ο μέσος όρος επίλυσης τους ήταν 79,95 ημέρες.

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

Παράπονα ιδιωτών

Κατάσχεση αναδρομικών συντάξεων

Λόγω οφειλών, το Δημόσιο επέβαλε κατάσχεση σε λογαριασμό συνταξιούχου, στον οποίο κατατίθεται η σύνταξή του. Όταν ο εν λόγω λογαριασμός πιστώθηκε με ποσό αναδρομικών συντάξεων, η τράπεζα δέσμευσε € 885. Ο ανωτέρω διαμαρτυρήθηκε στον φορέα μας και αιτήθηκε την αποδέσμευση του εν λόγω ποσού.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης, ζητήσαμε να διευκρινισθεί πως υπολογίστηκε το ανωτέρω ποσό, λαμβάνοντας υπόψη ότι ο λογαριασμός ήταν κοινός, είχε ήδη υποβληθεί δήλωση περί ακατάσχετου έναντι του Δημοσίου και ότι επρόκειτο για πίστωση αναδρομικών συντάξεων. Σε σχέση με το τελευταίο, ο φορέας μας επικαλέστηκε τις σχετικές γνωμοδοτήσεις του ΝΣΚ, την αρχής της αναλογικότητας - η οποία απαιτεί οι σχετικές ρυθμίσεις να εφαρμόζονται κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να επιτυγχάνεται δίκαιη ισορροπία μεταξύ των σκοπών του δημοσίου συμφέροντος και της διασφάλισης ενός αποδεκτού επιπέδου διαβίωσης για όλους τους πολίτες, με προστασία των κάθε είδους αποδοχών τους, δεδομένου ότι ο δικαιούχος αυτών ουδόλως ευθύνεται για τη μη τακτική και περιοδική κατά μήνα καταβολή τους -, καθώς και του ότι επρόκειτο για χαμηλοσυνταξιούχο και για καταβολή αναδρομικών συντάξεων που αφορούσαν χρονικό διάστημα κατά το οποίο ίσχυαν οι δυσμενείς οικονομικές συνέπειες της πανδημίας. Κατόπιν των ανωτέρω, η τράπεζα αποδέσμευσε το ανωτέρω ποσό, το οποίο ανέλαβε ο συνταξιούχος.

Άτακτη οπισθογράφιση επιταγής

Κομιστής επιταγής εμφάνισε σε τράπεζα συνεργασίας του επιταγή που συρόταν σε λογαριασμό άλλης τράπεζας, την οποία ο εκδότης είχε οπισθογραφήσει εις διαταγήν του ανωτέρω. Απευθύνθηκε στον φορέα μας, διότι η τράπεζα δεν έκανε δεκτή την επιταγή λόγω άτακτης οπισθογράφισης.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης, ζητήσαμε να διευκρινιστεί σε τι συνίσταται εν προκειμένω η «άτακτη» οπισθογράφιση, δηλαδή ποια στοιχεία ελλείπουν ή ποιοι όροι περιλαμβάνονται σε αυτή που την καθιστούν «άτακτη», διατυπώνοντας σχετική νομική επιχειρηματολογία. Ως αποτέλεσμα, η τράπεζα αποδέχθηκε το σκεπτικό μας και η επιταγή έγινε δεκτή.

Αχρεωστήτως καταβληθείσες δόσεις στεγαστικού δανείου

Παρότι δανειολήπτης κατέβαλε άνω του 60% του ποσού του στεγαστικού δανείου που είχε λάβει από τον πρώην ΟΕΚ και συνεπώς, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις, το δάνειο έπρεπε να

θεωρηθεί ότι εξοφλήθηκε, δεν ενημερώθηκε σχετικά από την τράπεζα, με αποτέλεσμα να συνεχίζει να καταβάλλει τις δόσεις του επί ένα έτος.

Προσέφυγε στον φορέα μας προκειμένου να μεσολαβήσουμε για να του επιστραφεί το αχρεωστήτως καταβληθέν ποσό των € 4.200. Η τράπεζα τον ενημέρωσε άμεσα για τη σχετική διαδικασία και τον παρέπεμψε στα αρμόδια γραφεία του ΟΑΕΔ.

Μη εκτέλεση εντολής ανάκλησης εμβάσματος λόγω τεχνικού προβλήματος

Προκειμένου να αγοράσει Η/Υ, δικαιούχος καταθετικού λογαριασμού μετέφερε μέσω e-banking € 1.136 σε λογαριασμό του πωλητή σε τράπεζα στη Γερμανία. Ενημερώθηκε ωστόσο αυθημερόν από τον πωλητή ότι ο τραπεζικός λογαριασμός του τελευταίου είχε χακαριστεί και για το λόγο αυτό ο παραπονούμενος ζήτησε από την τράπεζα την ανάκληση του εμβάσματος, επιβαρυνόμενος τόσο με τα έξοδα εκτέλεσής του (€ 15), όσο και με αυτά της ανάκλησής του (€ 25). Παρά ταύτα, το έμβασμα εκτελέστηκε κανονικά.

Κατόπιν αυτού, αιτήθηκε τη μεσολάβηση του φορέα μας προκειμένου να του επιστραφούν τα ανωτέρω ποσά. Κατά την εξέταση της υπόθεσης, με βάση τα προσκομισθέντα έγγραφα και τις μαγνητοφωνημένες συνομιλίες του με την τράπεζα, προέκυψε ότι ο παραπονούμενος είχε αιτηθεί την ανάκληση του εμβάσματος ηλεκτρονικά 2 ώρες και 35' μετά την αρχική εντολή του. Εντούτοις, παρά τις επανειλημμένες προσπάθειές του, η διαδικασία ανάκλησης του εμβάσματος ολοκληρώθηκε δύο ημέρες μετά, λόγω τεχνικού προβλήματος στα συστήματα της τράπεζας. Για τον λόγο αυτό, η τράπεζα ικανοποίησε πλήρως το αίτημά του.

Καθυστέρηση έγκρισης στεγαστικού δανείου

Παρότι το αίτημα χορήγησης στεγαστικού δανείου που είχε υποβάλει ο παραπονούμενος είχε ήδη λάβει προέγκριση, ωστόσο καθυστέρουσε ανατιολόγητα η τελική έγκρισή του. Κατόπιν της μεσολάβησής μας, η τράπεζα παραδέχθηκε ότι υπήρξε καθυστέρηση στην αξιολόγηση του αιτήματός του και επέσπευσε τη διαδικασία και την έγκρισή του.

Εκπρόθεσμη πληρωμή πιστωτικής κάρτας

Κάτοχος πιστωτικής κάρτας εξόφλησε τον μηνιαίο λογαριασμό της μέσω e-banking, κατά την ημερομηνία πληρωμής, με τρεις καταβολές, την τελευταία από αυτές στις 10:22 μ.μ. Τον επόμενο μήνα διαπίστωσε ότι χρεώθηκαν τόκοι στον λογαριασμό της, διότι το σύστημα της τράπεζας λόγω της ώρας που διενεργήθηκε η πληρωμή, την αναγνώρισε με ημερομηνία της επόμενης ημέρας, ώστε να εμφανίζεται ότι έχει πληρωθεί εκπρόθεσμα. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα να αντισταθμισθούν οι τόκοι που επιβαρύνθηκαν.

Ηλεκτρονική απάτη

Η παραπονούμενη έλαβε μήνυμα, μέσα στη ροή των μηνυμάτων της τράπεζάς της, με το οποίο της ζητούνταν να καταχωρήσει τους κωδικούς του e-banking της, όπως και έπραξε. Ωστόσο, επειδή υποψιάστηκε ότι το συγκεκριμένο μήνυμα μπορεί να ήταν απατηλό, επικοινωνήσε με την τράπεζα. Ο αρμόδιος υπάλληλος άλλαξε το password στην εφαρμογή e-banking, παρέλειψε όμως

να απενεργοποιήσει την κάρτα της και το e-banking, με αποτέλεσμα να πραγματοποιηθούν συναλλαγές συνολικού ύψους 1.500 ευρώ.

Όταν απευθύνθηκε στην τράπεζα αμφισβητώντας τις επίμαχες συναλλαγές, έλαβε αρνητική απάντηση. Κατόπιν αυτού, ζήτησε τη μεσολάβηση του φορέα μας. Η εξέταση τη υπόθεσης από τον Μεσολαβητή είχε ως αποτέλεσμα να πιστωθεί στο λογαριασμό της το ανωτέρω ποσό των απατηλών συναλλαγών.

Καθυστερήση πίστωσης ποσού

Ο παραπονούμενος είχε στην κατοχή του προπληρωμένη κάρτα με υπόλοιπο 165 ευρώ, με την οποία ωστόσο δεν μπορούσε να πραγματοποιήσει συναλλαγές, διότι εμφανιζόταν ως «κλειστή για τεχνικούς λόγους». Σε επίσκεψή του σε κατάστημα της τράπεζας, οι υπάλληλοι, κατόπιν επικοινωνίας με τα κεντρικά, τον διαβεβαίωσαν ότι το ποσό της κάρτας επρόκειτο να πιστωθεί σε λογαριασμό του.

Ωστόσο, δεδομένου ότι η πίστωσή του καθυστέρουσε, υπέβαλε παράπονο στον φορέα μας. Ως συνέπεια της μεσολάβησής μας, το εν λόγω ποσό πιστώθηκε άμεσα στον λογαριασμό του.

Καθυστερήση επιστροφής απατηλών χρεώσεων

Χρήστης της εφαρμογής mobile banking της τράπεζας, κατά την είσοδό του σε αυτή, διαπίστωσε ότι είχαν πραγματοποιηθεί εν αγνοία του πολλές συναλλαγές με την πιστωτική κάρτα του, συνολικού ύψους 1.474 ευρώ, χωρίς να λάβει καμία ειδοποίηση στο κινητό τηλέφωνό του. Ακύρωσε τηλεφωνικά άμεσα την κάρτα του και αμφισβήτησε τις επίμαχες συναλλαγές. Η τράπεζα επέστρεψε το ποσό των 1.248 ευρώ στο λογαριασμό του, καθυστερούσε όμως να απαντήσει σε αίτημά του για επιστροφή και του υπόλοιπου ποσού.

Κατόπιν αυτού προσέφυγε στον φορέα μας. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα την ικανοποίηση του αιτήματός του.

Απάτη με τη μέθοδο «phishing»

Δύο ημέρες αφότου η παραπονούμενη πραγματοποίησε αγορά σε ηλεκτρονικό κατάστημα, έλαβε μήνυμα από τα ΕΛΤΑ με το οποίο της ζητήθηκε να καταθέσει 2 ευρώ για την αποστολή του προϊόντος. Ακολούθησε το link που περιείχε το μήνυμα, εισήλθε σε ιστότοπο παρόμοιο με αυτόν της τράπεζας και πληκτρολόγησε τα στοιχεία της κάρτας της και τους προσωπικούς κωδικούς της. Ως αποτέλεσμα, ο λογαριασμός της χρεώθηκε με δύο συναλλαγές προς Σιγκαπούρη συνολικού ύψους 1.369 ευρώ.

Απευθύνθηκε σχετικά στον φορέα μας και κατόπιν της μεσολάβησής μας, το ποσό των απατηλών συναλλαγών πιστώθηκε στον λογαριασμό της.

Ελλιπής ενημέρωση για πρόγραμμα επιβράβευσης

Ο παραπονούμενος είχε στην κατοχή του χρεωστική κάρτα η οποία υποστήριζε πρόγραμμα επιβράβευσης πόντων. Πραγματοποίησε με αυτή αγορά σε κατάστημα ηλεκτρονικών ειδών και ενημερώθηκε από τον υπάλληλο ότι οι αναλογούντες πόντοι θα πιστωθούν τις επόμενες ημέρες.

Δεδομένου ότι δεν πιστώθηκαν, επισκέφθηκε κατάστημα της τράπεζας όπου πληροφορήθηκε πως η κάρτα του δεν συμμετέχει στο πρόγραμμα επιβράβευσης πόντων, παρότι είχε το σχετικό διακριτικό συμμετοχής.

Απευθύνθηκε στον φορέα μας υποστηρίζοντας ότι δεν είχε ενημερωθεί για τις επιπλέον ενέργειες στις οποίες έπρεπε να προβεί προκειμένου να εγγραφεί στο πρόγραμμα συλλογής πόντων. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα να πιστωθούν οι πόντοι της αγοράς στην κάρτα του.

Μη ενημέρωση για οφειλή από πιστωτική κάρτα

Κάτοχος πιστωτικής κάρτας ενημερώθηκε από εισπρακτική εταιρεία για οφειλή του ποσού 282 ευρώ, παρότι δεν είχε χρησιμοποιήσει την κάρτα του επί διετία και θεωρούσε ότι είχε εξοφλήσει το υπόλοιπό της, όπως συνήθιζε. Κατά την επίσκεψή του σε κατάστημα της τράπεζας ενημερώθηκε ότι είχαν χρεωθεί στην κάρτα συναλλαγές συνολικού ύψους 84 ευρώ τις οποίες αναγνώρισε.

Προσέφυγε στον Μεσολαβητή με αίτημα να μην καταβάλει τους χρεωθέντες τόκους, ισχυριζόμενος ότι δεν ελάμβανε μηνιαία εκκαθαριστικά σημειώματα από την τράπεζα, παρά μόνο ειδοποιήσεις για την έκδοσή τους μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η τράπεζα μας γνώρισε ότι ικανοποίησε το αίτημά του.

Αίτημα αντιλογισμού ετήσιας συνδρομής πιστωτικής κάρτας

Ο παραπονούμενος είχε στην κατοχή του, από το έτος 2010, πιστωτική κάρτα τράπεζας, χωρίς ετήσια συνδρομή. Στις αρχές του 2022 η κάρτα του αντικαταστάθηκε με νέα, αναβαθμισμένη, που παρείχε στον κάτοχό της διάφορα προνόμια, την οποία παρέλαβε και ενεργοποίησε. Έξι μήνες αργότερα ο λογαριασμός του χρεώθηκε με ετήσια συνδρομή ύψους 40 ευρώ.

Ακύρωσε την κάρτα και προσέφυγε στον Μεσολαβητή προκειμένου να αντιλογισθεί η ετήσια συνδρομή και οι χρεωθέντες τόκοι επ' αυτής. Επίσης αιτήθηκε να του χορηγηθεί πιστωτική κάρτα παρόμοια με αυτή που αρχικά κατείχε.

Η τράπεζα ικανοποίησε τα αιτήματά του, παρότι αποδείχθηκε ότι τον είχε ενημερώσει αναλυτικά, εγγράφως, για τους όρους χρήσης της νέας αναβαθμισμένης κάρτας και του είχε παράσχει τη δυνατότητα να διατηρήσει την αρχική του κάρτα.

Παράπονα επιχειρήσεων

Καθυστέρηση κλεισίματος λογαριασμών

Νόμιμος εκπρόσωπος ετερόρρυθμης εταιρείας διαμαρτυρήθηκε στον Μεσολαβητή για την καθυστέρηση επικαιροποίησης της νομιμοποίησής της από την τράπεζα, με αποτέλεσμα να δεσμευθούν οι λογαριασμοί της εταιρείας.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης, η τράπεζα ανέλεξε ότι η εταιρεία, αντί των ζητηθέντων πρωτοτύπων εγγράφων, απέστειλε αντίγραφα και όταν εναλλακτικά της προτάθηκε να συμπληρωθούν τα νεότερα έντυπα της τράπεζας, η τελευταία δεν ανταποκρίθηκε.

Στη συνέχεια, ενόσω εκκρεμούσε η νομιμοποίησή της, η εταιρεία, λόγω προβλημάτων συνεργασίας με την τράπεζα, αιτήθηκε το κλείσιμο των λογαριασμών της.

Ωστόσο, μετά την πάροδο χρονικού διαστήματος πλέον του μηνός, ο εκπρόσωπός της επανήλθε στον Μεσολαβητή, διότι οι λογαριασμοί της εταιρείας παρέμεναν δεσμευμένοι και η τράπεζα εξακολουθούσε να χρεώνει τον λογαριασμό της όψεως με έξοδα (€ 3/μηνιαίως) για υπηρεσίες που δεν παρέχονταν πλέον.

Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησής μας, η τράπεζα προέβη στον αντιλογισμό των εν λόγω εξόδων και στο κλείσιμο των λογαριασμών της εταιρείας.

Καθυστέρηση έγκρισης αίτησης δανείου

Ατομική επιχείρηση προσέφυγε στον Μεσολαβητή διότι επί δίμηνο η τράπεζα κωλυσιεργούσε να εγκρίνει αίτηση δανείου της για κεφάλαιο κίνησης ύψους € 20.000, στο πλαίσιο της κρατικής ενίσχυσης πολύ μικρών επιχειρήσεων με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Αναπτυξιακής Τράπεζας λόγω της πανδημίας. Κατόπιν αυτού η επιχείρηση περιόρισε το αιτηθέν ποσό σε € 6.000. Η τράπεζα διευκρίνισε ότι η επιχείρηση είχε υποβάλει το εν λόγω αίτημα προ τριών μηνών και αρχικά εγκρίθηκε το ποσό των € 10.000 το οποίο ωστόσο δεν εκταμιεύθηκε, διότι η διάρκεια της μίσθωσης του ακινήτου στο οποίο στεγαζόταν είχε λήξει. Μετά την προσκόμιση νέου μισθωτηρίου και τον περιορισμό του ποσού σε €6.000, η αίτηση επαναξιολογήθηκε και εγκρίθηκε άμεσα από την τράπεζα.

4. Γεωγραφική διασπορά των παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2022

Όσον αφορά τη γεωγραφική διασπορά των παραπόνων που υποβλήθηκαν στον ΕΧΜ κατά το 2022, το μεγαλύτερο ποσοστό (69,16%) προέρχεται από την Περιφέρεια Αττικής και ακολουθούν η Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας (8,09%) και η Περιφέρεια Πελοποννήσου (5,56%).



5. Διασυννοριακές υποθέσεις το 2022

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

Ο EXM μεσολαβεί, ως αρμόδιος φορέας, στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς του, σε παράπονα κατοίκων της E.E. και του E.O.X. που προκύπτουν κατά τις συναλλαγές τους με τα μέλη του θεσμού.

Παράλληλα, ο EXM γίνεται αποδέκτης παραπόνων κατοίκων ημεδαπής που ανακύπτουν κατά τις συναλλαγές τους με χρηματοπιστωτικά ιδρύματα της E.E. και του E.O.X. Στην περίπτωση αυτή, ενεργώντας ως πλησιέστερος φορέας, παρέχει πληροφόρηση και παραπέμπει τους ενδιαφερομένους στον αρμόδιο φορέα, δηλαδή στο αντίστοιχο σχήμα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών της αλλοδαπής.

Το 2022 ο EXM υποδέχθηκε συνολικά 29 διασυννοριακές υποθέσεις, εκ των οποίων οι 14 ήταν εντός της αρμοδιότητάς του και εξετάστηκαν. Από αυτές, διευθετήθηκε ποσοστό 43% και το 50% εξ αυτών επιλύθηκαν υπέρ του συναλλασσόμενου ή συμβιβαστικά.

Παρατίθεται κατωτέρω χαρακτηριστική υπόθεση διασυννοριακού χαρακτήρα που απασχόλησε τον EXM κατά το 2022:

Έλληνας υπήκοος, μόνιμος κάτοικος Γερμανίας προσέφυγε στον Μεσολαβητή διότι η τράπεζα διέκοψε την πρόσβασή του μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής, στον καταθετικό λογαριασμό που διατηρεί με σκοπό τις πληρωμές των φορολογικών του υποχρεώσεων στην Ελλάδα. Από τη διερεύνηση της υπόθεσης προέκυψε ότι η διακοπή της πρόσβασης οφείλονταν στο γεγονός ότι ο τηλεφωνικός αριθμός επικοινωνίας του γερμανικός.

Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησής μας, η τράπεζα τον ενημέρωσε αναλυτικά για τα έγγραφα που πρέπει να της προσκομίσει σχετικά με την τηλεφωνική του σύνδεση, ώστε να γίνει αποδεκτή η επικοινωνία με μη ελληνικό τηλεφωνικό αριθμό και να αποκατασταθεί η πρόσβαση στο λογαριασμό του.

B. Δραστηριότητες κατά το έτος 2022 του Ελληνικού Χρηματοοικονομικού στην Ελλάδα και στο εξωτερικό

- Συμμετοχή του EXM στη σύσκεψη της ολομέλειας του Ευρωπαϊκού Δικτύου Φορέων Επίλυσης Χρηματοοικονομικών Διαφορών (FIN-NET), τον Νοέμβριο 2022.
- Δημοσίευση επίκαιρων θεμάτων του EXM στο μηνιαίας έκδοσης e-bulletin του Διεθνούς Δικτύου Χρηματοοικονομικών Μεσολαβητών (INFO NETWORK).
- Συμμετοχή εκπροσώπων του EXM, την 22.2.2021, σε διαδικτυακό σεμινάριο του INFO NETWORK με θέμα «Wellbeing - through a staff lens».

- Συμμετοχή εκπροσώπων του φορέα την 27.9.2022 σε διαδικτυακή ημερίδα του INFO NETWORK πάνω σε ζητήματα συμπεριφορικής ανάλυσης καταναλωτών.
- Συμμετοχή του EXM στην έρευνα και συλλογή επίκαιρων ζητημάτων (Current hot issues: Member Survey 2022) που διεξήχθη από το INFO NETWORK.
- Συμφωνία μονιμότερης θεσμικής συνεργασίας του Εμπορικού Συλλόγου Αθηνών με τον Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή (EXM). Ειδικότερα, ο ΕΣΑ, στο πλαίσιο του θεσμικού του ρόλου, θα παρέχει ενημέρωση στα μέλη του για τη διαδικασία φιλικής επίλυσης διαφορών από τον EXM, ο οποίος είναι ο μοναδικός Φορέας Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών με εξειδίκευση στο αντικείμενο των χρηματοοικονομικών διαφορών. Παράλληλα, τα μέλη του ΕΣΑ που ενδιαφέρονται να επιλύσουν σχετικές υποθέσεις τους, θα μπορούν εύκολα να τις υποβάλλουν στον EXM προς εξέταση. Οι δυο Φορείς ανέλαβαν την παραπάνω πρωτοβουλία αναγνωρίζοντας ότι η φιλική διευθέτηση εμπορικών και ιδίως χρηματοοικονομικών διαφορών μεταξύ εμπόρων και παρόχων τραπεζικών και επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών, προάγει την απρόσκοπτη λειτουργία και ανάπτυξη των εμπορικών επιχειρήσεων και συγχρόνως την εύρυθμη λειτουργία της χρηματοοικονομικής αγοράς.

Γ. Ελληνικό Κέντρο Χρηματοοικονομικής Διαμεσολάβησης (ΕΛΚΕΧΔ)

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

Στο πλαίσιο αυτό, παρέχει υποστηρικτικές υπηρεσίες υλικοτεχνικής και διοικητικής φύσης για την εξωδικαστική επίλυση χρηματοοικονομικών διαφορών με τη διαδικασία της διαμεσολάβησης, όπως αυτή ρυθμίζεται στο νόμο 4640/2019, όπως ισχύει.