

ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ
2005



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

<input type="checkbox"/> Εισαγωγή	4
<input type="checkbox"/> Γλωσσάρι	9
<input type="checkbox"/> ΜΕΡΟΣ 1ο	
▶ Α. ΤΟΜΕΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	12
• Ι. ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ	12-41
1. Συνολική δραστηριότητα	12
2. Στατιστική διερεύνηση	16
2.1 Τηλεφωνικές κλήσεις (16-18)	
2.1.1 Κατανομή των εκτός του Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικών κλήσεων	
2.1.2 Κατανομή των εντός του Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικών κλήσεων	
2.2 Γραπτά παράπονα (18-20)	
2.2.1 Κατανομή των εκτός του Κανονισμού Λειτουργίας γραπτών παραπόνων	
2.2.2 Κατανομή των εντός του Κανονισμού Λειτουργίας γραπτών παραπόνων	
3. Δραστηριότητα κατά είδος τραπεζικού προϊόντος/υπηρεσίας	21
3.1 Μέσα πληρωμών (21-27)	
3.1.1 Πιστωτικές κάρτες	
3.1.2 Αυτόματα ταμειολογιστικά μηχανήματα (ΑΤΜ)	
3.1.3 Επιταγές και συναλλαγματικές	
3.1.4 Εμβάσματα	
3.1.5 Ταμειακές συναλλαγές	
3.1.6 Προβλήματα με συμβεβλημένες για τη χρήση πιστωτικών καρτών επιχειρήσεις	
3.1.7 Ειδικά ζητήματα εξαπάτησης χρηστών συστημάτων πληρωμών	
3.1.8 Προτάσεις προς τους συναλλασσόμενους και τα πιστωτικά ιδρύματα	
3.2 Δάνεια (27-30)	
3.2.1 Οι βασικές αιτίες παραπόνων	
3.2.2 Προτάσεις προς τους συναλλασσόμενους και τα πιστωτικά ιδρύματα	
3.3 Καταθέσεις (31-32)	
3.3.1 Προτάσεις προς τους συναλλασσόμενους και τα πιστωτικά ιδρύματα	
3.4 Κινητές αξίες (33-34)	
3.4.1 Προτάσεις προς τους συναλλασσόμενους και τα πιστωτικά ιδρύματα	
3.5 Άλλες τραπεζικές εργασίες και διάφορα θέματα (34-36)	
3.5.1 Τραπεζοασφαλιστικά	
3.5.2 Συνδεδεμένες συμβάσεις	
3.5.3 Προτάσεις προς τους συναλλασσόμενους και τα πιστωτικά ιδρύματα	
4. Διεκπεραιωθείσες υποθέσεις	36
5. Διασυνοριακά	37

• II. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ	42-50
1. Συνολική δραστηριότητα	42
2. Στατιστική διερεύνηση	42
2.1 Τηλεφωνικές κλήσεις (43-44)	
2.1.1 Κατανομή των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικών κλήσεων	
2.1.2 Κατανομή των εντός Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικών κλήσεων	
2.2 Γραπτά παράπονα (45-48)	
2.2.1 Κατανομή των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας γραπτών παραπόνων	
2.2.2 Κατανομή των εντός Κανονισμού Λειτουργίας γραπτών παραπόνων	
2.3 Τα παράπονα των συναλλασσομένων (48-49)	
2.3.1 Δάνεια	
2.3.2 Επιταγές	
2.3.3 Χρεώσεις λογαριασμών	
2.3.4 Εγγυητικές επιστολές	
2.3.5 Διάφορα	
2.3.6 Υποδείξεις προς επαγγελματίες και επιχειρήσεις	
2.4 Διεκπεραιωθείσες υποθέσεις (49-50)	
<input type="checkbox"/> ΜΕΡΟΣ 2ο	
➤ Β. ΤΟΜΕΑΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	52-57
1. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ	52
2. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ	52
2.1 Κατανομή των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας παραπόνων (52-53)	
2.2 Κατανομή των εντός Κανονισμού Λειτουργίας παραπόνων κατά αίτια και φορέα (54-55)	
3. Διεκπεραιωθείσες υποθέσεις	56
4. Προτάσεις προς τις επενδυτικές εταιρίες και τους επενδυτές	57
<input type="checkbox"/> ΜΕΡΟΣ 3ο	
➤ Γ. Επιλογή υποβληθέντων παραπόνων	60-89
<input type="checkbox"/> ΜΕΡΟΣ 4ο	
➤ Στατιστικοί πίνακες 1-12	93-106

Εισαγωγή

ΤΟ 2004 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΗΚΕ από την επέκταση του δεσμού εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών στις τραπεζικές συναλλαγές και των επαγγελματιών και των επιχειρήσεων, των οποίων ο ετήσιος κύκλος εργασιών δεν υπερβαίνει το 1 εκατομμύριο ευρώ, για διαφορές που ανέκυψαν από 1.7.2004 και μετέπειτα.

Την 1.7.2005, ένα χρόνο μετά, ο δεσμός του Τραπεζικού Μεσολαβητή, ενοποιήθηκε με το δεσμό του Μεσολαβητή Κεφαλαιαγοράς και έκτοτε λειτουργεί ως αστική εταιρία μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα υπό τον τίτλο "Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών" (Μ.Τ.Ε.Υ.). Οι λόγοι που υπαγόρευσαν τη συνένωση ήταν η συνάφεια του σκοπού τους και των κανόνων λειτουργίας τους, η συχνή επικάλυψη των αρμοδιοτήτων τους και οπωσδήποτε τα πλεονεκτήματα που έχει να επιδείξει η λειτουργία ενός ενιαίου φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών του συνόλου του χρηματοπιστωτικού χώρου, όπως π.χ. η περιστολή του λειτουργικού κόστους μέσω των οικονομικών κλίμακας, η ενίσχυση της αξιοπιστίας και αποτελεσματικότητας και η πληρέστερη εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων.

Ετσι, οι αρμοδιότητες του Μ.Τ.Ε.Υ. από τα μέσα του 2005 κάλυπταν τις τραπεζες-μέλη της Ε.Ε.Τ., τις χρηματιστηριακές εταιρίες-μέλη του Σ.Μ.Ε.Χ.Α. καθώς και τις εταιρίες-μέλη της Ένωσης Ελληνικών Εταιριών Επενδύσεων Χαρτοφυλακίου και Εταιριών Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων (Ε.Θ.Ε.) για τις συναλλαγές τους με ιδιώτες ή επαγγελματίες και επιχειρήσεις.

Από 1.2.2006 ο επενδυτικός τομέας του Μ.Τ.Ε.Υ. θα επεκτείνει τις δραστηριότητές του στη διερεύνηση παραπόνων που ανακύπτουν μεταξύ των συναλλασσομένων και των Ανωμόνων Εταιριών Λήψης και Διαβίβασης Εντολών (Α.Ε.Λ.Δ.Ε.) που είναι μέλη του Συνδέσμου Εταιριών Διαμεσολαβητικών Υπηρεσιών-Κινητών Αξιών (Σ.Ε.Δ.Υ.Κ.Α.).

Με τον τρόπο αυτό οι αρμοδιότητες του Μ.Τ.Ε.Υ. στην εξωδικαστική επίλυση διαφορών, στην ουσία δηλαδή στη φιλική διευθέτηση, καλύπτουν το σύνολο των δραστηριοτήτων του χρηματοοικονομικού τομέα πλην των ασφαλιστικών εταιριών.

Ο θεσμός του Μ.Τ.Ε.Υ. είναι επίσης θεσμός αυτορρύθμισης για τους φορείς που συμμετέχουν σε αυτόν. Για το σκοπό αυτό θέτει υπόψη των φορέων που συμμετέχουν στο θεσμό (τράπεζες, Α.Χ.Ε., Ε.Θ.Ε.) τις παρατηρήσεις που προκύπτουν από την εξέταση των παραπόνων, ώστε να τις αξιολογήσουν και να αναπροσαρμόσουν την πολιτική τους, όπου το κρίνουν σκόπιμο, προς αμοιβαίο όφελος των ιδίων και των πελατών τους.

Πέραν της ετήσιας έκθεσης, σχεδόν όλες οι τράπεζες λαμβάνουν σε τακτική βάση μετά από αίτημά τους, εκτός από τα συνολικά στοιχεία και τα δικά τους στοιχεία, για συγκριτική μελέτη της θέσης τους στο σύνολο των τραπεζών-μελών του Γραφείου.

Ενημέρωση και οδηγίες προς τους συναλλασσόμενους για τον τρόπο χειρισμού και την πρόληψη των προβλημάτων τους, παρέχονται τόσο με την ετήσια έκθεση όσο και στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης με συνεντεύξεις του Μ.Τ.Ε.Υ. και παρουσιάσεις σε Ενώσεις Καταναλωτών. Επιδίωξη είναι η ενημέρωση του καταναλωτή και η συνειδητοποίηση της ευθύνης του για την ομαλή εξέλιξη των συναλλαγών, η εμπέδωση του συμβουλευτικού ρόλου των υπαλλήλων των τραπεζών, των Α.Χ.Ε. και των Εταιριών Επενδύσεων Χαρτοφυλακίου και Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων και η προώθηση της μεταξύ τους συνεργασίας σε κλίμα αμοιβαίας εμπιστοσύνης.

Η ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ ΤΕΣΣΕΡΑ ΜΕΡΗ. Στο *πρώτο μέρος* παρουσιάζεται η δραστηριότητα του Τομέα Τραπεζικών Υπηρεσιών που υποδιαιρείται σε δύο τμήματα: Το ΤΜΗΜΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ και το ΤΜΗΜΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ.

Στο *δεύτερο μέρος* παρουσιάζεται η δραστηριότητα του Τομέα Επενδυτικών Υπηρεσιών στο οποίο αναλύονται τα παράπονα που ανακύπτουν σε φυσικά και νομικά πρόσωπα με επενδυτικές εταιρίες (Α.Χ.Ε., Εταιρίες Επενδύσεων Χαρτοφυλακίου και Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων, τράπεζες).

Στο *τρίτο μέρος* παρουσιάζονται παραδείγματα παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2005. Για την παρουσίασή τους έγινε αξιολόγηση με κριτήρια το ευρύτερο ενδιαφέρον για τους συναλλασσόμενους, τον ενημερωτικό τους χαρακτήρα και τα συμπεράσματα που προκύπτουν από κάθε υπόθεση.

Στο *τέταρτο μέρος* περιέχονται ως παράρτημα αναλυτικοί στατιστικοί πίνακες της δραστηριότητας του Μ.Τ.Ε.Υ. κατά το 2005.

ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΕΙΚΟΝΑ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΤΟΥ Μ.Τ.Ε.Υ. στον Τομέα Τραπεζικών Υπηρεσιών δίδει ο πίνακας της επόμενης σελίδας για τα έτη 2004 και 2005.

Διαπιστώνουμε ότι οι τηλεφωνικές κλήσεις για καταναλωτικές και επιχειρηματικές διαφορές το 2005 ήταν αυξημένες κατά 11,3% και τα γραπτά παράπονα αυξημένα κατά 18,1% σε σχέση με το 2004. Κατά το 2005 διεκπεραιώθηκαν 1.061 υποθέσεις, αυξημένες κατά 132 σε σχέση με το 2004 ή ποσοστό 14,2%. Οι υποθέσεις που διεκπεραιώθηκαν υπέρ των συναλ-

	2004	2005	ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ	7.565	8.417	11,3
• Εντός Κανονισμού	4.890	5.988	22,5
• Εκτός Κανονισμού	2.675	2.429	-9,2
ΓΡΑΦΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ	1.220	1.441	18,1
• Εντός Κανονισμού	1.007	1.233	22,4
• Εκτός Κανονισμού	213	208	-2,3
ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΕΙΣΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ	929	1.061	14,2
• Υπέρ συναλλασσομένου	642	796	24,0
• Συμβιβαστική λύση	116	73	-37,0
• Υπέρ φορέα	171	192	12,3

λασσομένων (75%) μαζί με εκείνες που κατέληξαν σε συμβιβαστική λύση κατόπιν παρέμβασής μας (6,9%) αθροιστικά εκφράζουν το βαθμό ικανοποίησης των συναλλασσομένων από το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. Για το 2005 ο βαθμός ικανοποίησης των συναλλασσομένων στα καταναλωτικά, επαγγελματικά και επιχειρηματικά παράπονα ανέρχεται σε 82%, εξαιρετικά ικανοποιητικός με βάση τα διεθνή πρότυπα.

Στον πίνακα δεν περιλαμβάνεται η δραστηριότητα του Τομέα Επενδυτικών Υπηρεσιών, ο οποίος άρχισε να λειτουργεί από την 1.7.2005 και εκ του λόγου ότι ο Μεσολαβητής Κεφαλαιαγοράς στον οποίο υπαγόταν πριν τη συνένωση των δεσμών, τηρούσε διαφορετική ταξινόμηση στατιστικών στοιχείων.

Το 2005 ο Τομέας Επενδυτικών Υπηρεσιών δέχθηκε συνολικά 214 έγγραφα και τηλεφωνικά παράπονα. Από αυτά, 161 αφορούσαν θέματα εκτός της αρμοδιότητας του Μ.Τ.Ε.Υ., ενώ για άλλα 32 η διερεύνηση διακόπηκε γιατί οι παραπονούμενοι απέσυραν τα αιτήματά τους, θεωρώντας ικανοποιητικές τις διευκρινίσεις που έλαβαν από τον Μ.Τ.Ε.Υ. και τον αρμόδιο επενδυτικό φορέα. Είναι προφανές από τα στατιστικά στοιχεία ότι υπάρχει ελλιπής ενημέρωση των επενδυτών για το ρόλο του Μ.Τ.Ε.Υ.

Τελικά εξετάστηκαν 21 παράπονα και από αυτά μέσα στο 2005 διεκπεραιώθηκαν 18, ενώ 3 παραμένουν σε εκκρεμότητα. Στα 17 παράπονα η κατάληξη (σύσταση ή συμβιβαστική λύση) ήταν υπέρ του παραπονούμενου, ενώ σε ένα παράπονο η σύσταση που εκδόθηκε ήταν υπέρ του επενδυτικού φορέα.

Η ΠΡΟΣΦΑΤΗ ΕΚΛΟΓΗ ΤΟΥ ΥΠΟΓΡΑΦΟΝΤΟΣ στη θέση του κ. Φώτη Παναγιωτόπουλου, ο οποίος από το έτος 1999 διετέλεσε Τραπεζικός Μεσολαβητής και εν συνεχεία, από 1.7.2005, επικεφαλής του ενιαίου πλέον δεσμού του Μεσολαβητή Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών, αποτελεί ιδιαίτερη τιμή αλλά συγχρόνως μεγάλη ευθύνη. Κι αυτό λόγω της έως σήμερα επιτυχημένης πορείας και αναγνώρισης του δεσμού, τόσο στο εσωτερικό όσο και σε διεθνές επίπεδο, που κατακτήθηκε σταδιακά χάρη στην εμπειρία και την εργασία του προκατόχου μου, ο οποίος συνέδεσε την παρουσία του με το δεσμό από τη σύστασή του.

Η μεγάλη πρόκληση για το νέο δεσμό του Μεσολαβητή Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών είναι ο αναπροσανατολισμός της δράσης του, χωρίς όμως να χάσει το πρωτογενές του στίγμα: Την προστασία των συναλλασσομένων και τη βελτίωση των παρεχομένων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. δεν πρέπει να παραμείνει μόνο δεσμός φιλικής διευθέτησης διαφορών μεταξύ συναλλασσομένων και τραπεζών ή επενδυτικών εταιριών. Οφείλει να λειτουργεί προληπτικά και να στηρίζει την αλλαγή των δομών, όπου κρίνεται αναγκαίο, μέσω των διαπιστώσεών του από την καταγραφή των προβλημάτων που ανακύπτουν κατά τη διερεύνηση των παραπόνων που λαμβάνει.

ΣΤΟ ΣΗΜΕΙΟ ΑΥΤΟ ΕΠΙΘΥΜΩ ΝΑ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΣΩ, για την καθοριστική συμβολή τους στο έργο μας, τις αρμόδιες για την προστασία του καταναλωτή Υπηρεσίες του Υπουργείου Ανάπτυξης, το Συνήγορο του Πολίτη, όλες τις Ενώσεις Καταναλωτών, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών και τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης.

Θερμές ευχαριστίες οφείλονται επίσης στους συναλλασσόμενους με τις τράπεζες και τις επενδυτικές εταιρίες που μας εμπιστεύθηκαν τη διευθέτηση των υποθέσεών τους καθώς επίσης και προς τις ίδιες τις τράπεζες και τις επενδυτικές εταιρίες που μέσω των Υπηρεσιών Εξέτασης Παραπόνων Πελατών επέτρεψαν στους ανταποκριτές να αναπτύξουν ουσιαστική, εποικοδομητική και γόνιμη συνεργασία μαζί μας.

Τέλος, θερμές ευχαριστίες στο προσωπικό του Γραφείου, που με περίσσιο ζήλο, ευσυνειδησία και κατανόηση ενέσχυσε στα προβλήματα των συναλλασσομένων.

ΑΝΤΩΝΙΟΣ ΦΩΣΚΟΛΟΣ

Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών

ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ
ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ – ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Φώτης Παναγιωτόπουλος (μέχρι 17.11.2005)
Αντώνιος Φώσκολος (από 17.11.2005)

ΤΟΜΕΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ – ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
Κωνσταντίνος Πλέσσας

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ
Αργυρίου Πολυξένη
Ελευθεριάδου Αλίκη
Κοκκομέλης Κωνσταντίνος
Λαγγουράνη Ασπασία
Λαμπρόπουλος Δημήτριος
Στεφόπουλος Βασίλειος

ΝΟΜΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

ΝΟΜΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ
Παπαϊωάννου Γεώργιος
Τσελίκη Αικατερίνη

ΤΟΜΕΑΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ – ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
Γεώργιος Γιαννισάκης

ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
Ζεγκίνογλου Διονυσία

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ
Κικίλια Καλλιόπη
Σταματελοπούλου Ματίνα
Κονταξή Βηθλεέμ

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
Αντωνίου Δαμιανός
Κωστακόπουλος Γεώργιος
Λεφέβρ Τσάρλυ

Μπεμπής Γεώργιος
Σκουλιδά Ευφροσύνη

ΓΛΩΣΣΑΡΙ

Η κατάταξη των στατιστικών δεδομένων έγινε με βάση τους κατωτέρω ορισμούς:

1. ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΕΝΤΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ:

Στην κατηγορία αυτή εντάσσονται όλα τα παράπονα για τα οποία ο Μ.Τ.Ε.Υ. έχει αρμοδιότητα εξέτασης.

2. ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΕΚΤΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ:

Στην κατηγορία αυτή εντάσσονται τα παράπονα που δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. και αφορούν εκπρόθεσμη υποβολή, διαδικασίες ενώπιον Δικαστικών Αρχών, ποινικά αδικήματα αυτεπαγγέλτως διωκόμενα, θέματα που αφορούν επιχειρηματική πολιτική μελών των εταιρών του Μ.Τ.Ε.Υ. Στις περιπτώσεις αυτές ο παραπονούμενος παραπέμπεται στην Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας για διερεύνηση.

3. ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ/ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ:

Στην κατηγορία αυτή εντάσσονται τα παράπονα που αφορούν μέσα πληρωμών, δάνεια, καταθέσεις, κινητές αξίες, λοιπά.

4. ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ:

Σε αυτά εντάσσονται τα παράπονα που αφορούν σε κάρτες, σε συναλλαγές μέσω ΑΤΜs, σε επιταγές, σε συναλλαγματικές και γραμμάτια, μεταφορές κεφαλαίων και ταμειακές συναλλαγές.

5. ΔΑΝΕΙΑ:

Εντάσσονται τα παράπονα που αφορούν σε στεγαστικά δάνεια, καταναλωτική πίστη, συμβάσεις ανοίγματος πιστώσεων και παροχή στοιχείων σχετικά με τα δάνεια.

6. ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ:

Εντάσσονται τα παράπονα που αφορούν σε καταθέσεις ταμειοτηρίου, προθεσμίας, σε συνάλλαγμα, τρεχούμενους λογαριασμούς και τα μικτά καταθετικά – επενδυτικά προϊόντα.

7. ΚΙΝΗΤΕΣ ΑΞΙΕΣ:

Εντάσσονται τα παράπονα που αφορούν παροχή επενδυτικών υπηρεσιών (συμβουλές), αγορά και πώληση αξιών και γενικότερα πράξεις επί τίτλων.

8. ΛΟΙΠΑ:

Στα λοιπά έχει ενταχθεί ό,τι δεν μπορεί να ενταχθεί στις ανωτέρω κατηγορίες, δηλαδή παράπονα που αφορούν σε θυρίδες θησαυροφυλακίων, σε τραπεζοασφαλιστικά θέματα, στην παρο-

χή πληροφοριών, στον έλεγχο εγγραφών, σε συνδεδεμένες συμβάσεις, μη παρασχεθείσες υπηρεσίες, ταμιακές συναλλαγές, πλαστά τραπεζογραμμάτια κ.λπ.

9. ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΤΑ ΑΙΤΙΑ:

Στην κατηγορία αυτήν εντάσσονται τα παράπονα που αφορούν την τραπεζική πρακτική, τις συναλλαγές και υπολογισμούς, την ποιότητα υπηρεσιών και τα διάφορα.

10. ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ:

Σε αυτήν εντάσσονται ενδεικτικά τα παράπονα που αφορούν μη τήρηση εντολής, συμφωνίας και υπόσχεσης, ενέργειες τραπεζών χωρίς τη συγκατάθεση του πελάτου, αθέτηση σύμβασης, μη εφαρμογή νομοθεσίας, εγκυκλίων τράπεζας, παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, συνδεδεμένες συμβάσεις (μη παρασχεθείσες υπηρεσίες), τα θέματα ιδιαίτερης κοινωνικής ευαισθησίας κ.λπ.

11. ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ: Σε αυτήν εντάσσονται παράπονα που αφορούν ισχυρισμούς για απατηλές ή παραπλανητικές συναλλαγές, σφάλματα υπολογισμών (π.χ. τόκων), εσφαλμένες ή αμφισβητούμενες χρεωπιστώσεις λογαριασμών, χρεώσεις χωρίς εντολή δικαιούχου, χρεώσεις από συναλλαγές μετά από απώλεια ή κλοπή κάρτας.

12. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ:

Σε αυτήν εντάσσονται, μεταξύ άλλων, τα παράπονα που αφορούν σε εσφαλμένες αποφάσεις τραπεζών, σε καθυστερημένες εγκρίσεις δανείων, εκκαθάρισης επιταγών, πίστωσης εμβασμάτων κ.λπ., διοικητικές παραλείψεις, άδικη μεταχείριση, αμέλειες, ανάρμοστη συμπεριφορά, μη απάντηση σε αιτήματα ή αλληλογραφία, απώλεια εγγράφων ή αντικειμένων που δόθηκαν προς φύλαξη, ελλιπής ή εσφαλμένη πληροφόρηση, παροχή εσφαλμένων επενδυτικών συμβουλών κ.ά.

13. ΔΙΑΦΟΡΑ:

Σε αυτά εντάσσονται τα παράπονα που αφορούν σε αδρανείς λογαριασμούς, κατεστραμμένα αρχεία, επιτόκια, έξοδα και επιβαρύνσεις, εξασφαλίσεις (εγγυήσεις, υποθήκες, ενέχυρα), πληρεξουσιότητες, δυσμενή στοιχεία κ.ά.

A

ΤΟΜΕΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



I. ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ

1. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Πίνακας 1.
Συνολική Δραστηριότητα

ΕΤΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΜΕΤΑΒΟΛΗ % ΕΝΑΝΤΙ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟΥ ΕΤΟΥΣ
	ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ	
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	7.780	7,0
ΣΥΝΟΛΟ	36.403	
	ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ	
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	1.287	5,5
ΣΥΝΟΛΟ	5.426	

Ο πίνακας 1 εμφανίζει την συνολική δραστηριότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. για τα έτη 1999 έως και 2005. Η δραστηριότητα αυτή απεικονίζεται και στο ακι-δωτό διάγραμμα 1.

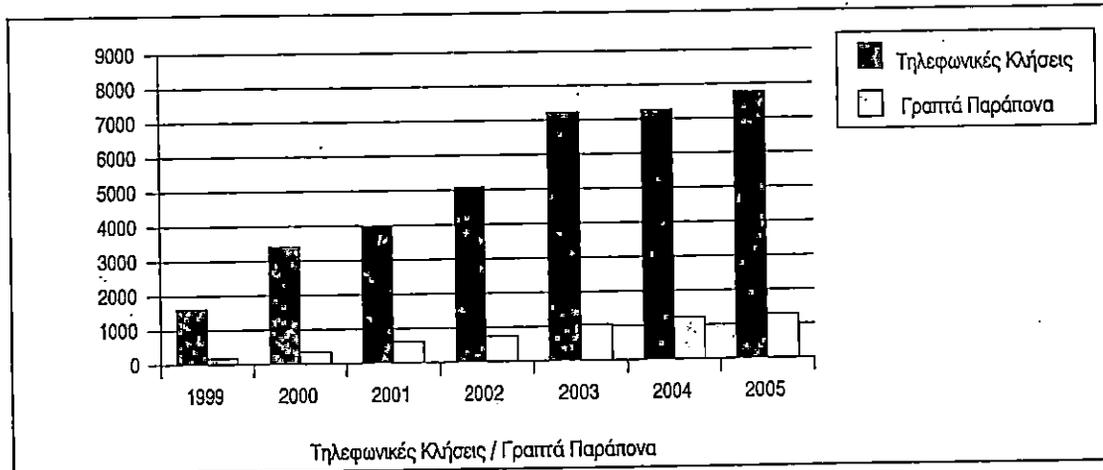
Από τον πίνακα προκύπτει ότι ο αριθμός των συναλασσομένων που προσφεύγουν στο θεσμό ακολουθεί διαχρονικώς αυξητική τάση. Παρατηρούμε ότι από 1.621 τηλεφωνικές κλήσεις που έγιναν το 1999, ο αριθμός τους έφτασε τις 7.780 το 2005, είχαμε δηλαδή αύξηση 380% (περίπου τετραπλασιασμό) των τηλεφωνικών κλήσεων. Ομοίως ο αριθμός των γραπτών παραπόνων από 171 το 1999 έφθασαν τα 1.287 το 2005, είχαμε δηλαδή αύξηση 653% (επταπλασιασμό περίπου) των γραπτών παραπόνων.

Παρατηρούμε ωστόσο ότι ο ρυθμός μεταβολής από έτος σε έτος, από το 2003 και

μετά-βαίνει σταθερά-μειούμενος. Οι μεγάλοι ρυθμοί μεταβολής των πρώτων χρόνων λειτουργίας του θεσμού, πρέπει να συσχετισθούν με την αυξανόμενη γνωριμία και την εμπέδωση της εμπιστοσύνης προς το θεσμό από τους συναλασσόμενους με τις τράπεζες, η δε εν συνεχεία επιβράδυνση της αυξητικής μεταβολής προσφυγών, πρέπει να συσχετισθεί με τη σταδιακή ωρίμανση του θεσμού.

Επισημαίνεται ιδιαίτερος ότι οι ανωτέρω μεταβολές σε καμία περίπτωση δεν προσφέρονται για

την εξαγωγή συμπερασμάτων ως προς την ποιότητα των προσφερόμενων από τις τράπεζες υπηρεσιών προς τους συναλλασσόμενους. Ο αριθμός των προσφευγόντων στον Μ.Τ.Ε.Υ. συναλλασσομένων αποτελεί ασήμαντο ποσοστό των συναλλασσομένων με τις τράπεζες.



Διάγραμμα 1. Συνολική Δραστηριότητα

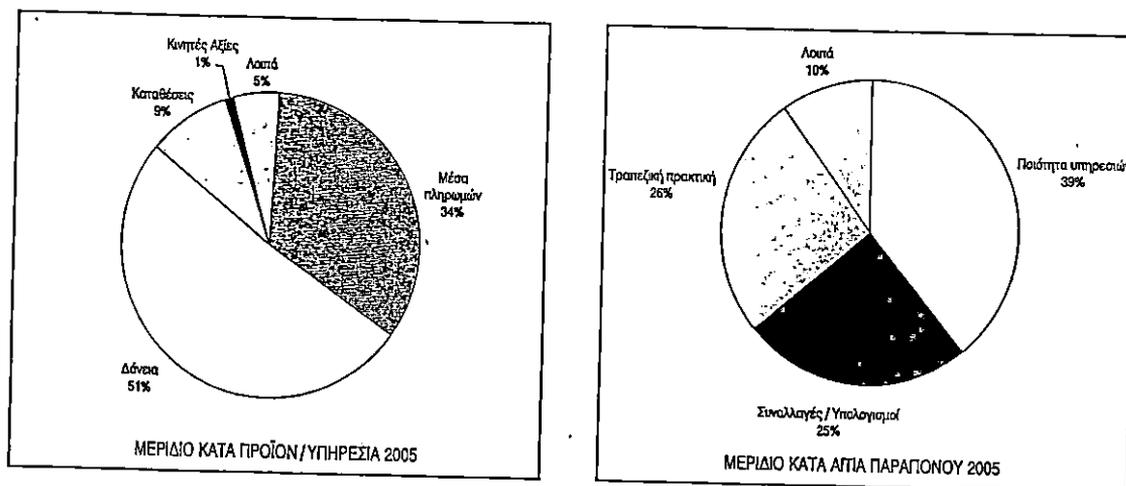
Πίνακας 2
Ποσοστιαία κατανομή τηλεφωνικών κλήσεων

ΠΟΣΟΣΤΟ %							
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΚΑΤΑ ΠΡΟΪΟΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΑ							
Μέσα πληρωμών	25,8	49,5	41,9	43,2	42,8	38,9	34,3
Δάνεια	32,6	29,1	37,6	35,7	38,3	44,8	51,3
Καταθέσεις	21,2	14,3	14,7	12,7	10,4	10,1	8,5
Κινητές Αξίες	17,1	5,1	2,8	2,2	1,6	1,2	0,8
Λοιπά	3,3	2,0	3,0	6,2	6,9	5,0	5,1
ΣΥΝΟΛΟ	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΚΑΤΑ ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ							
Ποιότητα υπηρεσιών	46,7	33,6	40,8	45,2	41,7	39,7	39,8
Συναλλαγές/υπολογισμοί	31,6	51,0	46,2	38,8	31,3	31,2	25,2
Τραπεζική πρακτική	15,6	13,7	11,2	14,4	21,3	25,1	25,5
Λοιπά	6,1	1,7	1,8	1,6	5,7	4,0	9,5
ΣΥΝΟΛΟ	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Ο πίνακας 2 εμφανίζει την ετήσια κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων κατά προϊόν/υπηρεσία και κατά αιτία παραπόνου.

Όπως προκύπτει από τον πίνακα, τα δάνεια και τα μέσα πληρωμών, διαχρονικώς, με εξαίρεση το πρώτο έτος, συγκεντρώνουν πάνω από το 80% των τηλεφωνικών παραπόνων. Παρατηρούμε ωστόσο ότι ενώ το μερίδιο των μέσων πληρωμών από το 2000 και μετά ακολουθεί φθίνουσα κλίμακα, αντιθέτως οι τηλεφωνικές κλήσεις για τα δάνεια ακολουθούν αυξητικό ρυθμό μεταβολής. Φθίνουσα πορεία ακολουθούν επίσης οι καταθέσεις καθώς και οι κινητές αξίες. Στο κυκλικό διάγραμμα 2 απεικονίζεται το μερίδιο κατά προϊόν/υπηρεσία για το έτος 2005.

Όσον αφορά τα αίτια τηλεφωνικών παραπόνων, την πρώτη θέση καταλαμβάνουν τα παράπονα που αφορούν στην ποιότητα υπηρεσιών, με ποσοστό περίπου 40%. Ο αριθμός των τηλεφωνικών παραπόνων των κατηγοριών "συναλλαγές/υπολογισμοί" και "τραπεζική πρακτική" τείνουν να εξισωθούν στο 25% περίπου των παραπόνων. Στο κυκλικό διάγραμμα 2 απεικονίζεται επίσης το μερίδιο κατά αιτία παραπόνου των τηλεφωνικών κλήσεων για το έτος 2005.



Διάγραμμα 2.

Ο πίνακας 3 εμφανίζει την ετήσια κατανομή των γραπτών παραπόνων κατά προϊόν/υπηρεσία και κατά αιτία παραπόνου. Και στα γραπτά παράπονα τα μέσα πληρωμών και τα δάνεια από το έτος 2000 και μετά συγκεντρώνουν περισσότερο από το 80% των παραπόνων.

Ο αριθμός των παραπόνων για καταθέσεις, στο σύνολο των παραπόνων διαχρονικώς, μειώνεται σταθερά και την ίδια πορεία ακολουθούν και τα παράπονα για κινητές αξίες που από το 8,9% των παραπόνων του έτους 2000, το 2005 αντιπροσωπεύουν μόλις το 1%.

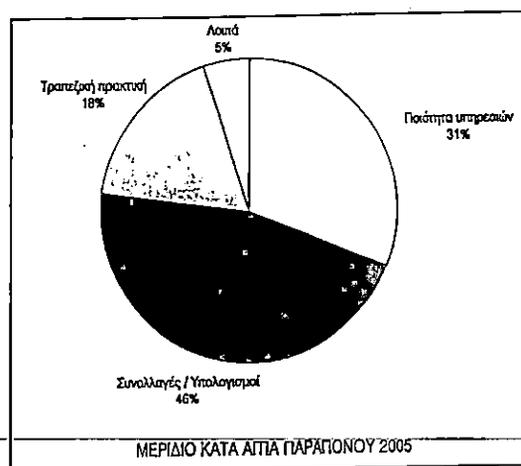
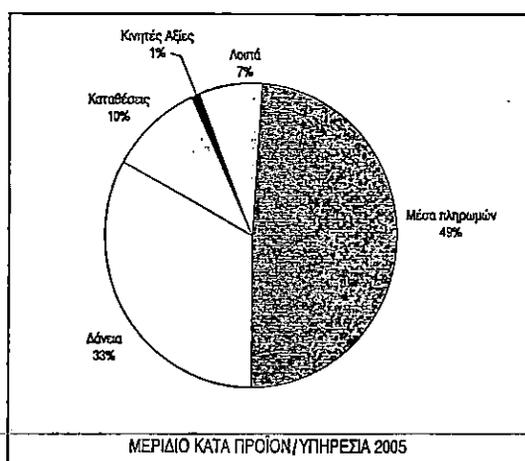
Στο κυκλικό διάγραμμα 3 απεικονίζεται το μερίδιο παραπόνων κατά προϊόν/υπηρεσία στο σύνολο των γραπτών παραπόνων, του έτους 2005.

Ός προς τις αιτίες των γραπτών παραπόνων, το μεγαλύτερο ποσοστό ετησίως αφορά στις συναλλαγές/υπολογισμούς (περίπου 50%), ακολουθούν τα παράπονα για ποιότητα υπηρεσιών (περίπου 30%) και τα παράπονα για τραπεζική πρακτική, της οποίας το μερίδιο, αν και σχετικά χαμηλό

(17,5% το 2005) εμφανίζει αυξητική τάση. Στο κυκλικό διάγραμμα 3 απεικονίζεται επίσης το μερίδιο κάθε αιτίας παραπόνου στο σύνολο των γραπτών παραπόνων του έτους 2005.

Πίνακας 3
Ποσοστιαία κατανομή γραπτών παραπόνων

ΠΟΣΟΣΤΟ %							
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΚΑΤΑ ΠΡΟΪΟΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΑ							
Μέσα πληρωμών	29,2	46,9	50,2	56,8	54,4	61,5	49,0
Δάνεια	25,9	24,4	30,6	24,7	21,0	21,1	32,8
Καταθέσεις	20,2	17,5	13,7	12,8	11,9	10,2	10,5
Κινητές αξίες	15,7	8,9	4,1	2,9	2,4	1,8	1,0
Λοιπά	9,0	2,3	1,4	2,8	10,3	5,4	6,7
ΣΥΝΟΛΟ	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΚΑΤΑ ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ							
Ποιότητα υπηρεσιών	52,8	31,0	35,0	31,1	29,3	28,6	31,6
Συναλλαγές/υπολογισμοί	28,1	59,3	52,6	53,0	50,2	54,1	46,0
Τραπεζική πρακτική	14,6	7,8	10,1	13,9	18,1	14,7	17,5
Λοιπά	4,5	1,9	2,3	2,0	2,4	2,6	4,9
ΣΥΝΟΛΟ	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0



Διάγραμμα 3.

2. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ

2.1. Τηλεφωνικές κλήσεις

Στο σύνολό τους οι τηλεφωνικές κλήσεις αυξήθηκαν σε σχέση με το προηγούμενο έτος κατά 7% και από 7.271 το 2004 έφθασαν στις 7.780 το 2005.

Εξ αυτών 5.619 κλήσεις αφορούσαν θέματα εντός της αρμοδιότητας του Μ.Τ.Ε.Υ. (ποσοστό 72,2%) και 2.161 κλήσεις αφορούσαν θέματα εκτός αρμοδιότητάς του (ποσοστό 27,8%).

2.1.1. Κατανομή των εκτός του Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικών κλήσεων

Από τις εκτός του Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικές κλήσεις του 2005, όπως εμφανίζεται στον πίνακα 4, ποσοστό 75,4% αφορούσαν θέματα σχετικά με την εμπορική ή επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών, 10,2% αφορούσαν θέματα που δεν άπτονται τραπεζικών εργασιών και 14% αφορούσε διάφορα άλλα θέματα. Για τα θέματα αυτά παρασχέθηκαν πληροφορίες προς τους παραπονούμενους και κατευθύνθηκαν στις αρμόδιες υπηρεσίες.

Πίνακας 4
Εκτός Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικές κλήσεις

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ		ΠΟΣΟΣΤΟ %		ΜΕΤΑΒΟΛΗ % ΕΝΑΝΤΙ 2004
	2004	2005	2004	2005	
Εμπορική/επιχειρηματική πολιτική τραπεζών – γενικές πληροφορίες	1.737	1.631	68,6	75,4	-6,10
Εμπορική κρίση σχετικά με δανειοδοτήσεις, εξασφαλίσεις κ.λπ.	207	18	8,2	0,8	-0,13
Δεν αφορά τράπεζα ή τραπεζική συναλλαγή	187	219	7,4	10,2	17,10
Λοιπά	402	293	15,8	13,6	-27,10
ΣΥΝΟΛΟ	2.533	2.161	100,0	100,0	-14,70

2.1.2. Κατανομή των εντός του Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικών κλήσεων

Οι πίνακες 5 και 6 εμφανίζουν αναλυτικά τις τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούν θέματα αρμοδιότητας του Μ.Τ.Ε.Υ. και είναι εντός του Κανονισμού Λειτουργίας του.

 ΚΑΤΑ ΠΡΟΪΟΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Από τον πίνακα 5 παρατηρούμε ότι οι τηλεφωνικές κλήσεις που αναφέρονται στα δάνεια και στα μέσα πληρωμών, τόσο κατά το 2004 όσο και κατά το 2005 κρατούν την πρώτη θέση, συγκεκριμένα πάνω από το 80% των τηλεφωνικών παραπόνων. Στο κυκλικό διάγραμμα 4 εμφανίζεται το μερίδιο κάθε προϊόντος στο σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων για το 2005.

Πίνακας 5
Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού κατά προϊόν/υπηρεσία

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ		ΠΟΣΟΣΤΟ%		ΜΕΤΑΒΟΛΗ% ΕΝΑΝΤΙ 2004
	2004	2005	2004	2005	
Μέσα πληρωμών	1.590	1.929	38,9	34,3	19,4
Δάνεια	1.831	2.884	44,8	51,3	55,2
Καταθέσεις	413	478	10,1	8,5	13,8
Κινητές αξίες	49	46	1,2	0,8	8,2
Λοιπά	202	282	5,0	5,1	37,6
ΣΥΝΟΛΟ	4.085	5.619	100,0	100,0	37,5

□ ΚΑΤΑ ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

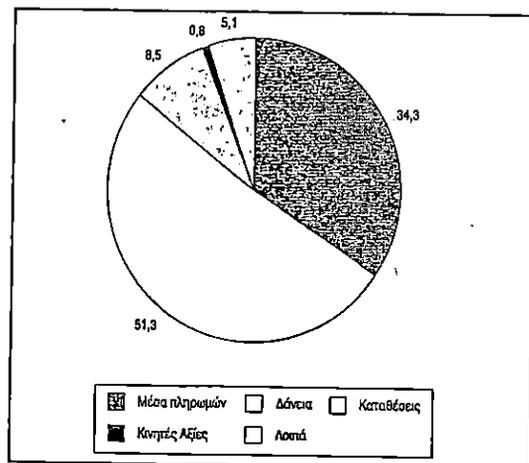
Ως προς τις αιτίες παραπόνων (πίνακας 6), οι περισσότερες τηλεφωνικές κλήσεις το 2005 αναφέρονται στην ποιότητα των παρεχομένων από τις τράπεζες υπηρεσιών, ποσοστό 39,9%, ακολουθούν τα παράπονα που αφορούν την τραπεζική πρακτική καθώς και τις συναλλαγές/υπολογισμούς σε ποσοστά 25,5% και 25,2% αντίστοιχα. Στο κυκλικό διάγραμμα 5 απεικονίζονται τα μερίδια των εντός κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων κατά αιτία παραπόνου κατά το 2005.

Πίνακας 6
Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού κατά αιτία παραπόνου

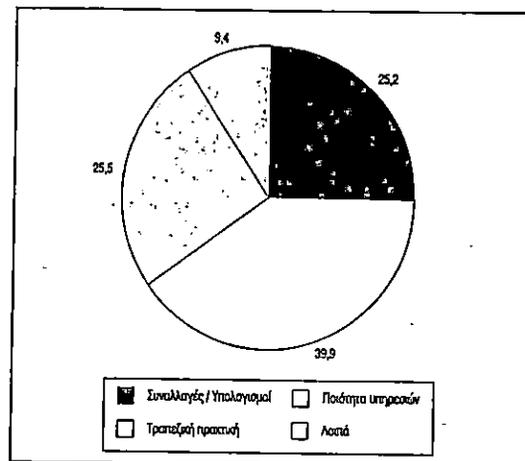
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ		ΠΟΣΟΣΤΟ %		ΜΕΤΑΒΟΛΗ % ΕΝΑΝΤΙ 2004
	2004	2005	2004	2005	
Συναλλαγές/-υπολογισμοί	1.273	1.415	31,2	25,2	9,6
Ποιότητα υπηρεσιών	1.619	2.238	39,7	39,9	36,3
Τραπεζική πρακτική	1.023	1.433	25,1	25,5	38,1
Λοιπά	170	533	4,0	9,4	213,5
ΣΥΝΟΛΟ	4.085	5.619	100,0	100,0	37,5

Ανάλυση κατά κατηγορία των ανωτέρω τηλεφωνικών κλήσεων παρέχεται στο τέταρτο μέρος της έκθεσης. Εδώ σημειώνουμε την ιδιαίτερως σημαντική υποκατηγορία "θέματα ιδιαίτερης κοινωνικής ευαισθησίας" που με 259 περιπτώσεις καταλαμβάνει περίπου το 18% των παραπόνων που

αφορούν την τραπεζική πρακτική και αναφέρονται συνήθως σε αδυναμία καταναλωτών να ανταποκριθούν στις υποχρεώσεις τους προς τις τράπεζες από απρόβλεπτους παράγοντες, όπως λόγω υγείας, απώλεια εργασίας, διατάραξη οικογενειακού βίου, πολλά εκ των οποίων με παρέμβασή μας διευθετούνται.



Διάγραμμα 4. Τηλεφωνικές κλήσεις κατά προϊόν



Διάγραμμα 5. Τηλεφωνικές κλήσεις κατά αιτία παραπόνου

2.2. Γραπτά παράπονα

Κατά το 2005 υποβλήθηκαν 1.287 γραπτά παράπονα, αριθμός αυξημένος σε σχέση με το 2004 κατά 5,5%.

2.2.1. Κατανομή των εκτός του Κανονισμού Λειτουργίας γραπτών παραπόνων

Από το σύνολο των γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2005, τα 149 ήταν παράπονα για τα οποία ο Μ.Τ.Ε.Υ. δεν είχε αρμοδιότητα (πίνακας 7) με κύρια αιτία ότι αναφέρονταν στην εμπορική ή επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών (48,2% των παραπόνων) ή γιατί τα θέματα, στα οποία αναφέρονταν, δεν αφορούσαν τράπεζα ή οι υποθέσεις εκκρεμούσαν ενώπιον δικαστηρίων ή στο θέμα εμπλέκονταν ποινικά αδικήματα (38,5%).

2.2.2. Κατανομή των εντός του Κανονισμού Λειτουργίας γραπτών παραπόνων

● ΚΑΤΑ ΠΡΟΪΟΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Όσον αφορά τα παράπονα τα οποία, λόγω αρμοδιότητας, έγιναν δεκτά για διερεύνηση (πίνακας 8) παρατηρούμε ότι από τα 1.138 παράπονα το 2005, τα μέσα πληρωμών συγκεντρώνουν το 49% και ακολουθούν τα δάνεια με 32,8% των παραπόνων. Οι δύο αυτές κατηγορίες τόσο το 2004

Πίνακας 7
Γραπτά παράπονα εκτός Κανονισμού Λειτουργίας

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ		ΠΟΣΟΣΤΟ %		ΜΕΤΑΒΟΛΗ % ΕΝΑΝΤΙ 2004
	2004	2005	2004	2005	
Επαγγελματικές / επιχειρηματικές συναλλαγές	29	2	16,0	1,3	-93,1
Εμπορική / επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών – γενικές πληροφορίες	66	72	36,5	48,2	9,1
Υποβολή εκτός προθεσμιών	26	18	14,4	12,0	-30,8
Λοιπά	60	57	33,1	38,5	-5,0
ΣΥΝΟΛΟ	181	149	100,0	100,0	-17,7

Πίνακας 8
Γραπτά παράπονα εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά προϊόν/υπηρεσία

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ		ΠΟΣΟΣΤΟ %		ΜΕΤΑΒΟΛΗ % ΕΝΑΝΤΙ 2004
	2004	2005	2004	2005	
Μέσα πληρωμών	599	558	61,5	49,0	-6,8
Δάνεια	206	373	21,2	32,8	81,1
Καταθέσεις	99	119	10,2	10,4	20,2
Κινητές αξίες	18	11	1,8	1,0	-38,9
Διάφορα	52	77	5,3	6,8	48,1
ΣΥΝΟΛΟ	974	1.138	100,0	100,0	16,8

όσο και το 2005 συγκεντρώνουν σταθερά το 82% περίπου των παραπόνων. Για το 2005 παρατηρούμε ότι τα παράπονα για δάνεια αυξήθηκαν κατά 81,1% σε σχέση με το 2004 και αυτό οφείλεται κυρίως στην απόφαση του Αρείου Πάγου 430/2005 για στεγαστικά δάνεια κυμαινόμενου επιτοκίου. Το κυκλικό διάγραμμα 6 απεικονίζει το μερίδιο κάθε προϊόντος/υπηρεσίας στο σύνολο των γραπτών παραπόνων του 2005.

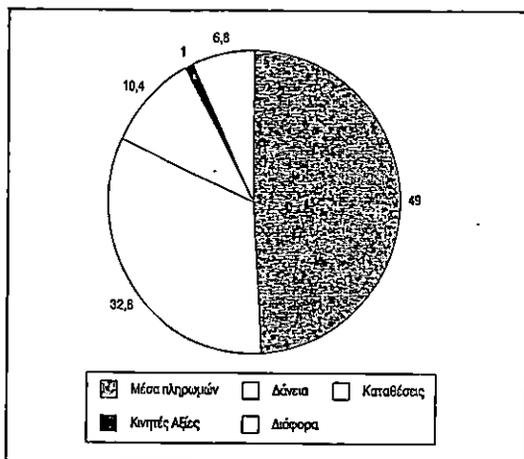
Διερευνώντας τις αιτίες που προκάλεσαν τα γραπτά παράπονα, παρατηρούμε (πίνακας 9) ότι τόσο κατά το 2004 όσο και κατά το 2005, η κατηγορία συναλλαγές/υπολογισμοί συγκεντρώνει τα περισσότερα παράπονα (46,1%) και ακολουθεί η ποιότητα υπηρεσιών με 31,5% των παραπόνων.

Πίνακας 9

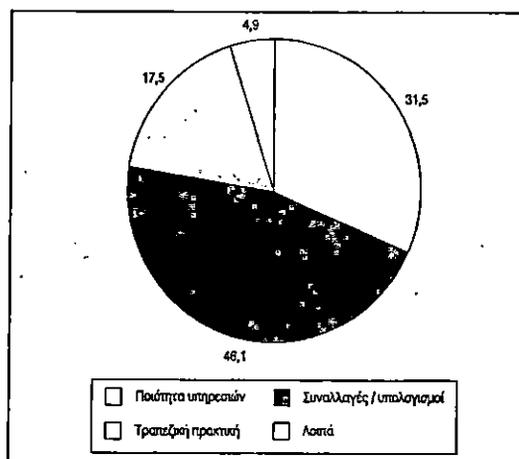
Γραπτά παράπονα κατά αιτία παραπόνου

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ		ΠΟΣΟΣΤΟ %		ΜΕΤΑΒΟΛΗ % ΕΝΑΝΤΙ 2004
	2004	2005	2004	2005	
Ποιότητα υπηρεσιών	279	359	28,6	31,5	28,6
Συναλλαγές / υπολογισμοί	527	524	54,1	46,1	-0,6
Τραπεζική πρακτική	143	199	14,7	17,5	39,2
Λοιπά	25	56	2,6	4,9	124,0
ΣΥΝΟΛΟ	974	1.138	100,0	100,0	16,8

Συχνότερη αιτία των παραπόνων της κατηγορίας συναλλαγές/υπολογισμοί είναι η αμφισβητούμενη ή εσφαλμένη χρέωση ή πίστωση λογαριασμού (67,5%), οι χρεώσεις μετά από απώλεια ή κλοπή κάρτας (13,5% των περιπτώσεων) καθώς και γενικά σφάλματα υπολογισμών, 7,2% των περιπτώσεων της κατηγορίας. Το κυκλικό διάγραμμα 7 απεικονίζει το μερίδιο ανά αιτία γραπτού παραπόνου.



Διάγραμμα 6. Γραπτά παράπονα κατά προϊόν/υπηρεσία



Διάγραμμα 7. Γραπτά παράπονα κατά αιτία παραπόνου

3. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΚΑΤΑ ΕΙΔΟΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ/ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η δραστηριότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. στον τομέα των καταναλωτικών διαφορών παρουσιάζεται στη συνέχεια αναλυτικά κατά είδος τραπεζικού προϊόντος ή υπηρεσίας.

Η παρουσίαση των αιτών παραπόνων στηρίζεται στην περιγραφή από τους συναλλασσόμενους των διαφορών τους με τις τράπεζες, ενώ τα συμπεράσματα και οι προτάσεις που διατυπώνονται στο τέλος κάθε κεφαλαίου προκύπτουν μετά τη διερεύνηση των υποθέσεων και εκφράζουν τις απόψεις του Γραφείου του Μ.Τ.Ε.Υ. Είναι ευνόητο ότι τα προβλήματα που διατυπώνονται από τους συναλλασσόμενους και οι προτάσεις του Γραφείου προς τις τράπεζες δεν αφορούν το σύνολο των πιστωτικών ιδρυμάτων, σε ορισμένες μάλιστα κατηγορίες παραπόνων πολύ μικρό αριθμό τραπεζών ή και μόνο μία τράπεζα.

3.1. Μέσα πληρωμών

Κατά το έτος 2005 οι τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν παράπονα για τα μέσα πληρωμών ανήλθαν σε 1.929 και ήταν αυξημένες κατά 21,3% σε σχέση με το 2004. Αντιπροσώπευαν δε το 34,3% του συνόλου των τηλεφωνικών κλήσεων. Ο πίνακας 10 (βλ. σελ 22) εμφανίζει την κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων κατά κατηγορία μέσων πληρωμών για τα έτη 2003-2005. Ο ίδιος πίνακας εμφανίζει και την κατανομή των γραπτών παραπόνων για τα μέσα πληρωμών, τα οποία αντιπροσωπεύουν το 49% του συνόλου των γραπτών παραπόνων και ανήλθαν το 2005 σε 558, μειωμένα κατά 7,3% σε σχέση με το 2004.

3.1.1. Πιστωτικές κάρτες

Κατωτέρω διατυπώνονται συνοπτικά οι κύριες αιτίες δημιουργίας παραπόνων κατά τη χρήση πιστωτικών καρτών και τα συναφή θέματα που απασχόλησαν τους συναλλασσόμενους.

ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ

- Τηλεφωνικές οκλήσεις για την προώθηση πωλήσεων ή την είσπραξη οφειλών, σε ακατάλληλες ώρες, σε εργασιακούς χώρους ή με επικοινωνία με συγγενικά πρόσωπα.
- Χρέωση εξόδων αλληλογραφίας σχετικής με την περιοδική ενημέρωση για την κίνηση του συνδεδεμένου με την πιστωτική κάρτα λογαριασμού.
- Ζητήματα εξειδίκευσης των προϋποθέσεων, και δη της έννοιας της βαριάς αμέλειας, σχετικά με την καθυστέρηση γνωστοποίησης της απώλειας ή κλοπής κάρτας κατά τα οριζόμενα στην ΚΥΑ Ζ1-178/2001 για τον περιορισμό της ευθύνης του κατόχου.
- Αμφισβήτηση της αποτελεσματικότητας του ελέγχου ταυτοπροσωπίας από συμβεβλημένες επιχειρήσεις κατά τη διενέργεια συναλλαγών με χρήση πιστωτικών καρτών.
- Έκδοση πιστωτικών καρτών με παραπλανητικές προσφορές καταναλωτικών ειδών από συμ-

Πίνακας 10
Μέσα πληρωμών - Τηλεφωνικές κλήσεις και γραπτά παράπονα

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ			ΜΕΤΑΒΟΛΗ % 2005/2004
	2005	2004	2003	
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ				
Κάρτες	1.530	1.252	1.261	22,2
ATMs	141	136	132	3,6
Επιταγές	154	75	72	105,3
Συναλλαγματικές	31	10	19	210,0
Ταμειακές συναλλαγές	31	39	51	-20,5
Εμβάσματα	41	73	43	-43,8
Λοιπά	1	5	4	-80,0
ΣΥΝΟΛΟ	1.929	1.590	1.582	21,3
ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ				
Κάρτες	444	465	376	-4,5
ATMs	65	72	65	-9,7
Επιταγές	17	11	11	54,5
Εμβάσματα	19	39	17	-51,3
Ταμειακές συναλλαγές	10	10	9	0,0
Λοιπά	3	2	3	50,0
ΣΥΝΟΛΟ	558	599	481	-7,3

βεβλημένες επιχειρήσεις (ιδιαίτερα μέσω τηλεφώνου), που στη συνέχεια όμως χρεώνονται κανονικά στην κάρτα.

- Έκδοση πιστωτικών καρτών χωρίς την προηγούμενη υποβολή σχετικού εγγράφου αιτήματος, ιδιαίτερα στην περίπτωση έλλειψης προηγούμενης συναλλακτικής σχέσης με τον πιστωτικό φορέα.
- Ερωτήματα σχετικά με τη δυνατότητα συμψηφισμού απαιτήσεων από μέρους της τράπεζας για την είσπραξη ληξιπρόθεσμων οφειλών από κάρτες.

ΕΛΛΙΠΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

- Ερωτήματα σχετικά με τις διάφορες κατηγορίες τόκων, όπως εμφανίζονται στους μηνιαίους λογαριασμούς (χρεωστικοί, συμβατικοί, υπερημερίας, περιόδου) με επίκληση σφαλμάτων υπολογισμού.

- Ελλιπής ενημέρωση σχετικά με το χρεωστικό υπόλοιπο για μακρύ χρονικό διάστημα πριν από την καταγγελία σύμβασης και αφού η ληξιπρόθεσμη οφειλή τεθεί σε οριστική καθυστέρηση.
- Ελλιπής ενημέρωση σχετικά με τυχόν παρεχόμενες ασφαλιστικές καλύψεις πρόσθετες ή και έναντι τιμήματος.
- Ελλιπής ενημέρωση κατόχων πρόσθετων καρτών, ιδιαίτερα σχετικά με τις υποχρεώσεις τους.

☐ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ

- Καθυστερήσεις κατά την παροχή ενημέρωσης σχετικά με την εξέλιξη ληξιπρόθεσμων οφειλών, ιδιαίτερα κατά την αναζήτησή τους με τη συνδρομή εισπρακτικής εταιρίας.
- Αντιλογισμός χρεώσεων ή απόδοση πιστωτικών υπολοίπων με χρονική καθυστέρηση.
- Καθυστερήσεις κατά τη διαδικασία μεταφοράς χρεωστικού υπολοίπου πιστωτικής κάρτας, με συνέπεια τη συσσώρευση διπλών χρεώσεων.
- Καθυστερήσεις στη διεκπεραίωση εξέτασης αιτημάτων αμφισβήτησης χρεώσεων, λόγω συναλλαγών με απολεσθείσες κάρτες.
- Καθυστερήσεις στην ενημέρωση κληρονόμων για την οφειλή του αποβιώσαντος κληρονομούμενου.

☐ ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΧΡΕΩΣΕΩΝ

- Διαμαρτυρίες για τη χρέωση ετήσιας συνδρομής σε λογαριασμό πιστωτικής κάρτας, με την επίκληση ισχυρισμών μη παραλαβής ή προηγούμενης ακύρωσής της.
- Αμφισβήτηση χρεώσεων σε λογαριασμό πιστωτικής κάρτας μετά την ανανέωσή της, με την επίκληση ισχυρισμού περί μη παραλαβής της.
- Ερωτήματα σχετικά με τη χρέωση ετήσιας συνδρομής για τη χρήση πιστωτικής κάρτας, που χορηγήθηκε για την εξυπηρέτηση καταναλωτικού δανείου, με την υπόσχεση απαλλαγής από τη σχετική υποχρέωση.

3.1.2. Αυτόματα ταμειολογιστικά μηχανήματα (ΑΤΜ)

- Επεξηγήσεις σχετικά με την εφαρμογή του οριζόμενου στην ΚΥΑ Ζ1-178/2001 περιορισμού της ευθύνης του κατόχου στην περίπτωση απώλειας ή κλοπής κάρτας και χρήσης της για συναλλαγές μέσω ΑΤΜ.
- Αμφισβήτηση αναλήψεων με επίκληση ισχυρισμών περί μη ολοκλήρωσής τους, αποδιδόμενης στη λειτουργία του ΑΤΜ ή χωρίς να έχει προηγηθεί απώλεια κάρτας.

3.1.3. Επιταγές και συναλλαγματικές

- Ελλιπής ενημέρωση σχετικά με το χρόνο τοκοφορίας και διαθεσιμότητας του ποσού επιταγής, που σύρεται επί λογαριασμού που τηρείται σε τράπεζα της αλλοδαπής.
- Ερωτήματα σχετικά με τις έννομες συνέπειες υποβολής αιτημάτων ανάκλησης επιταγών από τον εκδότη, καθώς και τα νόμιμα εκ της επιταγής απορρέοντα δικαιώματα του κομιστή.
- Ερωτήματα για τις συνέπειες του συνδικαιούχου λογαριασμού, εξαιτίας της έκδοσης ακάλυπτων επιταγών από άλλο συνδικαιούχο.

• Διαμαρτυρίες για την είσπραξη προμήθειας κατά την πληρωμή επιταγής, ακόμη και από την τράπεζα-όπου-τηρείται-ο-λογαριασμός-επί-του-οποίου-σύρεται-η-επιταγή.

3.1.4. Εμβάσματα

- Διαμαρτυρίες για ελλιπή ενημέρωση σχετικά με τα έξοδα και το χρόνο τοκοφορίας και διαθεσιμότητας εμβασμάτων.
- Διαμαρτυρίες σχετικά με χρεώσεις σε πληρωμές μέσω του διαδικτύου.

3.1.5. Ταμειακές συναλλαγές

- Άρνηση αποδοχής κατάθεσης ποσού σε πλήθος κερμάτων ή τραπεζογραμμάτων.

3.1.6. Προβλήματα με συμβεβλημένες για τη χρήση πιστωτικών καρτών επιχειρήσεις

- Καθυστερήσεις στη διεκπεραίωση αιτημάτων ακύρωσης προγραμμάτων παροχής υπηρεσιών από ινστιτούτα αισθητικής και γυμναστήρια, δυνάμει του προβλεπόμενου στο σχετικό κώδικα δεοντολογίας δικαιώματος υπαναχώρησης ή με την επίκληση λόγου υγείας.
- Διαμαρτυρίες για χρεώσεις δυνάμει ανεκτέλεστων συμβάσεων παροχής υπηρεσιών, λόγω αναστολής της λειτουργίας του συμβεβλημένου ινστιτούτου αισθητικής ή γυμναστηρίου.
- Μη επίδειξη επιμέλειας, ιδιαίτερα στην περίπτωση προφανούς έλλειψης δικαιοπρακτικής ικανότητας του αιτούντος, κατά τη διαδικασία κατάρτισης σύμβασης έκδοσης πιστωτικής κάρτας από μέρους της μεσολαβούσας συμβεβλημένης επιχείρησης.
- Ερωτήματα για την προεξόφληση από τράπεζες συναλλαγματικών, που αφορούν σε συμβάσεις για την παροχή πολύμηνων υπηρεσιών από κέντρα αισθητικής και γυμναστήρια.
- Προώθηση πιστωτικών καρτών ή πραγματοποίηση συναλλαγών από απόσταση, ιδίως μέσω τηλεφώνου, με προσφορά προϊόντος ως "δώρου", το οποίο τελικά χρεώνεται στην πιστωτική κάρτα ή με υπόσχεση απαλλαγής του κατόχου από την ετήσια συνδρομή της προσφερόμενης κάρτας, η οποία όμως δεν ισχύει.
- Χρεώσεις ποσών σε κάρτα ύστερα από ακύρωση της συναλλαγής (π.χ. κράτηση σε ξενοδοχεία) και χωρίς προηγούμενη ενημέρωση.

3.1.7. Ειδικά ζητήματα εξαπάτησης χρηστών συστημάτων πληρωμών

Η ΑΠΩΛΕΙΑ ΚΑΙ Η ΚΛΟΠΗ ΚΑΡΤΑΣ

Αφορά την παράνομη χρήση του σώματος της κάρτας. Παραμένει ο πλέον συνηθισμένος τρόπος παράνομης χρήσης της κάρτας. Αντιμετωπίζεται με τη χρήση PIN σε μηχανήματα διεκπεραίωσης συναλλαγών τραπεζών ή συμβεβλημένων επιχειρήσεων καθώς και τη χρήση "έξυπνων" καρτών. Πέρα από τα σχετικά μέτρα προφύλαξης των συναλασσόμενων και τον έλεγχο ταυτοπροσωπίας κατά τις συναλλαγές, η προαιρετική ασφάλιση για την κάλυψη σχετικών κινδύνων, ο εντοπισμός ασυνήθιστων κινήσεων του λογαριασμού και η δημιουργία κοινής υπηρεσίας αναγγελίας συμβάντων κλοπής ή απώλειας καρτών με τριψήφιο νούμερο τηλεφωνικής κλήσης, σε εθνικό ή ευρω-

παϊκό επίπεδο (όπως προωθείται), για το σύνολο των τραπεζικών καρτών, αναμένεται να συμβάλει στην ανάσχεση του φαινομένου.

Η ΑΝΤΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΜΑΓΝΗΤΙΚΗΣ ΤΑΙΝΙΑΣ ΚΑΙ ΦΩΤΟΓΡΑΦΗΣΗ ΤΟΥ ΡΙΝ (SKIMMING)

Λαμβάνει χώρα κατά κανόνα κατά τη διάρκεια διαδοχικών συναλλαγών σε ATM, απαιτεί όμως ειδικό εξοπλισμό και εντοπίζεται σύντομα λόγω και της έκτασης της απάτης. Παραλλαγή συνιστά η παγίδευση της κάρτας στο ATM (Lebanese loop), η υποκλοπή του ΡΙΝ σε συνδυασμό με κλοπή της κάρτας από πρόσωπο που παραφυλάει, η αντιγραφή κάρτας εφόσον παραδοθεί το σώμα της σε τρίτον για συναλλαγή που διεκπεραιώνεται μακριά από τον πελάτη (ειδικά σε μπαρ, εστιατόρια και βενζινάδικα, ιδιαίτερα στο εξωτερικό). Το φαινόμενο αντιμετωπίζεται με τη λήψη απλών μέτρων ασφάλειας του συναλλασσόμενου αλλά και ειδικών ελέγχων από τα πιστωτικά ιδρύματα.

ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΧΩΡΙΣ ΤΗ ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΤΗΣ ΚΑΡΤΑΣ

Αφορά τις συναλλαγές από απόσταση (μέσω διαδικτύου, τηλεφώνου, τηλεμοιτυπίας και αλληλογραφίας). Η προστασία επιτυγχάνεται με λήψη μέτρων αυτοπροστασίας σχετικά με τα στοιχεία της κάρτας και την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών, αλλά και τη χρήση πρόσθετων μέτρων, όπως η συνδυαστική χρήση του τριψήφιου αριθμού που φέρει κάθε κάρτα στην οπίσθια όψη της. Τα πιστωτικά ιδρύματα και οι συμβεβλημένες επιχειρήσεις οφείλουν να αναβαθμίζουν διαρκώς τα συστήματα ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

ΑΠΩΛΕΙΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ

Αφορά την αποστολή της κάρτας ή συνοδευτικών στοιχείων. Αντιμετωπίζεται με τη λήψη μέτρων προστασίας της ατομικής αλληλογραφίας κατά την παραλαβή της από τους συναλλασσόμενους και της αποστολής της ομαδικής από μέρους της τράπεζας.

Η ΥΠΟΚΛΟΠΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ Ή ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ (FISHING)

Λαμβάνει χώρα και με την αποστολή ύποπτων ηλεκτρονικών μηνυμάτων που δεν έχουν ζητηθεί. Αντιμετωπίζεται με την τήρηση αυστηρών κανόνων φύλαξης και καταστροφής όλων των σχετικών προσωπικών εγγράφων από μέρους των συναλλασσόμενων και των πιστωτικών ιδρυμάτων και την άμεση αναγγελία του συμβάντος της απώλειας ή της κλοπής του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας ή διαβατηρίου στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. (πέραν της αρμόδιας αστυνομικής αρχής).

3.1.8. Προτάσεις προς τους συναλλασσόμενους και τα πιστωτικά ιδρύματα

Για τους συναλλασσόμενους οι προτάσεις μας είναι οι ακόλουθες:

ΓΕΝΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

- Προσεκτική ανάγνωση των συμβατικών όρων και αναζήτηση τυχόν διευκρινίσεων.
- Άμεση υπογραφή της κάρτας μετά την παραλαβή της.
- Ακύρωση κάρτας με επιστροφή του σώματος στον εκδότη.
- Τακτικός έλεγχος της κίνησης των λογαριασμών και άμεση γνωστοποίηση τυχόν αμφισβήτησης χρέωσης στον εκδότη.
- Άμεση γνωστοποίηση του συμβάντος της απώλειας ή κλοπής στον εκδότη προσφεύγοντας στις αρμόδιες εικοσιτετράωρης λειτουργίας υπηρεσίες.

- Ενημέρωση του εκδότη για πρόσκαιρες οικονομικές δυσχέρειες, με αποτέλεσμα τη μη εξυπηρέτηση οφειλών και αναζήτηση ενδεχόμενης αναχρηματοδότησης ή διακανονισμού με ευνοϊκότερους όρους.

ΦΥΛΑΞΗ ΤΩΝ ΚΑΡΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

- Φύλαξη σε ασφαλές μέρος των καρτών που δεν χρειάζεται να φέρει μαζί του ο συναλλασσόμενος.
- Σημείωση των αριθμών επικοινωνίας με τον εκδότη σε προσβάσιμο κάθε φορά έγγραφο (π.χ. στο πορτοφόλι).
- Προστασία του χώρου υποδοχής αλληλογραφίας (ατομική γραμματοθυρίδα) και άμεση γνωστοποίηση στον εκδότη τυχόν αλλαγής της διεύθυνσης αλληλογραφίας.
- Φύλαξη κάθε σχετικού παραστατικού συναλλαγών για αντιπαραβολή με την κίνηση του λογαριασμού και στη συνέχεια καταστροφή του.

ΧΡΗΣΗ ΑΤΜ

- Προφύλαξη με κάλυψη κατά την πληκτρολόγηση του PIN.
- Αποφυγή χρήσης μηχανήματος που παρουσιάζει ενδείξεις κακής λειτουργίας ή ασυνήθιστης εμφάνισης, με ταυτόχρονη ενημέρωση του πιστωτικού ιδρύματος.
- Άμεση αναγγελία στον εκδότη της παρακράτησης της κάρτας από το ΑΤΜ.

ΦΥΛΑΞΗ ΤΟΥ PIN

- Συχνή αλλαγή του PIN. Να μην κρυπτογραφείται ως αριθμός τηλεφώνου. Σε αυτήν την περίπτωση είναι εύκολη η αποκρυπτογράφηση του.
- Επιλογή αριθμού που να μη σχετίζεται με αριθμούς που περιέχονται στο δελτίο αστυνομικής ταυτότητας ή στο διαβατήριο, διευθύνσεις ή προσωπικούς αριθμούς τηλεφώνων.
- Ο κάτοχος κάρτας υποχρεούται να μην κοινοποιεί το PIN του σε τρίτους (ακόμη και στενό συγγενή), να μην το καταγράφει ή το αποθηκεύει και να καταστρέφει κάθε τραπεζικό έγγραφο που το αναγράφει.
- Χρήση πρόσθετων καρτών με ιδιαίτερο PIN για κάθε εξαρτώμενο μέλος οικογένειας.
- Μη γνωστοποίησή του σε κανέναν "αρμόδιο" (τράπεζας ή δημόσιας αρχής) που τυχόν το ζητήσει.
- Άμεση ακύρωση της κάρτας ή τουλάχιστον αλλαγή του PIN, σε περίπτωση έστω και υποψίας διαρροής του.

ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

- Χρήση ασφαλούς προσωπικού τερματικού, ιδιαίτερα σχετικά με την αντιμετώπιση ιών.
- Αναζήτηση συμβόλων και επισημάνσεων τήρησης διαδικασιών ασφάλειας από τις ιστοσελίδες και τον browser των οποίων γίνεται σχετική χρήση.
- Αποφυγή αναζήτησης των σχετικών ιστοσελίδων μέσω links ή e-mails, ιδιαίτερα στην περίπτωση που σχετίζονται με χαριστικές προσφορές.
- Ανάγνωση και μελέτη των συμβατικών όρων της συναλλαγής.
- Αναζήτηση στοιχείων τηλεφωνικής ή ταχυδρομικής επικοινωνίας.
- Άμεση τηλεφωνική επικοινωνία με την εκδότηρια τράπεζα σε περίπτωση αδικαιολόγητης αναζήτησης δεδομένων (fishing).

- Εκτύπωση και τήρηση αρχείου των εντολών των συναλλαγών.
- Τήρηση χωριστού τραπεζικού λογαριασμού για την εξυπηρέτηση συναλλαγών μέσω του διαδικτύου.

Για τα πιστωτικά ιδρύματα οι προτάσεις μας είναι οι ακόλουθες:

- Κατανοητοί όροι και οδηγίες για την ορθολογική χρήση των συστημάτων πληρωμών.
- Αμεση παροχή διευκρινίσεων με σαφήνεια και πληρότητα στη σχετική ενημέρωση.
- Εκδοση καρτών μόνο μετά την υποβολή σχετικού αιτήματος.
- Αυστηρότητα κατά τον έλεγχο των δεδομένων και της πιστοληπτικής ικανότητας των συναλλασσομένων που αιτούνται κάρτες μέσω συμβεβλημένης επιχείρησης.
- Διευκόλυνση των καταναλωτών για την άσκηση των δικαιωμάτων τους, που προβλέπονται στη νομοθεσία και στους κώδικες δεοντολογίας των συμβεβλημένων επιχειρήσεων (π.χ. κέντρα αδυνατίσματος).
- Σεβασμός των προσωπικών δεδομένων των συναλλασσομένων κατά την προώθηση των πωλήσεων και κατανόηση κατά την αναζήτηση ληξιπρόθεσμων οφειλών.
- Έλεγχος συμπεριφοράς των εισπρακτικών εταιριών.

3.2. Δάνεια

Κατά το έτος 2005 οι τηλεφωνικές κλήσεις παραπόνων που αφορούσαν στα δάνεια ανήλθαν σε 2.884 και παρουσίασαν αύξηση κατά 57,5% σε σχέση με το 2004. Όπως ήδη έχουμε επισημάνει, οι τηλεφωνικές κλήσεις παραπόνων για δάνεια, που αντιπροσωπεύουν το 51,3% του συνόλου των τηλεφωνικών κλήσεων, αφορούσαν κυρίως ερωτήματα δανειοληπτών σχετικά με την πρόσφατη νομολογία για τα στεγαστικά δάνεια (αποφ. Εφ.Αθ. 5253/2003 και Α.Π. 430/2005). Αντίστοιχα, τα γραπτά παράπονα για δάνεια αντιπροσωπεύουν το 2005 το 32,8% του συνόλου των γραπτών παραπόνων και ανήλθαν σε 373 αυξημένα κατά 81,9% σε σχέση με το 2004. Ο πίνακας 11 εμφανίζει την κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων κατά κατηγορία δανείου.

3.2.1. Οι βασικές αιτίες παραπόνων

- Ελλιπής ενημέρωση για τον τρόπο χορήγησης στεγαστικών δανείων για την ανέγερση οικοδομής, που γίνεται με τμηματική εκταμίευση και με βάση την πρόοδο των εργασιών.
- Παραλείψεις στην ενημέρωση για τη διαδικασία εξόφλησης εγγυημένων από το Δημόσιο στεγαστικών δανείων, που καθίστανται ληξιπρόθεσμα και βεβαιώνονται στη Δ.Ο.Υ. του δανειολήπτη.
- Δεν διευκρινίζεται κατά το προσυμβατικό στάδιο η έννοια της "προέγκρισης" στεγαστικού δανείου, με αποτέλεσμα οι δανειολήπτες να αναλαμβάνουν υποχρεώσεις, που αδυνατούν να εκπληρώσουν σε περίπτωση απόρριψης του αιτήματός τους.
- Δεν ενημερώνονται έγκαιρα οι εγγυητές των δανείων που καθίστανται ληξιπρόθεσμα, με αποτέλεσμα τη διόγκωση των οφειλών από τόκους υπερημερίας και δικαστικά έξοδα.

Πίνακας 11

Δάνεια - Τηλεφωνικές κλήσεις και γραπτά παράπονα

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ			ΜΕΤΑΒΟΛΗ % 2005/2004
	2005	2004	2003	
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ				
Καταναλωτικά	713	630	600	13,2
Στεγαστικά	2.056	1.063	792	93,4
Διάφορα	115	138	24	-16,7
ΣΥΝΟΛΟ	2.884	1.831	1.416	57,5
ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ				
Καταναλωτικά	128	107	81	19,6
Στεγαστικά	234	94	101	148,9
Διάφορα	11	5	4	120,0
ΣΥΝΟΛΟ	373	206	186	81,1

- Καταλογισμός εξόδων σε ανοικτά δάνεια μετά την ολοσχερή εξόφλησή τους, διότι δεν διευκρινίζεται εάν οι δανειολήπτες επιθυμούν το κλείσιμο του λογαριασμού.
- Δεν δίδεται συνήθως στους υποψηφίους δανειολήπτες υπόδειγμα σύμβασης δανείου για να τη μελετήσουν με άνεση χρόνου πριν την υπογράψουν.
- Ελλιπής ενημέρωση των δανειοληπτών σχετικά με το ύψος της ασφαλιστικής κάλυψης του ενυπόθηκου δανείου, καθώς και για το δικαίωμά τους επιλογής της ασφαλιστικής εταιρίας.
- Οι τράπεζες αναζητούν ποσά και μετά την εξόφληση δανείων, λόγω του εκ των υστέρων υπολογισμού τόκων για τους οποίους δεν είχαν ενημερώσει τους δανειολήπτες.
- Σε περίπτωση καθυστέρησης καταβολής δόσης καταναλωτικού δανείου (π.χ. χρηματοδότηση αγοράς αυτοκινήτου), ο δανειολήπτης χωρίς ενημέρωση επιβαρύνεται με το κατά κανόνα υψηλότερο επιτόκιο πιστωτικής κάρτας στην οποία χρεώνεται η δόση.
- Υπολογισμός των τόκων στεγαστικών δανείων βάσει έτους 360 ημερών αντί του ημερολογιακού έτους 365 ημερών (απόφαση 430/2005 του Αρείου Πάγου).
- Αθρόα αιτήματα δανειοληπτών για μη καταβολή ή επιστροφή των καταβληθέντων ποσών πρόωρης εξόφλησης στεγαστικών δανείων βάσει της Α.Π. 430/2005.
- Κατάθεση προϊόντος στεγαστικού δανείου μετά την έγκρισή του σε δεσμευμένο λογαριασμό από τον οποίο γίνεται σταδιακή εκταμίευση ανάλογα με την πρόοδο των εργασιών. Παράπονα για λογισμό τόκων εφ' ολοκλήρου του ποσού του δανείου και όχι επί του αναληφθέντος ποσού.
- Απόδοση του προϊόντος δανείου για την αγορά αυτοκινήτου στον πωλητή, χωρίς την παραλαβή του συνόλου των απαιτούμενων δικαιολογητικών (άδεια εκτελωνισμού, άδεια κυκλοφορίας κ.λπ.).

- Αρνηση ορισμένων τραπεζών να άρδουν την παρακράτηση κυριότητας αυτοκινήτου, παρά την ολοσχερή εξόφληση του χορηγηθέντος δανείου, έως την εξόφληση της πιστωτικής κάρτας μέσω της οποίας εξυπηρετείται ο λογαριασμός του δανείου, παρόλο που η χρήση τους αφορά άλλες συναλλαγές.

- Καθυστέρηση κατά τη διαδικασία μεταφοράς υπολοίπου δανείων, με αποτέλεσμα ο δανειολήπτης να καταβάλει δύο φορές τόκους σε δύο τράπεζες για το ίδιο ποσό.

- Αμφισβητήσεις για τον τρόπο υπολογισμού της επιδότησης επιτοκίου στεγαστικού δανείου (περιπτώσεις στρογγυλοποίησης).

- Καθυστέρηση άρσης προσημείωσης στα ενυπόθηκα δάνεια που έχουν εξοφληθεί ολοσχερώς.

- Καταγγελίες δανειοληπτών με ληξιπρόθεσμες οφειλές για ανάρμοστη συμπεριφορά προσώπων που έχουν αναλάβει την είσπραξή τους.

3.2.2. Προτάσεις προς τους συναλλασσόμενους και τα πιστωτικά ιδρύματα

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΜΑΣΣΟΜΕΝΟΥΣ ΜΕ ΤΑ ΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ ΟΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΕΙΝΑΙ:

Προσδιορισμός αναγκών – επιλογή τράπεζας

- Να προσδιορίζουν τις πραγματικές τους ανάγκες και να τις ιεραρχούν. Έτσι, αποφεύγουν τον κίνδυνο να παρασυρθούν από επιθετικές διαφημίσεις αγαθών και υπηρεσιών συνδυασμένες με ευκολίες δανεισμού.

- Να κινούνται στα πλαίσια των οικονομικών δυνατοτήτων τους, δηλαδή να αναλαμβάνουν υποχρεώσεις που βρίσκονται σε αντιστοιχία με τις οικονομικές τους δυνατότητες.

- Να μη δανείζονται για να εξοφλήσουν μόνο τις ληξιπρόθεσμες δόσεις δανείων άλλων τραπεζών, γιατί με τον τρόπο αυτό αυξάνουν τις υποχρεώσεις τους, αφού θα πρέπει να εξοφλούν ταυτόχρονα περισσότερα δάνεια. Μετά την απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης, υπάρχει η δυνατότητα συγκέντρωσης χρεών σε μία τράπεζα με ευνοϊκότερους όρους.

- Να πραγματοποιούν έρευνα της αγοράς πριν επιλέξουν τράπεζα. Για την επιλογή της τράπεζας να μην παρασύρονται από τους ευνοϊκούς όρους της αρχικής περιόδου του δανείου, αλλά να αξιολογούν τους όρους κατά τη συνολική διάρκειά του.

Υπογραφή σύμβασης

- Να μελετούν με προσοχή τους όρους της σύμβασης και να ζητούν διευκρινίσεις για όσους δεν είναι κατανοητοί.

- Να συμβουλευούνται τους τραπεζικούς υπαλλήλους σχετικά με την επιλογή επιτοκίου (κυμαινόμενο, σταθερό) καθώς και τους παράγοντες από τους οποίους επηρεάζεται το ύψος του (ύψος ίδιας συμμετοχής και τρόποι διασφάλισης).

- Να είναι ειλικρινείς με την τράπεζα στην εκτίμηση της πιστοληπτικής τους ικανότητας, από την οποία θα εξαρτηθεί το ύψος και η διάρκεια του δανείου και συνακόλουθα το ύψος των δόσεων.

- Να ενημερώνονται σχετικά με τα έξοδα του δανείου, καθώς και με τους όρους ασφάλισης του ενυπόθηκου ακινήτου και του δανειολήπτη. Ιδιαίτερα στην περίπτωση ασφάλειας ζωής να προσέχουν τους όρους του συμβολαίου πριν το υπογράψουν.

Εφαρμογή της σύμβασης

- Να είναι συνεπείς στις υποχρεώσεις τους. Όταν αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην εξυπηρέτηση της υποχρέωσης από απρόβλεπτους παράγοντες να ενημερώνουν την τράπεζα και ενδεχομένως να ζητούν ρύθμιση.
- Να παρακολουθούν και αξιοποιούν τις ευκαιρίες που δημιουργούνται στην αγορά για μείωση του κόστους του δανείου τους, π.χ. με αναχρηματοδότηση και μεταφορά του χρέους σε άλλη τράπεζα ή με αλλαγή της κατηγορίας του επιτοκίου (κυμαινόμενο, σταθερό).

Τι να αποφεύγουν

- Να μη δίνουν σημασία σε τρίτους που τους υπόσχονται, έναντι συνήθως υψηλής προκαταβαλλόμενης προμήθειας, έγκριση δανείων από τράπεζες παρά την ύπαρξη δυσμενών στοιχείων σε βάρος τους στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.
- Να μην εξαντλούν τα περιθώρια πιστοληπτικής ικανότητας που τους παρέχει το μοναδικό τους ακίνητο γιατί κινδυνεύουν, σε περίπτωση δυσκολιών, να το χάσουν και σε κάθε περίπτωση περιορίζουν τη δυνατότητα δανειοδότησής τους για κάλυψη μελλοντικών αναγκών τους.
- Οι άτοκες δόσεις καταναλωτικών δανείων, που εξοφλούνται μέσω πιστωτικών καρτών, πρέπει να εξοφλούνται στο σύνολο της δόσης ανεξάρτητα από την ελάχιστη καταβολή που αναγράφεται στο μηνιαίο λογαριασμό της κάρτας.

ΓΙΑ ΤΑ ΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ ΟΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΜΑΣ ΕΙΝΑΙ:

- Να χορηγούν υπόδειγμα συμβάσεως στους υποψηφίους δανειολήπτες για πληρέστερη ενημέρωση.
- Να δίνουν έμφαση στην πλήρη και σαφή προσυμβατική ενημέρωση των συναλλασσομένων και στην παροχή συμβουλών, ώστε οι τελευταίοι να καταλήγουν σε υπεύθυνες και σωστές αποφάσεις. Ιδιαίτερα θα πρέπει να επισημαίνεται η διαφορά μεταξύ κυμαινόμενου και σταθερού επιτοκίου, που μπορεί να διαταράξει την ισορροπία υποχρεώσεων και δυνατοτήτων σε δάνεια μακράς διάρκειας όπως τα στεγαστικά.
- Να μη χορηγούν δάνεια ποσού δυσανάλογου με την οικονομική κατάσταση του δανειολήπτη, ανεξάρτητα από τις προσφερόμενες εγγυήσεις (υπεύθυνος δανεισμός).
- Να ενθαρρύνουν τους πελάτες τους να αναφέρουν έγκαιρα τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν στην εξόφληση των δανείων τους και να καλλιεργούν κλίμα αμοιβαίας εμπιστοσύνης.
- Να ενημερώνουν τους δανειολήπτες καθώς και τους εγγυητές για την περιέλευσή τους σε υπερημερία, πριν την παραπομπή της είσπραξης της οφειλής τους σε συνεργαζόμενη εισπρακτική εταιρία.
- Να καταρτίσουν Κώδικα Συμπεριφοράς των υπαλλήλων των εισπρακτικών εταιριών απέναντι στους δανειολήπτες και δέσμευσή τους για την τήρησή του, με σχετικό όρο στις συμβάσεις που υπογράφονται μεταξύ τραπεζών και εισπρακτικών εταιριών.
- Να ευνοούν τη ρύθμιση ληξιπρόθεσμων οφειλών εκτιμώντας τις δυνατότητες του δανειολήπτη.
- Να παρέχουν πλήρη και αναλυτική ενημέρωση των δανειοληπτών και των εγγυητών σε όλα τα στάδια εξέλιξης του δανείου.

3.3. Καταθέσεις

Το 2005 οι τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν στις καταθέσεις ανήλθαν σε 478 αντιπροσωπεύοντας το 8,5% του συνόλου και ήταν αυξημένες κατά 15,7% σε σχέση με το 2004.

Αντιστοίχως, τα γραπτά παράπονα της ίδιας κατηγορίας αντιπροσώπευαν το 2005 το 10,5% των γραπτών παραπόνων και ανήλθαν σε 119, αυξημένα κατά 20,2% σε σχέση με το 2004.

Ο πίνακας 12 εμφανίζει την κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων και γραπτών παραπόνων που αφορούν στις καταθέσεις κατά την τριετία 2003 - 2005.

Η κύρια αιτία παραπόνων κατά το 2005 αναφορικά με τις καταθέσεις εστιάστηκε στις επιβαρύνσεις των συναλλαγών επί καταθετικών λογαριασμών στα ταμεία των τραπεζών και στην ελλιπή και μη έγκαιρη ενημέρωση των καταθετών για κόστη που τους επιβάρυναν από την τήρηση

Πίνακας 12
Καταθέσεις - Τηλεφωνικές κλήσεις και γραπτά παράπονα

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ			ΜΕΤΑΒΟΛΗ % 2005/2004
	2005	2004	2003	
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ				
Ταμιευτηρίου	325	291	283	11,6
Σε συνάλλαγμα	39	32	28	21,9
Κοινοί λογαριασμοί	30	22	19	36,4
Προθεσμίας	38	28	17	35,7
Τρεχούμενοι	14	17	24	-17,6
Μικτά προϊόντα	29	16	6	81,2
Λοιποί	3	7	8	-57,1
ΣΥΝΟΛΟ	478	413	385	15,7
ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ				
Ταμιευτηρίου	74	64	76	15,6
Προθεσμίας	10	4	2	150,0
Κοινοί λογαριασμοί	5	11	7	-54,5
Σε συνάλλαγμα	12	9	7	33,3
Τρεχούμενοι	10	7	6	42,8
Μικτά προϊόντα	7	1	4	600,0
Λοιποί	1	3	3	-66,7
ΣΥΝΟΛΟ	119	99	105	20,2

και κίνηση των λογαριασμών τους. Ειδικότερα, αφορούσαν στα εξής:

- Είσπραξη εξόδων για κατάθεση μετρητών στα ταμεία των τραπεζών σε λογαριασμούς τρίτων.
- Είσπραξη προμήθειας αδρανούς –για ορισμένο χρονικό διάστημα– λογαριασμού.
- Επιβαρύνσεις ανά συναλλαγή, όταν ο αριθμός των συναλλαγών σε ορισμένο χρονικό διάστημα (μήνα, εξάμηνο) έχει υπερβεί το μέγιστο όριο που έχει καθοριστεί από την τράπεζα χωρίς επιβάρυνση.
- Επιβαρύνσεις για τήρηση καταθετικών λογαριασμών με υπόλοιπο μικρότερο ορισμένου ποσού. Οι εν λόγω επιβαρύνσεις δεν ισχύουν κατά κανόνα για τους λογαριασμούς μισθοδοσίας.
- Είσπραξη εξόδων επί αναλήψεων ξένων τραπεζογραμματίων από λογαριασμούς συναλλάγματος, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση των κατόχων.
- Είσπραξη εξόδων για τήρηση και κίνηση λογαριασμών καταθέσεων όψεως, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση, με αποτέλεσμα ορισμένες φορές τη μη ύπαρξη επαρκούς υπολοίπου για κάλυψη επιταγών.
- Απόδοση ποσών από λογαριασμούς ταμειυτηρίου σε μη νομιμοποιούμενα πρόσωπα (ελλιπής έλεγχος ταυτοπροσωπίας).

Διατυπώθηκαν επίσης ερωτήματα σχετικά με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά κοινών λογαριασμών, το τραπεζικό απόρρητο, την παραγραφή υπέρ του Δημοσίου καταθέσεων, τελών κ.λπ. και το Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων.

3.3.1. Προτάσεις προς τους συναλλασσόμενους και τα πιστωτικά ιδρύματα

Όσον αφορά την ενημέρωσή τους, οι συναλλασσόμενοι θα πρέπει:

- Να μελετούν προσεκτικά τους όρους των αιτήσεων–συμβάσεων πριν τις υπογράψουν και να ζητούν διευκρινίσεις από τους τραπεζικούς υπαλλήλους για ό,τι δεν κατανοούν.
- Να συμβουλευόμαστε το τιμολόγιο της τράπεζας που είναι αναρτημένο σε κάθε κατάστημα, ώστε αφενός μεν να ενημερώνονται για τις επιβαρύνσεις ανά συναλλαγή, αφετέρου δε να έχουν τη δυνατότητα της συγκρισιμότητας του κόστους της συναλλαγής τους με το αντίστοιχο κόστος άλλων τραπεζών.

Εξάλλου, όσον αφορά στην ελλιπή ενημέρωση των καταθετών, προτείνουμε στις τράπεζες:

- Να μην περιορίζονται μόνο στην αλλαγή του αναρτημένου τιμολογίου τους, ιδίως σε περιπτώσεις όπου οι σχετικές συμβάσεις δεν προέβλεπαν την είσπραξη εξόδων με δυνατότητα σχετικής αναπροσαρμογής τους. Η εκ των προτέρων ενημέρωση του συναλλακτικού κοινού με προσηφορότερα μέσα, είναι βέβαιο ότι θα συντελέσει στη μείωση των παραπόνων σχετικά με το θέμα αυτό.
- Να ενημερώνουν τους καταθέτες για όλες τις παραμέτρους που προσδιορίζουν την απόδοση των καταθέσεων–καθώς και τις επιβαρύνσεις–που θα έχουν.

3.4. Κινητές αξίες

Οι τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν σε υποθέσεις κινητών αξιών το 2005 αντιπροσώπευαν το 0,8% του συνόλου των τηλεφωνικών κλήσεων και ανήλθαν σε 46, μειωμένες κατά 6,1% σε σχέση με το 2004. Μειωμένα κατά 33,3% ήταν στο σύνολό τους και τα γραπτά παράπονα για κινητές αξίες το 2005 και συγκέντρωναν μόλις το 0,4% των γραπτών παραπόνων.

Από τα στοιχεία του πίνακα 13 προκύπτει ότι η πορεία τόσο των τηλεφωνικών κλήσεων όσο και των γραπτών παραπόνων που αφορά στις κινητές αξίες είναι σταθερώς φθίνουσα.

Πίνακας 13
Κινητές αξίες - Τηλεφωνικές κλήσεις και γραπτά παράπονα

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ			ΜΕΤΑΒΟΛΗ % 2005/2004
	2005	2004	2003	
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ				
Πράξεις επί τίτλων	28	19	32	47,1
Αγορά και πώληση	8	10	12	-20,0
Παροχή επενδυτικών συμβουλών	4	5	9	-20,0
Λοιπά	6	15	6	-60,0
ΣΥΝΟΛΟ	46	49	59	-6,12
ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ				
Πράξεις επί τίτλων	4	4	7	0,0
Αγορά και πώληση	1	4	6	-75,0
Παροχή επενδυτικών συμβουλών	4	5	7	-40,0
Λοιπά	2	5	1	-60,0
ΣΥΝΟΛΟ	11	18	21	-33,3

Κύριες αιτίες παραπόνων κατά το 2005 ήταν οι ακόλουθες:

- Οι υπάλληλοι των τραπεζών, που διεξάγουν τις σχετικές συναλλαγές, δεν επεξηγούν επαρκώς στους συναλλασσόμενους τα χαρακτηριστικά των προϊόντων (π.χ. Αμοιβαία Κεφάλαια) και ιδίως το ενδεχόμενο να μειωθεί και το επενδυμένο κεφάλαιο.
- Οι πληροφορίες που περιέχονται στα ενημερωτικά έντυπα, δεν είναι πάντα κατανοητές και δεν επισημαίνονται οι κίνδυνοι που ενέχει η επένδυση στα προϊόντα αυτά.

- Η μετατροπή καταθέσεων σε αμοιβαία κεφάλαια (Α/Κ) με υπόδειξη τραπεζικών υπαλλήλων, οι οποίοι-προβάλλουν τη μεγαλύτερη απόδοση έναντι των πρόθεσμακών καταθέσεων, χωρίς όμως να ενημερώνουν για τους πιθανούς κινδύνους απώλειας κεφαλαίου.
- Οι διαμαρτυρίες για τοποθέτηση κεφαλαίων σε μετοχικά Α/Κ, παρόλο που οι επενδυτές είχαν ζητήσει Α/Κ σταθερού εισοδήματος.
- Ελλιπής προσυμβατική ενημέρωση για τις προμήθειες εισόδου-εξόδου στα Α/Κ, παρόλο ότι οι προμήθειες αυτές αναγράφονται στα σχετικά έντυπα.

Θα πρέπει ωστόσο να σημειωθεί ότι κατά την εξέταση των παραπόνων, δεν προκύπτουν κατά κανόνα γραπτά αποδεικτικά στοιχεία υπέρ των παραπονούμενων. Αντίθετα, οι τράπεζες προσκομίζουν αντίγραφα των υπογεγραμμένων απήσεων στις οποίες αναφέρεται το είδος της επένδυσης και περιλαμβάνεται προειδοποίηση σε σχέση με τη μη εγγυημένη απόδοσή τους. Οι παραπονούμενοι ισχυρίζονται ότι υπέγραψαν καλόπιστα, λόγω της εμπιστοσύνης που είχαν στην τράπεζά τους. Σε κάθε περίπτωση, κρίσιμο παραμένει το ζήτημα της ελλιπούς ενημέρωσης των επενδυτών.

3.4.1. Προτάσεις προς τους συναλλασσόμενους και τα πιστωτικά ιδρύματα

Στους συναλλασσόμενους και ιδιαίτερα σε όσους δεν έχουν επαρκή γνώση ή εμπειρία σε τέτοιου είδους συναλλαγές συνιστάται:

- Να μελετούν προσεκτικά τα χαρακτηριστικά των επενδυτικών προϊόντων στα οποία τοποθετούν τα κεφάλαιά τους και να ζητούν διευκρινίσεις επί των σημείων που δεν τους είναι κατανοητά, όπως είναι λογικό να συμβαίνει σε νέα πολύπλοκα προϊόντα με απόδοση εξαρτώμενη από παράγοντες, για την πρόβλεψη της μεταβολής των οποίων χρειάζονται εξειδικευμένες γνώσεις.

Οι τράπεζες θα πρέπει:

- Να μεριμνούν για την κατάλληλη εκπαίδευση των υπαλλήλων, που προωθούν τα επενδυτικά προϊόντα, ώστε να τίθεται στη διάθεση των συναλλασσομένων η αναγκαία πληροφόρηση για την κατανόηση του οφέλους, αλλά και των κινδύνων που αναλαμβάνουν.

3.5. Άλλες τραπεζικές εργασίες και διάφορα θέματα

Από τα δεδομένα του πίνακα 14 προκύπτει ότι κατά το έτος 2005 τόσο οι τηλεφωνικές κλήσεις όσο και τα γραπτά παράπονα, που αφορούσαν διάφορες τραπεζικές εργασίες, σημείωσαν σημαντική αύξηση κατά 39,6% και 48% αντίστοιχα, σε αντίθεση με τη σημαντική μείωση που υπάρχει το προηγούμενο έτος 2004 σε σχέση με το έτος 2003.

Ο μικρός αριθμός των παραπόνων και η διασπορά τους σε μεγάλο αριθμό προϊόντων ή υπηρεσιών, δεν προσφέρονται για ανάλυση και διαπιστώσεις που θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν από τις τράπεζες και τους συναλλασσόμενους.

Ειδική, ωστόσο, μνεία θα πρέπει να γίνει για τις ακόλουθες υποκατηγορίες:

Πίνακας 14
Διάφορα θέματα - Τηλεφωνικές κλήσεις και γραπτά παράπονα

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ			ΜΕΤΑΒΟΛΗ % 2005/2004
	2005	2004	2003	
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ				
Θυρίδες θησαυροφυλακίου	5	9	7	-44,4
Πάγιες εντολές/άμεσες χρεώσεις	6	3	3	100,0
Τραπεζο-ασφαλιστικά	22	20	22	10,0
Δυσμενή πληρ/ακά στοιχεία	2	7	9	-71,4
Ελεγχος νομιμοποίησης εγγράφων	1	3	5	-66,6
Παροχή γενικών πληροφοριών	34	8	39	325,0
Συνδεδεμένες συμβάσεις	189	134	141	41,0
Πλαστά χαρτονομίσματα	8	14	22	-42,8
Λοιπά	15	4	3	275,0
ΣΥΝΟΛΟ	282	202	251	39,6
ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ				
Τραπεζο-ασφαλιστικά	4	7	5	-42,9
Πάγιες εντολές	—	2	3	-100,0
Συνδεδεμένες συμβάσεις	67	30	77	123,3
Πλαστά χαρτονομίσματα	2	2	2	0,0
Λοιπά	4	11	4	-63,6
ΣΥΝΟΛΟ	77	52	91	48,0

3.5.1 Τραπεζοασφαλιστικά

Τα παράπονα αναφέρονται:

- Στην ελλιπή ενημέρωση ως προς τους όρους των συμβολαίων ασφαλειών ζωής, που συνάπτονται για εξασφάλιση δανείων, όπως π.χ. ως προς το δικαίωμα της εταιρίας να μην επιστρέφει τα ασφάλιστρα σε περίπτωση διακοπής του συμβολαίου πριν την παρέλευση ορισμένου χρόνου.
- Στη μη αναγνώριση στο συναλλασσόμενο του δικαιώματος επιλογής ασφαλιστικής εταιρίας.
- Στην παρουσίαση ασφαλιστικών προγραμμάτων ως επενδυτικών προϊόντων.

3.5.2. Συνδεδεμένες συμβάσεις

- Καθυτέρηση των συμβεβλημένων με τις τράπεζες επιχειρήσεων να επιστρέφουν το τίμημα συναλλαγής μέσω πιστωτικής κάρτας, σε περίπτωση υπαναχώρησης πελατών τους.
- Χρεώσεις κατόχων πιστωτικών καρτών με προγράμματα παροχής υπηρεσιών από επιχειρήσεις, χωρίς τη συναίνεσή τους.
- Παροχή υπηρεσιών από γυμναστήρια ή κέντρα αισθητικής, τα οποία έπαυσαν να λειτουργούν, με αποτέλεσμα οι καταναλωτές να ζητούν να σταματήσει η χρέωση των δόσεων στις πιστωτικές τους κάρτες.

3.5.3. Προτάσεις προς τους συναλλασσόμενους και τα πιστωτικά ιδρύματα

Δεδομένου ότι η ελλιπής ενημέρωση των συναλλασσομένων αποτελεί την κύρια αιτία παραπόνων στα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα, θα πρέπει, τόσο οι τράπεζες όσο και οι συνεργαζόμενες με αυτές ασφαλιστικές εταιρίες, να ενημερώνουν αναλυτικά και με τρόπο σαφή και κατανοητό τους συναλλασσόμενους για τους όρους των συμβολαίων πριν τα υπογράψουν. Επίσης και οι συναλλασσόμενοι θα πρέπει να μελετούν προσεκτικά τους σχετικούς όρους πριν αναλάβουν υποχρεώσεις.

Οι τράπεζες, λόγω του όγκου των παραπόνων που προήλθαν από το κλείσιμο πολλών γυμναστηρίων, θα πρέπει προκειμένου να προστατεύονται τα συμφέροντα των καταναλωτών εφεξής:

- Να αποτρέπουν τις συμβεβλημένες με αυτές επιχειρήσεις να χρεώνουν εφάπαξ το συνολικό κόστος μακροχρόνιων προγραμμάτων.
- Να μην επιτρέπουν στις επιχειρήσεις αυτές να προωθούν αιτήματα για τη χορήγηση προσωπικών δανείων σε εξόφληση μακροχρόνιων προγραμμάτων.
- Πριν προχωρήσουν σε χρέωση πιστωτικής κάρτας, όταν το σχετικό αίτημα υποβάλλεται μέσω συνεργαζόμενης με αυτές επιχείρησης, να επικοινωνούν με τον αιτούντα και να επιβεβαιώνουν τη συναλλαγή.

4. ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΕΙΣΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Στον κατωτέρω πίνακα 15 παρουσιάζονται οι υποθέσεις που διεκπεραιώθηκαν το 2004 και το 2005 ανάλογα με το φορέα που τις διεκπεραίωσε και την κατάληξή τους υπέρ των συναλλασσομένων ή των τραπεζών ή με αποδοχή συμβιβαστικής λύσης.

Από τον πίνακα προκύπτει ότι κατά το 2005 διεκπεραιώθηκαν 980 υποθέσεις, εκ των οποίων 812 υπέρ των συναλλασσομένων (περιλαμβάνονται και όσες διεκπεραιώθηκαν με συμβιβαστική λύση) δηλ. ποσοστό 83%, που θεωρείται ιδιαίτερα ικανοποιητικό με βάση τα στοιχεία των αντίστοιχων θεσμών μεσολάβησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι από τις 812 περιπτώσεις που έχουν διεκπεραιωθεί υπέρ των συναλλασσομένων, ποσοστό 68,9% έχει διευθετηθεί από τις ίδιες τις τράπεζες με παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ.

Πέραν των 980 υποθέσεων που διεκπεραιώθηκαν, σε 38 ακόμη περιπτώσεις έπαυσε η διαδι-

κασία διερεύνησης καθόσον οι παραπονούμενοι, μετά τις διευκρινίσεις που έλαβαν από το Γραφείο μας και τις Υπηρεσίες Πελατών των τραπεζών, απέσυραν τα αιτήματά τους.

Τέλος, σε 159 επίσης περιπτώσεις δόθηκαν οδηγίες προς τους παραπονούμενους για περαιτέρω χειρισμό των υποθέσεών τους, καθόσον αυτές ήταν εκτός των αρμοδιοτήτων του Γραφείου μας.

Πίνακας 15
Διεκπεραιωθείσες υποθέσεις

ΦΟΡΕΑΣ	ΚΑΤΑΛΗΞΗ							
	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥ		ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ		ΣΥΜΒΙΒΑΣΤΙΚΗ ΛΥΣΗ		ΣΥΝΟΛΟ	
	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005
Τράπεζες μετά από παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ.	578	675	—	—	—	—	578	675
Το γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ.	57	69	161	168	115	68	333	305
ΣΥΝΟΛΟ	635	744	161	168	115	68	911	980
ΠΟΣΟΣΤΟ	70%	76%	18%	17%	13%	7%		

5. ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΑ

Η εισαγωγή του ευρώ ως ενιαίου νομίσματος διεύρυνε περαιτέρω τις διασυνοριακές συναλλαγές και τις συναλλαγές εξ αποστάσεως. Ωστόσο είναι πιθανόν οι καταναλωτές να νιώθουν αβεβαιότητα ως προς την εύκολη και αποτελεσματική άσκηση των δικαιωμάτων τους, σε περίπτωση διαφορών ιδιαίτερα σε διασυνοριακό πλαίσιο.

Οι εθνικοί φορείς καταγγελιών για χρηματοοικονομικές υπηρεσίες στον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο (Ε.Ο.Χ.), με σκοπό να βοηθήσουν τους καταναλωτές στην επίλυση διασυνοριακών προβλημάτων, έχουν συστήσει ένα δίκτυο συνεργασίας, το Δίκτυο Εξώδικων Διασυνοριακών Καταγγελιών για τις Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (FIN-NET).

Το FIN-NET:

- παρέχει εύκολη και ενημερωμένη πρόσβαση σε εξωδικαστική επίλυση διασυνοριακών διαφορών
- εξασφαλίζει την αποτελεσματική ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των ευρωπαϊκών φορέων, ώστε ο χειρισμός των διασυνοριακών καταγγελιών να γίνεται με τον πλέον ταχύ, αποτελεσματικό και επαγγελματικό τρόπο

ε- διασφαλίζει ότι οι φορείς επίλυσης διασυνοριακών διαφορών στον Ε.Ο.Χ. ενεργούν με ένα κοινό σύνολο ελάχιστων εγγυήσεων, όπως αυτές έχουν αποτυπωθεί σε σχετικό Μνημόνιο συνεργασίας και στη σύσταση 98/257 της Επιτροπής της Ε.Ε.

Όσον αφορά τη χώρα μας, μέλος του FIN-NET για τις διαφορές τραπεζικών – επενδυτικών υπηρεσιών είναι ο Μ.Τ.Ε.Υ. του οποίου μία από τις αρμοδιότητες είναι η επίλυση διασυνοριακών διαφορών. Κάθε μέλος του FIN-NET είτε δέχεται έγγραφα παράπονα από καταναλωτές άλλης χώρας για πάροχο χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών που βρίσκεται στη χώρα του, οπότε και το μέλος χαρακτηρίζεται “αρμόδιος φορέας” (competent scheme), είτε δέχεται έγγραφα ή τηλεφωνικά παράπονα από καταναλωτές της χώρας του για πάροχο χρηματοπιστωτικής υπηρεσίας άλλης χώρας, οπότε το μέλος χαρακτηρίζεται και ενεργεί ως “πλησιέστερος φορέας” (nearest scheme).

Ως αρμόδιος φορέας ο Μ.Τ.Ε.Υ. στα πλαίσια του FIN-NET δέχεται αιτήματα, είτε απευθείας από τους καταναλωτές άλλων χωρών, είτε από τον αλλοδαπό πλησιέστερο φορέα για παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στη χώρα μας. Για τη διερεύνηση και επίλυση των αιτημάτων αυτών ακολουθείται η διαδικασία που εφαρμόζεται και για τους καταναλωτές που διαμένουν στην Ελλάδα. Η επίλυση μιας διαφοράς είτε διευθετείται, με παρέμβασή μας, φιλικά μεταξύ του παρόχου της υπηρεσίας και του καταναλωτή, είτε σε περίπτωση μη επίτευξης φιλικής διευθέτησης ο Μ.Τ.Ε.Υ. διατυπώνει σύσταση προς τα μέρη.

Ως πλησιέστερος φορέας, ο Μ.Τ.Ε.Υ. δέχεται έγγραφα ή τηλεφωνικά αιτήματα από καταναλωτές στην Ελλάδα. Κατ’ αρχήν οδηγούνται οι καταναλωτές να απευθύνονται απευθείας στους παρόχους χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και εφόσον δεν ικανοποιηθούν από την απάντησή τους να επανέλθουν εγγράφως είτε απευθείας προς τον αρμόδιο φορέα –για τον οποίο παρέχονται πληροφορίες όπως διεύθυνση, τρόπο λειτουργίας, τυχόν κόστος, δεσμευτικότητα ή μη της απόφασής του κ.ά.– είτε προς τον πλησιέστερο φορέα (Μ.Τ.Ε.Υ.), ο οποίος διαβιβάζει τη διαφορά στον αρμόδιο φορέα για εξωδικαστική επίλυση.

Πέραν της συνεργασίας στα πλαίσια του FIN-NET, συνεργασία υπάρχει επίσης με εθνικούς φορείς καταγγελιών για χρηματοοικονομικές υπηρεσίες εκτός του Ε.Ο.Χ., όπως π.χ. με τον Καναδά και την Αυστραλία.

Οι συστάσεις του Μ.Τ.Ε.Υ. δεν είναι δεσμευτικές για τα μέρη. Εάν κάποιο από τα μέρη δεν συμφωνεί με τη σύσταση, μπορεί να προσφύγει στη δικαιοσύνη.

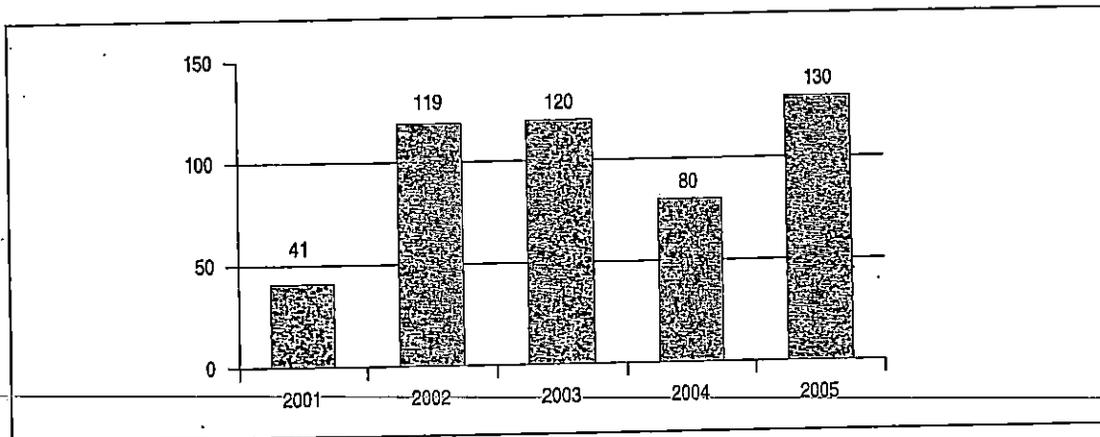
Ο αριθμός των διασυνοριακών παραπόνων που έλαβε ο Μ.Τ.Ε.Υ. κατά τα έτη 2001-2005 εμφανίζεται στα στατιστικά στοιχεία που περιέχονται στον πίνακα 16 και το σχετικό ακιδωτό διάγραμμα 8.

Ο πίνακας 17 παρουσιάζει στατιστικά στοιχεία των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων κατά τη διετία 2004-2005 ανά προϊόν.

Παρατηρούμε ότι οι τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν παράπονα εντός Ε.Ε. αυξήθηκαν το 2005 κατά 34% δηλ. από 47 το 2004 σε 63, ενώ τα γραπτά παράπονα από 26 το 2004 ανήλθαν σε 52 το 2005, αύξηση 100%.

Πίνακας 16
Εξέλιξη διασυνωριακών διαφορών

ΕΤΗ	2001	2002	2003	2004	2005
1) ΩΣ ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ	20	35	76	46	111
• Ε.Ε. & Ε.Ο.Χ. (Ευρωπαϊκός Οικονομικός Χώρος)	15	30	68	41	100
• Εκτός FIN-NET	5	5	8	5	11
Επίλυση από τράπεζα	-	-	-	20	39
Επίλυση με παρέμβασή μας	-	-	-	22	72
• Υπέρ καταναλωτή	-	-	-	12	38
• Υπέρ τράπεζας	-	-	-	10	44
Εκκρεμή	-	5	7	4	-
2) ΩΣ ΠΛΗΣΙΣΤΕΡΟΣ ΦΟΡΕΑΣ	21	84	44	34	19
• Ε.Ε. & Ε.Ο.Χ.	21	84	44	32	15
• Εκτός FIN-NET	-	-	-	2	4
Επίλυση με παρέμβασή μας	3	43	19	12	6
Οδηγίες παραπομπής	18	41	25	22	13
Εκκρεμή	-	-	-	-	-
ΣΥΝΟΛΟ	41	119	120	80	130

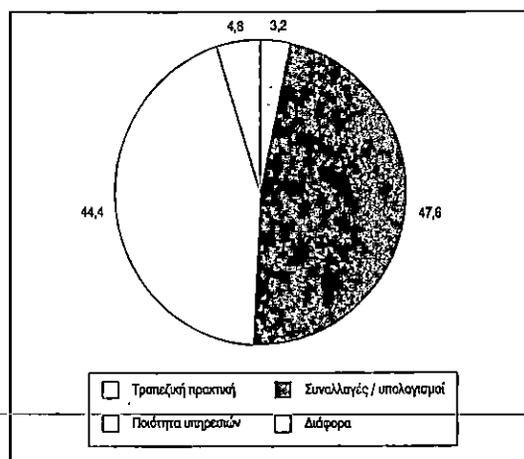


Διάγραμμα 8. Διασυνωριακές διαφορές

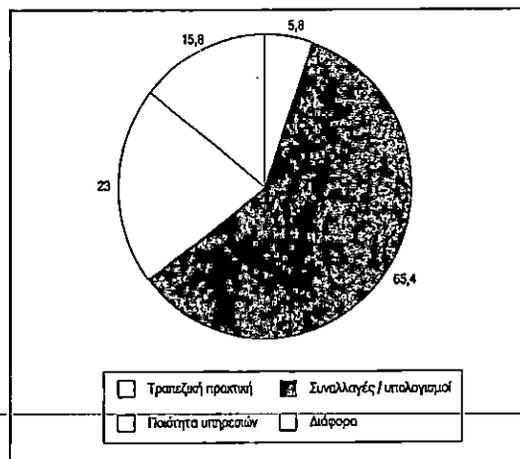
Περαιτέρω παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα, γραπτά και τηλεφωνικά, συγκέντρωσαν τα μέσα πληρωμών. Οι αιτίες παραπόνων εμφανίζονται στους πίνακες 18/A και 18/B και τα κυκλικά διαγράμματα 9 και 10.

Πίνακας 17
Διασυννοριακά - Τηλεφωνικές κλήσεις και γραπτά παράπονα ανά προϊόν

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	2005	2004	ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
Α. ΕΝΤΟΣ Ε.Ε. - ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ			
Μέσα πληρωμών	53	37	43,2
Καταθέσεις	8	8	0,0
Λοιπά	2	2	0,0
ΣΥΝΟΛΟ	63	47	34,0
Β. ΕΝΤΟΣ Ε.Ε. - ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ			
Μέσα πληρωμών	45	22	104,5
Καταθέσεις	4	2	100,0
Λοιπά	3	2	50,0
ΣΥΝΟΛΟ	52	26	100,0
Γ. ΕΚΤΟΣ Ε.Ε.			
	15	7	114,3
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	130	80	62,5



Διάγραμμα 9.
Διασυννοριακά - Τηλεφωνικές κλήσεις
κατά αιτία παραπόνου



Διάγραμμα 10.
Διασυννοριακά - Γραπτά παράπονα
κατά αιτία παραπόνου

Πίνακας 18/A
Διασυννοριακές τηλεφωνικές κλήσεις
κατά αιτία παραπόνου

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Τραπεζική πρακτική	2	3,2
Συναλλαγές/υπολογισμοί	30	47,6
Ποιότητα υπηρεσιών	28	44,4
Διάφορα	3	4,8
ΣΥΝΟΛΟ	63	100,0

Πίνακας 18/B
Διασυννοριακά - γραπτά παράπονα
κατά αιτία παραπόνου

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Τραπεζική πρακτική	3	5,8
Συναλλαγές/υπολογισμοί	34	65,4
Ποιότητα υπηρεσιών	12	23,0
Διάφορα	3	5,8
ΣΥΝΟΛΟ	52	100,0

Διαπιστώνεται ότι τα περισσότερα παράπονα αφορούσαν αμφισβητούμενες συναλλαγές μέσω ΑΤΜ ή χρεώσεις μετά από απώλεια ή κλοπή πιστωτικών καρτών. Τα παράπονα που αφορούσαν την ποιότητα υπηρεσιών, προέρχονταν κυρίως από καθυστερήσεις μεταφοράς υπολοίπων λογαριασμών από τη χώρα τήρησής τους στη χώρα κατοικίας του δικαιούχου.

Παράπονα επίσης εκφράστηκαν για το υψηλό κόστος αποστολής και είσπραξης διασυννοριακών μεταφορών πιστώσεων σε ευρώ καθώς και για υψηλές προμήθειες κατά την πληρωμή επιταγών. Οι παραπονούμενοι θεωρούν αφενός ότι το κόστος διενέργειας διασυννοριακών εμβασμάτων σε ευρώ είναι πολύ υψηλό σε σχέση με άλλες χώρες και αφετέρου ότι η εφαρμογή του Κανονισμού 2560/2001 που εξισώνει το διασυννοριακό κόστος μεταφοράς πιστώσεων με το κόστος των εγχώριων, τελικά

αύξησε το κόστος μεταφοράς πιστώσεων στο εσωτερικό αντί να μειώσει το κόστος των διασυννοριακών.

Θα πρέπει να σημειωθεί ωστόσο ότι το 2004 ορισμένες τράπεζες μείωσαν το κόστος μεταφοράς πιστώσεων, ενώ άλλες μείωσαν το κόστος εκτέλεσης εισερχομένων πιστώσεων για ειδικές κατηγορίες, όπως π.χ. για τα εμβάσματα που αφορούν συντάξεις. Για τα θέματα αυτά, που άπτονται της επιχειρηματικής πολιτικής των τραπεζών, ο Μ.Τ.Ε.Υ. δεν έχει αρμοδιότητα παρέμβασης.

II. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ

1. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Πίνακας 19
Συνολική δραστηριότητα

ΕΤΟΣ	ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ	ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΕΝΑΝΤΙ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟΥ ΕΤΟΥΣ	ΓΡΑΦΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ	ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΕΝΑΝΤΙ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟΥ ΕΤΟΥΣ
2004	294		65	
2005	640	117,6%	153	135%
ΣΥΝΟΛΟ	934		218	

Ο πίνακας 19 δεικνύει τη συνολική δραστηριότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. όσον αφορά την εξέταση επιχειρηματικών παραπόνων τα έτη 2004 και 2005. Κατά το 2005 ο αριθμός των τηλεφωνικών κλήσεων για επιχειρηματικά παράπονα αυξήθηκε κατά 117,6% ενώ εκείνος των γραπτών παραπόνων κατά 135%. Επισημαίνεται ότι τα υπάρχοντα στοιχεία δεν προσφέρονται για την εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων διότι η εξέταση των εν λόγω παραπόνων εντάχθηκε στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. την 1.7.2004 και συνεπώς τα στοιχεία του 2004 αφορούν μόνο το δεύτερο εξάμηνο.

2. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ

Πίνακας 20
Τηλεφωνικές κλήσεις εντός/εκτός Κανονισμού

	ΑΡΙΘΜΟΣ		ΠΟΣΟΣΤΟ %		ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
	2004	2005	2004	2005	2005/2004
Παράπονα εντός Κανονισμού	144	372	49,0	58,1	158,3
Παράπονα εκτός Κανονισμού	142	249	48,0	38,9	75,4
Λοιπά	8	19	3,0	3,0	137,5
ΣΥΝΟΛΟ	294	640	100,0	100,0	117,6

2.1. Τηλεφωνικές κλήσεις

Στο σύνολό τους οι τηλεφωνικές κλήσεις για επαγγελματικές και επιχειρηματικές διαφορές αυξήθηκαν κατά 117,6% και από 294 το 2004 έφθασαν στις 640 το 2005. Από αυτές, οι 372 αφορούσαν θέματα εντός του Κανονισμού Λειτουργίας και 249 αφορούσαν θέματα για τα οποία ο Μ.Τ.Ε.Υ. δεν έχει αρμοδιότητα. Επιπλέον, 19 κλήσεις αφορούσαν άλλα θέματα, όπως π.χ. πληροφορίες για άλλους θεσμούς.

2.1.1. Κατανομή των εκτός του Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικών κλήσεων

	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά τράπεζα ή τραπεζική συναλλαγή	14	5,6
Θέματα εκτός χρονικών ορίων ή ορίου κύκλου εργασιών	28	11,3
Γεωργικές εκμεταλλεύσεις – επιχειρήσεις μεταφορών	46	18,5
Εμπλοκή Δικαιοσύνης, ποινικά αδικήματα, εφαρμογή νόμων	31	12,4
Εμπορική, επιχειρηματική πολιτική τραπεζών, γενικές πληροφορίες	124	49,8
Λοιπά	6	2,4
ΣΥΝΟΛΟ	249	100,0

Από την κατανομή των εκτός του Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικών κλήσεων (πίνακας 21) προκύπτει ότι το 49,8% αυτών (124 κλήσεις) αφορούσαν θέματα που άπτονταν της εμπορικής ή επιχειρηματικής πολιτικής των τραπεζών ή γενικές πληροφορίες. Επίσης, 46 κλήσεις (18,5%) αφορούσαν θέματα γεωργικών εκμεταλλεύσεων και μεταφορικών εταιριών για τις οποίες ο Μ.Τ.Ε.Υ. δεν έχει αρμοδιότητα, 28 τηλεφωνικές κλήσεις (11,3%) αφορούσαν παράπονα που προέκυψαν πριν την επέκταση του θεσμού στα επιχειρηματικά θέματα ή υποβλήθηκαν

εκπρόθεσμα και τέλος 31 τηλεφωνικές κλήσεις, που αντιπροσώπευαν το 12,4% του συνόλου, αφορούσαν θέματα για τα οποία είχε επιληφθεί η δικαιοσύνη ή ήταν θέματα στα οποία εμπλέκονταν ποινικά αδικήματα.

2.1.2. Κατανομή των εντός του Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικών κλήσεων

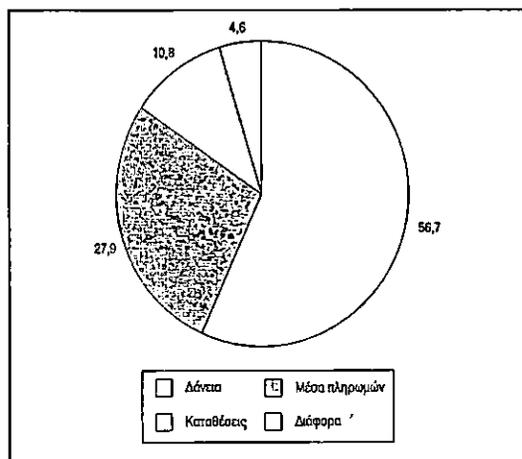
ΚΑΤΑ ΠΡΟΪΟΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Από τον πίνακα 22 προκύπτει ότι και οι τηλεφωνικές κλήσεις κατά το 2005 για επαγγελματικά και επιχειρηματικά θέματα που αφορούν τα δάνεια και τα μέσα πληρωμών, συγκέντρωσαν το 84,6% των παραπόνων, όπως συνέβαινε και στις τηλεφωνικές κλήσεις των καταναλωτικών παρα-

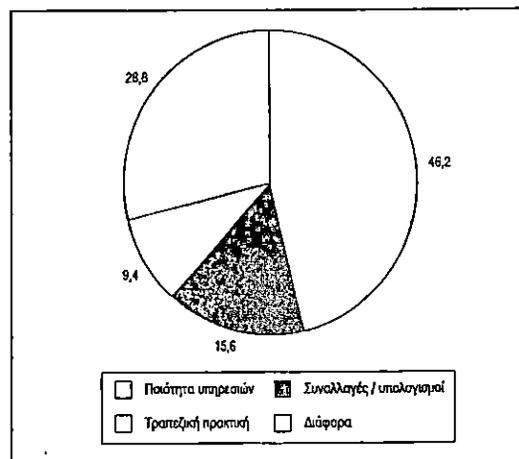
πόνων. Στο κυκλικό διάγραμμα 11 απεικονίζεται το μερίδιο κάθε προϊόντος/υπηρεσίας στο σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων για το 2005.

Πίνακας 22
Τηλεφωνικές κλήσεις κατά προϊόν/υπηρεσία

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2004		2005	
	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δάνεια	91	63,2	211	56,7
Μέσα πληρωμών	34	23,6	104	27,9
Καταθέσεις	13	9,0	40	10,8
Διάφορα	6	4,2	17	4,6
ΣΥΝΟΛΟ	144	100,0	372	100,0



Διάγραμμα 11.
Τηλεφωνικές κλήσεις 2005
κατά προϊόν/υπηρεσία



Διάγραμμα 12.
Τηλεφωνικές κλήσεις 2005
κατά αιτία παραπόνου

□ ΚΑΤΑ ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

Το 2005 τα πλέον συχνά παράπονα ήταν εκείνα που αναφέρονται στην ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών με ποσοστό 46,2%. Τα παράπονα που αναφέρονται στα επιτόκια, τις επιβάρυνσεις, τα δυσμενή στοιχεία, τις εξασφαλίσεις, συγκεντρωμένα στην κατηγορία "διάφορα" ανέρχονταν στο 28,8% των τηλεφωνικών κλήσεων. Στο κυκλικό διάγραμμα 12 απεικονίζεται το μερίδιο κάθε αιτίας παραπόνου στις τηλεφωνικές κλήσεις του 2005.

Πίνακας 23
Τηλεφωνικές κλήσεις κατά αιτία παραπόνου

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2004		2005	
	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Ποιότητα υπηρεσιών	97	67,4	172	46,2
Συναλλαγές/υπολογισμοί	26	18,0	58	15,6
Τραπεζική πρακτική	9	6,3	35	9,4
Διάφορα	12	8,3	107	28,8
ΣΥΝΟΛΟ	144	100,0	372	100,0

2.2. Γραπτά παράπονα

Όπως προκύπτει από τον πίνακα 24, κατά το 2005 τα γραπτά παράπονα που αναφέρονταν σε επαγγελματικές/επιχειρηματικές υποθέσεις ανήλθαν σε 153 και ήταν αυξημένα κατά 135,4% σε σχέση με το έτος 2004. Εξ αυτών, το 62% ή 95 γραπτά παράπονα αφορούσαν θέματα εντός του Κανονισμού Λειτουργίας ενώ για 58 παράπονα (38%) οι παραπονούμενοι ενημερώθηκαν ότι ο Μ.Τ.Ε.Υ. δεν είχε αρμοδιότητα παρέμβασης για τους λόγους που αναλύονται στον πίνακα 28.

Πίνακας 24
Κατανομή γραπτών παραπόνων
εντός/εκτός Κανονισμού Λειτουργίας

	2004		2005		ΜΕΤΑΒΟΛΗ % 2005/2004
	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	
Παράπονα εντός Κανονισμού	33	50,8	95	62,0	187,9
Παράπονα εκτός Κανονισμού	32	49,2	58	38,0	81,3
ΣΥΝΟΛΟ	65	100,0	153	100,0	135,4

2.2.1. Κατανομή των εκτός του Κανονισμού Λειτουργίας γραπτών παραπόνων

Από την κατανομή των εκτός κανονισμού παραπόνων (πίνακας 25) προκύπτει ότι τα περισσότερα από αυτά (29,3%) δεν διερευνήθηκαν είτε επειδή δημιουργήθηκαν πριν τη λειτουργία του

θεσμού είτε επειδή αφορούσαν επιχειρήσεις με κύκλο εργασιών μεγαλύτερο του ενός εκατομμυρίου ευρώ. Ποσοστό 22,4% των παραπόνων αφορούσε γεωργικές εκμεταλλεύσεις και 20,7% αφορούσε υποθέσεις για τις οποίες είχε επιληφθεί η δικαιοσύνη. Και στις περιπτώσεις αυτές προωθήθηκαν τα αιτήματα στις αρμόδιες υπηρεσίες πελατών των τραπεζών και δόθηκαν στους παραπονούμενους σχετικές οδηγίες για τον περαιτέρω χειρισμό τους. Επίσης, οι παραπονούμενοι ενημερώθηκαν λεπτομερώς για θέματα τραπεζικής πρακτικής και εφαρμογής σχετικών αποφάσεων και νόμων (π.χ. Ν. 3259/04), προκειμένου να έχουν πλήρη γνώση και να διευκολυνθούν στην επίλυση των θεμάτων τους.

Πίνακας 25
Κατανομή των εκτός του Κανονισμού
Λειτουργίας γραπτών παραπόνων έτους 2005

	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά τράπεζα ή τραπεζική συναλλαγή	6	10,3
Θέματα εκτός χρονικών ορίων ή ορίου κύκλου εργασιών	17	29,3
Γεωργικές εκμεταλλεύσεις – επιχειρήσεις μεταφορών	13	22,4
Εμπλοκή Δικαιοσύνης, ποινικά αδικήματα, εφαρμογή νόμων	12	20,7
Εμπορική, επιχειρηματική πολιτική τραπεζών, γενικές πληροφορίες	10	17,3
ΣΥΝΟΛΟ	58	100,0

2.2.2. Κατανομή των εντός του Κανονισμού Λειτουργίας γραπτών παραπόνων

□ ΚΑΤΑ ΠΡΟΪΟΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Από τον πίνακα 26 προκύπτει ότι κατά το 2005 τα δάνεια συγκέντρωσαν το μεγαλύτερο αριθμό γραπτών επιχειρηματικών παραπόνων με 47 περιπτώσεις ή το 49,5% των παραπόνων και έχουν οκταπλασιασθεί σε σχέση με το 2004. Ακολουθούν τα μέσα πληρωμών με 28 περιπτώσεις και ποσοστό 29,5% των παραπόνων και οι καταθέσεις με 16 παράπονα. Οι εξαιρετικά μεγάλες μεταβολές σε σχέση με το 2004 ερμηνεύονται από το γεγονός ότι σχετική διεύρυνση της αρμοδιότητας του θεσμού έγινε την 1.7.2004 και κατά συνέπεια, τα στοιχεία του 2004 αναφέρονται σε 6 μήνες μόνο. Πρόσθετος λόγος των μεγάλων μεταβολών αφορά στο γεγονός ότι ο τομέας αυτός βρίσκεται ακόμη στο στάδιο γνωριμίας/ωρίμανσης. Στο κυκλικό διάγραμμα 13 απεικονίζεται το μερίδιο κατά προϊόν/υπηρεσία των γραπτών παραπόνων του 2005.

Πίνακας 26
Κατανομή γραπτών παραπόνων κατά προϊόν/υπηρεσία

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2004		2005	
	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Μέσα πληρωμών	21	63,6	28	29,5
Δάνεια	6	18,2	47	49,5
Καταθέσεις	4	12,1	16	16,8
Διάφορα	2	6,1	4	4,2
ΣΥΝΟΛΟ	33	100,0	95	100,0

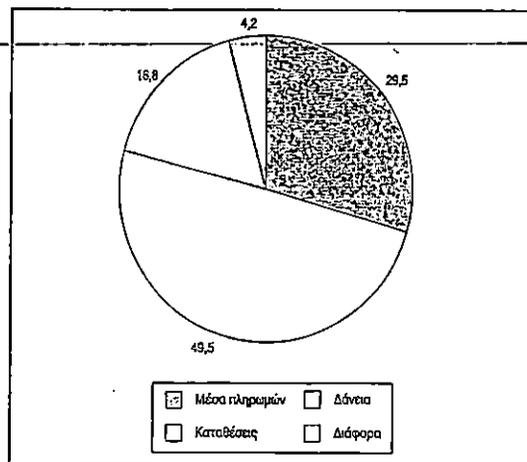
ΚΑΤΑ ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

Όπως προκύπτει από τον πίνακα 27, στα γραπτά παράπονα η κύρια αιτία κατά το 2005 ήταν η ποιότητα υπηρεσιών με ποσοστό 30,6% του συνόλου. Η κατηγορία "διάφορα" συγκέντρωσε το 35,8% των παραπόνων που αφορούσαν κυρίως τις διάφορες επιβαρύνσεις, τις εξασφαλίσεις, τα δυσμενή στοιχεία και άλλα θέματα.

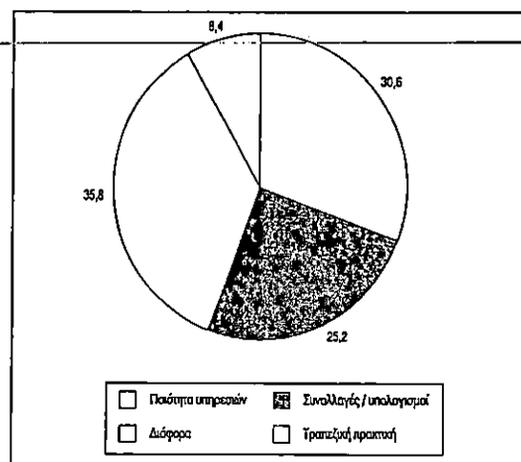
Στο κυκλικό διάγραμμα 14 απεικονίζεται το μερίδιο κατά αιτία των γραπτών παραπόνων από επαγγελματίες και επιχειρήσεις κατά το 2005.

Πίνακας 27
Κατανομή γραπτών παραπόνων κατά αιτία παραπόνου

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2004		2005	
	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Ποιότητα υπηρεσιών	15	45,5	29	30,6
Συναλλαγές/υπολογισμοί	13	39,4	24	25,2
Διάφορα	5	15,1	34	35,8
Τραπεζική πρακτική	-	-	8	8,4
ΣΥΝΟΛΟ	33	100,0	95	100,0



Διάγραμμα 13.
Κατανομή γραπτών παραπόνων κατά
προϊόν/υπηρεσία έτους 2005



Διάγραμμα 14.
Κατανομή γραπτών παραπόνων
ανά αιτία έτους 2005

2.3. Τα παράπονα των συναλλασσομένων

Παρά το γεγονός ότι ο αριθμός των παραπόνων που υποβλήθηκαν από τους επαγγελματίες και τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις δεν είναι ιδιαίτερα μεγάλος, εν τούτοις τα παράπονα ήταν ποικίλα και κάλυπταν ευρύ φάσμα της τραπεζικής δραστηριότητας. Αφορούσαν κυρίως τα ακόλουθα:

2.3.1. Δάνεια

- Τις υποχρεώσεις του εγγυητή κατά τη χορήγηση επαγγελματικών δανείων τακτικής λήξης ή "ανοικτών" επαγγελματικών δανείων, καθώς και κατά την αναπροσαρμογή του πιστωτικού ορίου.
- Την απαίτηση προσκόμισης πρόσθετων δικαιολογητικών, προκειμένου να εισπραχθούν ποσά προμηθειών ή εμβάσματα.
- Τις δυνατότητες που δίδονται στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις και στους επαγγελματίες για χρηματοδότηση από ειδικά χρηματοδοτικά προγράμματα, μέσω των -κατά περίπτωση- αρμόδιων Υπουργείων.
- Θέματα σχετικά με την εφαρμογή του Ν. 3259/2004, άρθρο 39 για τη ρύθμιση χρεών σε καθυστέρηση, που είναι εκτός της αρμοδιότητας του Μ.Τ.Ε.Υ.

2.3.2. Επιταγές

- Την ευθύνη του εκδότη ή του οπισθογράφου επιταγής όταν εκχωρείται έναντι χορήγησης, ιδιαίτερα στην περίπτωση που τα οικονομικά στοιχεία του εκχωρητή εξελίσσονται δυσμενώς.
- Τη διακίνηση επιταγών, την ανάκλησή τους λόγω απώλειας, κλοπής ή αθέτησης υποχρεώσεων, την αναγγελία στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ, το χρόνο τήρησης των δυσμενών και τη διαδικασία διαγραφής τους.
- Τη σφράγιση επιταγής.

2.3.3. Χρεώσεις λογαριασμών

- Αναπροσαρμογή της τιμολογιακής πολιτικής των τραπεζών ως προς τα έξοδα και τις επιβάρυνσεις, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του πελάτη.
- Τη χορήγηση, με επιβάρυνση του αιτούντα, αναλυτικών καταστάσεων κίνησης λογαριασμών, ιδιαίτερα όταν πρόκειται για λογαριασμούς σε καθυστέρηση.

2.3.4. Εγγυητικές επιστολές

- Την καταβολή ολόκληρης της προμήθειας "κατ' αδιαίρετο τρίμηνο" παρά το γεγονός ότι η εγγυητική επιστρέφεται στην αρχή του τριμήνου.

2.3.5. Διάφορα

- Την ακύρωση, εκ των υστέρων, πληρωμών με κάρτες που είχαν αρχικά εγκριθεί μέσω σταθμού P.O.S.

2.3.6. Υποδείξεις προς επαγγελματίες και επιχειρήσεις

Από την προηγηθείσα έκθεση παραπόνων προκύπτει ότι ο υποψήφιος πελάτης (φυσικό ή νομικό πρόσωπο), θα πρέπει να ζητά να πληροφορηθεί, αλλά και η τράπεζα οφείλει να του παρέχει εκ των προτέρων ενημέρωση σε περίπτωση χορήγησης δανείου, μεταξύ άλλων, σχετικά με το ύψος και τον προσδιορισμό του επιτοκίου, την έναρξη και την περίοδο εκτοκισμού και τα συναφή έξοδα και να του χορηγεί αντίγραφο της σχετικής σύμβασης μετά τη σύναψή της. Εξάλλου, σε περίπτωση τήρησης και κίνησης λογαριασμού όψεως, θα πρέπει να παρέχεται ενημέρωση για τα σχετικά έξοδα, όπως π.χ. χορήγησης καρτέ επιταγών, αντιγράφου κίνησης λογαριασμού, καθώς και για τους τυχόν πρόσθετους όρους και προϋποθέσεις (π.χ. ελάχιστο όριο κατάθεσης).

Επίσης, ο επαγγελματίας δεν θα πρέπει να ταυτίζει την επιταγή (μέσον πληρωμής) με τη συναλλαγματική (πιστωτικός τίτλος) ούτε να συγχέει το ατομικό πορτοφόλι του με το ταμείο της επιχείρησης.

2.4. Διεκπεραιωθείσες υποθέσεις

Στον πίνακα 28 παρουσιάζονται οι διεκπεραιωθείσες υποθέσεις εντός του 2004 και 2005 ανάλογα με το φορέα που τις διεκπεραίωσε και την κατάληξή τους υπέρ των συναλλασσομένων ή των τραπεζών ή με αποδοχή συμβιβαστικής λύσης. Υπενθυμίζεται ότι τα δεδομένα του 2004 αναφέρονται στη μετά την 1.7.2004 περίοδο μετά την επέκταση της αρμοδιότητας του θεσμού στα επιχειρηματικά και επαγγελματικά θέματα.

Από τον πίνακα 28 προκύπτει ότι από τις 81 υποθέσεις που διεκπεραιώθηκαν το 2005, οι 57 διεκπεραιώθηκαν υπέρ των συναλλασσομένων (σε αυτές περιλαμβάνονται και οι υποθέσεις που διεκπεραιώθηκαν με συμβιβαστική λύση). Συνεπώς ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονούμενων

Πίνακας 28
Διεκπεραιωθείσες υποθέσεις

ΦΟΡΕΑΣ	ΚΑΤΑΛΗΞΗ							
	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΣΥΝΑΜΜΑΣΙΟΜΕΝΟΥ		ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ		ΣΥΜΒΙΒΑΣΤΙΚΗ ΛΥΣΗ		ΣΥΝΟΛΟ	
	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005
Τράπεζες μετά από παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ.	1	42	-	-	-	-	1	42
Το γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ.	6	10	10	24	1	5	17	39
ΣΥΝΟΛΟ	7	52	10	24	1	5	18	81
ΠΟΣΟΣΤΟ%	38,9	64,2	55,6	29,6	5,5	6,2	100	100

για τις υποθέσεις που διεκπεραιώθηκαν ανήλθε στο 70,4%.

Πέραν των 81 υποθέσεων που διεκπεραιώθηκαν, σε 63 ακόμη υποθέσεις έπαυσε η διερεύνηση καθώς οι αυτές είτε άπτονταν θεμάτων εκτός αρμοδιότητας του Μ.Τ.Ε.Υ. (58 υποθέσεις), είτε διότι οι παραπονούμενοι μετά τις εξηγήσεις που έλαβαν, απέσυραν τα αιτήματά τους (5 υποθέσεις).



B

ΤΟΜΕΑΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



1. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Η συνένωση του Τραπεζικού Μεσολαβητή με το Μεσολαβητή Κεφαλαιαγοράς έγινε την 1.7.2005. Για λόγους συγκρισιμότητας, αλλά και δεδομένου ότι ο Μ.Τ.Ε.Υ. αποτελεί συνέχεια και της δραστηριότητας του Μεσολαβητή Κεφαλαιαγοράς, στα στατιστικά δεδομένα λαμβάνονται υπόψη τα παράπονα του Τομέα Επενδυτικών Υπηρεσιών από 1.1.2004 και όχι από 1.7.2005.

Ο πίνακας 29 εμφανίζει το πλήθος των παραπόνων (τηλεφωνικές κλήσεις και γραπτά παράπονα) που απασχόλησαν το θεσμό κατά τα έτη 2004 και 2005. Ειδικότερα για το έτος 2005 παρατηρούμε ότι σε σύνολο 214 παραπόνων, τα 53 (ποσοστό 24,8%) αφορούσαν θέματα για τα οποία ο Μ.Τ.Ε.Υ. είχε αρμοδιότητα, ενώ τα 161 ήταν εκτός του Κανονισμού Λειτουργίας. Ο μεγάλος αριθμός των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας παραπόνων, που φθάνει το 74,5% των επενδυτικών παραπόνων οφείλεται προφανώς στην ελλιπή ενημέρωση των επενδυτών για το θεσμό.

Πίνακας 29
Συνολική δραστηριότητα επενδυτικού τομέα

	2005		2004	
	ΠΛΗΘΟΣ	%	ΠΛΗΘΟΣ	%
Εντός Κανονισμού Λειτουργίας	53	24,8	54	25,4
Εκτός Κανονισμού Λειτουργίας	161	75,2	159	74,6
ΣΥΝΟΛΟ	214	100,0	213	100,0

2. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ

2.1. Κατανομή των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας παραπόνων

• ΚΑΤΑ ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ

Στον πίνακα 30 εμφανίζονται τα εκτός Κανονισμού Λειτουργίας παράπονα κατά αιτία εξαιρέσεως. Για το 2005 παρατηρούμε ότι το 26,1% αυτών αφορούσε παράπονα που ενέπιπταν στην αρμοδιότητα άλλου φορέα, το 12,4% αφορούσαν γενική πληροφόρηση επί των συναλλαγών με τις επενδυτικές εταιρίες, το 8,7% αφορούσε θέματα για τα οποία είχε επιληφθεί η Δικαιοσύνη, το

7,4% αφορούσε παράπονα που σχετίζονταν με την επιχειρηματική πολιτική των εταιριών (π.χ. τιμολογιακή) και το 5,6% αφορούσε εταιρίες που δεν συμμετέχουν στο θεσμό. Τέλος στην κατηγορία "Διάφορες" (απίες εξαίρεσης) έχουν ενταχθεί υποθέσεις, των οποίων το 82% αφορούν πληροφορίες για χρηματιστηριακές εταιρίες που είχαν τεθεί σε εκκαθάριση.

Πίνακας 30
Αιτίες εξαίρεσης των εκτός Κανονισμού
Λειτουργίας παραπόνων

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	2005		2004	
	ΠΛΗΘΟΣ	%	ΠΛΗΘΟΣ	%
Παράπονα που αφορούν εταιρίες που δεν συμμετέχουν στο Θεσμό (Ε.Α.Δ.Ε.)	9	5,6	17	10,7
Διαφορές που ανέκυψαν πριν την έναρξη λειτουργίας του Μ.Τ.Ε.Υ. (Μ.Κ.)	7	4,4	13	8,2
Παράπονα που εξετάζει η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς	0	0,0	3	1,9
Παράπονα που αποτελούν αντικείμενο δικαστικής επιδίωξης	14	8,7	22	13,8
Παράπονα που σχετίζονται με επιχειρηματική πολιτική της εταιρίας	12	7,4	18	11,3
Θέματα που εμπíπτουν στην αρμοδιότητα άλλων φορέων*	42	26,1	63	39,6
Παράπονα που υποβλήθηκαν στον Μ.Τ.Ε.Υ. 3 μήνες αφότου συνέβη το γεγονός που τα προκάλεσε	8	5,0	0	0,0
Γενική πληροφόρηση	20	12,4	13	8,2
Διάφορες	49	30,4	10	6,3
ΣΥΝΟΛΟ	161	100,0	159	100,0

* Κατά φορέα

● ΚΑΤΑ ΦΟΡΕΑ

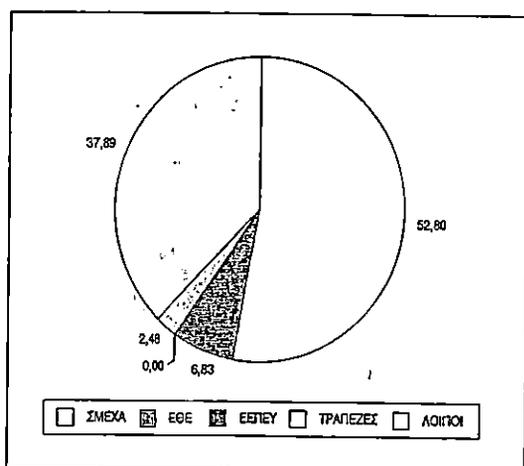
Ο πίνακας 31 και το κυκλικό διάγραμμα 15 εμφανίζουν κατά φορέα το σύνολο των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας υποθέσεων. Διαπιστώνουμε ότι 53% περίπου των παραπόνων αφορούσε τον Σ.Μ.Ε.Χ.Α., 7% περίπου την Ε.Θ.Ε. και 2,5% τις τράπεζες.

1. Συνολική Δραστηριότητα
2. Στατιστική Διερεύνηση

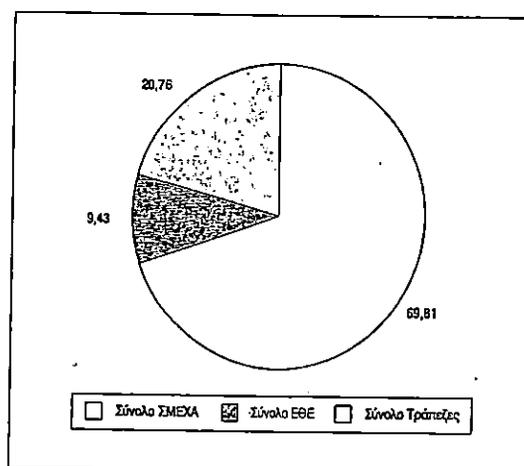
Πίνακας 31

Παράπονα εκτός του Κανονισμού Λειτουργίας κατά φορέα

ΦΟΡΕΙΣ	2005		2004	
	ΠΛΗΘΟΣ	%	ΠΛΗΘΟΣ	%
Σ.Μ.Ε.Χ.Α.	85	52,8	69	43,4
Ε.Θ.Ε.	11	6,8	1	0,6
Ε.Ε.Π.Ε.Υ.	0	0,0	2	1,3
ΤΡΑΠΕΖΕΣ	4	2,5	0	0,0
ΛΟΙΠΟΙ	61	37,9	87	54,7
ΣΥΝΟΛΟ	161	100,0	159	100,0



Διάγραμμα 15.
Παράπονα κατά φορέα
εκτός Κανονισμού Λειτουργίας



Διάγραμμα 16.
Παράπονα κατά φορέα
εντός Κανονισμού Λειτουργίας

2.2. Κατανομή των εντός Κανονισμού Λειτουργίας παραπόνων κατά αιτία και φορέα

Η κατανομή των εντός Κανονισμού Λειτουργίας παραπόνων κατά αιτία παραπόνου και φορέα εμφανίζεται στον πίνακα 32. Διαπιστώνουμε ότι το 69,8% των περιπτώσεων αφορούσε χρηματιστηριακές εταιρίες του Σ.Μ.Ε.Χ.Α., το 20,8% των περιπτώσεων αφορούσε τράπεζες για παροχή επενδυτικών

Πίνακας 32
Κατανομή Παραπόνων εντός του Κανονισμού Λειτουργίας κατά αίτιο

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	2005		2004	
	ΠΛΗΘΟΣ	%	ΠΛΗΘΟΣ	%
Σ.Μ.Ε.Χ.Α.				
Αυθαίρετες συναλλαγές	4	7,6	4	7,4
Καταστρατήγηση του T+3 των συναλλαγών	1	1,9	8	14,8
Μη επαρκής ενημέρωση (αποστολή statement – επενδυτικό προφίλ)	4	7,5	1	1,8
Μη εγγραφή σε Α.Μ.Κ. κατόπιν εντολής	3	5,7	0	0,0
Ισχυρισμός για αυθαίρετη διαχείριση	7	13,2	12	22,2
Μη τήρηση όρων σύμβασης	2	3,8	0	0,0
Καυστέρηση στη μεταφορά χαρτοφυλακίου σε άλλη χρηματιστηριακή	5	9,4	9	16,7
Καυστέρηση καταβολής μερισμάτων	5	9,4	2	3,7
Νομική τεκμηρίωση συναλλαγής	2	3,8	2	3,7
Αμφισβήτηση/διαφωνία συγκεκριμένης συναλλαγής	4	7,5	11	20,4
Διαφωνία για κατάσταση χαρτοφυλακίου (και εκπρόθεσμα)	0	0	1	1,8
Εντολές από συνδικαιούχους λογαριασμών για πωλήσεις σε κωδικούς θανάτων (απαιτήσεις κληρονόμων)	0	0	1	1,9
ΣΥΝΟΛΟ Σ.Μ.Ε.Χ.Α.	37	69,8	51	94,4
Ε.Θ.Ε.				
Ελλιπής ενημέρωση μεριδιούχων	4	7,5	3	5,6
Αυθαίρετη διαχείριση (κινήσεις - ανταλλαγές)	1	1,9	0	0,0
ΣΥΝΟΛΟ Ε.Θ.Ε.	5	9,4	3	5,6
ΤΡΑΠΕΖΕΣ				
Μη συμμετοχή σε Α.Μ.Κ.	2	3,8	0	0,0
Καταβολή μερισμάτων	2	3,8	0	0,0
Συμμετοχή σε Α/Κ.	2	3,8	0	0,0
Προθεσμιακές καταθέσεις	2	3,8	0	0,0
Επενδύσεις σε ομόλογα	3	5,6	0	0,0
ΣΥΝΟΛΟ ΤΡΑΠΕΖΕΣ	11	20,8	0	0,0
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	53	100,0	54	100,0

υπηρεσιών και τέλος ένα 9,4% των παραπόνων αφορούσε την Ε.Θ.Ε. Το κυκλικό διάγραμμα 16 απεικονίζει το μερίδιο κάθε φορέα στα εντός του Κανονισμού Λειτουργίας παράπονα.

Κατά το 2005 παρατηρούμε ότι για τις χρηματιστηριακές εταιρίες-μέλη του Σ.Μ.Ε.Χ.Α. τα περισσότερα παράπονα (ποσοστό 30,2%) αφορούσαν ισχυρισμούς για αυθαίρετη διαχείριση ή αυθαίρετες συναλλαγές ή καθυστέρηση στη μεταφορά χαρτοφυλακίου σε άλλη χρηματιστηριακή. Ακολουθούν τα παράπονα για καθυστέρηση καταβολής μερίσματος (9,4%), οι αμφισβητήσεις συναλλαγών (7,5%) και η μη επαρκής ενημέρωση (7,5%). Το 80% των παραπόνων για τις εταιρίες Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων (Ε.Θ.Ε.) αφορούσαν ελλιπή ενημέρωση μεριδιούχων.

Όσον αφορά τις τράπεζες προηγούνται τα παράπονα για επενδύσεις σε ομόλογα (25%) και ακολουθούν ισομερώς τα παράπονα για μη συμμετοχή σε αυξήσεις μετοχικών κεφαλαίων, την καταβολή μερισμάτων, τη συμμετοχή σε αμοιβαία κεφάλαια και τις προθεσμιακές καταθέσεις.

3. ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΕΙΣΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Στον πίνακα 33 εμφανίζονται οι υποθέσεις που διεκπεραιώθηκαν το 2004 και το 2005 ανάλογα με το φορέα που τις διεκπεραίωσε και την κατάληξή τους υπέρ των συναλασσομένων ή του φορέα που αφορούσε ή με αποδοχή συμβιβαστικής λύσης.

Πίνακας 33
Διεκπεραιωθείσες υποθέσεις

	ΥΠΕΡ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΩΝ		ΥΠΕΡ ΦΟΡΕΑ		ΣΥΜΒΙΒΑΣΤΙΚΗ ΛΥΣΗ		ΣΥΝΟΛΟ	
	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005
Φορέας με παρέμβαση Μ.Τ.Ε.Υ.	29	9					29	9
Γραφείο Μ.Τ.Ε.Υ.		7	1	1	1	2	2	10
ΣΥΝΟΛΟ	29	16	1	1	1	2	31	19
ΠΟΣΟΣΤΟ %	93,6	84,2	3,2	5,3	3,2	10,5	100,0	100,0

Από τον πίνακα αυτόν προκύπτει ότι κατά το 2005 διεκπεραιώθηκαν 19 υποθέσεις επενδυτικών διαφορών, εκ των οποίων 18 υπέρ των συναλασσομένων (περιλαμβάνονται και όσες διεκπεραιώθηκαν με συμβιβαστική λύση), δηλαδή σε ποσοστό 94,7% που θεωρείται ιδιαίτερα ικανοποιητικό.

Πέραν των 19 υποθέσεων που διεκπεραιώθηκαν, σε 31 ακόμη υποθέσεις διεκόπη ή διαδικασία διερεύνησης, καθόσον οι παραπονούμενοι απέσυραν τα αιτήματά τους, θεωρώντας ικανοποιητικές τις διευκρινίσεις που έλαβαν από το Γραφείο μας και τον αρμόδιο φορέα και επιπλέον 3 περιπτώσεις βρίσκονταν σε εκκρεμότητα στο τέλος του 2005.

4. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ

Οι επενδυτικές εταιρίες (χρηματιστηριακές, εταιρίες αμοιβαίων κεφαλαίων, τράπεζες), με βάση τα ανωτέρω δεδομένα, θα πρέπει:

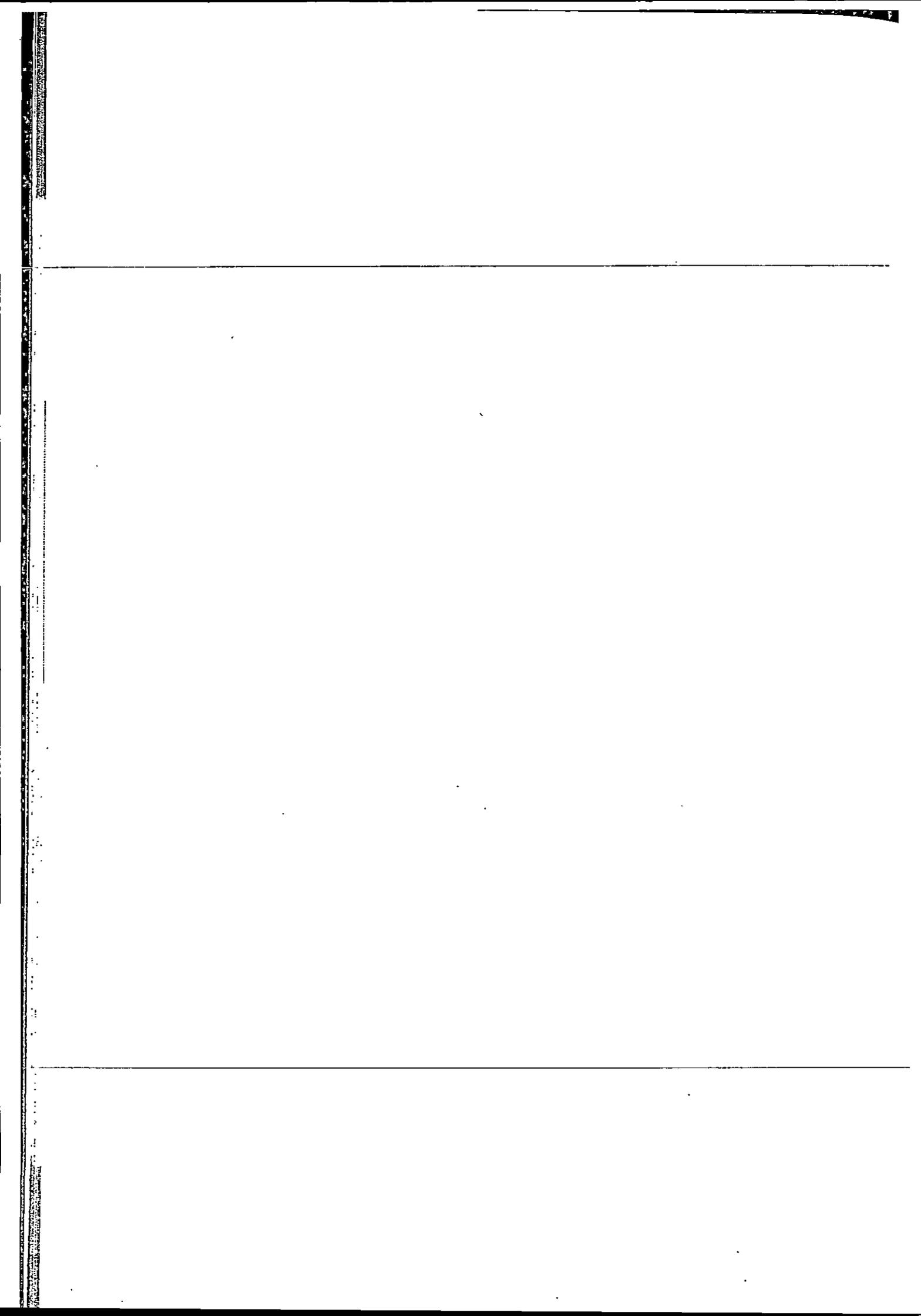
- Να επιδεικνύουν μεγαλύτερη προσοχή και ορθότερη επαγγελματική συμπεριφορά προς τους πελάτες τους.
- Να προάγουν την εμπιστοσύνη των επενδυτών στο θεσμό του χρηματιστηρίου, με τη σοβαρή και αποτελεσματική ενημέρωσή τους, λαμβάνοντας υπόψη και το προφίλ κάθε επενδυτή.
- Να μεριμνούν ώστε οι πελάτες τους επενδυτές να μην αισθάνονται θύματα εκμετάλλευσης.

Συγχρόνως οι επενδυτές θα πρέπει:

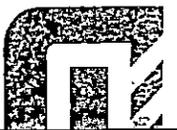
- Να ζητούν ενημέρωση σχετικά με τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματά τους.
- Να στηρίζουν τις αποφάσεις τους στη γνώση και την έρευνα και να μην είναι παρορμητικοί στις επιλογές τους.
- Να μελετούν όποιο υλικό τους παρέχεται και ειδικότερα κατά την υπογραφή να ζητούν επεξηγήσεις για οτιδήποτε δεν κατανοούν.
- Να ζητούν επίμονα τη συμβουλή της χρηματιστηριακής εταιρίας, με την οποία συνεργάζονται, για τα χρηματιστηριακά στοιχεία και τους οικονομικούς δείκτες των μετοχών στις οποίες θα επενδύσουν.
- Να αποκτήσουν "επενδυτική παιδεία" δίνοντας έμφαση στα θεμελιώδη οικονομικά στοιχεία των επιχειρήσεων και της οικονομίας.
- Να επενδύουν σε μεσομακροπρόθεσμο χρονικό ορίζοντα και να μην επιδιώκουν βραχυπρόθεσμα το εύκολο κέρδος.
- Να επενδύουν σε μετοχικές αξίες με βάση τα ιστορικά στοιχεία συμπεριφοράς, με προβλέψεις για το μέλλον και με βάση την ευκολία ρευστοποίησης των τίτλων που θα αποκτήσουν.
- Να αποχωρίζονται, έστω και με ζημία, μετοχές που για πολύ καιρό ακολουθούν πτωτική πορεία.
- Να μη θεωρούν την επένδυση στο χρηματιστήριο σαν συμμετοχή σε τυχερό παιχνίδι, αλλά σαν τοποθέτηση περιουσίας που πρέπει να γίνεται με σωφροσύνη και σωστό σχεδιασμό.
- Να μην επενδύουν με ξένα κεφάλαια και να μην επανεπενδύουν όλα τα κέρδη τους και κυρίως όχι σε μια μετοχή.

3. Διεκπεραιωθείσες Υποθέσεις

4. Προτάσεις προς επενδυτικές εταιρίες/επενδυτές



ΕΠΙΛΟΓΗ ΥΠΟΒΛΗΘΕΝΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ



ΥΠΟΘΕΣΗ 4034/1113/2004

Εξόφληση επιταγής έκδοσης Δ.Ο.Υ.
σε μη νομιμοποιούμενο πρόσωπο

Ο παραπονούμενος, έχοντας πληροφορηθεί από το Κ.Ε.Π.Υ.Ο., ότι η φορολογική δήλωσή του για το εισόδημα έτους 2003 είχε εκκαθαριστεί και επειδή καθυστερούσε η παραλαβή της, απευθύνθηκε στην αρμόδια Δ.Ο.Υ. και παρέλαβε αντίγραφο αυτής καθώς και επιταγή-ειδοποίηση ποσού ύψους 628,44 ευρώ που αφορούσε επιστροφή παρακρατηθέντος φόρου.

Όταν προσκόμισε την εν λόγω επιταγή για να την εξοφλήσει, έκπληκτος πληροφορήθηκε ότι είχε ήδη εξοφληθεί στις 31.8.04 σε μη νομιμοποιούμενο πρόσωπο.

Η τράπεζα με επιστολές της τόσο προς τον παραπονούμενο όσο και προς το Γραφείο μας (σε απάντηση σχετικών ερωτημάτων που τέθηκαν), διευκρίνισε ότι:

- στις 31.8.04 εμφανίστηκε σε Κατάστημα της τράπεζας πελάτης με στοιχεία (ονοματεπώνυμο, ΑΔΤ.) και ζήτησε την καταβολή σε αυτόν ποσού ύψους 628,44 ευρώ, που αφορούσε επιστροφή φόρου εισοδήματος, προσκομίζοντας την επιταγή-ειδοποίηση επιστροφής φόρου

- όπως είναι γνωστό, τόσο στο εκκαθαριστικό σημείωμα όσο και στην επιταγή-ειδοποίηση επιστροφής φόρου, δεν εμφανίζονται τα στοιχεία ταυτότητας του εκάστοτε φορολογούμενου, παρά μόνο ονοματεπώνυμο και πατρώνυμο

- το ποσό της επιταγής μπορούσε να εισπραχθεί από 23.8.04 έως 20.12.04

- ο ταμίας, αφού διενήργησε τον απαραίτητο έλεγχο ταυτοπροσωπίας ανέγραψε τα

στοιχεία ταυτότητας και κατέβαλε το ποσό. Από την αξιολόγηση των στοιχείων που τέθηκαν υπόψη του Γραφείου μας, προέκυψαν τα ακόλουθα:

- Ο εμφανισθείς στο κατάστημα της τράπεζας την 31.8.04 για την εξαργύρωση της επιταγής-ειδοποίησης ποσού 628,44 ευρώ, δεν ήταν ο παραπονούμενος και τούτο αποδεικνύεται από τα εξής γεγονότα:

- 1) ο παραπονούμενος *ουδέποτε* απώλεσε την αστυνομική ταυτότητά του και, συνεπώς, ο κομιστής της επιταγής δεν παρέδωσε για έλεγχο την πραγματική ταυτότητα του παραπονούμενου,

- 2) η γνήσια ταυτότητα φέρει άλλα στοιχεία από αυτά που κατέγραψε ο ταμίας στο σώμα της επιταγής-ειδοποίησης,

- 3) η υπογραφή που τέθηκε στο παραστατικό συναλλαγής διαφέρει εμφανώς από την υπογραφή του πραγματικού δικαιούχου και παραπονούμενου.

- Ο έλεγχος ταυτοπροσωπίας από τον ταμία της τράπεζας ήταν πλημμελής, διότι:

- 1) ο κομιστής της επιταγής-ειδοποίησης ήταν άγνωστος στο κατάστημα και, συνεπώς, ο έλεγχος έπρεπε να είναι αυστηρός,

- 2) στο παραστατικό της συναλλαγής είχε αναγραφεί ο αριθμός ταυτότητας και η ανάλυση των χαρτονομισμάτων που χρησιμοποιήθηκαν, όχι όμως τα στοιχεία επικοινωνίας.

Υστερα από τα παραπάνω, το Γραφείο μας συνέστησε την καταβολή στον παραπονούμενο του ποσού των 628,44 ευρώ.

ΥΠΟΘΕΣΗ 4108/32/2005

Αμφισβήτηση αναλήψεων
με πιστωτική κάρτα μέσω ATM

Η παραπονούμενη αμφισβήτησε συναλλαγές συνολικού ύψους 2.000 ευρώ που πραγματοποιήθηκαν στις 20.12.04 από ATM τρίτης τράπεζας, διότι ουδέποτε απώλεσε την κάρτα το δε PIN το είχε απομνημονεύσει.

Η παραπονούμενη στις 20.12.04 επιχείρησε να πραγματοποιήσει ανάληψη από ATM με χρήση της κάρτας της, αλλά η συναλλαγή δεν ολοκληρώθηκε "λόγω υπέρβασης του ορίου". Στην επικοινωνία που είχε με το αρμόδιο τμήμα καρτών της τράπεζας πληροφορήθηκε ότι, την ίδια ημέρα είχε πραγματοποιηθεί ανάληψη ποσού 2.000 ευρώ από ATM της ίδιας τράπεζας στην περιοχή του Ρέντη.

Στις 22.12.04 που χρεώθηκε ο λογαριασμός της η παραπονούμενη διαπίστωσε ότι η ανάληψη είχε γίνει από ATM τρίτης τράπεζας στο Πασσαλιμάνι μέσω ΔΙΑΣ, μεταξύ 16:53-16:57, αφού προηγήθηκαν δύο ερωτήσεις για το υπόλοιπο του λογαριασμού και στη συνέχεια 4 αναλήψεις (3x600 και

1x200) συνολικού ποσού 2.000 ευρώ.

Το Γραφείο μας διαβίβασε το παράπονο στην Υπηρεσία Πελατών και στην τηλεφωνική επικοινωνία που επακολούθησε επισημάναμε ότι:

- τη στιγμή των διαδοχικών ερωτήσεων και αναλήψεων η παραπονούμενη είχε την κάρτα στην κατοχή της, το δε PIN το είχε απομνημονεύσει

- οι αναλήψεις έγιναν από το όριο της πιστωτικής κάρτας, η οποία, κατά διαβεβαίωση της τράπεζας δεν ήταν ενεργοποιημένη, ενώ το υπόλοιπο του λογαριασμού της δεν υπερέβαινε τη συγκεκριμένη στιγμή το ποσό των 650 ευρώ.

Επακολούθησε έρευνα εκ μέρους της τράπεζας από την οποία αποδείχθηκε ότι οι συναλλαγές δεν έγιναν από την παραπονούμενη (περίπτωση skimming) και η αρμόδια Υπηρεσία προέβη στον αντιλογισμό του ποσού των 2.000 ευρώ.

ΥΠΟΘΕΣΗ 4134/58/2005

Αμφισβήτηση συναλλαγών
πιστωτικής κάρτας

Ο παραπονούμενος είναι κάτοχος πιστωτικής κάρτας, η οποία απωλέσθη την 3.12.04

και με την οποία τρίτος πραγματοποίησε 2 αγορές ποσού 520 ευρώ και 260 ευρώ,

ΕΠΙΛΟΓΗ ΥΠΟΒΑΛΗΘΕΝΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

αντίστοιχα, τις οποίες και αμφισβητεί.

Η τράπεζα με επιστολή της προς τον παραπονούμενο τον πληροφόρησε ότι:

- η κάρτα απωλέσθη ενώ βρισκόταν στην κατοχή τρίτου προσώπου
- η απώλεια δηλώθηκε από το τρίτο πρόσωπο στις 3.12.04 και ώρα 21:22, ενώ οι συναλλαγές πραγματοποιήθηκαν την ίδια ημέρα και ώρα 18:18 και 18:33
- ο κάτοχος της κάρτας υποχρεούται να καταβάλει ιδιόζουσα επιμέλεια στη φύλαξη της κάρτας και πρέπει να ειδοποιεί άμεσα την τράπεζα για τυχόν απώλεια ή κλοπή της. Με το παραπάνω σκεπτικό η τράπεζα απέρριψε το αίτημα του παραπονούμενου για την απαλλαγή του από τις χρεώσεις.

Το Γραφείο παρενέβη στην Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας και συνέστησε την απαλλαγή του παραπονούμενου, δεδομένου ότι:

1) το τρίτο πρόσωπο που κατείχε την κάρτα του παραπονούμενου ήταν η κόρη του και της την είχε παραδώσει λόγω εισαγωγής του στο νοσοκομείο και η ίδια δεν γνώριζε τη διαδικασία ακύρωσης

2) η δήλωση απώλειας της κάρτας απέχει μόλις 3 ώρες από τη διενέργεια των συναλλαγών

3) ουδέποτε στο παρελθόν υπήρξε πρόβλημα στις συναλλαγές του παραπονούμενου με την τράπεζα

4) εκτός από την κάρτα της συγκεκριμένης τράπεζας, απωλέσθη και κάρτα άλλης τράπεζας, η οποία αντιλόγισε τις διενεργηθείσες συναλλαγές, παρά το γεγονός ότι, η δήλωση απώλειας έγινε 5 και πλέον ώρες μετά τις συναλλαγές.

Η τράπεζα δέχθηκε τη σύσταση και προέβη στον αντιλογισμό των επίμαχων συναλλαγών.

ΥΠΟΘΕΣΗ 4140/64/2005

Μεταφορά υπολοίπου – ελλιπής ενημέρωση

Ο παραπονούμενος διαμαρτυρήθηκε για τον μη εκτοκισμό, με το διαφημιζόμενο από την τράπεζα προνομιακό επιτόκιο, μεταφερθέντος υπολοίπου στο λογαριασμό της πιστωτικής κάρτας του, επικαλούμενος ότι το κατάστημα της τράπεζας, κατά την υπογραφή της σχετικής σύμβασης, δεν τον είχε πληροφορήσει για τις σχετικές προϋποθέσεις.

Το Γραφείο μας συνέστησε τον αντιλογισμό των τόκων που προέκυψαν από το μεταφερθέν υπόλοιπο, δεδομένου ότι δεν χορη-

γήθηκε στον παραπονούμενο αντίγραφο της σχετικής σύμβασης μετά την υπογραφή της ώστε αποδεδειγμένα να ενημερωθεί για τους όρους μεταφοράς. Αντίθετα, η προσυμβατική προφορική ενημέρωσή του από το κατάστημα της τράπεζας ή μέσω σχετικού ενημερωτικού υλικού δεν κατέστη δυνατό να αξιολογηθεί ενόψει των αντιθέτων ισχυρισμών των μερών. Η τράπεζα έκανε δεκτή την ανωτέρω σύσταση.

ΥΠΟΘΕΣΗ 4183/107/2005

Χρήση κάρτας μετά
την κλοπή της

Η παραπονούμενη απευθύνθηκε στο Γραφείο μας για την ακόλουθη υπόθεση:
Την 25.1.05 αντελήφθη ότι της αφαίρεσαν από το πορτοφόλι της την πιστωτική της κάρτα και την αστυνομική της ταυτότητα. Προέβη άμεσα στην ακύρωση της πιστωτικής κάρτας. Εκ των υστέρων διαπίστωσε ότι η κλοπή έλαβε χώρα την 13.1.05, στο χρονικό δε αυτό διάστημα των 12 ημερών διενεργήθηκαν αγορές με την πιστωτική κάρτα, κάνοντας χρήση και της ταυτότητάς της, από νεαρό άτομο (αγόρι) ο οποίος εμφανιζόταν ως γιος της και ο οποίος, μετά από έρευνα της παραπονούμενης, συνελήφθη επ' αυτοφώρω από την αστυνομία και ομολόγησε. Το ύψος των συναλλαγών τις οποίες διενήργησε ανήλθε στο ποσό των 1.557,42 ευρώ.

Η τράπεζα στην αίτηση της παραπονούμενης, την οποία ήδη είχε κοινοποιήσει στο Γραφείο μας, για αμφισβήτηση των εν λόγω συναλλαγών της, αντιλόγισε τέσσερις συναλλαγές συνολικού ποσού 440 ευρώ. Η παραπονούμενη μας δήλωσε τη μη ικανοποίησή της από την ενέργεια της τράπεζας, δεδομένου ότι αμφισβητούσε το ποσό στο σύνολό του, δηλαδή και το υπόλοιπο ποσό των 1.117,42 ευρώ.

Το Γραφείο μας διερεύνησε την υπόθεση και κατέληξε σε σύσταση με την οποία έκρινε δίκαιο τον αντιλογισμό και των λοιπών συναλλαγών ύψους 1.117,42 ευρώ. Η τράπεζα αποδέχτηκε τη σύστασή μας και προέβη στο σχετικό αντιλογισμό.

ΥΠΟΘΕΣΗ 4356/280/2005

Αμφισβήτηση αναλήψεων μέσω ATM
με πιστωτική κάρτα

Η παραπονούμενη, κάτοχος πιστωτικής κάρτας αμφισβήτησε 2 συναλλαγές ύψους 400 ευρώ και 600 ευρώ, αντίστοιχα, που πραγματοποιήθηκαν από ATM της ίδιας τράπεζας, ισχυριζόμενη ότι:

1) το χρεωστικό υπόλοιπο της πιστωτικής κάρτας της που έληγε το Μάιο του 2006, εξοφλήθηκε το 2004 και έκτοτε

ουδέποτε χρησιμοποιήθηκε

2) η κάρτα βρισκόταν συνεχώς στη τσάντα της σε θήκη του πορτοφολιού της, το δε PIN το είχε απομνημονεύσει

3) την ώρα που πραγματοποιήθηκαν οι συναλλαγές η παραπονούμενη βρισκόταν στο γραφείο της, γεγονός που μπορούν να επιβεβαιώσουν οι συνάδελφοί της.

ΕΠΙΛΟΓΗ ΥΠΟΒΛΗΘΕΝΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Σύμφωνα με τα στοιχεία της τράπεζας:

1. με τη πιστωτική κάρτα της παραπονούμενης πραγματοποιήθηκαν δύο συναλλαγές, ποσού 400 και 600 ευρώ αντίστοιχα την ίδια ημέρα, από το ίδιο ATM με διαφορά 1 λεπτού
2. δεν υπήρχαν απορριφθείσες συναλλαγές με τη συγκεκριμένη κάρτα, συνεπώς ο χρήστης της κάρτας γνώριζε το μυστικό αριθμό PIN. Επίσης, το ATM που χρησιμοποιήθηκε δεν παρουσίασε βλάβη ή

δυσλειτουργία δεδομένου ότι, οι προηγούμενες αλλά και οι επόμενες συναλλαγές ολοκληρώθηκαν κανονικά.

Με βάση τα ανωτέρω ο Μ.Τ.Ε.Υ. κατέληξε στο συμπέρασμα ότι δεν πληρούταν μία από τις βασικές προϋποθέσεις της ΚΥΑ Ζ1 – 178/2001 για τον περιορισμό της ευθύνης στα 150 ευρώ, που είναι η μη διαρροή του PIN σε τρίτο πρόσωπο και κατά συνέπεια δεν μπορούσε να γίνει δεκτό το αίτημα της παραπονούμενης.

ΥΠΟΘΕΣΗ 4509/432/2005

Χρεώσεις μετά από κλοπή πιστωτικής κάρτας

Ο παραπονούμενος στις 22.2.05 αντιλήφθηκε ότι είχε χάσει τις πιστωτικές και τις αναληπτικές του κάρτες. Χρησιμοποιήθηκε μόνο η πιστωτική του κάρτα σε ένα μόνο κατάστημα υποδημάτων για αγορές σημαντικού ύψους. Αμφισβήτησε τις επίμαχες συναλλαγές, οι οποίες έγιναν την ίδια ημερομηνία 21.2.05 και ανέρχονται στο ποσό των 2.950 ευρώ. Σε επικοινωνία μας με την αρμόδια υπηρεσία ενημερωθήκαμε ότι έχουν προβεί σε αμφισβήτηση των επίμαχων συναλλαγών, με επιχείρημα το μεγάλο επιμερισμό τους, και αναμένουν την απάντηση της πληρώτριας τράπεζας. Μετά την πάροδο του εύλογου

χρονικού διαστήματος η πληρώτρια τράπεζα απέρριψε την αμφισβήτηση από πλευράς εκδότριας τράπεζας.

Από τη διερεύνηση διαπιστώθηκε ότι η εκδότρια τράπεζα είχε αποβάλει τη συγκεκριμένη επιχείρηση από τις συνεργαζόμενες. Την αποβολή της επιχείρησης από τις συνεργαζόμενες αποφάσισε και η πληρώτρια τράπεζα, με αφορμή το ως άνω περιστατικό. Η εκδότρια τράπεζα, παρά την άρνηση της πληρώτριας να δεχθεί την αμφισβήτηση, αποφάσισε να αποκαταστήσει το λογαριασμό του κατόχου της κάρτας της στο ακέραιο.

ΥΠΟΘΕΣΗ 4510/434/2005

Αντιλογισμός χρεώσεων –για λόγους κοινωνικής
ευαισθησίας– από κλαπείσα πιστωτική κάρτα
κατά τη διάρκεια νοσηλείας ασθενούς

Η παραπονούμενη μας απήλυσε επιστολή με την οποία εξέφραζε την παράκληση για παρέμβαση του Γραφείου μας προς την τράπεζα, προκειμένου να αντιλογισθούν χρεώσεις ύψους 1.012,00 ευρώ, για αγορές που πραγματοποιήθηκαν με την κλαπείσα πιστωτική κάρτα της, κατά τη διάρκεια της νοσηλείας της για σοβαρούς λόγους υγείας. Πριν ζητήσει τη συμβολή του Γραφείου μας, είχε απευθύνει σχετική επιστολή προς την τράπεζα, η αρμόδια υπηρεσία της οποίας είχε απορρίψει το αίτημά της, επειδή οι συναλλαγές είχαν πραγματοποιηθεί πριν από τη δήλωση απώλειας της κάρτας με καθυστέρηση πολλών ημερών.

Το Γραφείο μας ζήτησε από την τράπεζα να επανεξετάσει την υπόθεση επειδή, όπως προέκυψε από τα συνηυποβαλλόμενα δικαιολογητικά του νοσηλευτικού ιδρύματος, υπήρχε πραγματική αδυναμία συνειδητοποίησης και δήλωσης της απώλειας της κάρτας, λόγω της σοβαρότητας της ασθένειάς της.

Η τράπεζα εξέτασε και πάλι με τη δέουσα ευαισθησία την περίπτωση και για λόγους ιδιαίτερης κοινωνικής ευαισθησίας, αλλά και λόγω της μακροχρόνιας απρόσκοπτης συνεργασίας τους, αποφάσισε την ικανοποίηση του αιτήματος και αντιλόγισε πλήρως το συνολικό ποσό της χρέωσης πλέον τόκων.

ΥΠΟΘΕΣΗ 4810/734/2005

Αμφισβητούμενες συναλλαγές
μέσω INTERNET

Ο παραπονούμενος, κάτοχος πιστωτικής κάρτας, αμφισβήτησε συναλλαγές ύψους 2.553,80 ευρώ που πραγματοποιήθηκαν μέσω INTERNET εντός του 2005. Το Γραφείο μας διαβίβασε την υπόθεση στην αρμόδια Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας, η οποία, με τη σειρά της, το προώθησε στην αρμόδια Διεύθυνση προς διερεύνηση. Δεδομένου ότι υπήρξαν πολλές παρόμοιες καταγγελίες σχετικά με αμφισβήτηση συναλλα-

γών μέσω INTERNET, το Γραφείο μας παρέβη στο αρμόδιο Νομικό Γραφείο της τράπεζας, το οποίο χειριζόταν τη συγκεκριμένη υπόθεση, από όπου πληροφορήθηκε ότι έχει ήδη αρχίσει η διεκδίκηση των αμφισβητούμενων συναλλαγών με τη διαδικασία αντιλογισμών (chargebacks). Μετά την ολοκλήρωση της έρευνας, η τράπεζα προέβη στον αντιλογισμό του ποσού των 2.553,80 ευρώ.

ΥΠΟΘΕΣΗ 4850/774/2005

Αμφισβήτηση χρέωσης λογαριασμού πιστωτικής κάρτας από ανάληψη μετρητών μέσω ATM

Ο παραπονούμενος ισχυρίζεται ότι δεν ολοκληρώθηκαν δύο απόπειρες ανάληψης 600 ευρώ μέσω πιστωτικής κάρτας και ότι στην οθόνη εμφανιζόταν το μήνυμα "προς το παρόν δεν είναι δυνατή η συναλλαγή σας". Εκ των υστέρων, με έκκληξη διαπίστωσε ότι το ποσό των 600 ευρώ χρεώθηκε στο λογαριασμό της πιστωτικής του κάρτας και ζήτησε να πιστωθούν τα χρήματα.

Σύμφωνα με τα στοιχεία της τράπεζας, από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε, δεν προέκυψε κανένα στοιχείο υπέρ του παραπονούμενου.

Η μελέτη των προσκομισθέντων αντιγράφων του ημερολογίου ATM, που αφορούσαν την επίμαχη συναλλαγή αλλά και του λογαριασμού της κάρτας, δεν επιβεβαίωσαν τους ισχυρισμούς του παραπονούμενου, ότι ήταν δύο οι ανεπιτυχείς προσπάθειες ανάληψης μετρητών, ούτε και το μήνυμα που ανέφερε ότι παρουσιάστηκε στην οθόνη του ATM. Αντίθετα, προέκυψε ότι ολοκληρώθηκε μία και μόνο επιτυχής ανάληψη ποσού 600 ευρώ. Κατόπιν τούτου ο Μ.Τ.Ε.Υ. έκρινε ότι ορθώς η τράπεζα χρέωσε το λογαριασμό της πιστωτικής του κάρτας.

ΥΠΟΘΕΣΗ 4870/794/2005

Τροποποίηση σύμβασης κάρτας χωρίς ενημέρωση του κατόχου

Η παραπονούμενη, κάτοχος πιστωτικής κάρτας, μας προσκόμισε λογαριασμό της κάρτας, επί του οποίου υπήρχε ανακοίνωση της τράπεζας, σύμφωνα με την οποία τα ποσά των αγορών θα εκτοκίζονταν στο εξής από την ημέρα εκταμίευσής τους από την τράπεζα και χρέωσης του λογαριασμού της κάρτας μέχρι την ημέρα εξόφλησής τους και δήλωσε ότι δεν δέχεται την ως άνω μονομερή τροποποίηση της σύμβασής της.

Το Γραφείο μας ενημέρωσε σχετικά την Υπηρεσία Παραπόνων της τράπεζας η οποία διευκρίνισε ότι ο κάτοχος που εξοφλεί εμπρόθεσμα το σύνολο του οφειλόμενου ποσού, όπως αναγράφεται στους λογαριασμούς, δεν οφείλει τόκο. Αντίθετα, όποιος εξοφλεί μέρος του λογαριασμού του ή την ελάχιστη καταβολή χρεώνεται με το συμβατικό τόκο επί του εκάστοτε οφειλόμενου ποσού από την ημερομηνία εκταμίευσής του

ποσού από την τράπεζα και χρέωσης του λογαριασμού της κάρτας, μέχρι την ημερομηνία εξόφλησής του.

Υστερα από τα παραπάνω, η παραπονούμενη δήλωσε ικανοποιημένη και η υπόθεση τίθεται στο αρχείο.

ΥΠΟΘΕΣΗ 4946/870/2005

Αμφισβητούμενη χρέωση από συναλλαγή μέσω ATM

Η παραπονούμενη στις 27.7.05 έκανε ανάληψη 200 ευρώ μέσω ΔΙΑΣ. Καθυστέρησε να πάρει τα χρήματα και το μηχανήμα τα τράβηξε μέσα. Ενημέρωσε άμεσα την τράπεζα, στο ATM της οποίας πραγματοποίησε τη συναλλαγή. Στη συνέχεια και για χρονικό διάστημα 2 μηνών αλληλόγραφουσε με την τρίτη τράπεζα η οποία όμως δεν απάντησε ποτέ στις επιστολές της, αλλά ούτε και έχει αντιλογισθεί η χρέωση, παρόλο που είχε τη διαβεβαίωση ότι τα χρήματα βρέθηκαν κατά τον έλεγχο του ATM.

Το Γραφείο ενημέρωσε την παραπονούμενη ότι το αίτημά της για αποκατάσταση του λογαριασμού της, θα έπρεπε να έχει υποβληθεί στην τράπεζα στην οποία τηρείται ο λογαριασμός της, η οποία ήταν υπεύθυνη για τη σωστή τήρησή του. Στη συνέχεια διαβιβάσαμε την υπόθεση στην τράπεζα συναλλαγής της, με την παράκληση για την επίσηυση των ενεργειών. Πράγματι η Υπηρεσία Πελατών ενήργησε ταχύτατα και μετά από λίγες ημέρες έγινε η αποκατάσταση του λογαριασμού της παραπονούμενης.

ΥΠΟΘΕΣΗ 5052/976/2005

Αμφισβήτηση αναλήψεων μετρητών με χρήση κλαπείσας κάρτας

Ο παραπονούμενος τη στιγμή που επιβιβαζόταν στο τρένο για Θεσσαλονίκη, αντιλήφθηκε ότι κάποιος έκλεψε από την τσέπη του το πορτοφόλι του μέσα στο οποίο είχε τις δύο αναληπτικές του κάρτες. Μέσα από

το τρένο προσπάθησε να ενημερώσει την τράπεζα για το συμβάν και να ακυρώσει την κάρτα, πλην όμως δεν κατόρθωσε να επικοινωνήσει διότι η γραμμή μετά από λίγο έπεφτε. Από την αναλυτική κίνηση του κινη-

ΕΠΙΛΟΓΗ ΥΠΟΒΛΗΘΕΝΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

τού του τηλεφώνου επιβεβαιώθηκε ότι από τις 14:47 μέχρι και τις 15:29 καλούσε συνεχώς την τράπεζα. Η χρήση της κάρτας του έγινε από 14:59 έως και 15:03 και εξαντλήθηκε για κάθε κάρτα το επιτρεπτό ημερήσιο όριο ανάληψης μετρητών. Η τράπεζα

παρά το γεγονός ότι το PIN διέρρηξε με ευθύνη του παραπονούμενου, λαμβάνοντας υπόψη την αμεσότητα των ενεργειών του, έστω και ανεπιτυχών ως προς το αποτέλεσμα, ενέκρινε την αποκατάσταση του λογαριασμού του.

ΥΠΟΘΕΣΗ 5123/1047/2005

Αρνηση εξόφλησης τραπεζικής επιταγής που απωλέσθη με την έκδοσή της

Στις 26.9.05 η παραπονούμενη εξέδωσε τραπεζική επιταγή ποσού 15.000 ευρώ, με χρέωση του λογαριασμού της, η οποία προοριζόταν ως προκαταβολή για την αγορά ακινήτου. Δύο ώρες αργότερα την ίδια ημέρα, η επιταγή απωλέσθη στο χώρο εργασίας της και αμέσως η τελευταία μετέβη στο κατάστημα έκδοσής της και δήλωσε το γεγονός.

Το κατάστημα δέσμευσε την επιταγή και είπε στην παραπονούμενη να δηλώσει το γεγονός στην Αστυνομία και να προσκομίσει το αντίγραφο για να εισπράξει άμεσα το ποσό ή να εκδώσει νέα τραπεζική επιταγή.

Μετά την ολοκλήρωση των ανωτέρω ενεργειών, η παραπονούμενη κατέθεσε τη βεβαίωση του Αστυνομικού Τμήματος στη διευθύντρια του καταστήματος, η οποία όμως την πληροφόρησε ότι για να εισπράξει το ποσό πρέπει να εκδοθεί δικαστική απόφαση, που να κηρύσσει την επιταγή ανίσχυρη, ενέργεια που θα απαιτούσε δικαστικά έξοδα.

Το παράπονο συνίσταται στο ότι, αν η αρχική πληροφόρηση ήταν σωστή, η παραπονούμενη θα ερευνούσε στο χώρο εργασίας

της και ίσως εύρισκε την επιταγή, ενώ τώρα κινδύνευε να χάσει το ακίνητο.

Δεδομένου ότι η παραπονούμενη είχε άμεση ανάγκη του ποσού των 15.000 ευρώ, το Γραφείο μας ζήτησε από την τράπεζα την αποδέσμευση του ποσού για τους παρακάτω λόγους:

- υπήρχε μεγάλη πιθανότητα ανεύρεσης της επιταγής στον τόπο εργασίας της παραπονούμενης, η οποία όμως βασίστηκε στα λόγια της υπευθύνου του καταστήματος, ότι αρκεί η δήλωση απώλειας της στην Αστυνομία για την είσπραξη του ποσού
- η επιταγή είχε δεσμευθεί από το σύστημα της τράπεζας και συνεπώς ήταν αδύνατη η είσπραξή της από τρίτο πρόσωπο
- αν, ωστόσο, η επιταγή εμφανιζόταν σε άλλη τράπεζα, θα αποκρουόταν κατά την αναγνώρισή της.

Υστερα από τα παραπάνω προτείναμε στην τράπεζα:

1. την αποδέσμευση του ποσού με υπογραφή επιστολής ανάληψης ευθύνης από την παραπονούμενη ή
2. τη χορήγηση ισόποσου χαμηλότοκου δανείου, χωρίς εγγυήσεις και έξοδα,

3μηνης διάρκειας, ώστε να παρέλθει ο χρόνος παραγραφής (εξάμηνο), οπότε η τράπεζα θα αποδέσμευε το ποσό.

Η τράπεζα δέχθηκε να μην κηρυχθεί ο τί-

λος ανίσχυρος και αντιπρότεινε την αναμονή της παρέλευσης του εξαμήνου ή τη χορήγηση του δανείου. Η παραπονούμενη αποδέχθηκε τη χορήγηση του δανείου.

ΥΠΟΘΕΣΗ 5155/1079/2005

Ελλιπής ενημέρωση για χρήση πιστωτικής κάρτας από επιχείρηση που συνεργάζεται με τρίτη τράπεζα

Η παραπονούμενη με πιστωτική κάρτα πραγματοποίησε συναλλαγή σε εμπορικό κατάστημα αξίας 1.800 ευρώ, πληρωτέο σε 6 μηνιαίες δόσεις των 300 ευρώ η καθεμία, όπως αποτυπώθηκε στο σχετικό παραστατικό (απόδειξη του P.O.S.). Ο έμπορος κατά τη συναλλαγή χρησιμοποίησε P.O.S. τράπεζας η οποία αποδεχόταν μεν τη συναλλαγή με δόσεις, πλην όμως δεν συνεργαζόταν με την εκδότρια της κάρτας τράπεζα και κατά συνέπεια η εκδότρια απαίτησε την εξόφληση της συναλλαγής εφάπαξ, αφού και η

τράπεζα μέσω της οποίας πέρασε η συναλλαγή είχε ζητήσει ολόκληρο το ποσό από την εκδότρια της κάρτας τράπεζα.

Δεδομένου ότι η εκδότρια τράπεζα έπρεπε να είχε εξαρχής απορρίψει το αίτημα για έγκριση της εν λόγω συναλλαγής με δόσεις, που διαβιβάστηκε μέσω του P.O.S., το Γραφείο μας επιδίωξε και πέτυχε, σε συνεργασία με την εκδότρια τράπεζα, τον αντιλογισμό του ποσού της συναλλαγής από την επιχείρηση και την εξεύρεση άλλου τρόπου τμηματικής είσπραξης του εν λόγω τιμήματος.

ΥΠΟΘΕΣΗ 5273/1197/2005

Επιβαρύνσεις κατά την ηλεκτρονική έκδοση εισιτηρίων κινηματογράφου

Ο παραπονούμενος θεώρησε ότι η επιβάρυνσή του, κατά την έκδοση εισιτηρίου κινηματογράφου μέσω υπηρεσίας ηλεκτρονικής έκδοσης, με 3% επί της τιμής του εισιτηρίου αφορούσε το ποσό που παρακρατούσε η τράπεζα για συναλλαγές μέσω πιστωτικών καρτών, με βάση τη σχέση που τη συνέδεε με την επιχείρηση. Το Γραφείο μας τον παρέπεμψε στην

Υπηρεσία Πελατών η οποία του εξήγησε ότι δεν επρόκειτο για κάτι τέτοιο. Εν τω μεταξύ η επιχείρηση απάντησε ότι η συγκεκριμένη χρέωση αφορούσε αποκλειστικά τη χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής έκδοσης εισιτηρίων, για την οποία χρέωση ενημερώνεται εκ των προτέρων ο καταναλωτής ώστε να έχει την ευχέρεια να μην την αποδεχθεί.

ΥΠΟΘΕΣΗ 4432/356/2005

Αμφισβήτηση στον τρόπο εξόφλησης
ανοικτού δανείου

Ο παραπονούμενος έλαβε προσωπικό δάνειο, η εξόφληση του οποίου γινόταν με μηνιαίες καταβολές, ύψους 350 ευρώ εκάστη, καταβλητές στις 19 κάθε μήνα.

Με διάφορες άτακτες καταβολές, ο παραπονούμενος είχε καταθέσει στον τροφοδότη λογαριασμό ποσό 2.625,53 ευρώ για τις πρώτες 6 δόσεις, έναντι 2.100 ευρώ (350x6).

Στον τελευταίο λογαριασμό που παρέλαβε με ημερομηνία έκδοσης 18.3.05, ειδοποιήθηκε ότι ο λογαριασμός παρουσιάζει καθυστέρηση. Λόγω του ότι το κατάστημα της τράπεζας δεν του έδωσε ικανοποιητικές εξηγήσεις, απευθύνθηκε στο Γραφείο μας για τη διερεύνηση της υπόθεσής του.

Σύμφωνα με τη σχετική σύμβαση που υπεγράφη:

• εγκρίθηκε "ανοικτό δάνειο" αυξομειωμένου υπολοίπου για το οποίο θα καταβαλλόταν, στις 19 κάθε μήνα, ποσό 350 ευρώ, ανεξαρτήτως χρεωστικού υπολοίπου

• για το δάνειο αυτό η τράπεζα θα τηρούσε έναν ή περισσότερους λογαριασμούς, κατά την κρίση της και κατά τις ανάγκες της λογιστικής της τάξης, όπου θα καταχωρούνταν, στη στήλη της χρέωσης, οι αναλήψεις του δανείου, οι πάσης φύσεως τόκοι, τυχόν προμήθειες και έξοδα και στη στήλη της πίστωσης, οι καταβολές του οφειλέτη, "χωρίς να χάνεται η αυτοτέλεια των αναλήψεων και των καταβολών και γενικά των κατ' ιδίαν κονδυλίων".

Συνεπώς τεκμαίρεται ότι, ανεξάρτητα από τις επιπλέον καταβολές του παραπονούμενου (δηλαδή, των κατ' ιδίαν κονδυλίων), η τράπεζα στις 19 κάθε μήνα θα έπρεπε να αντλεί από τον τροφοδότη λογαριασμό το ποσό των 350 ευρώ.

Είναι αυτονόητο ότι οι κατ' ιδίαν καταβολές του παραπονούμενου δεν συμψηφίζονταν με τις μηνιαίες δόσεις, αλλά μείωναν απευθείας το κεφάλαιο και ανάλογα τους χρεωστικούς τόκους.

ΥΠΟΘΕΣΗ 4445/369/2005

Ασφάλιση ακινήτου

Ο παραπονούμενος απέστειλε σε κατάσταση της τράπεζας, αρχικά βεβαίωση ασφάλισης πυρός και σεισμού προσημειωμένου ακινήτου του σε ασφαλιστική εταιρία επιλογής

του και αργότερα το σχετικό συμβόλαιο ασφάλισης, με κατονομαζόμενο δικαιούχο της ασφαλιστικής αποζημίωσης την τράπεζα. Παρά ταύτα η τράπεζα χρέωσε δύο δόσεις

ασφαλιστρού σε ασφαλιστική εταιρία του ομίλου της έως την έγκριση του νέου συμβολαίου και συγχρόνως του ζητήθηκε η υπογραφή σύμβασης ενεχύρου επί απαιτήσεων για την ασφαλιστική αποζημίωση και επιβάρυνσή του με 60 ευρώ για το λόγο αυτό. Το Γραφείο μας διαβίβασε το θέμα στην Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας, η οποία ενημέρωσε εγγράφως τον παραπονούμενο ότι δεν θα χρειασθεί η υπογραφή σύμβασης ενεχύρου, αρνήθηκε ωστόσο να

επιστρέψει μέρος των χρεώσεων ισχυριζόμενη ότι αφορούσε χρόνο κατά τον οποίο δεν είχε προσκομίσει το ασφαλιστήριο συμβόλαιο και δεν είχε ολοκληρωθεί ο σχετικός έλεγχος. Ο παράπονούμενος επανήλθε εμμένοντας στο ότι είχε προσκομίσει εγκαίρως τη βεβαίωση ασφάλισης. Τελικά η τράπεζα αναγνώρισε το ορθό του ισχυρισμού του και του επέστρεψε το αμφισβητούμενο ποσό (24,60 ευρώ).

ΥΠΟΘΕΣΗ 4472/396/2005

Εξοδα εξέτασης ανοικτού δανείου

Ο παραπονούμενος ζήτησε τον αντιλογισμό των ετήσιων εξόδων εξέτασης ανοικτού προσωπικού δανείου του ύψους 100,00 ευρώ ισχυριζόμενος ότι δεν είχε ενημερωθεί σχετικά και επιπλέον δεν είχε λάβει αντίγραφο της σύμβασης. Κατά την εξέταση του ανωτέρω θέματος από τον Μ.Τ.Ε.Υ. προέκυψαν τα ακόλουθα:

1) Από την υπογεγραμμένη σύμβαση δανείου του προέκυπε η επιβάρυνση του παραπονούμενου με ετήσια έξοδα εξέτασης/διαχείρισης ύψους 80,00 ευρώ, το δικαίωμα της τράπεζας να μεταβάλει το ύψος της ως άνω επιβάρυνσης, καθώς και η γνωστοποίηση των εκάστοτε νέων επιβαρύνσεων στον οφειλέτη μέσω των λογαριασμών.

2) Ο ισχυρισμός του παραπονούμενου ότι ουδέποτε έλαβε αντίγραφο της σύμβασής του αντικρούσθηκε από την τράπεζα με επίκληση της πάγιας διαδικασίας της.

3) Η τράπεζα μας ενημέρωσε ότι τον Ιανουάριο του 2005 έγινε αναπροσαρμογή των εν λόγω εξόδων σε 100,00 ευρώ και ενημερώθηκε ο παραπονούμενος μέσω του μηνιαίου λογαριασμού του. Περαιτέρω, επιπλέον ενημέρωση παρείχε η τράπεζα μέσω αναρτημένων παραρτημάτων στα υποκαταστήματά της.

Κατόπιν των ανωτέρω το αίτημα του παραπονούμενου δεν ικανοποιήθηκε από τον Μ.Τ.Ε.Υ.

ΥΠΟΘΕΣΗ 4540/464/2005

Αμφισβήτηση οφειλής από στεγαστικό δάνειο

Ο παραπονούμενος εξόφλησε ολοσχερώς το στεγαστικό του δάνειο το έτος 2000 και η τράπεζα συναίνεσε στην άρση της εγγραφείας προσημείωσης.

Το 2005 η τράπεζα του γνωστοποίησε την ύπαρξη ανεξόφλητου υπολοίπου δανείου ύψους 201,24 ευρώ, το οποίο έπρεπε άμεσα να εξοφληθεί, προκειμένου να μην επιβαρυνθεί με τόκους υπερημερίας, ποσό το οποίο ο παραπονούμενος αρνήθηκε να καταβάλει ως μη οφειλόμενο.

Το Γραφείο μας, αφού διαπίστωσε ότι η οφειλή αφορούσε διαφορά ασφαλιστρων,

διαβίβασε την επιστολή του παραπονούμενου στην Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας με την επισήμανση ότι, κατά την εξόφληση του δανείου είχε διακοπεί, κατά δήλωση του παραπονούμενου, άμεσα η ασφάλεια του ενυπόθηκου ακινήτου.

Υστερα από έρευνα, διαπιστώθηκε ότι ο παραπονούμενος έχει δίκιο και η τράπεζα, αφού επικοινωνήσει με την ασφαλιστική εταιρία, αντιλόγισε την αμφισβητούμενη χρέωση από το λογαριασμό του δανείου του παραπονούμενου.

ΥΠΟΘΕΣΗ 4852/776/2005

Επιστροφή αποζημίωσης λόγω πρόωρης εξόφλησης στεγαστικού δανείου

Η παραπονούμενη εξόφλησε πρόωρα το στεγαστικό της δάνειο τον Ιανουάριο του 2005. Μετά την έκδοση της απόφασης 430/2005 του Αρείου Πάγου ζήτησε από την τράπεζα να της επιστραφεί το ποσό των 1.000 ευρώ που αφορούσε την αποζημίωση πρόωρης εξόφλησης. Η τράπεζα απέρριψε το αίτημα της.

Η παραπονούμενη κοινοποίησε την υπόθεσή της στο Γραφείο μας και στη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης. Κατόπιν τούτου, η υπόθεση επανεξετάσθηκε από τις αρμόδιες υπηρεσίες της τράπεζας, οι

οποίες, όπως διαπιστώθηκε, βάσισαν την αρχική τους απόφαση στο ότι το δάνειο ήταν σταθερού επιτοκίου. Πλην όμως, μετά από λεπτομερέστερη έρευνα, διαπιστώθηκε ότι το εν λόγω δάνειο κατά την πρώτη διετία ήταν σταθερού επιτοκίου και στη συνέχεια είχε συμφωνηθεί να εκτοκίζεται με κυμαινόμενο επιτόκιο. Η μεταβολή αυτή δεν είχε γίνει ανeilληπτή, με αποτέλεσμα να δοθεί η αρχική αρνητική απάντηση της τράπεζας. Κατόπιν τούτου η τράπεζα αποφάσισε να επιστρέψει στην παραπονούμενη το ποσό των 1.000 ευρώ.

ΥΠΟΘΕΣΗ 4982/906/2005

Σταδιακή αποδέσμευση στεγαστικού δανείου
για ανέγερση κατοικίας

Ο παραπονούμενος υποστήριξε ότι η τράπεζα δεν κατέβαλε το υπόλοιπο στεγαστικού δανείου με την αιτιολογία ότι θα το καταβάλει μετά την αποπεράτωση του συνόλου της οικοδομής, παρότι κάτι τέτοιο δεν προβλεπόταν στη σχετική σύμβαση. Ο παραπονούμενος απευθύνθηκε στην Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας με κοινοποίηση στο Γραφείο μας.

Από την εξέταση της υπόθεσης προέκυψαν τα ακόλουθα:

- στις 5.12.03, καθώς και στις 20.5.05 χορηγήθηκαν στον παραπονούμενο, στεγαστικά δάνεια ύψους 150.000 ευρώ και 40.000 ευρώ, αντίστοιχα, για την ανέγερση διώροφης οικοδομής
- τα εκταμιευθέντα ποσά κατατέθηκαν σε δεσμευμένο λογαριασμό στο όνομά του και αποδεσμεύονταν σταδιακά, σύμφωνα με την πρόοδο των εργασιών, μετά από πιστοποίηση της Τεχνικής Υπηρεσίας της τράπεζας
- ο παραπονούμενος είχε υπογράψει έγγραφο σύμφωνα με το οποίο δήλωσε ότι αποδεχόταν τη δέσμευση του ποσού του δανείου, καθώς και τη σταδιακή αποδέσμευσή του
- σύμφωνα με την τελευταία πιστοποίηση της τράπεζας από 3.8.05, το ποσοστό εκτελεσθέντος έργου ανερχόταν στο 80% και είχε αποδεσμευθεί, αντίστοιχα, το 80% του συνολικού

ποσού των δανείων, δηλαδή 152.000 ευρώ

- προκειμένου ο παραπονούμενος να εισπράξει το υπόλοιπο δάνειο ύψους 38.000 ευρώ, θα έπρεπε η ανεγερθείσα οικοδομή να αποπερατωθεί πλήρως.

Δεδομένου ότι ο παραπονούμενος ισχυριζόταν ότι η οικοδομή είχε αποπερατωθεί κατά 90%, με νέα παρέμβασή μας προς την τράπεζα, έγινε νέα πιστοποίηση και εξασφαλίστηκε επιπλέον αποδέσμευση ποσού 13.000 ευρώ.

Περαιτέρω, το Γραφείο μας πρότεινε και η τράπεζα αποδέχθηκε, να χορηγήσει το υπόλοιπο, ύψους 25.000 ευρώ, ως προσωπικό δάνειο, με επιτόκιο 8%, χωρίς πρόσθετες εγγυήσεις και χωρίς την καταβολή εξόδων.

Κατά δήλωση του παραπονούμενου, η οικοδομή επρόκειτο να αποπερατωθεί εντός 2 μηνών, οπότε και θα γινόταν η πιστοποίηση του έργου, θα αποδεσμευόταν το υπόλοιπο του δανείου ύψους 25.000 ευρώ σε πίστωση του προσωπικού δανείου και ο παραπονούμενος θα κατέβαλε εξ ιδίων 332 ευρώ για τόκους 2 μηνών, ποσό που ευχερώς μπορούσε να συμφηφίσει με μείωση των τιμών των εργασιών, λόγω καταβολής μετρητών προς τα συνεργεία.

Η ανωτέρω πρόταση έγινε δεκτή από τον παραπονούμενο.

ΥΠΟΘΕΣΗ 5011/935/2005

Ποινή προεξόφλησης στεγαστικού δανείου

Ο παραπονούμενος ζήτησε την προεξόφληση στεγαστικού του δανείου με κυμαινόμενο επιτόκιο και η τράπεζα απαίτησε την καταβολή ποσού 697,28 ευρώ ως ποινή προεξόφλησης, παρά την πρόσφατη

απόφαση 430/2005 του Αρείου Πάγου. Υστερα από παρέμβαση του Γραφείου μας, η τράπεζα απάλλαξε τον παραπονούμενο από την καταβολή του ως άνω ποσού.

ΥΠΟΘΕΣΗ 5233/1157/2005

Αμφισβητούμενες χρεώσεις σε στεγαστικό δάνειο

Η παραπονούμενη χρηματοδοτήθηκε από την τράπεζα για αγορά κατοικίας το 1992. Το 1996 ζήτησε αναχρηματοδότηση, προκειμένου να επιτύχει μείωση του επιτοκίου και μετατροπή του από σταθερό σε κυμαινόμενο. Ισχυρίσθηκε όμως ότι κατέβαλε μία επιπλέον δόση και ζήτησε να ελεγχθεί ο λογαριασμός του δανείου της.

Από τον έλεγχο τον οποίο διενεργήσαμε, βάσει των στοιχείων που μας διέθεσε η τράπεζα, διαπιστώσαμε τα εξής:

Το 1996 η τράπεζα, ύστερα από σχετικό αίτημα της παραπονούμενης, έκλεισε τον αρχικό λογαριασμό της και άνοιξε νέο.

Όπως, όμως διαπιστώθηκε το 2005, που έγινε η οριστική τακτοποίηση του λογαριασμού της παραπονούμενης, κατά τη μεταφορά του δανείου από τον παλιό στο νέο λογαριασμό, έγιναν τα εξής λάθη:

- το κεφάλαιο του δανείου την 1.8.95 ήταν δρχ. 2.115.249 και οι εναπομένουσες προς εξόφληση δόσεις 23

- συνεπώς, ο νέος λογαριασμός θα έπρεπε να παρουσιάζει την εξής εικόνα:

κεφάλαιο 2.115.249,

valeur 1.8.95,

υπολειπόμενες δόσεις 23,

με 1η δόση πληρωτέα την 1.2.96

και τελευταία δόση πληρωτέα την 1.2.07.

Αντ' αυτού, στο σύστημα της τράπεζας ο νέος λογαριασμός εμφάνιζε την εξής εικόνα:

κεφάλαιο 2.115.249,

valeur 1.2.96,

υπολειπόμενες δόσεις 23,

με 1η δόση πληρωτέα την 1.8.96

(δεν εμφανίστηκε στο σύστημα η δόση της 1.2.96) και

τελευταία δόση πληρωτέα την 1.8.07.

Εξαιτίας αυτού του λάθους, ενώ συμβατικά

το δάνειο έληγε την 1.2.07, ηλεκτρονικά εμφανιζόταν ότι έληγε την 1.8.07.

Με τη διόρθωση των ανωτέρω ασφαλμάτων (δηλαδή, τακτοποίηση της valeur και αποκατάσταση της ημερομηνίας λήξης του δανείου), η 23η δόση (η τελευταία), μετά την εξάλειψή της, προσαύξησε τα ποσά των βηνιαίων δόσεων για το χρονικό διάστημα 1996-2005. Οι μικροδιαφορές αυτές σε ηλεκτρονική μορφή, διαμόρφωσαν ληξιπρόθεσμη οφειλή της τάξης των 194,18 ευρώ, αφού αφαιρέθηκαν οι τόκοι υπερημερίας

που δεν θα έπρεπε, ούτως ή άλλως να βαρύνουν τη δανειολήπτρια, δεδομένου ότι ήταν πάντα συνεπής στην εκπλήρωση των υποχρεώσεών της και η όλη εμπλοκή σφειλόταν σε λάθος της τράπεζας.

Κατόπιν των ανωτέρω, μετά την αποκατάσταση των λαθών και την αναμόρφωση του λογαριασμού, η παραπονούμενη έχει καταβάλει κανονικά τις δόσεις του δανείου και, για να μην υπάρξει εφεξής πρόβλημα, θα έπρεπε να καταβάλει το ποσό των 194,18 ευρώ, ώστε να ολοποιηθεί η εικόνα του λογαριασμού της.

ΥΠΟΘΕΣΗ 4126/50/2005

Αμφισβήτηση ταμειακής συναλλαγής

Στις 30.12.04 ο παραπονούμενος κατέθεσε 905 ευρώ (9x100 και 1x5) και πήρε ρέστα 20 ευρώ, δηλαδή πραγματοποίησε κατάθεση ποσού 885 ευρώ. Ο παραπονούμενος παρέλαβε το αποδεικτικό της κατάθεσης χωρίς όμως, όπως ο ίδιος ισχυρίζεται, να το ελέγξει, το οποίο ανέφερε ως ποσό κατάθεσης 785 ευρώ. Όταν αντιλήφθηκε τη διαφορά των 100 ευρώ, επισκέφθηκε το κατάστημα και επιδεικνύοντας το αντίγραφο της κατάθεσης στο οποίο είχε γίνει ανάλυση των κατατεθέντων τραπεζογραμματίων, ζήτησε την επιστροφή του ποσού των 100 ευρώ ή την κατάθεση στο λογαριασμό του, αλλά το κατάστημα θεώρησε ότι η συναλλαγή ήταν ορθή και απαντώντας σε έγγραφο αίτημά του τον πληροφόρησε ότι:

1) το επίσημο παραστατικό της τράπεζας το οποίο φέρει την υπογραφή του παραπονούμενου αναφέρει ως ποσό κατάθεσης 785 ευρώ,

2) οι χειρόγραφες σημειώσεις επί του παραστατικού για την ανάλυση των χαρτονομισμάτων είναι προαιρετικό στοιχείο για τη διευκόλυνση του ταμία,

3) ο συγκεκριμένος ταμίας κατά την ημερήσια συμφωνία δεν παρουσίασε καμιά διαφορά.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης από τον Μ.Τ.Ε.Υ. διαπιστώθηκε ότι στο μεν αποδεικτικό της κατάθεσης που είχε στα χέρια του ο παραπονούμενος υπήρχε χειρόγραφη ανάλυση των τραπεζογραμμάτων ως εξής:

"9x100+1x5/-15"

ενώ στο πρωτότυπο αποδεικτικό της τράπεζας η ανωτέρω ανάλυση αποτυπωνόταν ως

9x100,	διορθωμένο σε 8x100 και
1x5	1x5
-15,	διορθωμένο σε -20

Υστερα από τα παραπάνω, ο Μ.Τ.Ε.Υ. συνέστησε και η τράπεζα αποδέχτηκε την επιστροφή του ποσού των 100 ευρώ στον παραπονούμενο.

Δάνεια
Καταθέσεις

ΥΠΟΘΕΣΗ 4222/146/2005

Αμφισβήτηση χρέωσης σε
λογαριασμό μισθοδοσίας

Η παραπονούμενη διαπίστωσε ότι έλειπαν από το λογαριασμό μισθοδοσίας της 900 ευρώ. Θεώρησε αρχικά ότι είχε πέσει θύμα απάτης. Κατά την επίσκεψή της την επομένη το πρωί στο κατάστημα της τράπεζας όπου ετηρείτο ο λογαριασμός, διαπιστώθηκε ότι τα χρήματα χρεώθηκαν την 1.12.04 με valeur 5.5.04.

Η υπάλληλος του καταστήματος ανέτρεξε στις κινήσεις του λογαριασμού της των προηγούμενων μηνών και εντόπισε ότι στις 5.5.04 μέσω συσκευής E.F.T./P.O.S. υπήρξε πίστωση 900 ευρώ, εξήγησε δε στην παραπονούμενη ότι η εν λόγω πίστωση οφειλόταν σε πρόβλημα επικοινωνίας στο on line σύστημα της τράπεζας. Συνεπώς τα χρήματα αυτά δεν της ανήκαν και η τράπεζα πρόέβη σε διορθωτική εγγραφή (με ισόποση χρέωση του λογαριασμού της).

Η τράπεζα, με την από 3.2.05 επιστολή της, εξήγησε στην παραπονούμενη τη λανθασμένη πίστωση του λογαριασμού της και ότι ήταν επιβεβλημένη η λογιστική τακτοποίηση της διαφοράς. Σημειωτέον ότι η χρέωση έγινε την 1.12.04 ενώ προσπάθεια τηλεφωνικής ενημέ-

ρωσης της παραπονούμενης έγινε στις 4.12.04 ανεπιτυχώς, λόγω απουσίας της.

Η παραπονούμενη, παρά τις προφορικές και έγγραφες διευκρινίσεις που της δόθηκαν τόσο από την τράπεζα όσο και από το Γραφείο μας, επέμεινε στο ότι ως αποζημίωση για την ψυχική ταλαιπωρία της η τράπεζα θα έπρεπε να της πιστώσει τα 900 ευρώ, παρόλο που αναγνώριζε ότι τα χρήματα δεν της ανήκαν. Της εξηγήσαμε ότι, δεν παραγνωρίζουμε το γεγονός ότι η τράπεζα πριν προβεί στη διορθωτική αυτή εγγραφή θα έπρεπε να την ενημερώσει, ώστε να μην αιφνιδιασθεί και να αναζητά τους λόγους της χρέωσής της. Ομως, θα έπρεπε και η ίδια να έχει προσέξει ότι τα χρήματα που ήταν στη διάθεσή της ήταν περισσότερα από τα δικαιούμενα (μισθοδοσία) και να είχε διερευνήσει πώς βρέθηκαν στο λογαριασμό της. Με την καθυστέρηση εντοπισμού της λανθασμένης πίστωσης από πλευράς της τράπεζας, ήταν σαν να της χορηγήθηκε άτοκο δάνειο διάρκειας 7 μηνών. Κατόπιν των ανωτέρω ο Μ.Τ.Ε.Υ. θεώρησε ότι δεν μπορεί να ικανοποιηθεί το αίτημά της.

ΥΠΟΘΕΣΗ 4763/687/2005

Ελλιπής ενημέρωση σχετικά με
τρεχούμενο λογαριασμό μισθοδοσίας

Σε πρόσφατη ανάλυση του τρεχούμενου λογαριασμού μισθοδοσίας του, ο παραπονούμενος διαπίστωσε χρέωση που αφορούσε χρεωστικούς τόκους μιας ημέρας σε ανάληψη από ΑΤΜ.

Από την έρευνα που διενήργησε το Γραφείο μας σε συνεργασία με την Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας και το κατάστημα που ετηρείτο ο λογαριασμός, προέκυψαν τα ακόλουθα:

- ο εργοδότης του κατέθετε τη μισθοδοσία στους λογαριασμούς των υπαλλήλων στις 14 και 30 κάθε μήνα, αλλά τα ποσά είναι διαθέσιμα από την τράπεζα στις 15 και 31

του μηνός, δηλαδή, την επομένη της κατάθεσης

- οι υπάλληλοι της εταιρίας έχουν ενημερωθεί ότι οι αναλήψεις πρέπει να γίνονται στις 15 και 31 κάθε μήνα

- αν υπάλληλος της εταιρίας επιχειρήσει συναλλαγή στις 14 και 30 του μήνα το απόγευμα από ΑΤΜ, το αιτούμενο ποσό εκταμιεύεται, αλλά χρεώνεται τόκος για μία ημέρα.

Για τα παραπάνω ενημερώθηκε ο παραπονούμενος τόσο από το Γραφείο μας όσο και από το κατάστημα τήρησης του λογαριασμού του.

ΥΠΟΘΕΣΗ 4802/726/2005

Αναζήτηση υπολοίπου κοινού
καταθετικού λογαριασμού

Ο παραπονούμενος είχε καταθέσει πριν από χρόνια δρχ. 400.000 σε λογαριασμό ταμιευτηρίου, με συνδικαιούχο τον αδελφό του, ο οποίος αγνοούσε την ύπαρξη του εν λόγω λογαριασμού. Το 1997 ανέλαβε από το λογαριασμό αυτό δρχ. 200.000. Όταν πρόσφατα ζήτησε να αναλάβει το υπόλοιπο, προσδοκώντας ότι θα είναι προσυζημένο με τους τόκους, ενημερώθηκε ότι δεν υφίσταται πλέον ο λογαριασμός. Ζήτησε να

γίνει έρευνα για τον εντοπισμό του και η αρμόδια Διεύθυνση της τράπεζας τον ενημέρωσε εγγράφως ότι ο λογαριασμός είχε εξοφληθεί το 1996. Παρά ταύτα επέμεινε στο αίτημά του και ζήτησε τη μεσολάβηση του Μ.Τ.Ε.Υ. ώστε να του επιστραφεί έντοκα το άνω ποσό.

Η Υπηρεσία Πελατών μας απέστειλε την απαντητική επιστολή της προς τον παραπονούμενο, στην οποία είχε επισυνάψει το

ΕΠΙΛΟΓΗ ΥΠΟΒΑΛΗΘΕΝΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ένταλμα με το οποίο έγινε η εξόφληση του λογαριασμού από τον ίδιο στις 29.4.1996, με σημείωση του αριθμού ταυτότητάς του, καθώς επίσης και την αίτηση ανοίγματος του λογαριασμού. Από τα παραστατικά αυτά

διαπιστώθηκε ομοιότητα των υπογραφών και δεδομένου ότι ο παραπονούμενος δεν προσκόμισε κανένα στοιχείο (βιβλιάριο καταθέσεων ή παραστατικό), ο Μ.Τ.Ε.Υ. δεν μπόρεσε να ικανοποιήσει το αίτημά του.

ΥΠΟΘΕΣΗ 4824/748/2005

Αμφισβήτηση χρέωσης τόκων σε καταθετικό λογαριασμό ταμειυτηρίου

Στις 17.6.05 ο παραπονούμενος κατέθεσε σε λογαριασμό του 21.900 ευρώ και την ίδια ημέρα, μέσω web-banking, τα μετέφερε σε λογαριασμό τρίτου στην ίδια τράπεζα. Για την παραπάνω συναλλαγή ο παραπονούμενος χρεώθηκε με 24,33 ευρώ για τόκο 4 ημερών. Η Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας τον πληροφόρησε εγγράφως ότι στους Γενικούς Όρους Καταθέσεων προβλέπεται ότι σε περιπτώσεις όπου προκύψει χρεωστικό υπόλοιπο στο λογαριασμό και για το διάστημα που παραμένει, υπολογίζονται χρεωστικοί τόκοι με επιτόκιο που καθορίζεται από την τράπεζα, πλέον τόκων υπερημερίας. Ωστό-

σο, ο παραπονούμενος αναζήτησε περαιτέρω διευκρινίσεις απευθυνόμενος στον Μ.Τ.Ε.Υ., ο οποίος του εξήγησε ότι:

- στις 17.6.05 πραγματοποιήθηκε κατάθεση ποσού 21.900 ευρώ στο λογαριασμό του ο οποίος ήταν και παραμένει έντοκος,
- η 17.6.05 ήταν ημέρα Παρασκευή, οπότε ετέθη valeur (διαθεσιμότητα του ποσού) η πρώτη εργάσιμη ημέρα που ήταν η Τρίτη 21.6.05, λόγω της αργίας του Αγίου Πνεύματος,
- η μεταφορά του ποσού πραγματοποιήθηκε την ίδια ημέρα με την κατάθεση και ο παραπονούμενος χρεώθηκε με 24,33 ευρώ, διότι υπολογίστηκαν 4 ημέρες τόκοι.

ΥΠΟΘΕΣΗ 4187/111/2005

Αμφισβητούμενες χρεώσεις
στο εξωτερικό

Η παραπονούμενη αμφισβήτησε τρεις αναλήψεις –μέσω ATM– στην Αγγλία την 16.10.04, συνολικού ποσού GBP 600 (GBP 3x200), με το οποίο χρεώθηκε ο λογαριασμός της στην Ελλάδα, από αποτυχημένες –όπως ισχυρίζεται– προσπάθειες της κόρης της στην οποία είχε δώσει τη χρεωστική της κάρτα Electron Visa.

Μετά τη σχετική έρευνα στην οποία προέβη η εκδότρια τράπεζα διαπιστώθηκε, από το ημερολόγιο το οποίο απέστειλε η τράπεζα του εξωτερικού, ότι την 16.10.04 στο συγκεκριμένο ATM έγιναν οκτώ προσπάθειες ανάληψης χρημάτων, τρεις εκ των οποίων ήταν επιτυχείς. Ειδικότερα η πρώτη προσπάθεια αφορούσε σε αιτούμενο ποσόν ανάληψης GBP 800 και ήταν ανεπιτυχής. Στο επόμενο ένα λεπτό και 41 δεύτερα έγιναν δύο επιτυχημένες αναλήψεις GBP 200 εκάστη. Στη συνέχεια ζητήθηκε ποσό GBP 400 χωρίς επιτυχία και ποσό GBP 200 το οποίο απεδόθη και επιχειρήθηκαν τρεις ακόμη ανεπιτυχείς προσπά-

θειες ανάληψης ποσού GBP 200 εκάστη. Σημειώνεται ότι και οι οκτώ προσπάθειες έγιναν σε χρονικό διάστημα τεσσάρων λεπτών και 16 δευτερολέπτων, γεγονός που σήμαινε ότι το άτομο που διενεργούσε τις αναλήψεις δεν απομακρύνθηκε από το ATM μετά τις πρώτες πέντε προσπάθειες –επιτυχημένες και μη– αλλά προσπαθούσε να αναλάβει και άλλα χρήματα.

Επίσης η τράπεζα του εξωτερικού γνώρισε στην εκδότρια τράπεζα ότι δεν υπήρξε διαφορά στη συμφωνία του ATM ούτε δυσλειτουργία του εν λόγω μηχανήματος.

Τέλος, θεωρούμε σκόπιμο να αναφέρουμε την αντισυμβατική συμπεριφορά της κατόχου της κάρτας, δεδομένου ότι έδωσε την κάρτα της προς χρήση σε τρίτο πρόσωπο. Κατόπιν των ανωτέρω δεν κατέστη δυνατή η ικανοποίηση του αιτήματος της παραπονούμενης για πίστωση του λογαριασμού της με GBP 600.

ΥΠΟΘΕΣΗ 4224/148/2005

Μη πληρωμή επιταγής

Ο παραπονούμενος –κάτοικος Ελλάδος– την 22.9.04 παρουσίασε σε τράπεζα στην Ελλάδα επιταγή εξωτερικού προς είσπραξη και κατάθεση του ποσού της, ύψους, AUD 16.200, στο λογαριασμό του.

Την 23.9.04 η ελληνική τράπεζα απέστειλε την επιταγή σαν αξία προς είσπραξη στην πληρωτήρια τράπεζα στην Αυστραλία.

Την 4.10.04 και λόγω μη πληρωμής της επιταγής, η ελληνική τράπεζα απέστειλε μήνυ-

ΕΠΙΛΟΓΗ ΥΠΟΒΑΛΗΘΕΝΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

μα-στην-πληρώτρια-τράπεζα-προκειμένου να ερευνηθεί το θέμα.

Η απάντηση που έλαβε ανέφερε ότι η επιταγή παρέμενε απλήρωτη και ταυτόχρονα υποδείκνυε στο δικαιούχο να επικοινωνήσει με τον εκδότη της επιταγής. Ο δικαιούχος μέσω επανειλημμένων μηνυμάτων της ελληνικής τράπεζας ζήτησε την επιστροφή του σώματος της επιταγής.

Η τράπεζα του εξωτερικού στην απάντησή της ανέφερε ότι δεν μπορεί να επιστρέψει το σώμα της επιταγής, παρά μόνον επικυ-

ρωμένο αντίγραφο της και θεωρεί την υπόθεση λήξασα. Η ελληνική τράπεζα συνέχισε τις προσπάθειες για την ανεύρεση λύσης, χωρίς αποτέλεσμα.

Στη συνέχεια ο παραπονούμενος προσήλθε στο Γραφείο μας και στο πλαίσιο συνεργασίας των Μεσολαβητών του χρηματοπιστωτικού τομέα, τον βοήθησαμε να ετοιμάσει το φάκελο καθώς και τη σχετική αίτηση προς τον Αυστραλό Τραπεζικό Μεσολαβητή, ως αρμόδιο φορέα για την επίλυση του θέματος.

ΥΠΟΘΕΣΗ 4296/220/2005

Χρεώσεις συνεπεία απώλειας πιστωτικής κάρτας

Ο παραπονούμενος απευθύνθηκε στο Γραφείο μας διότι κατά τη διάρκεια επιστροφής του στην Ελλάδα από το εξωτερικό, απώλεσε την κάρτα του με την οποία διενεργήθηκαν συναλλαγές ύψους 5.408,62 ευρώ. Λόγω της μη συχνής χρήσης της κάρτας του δεν αντελήφθη άμεσα την απώλεια, παρά μόνο μετά την παρέλευση τριών εβδομάδων, οπότε και ειδοποίησε την τράπεζα.

Από το μηνιαίο λογαριασμό που έλαβε διαπίστωσε ότι η κάρτα του χρησιμοποιήθηκε για αγορές συνολικού ποσού 5.408,62 ευρώ. Πρόβη σε αμφισβήτηση όλων των συναλλαγών. Η τράπεζα του γνώρισε ότι δεν μπορούσε να τον εντάξει στις διατάξεις της ΚΥΑ Ζ1 - 178/2001 για περιορισμό του ορίου ευθύνης του κατόχου στα 150 ευρώ, λόγω της μη έγκαιρης ενημέρωσης της τράπεζας καθώς και της μη επιμελούς φύλαξης της κάρτας.

Δεδομένου ότι ο παραπονούμενος δεν έμεινε ικανοποιημένος από την απάντηση της τράπεζας, το Γραφείο μας προχώρησε στη διερεύνηση της υπόθεσης και κατέληξε σε σύσταση με την οποία συμφωνούσε μεν με τα επιχειρήματα της τράπεζας, ωστόσο αξιολογώντας α) τη μη συχνή χρήση της κάρτας και τα χαμηλά ποσά των συναλλαγών σε αντίθεση με τη συχνότητα και το ύψος των παράνομων συναλλαγών μετά την κλοπή και β) το ανόμοιο των υπογραφών επί των αποδείξεων αγοράς και άρα τον μη επαρκή έλεγχο ταυτοπροσωπίας από τα εντεταλμένα όργανα των επιχειρήσεων, έκρινε δίκαιο το ποσό των 900 ευρώ που αντιστοιχούσε στην υπέρβαση του πιστωτικού ορίου να καλυφθεί από την τράπεζα, η οποία αποδέχτηκε τη σύστασή μας.

ΥΠΟΘΕΣΗ 4417/341/2005

Αδυναμία καταβολής σύνταξης
στο εξωτερικό

Ο παραπονούμενος, μόνιμος κάτοικος Βερολίνου, ειδοποιήθηκε από το Γενικό Λογιστήριο του Κράτους ότι θα πρέπει να ανοίξει λογαριασμό σε ελληνική τράπεζα στο Βερολίνο, ώστε να του αποστέλλεται η σύνταξή του.

Επειδή στο Βερολίνο δεν υπάρχει ελληνική τράπεζα, ο παραπονούμενος απευθύνθηκε στο Γραφείο μας προκειμένου να βρεθεί λύση στο πρόβλημά του.

Το Γραφείο μας, αφού επικοινωνήσει με τις αρμόδιες Υπηρεσίες διαφόρων τραπεζών, ενημέρωσε τον παραπονούμενο για τις ακόλουθες ενέργειες, στις οποίες θα έπρεπε να προβεί:

1) να ανοίξει λογαριασμό στο Βερολίνο σε τράπεζα της επιλογής του (Γερμανική ή άλλης χώρας)

2) να απευθύνει επιστολή στο Γενικό Λογιστήριο του Κράτους στην οποία:

- να αναφέρει το IBAN του λογαριασμού
- να ζητά να κατατίθεται, με μέριμνα του Γενικού Λογιστηρίου, κάθε μήνα το ποσό της σύνταξής του σε λογαριασμό συγκεκριμένης τράπεζας στην Ελλάδα, την οποία θα εξουσιοδοτεί ευθύς ως κατατίθεται η μηνιαία σύνταξή του, να εμβάζεται στο λογαριασμό της τράπεζάς του στο Βερολίνο.

Τέλος, συστήσαμε στον παραπονούμενο, εφόσον αυτό είναι εφικτό και τον εξυπηρετεί, να μεταφέρεται η σύνταξή του κάθε τριμηνία για να αποφεύγει τη μηνιαία επιβάρυνση των σχετικών εξόδων.

ΥΠΟΘΕΣΗ 4664/588/2005

Απάτη "Skimming"

Η κόρη της παραπονούμενης, που παρακολουθούσε εκπαιδευτικό πρόγραμμα ERASMUS στο εξωτερικό, διατηρούσε κοινό λογαριασμό ταμιευτηρίου με τη μητέρα της στην Ελλάδα και είχε κάρτα ανάληψης μετρητών για την κάλυψη του κόστους της εκεί διαβίωσής της. Την 9.5.05 προέβη σε ανάληψη 250 ευρώ, που ήταν το σύνθετος ποσό που ανελάμβανε. Την 30

και 31.5.05 προσπάθησε να αναλάβει εκ νέου χρήματα, όμως το ATM της έδινε απόδειξη ανεπαρκούς υπολοίπου.

Το απόγευμα της 31.5.05 ενημέρωσε την τράπεζα στην Ελλάδα τηλεφωνικά και την 1.6.05 από την ενημέρωσή του βιβλιαρίου διαπιστώθηκε ότι την 11.5.05 διενεργήθηκαν τέσσερις αναλήψεις ύψους 140 ευρώ εκά-

ΕΠΙΛΟΓΗ ΥΠΟΒΑΛΗΘΕΝΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

στη και μία των 20 ευρώ και την 13.505 διενεργήθηκαν άλλες τέσσερις αναλήψεις, 50, 300, 100 και 140 ευρώ εκάστη, συνολικά δε ανήλθαν στο ποσό των 1.170 ευρώ. Το Γραφείο μας επικοινωνήσε με την Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας η οποία ήδη είχε ξεκινήσει έρευνα σε συνεργασία με

την αντίστοιχη τράπεζα του εξωτερικού.

Το αποτέλεσμα της έρευνας έδειξε ότι η κόρη της παραπονούμενης είχε πέσει θύμα απάτης skimming και η τράπεζα πίστωσε το λογαριασμό της παραπονούμενης με το εν λόγω ποσό.

ΥΠΟΘΕΣΗ 4877/801/2005

Απάτη "Lebanese loop"

Ο παραπονούμενος εργάζεται σε κρουαζιερόπλοιο. Ευρισκόμενος στο εξωτερικό, ανέλαβε μέσω ATM 80 ευρώ με την κάρτα ανάληψης μετρητών, έκδοσης ελληνικής τράπεζας, από λογαριασμό του σε USD αλλά η κάρτα του κρατήθηκε από το μηχανήμα. Επειδή ήταν Σάββατο βράδυ και το πλοίο στο οποίο εργαζόταν θα παρέμενε στο λιμάνι για δύο ημέρες, σκέφτηκε να πάει στην τράπεζα τη Δευτέρα το πρωί και να πάρει την κάρτα του. Η τράπεζα όμως του γνώρισε ότι δεν βρέθηκε κάρτα στο ATM. Στη συνέχεια ενημέρωσε την εκδότρια της κάρτας τράπεζα στην Ελλάδα, η οποία του

γνώρισε ότι το Σάββατοκύριακο διενεργήθηκαν πολλαπλές αναλήψεις ύψους \$200 εκάστη, συνολικού ποσού \$5.500, όσο ήταν δηλαδή το υπόλοιπο του λογαριασμού του.

Το Γραφείο μας επικοινωνήσε με την Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας, η οποία ήδη είχε ξεκινήσει έρευνα σε συνεργασία με την αντίστοιχη τράπεζα του εξωτερικού. Το αποτέλεσμα της έρευνας έδειξε ότι ο παραπονούμενος έπεσε θύμα απάτης "Lebanese loop" και η τράπεζα πίστωσε το λογαριασμό του με το ποσό των 5.500 USD.

ΥΠΟΘΕΣΗ 86/21/2005

Εφαρμογή λανθασμένου επιτοκίου
σε επαγγελματικό δάνειο

Η παραπονούμενη εταιρία είχε συνάψει κατά το έτος 2002 επαγγελματικό δάνειο με επιτόκιο αναφοράς το euribor.

Επειδή είχε αμφιβολίες για την ορθή εφαρμογή του επιτοκίου, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από το σχετικό όρο της δανειακής σύμβασης, ζήτησε από την τράπεζα τη χορήγηση πίνακα με τα επιτόκια εκτοκισμού, το χρόνο εφαρμογής τους, καθώς και το μαθηματικό τύπο βάσει του οποίου υπολογίζονταν οι τόκοι.

Η τράπεζα καθυστέρησε την αποστολή του σχετικού πίνακα και η εταιρία απευθύνθηκε στο Γραφείο μας. Με παρέμβασή μας, η τράπεζα απέστειλε στην εταιρία τα αιτούμενα στοιχεία. Βάσει αυτών εντοπίστηκε διαφορά ύψους 8.061 ευρώ στον καταλογισμό των τόκων, από λανθασμένη εφαρμογή των επιτοκίων.

Η τράπεζα αναγνώρισε το λάθος και επέστρεψε στην εταιρία τα επιπλέον καταβληθέντα ποσά.

ΥΠΟΘΕΣΗ 173/108/2005

Αμφισβητούμενες χρεώσεις σε
καταθετικό λογαριασμό

Ο παραπονούμενος ισχυρίζεται ότι η τράπεζα αυθαίρετα ανέλαβε από το λογαριασμό του πατέρα του 385 ευρώ και από το δικό του άλλα 385 ευρώ για την πληρωμή του Φ.Π.Α., παρά το γεγονός ότι το οφειλόμενο ποσό είχε καταβληθεί με μετρητά από τον ίδιο.

Το Γραφείο μας, μετά την ολοκλήρωση της εξέτασης της υπόθεσης, απηύθυνε στους παραπονούμενους επιστολή με το ακόλουθο περιεχόμενο:

“Με την εντολή πληρωμής σας από 19.7.05 εξουσιοδοτήσατε την τράπεζα να χρεώσει στις 26.7.05 το λογαριασμό σας υπό στοι-

χείο Α' (5022-..) με το ποσό των 1.707,13 ευρώ για την εξόφληση οφειλόμενου Φ.Π.Α. προς το Δημόσιο.

– Δεδομένου ότι ο λογαριασμός σας κατά τη συγκεκριμένη ημερομηνία δεν διέθετε επαρκές υπόλοιπο για την εκτέλεση της εντολής, σας ζητήθηκε από το Κατάστημα και καταθέσατε ποσό 650 ευρώ και το υπόλοιπο του λογαριασμού σας ανήλθε σε 1.722,87 ευρώ.

Παρακαλούμε να σημειώσετε ότι, η τράπεζα μετά τη διεξαγωγή της παραπάνω δοσοληψίας δεν προέβη στη δέσμευση του λογα-

ΕΠΙΛΟΓΗ ΥΠΟΒΛΗΘΕΝΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ριασμού για το ισόποσο του Φ.Π.Α.

– Από τις 20.7.05 μέχρι και τις 25.7.05 (μία ημέρα πριν από την εκτέλεση της εντολής), με χρήση της πιστωτικής σας κάρτας, πραγματοποιήσατε μέσω ATM 4 συναλλαγές ύψους 1.100 ευρώ από τον επίμαχο λογαριασμό, με συνέπεια, στις 26.7.05, το υπόλοιπο του λογαριασμού να μην επαρκεί για την υλοποίηση της εντολής σας για εξόφληση του Φ.Π.Α.

– Το Κατάστημα συναλλαγής σας προσπάθησε να επικοινωνήσει τηλεφωνικά μαζί σας μέχρι τις 16:00 μ.μ. στις 26.7.05, καθώς και στις 27.7.05 στον αριθμό τηλεφώνου που διέθετε, χωρίς όμως επιτυχία και προκειμέ-

νου να αφήσει ανεκτέλεστη την εντολή σας, προέβη στη χρέωση του λογαριασμού υπό στοιχείο Β' (5022...) του οποίου είστε δικαιούχος, με το ποσό των 385 ευρώ.

– Ο ισχυρισμός σας ότι, μετά την ολοκλήρωση της συναλλαγής υπάρχει έλλειμμα στο λογαριασμό σας 385 ευρώ, δεν επιβεβαιώνεται από την αναλυτική κίνηση του λογαριασμού σας από 19.7.05 έως και 1.8.05.

Κατόπιν των ανωτέρω, θεωρούμε ότι η τράπεζα ενήργησε σωστά και με αποκλειστικό γνώμονα την πρόσπιση των συμφερόντων σας”.

ΥΠΟΘΕΣΗ 175/110/2005

Ισχυρισμός ότι σφραγίσθηκε επιταγή λόγω κακής συνεννόησης των εμπλεκόμενων τραπεζών

Ο παραπονούμενος είναι έμπορος και εξέδωσε επιταγή με ημερομηνία 27.6.05, ποσού 1.000 ευρώ από λογαριασμό όψεως που τηρούσε στην τράπεζα συναλλαγής του.

Στις 27.6.05 η επιταγή προσκομίστηκε σε τρίτη τράπεζα για εισπραξη, αλλά τη συγκεκριμένη ημέρα ο λογαριασμός δεν διέθετε επαρκές υπόλοιπο. Η τράπεζα, επί λογαριασμού της οποίας εσύρετο η επιταγή ειδοποίησε τον παραπονούμενο, ο οποίος δήλωσε ότι θα κάλυπτε την επιταγή σε δύο ημέρες, ενώ, συγχρόνως, ισχυρίστηκε ότι έχει ενημερώσει τον κομιστή να αποσύρει την επιταγή από την τραπεζά του και να την καταθέσει σε μεταγενέστερο χρόνο.

Τελικά, ο κομιστής ζήτησε τη σφράγισή της, η τράπεζα του παραπονούμενου υποχρεωτικά έδωσε την εξουσιοδότησή της στην τρίτη τράπεζα και η σφράγιση αναγγέλθηκε στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ.

Εξηγήσαμε στον παραπονούμενο ότι η ευθύνη βάρυνε αποκλειστικά τον κομιστή της επιταγής, ο οποίος δεν τήρησε την υπόσχεσή του και, προκειμένου να κατοχυρωθεί, σφράγισε την επιταγή, το προϊόν της οποίας εισέπραξε μετά πάροδο 7 ημερών με την ίδια διαδικασία.

Το Γραφείο μας, σε συνεννόηση με την Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας του παραπονούμενου, μερίμνησε και η δεύτερη έστειλε επιστολή στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ, ότι η επιταγή εξοφλή-

θηκε και ακολούθως πήρε την υπόσχεση από την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ότι επρόκειτο να καταχωρηθεί σύντομα η τακτοποίηση στο όνομα του παραπονούμενου, δυσμενές στοιχείο το οποίο θα παρέμενε στο αρχείο δεδομένων οικονομικής

συμπεριφοράς έως την πάροδο της προθεσμίας στέρησης μπλοκ επιταγών (ένα έτος). Ο παραπονούμενος μας ευχαρίστησε για το ενδιαφέρον μας.

ΥΠΟΘΕΣΗ 196/131/2005

Απώλεια από την τράπεζα επιταγών που είχαν προεξοφληθεί

Παρότι η εταιρία είχε προεξοφλήσει επιταγές πελατείας της ύψους 11.372,45 ευρώ με ποσοστό χορηγήσεως 95%, πρόσφατα διαπίστωσε ότι οι επιταγές που είχαν κατατεθεί και έληγαν τον Ιούλιο και τον Αύγουστο του 2005, δεν είχαν πληρωθεί ούτε επιστραφεί.

Θεωρώντας ότι απωλέσθη το πινάκιο προεξόφλησης, ζήτησε τη μεσολάβηση του Μ.Τ.Ε.Υ. για την πίστωση του λογαριασμού της και την επιστροφή του παρακρατηθέντος περιθωρίου 5%.

Η Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας είχε ήδη παραλάβει το παράπονο και διενεργείτο επιθεώρηση στο κατάστημα. Με την παρέμβαση του Γραφείου μας, επισπεύσθηκαν οι σχετικές διαδικασίες και, τελικά, όπως μας πληροφόρησε η εταιρία, ο λογαριασμός πιστώθηκε, χωρίς περαιτέρω εξηγήσεις. Συστήσαμε στην εταιρία να ελέγξει την valeur πίστωσης προς αποφυγή καταβολής σχετικών τόκων.

ΥΠΟΘΕΣΗ 4813/737/2005

Συγχώνευση Αμοιβαίων Κεφαλαίων
χωρίς ενημέρωση των μεριδιούχων

Το Σεπτέμβριο του 1999 οι παραπονούμενοι αγόρασαν 1.850,862 μερίδια αμοιβαίου κεφαλαίου, καταβάλλοντας 58.694,06 ευρώ και στις 18.4.05 η τράπεζα τους ενημέρωσε ότι το επενδεδυμένο ποσό ανερχόταν σε 54.933,04 ευρώ, δηλαδή, 3.761,02 ευρώ λιγότερα.

Η αρμόδια Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας ενημέρωσε εγγράφως τους παραπονούμενους για τον τρόπο με τον οποίο γινόταν η διαχείριση των αμοιβαίων κεφαλαίων.

Οι παραπονούμενοι, μετά την απάντηση της τράπεζας, ζήτησαν από το Γραφείο μας διευκρινίσεις. Τους ενημερώσαμε ότι σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία η Α.Ε.Δ.Α.Κ., κατόπιν άδειας της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, έχει δικαίωμα συγχώνευσης αμοιβαίων κεφαλαίων και ύστερα από σύμφωνη γνώμη του θεματοφύλακά τους. Η σύμβαση που προβλέ-

πει τη συγχώνευση των αμοιβαίων κεφαλαίων υπογράφεται απαραίτητα από ορκωτό λογιστή και υποβάλλεται για έγκριση στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς. Μετά από την έγκριση της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς και τουλάχιστον 30 ημέρες πριν την ημερομηνία τροποποίησης της συγχώνευσης, η σύμβαση συγχώνευσης τίθεται στη διάθεση των μεριδιούχων στα σημεία διάθεσης μεριδίων των συγχωνευομένων Α/Κ. Περίληψη της σύμβασης δημοσιεύεται, εντός της άνω προθεσμίας, σε δύο πολιτικές και δύο ημερήσιες οικονομικές εφημερίδες της Αθήνας. Σημειώνεται ότι οι παραπονούμενοι είχαν λάβει γνώση της εν λόγω συγχώνευσης αλλά δεν προέβησαν σε ρευστοποίηση των μεριδίων τους, όπως είχαν δικαίωμα, διότι θεώρησαν ότι η τιμή ήταν ασύμφορη γι' αυτούς.

ΥΠΟΘΕΣΗ 4798/722/2005

Υποστήριξη χαρτοφυλακίου με
λογαριασμό ταμειυτηρίου

Ο παραπονούμενος αναφέρει ότι κατά την αγορά μετοχών μέσω της τράπεζάς του, ενημερώθηκε ότι παράλληλα πρέπει να ανοίξει λογαριασμό ταμειυτηρίου προκειμέ-

νου να κατατίθεται κάθε χρόνο το μέρισμα των μετοχών. Αργότερα διαπίστωσε ότι η τράπεζα χρέωνε το λογαριασμό του αυτό με προμήθεια αδρανούς λογαριασμού. Ο παρα-

πονούμενος απέστειλε έντυπο Παραπόνων στο Γραφείο μας, διαμαρτυρόμενος για την τακτική αυτή της τράπεζας, ενώ παράλληλα ρώτησε πώς μπορεί να λαμβάνει το μέροςμα χωρίς να χρεώνεται την εν λόγω προμήθεια.

Αποστείλαμε το παράπονο στην Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας η οποία, με έγγραφη απάντησή της προς τον παραπονούμενο, του πρότεινε να φροντίσει να διατηρεί πάντοτε ένα υπόλοιπο στο λογαριασμό του μέσω του οποίου να μπορεί να διενεργεί μια σειρά από συναλλαγές, όπως πληρωμή πάγιων εντολών για τιμολόγια ΔΕΚΟ, συμμετοχή σε νέα προϊόντα κ.λπ.

Ο παραπονούμενος δεν έμεινε ικανοποιημένος από την απάντηση της τράπεζας και διευκρίνισε στο Γραφείο μας ότι δεν επιθυμεί άλλες συναλλαγές με την τράπεζα παρά μόνο την είσπραξη του μερίσματος. Το Γραφείο μας σε επικοινωνία με την τράπεζα ενημερώθηκε για τα ακόλουθα:

- Κατά την αγορά μετοχών ανοίγεται χαρτοφυλάκιο στο όνομα του επενδυτή το οποίο πρέπει πάντοτε να υποστηρίζεται από λογαριασμό ταμειευτηρίου ο οποίος εξυπηρετεί, μεταξύ άλλων, την κατάθεση του ισόποσου για την αγορά των μετοχών, την πίστωση του ποσού σε περίπτωση πώλησής τους καθώς και την πίστωση του μερίσματος. Το κλείσιμο του λογαριασμού δεν είναι δυνατό όσο παραμένει ανοικτό το χαρτοφυλάκιο.

- Επίσης, το ηλεκτρονικό σύστημα της τράπεζας αναγνωρίζει ως κίνηση λογαριασμού μόνο τη χρέωση και όχι την πίστωση. Συνεπώς, για την αποφυγή της χρέωσης προμήθειας αδρανούς λογαριασμού, ο παραπονούμενος, αρκεί να έκανε έστω και μία συναλλαγή (χρέωση) κατ' έτος.

Το Γραφείο μας έδωσε τις σχετικές διευκρινίσεις στον παραπονούμενο.

ΠΑΡΑΠΟΝΟ ΓΙΑ ΑΥΘΑΙΡΕΤΗ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗ ΣΕ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ

Ο παραπονούμενος επενδυτής απευθύνθηκε στο Γραφείο μας και διατύπωσε τον ισχυρισμό ότι η χρηματιστηριακή του εταιρία προέβη για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, από μόνη της και για λογαριασμό του, σε μια σειρά συναλλαγών επί του χαρτοφυλακίου του, με αποτέλεσμα να προκύψει απομείωσή του κατά ένα ποσό της τάξης των 5.000 ευρώ, το οποίο ζητούσε να του επιστραφεί. Να σημειωθεί εδώ ότι, εν τω μεταξύ, είχε προβεί σε δήλωση απενεργοποίησης των χρηματιστηριακών του κωδικών.

Το Γραφείο μας, στα πλαίσια διερεύνησης της

εν λόγω υπόθεσης, επικοινωνήσε με τη χρηματιστηριακή του εταιρία, η οποία έθεσε υπόψη μας αποσπάσματα απομαγνητοφωνημένων συνομιλιών του με στελέχη της. Από αυτά προέκυψε ότι τον ενημέρωναν ανελλιπώς για τις επίμαχες συναλλαγές μετά το πέρας των αντίστοιχων συνεδριάσεων του ΧΑΑ, χωρίς, να προκύπτει η εκ μέρους του επενδυτή εναντίωσή του για τις κατ' αυτόν διενεργηθείσες αυθαίρετες συναλλαγές.

Κατόπιν τούτου, το Γραφείο μας γνωστοποίησε στον παραπονούμενο, ότι αδυνατεί να ικανο-

ΕΠΙΛΟΓΗ ΥΠΟΒΑΛΟΜΕΝΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ποιήσει το αίτημά του, πολύ δε περισσότερο όταν, κατά την απενεργοποίηση των κωδικών του, εγγράφως είχε δηλώσει ότι δεν θα είχε

εφεξής απαίτηση κατά της χρηματιστηριακής του εταιρίας από τη μέχρι τότε κίνηση του χρηματιστηριακού του λογαριασμού.

ΜΗ ΕΠΑΡΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ (ΑΠΟΣΤΟΛΗ STATEMENT, ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ)

Ο παραπονούμενος είχε χαρτοφυλάκιο μετοχών σε χρηματιστηριακή εταιρία. Οι μετοχές αυτές είχαν αποκτηθεί από τη συμμετοχή του σε αυξήσεις μετοχικών κεφαλαίων εταιριών με δημόσια εγγραφή, δημιουργώντας έτσι ένα χαρτοφυλάκιο με μεγάλη διασπορά και μικρό αριθμό μετοχών ανά εταιρία. Υποστήριξε δε ότι στις προθέσεις του ήταν το συγκεκριμένο χαρτοφυλάκιο να παρέμενε ως είχε, μέχρι να ανακάμψει το χρηματιστήριο, προκειμένου να ανακτηθούν οι απώλειες που είχε υποστεί. Αναλυτής/υπάλληλος της χρηματιστηριακής εταιρίας τηλεφωνικώς τον όχλησε με επίμονο τρόπο, προκειμένου να πειστεί να ρευστοποιήσει τις μετοχές του χαρτοφυλάκιού του, υποσχόμενος πως, με τη δική του συμβουλή και προτάσεις,

το προϊόν της ρευστοποίησης που θα προέκυπε θα τοποθετούνταν σταδιακά σε μετοχές, συνθέτοντας ένα χαρτοφυλάκιο με μικρότερη διασπορά και ορθολογικότερη διάρθρωση. Ο πελάτης επείσθη και έδωσε την έγκρισή του για πώληση. Παρά ταύτα ο αναλυτής αδράνησε με αποτέλεσμα να αναγκάζεται στη συνέχεια ο ίδιος να αγοράζει μετοχές ακριβότερα από την τιμή που τις είχε εκποιήσει, εκ του λόγου ότι η αγορά εν τω μεταξύ είχε αρχίσει να κινείται ανοδικά.

Το Γραφείο μας ήλθε σε επικοινωνία με τη χρηματιστηριακή εταιρία, η οποία αποκατέστησε εν μέρει την οικονομική βλάβη του επενδυτή, ώστε να μην διαταραχθεί η μεταξύ τους συνεργασία.

ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΚΑΤΑΒΟΛΗΣ ΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ

Ο παραπονούμενος απευθύνθηκε στο Γραφείο μας, διατυπώνοντας παράπονο κατά της χρηματιστηριακής εταιρίας που συνεργαζόταν, λόγω της καθυστέρησης πίστωσης εκ μέρους της τελευταίας στο λογαριασμό του μερισμάτων, που εδικοιούτο να εισπράξει από μετοχές που

είχε στο χαρτοφυλάκιό του. Το Γραφείο μας επικοινωνήσε με την εταιρία, η οποία απέδωσε την καθυστέρηση σε διαδικασία που έπρεπε εκ μέρους της να ακολουθηθεί για μεγάλο αριθμό πελατών της, έσπευσε δε να τακτοποιήσει το θέμα.

ΝΟΜΙΚΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ

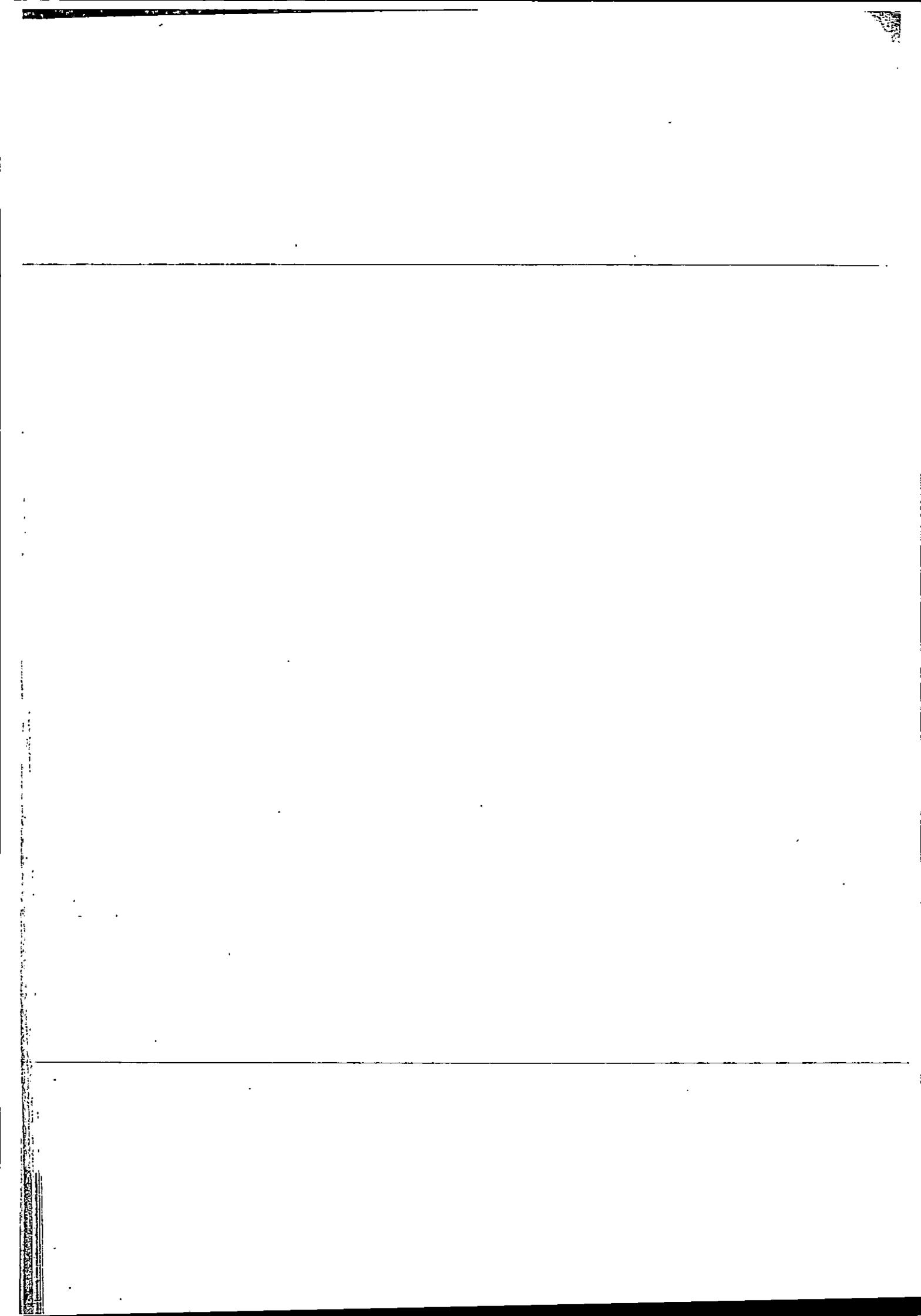
Ο επενδυτής-παραπονούμενος είχε συνάψει με χρηματιστηριακή εταιρία σύμβαση margin-account. Το σημείο διαφωνίας του με την εταιρία ήταν στο αν έπρεπε ή όχι να συνυπολογιστούν στο χαρτοφυλάκιο ασφάλειας μετοχές συγκεκριμένης εταιρίας, της οποίας το Χ.Α.Α. είχε προσωρινά διακόψει τη διαπραγμάτευση

των μετοχών της, καθώς επρόκειτο να ονομαστικοποιηθούν. Το Γραφείο μας αποφάνθηκε ότι για το συγκεκριμένο διάστημα, που θα διαρκούσε η ονομαστικοποίηση, ο επενδυτής έπρεπε να αντικαταστήσει την αξία αυτών των μετοχών με άλλες ή με μετρητά, όπως του είχε ήδη υποδείξει η χρηματιστηριακή εταιρία.

ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ/ΔΙΑΦΩΝΙΑ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ

Ο παραπονούμενος επενδυτής, συνεργαζόμενος με τη χρηματιστηριακή του εταιρία, διενεργούσε πράξεις επί παραγώγων, καθώς και πράξεις επί μετοχών. Η ενημέρωσή του για τις πράξεις που διενεργούσε για λογαριασμό του και κατόπιν εντολής του, γινόταν κανονικά με την αποστολή πινακιδίου και αποτιμήσεων του χαρτοφυλακίου του. Σε κάποια χρονική στιγμή, ο επενδυτής διαφώνησε με την εμφάνιση ενός χρεωστικού υπολοίπου στο λογαριασμό του, καθώς, όπως ισχυρίστηκε, δεν εδικαιολογείτο η ύπαρξή του.

Μετά από ενδελεχή έλεγχο των σχετικών καταστάσεων και στοιχείων του λογαριασμού από το Γραφείο μας, διεπιστώθηκε ότι το χρεωστικό υπόλοιπο με το οποίο διαφωνούσε ο επενδυτής είχε όντως προκύψει, ως αποτέλεσμα, όμως, των κινήσεων που είχαν πραγματοποιηθεί κατόπιν δικών του εντολών και τις οποίες δεν αμφισβητούσε. Κατ' ακολουθίαν τούτου, δόθηκαν οι απαραίτητες εξηγήσεις και αποκαταστάθηκε η εμπιστοσύνη του επενδυτή προς τη χρηματιστηριακή εταιρία.



ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΙ ΠΙΝΑΚΕΣ 1-12



Πίνακας 1. ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ
Τηλεφωνικές κλήσεις έτους 2005
εκτός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία εξαίρεσης

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά τράπεζα	136	6,29
Αφορά τράπεζα που δε συμμετέχει στο θεσμό	44	2,04
Πρόκειται για θέμα ιδιώτη που αφορά επαγγελματική συναλλαγή του	1	0,05
Δεν αφορά τραπεζική εργασία/συναλλαγή	39	1,80
Αφορά γεγονότα που συνέβησαν πριν τη λειτουργία του Θεσμού (δηλ. την 15.3.1999)	25	1,16
Αφορά γεγονότα που συνέβησαν πριν την προσχώρηση της τράπεζας στο θεσμό	1	0,05
Αφορά υπόθεση που αποτελεί αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των Δικαστηρίων	67	3,10
Η σχετική υπηρεσία/προϊόν που αφορά το παράπονο, δεν παρασχέθηκε στην ή από την Ελλάδα	1	0,05
Γενικό παράπονο (δεν αφορά συγκεκριμένη τράπεζα ή αφορά το σύνολο των τραπεζών)	10	0,46
Ζητούνται γενικές πληροφορίες για τις τράπεζες ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες	607	28,09
Αφορά τη γενική επιχειρηματική πολιτική ή πρακτική της τράπεζας	1.014	46,92
Αφορά την εμπορική κρίση της τράπεζας σε αποφάσεις σχετικά με δανειοδοτήσεις, παροχές πιστώσεων ή εξασφαλίσεις	17	0,79
Το παράπονο υποβλήθηκε 3 μήνες αφότου συνέβη το γεγονός ή σε κάθε περίπτωση (π.χ. ανωτέρα βία) μετά την πάροδο 1 έτους	28	1,30
Το παράπονο ελήφθη μετά την πάροδο 1 μηνός από τη λήψη απάντησης της Υπηρεσίας Πελατών ή μετά από 10 εργάσιμες ημέρες	3	0,14
Η υπόθεση εξετάσθηκε ήδη (με καταγγελία του ιδίου ή άλλου προσώπου) από τον Μ.Τ.Ε.Υ.	2	0,09
Πρόκειται για παράπονο που εν τω μεταξύ διευθετήθηκε	12	0,56
Στην υπόθεση εμπλέκονται ποινικά αδικήματα που διώκονται αυτεπάγγελα	16	0,74
Το παράπονο δεν έχει λογική βάση ή δεν είναι κατανοητό	20	0,93
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών κλπ.	51	2,36
Άλλο	67	3,10
ΣΥΝΟΛΟ	2.161	100,00

Πίνακας 2. ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ
Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας
κατά κατηγορία προϊόντων/υπηρεσιών έτους 2005

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		
Προθεσμίας	38	0,68
Ταμειυτηρίου	325	5,78
Σε συνάλλαγμα	39	0,69
Δεσμευμένες	2	0,04
Κοινός λογαριασμός	30	0,53
ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ (Υπέρ τρίτου)	1	0,02
Τρεχούμενος λογαριασμός καταθέσεων	14	0,25
Καταθετικά - επενδυτικά (μικτά) προϊόντα	29	0,52
ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	478	8,51
ΔΑΝΕΙΑ		
Γενικά	105	1,87
Στεγαστικό	2.056	36,59
Προσωπικό (καταναλωτική πίστη)	713	12,69
Σε συνάλλαγμα	1	0,02
Προεξόφληση πιστωτικών τίτλων	3	0,05
Σύμβαση ανοίγματος πίστωσης	6	0,11
ΣΥΝΟΛΟ ΔΑΝΕΙΑ	2.884	51,33
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ		
Κάρτες	1.530	27,23
ATMs	141	2,51
Επιταγές	154	2,74
Συναλλαγματικές, γραμμάτια σε διαταγή	31	0,55
Διεθνείς συναλλαγές/πληρωμές	1	0,02
Μεταφορά κεφαλαίου/έμβασμα (ευρώ)	39	0,69
Μεταφορά κεφαλαίου/έμβασμα (συνάλλαγμα)	2	0,04
Ταμειακές συναλλαγές	31	0,55
ΣΥΝΟΛΟ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ	1.929	34,30

ΚΙΝΗΤΕΣ ΑΞΙΕΣ		
Γενικά	3	0,05
Παροχή επενδυτικών υπηρεσιών (συμβουλές)	4	0,07
Αγορά και πώληση	8	0,14
Πράξεις επί τίτλων	28	0,50
Μερίσματα	3	0,05
ΣΥΝΟΛΟ ΚΙΝΗΤΕΣ ΑΞΙΕΣ	46	0,82
ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Θυρίδες θησαυροφυλακίου	5	0,09
Διεξαγωγή δοσολημιών για λογαριασμό του πελάτη	3	0,05
Παροχή επενδυτικών συμβουλών γενικά	2	0,04
Εγγυητική επιστολή	3	0,05
Leasing	1	0,02
Πάγιες εντολές/άμεσες χρεώσεις	5	0,09
Τραπεζοασφαλιστικά	23	0,41
ΣΥΝΟΛΟ ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	42	0,75
ΔΙΑΦΟΡΑ		
Δυσμενή πληροφοριακά στοιχεία	2	0,04
Παροχή πληροφοριών	34	0,61
Έλεγχος εγγράφων (π.χ. νομιμοποιητικά, κ.λπ.)	1	0,02
Συνδεδεμένες συμβάσεις (μη-παρασχεθείσες υπηρεσίες)	189	3,36
Ταμειακές συναλλαγές	6	0,11
Πλαστά χαρτονομίσματα	8	0,14
ΣΥΝΟΛΟ ΔΙΑΦΟΡΑ	240	4,27
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	5.619	100,00

Πίνακας 3. ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ
Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας
κατά αιτία παραπόνων έτους 2005

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ		
Παράβαση έγγραφης εξουσιοδότησης ή εντολών	2	0,04
Μη τήρηση προφορικών οδηγιών, εντολής, συμφωνίας ή υπόσχεσης	67	1,19
Η τράπεζα ενήργησε χωρίς να συμβουλευθεί τον πελάτη	37	0,66
Αθέτηση σύμβασης	33	0,59
Μη εφαρμογή νόμων και κοινών υπουργικών αποφάσεων	49	0,87
Μη εφαρμογή συμφωνιών κυρίων μεταξύ Ε.Ε.Τ. - λοιπών φορέων	1	0,02
Μη εφαρμογή εγκυκλίων της τράπεζας	3	0,05
Θέματα ιδιαίτερης κοινωνικής ευαισθησίας	263	4,68
Παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	10	0,18
Συνδεδεμένες συμβάσεις (μη παρασχεθείσες υπηρεσίες)	273	4,86
Επεξήγηση νομικών εννοιών	615	10,95
Εκδοση καρτών χωρίς εντολή	80	1,42
ΣΥΝΟΛΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ	1.433	25,5
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ		
Ισχυρισμός για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	89	1,58
Γενικά σφάλματα υπολογισμού (π.χ. ποσοστού επιτοκίου)	119	2,12
Εσφαλμένη ή αμφισβητούμενη χρέωση ή πίστωση λογαριασμού	1.065	18,95
Χρέωση χωρίς εντολή (εκτός των ΑΤΜs)	2	0,04
Πληρωμή μικρότερου ποσού μετρητών	6	0,11
Χρεώσεις μετά από απώλεια ή κλοπή κάρτας	134	2,38
ΣΥΝΟΛΟ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ	1.415	25,18

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας	143	2,54
Καθυστέρηση (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης χρημάτων, κ.λπ.)	249	4,43
Διοικητική παράληψη	23	0,41
Αδίκη μεταχείριση	80	1,42
Αμέλεια	52	0,93
Μη απάντηση σε αλληλογραφία ή ερώτηση	65	1,16
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά του προσωπικού της τράπεζας	23	0,41
Απόλεια ιδίων εγγράφων ή αντικειμένων που δόθηκαν προς φύλαξη	1	0,02
Παράβαση καθήκοντος απορρήτου	7	0,12
Παράβαση καθήκοντος παροχής συμβουλών	1	0,02
Πληροφόρηση ελλιπής/εσφαλμένη	7	0,12
Ελλιπής ενημέρωση	711	12,65
Παραπλανητική διαφήμιση	15	0,27
Παροχή εσφαλμένων επενδυτικών συμβουλών	67	1,19
Διευκρινίσεις σε θέματα νομικών όρων και δικαστικών αποφάσεων	794	14,13
ΣΥΝΟΛΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	2.238	39,83
ΔΙΑΦΟΡΑ		
Ανενεργοί λογαριασμοί	1	0,02
Κατεστραμμένα αρχεία	2	0,04
Ημερομηνία valeur	3	0,05
Επιτόκια	34	0,61
Εξοδα και επιβαρύνσεις	249	4,43
Εξασφαλίσεις (εγγύηση, υποθήκη, ενέχυρο)	38	0,68
Πληρεξουσιότητα	1	0,02
Άλλα παράπονα	151	2,69
Δυσμενής στοιχεία	54	0,96
ΣΥΝΟΛΟ ΔΙΑΦΟΡΑ	533	9,49
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	5.619	100,00

Πίνακας 4. ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ
Κατανομή των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας
γραπτών παραπόνων έτους 2005 κατά αιτία εξαίρεσης

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά τράπεζα	13	8,72
Αφορά τράπεζα που δε συμμετέχει στο Θεσμό	3	2,01
Δεν αφορά τραπεζική εργασία/συναλλαγή	8	5,37
Αφορά γεγονότα που συνέβησαν πριν τη λειτουργία του Θεσμού (δηλ. την 15.3.1999)	1	0,67
Αφορά υπόθεση που αποτελεί αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των Δικαστηρίων	13	8,72
Γενικό παράπονο (δεν αφορά συγκεκριμένη τράπεζα ή αφορά το σύνολο των τραπεζών)	2	1,34
Ζητούνται γενικές πληροφορίες για τις τράπεζες ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες	6	4,03
Αφορά τη γενική επιχειρηματική πολιτική ή πρακτική της τράπεζας	64	42,95
Αφορά την εμπορική κρίση της τράπεζας σε αποφάσεις σχετικά με δανειοδοτήσεις, παροχές πιστώσεων ή εξασφαλίσεις	2	1,34
Το παράπονο υποβλήθηκε 3 μήνες αφότου συνέβη το γεγονός ή σε κάθε περίπτωση (π.χ. ανωτέρα βία) μετά την πάροδο 1 έτους	14	9,40
Το παράπονο ελήφθη μετά την πάροδο 1 μηνός από τη λήψη απάντησης της Υπηρεσίας Πελατών	3	2,01
Η υπόθεση εξετάστηκε ήδη (με καταγγελία του ίδιου ή άλλου προσώπου) από τον Μ.Τ.Ε.Υ.	1	0,67
Στην υπόθεση εμπλέκονται ποινικά αδικήματα που διώκονται αυτεπάγγελτα	11	7,38
Το παράπονο δεν έχει λογική βάση ή δεν είναι κατανοητό	1	0,67
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών κ.λπ.	7	4,7
ΣΥΝΟΛΟ	149	100,0

Πίνακας 5. ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ
Κατανομή γραπτών παραπόνων έτους 2005
εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά κατηγορία προϊόντος

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		
Προθεσμίας	10	0,88
Ταμειευτηρίου	74	6,50

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ (συνέχεια)		
Σε συνάλλαγμα	12	1,05
Δεσμευμένες	1	0,09
Κοινός λογαριασμός	5	0,44
Τρεχούμενος λογαριασμός καταθέσεων	10	0,88
Καταθετικά – επενδυτικά (μικτά) προϊόντα	7	0,62
ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	119	10,46
ΔΑΝΕΙΑ		
Γενικά	5	0,44
Στεγαστικό	234	20,56
Προσωπικό (καταναλωτική πίστη)	128	11,25
Σε συνάλλαγμα	1	0,09
Σύμβαση ανοίγματος πίστωσης	3	0,26
Παροχή στοιχείων	2	0,18
ΣΥΝΟΛΟ ΔΑΝΕΙΑ	373	32,78
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ		
Κάρτες	444	39,02
ATMs	65	5,71
Επιταγές	17	1,49
Συναλλαγματικές, γραμμάτια σε διαταγή	3	0,26
Μεταφορά κεφαλαίου, έμβασμα (ευρώ)	17	1,49
Μεταφορά κεφαλαίου, έμβασμα (συνάλλαγμα)	2	0,18
Ταμειακές συναλλαγές	10	0,88
ΣΥΝΟΛΟ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ	558	49,03
ΚΙΝΗΤΕΣ ΑΞΙΕΣ		
Γενικά	2	0,18
Παροχή επενδυτικών υπηρεσιών (συμβουλές)	4	0,35
Αγορά και πώληση	1	0,09
Πράξεις επί τίτλων	4	0,35
ΣΥΝΟΛΟ ΚΙΝΗΤΕΣ ΑΞΙΕΣ	11	0,97
ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Θυρίδες θησαυροφυλακίου	1	0,09
Τραπεζοασφαλιστικά	4	0,35
ΣΥΝΟΛΟ ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	5	0,44
ΔΙΑΦΟΡΑ		
Παροχή πληροφοριών	1	0,09
Έλεγχος εγγράφων (πχ.νομιμοποιητικά, κ.λπ.)	1	0,09
Συνδεδεμένες συμβάσεις (μη παρασχεθ. υπηρεσίες)	67	5,89
Ταμειακές συναλλαγές	1	0,09
Πλαστά χαρτονομίσματα	2	0,18
ΣΥΝΟΛΟ ΔΙΑΦΟΡΑ	72	6,32
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	1.138	100,00

Πίνακας 6. ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ
Κατανομή γραπτών παραπόνων εντός Κανονισμού Λειτουργίας
κατά αιτία παραπόνου

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ		
Μη τήρηση προφορικών οδηγιών, εντολής, συμφωνίας ή υπόσχεσης	7	0,62
Η τράπεζα ενήργησε χωρίς να συμβουλευθεί τον πελάτη	10	0,88
Αθέτηση σύμβασης	16	1,41
Μη εφαρμογή νόμων και κοινών υπουργικών αποφάσεων	17	1,49
Μη εφαρμογή εγκυκλίων της τράπεζας	1	0,09
Θέματα ιδιαίτερης κοινωνικής ευαισθησίας	14	1,23
Παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	7	0,62
Συνδεδεμένες συμβάσεις (μη παρασχεθείσες υπηρεσίες)	81	7,12
Επεξήγηση νομικών εννοιών	30	2,64
Εκδοση καρτών χωρίς εντολή	16	1,41
ΣΥΝΟΛΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ	199	17,49
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ		
Ισχυρισμός για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	38	3,34
Γενικά σφάλματα υπολογισμού (π.χ. ποσοστού επιτοκίου)	55	4,83
Εσφαλμένη ή αμφισβητούμενη χρέωση ή πίστωση λογαριασμού	354	31,11
Χρέωση χωρίς εντολή (εκτός των ATMs)	5	0,44
Πληρωμή μικρότερου ποσού μετρητών	1	0,09
Χρεώσεις μετά από απώλεια ή κλοπή κάρτας	71	6,24
ΣΥΝΟΛΟ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ	524	46,05
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας	24	2,11
Καθυστερήση (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης χρημάτων, κ.λπ.)	40	3,51
Διοικητική παράλειψη	4	0,35
Αδίκη μεταχείριση	15	1,32
Αμέλεια	16	1,41
Μη απάντηση σε αλληλογραφία ή ερώτηση	22	1,93
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά του προσωπικού της τράπεζας	5	0,44
Απώλεια ιδίων εγγράφων ή αντικειμένων που δόθηκαν προς φύλαξη	1	0,09
Πληροφορία ελλιπής/εσφαλμένη	2	0,18
Ελλιπής ενημέρωση	137	12,04
Παραπλανητική διαφήμιση	4	0,35
Παροχή εσφαλμένων επενδυτικών συμβουλών	1	0,09
Διευκρινίσεις σε θέματα νομικών όρων και δικαστικών αποφάσεων	88	7,73
ΣΥΝΟΛΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	359	31,55

ΔΙΑΦΟΡΑ		
Ανενεργοί λογαριασμοί	1	0,09
Κατεστραμμένα αρχεία	2	0,18
Επιτόκια	1	0,09
Εξοδα-και-επιβαρύνσεις	35	3,08
Εξασφαλίσεις (εγγύηση, υποθήκη, ενέχυρο)	5	0,44
Πληρεξουσιότητα	2	0,18
Άλλα παράπονα	6	0,53
Δυσμενή στοιχεία	4	0,35
ΣΥΝΟΛΟ ΔΙΑΦΟΡΑ	56	4,92
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	1.138	100,00

Πίνακας 7. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ
Κατανομή των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικών
κλήσεων έτους 2005 κατά αιτία εξαίρεσης

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά τράπεζα	8	3,21
Αφορά τράπεζα που δεν συμμετέχει στο θεσμό	3	1,20
Πρόκειται για επιχειρήσεις με ετήσιο κύκλο εργασιών άνω του ενός (1) εκατομμυρίου ευρώ	7	2,81
Γεωργικές εκμεταλλεύσεις - επιχειρήσεις (συμπεριλαμβανομένων δασικών και αλιευτικών)	44	17,67
Πρόκειται για επιχειρήσεις μεταφορών	2	0,80
Το παράπονο ανέκυψε πριν την 1.7.2004	15	6,02
Δεν αφορά τραπεζική εργασία- συναλλαγή	3	1,20
Αφορά γεγονότα που συνέβησαν πριν την προσχώρηση της τράπεζας στο θεσμό	4	1,61
Αφορά υπόθεση που αποτελεί αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των Δικαστηρίων	18	7,23
Ζητούνται γενικές πληροφορίες για τις τράπεζες ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες	30	12,05
Αφορά τη γενική επιχειρηματική πολιτική ή πρακτική της τράπεζας	92	36,95
Αφορά την εμπορική κρίση της τράπεζας σε αποφάσεις σχετικά με δανειοδοτήσεις, παροχές πιστώσεων ή εξασφαλίσεις	2	0,80
Το παράπονο υποβλήθηκε 3 μήνες σφόδρου συνέβη το γεγονός ή σε κάθε περίπτωση (π.χ. ανωτέρα βία) μετά την πάροδο 1 έτους	2	0,80
Πρόκειται για παράπονο που εν τω μεταξύ διευθετήθηκε	1	0,40
Στην υπόθεση εμπλέκονται ποινικά αδικήματα που διώκονται αυτεπάγγελα	2	0,80
Το παράπονο δεν έχει λογική βάση ή δεν είναι κατανοητό	2	0,80
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών κ.λπ.	11	4,42
Άλλο	3	1,20
ΣΥΝΟΛΟ	249	100,00

Πίνακας 8. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ
Κατανομή των εντός Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικών
κλήσεων έτους 2005 κατά προϊόν/υπηρεσία

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		
Οψεως	30	8,06
Προθεσμίας	1	0,27
Ταμειυτηρίου	6	1,61
Δεσμευμένες λόγω εγγυήσεων	2	0,54
Καταθετικά – επενδυτικά (μικτά) προϊόντα	1	0,27
ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	40	10,75
ΔΑΝΕΙΑ		
Κεφάλαιο κίνησης προς επαγγελματίες και επιχειρήσεις	116	31,18
Αγορά επαγγελματικής στέγης	50	13,44
Αγορά επαγγελματικού – μηχανικού εξοπλισμού	10	2,69
ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ (Στεγαστικά)	2	0,54
Προεξοφλήσεις	1	0,27
ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ (Προσωπικό καταναλωτική πίστη)	1	0,27
Ανοιγμα πίστωσης	25	6,72
Εγγυητικές επιστολές	6	1,61
ΣΥΝΟΛΟ ΔΑΝΕΙΑ	211	56,72
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ		
Κάρτες – POS	14	3,76
Επιταγές	72	19,35
Συναλλαγματικές, γραμμάτια σε διαταγή	7	1,88
Μεταφορά κεφαλαίου/έμβασμα (ευρώ)	7	1,88
Μεταφορά κεφαλαίου/έμβασμα (συνάλλαγμα)	1	0,27
Ταμειακές συναλλαγές	3	0,81
ΣΥΝΟΛΟ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ	104	27,96
ΚΙΝΗΤΕΣ ΑΞΙΕΣ		
Αγορά και πώληση	1	0,27
Πράξεις επί τίτλων	1	0,27
ΣΥΝΟΛΟ ΚΙΝΗΤΕΣ ΑΞΙΕΣ	2	0,54
ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Διεξαγωγή δασοληψιών για λογαριασμό του πελάτη	1	0,27
Leasing	8	2,15
ΣΥΝΟΛΟ ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	9	2,42
ΔΙΑΦΟΡΑ		
Δυσμενή πληροφοριακά στοιχεία	2	0,54
Παροχή πληροφοριών	4	1,08
ΣΥΝΟΛΟ ΔΙΑΦΟΡΑ	6	1,61
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	372	100,00

Πίνακας 9. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ
Κατανομή εντός Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικών
κλήσεων έτους 2005 κατά αιτία παραπόνου

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΓΙΑΨΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ		
Μη τήρηση προφορικών οδηγιών, εντολής, συμφωνίας ή υπόσχεσης	9	2,42
Η τράπεζα ενήργησε χωρίς να συμβουλευθεί τον πελάτη	6	1,61
Αθέτηση σύμβασης	9	2,42
Μη εφαρμογή νόμων και κοινών υπουργικών αποφάσεων	7	1,88
Μη εφαρμογή συμφωνίας κυρίων μεταξύ Ε.Ε.Τ. – λοιπών φορέων	1	0,27
Μη εφαρμογή εγκυκλίων της τράπεζας	3	0,81
ΣΥΝΟΛΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ	35	9,41
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ		
Ισχυρισμός για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	4	1,07
Γενικά σφάλματα υπολογισμού (π.χ. ποσοστού επιτοκίου)	4	1,08
Εσφαλμένη ή αμφισβητούμενη χρέωση ή πίστωση λογαριασμού	46	12,37
Χρεώσεις μετά από απώλεια ή κλοπή κάρτας	4	1,07
ΣΥΝΟΛΟ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ	58	15,59
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας	19	5,11
Καθυστερήση (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επαγής, πίστωσης χρημάτων, κ.λπ.)	32	8,60
Διοικητική παράλειψη	4	1,08
Αδίκη μεταχείριση	5	1,34
Αμέλεια	3	0,81
Μη απάντηση σε αλληλογραφία ή ερώτηση	14	3,76
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά του προσωπικού της τράπεζας	2	0,54
Ελλιπής ενημέρωση	49	13,17
Διευκρινίσεις σε θέματα νομικών όρων και δικαστικών αποφάσεων	44	11,83
ΣΥΝΟΛΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	172	46,24
ΔΙΑΦΟΡΑ		
Κατεστραμμένα αρχεία	1	0,27
Επιτόκια	3	0,81
Εξοδα και επιβαρύνσεις	42	11,29
Εξασφαλίσεις (εγγύηση, υποθήκη, ενέχυρο)	6	1,61
Πληρεξουσιότητα	1	0,27
Άλλα παράπονα	28	7,53
Δυσμενή στοιχεία	26	6,99
ΣΥΝΟΛΟ ΔΙΑΦΟΡΑ	107	28,76
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	372	100,00

Πίνακας 10. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ
Κατανομή των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας γραπτών υποθέσεων
έτους 2005 κατά αιτία εξαίρεσης

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά τράπεζα	3	5,17
Αφορά τράπεζα που δεν συμμετέχει στο θεσμό	1	1,72
Πρόκειται για επιχειρήσεις με ετήσιο κύκλο εργασιών άνω του ενός (1) εκατομμυρίου ευρώ	3	5,17
Γεωργικές εκμεταλλεύσεις – επιχειρήσεις (συμπεριλαμβανομένων δασικών και αλιευτικών)	13	22,41
Το παράπονο ανέκυψε πριν την 1.7.2004	5	8,62
Δεν αφορά τραπεζική εργασία – συναλλαγή	2	3,45
Αφορά υπόθεση που αποτελεί αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των Δικαστηρίων	8	13,79
Αφορά τη γενική επιχειρηματική πολιτική ή πρακτική της τράπεζας	9	15,52
Αφορά την εμπορική κρίση της τράπεζας σε αποφάσεις σχετικά με δανειοδοτήσεις, παροχές πιστώσεων ή εξασφαλίσεις	1	1,72
Το παράπονο υποβλήθηκε 3 μήνες αφότου συνέβη το γεγονός ή σε κάθε περίπτωση (π.χ. ανωτέρα βία) μετά την πάροδο 1 έτους	9	15,52
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών κ.λπ.	4	6,90
ΣΥΝΟΛΟ	58	100,00

Πίνακας 11. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ
Κατανομή των εντός Κανονισμού Λειτουργίας γραπτών υποθέσεων
έτους 2005 κατά αιτία παραπόνου

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΑΝΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ		
Μη τήρηση προφορικών οδηγιών, εντολής, συμφωνίας ή υπόσχεσης	2	2,11
Η τράπεζα ενήργησε χωρίς να συμβουλευθεί τον πελάτη	2	2,11
Αθέτηση σύμβασης	2	2,11
Μη εφαρμογή νόμων και κοινών υπουργικών αποφάσεων	2	2,11
ΣΥΝΟΛΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ	8	8,42
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ		
Ίσχυρισμός για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	4	4,21
Εσφαλμένη ή αμφισβητούμενη χρέωση ή πίστωση λογαριασμού	20	21,05
ΣΥΝΟΛΟ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ	24	25,26
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας	3	3,16
Καθυστερήση (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης χρημάτων, κ.λπ.)	9	9,47
Αδίκη μεταχείριση	1	1,05
Αμέλεια	2	2,11
Μη απάντηση σε αλληλογραφία ή ερώτηση	4	4,21
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά του προσωπικού της τράπεζας	2	2,11
Ελλιπής ενημέρωση	5	5,26
Διευκρινίσεις σε θέματα νομικών όρων και δικαστικών αποφάσεων	3	3,16
ΣΥΝΟΛΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	29	30,53
ΔΙΑΦΟΡΑ		
Επιτόκια	1	1,05
Εξοδα και επιβαρύνσεις	16	16,84
Εξασφαλίσεις (εγγύηση, υποθήκη, ενέχυρο)	5	5,26
Άλλα παράπονα	7	7,37
Δυσμενέ στοιχεία	5	5,26
ΣΥΝΟΛΟ ΔΙΑΦΟΡΑ	34	35,79
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	95	100,00

Πίνακας 12. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ
Κατανομή των εντός Κανονισμού Λειτουργίας γραπτών υποθέσεων
έτους 2005 κατά κατηγορία προϊόντος

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ		
Οφειλές	9	9,47
Προθεσμίας	1	1,05
Ταμειυτηρίου	5	5,26
Καταθετικά – επενδυτικά (μικτά) προϊόντα	1	1,05
ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	16	16,84
ΔΑΝΕΙΑ		
Κεφάλαιο κίνησης προς επαγγελματίες και επιχειρήσεις	34	35,79
Αγορά επαγγελματικής στέγης	5	5,26
Αγορά επαγγελματικού – μηχανικού εξοπλισμού	1	1,05
Προεξοφλήσεις	1	1,05
Ανοιγμα πίστωσης	4	4,21
Εγγυητικές επιστολές	2	2,11
ΣΥΝΟΛΟ ΔΑΝΕΙΑ	47	49,47
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ		
Κάρτες – POS	7	7,37
Επιταγές	11	11,58
Μεταφορά κεφαλαίου/έμβασμα (ευρώ)	7	7,37
Ταμειακές συναλλαγές	3	3,16
ΣΥΝΟΛΟ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ	28	29,47
ΚΙΝΗΤΕΣ ΑΞΙΕΣ		
Πράξεις επί τίτλων	1	1,05
ΣΥΝΟΛΟ ΚΙΝΗΤΕΣ ΑΞΙΕΣ	1	1,05
ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Διεξαγωγή δοσολημιών για λογαριασμό του πελάτη	1	1,05
Leasing	1	1,05
Τραπεζοασφαλιστικά	1	1,05
ΣΥΝΟΛΟ ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	3	3,16
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	95	100,00



ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΓΡΑΦΕΙΑ

Καραγιώργη Σερβίας 12-14

105 62 Αθήνα

Τ.Θ. 3391, 102 10 Αθήνα

Τηλ.: 210 3376 700

Fax: 210 3238 821

e-mail: contact@bank-invest-omb.gr

website: www.bank-invest-omb.gr