ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ

2007

ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1. ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ 2

2. ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΓΡΑΦΕΙΟΥ Μ.Τ.Ε.Υ. 4

3. ΕΙΣΑΓΩΓΗ 5

4. ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΑΝΑ ΤΟΜΕΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ (9-54)

➤ Ι. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ ΜΕ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ 10-38

1. Συνολική δραστηριότητα
2. Τηλεφωνικές κλήσεις
3. Γραπτά παράπονα
4. Διεκπεραιωθείσες υποθέσεις
5. Στατιστική διερεύνηση ανά προϊόν/υπηρεσία
Διαπιστώσεις – Προτάσεις – Επιλεγμένες υποθέσεις

5.1. Καταθέσεις 15-18
5.1.1. Διαπιστώσεις
5.1.2. Υποδείξεις προς τους συναλλασσόμενους
5.1.3. Προτάσεις προς τις τράπεζες
5.1.4. Επιλεγμένες υποθέσεις

5.2. Δάνεια 19-26
5.2.1. Διαπιστώσεις
5.2.2. Υποδείξεις προς τους συναλλασσόμενους
5.2.3. Προτάσεις προς τις τράπεζες
5.2.4. Επιλεγμένες υποθέσεις

5.3. Μέσα πληρωμών 27-33
5.3.1. Διαπιστώσεις
5.3.2. Υποδείξεις προς τους συναλλασσόμενους
5.3.3. Προτάσεις προς τις τράπεζες
5.3.4. Επιλεγμένες υποθέσεις

5.4. Αλλες τραπεζικές εργασίες – Διάφορα θέματα 34
5.4.1. Διαπιστώσεις
5.4.2. Υποδείξεις προς τους χρήστες του κυβερνοχώρου (internet)

6. Διασυνοριακά παράπονα 35-38
6.1. Επιλεγμένες υποθέσεις

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

➤ II. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ 39-46

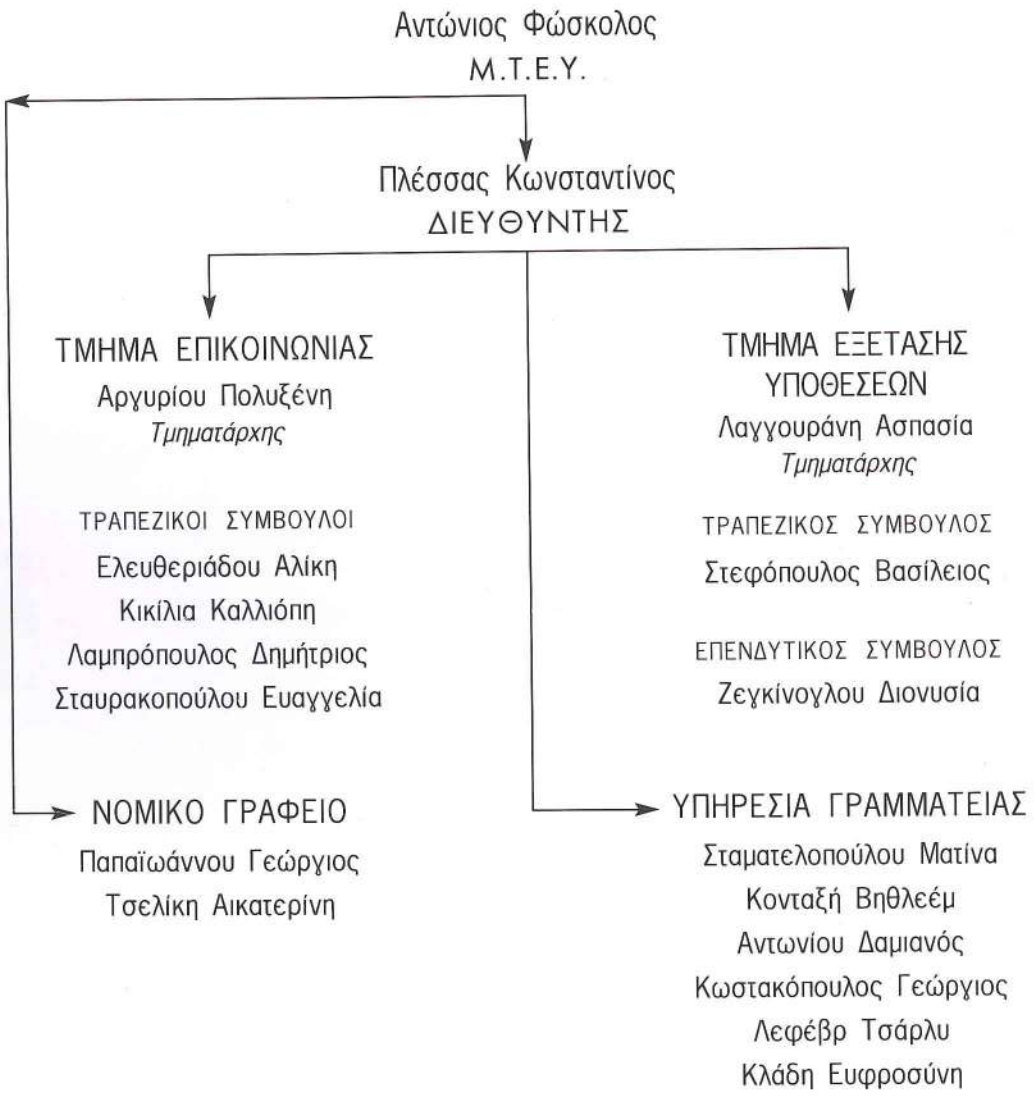
1. Συνολική δραστηριότητα
2. Τηλεφωνικές κλήσεις
3. Γραπτά παράπονα
4. Διεκπεραιωθείσες υποθέσεις
5. Στατιστική διερεύνηση ανά προϊόν/υπηρεσία 42-43
   - 5.1. Καταθέσεις
   - 5.2. Δάνεια
   - 5.3. Μέσα πληρωμών
   - 5.4. Αλλες τραπεζικές εργασίες
6. Διαπιστώσεις 44
7. Υποδείξεις προς τους επαγγελματίες 44
8. Προτάσεις προς τις τράπεζες 44
9. Επιλεγμένες υποθέσεις 44

➤ III. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ 47-54

1. Συνολική δραστηριότητα
2. Τηλεφωνικές κλήσεις
3. Γραπτά παράπονα
4. Διεκπεραιωθείσες υποθέσεις
5. Στατιστική διερεύνηση ανά φορέα παροχής επενδυτικών υπηρεσιών 50-54
   - 5.1. Τράπεζες
   - 5.2. Σ.ΜΕ.Χ.Α.
   - 5.3. Ε.Θ.Ε.
   - 5.4. Σ.Ε.Δ.Υ.Κ.Α.
6. Διαπιστώσεις 51
7. Υποδείξεις προς τους επαγγελματίες 51
8. Προτάσεις προς τις τράπεζες και τις επενδυτικές εταιρίες 52
9. Επιλεγμένες υποθέσεις 52

5. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΙ ΠΙΝΑΚΕΣ (55-77)

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΓΡΑΦΕΙΟΥ Μ.Τ.Ε.Υ.



ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το 2007 συμπληρώθηκαν εννέα έτη λειτουργίας του θεσμού. Στο διάστημα αυτό λάβαμε συνολικά 8.725 γραπτά παράπονα και δεχθήκαμε 54.495 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις στα Γραφεία μας.

Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών συνιστά έκφραση αυτορρύθμισης των μελών των φορέων που συμμετέχουν σε αυτόν: της Ελληνικής Ενωσης Τραπεζών, του Συνδέσμου Μελών Χρηματιστηρίων Αθηνών και της Ενωσης Θεσμικών Επενδυτών.

Πρωτοποριακός για την ελληνική πραγματικότητα στη σύλληψη και λειτουργία του, με βάση τα δοκιμασμένα πρότυπα κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ενωσης και τις αρχές που θέσπισε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών, ο Μεσολαβητής απέδειξε με το έργο του ότι είναι δυνατή η βελτίωση του χρηματοπιστωτικού συστήματος εκ των έσω, συναινετικά και παιδευτικά, χωρίς ηχηρές παρεμβάσεις κυρωτικού χαρακτήρα.

Το γεγονός ότι πρόκειται για μεσολαβητικό θεσμό εξειδικευμένο και αμιγώς προϊόν αυτορρύθμισης αποτελεί και το βασικό συγκριτικό του πλεονέκτημα. Αυτό καθίσταται σαφές κατά τη συνεργασία του με τις τράπεζες και τις επενδυτικές εταιρίες τόσο κατά την εξέταση των παραπόνων όσο και κατά την εφαρμογή των συστάσεών του. Είναι ενδεικτικό ότι ποσοστό 70% περίπου των υποθέσεων διευθετείται φιλικά από τα μέρη, σε πρώιμο στάδιο, με την παρέμβαση του Μεσολαβητή, οι δε συστάσεις του ακολουθούνται από τις τράπεζες και τις επενδυτικές εταιρίες σε ποσοστό 98% περίπου.

Φθάνει, συνεπώς, ο Μεσολαβητής στο επιθυμητό αποτέλεσμα χωρίς ελεγκτικούς μηχανισμούς, με αποφόρτιση της έντασης, αποσαφήνιση, επεξήγηση των δεδομένων και εξεύρεση δίκαιης και κοινά αποδεκτής λύσης.

Ο θεσμός επικεντρώνεται πρώτιστα στην επίτευξη του βασικού στόχου του: στην προσφορά στο συγκεκριμένο συναλλασσόμενο, ιδιώτη ή επιχειρηματία, που προσφεύγει στις υπηρεσίες του, ανεξάρτητης, δίκαιης και ανέξοδης μεσολάβησης για την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς του με τις τράπεζες ή τις επενδυτικές εταιρίες.

Στο πλαίσιο της μεσολαβητικής του λειτουργίας στοχεύει επίσης στη βελτίωση της επικοινωνίας καταναλωτών και φορέων παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Ως τρίτος, αντικειμενικός και ειλικρινής διαμεσολαβητής και φίλος, ο Μεσολαβητής έχει στόχο να μειώσει την καχυποψία που συνήθως χαρακτηρίζει τις μεταξύ τους σχέσεις.

Περαιτέρω, με δεδομένη την αυξανόμενη διαφοροποίηση τόσο των απαιτή-

σεων των συναλλασσομένων όσο και της αγοράς, ενεργώντας διαδραστικά και προς τις δύο κατευθύνσεις, με τις συστάσεις του και την αξιοποίηση της αποκτηθείσας εμπειρίας του, αποσκοπεί στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Επίσης, καταγράφει επίκαιρα ή συστημικά προβλήματα και μεταφέρει τα συμπεράσματα και τις προτάσεις του στους συμμετέχοντες φορείς.

Τέλος, ως ιδρυτικό μέλος του "Δικτύου Εξωδικαστικών Διασυνοριακών Καταγγελιών στον τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών" (FIN-NET) του Ε.Ο.Χ., που συστάθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και αριθμεί σήμερα 48 μέλη από 21 χώρες, εξετάζει παράπονα που ανακύπτουν κατά τη διενέργεια διασυνοριακών συναλλαγών. Επίσης, εξετάζει παράπονα κατοίκων χωρών εκτός του Ε.Ο.Χ. (Η.Π.Α., Αυστραλία, Καναδάς), σε συνεργασία με αντίστοιχους φορείς μεσολάβησης.

Το 2007 οι εργασίες του Μεσολαβητή παρουσίασαν σταθερά αυξητική πορεία. Κατά το έτος αυτό δεχθήκαμε συνολικά 8.968 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις στα Γραφεία μας, εκ των οποίων οι 8.632 αφορούσαν συναλλαγές ιδιωτών και μικρών επιχειρήσεων και οι 336 συναλλαγές επενδυτών. Λάβαμε επίσης 1.585 γραπτά παράπονα. Από αυτά, 1.480 αφορούσαν σε τραπεζικές συναλλαγές ιδιωτών – καταναλωτών, επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων και 105 σε επενδυτικές συναλλαγές. Συνολικά, το 2007, διεκπεραιώσαμε 1.149 γραπτές υποθέσεις. Επίσης, καταγράφηκαν 17.819 επισκέψεις στην ιστοσελίδα του θεσμού *(www.bank-invest-omb.gr)*. Υπενθυμίζεται, ωστόσο, ότι οι υποθέσεις που εξετάζουμε αντιπροσωπεύουν ένα πολύ μικρό ποσοστό του συνόλου των συναλλαγών με τις τράπεζες και τις επενδυτικές εταιρίες. Συνεπώς, κατά την εξαγωγή συμπερασμάτων θα πρέπει κανείς να είναι ιδιαίτερα προσεκτικός.

Προκειμένου να διαχειριστούμε τον όγκο της εργασίας και να βελτιώσουμε την αποτελεσματικότητά μας στο χειρισμό των υποθέσεων, με βάση τις πάγιες αρχές λειτουργίας μας, επικεντρώσαμε στην τυποποίηση της διαδικασίας εξέτασης των παραπόνων, καθιερώσαμε νέα, απλή και ορθολογική οργανωτική δομή (Τμήμα Επικοινωνίας, Τμήμα Εξέτασης Υποθέσεων, Νομικό Γραφείο και Υπηρεσία Γραμματείας), αναβαθμίσαμε την υλικοτεχνική υποδομή του γραφείου (ολοκλήρωση νέας μηχανογραφικής εφαρμογής, αγορά νέου hardware) και αποτυπώνουμε σταδιακά τη σωρευμένη εμπειρία μας.

Βεβαίως, στη διαδικασία βελτίωσης του επιπέδου των προσφερόμενων υπηρεσιών μας είναι κυρίως οι άνθρωποι που κάνουν τη διαφορά. Παρ' ότι η διαδικασία εξέτασης των παραπόνων είναι έγγραφη και συνεπώς "απρόσωπη",

προσπαθούμε να ανταποκριθούμε στις ανάγκες των καταναλωτών ατομικά και ευέλικτα, φροντίζοντας να αντιληφθούμε τι έφερε τα δύο μέρη στο σημείο της διαφοράς. Το Τμήμα Επικοινωνίας συχνά παρεμβαίνει άμεσα για να επιλύσει ή να διευκρινίσει το πρόβλημα, όταν π.χ. αφορά απλό λάθος ή παρεξήγηση μεταξύ του συναλλασσομένου και της τράπεζας ή της επενδυτικής εταιρίας. Με τον τρόπο αυτό αποκαθίσταται η αμοιβαία εμπιστοσύνη. Επιπλέον, οι καταναλωτές εκφράζουν άμεσα τα παράπονά τους και ενημερώνονται για τα ισχύοντα και για τα δικαιώματά τους και πώς να τα διεκδικούν.

Κατά το 2007, ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών συνεργάστηκε στενά με το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή και το SOLVIT, δέχτηκε στα Γραφεία του εκπρόσωπο της Τουρκικής Ενωσης Τραπεζών, προς την οποία παρείχε τη συνδρομή του για τη λειτουργία παρόμοιου θεσμού στην Τουρκία, ενημέρωσε εκπρόσωπο της Ενωσης Τραπεζών της Σερβίας για το έργο του, έλαβε μέρος σε δύο θεματικές εκθέσεις (στεγαστικά δάνεια, καταναλωτικά δάνεια και κάρτες), επίσης συμμετείχε ως ομιλητής σε ημερίδα του Επιμελητηρίου Αρκαδίας στην Τρίπολη, καθώς και σε ημερίδα του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή στην Αθήνα και παραχώρησε 23 συνεντεύξεις σε εκπομπές τηλεοπτικών και ραδιοφωνικών σταθμών και 28 σε εφημερίδες και περιοδικά, ενώ συναντήθηκε και συνεργάστηκε εποικοδομητικά με εκπροσώπους τραπεζών και επενδυτικών εταιριών.

Η παρούσα Εκθεση Πεπραγμένων του Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών περιλαμβάνει τέσσερις ενότητες: Στην πρώτη αναλύονται προβλήματα κατά τις συναλλαγές ιδιωτών με τις τράπεζες, στη δεύτερη αντίστοιχα θέματα επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων και στην τρίτη επενδυτών με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες. Σε κάθε ενότητα παρέχονται συνολικά στατιστικά στοιχεία και αναλύονται οι τηλεφωνικές κλήσεις και τα γραπτά παράπονα κατά προϊόν/υπηρεσία και κατά αιτία παραπόνου. Ακόμα, παρατίθενται στοιχεία για τις υποθέσεις που διεκπεραιώθηκαν και την έκβασή τους. Ακολουθεί συστηματική παράθεση των διαπιστώσεων, βάσει των υποθέσεων που εξετάστηκαν, και διατύπωση αντίστοιχων υποδείξεων προς τους συναλλασσόμενους και προτάσεων προς τις τράπεζες και τις επενδυτικές εταιρίες. Τις ενότητες αυτές συμπληρώνουν παραδείγματα από χαρακτηριστικές υποθέσεις που εξέτασε ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών. Τέλος, η τέταρτη ενότητα απαρτίζεται από πίνακες με αναλυτικά στατιστικά στοιχεία και σχετικά διαγράμματα για τη συνολική δραστηριότητα του θεσμού.

Μέχρι σήμερα ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών ανταποκρίθηκε πλήρως στους στόχους του. Το έργο του αναγνωρίζεται και επιδοκιμάζεται. Αποτελεί αξιόπιστο θεσμό εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και χαίρει της εμπιστοσύνης των καταναλωτών τους οποίους στηρίζει και διευκολύνει στις συναλλαγές, ανταποκρινόμενος άμεσα στις ανάγκες τους ενημέρωσης και επίλυσης διαφορών. Συγκέντρωσε και διεκπεραίωσε μεγάλο αριθμό καταγγελιών δίδοντας, παράλληλα, έμφαση στην ποιότητα του έργου του.

Μέλημά μας είναι η διαρκής προσαρμογή σε ένα εξελισσόμενο σύστημα, ώστε να ανταποκρινόμαστε πλήρως στις ανάγκες των συναλλασσομένων και να παρέχουμε άριστη εξυπηρέτηση. Είναι ανάγκη, επίσης, να γίνουμε πιο γνωστοί στην περιφέρεια και μέσα από το έργο και την αποτελεσματικότητά μας να πείσουμε για την ανεξαρτησία μας όσους έχουν αμφιβολία ή δεν έχουν πλήρως κατανοήσει τι μπορούμε να προσφέρουμε.

Η μεγαλύτερη ικανοποίησή μας έγκειται στο ότι εισπράττουμε χειροπιαστά το αποτέλεσμα των προσπαθειών μας είτε ως ευχαριστίες όσον αφορά την εξυπηρέτηση και την επίλυση των κατ' ιδίαν διαφορών από όσους μας εμπιστεύονται το πρόβλημά τους είτε συνολικά μέσα από την καταξίωση στις συνειδήσεις των καταναλωτών και την αναγνώριση του θεσμού από τις Ενώσεις τους, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή (ΟΚΕ), αλλά και από κρατικούς φορείς (Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης) και ανεξάρτητες αρχές (Συνήγορος του Πολίτη). Το έργο μας προβάλλουν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών καθώς και τα μέσα ενημέρωσης. Οφείλουμε σε όλους θερμές ευχαριστίες.

Η στήριξη των ιδρυτικών μας φορέων και των μελών τους, η συλλογική προσπάθεια του προσωπικού και η αναγνώριση του έργου μας – στην Ελλάδα και στο εξωτερικό –, μας επιτρέπουν να επιχειρούμε αποτελεσματικά με γνώμονα τις αρχές μας και την προστασία του καταναλωτή και να εξακολουθήσουμε να επιχειρούμε με τον ίδιο ζήλο.

Φεβρουάριος 2008

Αντώνιος Φώσκολος
Μεσολαβητής Τραπεζικών – ΕπενδυτικώνΥπηρεσιών

ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ 2007

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ
ΑΝΑ ΤΟΜΕΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ

Ι. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ ΜΕ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

1. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Κατά το έτος 2007 το Γραφείο του Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.) δέχθηκε από ιδιώτες συναλλασσόμενους με τράπεζες 7.966 ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ στις οποίες συμπεριλαμβάνονται και 820 ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ. Και στις δύο περιπτώσεις συζητήθηκαν τα προβλήματα και δόθηκαν οι αναγκαίες διευκρινίσεις. Διαπιστώθηκε ότι, στην πλειοψηφία τους, οι παραπονούμενοι θεώρησαν επαρκείς τις διευκρινίσεις και δεν κατέθεσαν γραπτό παράπονο, ενώ σε άλλες περιπτώσεις δόθηκαν οδηγίες για τον περαιτέρω χειρισμό της υπόθεσής τους ή κατευθύνθηκαν στις Υπηρεσίες Πελατών των τραπεζών.

Πολλά προβλήματα επίσης επιλύθηκαν τηλεφωνικά με απευθείας συνεργασία μας με τις Υπηρεσίες Πελατών των τραπεζών.

Την ίδια περίοδο κατατέθηκαν στο Γραφείο μας 1.356 ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ και περατώθηκε η εξέταση 1.058 από αυτά.

Ο πίνακας παραπλεύρως εμφανίζει συγκεντρωτικά τη δραστηριότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. στις διαφορές ιδιωτών με τις τράπεζες, από τη σύστασή του μέχρι και το έτος 2007. Η δραστηριότητα αυτή απεικονίζεται και στο ακιδωτό διάγραμμα στη σελίδα 11.

ΕΤΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
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	7.674	5,5
2006	7.449	-2,9
2007	7.966	6,9
ΣΥΝΟΛΟ	**51.712**	
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	1.276	4,6
2006	1.271	-0,4
2007	1.356	6,7
ΣΥΝΟΛΟ	**8.042**	

Ι. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ ΜΕ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Από τον πίνακα παρατηρούμε ότι διαχρονικά ο αριθμός, τόσο των τηλεφωνικών κλήσεων, όσο και των γραπτών παραπόνων αυξάνει, ο ρυθμός όμως μεταβολής από το 2003 και μέχρι το έτος 2006 επιβραδύνεται, ενώ από το 2007 αρχίζει πάλι να αυξάνει. Το έτος αυτό οι τηλεφωνικές κλήσεις αυξήθηκαν κατά 6,94%, τα δε γραπτά παράπονα κατά 6,69% σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

Τα μεγάλα ποσοστά αύξησης του αριθμού των παραπόνων κατά τα πρώτα έτη λειτουργίας του θεσμού, θα πρέπει να συσχετιστούν κυρίως με το ότι γινόταν σταδιακά γνωστός στο ευρύ κοινό και συγχρόνως εμπεδωνόταν η εμπιστοσύνη στο θεσμό των συναλλασσομένων με τις τράπεζες. Η εν συνεχεία επιβράδυνση της αυξητικής τάσης του αριθμού παραπόνων, οφείλεται αντίστοιχα στην ωρίμανση του θεσμού.



Στους τρεις πρώτους πίνακες του Παραρτήματος και στα σχετικά διαγράμματα παρέχονται αναλυτικά στατιστικά στοιχεία για τα εντός του Κανονισμού Λειτουργίας παράπονα των ιδιωτών για τις τράπεζες που δέχθηκε ο Μ.Τ.Ε.Υ., από τη σύστασή του μέχρι σήμερα. Ειδικότερα:

Ο Πίνακας 1 του Παραρτήματος παρέχει πληροφορίες για τις εντός Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικές κλήσεις κατά προϊόν/υπηρεσία καθώς και την ποσοστιαία σύνθεσή τους. Τα στοιχεία του πίνακα εμφανίζονται και σε σχετικά διαγράμματα.

Ο Πίνακας 2 του Παραρτήματος παρέχει πληροφορίες για τα εντός Κανονισμού Λειτουργίας γραπτά παράπονα κατά προϊόν/υπηρεσία καθώς και την ποσοστιαία σύνθεσή τους. Τα ανωτέρω στοιχεία εμφανίζονται και σε σχετικά διαγράμματα.

Ο Πίνακας 3 του Παραρτήματος παρέχει πληροφορίες για την ποσοστιαία σύνθεση των εντός Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικών κλήσεων και γραπτών παραπόνων κατά αιτία παραπόνου. Οι πληροφορίες αυτές απεικονίζονται και σε σχετικά διαγράμματα.

2. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ

Κατά το έτος 2007 οι τηλεφωνικές κλήσεις για παράπονα, διευκρινίσεις και πληροφορίες ανήλθαν σε 7.966, έναντι 7.449 το 2006, ήταν δηλαδή αυξημένες κατά 6,94%.

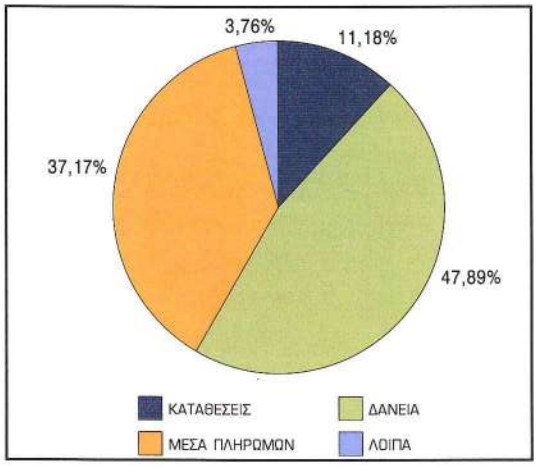
Από αυτές, 5.644 ή ποσοστό 70,85% αφορούσαν θέματα τα οποία ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ., ενώ 2.322 (ποσοστό 29,15%) δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητά του. Στην περίπτωση αυτή δόθηκαν οδηγίες στους συναλλασσόμενους για τον περαιτέρω χειρισμό της υπόθεσής τους.

Από τα εκτός του Κανονισμού Λειτουργίας θέματα, 1.035 (ποσοστό 44,57%) σχετίζονταν με την επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών, ενώ άλλες 559 περιπτώσεις (ποσοστό 24,07%) αφορούσαν παροχή πληροφόρησης για τις τράπεζες και τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Στον Πίνακα 4 του Παραρτήματος περιέχεται ανάλυση των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικών κλήσεων κατά αιτία εξαίρεσης.

Από τις 5.644 εντός του Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικές κλήσεις, 2.703 (ποσοστό 47,89%) αφορούσαν στα δάνεια, 2.098 (ποσοστό 37,17%) στα μέσα πληρωμών, 631 (ποσοστό 11,18%) στις καταθέσεις και 212 (ποσοστό 3,76%) αφορούσαν σε άλλες τραπεζικές εργασίες.

Κυριότερη αιτία παραπόνων, με 1.789 περιπτώσεις (ποσοστό 31,70%), ήταν η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, ακολουθούμενη από την τραπεζική πρακτική με 1.683 (ποσοστό 29,82%), την αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών με 1.660 (ποσοστό 29,41%), ενώ άλλες 512 περιπτώσεις (ποσοστό 9,07%) αφορούσαν σε διάφορα άλλα θέματα.





Τα ανωτέρω κυκλικά διαγράμματα απεικονίζουν την ποσοστιαία κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων κατά προϊόν/υπηρεσία και κατά αιτία παραπόνου.

Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχουν οι Πίνακες 5 και 6 του Παραρτήματος.

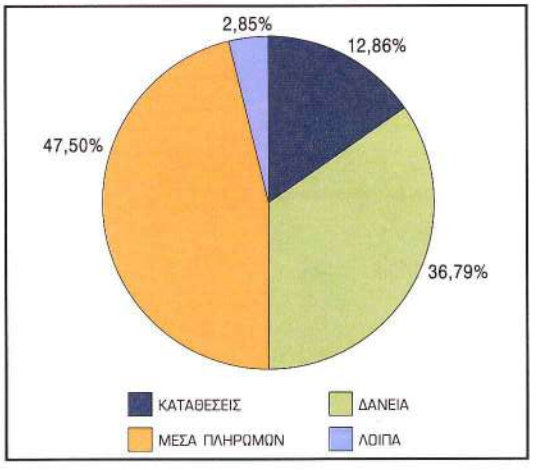
3. ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Κατά το έτος 2007 υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. 1.356 γραπτά παράπονα έναντι 1.271 το 2006. Υπήρξε δηλαδή αύξηση κατά 6,69%. Από τα 1.356 γραπτά παράπονα, 198 (ποσοστό 14,60%) αφορούσαν θέματα για τα οποία ο Μ.Τ.Ε.Υ. δεν είχε αρμοδιότητα και συνεπώς δεν διερευνήθηκαν περαιτέρω, παρασχέθηκαν όμως σχετικές διευκρινίσεις στους παραπονούμενους.

Από τα 198 εκτός αρμοδιότητας του Μ.Τ.Ε.Υ. ανωτέρω παράπονα, 73 (ποσοστό 36,87%) αφορούσαν στην επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών, 36 περιπτώσεις (ποσοστό 18,18%) ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπάγγελτα ή αποτελούσαν υποθέσεις εκκρεμείς ενώπιον των δικαστηρίων, σε άλλες 36 περιπτώσεις (ποσοστό 18,18%) το παράπονο δεν αφορούσε τράπεζα, ενώ σε 29 περιπτώσεις (ποσοστό 14,65%) το αίτημα είχε υποβληθεί εκπρόθεσμα. Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στον Πίνακα 7 του Παραρτήματος.

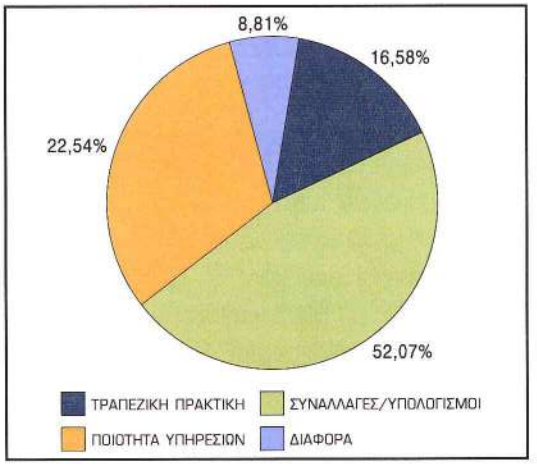
Από τα 1.158 εντός του Κανονισμού Λειτουργίας γραπτά παράπονα (ποσοστό 85,40%) που εξέτασε ο Μ.Τ.Ε.Υ., 550 (ποσοστό 47,50%) αφορούσαν στα μέσα πληρωμών, 426 (ποσοστό 36,79%) στα δάνεια, 149 (ποσοστό 12,86%) στις καταθέσεις, ενώ 33 (ποσοστό 2,85%) αφορούσαν σε άλλες τραπεζικές εργασίες.

Το παραπλεύρως κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε προϊόντος στο σύνολο των γραπτών παραπόνων. Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχει ο Πίνακας 8 του Παραρτήματος.



Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 603 περιπτώσεις (ποσοστό 52,07%) αιτία ήταν η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών, σε 261 (ποσοστό 22,54%) η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, σε 192 (ποσοστό 16,58%) η τραπεζική πρακτική, ενώ σε 102 περιπτώσεις (ποσοστό 8,81%) τα παράπονα δημιουργήθηκαν από διάφορες άλλες αιτίες.

Το παραπλεύρως κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει το μερίδιο κάθε αιτίας παραπόνου στο σύνολο των γραπτών παραπόνων. Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχει ο Πίνακας 9 του Παραρτήματος.



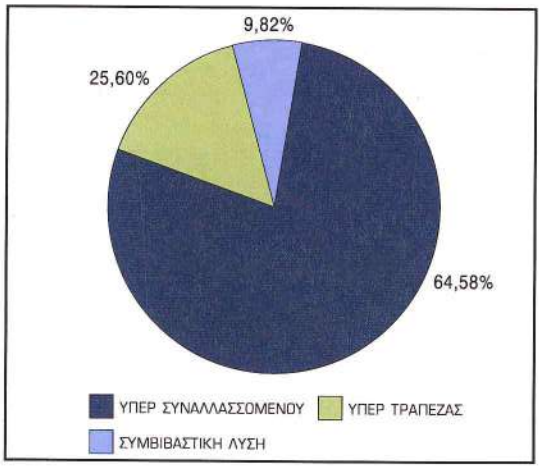
4. ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΕΙΣΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Κατά το έτος 2007 διεκπεραιώθηκαν 1.039 γραπτά παράπονα έναντι 1.058 το 2006. Επίσης περαιώθηκαν άλλες 240 υποθέσεις, κατά την εξέταση των οποίων διαπιστώθηκε ότι έπρεπε να τεθούν εκτός Κανονισμού Λειτουργίας.

Τα αποτελέσματα της διεκπεραίωσης των υποθέσεων για τα έτη 2006 και 2007 απεικονίζονται στον παρακάτω συγκριτικό πίνακα.

ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΑΠΟ:	ΥΠΕΡ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥ		ΥΠΕΡ ΤΡΑΠΕΖΑΣ		ΣΥΜΒΙΒΑΣΤΙΚΗ ΛΥΣΗ		**ΣΥΝΟΛΑ**	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007
Τράπεζες με παρέμβαση Μ.Τ.Ε.Υ.	668	642	88	239		14	756	895
Γραφείο Μ.Τ.Ε.Υ.	62	29	150	27	90	88	302	144
ΣΥΝΟΛΑ	**730**	**671**	**238**	**266**	**90**	**102**	**1.058**	**1.039**
ΠΟΣΟΣΤΑ %	**69,00**	**64,58**	**22,50**	**25,60**	**8,50**	**9,82**	**100,00**	**100,00**

Οπως προκύπτει από τον πίνακα, κατά το έτος 2007, ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονούμενων, εκφραζόμενος ως το άθροισμα της πλήρους ικανοποίησης (64,58%) και της αποδοχής συμβιβαστικής λύσης (9,82%), ανέρχεται σε ποσοστό 74,40%. Ο αντίστοιχος βαθμός ικανοποίησης το έτος 2006 ήταν 77,50%.



Το παραπλεύρως κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει τα αποτελέσματα της διεκπεραίωσης για το έτος 2007.

Διαπιστώνουμε ότι ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονούμενων κατά το 2007 είναι μικρότερος κατά 3,1 εκατοστιαίες μονάδες σε σχέση με το βαθμό ικανοποίησης κατά το προηγούμενο έτος. Η διαφοροποίηση οφείλεται, κυρίως, στο γεγονός ότι κατά το 2007 μεγάλο μέρος από τα παράπονα για κάρτες αποδείχθηκε ότι είχε γενεσιουργό αιτία τη διαρροή του PIN, με αποτέλεσμα ο Μ.Τ.Ε.Υ. να μη δύναται να δικαιώσει τον παραπονούμενο.

5. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΝΑ ΠΡΟΪΟΝ / ΥΠΗΡΕΣΙΑ • ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ • ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ • ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

5.1. Καταθέσεις

Κατά το έτος 2007 οι τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν στις καταθέσεις ανήλθαν σε 631 έναντι 512 το 2006 και ήταν αυξημένες κατά 23,24%. Το ίδιο έτος υποβλήθηκαν 149 γραπτά παράπονα έναντι 112 το 2006 και ήταν αυξημένα κατά 33,04%.

Λεπτομερέστερη ανάλυση της κατανομής των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων, που αφορούσαν στις καταθέσεις, παρέχεται στους Πίνακες 5 και 8 του Παραρτήματος, ενώ το παρακάτω διάγραμμα απεικονίζει τον αριθμό των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων από τη σύσταση του θεσμού μέχρι και το 2007. Από τους προαναφερόμενους πίνακες προκύπτει ότι το 2007 τα παράπονα σχετικά με τις καταθέσεις αντιπροσώπευαν το 11,18% του συνόλου των τηλεφωνικών κλήσεων και το 12,86% του συνόλου των γραπτών παραπόνων.



5.1.1. ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

- Παράπονα για μείωση ή και μηδενισμό (πριν την ισχύ της Π.Δ./Τ.Ε. 234/20/11.12.2006) των υπολοίπων καταθέσεων, λόγω της χρέωσης προμήθειας αδράνειας.
- Διαμαρτυρίες για επιβολή σε λογαριασμούς καταθέσεων εξόδων διαχείρισης που σχετίζονται με τον αριθμό αναλήψεων και το υπόλοιπο λογαριασμού.
- Αρνηση έκδοσης επιταγών υπέρ Δ.Ο.Υ. όταν ο αιτών δεν διέθετε καταθετικό λογαριασμό.
- Διαπιστώθηκαν εσφαλμένες χρεώσεις λογαριασμών καταθετών, λόγω συνωνυμίας.
- Δέσμευση συντάξεων, χωρίς ενημέρωση των δικαιούχων, για καθυστερημένες οφειλές τους.

5.1.2. ΥΠΟΔΕΙΞΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥΣ

➤ Να φυλάσσουν επιμελώς το βιβλιάριο καταθέσεών τους και να ενημερώνουν άμεσα την τράπεζα σε περίπτωση απώλειάς του.

➤ Συνιστάται επίσης να συμβουλεύονται το αναρτημένο στους χώρους συναλλαγών των καταστημάτων τιμολόγιο της τράπεζας, ως προς τα έξοδα και τις προμήθειες, καθώς επίσης και το συγκριτικό πίνακα εξόδων των διαφόρων τραπεζών που περιέχεται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας της Ελλάδος *(www.bankofgreece.gr).*

5.1.3. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

➤ Θα πρέπει να παρέχεται πλήρης και σαφής ενημέρωση στους συναλλασσόμενους, με παρουσίαση του συνόλου των χαρακτηριστικών των προϊόντων και επισήμανση των πιθανών κινδύνων που ενέχουν κάποιες τοποθετήσεις.

➤ Οταν οι συναλλασσόμενοι δεν επισκέπτονται συχνά τα καταστήματα των τραπεζών και συνεπώς δεν ενημερώνονται για το ισχύον τιμολόγιο, π.χ. έξοδα αδρανών λογαριασμών, συστήνεται η εξατομικευμένη ενημέρωσή τους, π.χ. με προσωπική αλληλογραφία. Σχετική είναι η αναφερόμενη ανωτέρω απόφαση της Επιτροπής Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων της Τράπεζας της Ελλάδος (Συνεδρίαση 234/11.12.2006).

➤ Οι τράπεζες δεν θα πρέπει να προβαίνουν σε χρεωστικές εγγραφές (αντιλογισμούς) σε καταθετικούς λογαριασμούς, ακόμα και εάν υπάρχει σχετική πρόβλεψη στους Γενικούς Ορους Συναλλαγών, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση των δικαιούχων, ώστε οι καταθέτες να κάνουν πρόβλεψη για τις λοιπές υποχρεώσεις τους και να μην εκτίθενται.

➤ Η έκδοση επιταγής υπέρ Δ.Ο.Υ. είναι υποχρέωση των τραπεζών, ανεξαρτήτως εάν ο αιτών έχει καταθετικό λογαριασμό στην τράπεζα.

5.1.4. ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

414/2007
Ανάληψη από μη δικαιούχο

Ο πρώην σύζυγος της παραπονούμενης, προσκομίζοντας στην τράπεζα την 16.11.2006, εν αγνοία της, ψευδή δήλωση του Ν. 1599/86, περί δήθεν συμφωνίας της να αναλάβει ο ίδιος χρήματα από τον ατομικό λογαριασμό του ανήλικου τέκνου τους, ανέλαβε €839,44.

Η τράπεζα υποστήριξε ότι αρκέστηκε στη δήλωση αυτή ενεργώντας καλόπιστα και με βάση την πάγια πρακτική της που αποσκοπεί στη διευκόλυνση των συναλλασσομένων όταν για πραγματικούς λόγους ένας εκ των δύο γονέων δεν μπορεί να συμπράξει, καθώς και ότι ουδέποτε της είχε κοινοποιηθεί η δικαστική απόφαση περί ανάθεσης της γονικής μέριμνας αποκλειστικά στην παραπονούμενη.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. θεώρησε ωστόσο ότι θα έπρεπε να είχε διερευνηθεί από την τράπεζα η αδυναμία της παραπονούμενης, ιδίως ενόψει της σχέσης εμπιστοσύνης που δημι-

ουργεί η κατάθεση χρημάτων, με την οποία σκοπείται κυρίως η ασφαλής φύλαξή τους. Ως συνέπεια της παρέμβασής μας, η τράπεζα επανεξέτασε το θέμα και πίστωσε τον εν λόγω λογαριασμό με το ανωτέρω ποσό.

541/2007
Ισχυρισμός για εσφαλμένη ενημέρωση

Η παραπονούμενη ισχυρίστηκε ότι, καθ' υπόδειξη στελέχους της τράπεζας, τοποθέτησε, την 9.2.2006, €10.000 σε προϊόν το οποίο θα της απέδιδε πρόσοδο μεγαλύτερη από έναν απλό καταθετικό λογαριασμό και το οποίο, ως εκ των υστέρων απεδείχθη, επρόκειτο για ασφαλιστικό. Επίσης έλαβε τη διαβεβαίωση ότι το κεφάλαιό της θα ήταν διαθέσιμο οποτεδήποτε. Οταν την 3.5.2007 χρειάστηκε το ποσό, της επεστράφησαν €9.214. Ζήτησε τη μεσολάβησή μας προκειμένου να της επιστραφεί το επενδυμένο κεφάλαιό της.

Η τράπεζα απάντησε ότι η παραπονούμενη είχε ενημερωθεί πως επρόκειτο για προϊόν του κλάδου ασφαλειών ζωής 10ετούς διάρκειας και οι αποδόσεις της επένδυσης θα ήταν ικανοποιητικές μετά το 5ο ή 6ο έτος, καθώς και ότι η εξαγορά του είχε γίνει σύμφωνα με τα ποσά που αναφέρονταν στον αντίστοιχο πίνακα του συμβολαίου.

Η παραπονούμενη επανήλθε διεκδικώντας το ασφάλιστρο που είχε καταβάλει για το δεύτερο έτος (€551), δεδομένου ότι η παράδοση του συμβολαίου έγινε 14 μήνες μετά την υπογραφή του, αίτημα που έγινε δεκτό από την τράπεζα.

883/2007
Ισχυρισμός για εσφαλμένη χρέωση λογαριασμού

Η τράπεζα συμψήφισε το υπόλοιπο (€775) του λογαριασμού ταμιευτηρίου της παραπονούμενης με ληξιπρόθεσμες οφειλές της. Η παραπονούμενη, άτομο με αναπηρία 67%, συντηρούμενη από την Πρόνοια, ζήτησε τη μεσολάβησή μας, ισχυριζόμενη ότι δεν είχε παράσχει σχετική εντολή στην τράπεζα, καθώς και ότι η ενέργεια της τράπεζας την έφερε σε δεινή οικονομική κατάσταση, δεδομένου ότι τα χρήματα αυτά προορίζονταν για την κάλυψη στοιχειωδών αναγκών της (διατροφή, αγορά φαρμάκων).

Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα να ανταποκριθεί άμεσα η τράπεζα και αφενός να επιστραφεί το ανωτέρω ποσό στο λογαριασμό της παραπονούμενης, αφετέρου να επιτευχθεί ρύθμιση των οφειλών της.

930/2007
Διαφορά ως προς το ποσό κατάθεσης

Η παραπονούμενη κατέθεσε €6.000 σε λογαριασμό ταμιευτηρίου της, υπέγραψε και έλαβε το σχετικό παραστατικό της συναλλαγής. Οταν επέστρεψε στην οικία της, η τράπεζα τηλεφωνικά την πληροφόρησε ότι έγινε λάθος στην καταμέτρηση και το ποσό που είχε καταθέσει ήταν € 5.800 (όπως προέκυπτε και από τη σημείωση του ταμία σχετικά με την ανάλυση των χαρτονομισμάτων) και επρόκειτο να προβεί σε χρέωση του λογαριασμού με τη διαφορά των €200. Κατά την εξέταση του θέματος από τον Μ.Τ.Ε.Υ. αποδείχθηκε το σφάλμα της τράπεζας και η ανωτέρω διαφορά πιστώθηκε στο λογαριασμό της.

1200/2007
Καθυστέρηση εκκαθάρισης επιταγής

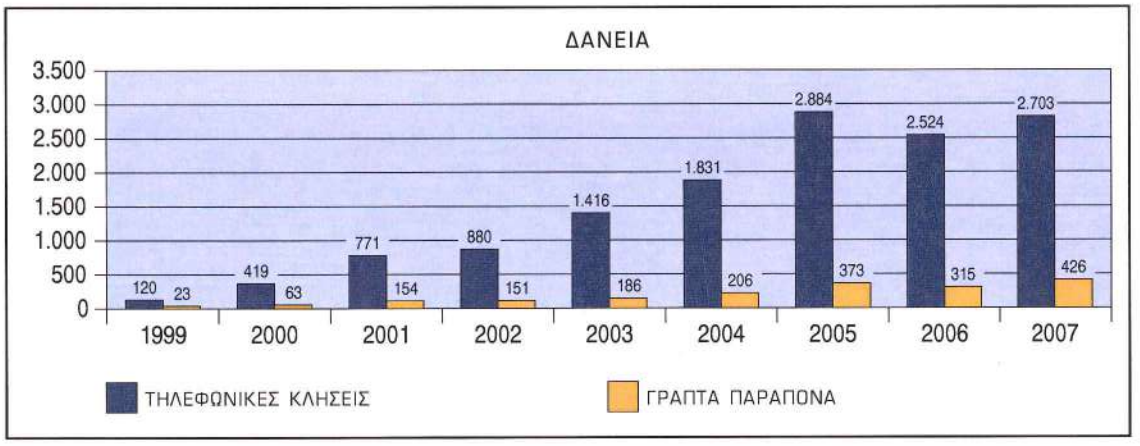
Ο παραπονούμενος την 16.10.2007 κατέθεσε σε λογαριασμό ταμιευτηρίου του στην τράπεζα Χ τραπεζική επιταγή εκδόσεως τράπεζας Ψ ποσού $69.500. Το κατάστημα έδωσε valeur και διαθεσιμότητα την 31.10.2007 του κεφαλαίου. Ζήτησε τη συνδρομή μας διότι έως την 21.11.2007 δεν είχε καταστεί δυνατό να αναλάβει το εν λόγω ποσό.

Η τράπεζα Ψ μας διαβεβαίωσε ότι είχε γίνει η χρέωσή της από την ανταποκρίτριά της τράπεζα στις Η.Π.Α., η οποία με τη σειρά της είχε πιστώσει, προ 10ημέρου, την ανταποκρίτρια της τράπεζας Χ. Ακολούθως επικοινωνήσαμε με την τράπεζα Χ και αυτή, με επείγον μήνυμα, με την ανταποκρίτριά της, προκειμένου να εντοπιστεί ο λόγος καθυστέρησης πίστωσης του εν λόγω ποσού. Ως αποτέλεσμα, το πρωί της επόμενης ημέρας τα χρήματα αποδεσμεύθηκαν, ο παραπονούμενος τα ανέλαβε και εξέφρασε τις ευχαριστίες του.

5.2. Δάνεια

Το έτος 2007 οι τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν σε δάνεια ήταν 2.703 έναντι 2.524 του προηγούμενου έτους. Παρατηρήθηκε δηλαδή αύξηση κατά 7,09% σε σχέση με το 2006. Τα αντίστοιχα γραπτά παράπονα που υποβλήθηκαν στο Γραφείο μας, ανήλθαν σε 426, έναντι 315 του προηγούμενου έτους και ήταν αυξημένα κατά 35,24% σε σχέση με το 2006.

Αναλυτικά, η κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων που αφορούσαν σε δάνεια, εμφαίνεται στους Πίνακες 5 και 8 του Παραρτήματος, ενώ το κατωτέρω διάγραμμα απεικονίζει τον αριθμό τους από τη σύσταση του θεσμού μέχρι σήμερα. Από τους προαναφερόμενους πίνακες προκύπτει ότι το 2007 τα παράπονα για δάνεια αντιπροσώπευαν το 47,89% του συνόλου των εντός Κανονισμού Λειτουργίας του Μ.Τ.Ε.Υ. τηλεφωνικών κλήσεων και το 36,79% του συνόλου των γραπτών παραπόνων.



5.2.1. ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

➤ Εντονη δυσαρέσκεια για την απρεπή και πολλές φορές εκβιαστική συμπεριφορά των εισπρακτικών εταιριών για την τακτοποίηση ληξιπρόθεσμων οφειλών.

➤ Σε πολλές περιπτώσεις έχει καταγγελθεί γνωστοποίηση ληξιπρόθεσμων οφειλών σε άτομα που δεν συνδέονται με την οφειλή. Συχνά επίσης ενοχλούνται άτομα του οικογενειακού περιβάλλοντος του οφειλέτη για οφειλές για τις οποίες δεν έχουν εγγυηθεί.

➤ Κωλυσιεργίες σε αιτήματα μεταφοράς δανείων και παράπονα για άρνηση μεταφοράς της έννομης σχέσης στεγαστικών δανείων.

➤ Δεν κλείνονται οι λογαριασμοί ανοικτών δανείων παρά το γεγονός ότι οι καταναλωτές εξοφλούν το χρεωστικό υπόλοιπό τους, με αποτέλεσμα να χρεώνονται με τα ετήσια έξοδα φακέλου και να αμφισβητούν την υποχρέωσή τους για εξόφλησή τους.

➤ Συχνές αμφισβητήσεις του τρόπου υπολογισμού των τόκων δανείων.

➤ Διαμαρτυρίες για επιβαρύνσεις με ετήσια έξοδα επαναξιολόγησης χορηγηθέντων καταναλωτικών δανείων, καθώς και για έξοδα προεξόφλησης των δανείων αυτών.

➤ Μένουν ανεξόφλητες δόσεις δανείων, ως επακόλουθο ανεπαρκούς υπολοίπου που δημιουργήθηκε από χρεώσεις καταθετικών λογαριασμών, χωρίς ενημέρωση του καταθέτη.

➤ Ελλιπής πληροφόρηση εγγυητών για την πορεία των δανείων που εγγυήθηκαν, αλλά και πολύ μεγάλες καθυστερήσεις στην ενημέρωσή τους για ληξιπρόθεσμες οφειλές του πρωτοφειλέτη, με αποτέλεσμα να καλούνται να πληρώνουν τόκους που δεν θα δημιουργούνταν, αν είχαν έγκαιρη ενημέρωση.

➤ Κατά την ηλεκτρονική μεταφορά ποσών σε εξόφληση οφειλών σε άλλη τράπεζα, παρά την καταγεγραμμένη αιτιολογία "σε εξόφληση δανειακού λογαριασμού", τα χρήματα παραμένουν στο συνδεδεμένο με το δάνειο λογαριασμό και εξακολουθεί η τοκοφορία του δανείου.

➤ Καταγγελίες για έκδοση δανείων με παραποιημένα νομιμοποιητικά έγγραφα.

➤ Διαμαρτυρίες παραπονούμενων που δέχονται τηλεφωνικά πιέσεις για χορήγηση προσωπικών δανείων, τα οποία έχουν προεγκριθεί με πρωτοβουλία της τράπεζας.

➤ Είσπραξη ποινής πρόωρης εξόφλησης σε στεγαστικά δάνεια κυμαινόμενου επιτοκίου.

➤ Μη χορήγηση αντιγράφων συμβάσεων και πρόσθετων πράξεων, ακόμα και μετά την πάροδο 6μήνου από την υπογραφή τους.

➤ Εγγυήσεις που παρέχονται για συγκεκριμένο πιστωτικό όριο, στη συνέχεια θεωρούνται ότι καλύπτουν και τις μεταγενέστερες αυξήσεις των πιστωτικών ορίων χωρίς τη συγκατάθεση του εγγυητή.

➤ Διαμαρτυρίες για σύναψη νέων ασφαλιστηρίων και χρεώσεις ασφαλίστρων, παρόλο που οι δανειοδοτούμενοι είχαν προσκομίσει ασφαλιστήρια που κάλυπταν τους σχετικούς κινδύνους.

➤ Καθυστερήσεις στην άρση παρακράτησης κυριότητος αυτοκινήτων που είχαν αγοραστεί με δάνεια, παρόλο που τα δάνεια είχαν από καιρό εξοφληθεί ολοσχερώς.

➤ Αδυναμία ορισμένων τραπεζών να ενημερώνουν για το ακριβές οφειλόμενο υπόλοιπο δανείου, σε αιτήματα ολοσχερούς εξόφλησής τους, με αποτέλεσμα να αναζητούνται σε πολύ μεταγενέστερο χρόνο μικροϋπόλοιπα προσαυξημένα με τόκους.

5.2.2. ΥΠΟΔΕΙΞΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥΣ

➤ Να ιεραρχούν τις ανάγκες τους, να εκτιμούν σωστά τις οικονομικές τους δυνατότητες και να αποφεύγουν τον υπερδανεισμό.

➤ Να κάνουν έρευνα αγοράς πριν επιλέξουν συγκεκριμένη τράπεζα. Εκτός από το ύψος του επιτοκίου, να εξετάζουν και τους υπόλοιπους όρους της δανειακής σύμβασης (έξοδα, ασφάλιση, δυνατότητα μετατροπής επιτοκίου, πρόωρη αποπληρωμή).

➤ Να ζητούν επίμονα διευκρινίσεις για ο,τιδήποτε δεν κατανοούν.

➤ Να είναι συνεπείς στις υποχρεώσεις τους, ώστε να αποφεύγουν πρόσθετες επιβαρύνσεις (τόκους υπερημερίας κ.λπ.).

➤ Σε περίπτωση πρόσκαιρης αδυναμίας να ανταποκριθούν στις αναληφθείσες υποχρεώσεις τους να ενημερώνουν άμεσα, εγγράφως, την τράπεζα.

➤ Να μελετούν προσεκτικά τους όρους ασφάλισης του ενυπόθηκου ακινήτου τους ή του

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

➤ Να αποφεύγουν συναλλαγές με τρίτους που υπόσχονται, έναντι υψηλής προκαταβαλλόμενης αμοιβής, εγκρίσεις δανείων, παρά την ύπαρξη δυσμενών στοιχείων.

➤ Να ζητούν το κλείσιμο των λογαριασμών των ανοικτών δανείων τους, όταν τα εξοφλούν ολοσχερώς και δεν τα χρειάζονται περαιτέρω, για να μην επιβαρύνονται με ετήσια έξοδα επαναξιολόγησης.

➤ Οι εγγυητές δανείων να ζητούν ενημέρωση για την εξέλιξη οφειλών.

5.2.3. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

➤ Να δίνουν έμφαση στην πλήρη και σαφή προσυμβατική ενημέρωση των συναλλασομένων και να τους παρέχουν συμβουλές, ώστε οι τελευταίοι να καταλήγουν σε υπεύθυνες και σωστές αποφάσεις. Για πληρέστερη ενημέρωση των δανειοληπτών, να τους χορηγούν υπόδειγμα της προς υπογραφή σύμβασης και να επεξηγούν με προθυμία τους δυσνόητους όρους.

➤ Οι υπάλληλοι που ασχολούνται με τα δάνεια, να είναι άριστα εκπαιδευμένοι στο αντικείμενό τους και να γνωρίζουν τα χαρακτηριστικά των εκάστοτε προσφερόμενων προϊόντων.

➤ Να παρέχουν ενημέρωση στους δανειζόμενους και στους εγγυητές, σε όλα τα στάδια εξέλιξης των δανείων τους, ιδίως δε να τους ενημερώνουν αναλυτικά και έγκαιρα για την περιέλευσή τους σε υπερημερία, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην Π.Δ./Τ.Ε. 2501/31.10.2002, καθώς και για την ανάθεση σε τρίτους (εισπρακτικές εταιρίες) της είσπραξης ληξιπρόθεσμων οφειλών.

➤ Να ενθαρρύνουν τους πελάτες τους να αναφέρουν έγκαιρα ενδεχόμενη δυσχέρεια στην εξόφληση των δανείων τους. Να καλλιεργούν κλίμα αμοιβαίας εμπιστοσύνης και να ευνοούν το διακανονισμό οφειλών, εκτιμώντας τα νέα οικονομικά δεδομένα των δανειοληπτών.

➤ Να μην προβαίνουν σε χρεώσεις από άλλες αιτίες λογαριασμών, μέσω των οποίων εξυπηρετούνται δόσεις δανείων, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση των δικαιούχων, ώστε να μη δημιουργούνται προβλήματα στην ομαλή αποπληρωμή των δόσεων των δανείων.

➤ Να μεριμνούν ώστε η συμπεριφορά των εισπρακτικών εταιριών να μην επηρεάζει αρνητικά την εικόνα του τραπεζικού συστήματος. Θα ήταν σκόπιμο να καταρτίσουν σχετικό Κώδικα Δεοντολογίας και να παρακολουθούν την εφαρμογή του.

➤ Να ελέγχουν με σχολαστικότητα την ταυτοπροσωπία του αιτούντος δάνειο καθώς και τη γνησιότητα των δικαιολογητικών που υποβάλλει.

➤ Θα πρέπει να λαμβάνεται πρόνοια για την χωρίς καθυστέρηση άρση των προσημειώσεων και άλλων βαρών, μετά την ολοσχερή εξόφληση των δανείων.

5.2.4. ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

208/2007
Εσφαλμένη καταχώρηση περιόδου σταθερού επιτοκίου

Οι παραπονούμενοι την 15.1.2003 είχαν λάβει στεγαστικό δάνειο με επιτόκιο (3,9%) σταθερό για ένα έτος, με ημερομηνία λήξεως 15.2.2004. Στη λήξη της περιόδου αυτής, επέλεξαν εκ νέου σταθερό επιτόκιο (5%) τριετίας, με ημερομηνία λήξεως 15.2.2007. Την 16.2.2007 επισκέφθηκαν το κατάστημα της τράπεζας προκειμένου να επαναδιαπραγματευθούν το επιτόκιο. Πληροφορήθηκαν έκπληκτοι ότι η περίοδος του σταθερού επιτοκίου είχε λήξει ένα μήνα πριν, δηλαδή την 16.1.2007, με αποτέλεσμα να επιβαρυνθούν με €159,08 διότι ο λογαριασμός του δανείου τους είχε εκτοκισθεί επί ένα μήνα (16.1.2007 έως 15.2.2007) με κυμαινόμενο επιτόκιο 6,75% αντί του συμφωνηθέντος σταθερού (5%). Ζήτησαν να μεσολαβήσουμε προκειμένου να τους επιστραφεί το ανωτέρω ποσό.

Πράγματι, από την έρευνα του θέματος προέκυψε ότι επρόκειτο για σφάλμα κατά την καταχώρηση της ημερομηνίας λήξεως της τριετούς περιόδου σταθερού επιτοκίου και το ποσό επιστράφηκε στο λογαριασμό τους.

379/2007
Αντισυμβατική χρέωση εξόδων

Ο παραπονούμενος ζήτησε τη μεσολάβησή μας προκειμένου να του επιστραφούν αφενός τα έξοδα εγγραφής προσημείωσης στο Υποθηκοφυλακείο, αφετέρου τα έξοδα νομικού και τεχνικού ελέγχου (€1.040, μετά από έκπτωση 20%) που είχε καταβάλει κατά τη σύναψη στεγαστικού δανείου ύψους €120.000. Ο Μ.Τ.Ε.Υ. ενημέρωσε τον παραπονούμενο ότι δεν ήταν δυνατή η αναζήτηση των εξόδων εγγραφής προσημείωσης διότι δεν αφορούσαν την τράπεζα, ενώ αναφορικά με τα έξοδα νομικού και τεχνικού ελέγχου, συνέστησε την επιστροφή τους από την τράπεζα, δεδομένου ότι με ρητό όρο της σύμβασης προβλέπονταν να είναι μηδενικά. Η τράπεζα ακολούθησε τη σύστασή του.

700/2007
Επιβάρυνση δανειολήπτη λόγω υπαναχώρησής του

Ο παραπονούμενος διαμαρτυρήθηκε για επιβάρυνσή του με €2.700 λόγω υπαναχώρησής του από σύμβαση στεγαστικού δανείου σε Ελβετικό Φράγκο, ισόποσου €212.856,49, μετά την εκταμίευσή του. Ανέφερε επίσης ότι δεν είχε ενημερωθεί από την τράπεζα για τους σχετικούς συναλλαγματικούς κινδύνους, τους οποίους διαπίστωσε ο ίδιος εκ των υστέρων μελετώντας τη σύμβαση, μετά την υπογραφή της. Σημείωσε δε ότι είχε ήδη επιβαρυνθεί με τα έξοδα εγγραφής προσημείωσης (€1.400), τα οποία ωστόσο αποδέχθηκε.

Η τράπεζα, στην οποία διαβιβάσθηκε το θέμα, διευκρίνισε στον παραπονούμενο αναλυτικά, εγγράφως, τη διαδικασία χορήγησης δανείου σε συνάλλαγμα (όρους χορήγησης, εκταμίευση, έξοδα, συναλλαγματικοί κίνδυνοι) και απέδωσε την επιβάρυνσή του με €2.700 στους ενδιάμεσους τόκους –από το χρόνο εκταμίευσης έως την ολική αποπληρωμή του δανείου– καθώς επίσης και στη διαφορά ισοτιμίας EURO/FS.

Ο παραπονούμενος θεώρησε επαρκείς τις εξηγήσεις της τράπεζας.

816/2007
Εσφαλμένος υπολογισμός δόσεων στεγαστικού δανείου

Η παραπονούμενη έλαβε το 2004 στεγαστικό δάνειο ύψους €70.000, με κυμαινόμενο επιτόκιο ίσο με το άθροισμα του Euribor πλέον περιθωρίου προσαύξησης 2,90%. Ωστόσο η τράπεζα, εκ παραδρομής, χωρίς να συνυπολογίσει το 2,90% καθόρισε το ύψος έκαστης μηνιαίας δόσης σε €300 και της παρέδωσε σχετικό δοσολόγιο. Οταν πρόσφατα ανακάλυψε το λάθος, αύξησε το ποσό έκαστης δόσης στα €490 και επιπρόσθετα ζήτησε από τη δανειολήπτρια να καταβάλει αναδρομικά περί τα €5.000, ποσό που αντιστοιχούσε στο σύνολο της έως τότε διαφοράς του 2,90%, θεώρησε δε το ποσό αυτό υπερήμερη οφειλή.

Η τράπεζα, αν και παραδέχθηκε το σφάλμα στον υπολογισμό των δόσεων, δεν έκανε δεκτό το αίτημά της να την απαλλάξει από την επιπλέον χρέωση των €5.000. Αντ' αυτού, της προσέφερε νέο χαμηλότοκο δάνειο για να καλύψει το ποσό αυτό.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. συνέστησε στην τράπεζα την απαλλαγή της παραπονούμενης από την επιπλέον χρέωση, λόγω της υποχρέωσής της για πλήρη και σαφή ενημέρωση των συναλλασσομένων.

953/2007
Εντοπισμός εσφαλμένης χρέωσης κατά τη μεταφορά δανείου

Η παραπονούμενη, το Σεπτέμβριο του 2007 ισχυρίστηκε ότι αν και είχε αιτηθεί, ήδη από τον Ιούλιο του 2007, τη μεταφορά προσωπικού δανείου της από την τράπεζα Α στην τράπεζα Β, η τράπεζα Α καθυστέρησε, με αποτέλεσμα να της ζητά τη δόση του επόμενου μηνός (€376,67), την οποία είχε ήδη καταβάλει στην τράπεζα Β.

Η τράπεζα Α ισχυρίστηκε ότι στην εντολή μεταφοράς του δανείου η τράπεζα Β δεν ανέφερε ότι επρόκειτο για πρόωρη εξόφληση, καθώς και ότι η παραπονούμενη από το Φεβρουάριο 2007 κατέβαλε τις μηνιαίες δόσεις του δανείου με καθυστέρηση ενός μηνός. Ωστόσο, βάσει των παραστατικών που προσκόμισε η παραπονούμενη, αποδείχθηκε ότι κατέβαλε έγκαιρα τις δόσεις του δανείου της.

Η περαιτέρω έρευνα του θέματος είχε σαν αποτέλεσμα να εντοπιστεί το λάθος: αντί να πιστωθεί ο λογαριασμός του δανείου της παραπονούμενης, πιστώθηκε ο λογαριασμός καταθέσεών της, με αποτέλεσμα να υπολείπεται πάντα μια δόση. Η τράπεζα Α αντιλόγισε το αντίστοιχο ποσό.

964/2007
Σφάλμα κατά την πίστωση δανειακού λογαριασμού

Ο παραπονούμενος διαμαρτυρήθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ. για την ταλαιπωρία που υπέστη λόγω της πίστωσης ποσού που προοριζόταν για την ολοσχερή εξόφληση δανείου του, σε λογαριασμό ξένο προς το δάνειο. Ειδικότερα, την 20.4.05, καθ' υπόδειξη υπαλλήλου της τράπεζας, είχε καταθέσει το ποσό των €4.317,17 σε ολοσχερή εξόφληση καταναλωτικού του δανείου, αρχικού ύψους €5.000.

Ωστόσο το ποσό κατατέθηκε σε άλλο λογαριασμό, τον οποίο η τράπεζα κάθε μήνα χρέωνε με την αναλογούσα δόση του δανείου, πιστώνοντας αντίστοιχα το λογαριασμό του δανείου του, με αποτέλεσμα να προκύψουν τόκοι, τους οποίους ο παραπονούμενος αρνήθηκε να εξοφλήσει.

Η παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα να αντιλογισθεί το σύνολο του χρεωστικού υπολοίπου του λογαριασμού.

977/2007
Καθυστέρηση στην επιστροφή εξόδων

Τον Ιούλιο του 2007 χορηγήθηκε στην παραπονούμενη στεγαστικό δάνειο ύψους CHF 150.000, με ειδικούς όρους συνεργασίας, ένας εκ των οποίων ήταν ότι κατά την εκταμίευσή του, η τράπεζα θα επέστρεφε τη δαπάνη εγγραφής προσημείωσης εξ €1.491,10.

Η παραπονούμενη ζήτησε τη συνδρομή μας διότι έως την 2.10.2007 η τράπεζα δεν είχε πιστώσει το λογαριασμό της με το ανωτέρω ποσό. Οι ενέργειές μας είχαν ως αποτέλεσμα την 3.11.2007 να πιστωθεί ο λογαριασμός με το ποσό των €1.491,10 εντόκως.

983/2007
Επιβολή ποινής πρόωρης εξόφλησης για μη αιτηθέν δάνειο

Η παραπονούμενη αιτήθηκε τη χορήγηση καταναλωτικού δανείου ύψους €5.000. Αντί αυτού της εγκρίθηκε εκ παραδρομής, δάνειο ύψους €15.000, ποσό το οποίο πιστώθηκε στο λογαριασμό της. Η οφειλέτης ανέλαβε το αιτηθέν ποσό των €5.000, αγνοώντας την ύπαρξη του επιπλέον ποσού των €10.000, διότι δεν προβλεπόταν η έκδοση βιβλιαρίου για τον εν λόγω λογαριασμό.

Οταν τελικά αντελήφθη τι συνέβη και ζήτησε τον αντιλογισμό των €10.000, η τράπεζα την επιβάρυνε με την αντίστοιχη ποινή πρόωρης εξόφλησης εξ €180,63.

Η τράπεζα, κατόπιν της μεσολάβησής μας αντιλόγισε το ανωτέρω ποσό, δεδομένου ότι η παραπονούμενη δεν είχε αιτηθεί το επιπλέον ποσό των €10.000, ούτε έκανε χρήση του.

1020/2007
Οφειλές πυρόπληκτου

Η παραπονούμενη η οποία είχε ληξιπρόθεσμες οφειλές από καταναλωτικό δάνειο, ζήτησε τη μεσολάβησή μας προκειμένου να λάβει αναλυτική κίνηση του δανείου από τη χορήγησή του και να ενταχθεί στις ευνοϊκές ρυθμίσεις που είχαν εξαγγελθεί για τους πυρόπληκτους δανειολήπτες του νομού Ηλείας.

Με την παρέμβασή μας, επισπεύσθηκε και ολοκληρώθηκε η ένταξη των οφειλών της στις ανωτέρω ρυθμίσεις και παράλληλα η τράπεζα της απέστειλε την αιτηθείσα αναλυτική κίνηση του δανείου.

1037/2007
Εσφαλμένη χρέωση ασφαλίστρων

Η τράπεζα είχε χορηγήσει το 2001 στεγαστικό δάνειο στον παραπονούμενο, το δε ενυπόθηκο ακίνητο ήταν ασφαλισμένο (ασφάλιση πυρός/σεισμού) μέχρι την 14.6.2006 στην εταιρία Α του ομίλου της. Εκτοτε, κατόπιν αιτήματος του παραπονούμενου, συνεχίστηκε η ασφαλιστική κάλυψη στην εταιρία Β επιλογής του, (συμβόλαιο 14.6.2006 έως 14.6.2007).

Παρότι, όπως ισχυρίστηκε ο παραπονούμενος, είχε προσκομίσει εγκαίρως στην τράπεζα ανανέωση του ανωτέρω συμβολαίου, με διάρκεια από 14.6.2007 έως 14.6.2008, την 14.9.2007 ο λογαριασμός του χρεώθηκε με ασφάλιστρα ύψους €405,73 της εταιρίας Α. Αιτήθηκε την επιστροφή του ανωτέρω ποσού.

Η παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα η τράπεζα να αποδεχθεί το υπάρχον ασφαλιστήριο της εταιρίας Β, να ακυρώσει το νέο ασφαλιστήριο συμβόλαιο της εταιρίας Α και να επιστρέψει στο λογαριασμό του παραπονούμενου το ανωτέρω ποσό, αν και όπως επισήμανε, κατά τη λήξη του συμβολαίου, την 14.6.2007, και επί δύο μήνες μετά, ο παραπονούμενος δεν είχε προσκομίσει, ως όφειλε, ανανέωση ασφαλιστηρίου.

1312/2007
Ποινή πρόωρης εξόφλησης

Ο παραπονούμενος το 2004 είχε λάβει στεγαστικό δάνειο κυμαινόμενου επιτοκίου το οποίο αποπλήρωσε πρόωρα την 4.10.2005, καταβάλλοντας ως ποινή πρόωρης εξόφλησης €595. Οταν η τράπεζα αρνήθηκε να ικανοποιήσει αίτημά του για επιστροφή του ανωτέρω ποσού, απευθύνθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ, αφού μελέτησε τους σχετικούς συμβατικούς όρους και έλαβε υπόψη την απόφαση του Αρείου Πάγου 430/2005, συνέστησε στην τράπεζα την επιστροφή του ανωτέρω ποσού. Η τράπεζα αποδέχθηκε τη σύστασή του.

5.3. Μέσα πληρωμών

Κατά το έτος 2007 οι τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν στα μέσα πληρωμών ανήλθαν σε 2.098 έναντι 2.231 το 2006 και ήταν μειωμένες κατά 5,96%. Επίσης υποβλήθηκαν 550 γραπτά παράπονα, έναντι 589 το 2006, παρουσιάζοντας μείωση κατά 6,62%. Η ανωτέρω μείωση συναρτάται κυρίως με τη μείωση του αριθμού των παραπόνων για κάρτες και εμβάσματα.

Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στους Πίνακες 5 και 8 του Παραρτήματος, ενώ το κατωτέρω διάγραμμα απεικονίζει την εξέλιξη του αριθμού των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων για τα μέσα πληρωμών από τη σύσταση του θεσμού μέχρι το τέλος του 2007.

Από τους προαναφερόμενους πίνακες προκύπτει ότι το 2007 τα παράπονα για τα μέσα πληρωμών αντιπροσώπευαν το 37,17% του συνόλου των εντός Κανονισμού Λειτουργίας τηλεφωνικών κλήσεων και το 47,50% του συνόλου των αντίστοιχων γραπτών παραπόνων.



5.3.1. ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

Ι. ΚΑΡΤΕΣ

➤ Παρά την εκτεταμένη χρήση των πιστωτικών καρτών διαπιστώνεται ότι υπάρχει άγνοια ως προς τη χρήση τους. Γι΄ αυτό, σε πολλές περιπτώσεις το Γραφείο μας δίνει διευκρινίσεις ή λύνει απορίες των κατόχων τους όσον αφορά τους όρους λειτουργίας τους.

➤ Διαμαρτυρίες από άτομα που δέχονται τηλεφωνικές πιέσεις για χορήγηση πιστωτικών καρτών. Χορήγηση πιστωτικών καρτών χωρίς αίτηση. Προβλήματα σε περίπτωση αποστολής με απλό ταχυδρομείο.

➤ Καταγγελίες για ενεργοποίηση πιστωτικών καρτών από τρίτα άτομα.

➤ Διαμαρτυρίες για την έκδοση πιστωτικών καρτών με πλαστά νομιμοποιητικά έγγραφα.

➤ Πολλοί γονείς διαμαρτύρονται για χορήγηση πιστωτικών καρτών σε τέκνα τους, φοιτητές/σπουδαστές, παρόλο που δεν διαθέτουν δικό τους εισόδημα.

Ι. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ ΜΕ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

➤ Χορήγηση καρτών σε άτομα με ψυχική νόσο ή άτομα με ροπή προς την κατανάλωση, τα οποία συνήθως διαθέτουν ελάχιστα (π.χ. επίδομα αναπηρίας, βοήθημα Πρόνοιας) ή καθόλου εισοδήματα, με αποτέλεσμα να επωμίζονται τις οφειλές τους οι γονείς ή οι συγγενείς τους.

➤ Διαμαρτυρίες για υπερβάσεις του πιστωτικού ορίου, ιδιαίτερα από χρήση της κάρτας μετά από απώλεια/κλοπή, καθώς και για αύξηση πιστωτικών ορίων, με απλή επισήμανση στα extraits, που πολλές φορές δεν γίνεται αντιληπτή.

➤ Διαμαρτυρίες για τον τρόπο υπολογισμού των τόκων όταν δεν καταβάλλεται το σύνολο του υπολοίπου του μηνιαίου λογαριασμού πιστωτικής κάρτας.

➤ Διαμαρτυρίες για μεγάλες επιβαρύνσεις σε συναλλαγές με πιστωτικές κάρτες εκτός ευρωζώνης.

➤ Πολλές φορές δημιουργείται σύγχυση από τον τρόπο προβολής των προσφορών για άτοκες αναλήψεις με πιστωτικές κάρτες για συγκεκριμένο διάστημα.

➤ Χρεώσεις με ασφάλιστρα ζωής, κατά την έκδοση πιστωτικών καρτών, χωρίς την προηγούμενη ενημέρωση του δικαιούχου.

➤ Επιβάρυνση με ετήσια συνδρομή ακυρωμένων πιστωτικών καρτών για οφειλές που εξακολουθούν να καταβάλλονται με δόσεις.

➤ Αγορές με δόσεις, μέσω πιστωτικών καρτών, χρεώνονται εφάπαξ, διότι η επιχείρηση έχει συμβληθεί με τράπεζα που δεν έχει συνεργασία με την τράπεζα του κατόχου όσον αφορά το πρόγραμμα των δόσεων.

➤ Τέλος, εξακολουθούν να διατυπώνονται αμφισβητήσεις ως προς τον εκτοκισμό των οφειλών και την προώθηση και χορήγηση πιστωτικών καρτών αντί των αιτούμενων χρεωστικών κ.ά.

ΙΙ. ΑΤΜ

Εξακολουθούν να προσφεύγουν στο Γραφείο μας κάτοχοι καρτών για αμφισβητήσεις χρεώσεων μετά από προσπάθειες ανάληψης μετρητών (μη αποδοθέν χρηματικό ποσό ή απόδοση μικρότερου του χρεωθέντος) ή πιστώσεων για καταθέσεις με φάκελο μέσω ΑΤΜ.

Διαμαρτυρίες για αναλήψεις από ΑΤΜ που πραγματοποιούνται από τρίτα άτομα, ενώ η κάρτα είναι στην κατοχή του παραπονούμενου (περιπτώσεις απάτης skimming).

ΙΙΙ. ΕΠΙΤΑΓΕΣ

Στο Γραφείο απευθύνονται άτομα που ζητούν πληροφορίες ή διευκρινίσεις για την ανάκληση ή σφράγιση επιταγών.

IV. ΕΜΒΑΣΜΑΤΑ

Διαμαρτυρίες για το ύψος των προμηθειών των ελληνικών τραπεζών σε σχέση με αυτές της ευρωζώνης.

Διαμαρτυρίες για μη απάντηση σε επιστολές εκ μέρους των τραπεζών ή απάντηση με εξαιρετικά μεγάλη καθυστέρηση.

5.3.2. ΥΠΟΔΕΙΞΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥΣ

➤ Να δείχνουν επιμέλεια ως προς τη φύλαξη της κάρτας τους. Να τη φυλάσσουν όπως τα μετρητά. Σε περίπτωση που αντιληφθούν απώλειά της, να ειδοποιούν άμεσα την τράπεζα. Οι αρμόδιες υπηρεσίες λειτουργούν όλο το 24ωρο. Το χρονικό διάστημα μεταξύ της απώλειας/κλοπής της κάρτας και της ακύρωσής της είναι εξαιρετικά κρίσιμο για τον περιορισμό της ευθύνης του κατόχου.

➤ Να απομνημονεύουν το PIN και να το αλλάζουν συχνά.

➤ Να κρατούν φωτοτυπία της υπογεγραμμένης κάρτας τους και από τις δύο όψεις διότι θα χρειαστεί, σε περίπτωση αμφισβήτησης συναλλαγών μετά από απώλεια ή κλοπή της.

➤ Να μη "φορτώνουν" τους λογαριασμούς των καρτών τους. Να φροντίζουν ώστε το πιστωτικό τους όριο να εξυπηρετεί τις ανάγκες και να είναι μέσα στα πλαίσια των οικονομικών τους δυνατοτήτων.

5.3.3. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

➤ Παρά το κόστος και την ενδεχόμενη ταλαιπωρία των συναλλασσομένων, θεωρούμε ότι επιβάλλεται η αποστολή του PIN με συστημένη επιστολή.

➤ Ιδιαίτερη προσοχή απαιτείται κατά την ενεργοποίηση των καρτών μέσω αυτοματοποιημένης τηλεφωνικής διαδικασίας, ιδίως διότι είναι δυνατή η πρόσβαση τρίτων στα στοιχεία που ζητούνται.

➤ Δεδομένης της συχνότητας καταγγελιών για διαρρήξεις, ένα αποτελεσματικό μέτρο προστασίας των κατόχων αναληπτικών και πιστωτικών καρτών θα ήταν, με πρότερη ενημέρωσή τους, ο περιορισμός, για λόγους ασφαλείας, από τις εκδότριες τράπεζες του ορίου ανάληψης μετρητών, κατά τις βραδινές και πρώτες πρωινές ώρες.

➤ Οι τράπεζες, στις συμβάσεις για την αποδοχή πιστωτικών καρτών που συνάπτουν με τις επιχειρήσεις, θα πρέπει να τις υποχρεώνουν ρητά σε έλεγχο της ταυτότητας του νόμιμου κατόχου της κάρτας και να φροντίζουν για την τήρηση στην πράξη του όρου αυτού.

➤ Κατά τη χορήγηση των καρτών, ιδιαίτερα σε άτομα νεαρής ηλικίας, θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη το ατομικό εισόδημα του ενδιαφερόμενου και όχι το οικογενειακό, χωρίς σχετική προς τούτο συναίνεση.

➤ Οι προσφορές για αναλήψεις και αγορές, μέσω πιστωτικών καρτών με άτοκη περίοδο, θα πρέπει να είναι σαφείς ώστε να μη δημιουργούνται αμφισβητήσεις.

➤ Τα συστήματα ασφαλείας των τραπεζών, που παρακολουθούν τις κινήσεις των πιστωτικών καρτών, δεν προστατεύουν επαρκώς το συναλλασσόμενο σε περιπτώσεις χρήσης της κάρτας του μετά από απώλεια ή κλοπή.

5.3.4. ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

186/2007
Συναλλαγές με απολεσθείσα πιστωτική κάρτα

Ο παραπονούμενος, μέσω Ενωσης Καταναλωτών, αιτήθηκε τη μεσολάβησή μας προκειμένου η τράπεζα να τον απαλλάξει από χρέωση συναλλαγής (αγορά) ύψους €581,88 μετά από την απώλεια της πιστωτικής του κάρτας. Η τράπεζα αρνήθηκε να ικανοποιήσει το αίτημά του διότι η αμφισβητούμενη συναλλαγή είχε πραγματοποιηθεί στις 19:15 της 3.2.2007 (Σάββατο) και ο παραπονούμενος δήλωσε την απώλεια της κάρτας του μετά παρέλευση δύο ημερών, στις 13:01 της 5.2.2007 (Δευτέρα). Επίσης επικαλέστηκε τη διέλευση της συναλλαγής μέσω άλλης τράπεζας, συμβεβλημένης με τη συγκεκριμένη επιχείρηση καθώς και την αδυναμία της να διαπιστώσει αν η επιχείρηση έκανε έλεγχο ταυτοπροσωπίας, χωρίς την προσκόμιση του σώματος της κάρτας.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. αξιολογώντας τους εκατέρωθεν ισχυρισμούς και τα προσκομισθέντα έγγραφα και παραστατικά, από τα οποία προέκυψε ιδίως το ανόμοιο της υπογραφής επί του παραστατικού της επίμαχης συναλλαγής, και θεωρώντας ότι το χρονικό διάστημα που είχε μεσολαβήσει από τη διενέργεια της συναλλαγής έως τη δήλωση απώλειας της κάρτας δεν ήταν ιδιαίτερα μεγάλο, σύστησε στην τράπεζα την επιστροφή ποσού ίσου με το ½ της χρέωσης πλέον των λογισθέντων συμβατικών τόκων επ' αυτού. Τα μέρη αποδέχθηκαν τη σύστασή του.

297/2007
Αμφισβήτηση χρεώσεων πιστωτικών καρτών

Ο παραπονούμενος αμφισβήτησε χρεώσεις συνολικού ύψους €8.340 από αναλήψεις μέσω ΑΤΜ, με τρεις πιστωτικές κάρτες των οποίων τη χορήγηση είχε αιτηθεί, αλλά ουδέποτε παρέλαβε. Η τράπεζα αρνήθηκε να αντιλογίσει το εν λόγω ποσό.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. συνέστησε την επιστροφή των χρεώσεων, με το σκεπτικό ότι η ακολουθούμενη από την τράπεζα πρακτική αποστολής των πιστωτικών καρτών και των αντίστοιχων PIN στους κατόχους, με απλό και όχι με συστημένο ταχυδρομείο, παρά τη διαφορετική ημερομηνία αποστολής, δεν διασφαλίζει την παραλαβή τους από τους δικαιούχους. Συνεπώς έρχεται σε αντίθεση με την ανάγκη προστασίας των συναλλασσομένων αλλά και την εν γένει ασφάλεια των συναλλαγών. Η τράπεζα αποδέχθηκε την παραπάνω σύσταση.

321/2007
Αμφισβητούμενες αναλήψεις μέσω ATM

Η παραπονούμενη αφού ακύρωσε την πιστωτική της κάρτα, μετέβη σε κατάστημα της τράπεζας προκειμένου να εξοφλήσει το χρεωστικό της υπόλοιπο (€140). Εκεί πληροφορήθηκε ότι όφειλε €4.700 από αναλήψεις μέσω ATM στο Λονδίνο, τις οποίες αμφισβήτησε.

Ζήτησε την παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. προκειμένου να αντιλογισθεί το ποσό αυτό, διότι ουδέποτε είχε μεταβεί στο Λονδίνο ούτε είχε απολέσει την κάρτα της.

Κατά τη διερεύνηση του θέματος διαπιστώθηκε ότι επρόκειτο για απάτη skimming της κάρτας της και η τράπεζα αντιλόγησε το ανωτέρω ποσό, πλέον τόκων.

633/2007
Αγορές με κλαπείσα πιστωτική κάρτα

Η παραπονούμενη, μέσω Ενωσης Καταναλωτών, μας γνωστοποίησε ότι με κλαπείσα πιστωτική κάρτα της, την οποία είχε ξεχάσει κατά τη συναλλαγή της σε ATM, πραγματοποιήθηκαν τρεις συναλλαγές (αγορές αγαθών) συνολικού ποσού €1.100 από ώρα 13:25 της 16.4.2007 έως 14:02 της 17.4.2007. Η δήλωση της κλοπής και η ακύρωση της κάρτας έγινε στις 14:50 της 17.4.2007. Η τράπεζα αρνήθηκε να αντιλογίσει τις ανωτέρω χρεώσεις.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. σύστησε στην τράπεζα τον περιορισμό της ευθύνης της κατόχου βάσει της Κ.Υ.Α. Ζ1-178/2001 σε €150, διότι θεώρησε εύλογο το χρονικό διάστημα που είχε μεσολαβήσει από την πραγματοποίηση των συναλλαγών έως την ακύρωση της κάρτας, ενώ παράλληλα επισήμανε και το ανόμοιο των υπογραφών επί των παραστατικών πληρωμής σε σχέση με την υπογραφή της παραπονούμενης, γεγονός ενδεικτικό του μη επαρκούς ελέγχου ταυτοπροσωπίας από τις επιχειρήσεις. Η τράπεζα αποδέχθηκε την ανωτέρω σύσταση.

893/2007
Εξαπάτηση κατόχου πιστωτικής κάρτας

Η παραπονούμενη ενημερώθηκε τηλεφωνικά από υπάλληλο εμπορικής εταιρίας ότι είχε κερδίσει κάποια προϊόντα ως "δώρα", χωρίς επιβάρυνση, τα οποία επρόκειτο να της αποστείλουν. Κατά τη συνομιλία τους, κατάφεραν δολίως να της αποσπάσουν τον αριθμό της πιστωτικής της κάρτας, στον οποίο χρεώθηκαν τα "δώρα". Η παραπονούμενη αιτήθηκε τη μεσολάβησή μας προκειμένου να αντιλογισθεί η ανωτέρω χρέωση. Μετά από επικοινωνίες της τράπεζας τόσο με την παραπονούμενη όσο και με την επιχείρηση, κατέστη δυνατός ο αντιλογισμός της χρέωσης πλέον τόκων.

989/2007
Αμφισβήτηση χρεώσεων μετά από κλοπή πιστωτικής κάρτας

Η παραπονούμενη ζήτησε τη μεσολάβησή μας, όταν η τράπεζα απέρριψε αίτημά της αντιλογισμού χρεώσεων στο λογαριασμό της κλαπείσας πιστωτικής της κάρτας. Ειδικότερα, την 12.7.2007 και μεταξύ 10:14 και 11:04, είχαν πραγματοποιηθεί με την κάρτα της δύο αγορές συνολικού ύψους 1.250 ευρώ, ενώ η αναγγελία της κλοπής στην τράπεζα και η ακύρωση της κάρτας έγινε στις 14:21.

Η σύσταση του Μ.Τ.Ε.Υ. για περιορισμό της ευθύνης της παραπονούμενης σε €150 και αντιλογισμό των €1.100, σε εφαρμογή της Κ.Υ.Α. Ζ1-178/2001, έγινε δεκτή από την τράπεζα.

1101/2007
Εκδοση πιστωτικής κάρτας χωρίς αίτηση

Η παραπονούμενη διαμαρτυρήθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ. διότι, εν αγνοία της, η τράπεζα εξέδωσε στο όνομά της πιστωτική κάρτα, το λογαριασμό της οποίας χρέωσε με €1.170 ως αντίτιμο υπηρεσιών επιχείρησης Spa. Μόλις η παραπονούμενη παρέλαβε την κάρτα προέβη άμεσα στην ακύρωσή της και ζήτησε αντίγραφο της σχετικής αίτησης – σύμβασης χορήγησής της, η οποία, όπως διαπιστώθηκε, ήταν ανυπόγραφη. Κατόπιν τούτου, η τράπεζα αντιλόγισε το ανωτέρω ποσό.

1116/2007
Αμφισβήτηση αναλήψεων μέσω ATM

Ο παραπονούμενος ακύρωσε άμεσα την κάρτα του ανάληψης μετρητών της τράπεζας, όταν αντελήφθη ότι είχε κλαπεί το πορτοφόλι του. Εν τω μεταξύ όμως είχαν διενεργηθεί έξι (6) αναλήψεις συνολικού ποσού €660 (6x€110) από ATM της τράπεζας και τέσσερις (4) αναλήψεις συνολικού ποσού €2.000 (3x600 και 1x200) από ATM άλλης τράπεζας.

Η τράπεζα παρέδωσε τη σχετική βιντεοταινία στην αστυνομία και προέβη αρχικά σε προσωρινή πίστωση των ποσών. Ωστόσο μετά την ολοκλήρωση της έρευνας χρέωσε οριστικά τα ποσά στο λογαριασμό του.

Ο παραπονούμενος ζήτησε την πίστωσή τους ισχυριζόμενος ότι ενημέρωσε άμεσα την τράπεζα και δεν είχε το PIN μαζί με την κάρτα του.

Δεδομένου ότι είχε γίνει χρήση του ορθού PIN από την πρώτη ανάληψη, ενημερώσαμε τον παραπονούμενο ότι δεν ήταν δυνατός ο περιορισμός της ευθύνης του σύμφωνα με την Κ.Υ.Α. Ζ1-178/2001, η εφαρμογή της οποίας προϋποθέτει την ασφαλή φύλαξη της κάρτας και του PIN.

1154/2007
Υπόθεση απάτης skimming

Η παραπονούμενη, κάτοικος Αθηνών, διατηρούσε κοινό λογαριασμό σε δολλάρια Η.Π.Α. με τον αδελφό της που διέμενε στη Νέα Υόρκη. Την 22.10.2007 διαπίστωσε ότι με την απολεσθείσα αναληπτική κάρτα (cash card) του αδελφού της είχαν πραγματοποιηθεί 16 αναλήψεις μέσω ΑΤΜ στην Αγγλία, συνολικού ύψους $6.700. Ο αδελφός της είχε χρησιμοποιήσει την κάρτα του τελευταία φορά κατά την επίσκεψή του στην Ελλάδα τον Ιούλιο του 2007, ουδέποτε όμως είχε μεταβεί στην Αγγλία. Η παραπονούμενη ζήτησε να μεσολαβήσουμε προκειμένου να αντιλογισθεί το ανωτέρω ποσό. Η εξέταση του θέματος κατέδειξε ότι η εν λόγω κάρτα είχε αντιγραφεί (skimming) και η τράπεζα αποκατέστησε το λογαριασμό της.

1194/2007
Εσφαλμένη διαμαρτύρηση συναλλαγματικής

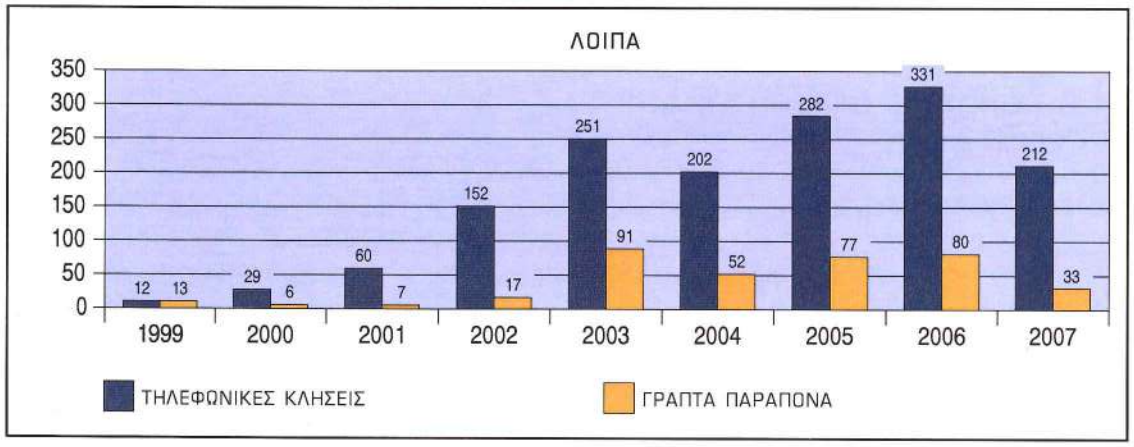
Η παραπονούμενη μας ενημέρωσε ότι κατά την πληρωμή σε κατάστημα της τράπεζας συναλλαγματικής λήξεως 30.8.2007, ποσού €348, της παραδόθηκε, από λάθος του υπαλλήλου, συναλλαγματική λήξεως 30.8.2008, με συνέπεια η πρώτη συναλλαγματική να μην πληρωθεί και η τράπεζα να προβεί σε σχετική αναγγελία στην "ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ".
Ως αποτέλεσμα της έρευνας που ακολούθησε, η τράπεζα αναγνώρισε το σφάλμα και προέβη στις απαιτούμενες ενέργειες για τη διόρθωση του σχετικού δεδομένου από το αρχείο δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς της "ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ".

5.4. Αλλες τραπεζικές εργασίες - Διάφορα θέματα

Κατά το έτος 2007, οι τηλεφωνικές κλήσεις για διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες (ταμειακές συναλλαγές, παροχή πληροφοριών κ.λπ.) ήταν 212, έναντι 331 το 2006, και ήταν μειωμένες κατά 35,95%, ενώ λάβαμε 33 αντίστοιχα γραπτά παράπονα έναντι 80 το 2006, μειωμένα δηλαδή κατά 58,75%. Οι μεγάλες αποκλίσεις στην κατηγορία αυτή οφείλονται κυρίως στον εξορθολογισμό του τρόπου χαρακτηρισμού των παραπόνων κατά το τρέχον έτος.

Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στους Πίνακες 5 και 8 του Παραρτήματος, ενώ το κατωτέρω διάγραμμα απεικονίζει την εξέλιξη του αριθμού των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων από τη σύσταση του θεσμού μέχρι σήμερα.

Από τους προαναφερόμενους πίνακες προκύπτει ότι, κατά το 2007, η κατηγορία αυτή συγκέντρωσε το 3,76% του συνόλου των τηλεφωνικών κλήσεων και το 2,85% του συνόλου των γραπτών παραπόνων.



5.4.1. ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

Ο μικρός αριθμός παραπόνων και η διασπορά τους σε περισσότερα προϊόντα και υπηρεσίες δεν προσφέρεται για ανάλυση και διαπιστώσεις. Σημειώνονται ωστόσο οι παρακάτω διαμαρτυρίες:

- Οχλήσεις κληρονόμων σχετικά με χρέη θανόντων συγγενικών τους προσώπων, παρόλο που είχαν καταθέσει βεβαίωση αποποίησης κληρονομίας.
- Διαμαρτυρίες για υψηλή τιμολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Παράπονα για τον τρόπο και το χρόνο όχλησης των οφειλετών από εισπρακτικές εταιρίες.

5.4.2. ΥΠΟΔΕΙΞΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ ΚΥΒΕΡΝΟΧΩΡΟΥ (INTERNET)

- Πληκτρολογείτε οι ίδιοι τη δικτυακή διεύθυνση που θέλετε και μην επιτρέπετε την αυτόματη μεταφορά σας σε ιστοσελίδα (site) ή σύνδεσμο (link) από το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.
- Κατά την είσοδό σας σε προστατευόμενες ιστοσελίδες βεβαιωθείτε ότι η ηλεκτρονική

διεύθυνση είναι της μορφής **"https://"** που αφορά ασφαλή έκδοση πρωτοκόλλου μετάδοσης και όχι "http://".

➤ Μην πληκτρολογείτε αριθμούς λογαριασμού ή πιστωτικής κάρτας και PIN εάν η ιστοσελίδα δεν διαθέτει κρυπτογράφηση SSL (Secure Socket Layer).

➤ Μην προχωρείτε σε συναλλαγή αν το εικονίδιο με το λουκέτο στο κάτω μέρος δεν είναι κλειστό (ασφαλισμένο).

6. ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ*

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

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

Παράλληλα, ο Μ.Τ.Ε.Υ. γίνεται αποδέκτης παραπόνων κατοίκων ημεδαπής, που ανακύπτουν κατά τις συναλλαγές τους με χρηματοπιστωτικά ιδρύματα της Ε.Ε. και του Ε.Ο.Χ. Στην περίπτωση αυτή ενεργώντας ως "πλησιέστερος φορέας" παρέχει πληροφόρηση και παραπέμπει τους ενδιαφερόμενους στον "αρμόδιο φορέα", δηλαδή στο αντίστοιχο σχήμα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών της αλλοδαπής.

Από τον κατωτέρω Πίνακα προκύπτει ότι, κατά το έτος

	ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ	ΠΛΗΣΙΕΣΤΕΡΟΣ ΦΟΡΕΑΣ
Α' ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ	**75**	**30**
Ε.Ε. & Ε.Ο.Χ.	61	28
Εκτός FIN-NET	14	2
Β' ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΕΝΤΑ	**74**	**30**
Γ' ΕΚΚΡΕΜΗ	**1**	–
Δ' ΤΡΟΠΟΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ		
• Από τράπεζα	29	–
• Παρέμβαση Μ.Τ.Ε.Υ.	45	
• Οδηγίες παραπομπής		30
Ε' ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ		
• Υπέρ καταναλωτή	42	
• Υπέρ τράπεζας	32	

*Σημειώνεται ότι οι 105 περιπτώσεις των διασυνοριακών παραπόνων είναι ενταγμένες και αναλύονται στα στατιστικά στοιχεία των Ιδιωτών Καταναλωτών.

2007, σε 75 περιπτώσεις ο Μ.Τ.Ε.Υ. ενήργησε ως "αρμόδιος φορέας" και σε 30 περιπτώσεις ως "πλησιέστερος φορέας".

Από τις 75 περιπτώσεις που εξέτασε ο Μ.Τ.Ε.Υ. ως "αρμόδιος φορέας", διεκπεραίωσε, εντός του 2007, τις 74. Στις 42 από αυτές δικαιώθηκε ο παραπονούμενος καταναλωτής, ενώ στις 32 περιπτώσεις η τράπεζα.

Από τις 30 περιπτώσεις που δέχθηκε ο Μ.Τ.Ε.Υ. ως "πλησιέστερος φορέας", οι 28 αφορούσαν χώρες της Ε.Ε. και του Ε.Ο.Χ. και οι 2 χώρες εκτός FIN – NET. Στις περιπτώσεις αυτές οι παραπονούμενοι έλαβαν οδηγίες για τον "αρμόδιο φορέα" στο εξωτερικό και τη σχετική διαδικασία επίλυσης των διαφορών.

Ας σημειωθεί ότι ο Μ.Τ.Ε.Υ. δέχεται επίσης παράπονα από ή προς χώρες που δεν συμμετέχουν στο FIN – NET, όπως οι Η.Π.Α., ο Καναδάς, η Νέα Ζηλανδία και η Αυστραλία, λόγω των Ελλήνων που είναι εγκατεστημένοι εκεί. Κατά το έτος 2007 διεκπεραίωσε 16 τέτοιες υποθέσεις, στις 14 από τις οποίες ως "αρμόδιος φορέας" και στις 2 ως "πλησιέστερος φορέας".

6.1. ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

193/2007
Απόρριψη συναλλαγής με πιστωτική κάρτα

Ο παραπονούμενος, κάτοχος πιστωτικής κάρτας MASTER της τράπεζας, επιχείρησε δύο φορές συναλλαγή ύψους NZD 714,65 σε ξενοδοχείο της Νέας Ζηλανδίας, η οποία απορρίφθηκε διότι η κάρτα του δεν αναγνωρίστηκε από το σύστημα. Ζήτησε από τον Μ.Τ.Ε.Υ. να ερευνήσει το θέμα.

Η τράπεζα μας πληροφόρησε ότι η έρευνα από το διεθνή οργανισμό καρτών MASTERCARD στον οποίο απευθύνθηκε κατέδειξε ότι η τράπεζα του εμπόρου στη Νέα Ζηλανδία δεν είχε συμπληρώσει σωστά συγκεκριμένα πεδία της συναλλαγής κατά τη διαδικασία της έγκρισης. Ειδικότερα, η συναλλαγή πληκτρολογήθηκε αρχικά ως "αγορά" και εν συνεχεία ως "αγορά με επιστροφή χρημάτων", με αποτέλεσμα να μην αναγνωριστεί από το σύστημα και να απορριφθεί. Συνεπώς οι επίμαχες συναλλαγές ουδέποτε εμφανίστηκαν στο σύστημα διαχείρισης καρτών της τράπεζας στην Ελλάδα.

206/2007
Συναλλαγές μέσω διαδικτύου

Ο παραπονούμενος ενημερώθηκε από την υπηρεσία καρτών της τράπεζας ότι πραγματοποιούνταν συναλλαγές –αγορές αγαθών– με την πιστωτική του κάρτα στις Η.Π.Α. ενώ ο ίδιος βρισκόταν στην Ελλάδα. Αιτήθηκε τη μεσολάβησή μας προκειμένου η τράπεζα να αντιλογίσει τις εν λόγω χρεώσεις, ύψους περίπου €5.000. Επίσης μας πληροφόρησε ότι χρησιμοποιούσε την πιστωτική κάρτα του σε ιστοσελίδα στοιχημάτων στο Διαδίκτυο.
Αποτέλεσμα της διερεύνησης του θέματος ήταν ο οριστικός αντιλογισμός των ανωτέρω αμφισβητούμενων χρεώσεων από την τράπεζα.

527/2007
Αμφισβήτηση αναλήψεων μέσω ATM

Η παραπονούμενη επέστρεψε από ταξίδι της στη Γερμανία την 8.3.2007. Ελέγχοντας την κίνηση του λογαριασμού ταμιευτηρίου της, διαπίστωσε χρεώσεις συνολικού ύψους €14.251,16 από αναλήψεις μέσω ATM στο Βερολίνο, κατά το χρονικό διάστημα από 12.3.2007 έως 19.3.2007.
Μας ενημέρωσε ότι είχε πάντα στην κατοχή της την κάρτα ανάληψης μετρητών την οποία μετέπειτα ακύρωσε στην τράπεζα.
Μετά τη διερεύνηση του θέματος, η τράπεζα αντιλόγισε το σύνολο των χρεώσεων.

694/2007
Εξοδα αδρανούς λογαριασμού

Οι παραπονούμενοι, κάτοικοι Ελλάδος, διαμαρτυρήθηκαν για παρακράτηση εξόδων αδρανείας GBP 50, από τον κοινό λογαριασμό τους που τηρούσαν σε κατάστημα της τράπεζας στο Λονδίνο, χωρίς προηγούμενη ενημέρωσή τους. Το κατάστημα της τράπεζας είχε απαντήσει ότι τους πληροφόρησε σχετικά αποστέλλοντάς τους το νέο τιμοκατάλογο το Δεκέμβριο του 2006 και τον Ιανουάριο του 2007.
Κατά την εξέταση του θέματος από τον Μ.Τ.Ε.Υ., η τράπεζα μας πληροφόρησε ότι ελάχιστες επιστολές δεν είχαν παραληφθεί από τους πελάτες και επεστράφησαν στο κατάστημα, οι δικές τους όμως δεν ήταν ανάμεσα σε αυτές. Παρόλα αυτά, σε ένδειξη καλής θέλησης, η τράπεζα προέβη σε αντιλογισμό των GBP 50 και γνώρισε στους παραπονούμενους ότι ο λογαριασμός τους θα χρεώνεται εφεξής ανά τρίμηνο με το εν λόγω ποσό. Επίσης ζήτησε οδηγίες τους για τυχόν κλείσιμο του λογαριασμού. Οι παραπονούμενοι μας ευχαρίστησαν και δήλωσαν ότι θα αιτούνταν τη μεταφορά του υπολοίπου του λογαριασμού τους στην Ελλάδα.

801/2007
Απάτη skimming

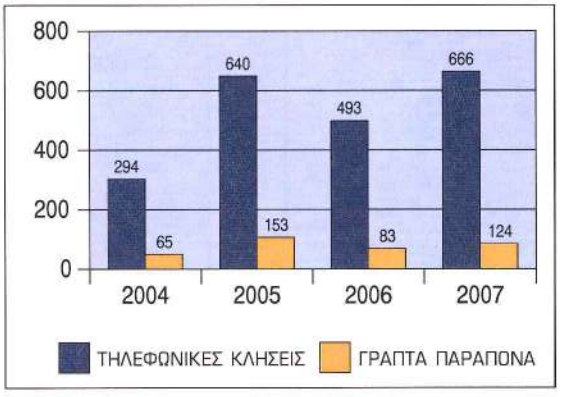
Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδος μας διαβίβασε το εξής θέμα: Η παραπονούμενη, κάτοικος Μυτιλήνης, χρησιμοποίησε την πιστωτική της κάρτα κατά τη διάρκεια ταξιδιού της στην Οξφόρδη, το πρώτο δεκαπενθήμερο του Ιουνίου. Τον Ιούλιο, όταν παρέλαβε το μηνιαίο λογαριασμό της κάρτας της, διαπίστωσε χρεώσεις συνολικού ποσού €4.402,59 από 19 αγορές που είχαν πραγματοποιηθεί στην Ισπανία από 30.6.2007 έως 3.7.2007, δηλαδή αφότου είχε επιστρέψει στην Ελλάδα (17.6.2007). Ζήτησε τον αντιλογισμό του ανωτέρω ποσού, δεδομένου ότι ουδέποτε είχε μεταβεί στην Ισπανία, ούτε είχε απολέσει την κάρτα της. Η εξέταση του θέματος κατέδειξε ότι η εν λόγω κάρτα είχε αντιγραφεί (skimming) και η τράπεζα αποκατέστησε το λογαριασμό της.

II. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

1. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Ο κατωτέρω πίνακας εμφανίζει το σύνολο των παραπόνων επαγγελματιών και επιχειρήσεων (με ετήσιο κύκλο εργασιών έως 1 εκατ. ευρώ) που εξέτασε ο Μ.Τ.Ε.Υ. από τον Ιούλιο του έτους 2004, οπότε και διευρύνθηκε η αρμοδιότητά του, έως και το 2007. Η δραστηριότητα αυτή απεικονίζεται και στο αντίστοιχο ακιδωτό διάγραμμα.

	ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ		ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ	
ΕΤΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΜΕΤΑΒΟΛΗ %	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
2004	294		65	
2005	640	117,6	153	135,4
2006	493	-22,9	83	-45,7
2007	666	35,09	124	49,40
ΣΥΝΟΛΟ	**2.093**		**425**	



Γενικότερα, ο περιορισμένος αριθμός των παραπόνων που προέρχονται από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις, οφείλεται στο ότι, μέχρι σήμερα, δεν έχει καταστεί ευρέως γνωστή η ενασχόληση του Μ.Τ.Ε.Υ. με διαφορές αυτού του είδους, κάτι που προοδευτικά στο μέλλον αναμένεται να βελτιωθεί, με από κοινού προσπάθεια του Γραφείου μας και των τραπεζών.

2. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ

Κατά το έτος 2007, το Γραφείο μας έλαβε 666 τηλεφωνικές κλήσεις για παράπονα ή διευκρινίσεις/πληροφορίες, που προέρχονταν από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις, αυξημένες κατά 35,9%, σε σχέση με το προηγούμενο έτος (493 περιπτώσεις το 2006).

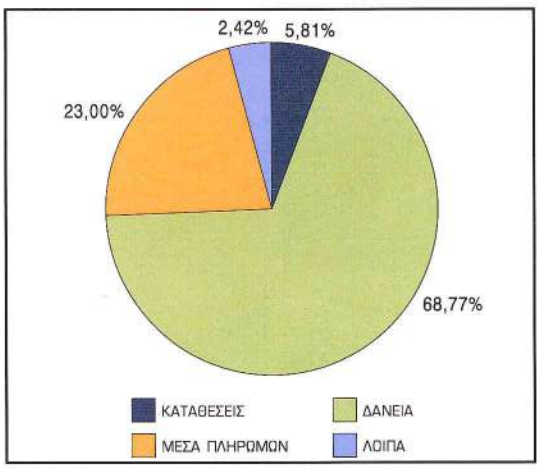
Από αυτές, οι 413 (ποσοστό 62,01%) αφορούσαν υποθέσεις τις οποίες ο Μ.Τ.Ε.Υ. είχε αρμοδιότητα να εξετάσει, ενώ στις υπόλοιπες 253 (ποσοστό 37,99%) δόθηκαν οδηγίες για τον περαιτέρω χειρισμό τους. Από τις 253 αυτές υποθέσεις, 110 αφορούσαν στη γενική επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών, 36 υποθέσεις δεν αναφέρονταν σε συγκεκριμένη τράπεζα, 26 αφορούσαν σε γεωργικές εκμεταλλεύσεις/επιχειρήσεις (συμπεριλαμβανομένων των δασικών και αλιευτικών), ενώ άλλες 21 περιπτώσεις δεν αφορούσαν τράπεζα.

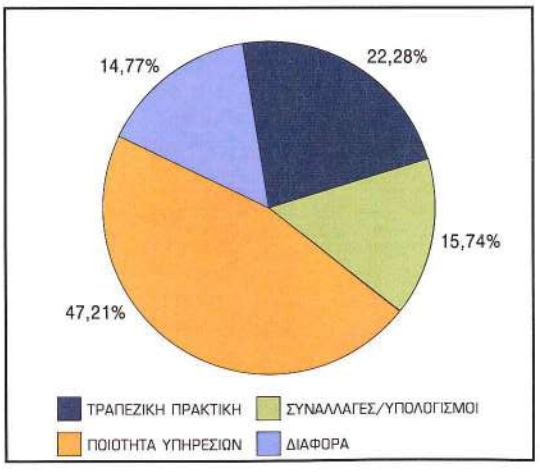
Ο Πίνακας 10 του Παραρτήματος περιέχει ανάλυση των παραπόνων κατά αιτία εξαίρεσης.

Από τις 413 τηλεφωνικές κλήσεις που ήταν εντός της αρμοδιότητας του Μ.Τ.Ε.Υ., 24 (ποσοστό 5,81%) αφορούσαν στις καταθέσεις, 284 (ποσοστό 68,77%) στα δάνεια, 95 (ποσοστό 23,00%) στα μέσα πληρωμών, ενώ 10 (ποσοστό 2,42%) αφορούσαν σε διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες.

Αιτίες των παραπόνων ήταν η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών με 195 περιπτώσεις (ποσοστό 47,21%), η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών με 65 (ποσοστό 15,74%), η τραπεζική πρακτική με 92 (ποσοστό 22,28%), ενώ 61 παράπονα (ποσοστό 14,77%) είχαν διάφορες αιτίες (π.χ. έξοδα και επιβαρύνσεις, εξασφαλίσεις, δυσμενή στοιχεία κ.ά.).

Τα κατωτέρω κυκλικά διαγράμματα απεικονίζουν την ποσοστιαία κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων, αφενός κατά προϊόν/υπηρεσία και αφετέρου κατά αιτία παραπόνου για το 2007. Αναλυτικότερα στοιχεία περιέχονται στους Πίνακες 11 και 12 του Παραρτήματος.



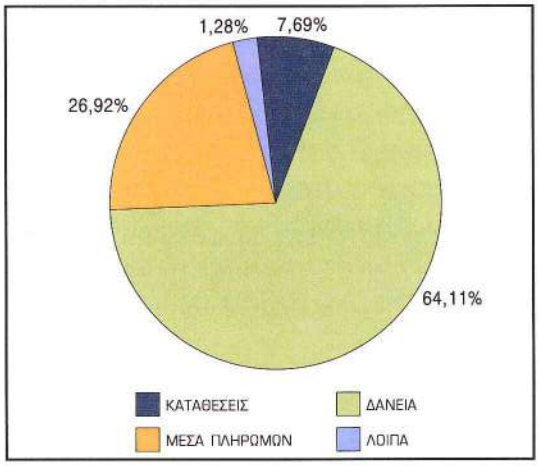


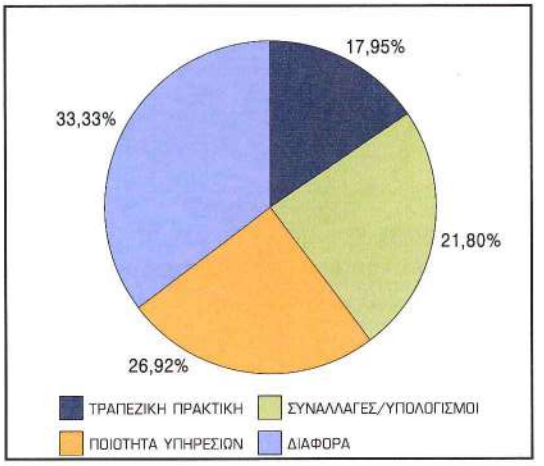
3. ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Κατά το 2007 υποβλήθηκαν 124 γραπτά παράπονα από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις, έναντι 83 το 2006 και ήταν αυξημένα κατά 49,40%. Από αυτά, τα 46 (ποσοστό 37,10%) ήταν εκτός της αρμοδιότητας του Μ.Τ.Ε.Υ. κυρίως διότι αφορούσαν σε επιχειρηματική πολιτική (12 περιπτώσεις, ποσοστό 26,09%), δεν αφορούσαν σε τραπεζική συναλλαγή ή ζητήθηκαν πληροφορίες για τις τράπεζες και τις παρεχόμενες υπηρεσίες (11 περιπτώσεις, ποσοστό 23,91%), ή διότι η υπόθεση αποτελούσε αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των δικαστηρίων (4 περιπτώσεις, ποσοστό 8,70%). Σχετική ανάλυση παρέχεται στον Πίνακα 13 του Παραρτήματος.

Από τα 78 παράπονα (ποσοστό 62,90%), για τα οποία ο Μ.Τ.Ε.Υ. είχε αρμοδιότητα, 50 (ποσοστό 64,11%) αφορούσαν στα δάνεια, 21 (ποσοστό 26,92%) στα μέσα πληρωμών, 6 (ποσοστό 7,69%) στις καταθέσεις, ενώ 1 (ποσοστό 1,28%) αφορούσε σε άλλες τραπεζικές εργασίες.

Αιτίες των παραπόνων σε 21 περιπτώσεις (ποσοστό 26,92%) ήταν η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε 17 (ποσοστό 21,80%) η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών, σε 14 (ποσοστό 17,95%) η τραπεζική πρακτική, ενώ σε 26 περιπτώσεις (ποσοστό 33,33%) διάφορες άλλες αιτίες (έξοδα και επιβαρύνσεις, εξασφαλίσεις, δυσμενή στοιχεία κ.ά.).





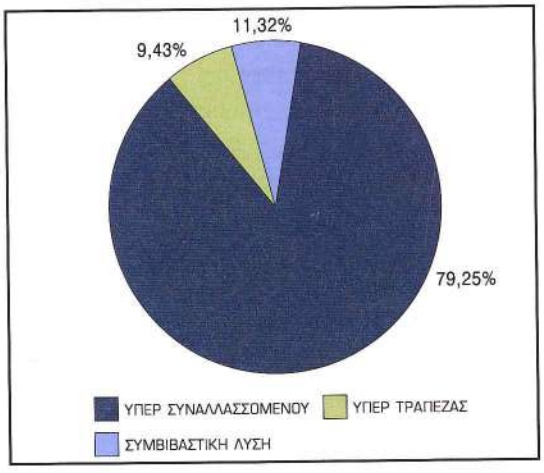
Τα ανωτέρω κυκλικά διαγράμματα απεικονίζουν την ποσοστιαία κατανομή των γραπτών παραπόνων, αφενός κατά προϊόν/υπηρεσία και αφετέρου κατά αιτία παραπόνου.

Αναλυτικότερα στοιχεία παρέχουν οι Πίνακες 14 και 15 του Παραρτήματος.

4. ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΕΙΣΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Κατά το 2007 διεκπεραιώθηκαν 117 υποθέσεις επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων.

ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΑΠΟ:	ΥΠΕΡ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥ		ΥΠΕΡ ΤΡΑΠΕΖΑΣ		ΣΥΜΒΙΒΑΣΤΙΚΗ ΛΥΣΗ		**ΣΥΝΟΛΑ**	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007
Τράπεζες με παρέμβαση Μ.Τ.Ε.Υ.	39	40		4			39	44
Γραφείο Μ.Τ.Ε.Υ.	5	2	5	1	2	6	12	9
ΣΥΝΟΛΑ	**44**	**42**	**5**	**5**	**2**	**6**	**51**	**53**
ΠΟΣΟΣΤΑ %	**86,27**	**79,25**	**9,80**	**9,43**	**3,93**	**11,32**	**100,0**	**100,0**



Εξ αυτών 64 τέθηκαν εκ των υστέρων εκτός Κανονισμού Λειτουργίας. Από τις υπόλοιπες 53, σε 42 περιπτώσεις (ποσοστό 79,25%) δικαιώθηκε ο συναλλασσόμενος, σε 5 περιπτώσεις (ποσοστό 9,43%) δικαιώθηκε η τράπεζα και σε 6 περιπτώσεις (ποσοστό 11,32%) εξευρέθηκε συμβιβαστική λύση.

Κατά συνέπεια, ο βαθμός ικανοποίησης των συναλλασσομένων επαγγελματιών/μικρών επιχειρήσεων, εκφραζόμενος ποσοστιαία ως το άθροισμα των περιπτώσεων στις οποίες δικαιώθηκε ο συναλλασσόμενος (79,25%) και εκείνων στις οποίες εξευρέθηκε συμβιβαστική λύση (11,32%), ανήλθε σε 90,57%.

5. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΝΑ ΠΡΟΪΟΝ / ΥΠΗΡΕΣΙΑ

5.1. Καταθέσεις

Το 2007, οι τηλεφωνικές κλήσεις από επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις για καταθέσεις ήταν 24, εκ των οποίων οι 19 αφορούσαν σε λογαριασμούς όψεως. Ηταν δε μειωμένες κατά 17,24% σε σχέση με το 2006 (29 κλήσεις).

Αντίστοιχα, το Γραφείο μας έλαβε το 2007, 6 γραπτά παράπονα έναντι 3 το 2006.

Σχετική ανάλυση παρέχεται στους Πίνακες 11 και 14 του Παραρτήματος.

Οπως προκύπτει από τους προαναφερόμενους πίνακες, το 2007 τα παράπονα για τις καταθέσεις αντιπροσώπευσαν το 5,81% του συνόλου των εντός αρμοδιότητας του Μ.Τ.Ε.Υ. τηλεφωνικών κλήσεων και το 7,69% του αντίστοιχου συνόλου των γραπτών παραπόνων.

5.2. Δάνεια

Κατά το έτος 2007 οι τηλεφωνικές κλήσεις των επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων για δάνεια ανήλθαν σε 284, έναντι 235 το 2006, και ήταν αυξημένες κατά 20,85%. Οι περισσότερες αφορούσαν σε χορηγήσεις για κεφάλαιο κίνησης (157) και αγορά επαγγελματικής στέγης και εξοπλισμού (89). Τα αντίστοιχα γραπτά παράπονα ανήλθαν σε 50 έναντι 39 το 2006 και ήταν αυξημένα κατά 28,21%. Από αυτά, 40 αφορούσαν σε χορηγούμενα κεφάλαια κίνησης. Σχετική ανάλυση παρέχεται στους Πίνακες 11 και 14 του Παραρτήματος.

Από τους πίνακες αυτούς προκύπτει ότι, το 2007, τα παράπονα για δάνεια αντιπροσώπευσαν το 68,77% του συνόλου των εντός αρμοδιότητας του Μ.Τ.Ε.Υ. τηλεφωνικών κλήσεων και το 64,11% του αντίστοιχου συνόλου των γραπτών παραπόνων.

5.3. Μέσα πληρωμών

Το 2007 οι τηλεφωνικές κλήσεις των επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων που αφορούσαν στα μέσα πληρωμών ήταν 95, έναντι 71 το 2006, σημείωσαν δε αύξηση κατά 33,80%. Από αυτές, 58 κλήσεις αφορούσαν σε επιταγές.

Αντίστοιχα, τα γραπτά παράπονα ήταν 21, έναντι 18 το 2006, και ήταν αυξημένα κατά 16,67%. Από αυτά 15 αφορούσαν σε επιταγές.

Αναλυτικά στοιχεία περιέχονται στους Πίνακες 11 και 14 του Παραρτήματος.

Από τους προαναφερόμενους πίνακες προκύπτει ότι, το 2007, τα παράπονα για τα μέσα πληρωμών αντιπροσώπευαν το 23% του συνόλου των εντός της αρμοδιότητας του Μ.Τ.Ε.Υ. τηλεφωνικών κλήσεων και το 26,92% του αντίστοιχου συνόλου των γραπτών παραπόνων.

5.4. Αλλες τραπεζικές εργασίες

Κατά το έτος 2007, οι τηλεφωνικές κλήσεις των επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων, για διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες ανήλθαν σε 10, έναντι 4 του 2006, και ήταν αυξημένες κατά 150%, ενώ υποβλήθηκε αντίστοιχα 1 γραπτό παράπονο, έναντι 0 του 2006. Σχετική ανάλυση περιέχουν οι Πίνακες 11 και 14 του Παραρτήματος.

6. ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

➤ Ο περιορισμένος αριθμός παραπόνων τόσο τηλεφωνικών όσο και γραπτών, που υποβλήθηκαν κατά το 2007, δεν βοηθά στην εξαγωγή συμπερασμάτων για τα θέματα που απασχολούν τους επαγγελματίες. Το μεγαλύτερο μέρος ωστόσο των παραπόνων αφορούσε στα δάνεια (68,77% των τηλεφωνικών κλήσεων και 64,11% των γραπτών παραπόνων).

7. ΥΠΟΔΕΙΞΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ

➤ Οταν εξοφλούν ανοικτό δάνειο και δεν προτίθενται να κάνουν περαιτέρω χρήση του, θα πρέπει επιπλέον να αιτούνται το κλείσιμο του λογαριασμού, διαφορετικά επιβαρύνονται με ετήσια έξοδα επαναξιολόγησης φακέλου.

➤ Κατά το προσυμβατικό στάδιο, θα πρέπει να ενημερώνονται αναλυτικά για τους όρους της αιτούμενης χορήγησης.

8. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

➤ Η χρέωση λογαριασμού όψεως, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του δικαιούχου, ενέχει τον κίνδυνο να μείνει ο δικαιούχος εκτεθειμένος έναντι άλλων υποχρεώσεών του (π.χ. να μείνουν ακάλυπτες επιταγές του).

➤ Θα πρέπει να ελέγχεται σχολαστικά η νομιμοποίηση των εκπροσώπων των εταιριών, ώστε να αποφεύγεται η διενέργεια συναλλαγών με μη νομιμοποιούμενα πρόσωπα.

➤ Οι τράπεζες θα πρέπει να ανταποκρίνονται άμεσα σε αιτήματα παροχής στοιχείων από τους συναλλασσόμενους επαγγελματίες ή επιχειρήσεις (π.χ. εικόνα δανειακού λογαριασμού, βεβαίωση εξόφλησης οφειλών κ.ά.).

9. ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

68/2007
Μη πληρωμή επιταγής παρά την ύπαρξη πάγιας εντολής

Η παραπονούμενη, εταίρος σε προσωπική εταιρία, μας γνωστοποίησε ότι διατηρούσε στην τράπεζα αφενός λογαριασμό όψεως της εταιρίας, αφετέρου ατομικό λογαριασμό ταμιευτηρίου, είχε δε δώσει πάγια εντολή χρέωσης του λογαριασμού ταμιευτηρίου της για την κάλυψη επιταγών της εταιρίας της, σε περίπτωση που δεν επαρκούσε το υπόλοιπο του λογαριασμού όψεως. Την 24.7.2007 εμφανίστηκε προς είσπραξη από το Ι.Κ.Α. επιταγή της εταιρίας ποσού € 2.569,02. Παρά την ύπαρξη υπολοίπου € 300.000 στο λογαριασμό ταμιευτηρίου της, το κατάστημα δεν ανέλαβε χρήματα, με αποτέλεσμα τη σφράγιση της επιταγής και την επιβολή στην εταιρία προστίμου από το Ι.Κ.Α. ποσού

€ 1.280. Η παραπονούμενη ζήτησε την αποζημίωσή της από την τράπεζα με το ποσό του προστίμου καθώς και τη διαγραφή της τυχόν αναγγελίας της ακάλυπτης επιταγής στο αρχείο δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς της "ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ".

Η τράπεζα απάντησε ότι πράγματι, την 24.7.2007, είχε εμφανιστεί προς είσπραξη, σε άλλη τράπεζα, επιταγή της εταιρίας ύψους € 2.569,02 για πληρωμή εισφορών της εταιρίας στο Ι.Κ.Α. Την 25.7.2007 η τράπεζα έλαβε το αρχείο μέσω ΔΗΣΣΕ και δεδομένου ότι ο λογαριασμός όψεως επί του οποίου συρόταν η επιταγή δεν είχε επαρκές υπόλοιπο, προέβη σε μεταφορά του ισόποσου της επιταγής από το λογαριασμό ταμιευτηρίου της παραπονούμενης, σύμφωνα με την πάγια εντολή της. Ωστόσο η επιταγή δεν εξοφλήθηκε, διότι εν τω μεταξύ εμφανίσθηκε και εξοφλήθηκε ταμειακά σε άλλο κατάστημα της τράπεζας άλλη επιταγή, ποσού € 2.382,14, εφόσον ο λογαριασμός όψεως είχε επαρκές υπόλοιπο (€ 2.569,02). Η τράπεζα θεώρησε ότι είχε τηρήσει τα συμφωνηθέντα και αρνήθηκε να ικανοποιήσει το αίτημα της παραπονούμενης, ενώ την ενημέρωσε ότι δεν είχε προβεί σε αναγγελία στην "ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ".

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. εξέδωσε σύσταση υπέρ της παραπονούμενης με το σκεπτικό ότι η τράπεζα, ως διαχειριστής του συστήματος, ήταν υπεύθυνη για την ομαλή και εύρυθμη λειτουργία του, ενώ παράλληλα είχε υποχρέωση πρόνοιας και προστασίας του πελάτη της. Η τράπεζα αποδέχθηκε τη σύστασή του.

76/2007
Μη αναπροσαρμογή επιτοκίου

Επιχειρηματίας αιτήθηκε τη συνδρομή μας διότι η τράπεζα είχε καθυστερήσει να απαντήσει σε αίτημά του επαναδιαπραγμάτευσης του επιτοκίου δανείου του για αγορά επαγγελματικής στέγης και επιπλέον διότι εξακολουθούσε επί διετία (2005 – 2007) να εκτοκίζει το εν λόγω δάνειο με το συμφωνηθέν για την περίοδο 1999 έως 2005 επιτόκιο 8,50%.

Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησής μας, η τράπεζα αποδέχθηκε μείωση του επιτοκίου και επέστρεψε τη διαφορά που είχε προκύψει για τη διετία 2005 έως 2007, πιστώνοντας το λογαριασμό του παραπονούμενου με € 1.700.

85/2007
Αμφισβητούμενη χρέωση λογαριασμού δανείου

Προσωπική εταιρία αιτήθηκε την παρέμβασή μας για την επιστροφή από την τράπεζα Α ποσού € 874,75 το οποίο της είχε καταβάλει επιπλέον του υπολοίπου (€ 154.500) επαγγελματικού δανείου που μετέφερε στην τράπεζα Β.

Ειδικότερα, από τα προσκομισθέντα έγγραφα προ-

έκυψαν τα ακόλουθα: την 2.4.2007 ο νόμιμος εκπρόσωπός της είχε καταθέσει στο λογαριασμό όψεως της εταιρίας, στην τράπεζα Α, επιταγή ποσού € 154.500 της τράπεζας Β προς εξόφληση του δανείου. Η τράπεζα Α με το ποσό αυτό εξόφλησε αρχικά, την 4.4.2007, δύο ληξιπρόθεσμες δόσεις του ανωτέρω δανείου, συνολικού ποσού 4.467,61 ευρώ και ακολούθως, την 23.4.2007 προέβη σε μερική αποπληρωμή του δανείου. Εν συνεχεία, την 3.5.2007 εξοφλήθηκε και το υπόλοιπο του δανείου, αφού είχαν εν τω μεταξύ παραχθεί τόκοι επ' αυτού για το χρονικό διάστημα από 1.4.2007 έως 3.5.2007, συνολικού ποσού 874,75 ευρώ τους οποίους επιβαρύνθηκε η εταιρία. Κατόπιν των ανωτέρω εξηγήσεων η εταιρία απέσυρε το αίτημά της.

765/2007
Εσφαλμένη χρέωση εξόδων δανείου

Ασφαλιστική πράκτορας ζήτησε τη μεσολάβησή μας προκειμένου να διαγραφεί από το Αρχείο Δεδομένων Οικονομικής Συμπεριφοράς της "ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ" καταχώρηση οφειλής της προς την τράπεζα που αφορούσε έξοδα δανείου, γεγονός που έβλαπτε την καλή φήμη της. Ισχυρίστηκε ότι είχε εξοφλήσει το εν λόγω δάνειο ήδη από τον Αύγουστο του 2005, είχε δε αφήσει και πιστωτικό υπόλοιπο € 68, το οποίο ουδέποτε της απέδωσε η τράπεζα, επικαλούμενη τεχνικούς λόγους.

Οπως προέκυψε από την εξέταση του θέματος, λόγω της ύπαρξης του πιστωτικού υπολοίπου, ο λογαριασμός της παρέμενε ανοικτός, με αποτέλεσμα να χρεωθεί με "έξοδα διαχείρισης" για τα έτη 2006 και 2007, συνολικού ύψους 200 ευρώ. Η τράπεζα αντιλόγισε τα εν λόγω έξοδα και ενημέρωσε σχετικά την "ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ" προκειμένου να γίνει η σχετική διαγραφή.

III. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ

1. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Κατά το 2007 ο Μ.Τ.Ε.Υ. έλαβε συνολικά 441 τηλεφωνικές κλήσεις και γραπτά παράπονα, έναντι 236 το 2006, δηλαδή παρουσίασε αύξηση 86,86%.

Ειδικότερα το 2007 ελήφθησαν 336 τηλεφωνικές κλήσεις και 105 γραπτά παράπονα επενδυτών για τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες. Ο κατωτέρω Πίνακας απεικονίζει το σύνολο των υποθέσεων που χειρίστηκε ο Μ.Τ.Ε.Υ. κατά την περίοδο 1.6.2005 μέχρι τέλους του 2007.



2. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ

Κατά το 2007 ο Μ.Τ.Ε.Υ. δέχθηκε 336 τηλεφωνικές κλήσεις. Σε 108 από αυτές (ποσοστό 32,14%) δεν είχε αρμοδιότητα, διότι 28 περιπτώσεις (ποσοστό 25,93%) αφορούσαν την επιχειρηματική πολιτική, 21 περιπτώσεις (ποσοστό 19,44%) υποβλήθηκαν εκπρόθεσμα, 19 (ποσοστό 17,59%) ενέπιπταν στην αρμοδιότητα άλλου φορέα, 18 (ποσοστό 16,67%) δεν αφορούσαν μέλη των εταίρων του κ.ά. Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στον Πίνακα 16 του Παραρτήματος.

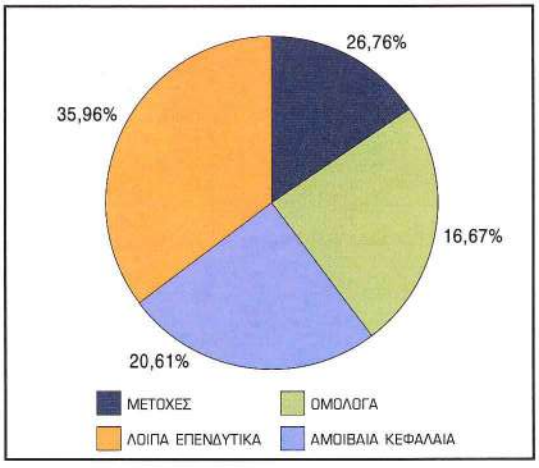
Οι υπόλοιπες 228 τηλεφωνικές κλήσεις (ποσοστό 67,86% του συνόλου) ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. Εξ αυτών 202 αφορούσαν τράπεζες, 24 επενδυτικές εταιρίες μέλη του Σ.ΜΕ.Χ.Α. και 2 μέλη της Ε.Θ.Ε.

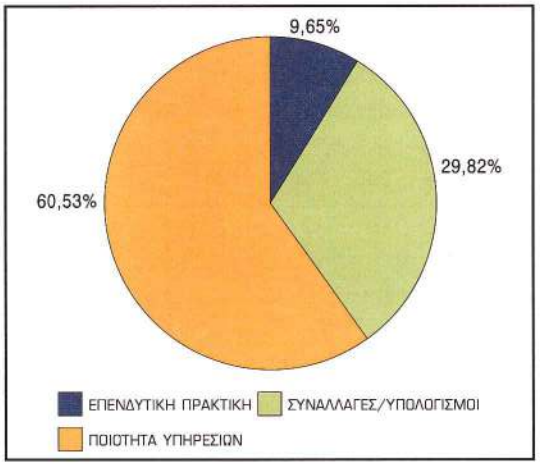
Οι κλήσεις αυτές κατά προϊόν/υπηρεσία κατανέμονται ως εξής: 61 (ποσοστό 26,76%) σε μετοχές, 38 (ποσοστό 16,67%) σε ομόλογα, 47 (ποσοστό 20,61%) σε αμοιβαία κεφάλαια, 82 (ποσοστό 35,96%) σε λοιπά επενδυτικά προϊόντα.

Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στον Πίνακα 17 του Παραρτήματος. Το κατωτέρω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει την ποσοστιαία κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων κατά φορέα και κατά προϊόν/υπηρεσία.

Ως προς τις αιτίες παραπόνων 22 (ποσοστό 9,65%) αφορούσαν την επενδυτική πρακτική, 68 (ποσοστό 29,82%) στις συναλλαγές/υπολογισμούς και 138 (ποσοστό 60,53%) στην ποιότητα υπηρεσιών.

Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στον Πίνακα 18 του Παραρτήματος. Το κατωτέρω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει την ποσοστιαία κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων κατά αιτία παραπόνου.





3. ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Κατά το έτος 2007 ο Μ.Τ.Ε.Υ. έλαβε 105 γραπτά παράπονα. Εξ αυτών 16 (ποσοστό 15,24%) ήταν εκτός της αρμοδιότητάς του λόγω εκπρόθεσμης υποβολής τους ή διότι αφορούσαν εταιρίες μη μέλη των εταίρων του.

Από τα 16 εκτός Κανονισμού Λειτουργίας γραπτά παράπονα 8 αφορούσαν τράπεζες, 6 επενδυτικές εταιρίες μέλη του Σ.ΜΕ.Χ.Α. και 2 τέθηκαν εκτός αρμοδιότητας για διάφορους άλλους λόγους.

Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στον Πίνακα 19 του Παραρτήματος.

Για τα υπόλοιπα 89 γραπτά παράπονα (ποσοστό 84,76%) ο Μ.Τ.Ε.Υ. είχε αρμοδιότητα. Τα 73 εξ αυτών αφορούσαν τράπεζες μέλη της Ε.Ε.Τ., τα 12 επενδυτικές εταιρίες μέλη του Σ.ΜΕ.Χ.Α. και τα υπόλοιπα 4 επενδυτικές εταιρίες μέλη της Ε.Θ.Ε.

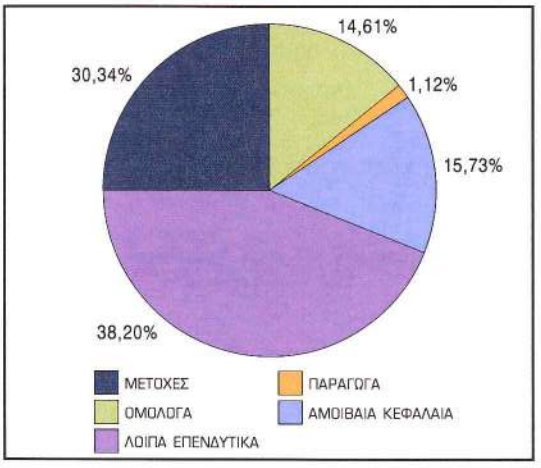
Τα παράπονα αυτά κατανέμονται κατά προϊόν/υπηρεσία ως εξής: μετοχές 27 (ποσοστό 30,34%),

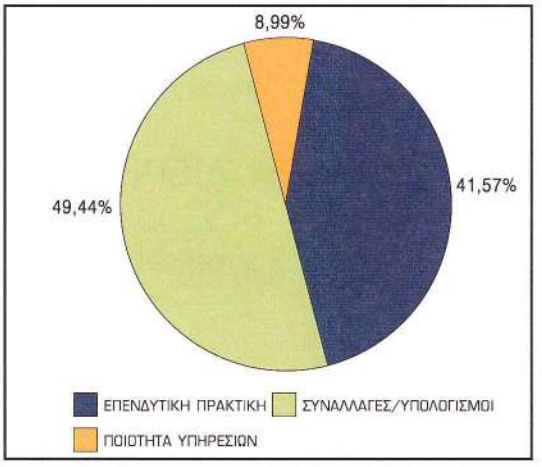
παράγωγα προϊόντα 1 (ποσοστό 1,12%), ομόλογα 13 (ποσοστό 14,61%), αμοιβαία κεφάλαια 14 (ποσοστό 15,73%) και λοιπά επενδυτικά προϊόντα 34 (ποσοστό 38,20%).

Το κατωτέρω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει την ποσοστιαία κατανομή των παραπόνων κατά προϊόν/υπηρεσία. Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στον Πίνακα 20 του Παραρτήματος.

Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα, σε 37 (ποσοστό 41,57%) υπήρξε αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών, σε 44 (ποσοστό 49,44%) η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και σε 8 (ποσοστό 8,99%) η εφαρμοζόμενη επενδυτική πρακτική.

Το κατωτέρω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει την ποσοστιαία κατανομή των γραπτών παραπόνων κατά αιτία παραπόνου. Λεπτομερέστερη ανάλυση παρέχεται στον Πίνακα 21 του Παραρτήματος.



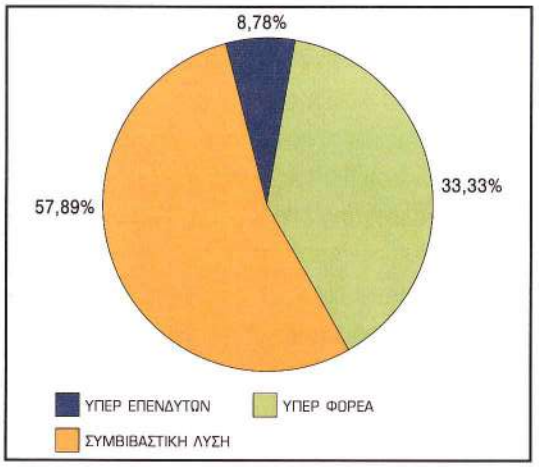


4. ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΕΙΣΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΑΠΟ:	ΥΠΕΡ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥ		ΥΠΕΡ ΦΟΡΕΑ		ΣΥΜΒΙΒΑΣΤΙΚΗ ΛΥΣΗ		**ΣΥΝΟΛΟ**	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007
Φορέας με παρέμβαση Μ.Τ.Ε.Υ.	5	3			17	19	22	22
Γραφείο Μ.Τ.Ε.Υ.	2	2	38	19	–	14	40	35
ΣΥΝΟΛΑ	**7**	**5**	**38**	**19**	**17**	**33**	**62**	**57**
ΠΟΣΟΣΤΑ %	**11,29**	**8,78**	**61,29**	**33,33**	**27,42**	**57,89**	**100,0**	**100,0**

Κατά το έτος 2007 ολοκληρώθηκε η εξέταση 82 υποθέσεων. Από αυτές 25 για διαφόρους λόγους ετέθησαν εκτός Κανονισμού Λειτουργίας εκ των υστέρων. Από τις υπόλοιπες 57 που εξετάστηκαν, σε 5 δικαιώθηκε ο επενδυτής, σε 19 ο φορέας (τράπεζα ή επενδυτική εταιρία) και σε 33 εξευρέθηκε συμβιβαστική λύση.

Κατά συνέπεια ο βαθμός ικανοποίησης των επενδυτών, εκφραζόμενος ποσοστιαία ως το άθροισμα του ποσοστού που δικαιώθηκε ο παραπονούμενος επενδυτής (8,78%) και εκείνου που εξευρέθηκε συμβιβαστική λύση (57,89%) ανήλθε σε 66,67%.



5. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΝΑ ΦΟΡΕΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

5.1. Τράπεζες

Κατά το έτος 2007 ελήφθησαν 203 τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούσαν τις τράπεζες (ποσοστό 89,03 του συνόλου). Από αυτές 44 αφορούσαν τα αμοιβαία κεφάλαια, 38 τις μετοχές, 38 τα ομόλογα και 83 τα λοιπά επενδυτικά προϊόντα, κυρίως μικτά επενδυτικά/καταθετικά προϊόντα.

Από τις κλήσεις αυτές 128 είχαν ως αιτία την παρεχόμενη ποιότητα υπηρεσιών, 57 αμφισβητήσεις συναλλαγών/υπολογισμών και 18 την εφαρμοζόμενη επενδυτική πρακτική.

Αντίστοιχα, κατά το ίδιο έτος υποβλήθηκαν 73 γραπτά παράπονα (ποσοστό 82,02% του συνόλου). Από αυτά 15 αφορούσαν μετοχές, 13 ομόλογα, 10 αμοιβαία κεφάλαια, 1 παράγωγα και 34 λοιπά επενδυτικά προϊόντα, κυρίως μικτά καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα.

Από τα παράπονα αυτά 40 είχαν ως αιτία την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, 25 αμφισβητήσεις συναλλαγών/υπολογισμών και 8 την εφαρμοζόμενη επενδυτική πρακτική.

5.2. Σ.ΜΕ.Χ.Α.

Κατά το έτος 2007, ελήφθησαν 23 τηλεφωνικές κλήσεις (ποσοστό 10,09% του συνόλου) που αφορούσαν επενδυτικές εταιρίες μέλη του Σ.ΜΕ.Χ.Α. Όλες οι κλήσεις αφορούσαν μετοχές. Από αυτές 10 είχαν ως αιτία αμφισβητήσεις συναλλαγών/υπολογισμών, 9 την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και 4 την εφαρμοζόμενη επενδυτική πρακτική.

Αντίστοιχα κατά το ίδιο έτος υποβλήθηκαν 12 γραπτά παράπονα (ποσοστό 13,48% του συνόλου) και αφορούσαν μετοχές. Ως αιτία παραπόνου 10 από αυτά είχαν αμφισβητήσεις συναλλαγών/υπολογισμών και 2 την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

5.3. Ε.Θ.Ε.

Κατά το έτος 2007, ελήφθησαν 2 τηλεφωνικές κλήσεις (ποσοστό 0,88% του συνόλου) που αφορούσαν επενδυτικές εταιρίες μέλη της Ε.Θ.Ε. Οι κλήσεις αυτές αφορούσαν αμοιβαία κεφάλαια. Μία από αυτές είχε ως αιτία την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και 1 την αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών.

Αντίστοιχα κατά το έτος 2007 ελήφθησαν 4 γραπτά παράπονα (ποσοστό 4,50% του συνόλου) και αφορούσαν αμοιβαία κεφάλαια. Αιτίες παραπόνων σε 2 από αυτά ήταν η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και σε άλλα 2 η αμφισβήτηση συναλλαγών/υπολογισμών.

5.4. Σ.Ε.Δ.Υ.Κ.Α.

Κατά το έτος 2007 δεν διατυπώθηκαν παράπονα για Α.Ε.Ε.Δ. μέλη του Σ.Ε.Δ.Υ.Κ.Α.

6. ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

➤ Οσον αφορά στις τράπεζες, τα παράπονα σχετίζονταν με τη μη εκτέλεση εντολών για συμμετοχή σε αύξηση μετοχικού κεφαλαίου, την ελλιπή ενημέρωση των επενδυτών ως προς τη διάρθρωση των αμοιβαίων κεφαλαίων στα οποία επρόκειτο να επενδύσουν, καθώς και τη φορολόγηση των ομολόγων.

➤ Συνήθης αιτία παραπόνων ήταν επίσης η ελλιπής προσυμβατική ενημέρωση των επενδυτών για μικτά καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα, καθώς και για αμφισβητούμενες χρεώσεις σε χρηματιστηριακές συναλλαγές ή μεταφορά χαρτοφυλακίων.

➤ Εξάλλου, αρκετά παράπονα για εταιρίες μέλη του Σ.ΜΕ.Χ.Α. αφορούσαν σε διενέργεια αυθαίρετων συναλλαγών (αγοραπωλησίες μετοχών) και σε μη εκτέλεση εντολών για συμμετοχή σε αύξηση μετοχικού κεφαλαίου.

➤ Επίσης παρατηρήθηκε ότι ενίοτε παρουσιάζονταν εμπλοκές κατά τη διαδικασία μεταφοράς χαρτοφυλακίων, καθώς και καθυστερήσεις στην καταβολή μερισμάτων.

7. ΥΠΟΔΕΙΞΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ

Οι προτιθέμενοι να επενδύσουν σε σύγχρονα καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα θα πρέπει:

➤ Να μελετούν προσεκτικά το υλικό που τους παρέχεται για ενημέρωση.

➤ Να προβαίνουν σε προσεκτική μελέτη των όρων των σχετικών συμβάσεων πριν την υπο-

γραφή τους και να ζητούν διευκρινίσεις για τους όρους που δεν κατανοούν.

➤ Να ενημερώνονται λεπτομερώς για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.

➤ Να στηρίζουν τις αποφάσεις τους στη γνώση και στην έρευνα και να μην είναι παρορμητικοί στις επιλογές τους.

8. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ

Οι επενδυτικοί σύμβουλοι:

➤ Θα πρέπει να είναι άριστα εκπαιδευμένοι στο αντικείμενό τους και εξοικειωμένοι με τα προωθούμενα προϊόντα. Σχετική είναι η απόφαση του Δ.Σ. της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς και του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος (2/387/19.6.2006) περί πιστοποίησης επαγγελματικής επάρκειας των υπαλλήλων και στελεχών πιστωτικών ιδρυμάτων.

➤ Οφείλουν να ενημερώνουν αναλυτικά τους επενδυτές για τα χαρακτηριστικά των προϊόντων, ιδίως δε να επισημαίνουν τυχόν κινδύνους περιορισμένης απόδοσης ή μείωσης του επενδυμένου κεφαλαίου τους.

➤ Κατά την προώθηση επενδυτικών προϊόντων, θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους τη βούληση των συναλλασσομένων, κυρίως όσων προσανατολίζονται σε συντηρητικές και ασφαλείς τοποθετήσεις των κεφαλαίων τους.

9. ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

59/2007
Μη εκτέλεση εντολής συμμετοχής σε αύξηση μετοχικού κεφαλαίου εταιρίας

Ο επενδυτής μάς ανέφερε πως με υπαιτιότητα της τράπεζας δεν ολοκληρώθηκε η διαδικασία συμμετοχής του στην αύξηση μετοχικού κεφαλαίου εταιρίας, της οποίας κατείχε μετοχές, παρόλο που ακολούθησε την προβλεπόμενη διαδικασία και κατέθεσε έγκαιρα το αντίτιμο των νέων μετοχών που δικαιούτο με βάση τη συμμετοχή του. Ζήτησε δε την αποκατάσταση του χαρτοφυλακίου του με τις εν λόγω μετοχές.

Από την εξέταση των σχετικών παραστατικών που ο επενδυτής έθεσε υπόψη μας (παραστατικά συμμετοχής, ανακοίνωση εταιρίας με τους όρους συμμετοχής στην αύξηση και την αναλογία παλαιών/νέων μετοχών) προέκυψε ότι ακολουθήθηκαν εκ μέρους του οι προβλεπόμενες διαδικασίες.

Από τον έλεγχο που διενήργησε η τράπεζα διαπιστώθηκε ότι ενώ χρεώθηκε ο λογαριασμός του με το αναλογούν ποσό, δεν πραγματοποιήθηκε εκ παραδρομής η αντίστοιχη πίστωση στον ειδικό λογαριασμό της εταιρίας, με αποτέλεσμα να μην προωθηθεί η αίτηση συμμετοχής του εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας.

Η τράπεζα αναγνωρίζοντας το λάθος της αποζημίωσε τον επενδυτή.

14/2007
Ελλιπής ενημέρωση σε συναλλαγές επί ομολόγων

Ο επενδυτής είχε τοποθετήσει σημαντικό κεφάλαιο σε σύνθετο επενδυτικό προϊόν της τράπεζας, του οποίου τα χαρακτηριστικά, όπως ανέφερε, ήταν της απολύτου επιλογής του και ο επενδυτικός κίνδυνος που είχε αναλάβει ήταν σε γνώση του, αφού προσιδίαζε στο επενδυτικό του προφίλ. Στη συνέχεια ωστόσο η τράπεζα μονομερώς προχώρησε σε εναλλακτική επένδυση του κεφαλαίου του σε παρεμφερές ομόλογο χωρίς να του παρέχει αναλυτική πληροφόρηση για τα χαρακτηριστικά της νέας επένδυσης και κυρίως του επενδυτικού κινδύνου που με αυτήν αναλάμβανε.

Διατυπώνοντας την αμφισβήτησή του για την επίμαχη επένδυση αιτήθηκε την αποκατάσταση του κεφαλαίου του στην προτέρα θέση, καθώς με τις κρατούσες οικονομικές συνθήκες εκείνης της χρονικής περιόδου το εν λόγω προϊόν είχε μηδενική απόδοση.

Η παρέμβασή μας είχε ως αποτέλεσμα την ικανοποίηση του επενδυτή από την τράπεζα.

56/2007
Αμφισβήτηση συγκεκριμένης συναλλαγής επί μετοχών

Ο επενδυτής διαμαρτυρήθηκε για τη ρευστοποίηση μετοχών του χαρτοφυλακίου του, που είχαν αγοραστεί σταδιακά κατ' εντολή του. Ισχυρίστηκε ότι για την καταβολή του τιμήματος της αγοράς, του υπέδειξαν από την εταιρία έναν αριθμό λογαριασμού όπου κατέθεσε το αντίτιμο. Οταν μετά από χρονικό διάστημα κάποιων ημερών ζήτησε τη ρευστοποίηση των εν λόγω μετοχών, πληροφορήθηκε ότι η εταιρία προέβη σε πώλησή τους, μετά την εκπνοή τριών εργάσιμων ημερών από την ημέρα κατάρτισης της χρηματιστηριακής συναλλαγής (Τ+3) όπως υποχρεούτο, καθώς δεν διαβίβασε με fax, όπως του είχαν υποδείξει, τη σχετική απόδειξη κατάθεσης.

Ζήτησε την αποκατάσταση του χαρτοφυλακίου του ή την αποζημίωσή του με τα κέρδη που θα είχε αποκομίσει από τη συναλλαγή.

Δεδομένου ότι η κατάθεση του τιμήματος από τον επενδυτή πραγματοποιήθηκε έγκαιρα (πριν την εκπνοή του Τ+3) και η εταιρία θα μπορούσε με τις ενδεδειγμένες διαδικασίες να ενημερωθεί για την πίστωση, το Γραφείο μας πρότεινε συμβιβασμό και η εταιρία προέβη σε καταβολή αποζημίωσης στον επενδυτή.

73/2007
Αμφισβήτηση χρεώσεων από συμμετοχή σε αμοιβαίο κεφάλαιο

Ο μεριδιούχος διαμαρτυρήθηκε για αυθαίρετη, κατά τους ισχυρισμούς του, χρέωσή του με προμήθεια εξαγοράς από επενδυτική εταιρία κατά την εξαγορά των μεριδίων του. Ειδικότερα συμμετείχε στο Α/Κ Διαθεσίμων της εταιρίας επί σειρά ετών, με επανεπενδύσεις σε αυτό σε τακτά χρονικά διαστήματα. Κατά τη διάρκεια αυτών των ετών είχε προβεί σε μερική εξαγορά μέρους των μεριδίων του και η εταιρία, που με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της είχε ανακοινώσει μηδενική προμήθεια εξαγοράς, (σε περιπτώσεις διακράτησης μεριδίων για συγκεκριμένο χρόνο) δεν παρακρατούσε προμήθεια για όλες τις εξαγορές που είχε πραγματοποιήσει μέχρι και τον 12/2006.

Στην επίμαχη εξαγορά παρακρατήθηκε προμήθεια 1%, ποσό το οποίο διεκδίκησε. Από την εξέταση της υπόθεσης προέκυψε ότι η εταιρία με νεότερη απόφαση του Διοικητικού της Συμβουλίου είχε τροποποιήσει την τιμολογιακή της πολιτική όσον αφορά τις προμήθειες των αμοιβαίων της.

Η εταιρία ωστόσο, ικανοποιώντας το αίτημα του μεριδιούχου, επέστρεψε την παρακρατηθείσα προμήθεια εξαγοράς, διότι δεν τον είχε ενημερώσει, ως όφειλε, για την αλλαγή στο καθεστώς προμηθειών.

79/2007
Διαφωνία ως προς την εκτέλεση συναλλαγών

Η παραπονούμενη μας ανέφερε ότι εξ αιτίας λανθασμένης εκτέλεσης εντολής της από την επενδυτική εταιρία υπέστη οικονομική ζημία. Συγκεκριμένα, είχε αποκτήσει μετοχές από δημόσια εγγραφή εταιρίας, η τιμή μετοχής της οποίας αμέσως μετά την εισαγωγή της στο Χ.Α. υποχώρησε σημαντικά. Δεδομένου ότι κατά το χρόνο εγγραφής της δεν υπήρχε χρηματικό υπόλοιπο στο λογαριασμό της για την κάλυψη του τιμήματος των μετοχών που της αναλογούσαν, έδωσε εντολή πώλησής τους, ζητώντας να καλυφθεί η διαφορά που θα προέκυπτε από ρευστοποίηση μετοχών άλλης εταιρίας του χαρτοφυλακίου της. Επισήμανε δε ότι διευκρίνισε στο στέλεχος, με το οποίο συνομίλησε, να ρευστοποιηθεί από τις μετοχές της δεύτερης εταιρίας ο αριθμός τεμαχίων που απαιτείτο για την κάλυψη της προκύπτουσας διαφοράς.

Η εταιρία έθεσε υπόψη της το περιεχόμενο των απομαγνητοφωνημένων συνομιλιών που αφορούσαν στις επίμαχες εντολές της, από τις οποίες προέκυψε ότι η εντολή δόθηκε δύο φορές με διαφορετικό περιεχόμενο. Δικαιολογούνταν έτσι οι κινήσεις της εταιρίας καθώς δεν προέκυψε ακύρωση εκ μέρους της λανθασμένης εντολής. Κατόπιν αυτού ο Μεσολαβητής δεν μπόρεσε να υποστηρίξει το αίτημα της παραπονούμενης.

ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ 2007

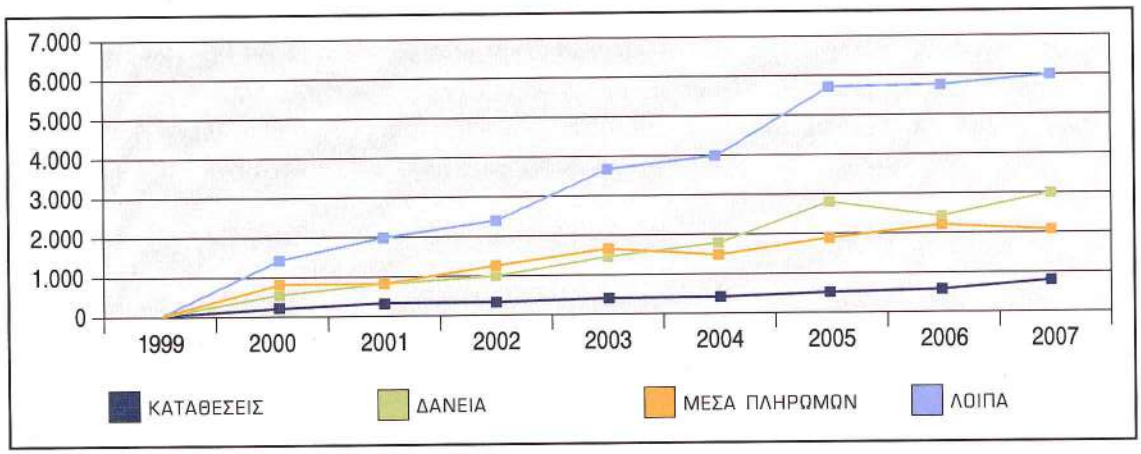
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΙ ΠΙΝΑΚΕΣ

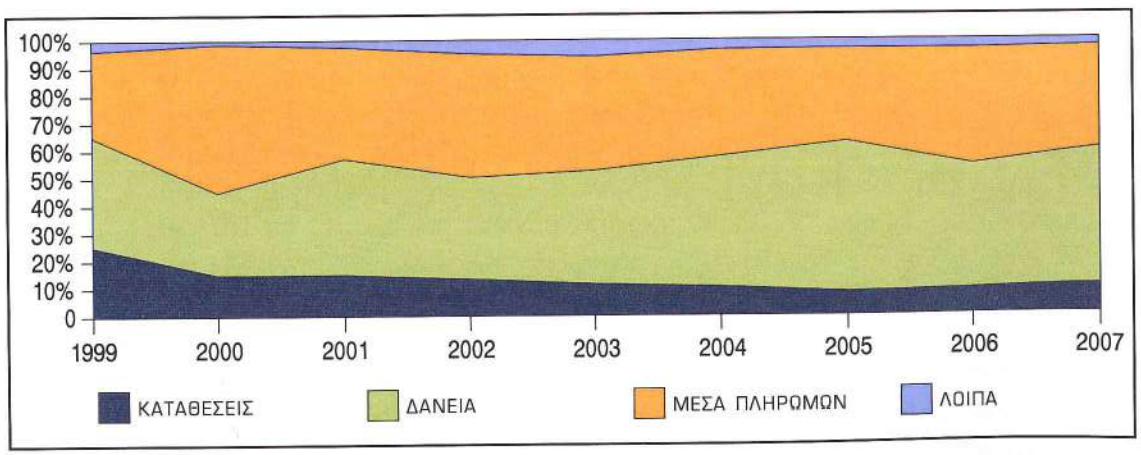
ΠΙΝΑΚΑΣ 1

Τηλεφωνικές κλήσεις

(εντός Κανονισμού Λειτουργίας)

	1999		2000		2001		2002		2003		2004		2005		2006		2007	
	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%
Καταθέσεις	78	25,6	205	15,0	302	15,2	314	13,0	385	10,6	413	10,2	478	8,6	512	9,1	655	10,81
Δάνεια	120	39,3	419	30,7	771	38,7	880	36,5	1.416	39,0	1.831	45,4	2.884	51,8	2.524	45,1	2.987	49,31
Μέσα Πληρωμών	95	31,2	711	52,2	860	43,1	1.064	44,2	1.582	43,5	1.590	39,4	1.929	34,6	2.278	40,7	2.193	36,21
Λοιπά	12	3,9	29	2,1	60	3,0	152	6,3	251	6,9	202	5,0	282	5,0	284	5,1	222	67
ΣΥΝΟΛΟ	**305**	**100**	**1.364**	**100**	**1.993**	**100**	**2.410**	**100**	**3.634**	**100**	**4.036**	**100**	**5.573**	**100**	**5.598**	**100**	**6.057**	**100**



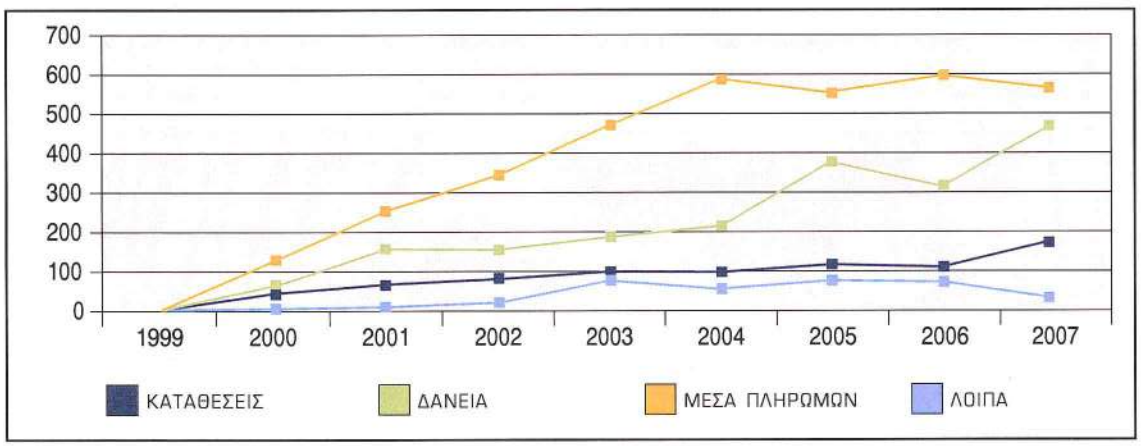


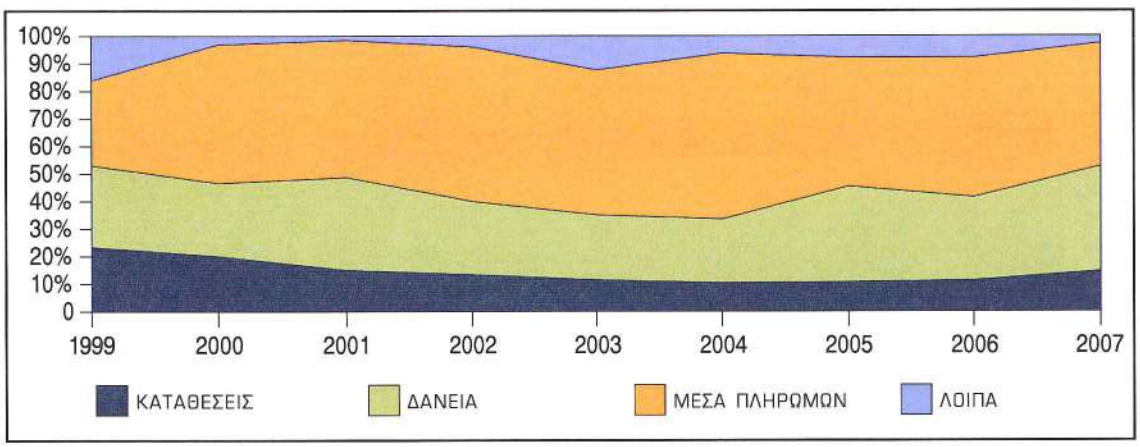
ΠΙΝΑΚΑΣ 2

Γραπτά παράπονα

(εντός Κανονισμού Λειτουργίας)

	1999		2000		2001		2002		2003		2004		2005		2006		2007	
	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%
Καταθέσεις	18	22,5	45	19,1	69	14,3	78	13,2	105	12,2	99	10,4	119	10,6	112	10,2	155	12,54
Δάνεια	23	28,8	63	26,8	154	31,9	151	25,5	186	21,6	206	21,5	373	33,1	315	28,7	476	38,51
Μέσα Πληρωμών	26	32,5	121	51,5	253	52,4	347	58,5	481	55,7	599	62,7	558	49,5	596	54,4	571	46,20
Λοιπά	13	16,2	6	2,6	7	1,4	17	2,8	91	10,5	52	5,4	77	6,8	73	6,7	34	2,75
ΣΥΝΟΛΟ	**80**	**100**	**235**	**100**	**483**	**100**	**593**	**100**	**863**	**100**	**956**	**100**	**1.127**	**100**	**1.096**	**100**	**1.236**	**100**



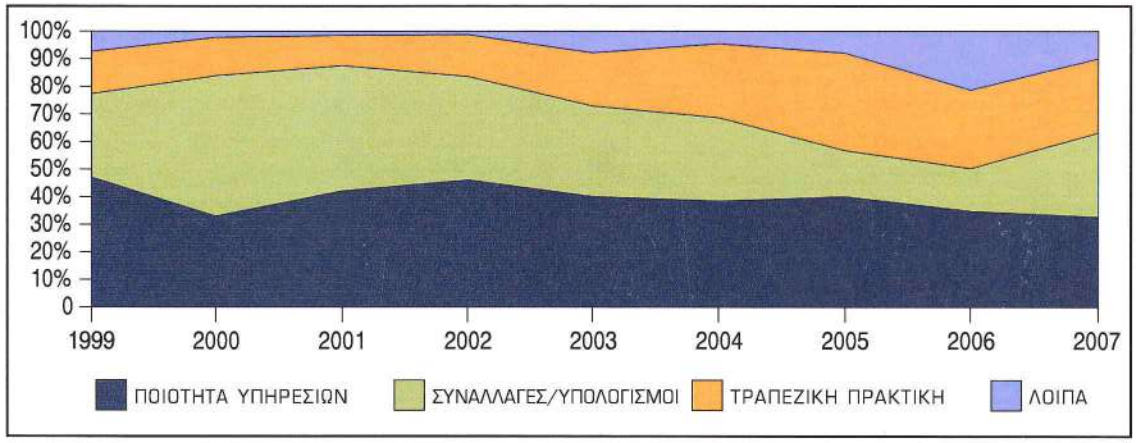


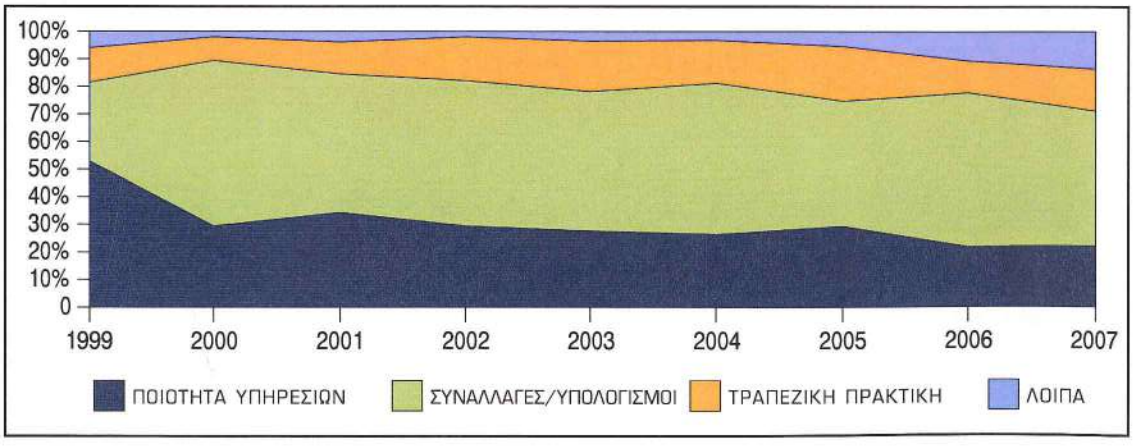
ΠΙΝΑΚΑΣ 3

Ποσοστιαία κατανομή κατά αιτία παραπόνου

των εντός Κανονισμού Λειτουργίας καταγγελιών

	Τηλεφωνικές Κλήσεις								
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Ποιότητα υπηρεσιών	46,7	33,6	40,8	45,2	41,7	39,7	39,7	34,8	32,8
Συναλλαγές/Υπολογισμοί	31,6	51	46,2	38,8	31,3	31,2	25,1	25,6	28,5
Τραπεζική πρακτική	15,6	13,7	11,2	14,4	21,3	25,1	25,5	17,8	29,3
Λοιπά	6,1	1,7	1,8	1,6	5,7	4	9,7	21,8	9,4
ΣΥΝΟΛΟ	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**
	Γραπτά Παράπονα								
Ποιότητα υπηρεσιών	52,8	31	35	31,1	29,3	28,6	31,1	22,8	22,8
Συναλλαγές/Υπολογισμοί	28,1	59,3	52,6	53	50,2	54,1	46,4	55,5	50,2
Τραπεζική πρακτική	14,6	7,8	10,1	13,9	18,1	14,7	17,7	13,4	16,7
Λοιπά	4,5	1,9	2,3	2	2,4	2,6	4,8	8,3	10,3
ΣΥΝΟΛΟ	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**





ΠΙΝΑΚΑΣ 4
Υποθέσεις ιδιωτών καταναλωτών

Τηλεφωνικές κλήσεις εκτός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία εξαίρεσης από 1/1/2007 έως και 31/12/2007

	2007		2006	
ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά τράπεζα ή τράπεζα μέλος της ΕΕΤ	300	12,92	197	10,64
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον Δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπάγγελτα	69	2,97	71	3,84
Γενικό παράπονο (δεν αφορά συγκεκριμένη τράπεζα ή αφορά το σύνολο των τραπεζών)	559	24,07	555	29,98
Επιχειρηματική πολιτική, εμπορική κρίση, πρακτική	1.035	44,57	848	45,81
Εξετασθείσα ήδη υπόθεση ή παράπονο που διευθετήθηκε	12	0,52	5	0,27
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών κ.λπ.	83	3,57	51	2,76
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος	73	3,15	64	3,45
Αλλο	191	8,23	60	3,25
ΣΥΝΟΛΟ	**2.322**	**100,00**	**1.851**	**100,00**

ΠΙΝΑΚΑΣ 5
Υποθέσεις ιδιωτών καταναλωτών

Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας
κατά προϊόν/υπηρεσία από 1/1/2007 έως και 31/12/2007

	2007		2006	
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ				
Προθεσμίας	86	1,52	42	0,75
Ταμιευτηρίου	457	8,10	325	5,81
Σε συνάλλαγμα	36	0,64	30	0,53
Τρεχούμενος	17	0,30	23	0,41
Ειδικές καταθέσεις	35	0,62	92	1,65
ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	**631**	**11,18**	**512**	**9,15**
ΔΑΝΕΙΑ				
Στεγαστικά/Επισκευαστικά	1.492	26,43	1.490	26,62
Προσωπικά/Καταναλωτικά	1.194	21,16	924	16,50
Λοιπά	17	0,30	110	1,97
ΣΥΝΟΛΟ ΔΑΝΕΙΑ	**2.703**	**47,89**	**2.524**	**45,09**
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ				
Κάρτες	1.703	30,17	1.868	33,37
ATMs	176	3,12	149	2,66
Επιταγές	133	2,36	117	2,09
Συναλλαγματικές	14	0,25	25	0,45
Μεταφορές κεφαλαίων	65	1,15	68	1,21
Πάγιες εντολές/άμεσες χρεώσεις	7	0,12	4	0,07
ΣΥΝΟΛΟ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ	**2.098**	**37,17**	**2.231**	**39,85**
ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ				
Ταμειακές συναλλαγές	58	1,03	66	1,18
Παροχή πληροφοριών	43	0,76	60	1,07
Λοιπά	111	1,97	205	3,66
ΣΥΝΟΛΟ ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	**212**	**3,76**	**331**	**5,91**
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	**5.644**	**100,00**	**5.598**	**100,00**

ΠΙΝΑΚΑΣ 6

Υποθέσεις ιδιωτών καταναλωτών

Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας
κατά αιτία παραπόνων από 1/1/2007 έως και 31/12/2007

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	2007		2006	
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ				
Αυθαίρετες ενέργειες τράπεζας	161	2,85	60	1,07
Μη τήρηση όρων σύμβασης, εντολών, συμφωνίας ή υπόσχεσης	171	3,03	127	2,27
Μη εφαρμογή Νόμων, Υπουργικών Αποφάσεων, ΠΔ/ΤΕ	36	0,64	35	0,62
Παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	33	0,58	26	0,46
Συνδεδεμένες συμβάσεις (μη παρασχεθείσες υπηρεσίες)	106	1,88	166	2,97
Εκδοση καρτών χωρίς αίτηση, ελλιπή δικαιολογητικά	102	1,81	94	1,68
Διευκρινίσεις (επεξήγηση νομικών εννοιών, δικαστικών αποφάσεων, ΠΔ/ΤΕ)	867	15,36	584	10,43
Θέματα ιδιαίτερης κοινωνικής ευαισθησίας	207	3,67	408	7,29
ΣΥΝΟΛΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ	**1.683**	**29,82**	**1.500**	**26,79**
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ				
Ισχυρισμός για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	166	2,94	96	1,72
Σφάλματα υπολογισμών (π.χ. τόκοι, ποινές, έξοδα)	123	2,18	113	2,02
Εσφαλμένες ή αμφισβητούμενες χρεωπιστώσεις λογαριασμών	1.094	19,38	997	17,81
Χρεώσεις μετά από απώλεια ή κλοπή κάρτας	250	4,43	224	4,00
Ταμειακές διαφορές, πλαστά χαρτονομίσματα	27	0,48	12	0,21
ΣΥΝΟΛΟ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ	**1.660**	**29,41**	**1.442**	**25,76**
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ				
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας, παράληψη, αμέλεια, άδικη μεταχείριση	266	4,71	275	4,92
Καθυστερήσεις (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης εμβάσματος, απάντησης σε αλληλογραφία))	538	9,53	321	5,73
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά του προσωπικού τραπεζών ή εισπρακτικών εταιριών	124	2,20	133	2,38
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	825	14,62	698	12,47
Παραπλανητική διαφήμιση	36	0,64	18	0,32
ΣΥΝΟΛΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	**1.789**	**31,70**	**1.445**	**25,82**

ΠΙΝΑΚΑΣ 6 (συνέχεια)
Υποθέσεις ιδιωτών καταναλωτών

Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας
κατά αιτία παραπόνων από 1/1/2007 έως και 31/12/2007

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	2007		2006	
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΔΙΑΦΟΡΑ				
Ημερομηνία αξία (valeur)	10	0,18	11	0,20
Επιτόκια	14	0,25	52	0,93
Εξοδα και επιβαρύνσεις	275	4,87	552	9,86
Εξασφαλίσεις (εγγύηση, υποθήκη, ενέχυρο)	23	0,41	56	1,00
Δυσμενή στοιχεία	34	0,60	72	1,28
Λοιπά	156	2,76	468	8,36
ΣΥΝΟΛΟ ΔΙΑΦΟΡΑ	**512**	**9,07**	**1.211**	**21,63**
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	**5.644**	**100,00**	**5.598**	**100,00**

ΠΙΝΑΚΑΣ 7
Υποθέσεις ιδιωτών καταναλωτών

Κατανομή των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας γραπτών παραπόνων
κατά αιτία εξαίρεσης από 1/1/2007 έως και 31/12/2007

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	2007		2006	
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά τράπεζα ή τράπεζα μέλος της ΕΕΤ	36	18,18	12	6,86
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον Δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπάγγελτα	36	18,18	42	24,00
Γενικό παράπονο (δεν αφορά συγκεκριμένη τράπεζα, αφορά το σύνολο των τραπεζών, δεν αφορά τραπεζική εργασία, κ.λπ.)	10	5,05	19	10,86
Επιχειρηματική πολιτική, εμπορική κρίση, πρακτική	73	36,87	76	43,43
Εξετασθείσα ήδη υπόθεση ή παράπονο που διευθετήθηκε	3	1,52	3	1,71
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών	11	5,55	3	1,71
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος (προ θεσμού, πριν τη συμμετοχή τράπεζας, πάροδος τριμήνου ή έτους από το γεγονός, κ.λπ.)	29	14,65	20	11,43
ΣΥΝΟΛΟ	**198**	**100,00**	**175**	**100,00**

ΠΙΝΑΚΑΣ 8
Υποθέσεις ιδιωτών καταναλωτών

Γραπτά παράπονα εντός Κανονισμού Λειτουργίας
κατά προϊόν/υπηρεσία από 1/1/2007 έως και 31/12/2007

	2007		2006	
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ				
Προθεσμίας	11	0,95	3	0,27
Ταμιευτηρίου	106	9,15	79	7,21
Σε συνάλλαγμα	10	0,86	4	0,37
Τρεχούμενος	14	1,21	7	0,64
Ειδικές καταθέσεις (π.χ. τραπεζοασφαλιστικά)	8	0,69	19	1,73
ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	**149**	**12,86**	**112**	**10,22**
ΔΑΝΕΙΑ				
Στεγαστικά/Επισκευαστικά	239	20,64	190	17,33
Προσωπικά/Καταναλωτικά	185	15,98	120	10,95
Λοιπά	2	0,17	5	0,46
ΣΥΝΟΛΟ ΔΑΝΕΙΑ	**426**	**36,79**	**315**	**28,74**
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ				
Κάρτες	440	38,00	466	42,52
ΑΤΜ	67	5,79	69	6,30
Επιταγές	18	1,56	9	0,82
Συναλλαγματικές	2	0,17	1	0,09
Μεταφορές κεφαλαίων	21	1,81	43	3,92
Πάγιες εντολές/άμεσες χρεώσεις	2	0,17	1	0,09
ΣΥΝΟΛΟ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ	**550**	**47,50**	**589**	**53,74**
ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ				
Ταμειακές συναλλαγές	10	0,86	10	0,91
Παροχή πληροφοριών	4	0,35	4	0,36
Λοιπά	19	1,64	66	6,03
ΣΥΝΟΛΟ ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	**33**	**2,85**	**80**	**7,30**
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	**1.158**	**100,00**	**1.096**	**100,00**

ΠΙΝΑΚΑΣ 9
Υποθέσεις ιδιωτών καταναλωτών

Γραπτά παράπονα εντός Κανονισμού Λειτουργίας
κατά αιτία παραπόνου από 1/1/2007 έως και 31/12/2007

	2007		2006	
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ				
Αυθαίρετες ενέργειες τράπεζας	38	3,28	16	1,46
Μη τήρηση όρων σύμβασης, εντολών, συμφωνίας ή υπόσχεσης	53	4,58	9	0,82
Μη εφαρμογή νόμων, Υπουργικών Αποφάσεων, ΠΔ/ΤΕ	22	1,90	16	1,46
Παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	12	1,04	3	0,27
Συνδεδεμένες συμβάσεις (μη παρασχεθείσες υπηρεσίες)	25	2,16	63	5,75
Εκδοση καρτών χωρίς αίτηση, χωρίς δικαιολογητικά ή οικονομικά δεδομένα	20	1,73	11	1,00
Διευκρινίσεις (επεξήγηση νομικών εννοιών, δικαστικών αποφάσεων, ΠΔ/ΤΕ, κ.λπ.)	18	1,55	45	4,11
Θέματα ιδιαίτερης κοινωνικής ευαισθησίας	4	0,34	12	1,09
ΣΥΝΟΛΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ	**192**	**16,58**	**175**	**15,96**
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ				
Ισχυρισμός για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	61	5,27	33	3,01
Σφάλματα υπολογισμών (π.χ. τόκοι, ποινές, έξοδα)	92	7,95	50	4,56
Εσφαλμένες ή αμφισβητούμενες χρεωπιστώσεις λογαριασμών	345	29,79	433	39,52
Χρεώσεις μετά από απώλεια ή κλοπή κάρτας	92	7,94	92	8,40
Ταμειακές διαφορές, πλαστά χαρτονομίσματα, κ.λπ.	13	1,12	4	0,36
ΣΥΝΟΛΟ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ	**603**	**52,07**	**612**	**55,85**

ΠΙΝΑΚΑΣ 9 (συνέχεια)
Υποθέσεις ιδιωτών καταναλωτών

Γραπτά παράπονα εντός Κανονισμού Λειτουργίας
κατά αιτία παραπόνου από 1/1/2007 έως και 31/12/2007

	2007		2006	
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας, παράληψη, αμέλεια, άδικη μεταχείριση	47	4,06	49	4,47
Καθυστέρηση (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης εμβασμάτων, απάντησης σε αλληλογραφία)	117	10,10	55	5,02
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά προσωπικού τραπεζών ή εισπρακτικών εταιριών	16	1,38	18	1,64
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	72	6,22	91	8,30
Παραπλανητική διαφήμιση	9	0,78	6	0,55
ΣΥΝΟΛΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	**261**	**22,54**	**219**	**19,98**
ΔΙΑΦΟΡΑ				
Ημερομηνία αξίας (valeur)	1	0,09	1	0,09
Επιτόκια	6	0,52	5	0,46
Εξοδα και επιβαρύνσεις	59	5,09	63	5,75
Εξασφαλίσεις (εγγύηση, υποθήκη, ενέχυρο)	8	0,69	3	0,27
Δυσμενή στοιχεία	3	0,26	2	0,18
Λοιπά	25	2,16	16	1,46
ΣΥΝΟΛΟ ΔΙΑΦΟΡΑ	**102**	**8,81**	**90**	**8,21**
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	**1.158**	**100,00**	**1.096**	**100,00**

ΠΙΝΑΚΑΣ 10

Υποθέσεις επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων

Τηλεφωνικές κλήσεις εκτός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία εξαίρεσης από 1/1/2007 έως και 31/12/2007

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	2007		2006	
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά τράπεζα ή τράπεζα μέλος της ΕΕΤ	21	8,30	15	9,74
Επιχειρήσεις με ετήσιο κύκλο εργασιών άνω του 1 εκατομμυρίου ευρώ	8	3,16	6	3,90
Επιχειρήσεις μεταφορών, γεωργικές εκμεταλλεύσεις/επιχειρήσεις, (συμπεριλαμβάνονται δασικές και αλιευτικές)	26	10,28	30	19,48
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος (προ θεσμού, πριν τη συμμετοχή τράπεζας, πάροδος τριμήνου ή έτους από το γεγονός, κ.λπ.)	6	2,37	6	3,90
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον Δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπάγγελτα	15	5,93	14	9,09
Γενικό παράπονο (δεν αφορά συγκεκριμένη τράπεζα ή αφορά το σύνολο των τραπεζών)	36	14,23	20	12,99
Επιχειρηματική πολιτική, εμπορική κρίση, πρακτική	110	43,48	56	36,36
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών	30	11,86	7	4,54
Αλλο	1	0,39	0	0,00
ΣΥΝΟΛΟ	**253**	**100,00**	**154**	**100,00**

ΠΙΝΑΚΑΣ 11

Υποθέσεις επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων

Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας
κατά προϊόν/υπηρεσία από 1/1/2007 έως και 31/12/2007

	2007		2006	
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ				
Οψεως	19	4,60	25	7,37
Λοιπές	5	1,21	4	1,18
ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	**24**	**5,81**	**29**	**8,55**
ΔΑΝΕΙΑ				
Κεφάλαιο κίνησης	157	38,02	119	35,10
Προεξοφλήσεις (επιταγές, συναλλαγματικές)	6	1,45	4	1,18
Ανοιγμα ή εκτέλεση πίστωσης	3	0,73	13	3,84
Εγγυητικές επιστολές	6	1,45	7	2,06
Αγορά επαγγελματικής στέγης ή μηχανικού εξοπλισμού	89	21,55	85	25,08
Leasing/Factoring	18	4,36	6	1,78
Λοιπά	5	1,21	1	0,29
ΣΥΝΟΛΟ ΔΑΝΕΙΑ	**284**	**68,77**	**235**	**69,33**
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ				
Κάρτες	18	4,36	9	2,66
Επιταγές	58	14,04	50	14,75
Συναλλαγματικές	6	1,45	3	0,89
Μεταφορές κεφαλαίων	12	2,91	6	1,76
Πάγιες εντολές/άμεσες χρεώσεις	1	0,24	3	0,88
ΣΥΝΟΛΟ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ	**95**	**23,00**	**71**	**20,94**
ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ				
Τραπεζοασφαλιστικά	2	0,49	0	0,00
Ελεγχος εγγράφων (νομιμοποιήσεις, κ.λπ.)	1	0,24	1	0,29
Δυσμενή στοιχεία	1	0,24	0	0,00
Λοιπά	6	1,45	3	0,89
ΣΥΝΟΛΟ ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	**10**	**2,42**	**4**	**1,18**
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	**413**	**100,00**	**339**	**100,00**

ΠΙΝΑΚΑΣ 12

Υποθέσεις επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων

Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας
κατά αιτία παραπόνου από 1/1/2007 έως και 31/12/2007

	2007		2006	
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ				
Αυθαίρετες ενέργειες τράπεζας	24	5,81	9	2,65
Μη εφαρμογή Νόμων, Υπουργικών Αποφάσεων, Π.Δ./Τ.Ε., συμφωνιών κυρίων, κωδίκων δεοντολογίας	15	3,63	7	2,07
Παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	2	0,48	0	0,00
Μη τήρηση όρων σύμβασης, προφορικών εντολών, εξουσιοδότησης, συμφωνίας ή υπόσχεσης	16	3,88	14	4,13
Λοιπά	35	8,48	0	0,00
ΣΥΝΟΛΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ	**92**	**22,28**	**30**	**8,85**
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ				
Ισχυρισμός για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	2	0,48	4	1,18
Σφάλματα υπολογισμών (π.χ. τόκοι, ποινές, έξοδα)	9	2,19	6	1,77
Εσφαλμένες ή αμφισβητούμενες χρεωπιστώσεις λογαριασμών	52	12,59	30	8,85
Ταμειακές διαφορές	2	0,48	0	0,00
ΣΥΝΟΛΟ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ	**65**	**15,74**	**40**	**11,80**
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ				
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας, παράληψη, αμέλεια, άδικη μεταχείριση	50	12,11	31	9,15
Καθυστερήσεις (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης εμβασμάτων, απάντησης σε αλληλογραφία, κ.λπ.)	57	13,80	18	5,31
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά προσωπικού τραπεζών ή εισπρακτικών εταιριών	6	1,45	8	2,36
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	81	19,61	46	13,57
Παραπλανητική διαφήμιση	1	0,24	0	0,00
ΣΥΝΟΛΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	**195**	**47,21**	**103**	**30,39**

ΠΙΝΑΚΑΣ 12 (συνέχεια)
Υποθέσεις επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων

Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας
κατά αιτία παραπόνου από 1/1/2007 έως και 31/12/2007

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	2007		2006	
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΔΙΑΦΟΡΑ				
Επιτόκια	2	0,48	0	0,00
Εξοδα και επιβαρύνσεις	27	6,54	40	11,80
Εξασφαλίσεις (εγγύηση, υποθήκη, ενέχυρο)	8	1,94	22	6,49
Δυσμενή στοιχεία	6	1,45	25	7,37
Λοιπά	18	4,36	79	23,30
ΣΥΝΟΛΟ ΔΙΑΦΟΡΑ	**61**	**14,77**	**166**	**48,96**
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	**413**	**100,00**	**339**	**100,00**

ΠΙΝΑΚΑΣ 13
Υποθέσεις επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων

Κατανομή των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας γραπτών παραπόνων
κατά αιτία εξαίρεσης από 1/1/2007 έως και 31/12/2007

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	2007		2006	
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά τράπεζα ή τράπεζα μέλος της ΕΕΤ	11	23,91	4	17,39
Επιχειρήσεις με ετήσιο κύκλο εργασιών άνω του 1 εκατομμυρίου ευρώ	3	6,52	0	0,00
Επιχειρήσεις μεταφορών, γεωργικές εκμεταλλεύσεις/επιχειρήσεις, (συμπεριλαμβανόμενες δασικές και αλιευτικές)	3	6,52	3	13,04
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος	3	6,52	2	8,70
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον Δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπάγγελτα	4	8,70	6	26,09
Γενικό παράπονο (δεν αφορά συγκεκριμένη τράπεζα ή αφορά το σύνολο των τραπεζών)	1	2,17	4	17,39
Επιχειρηματική πολιτική, εμπορική κρίση, πρακτική	12	26,09	3	13,04
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών	9	19,57	1	4,35
ΣΥΝΟΛΟ	**46**	**100,00**	**23**	**100,00**

ΠΙΝΑΚΑΣ 14

Υποθέσεις επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων

Κατανομή των εντός Κανονισμού Λειτουργίας γραπτών παραπόνων κατά προϊόν/υπηρεσία από 1/1/2007 έως και 31/12/2007

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	2007		2006	
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ				
Οψεως	4	5,13	2	3,33
Λοιπές	2	2,56	1	1,67
ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	**6**	**7,69**	**3**	**5,00**
ΔΑΝΕΙΑ				
Κεφάλαιο κίνησης	40	51,29	28	46,66
Ανοιγμα ή εκτέλεση πίστωσης	3	3,85	0	0,00
Αγορά επαγγελματικής στέγης ή μηχανικού εξοπλισμού	5	6,41	4	6,67
Λοιπά	2	2,56	7	11,67
ΣΥΝΟΛΟ ΔΑΝΕΙΑ	**50**	**64,11**	**39**	**65,00**
ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ				
Κάρτες	3	3,85	1	1,67
Επιταγές	15	19,23	9	14,99
Συναλλαγματικές	2	2,56	3	5,00
Μεταφορές κεφαλαίων	1	1,28	1	1,67
Ταμειακές συναλλαγές	0	0,00	4	6,67
ΣΥΝΟΛΟ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ	**21**	**26,92**	**18**	**30,00**
ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ				
Ελεγχος εγγράφων (νομιμοποιήσεις κ.λπ.)	1	1,28	0	0,00
ΣΥΝΟΛΟ ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	**1**	**1,28**	**0**	**0,00**
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	**78**	**100,00**	**60**	**100,00**

ΠΙΝΑΚΑΣ 15

Υποθέσεις επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων

Κατανομή των εντός Κανονισμού Λειτουργίας γραπτών παραπόνων κατά αιτία παραπόνου από 1/1/2007 έως και 31/12/2007

	2007		2006	
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ				
Αυθαίρετες ενέργειες τράπεζας	9	11,54	4	6,66
Μη εφαρμογή Νόμων, Υπουργικών Αποφάσεων, Π.Δ./Τ.Ε., συμφωνιών κυρίων, κωδίκων δεοντολογίας	2	2,56	0	0,00
Μη τήρηση όρων σύμβασης, προφορικών εντολών, εξουσιοδότησης, συμφωνίας ή υπόσχεσης	3	3,85	0	0,00
ΣΥΝΟΛΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ	**14**	**17,95**	**4**	**6,66**
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ				
Σφάλματα υπολογισμών (π.χ. τόκοι, ποινές, έξοδα)	3	3,85	2	3,33
Εσφαλμένες ή αμφισβητούμενες χρεωπιστώσεις λογαριασμών	14	17,95	3	5,00
Αλλα	0	0,00	2	3,33
ΣΥΝΟΛΟ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ	**17**	**21,80**	**7**	**11,66**
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ				
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας, παράληψη, αμέλεια, άδικη μεταχείριση	5	6,41	7	11,67
Καθυστερήσεις (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης εμβάσματος, απάντησης σε αλληλογραφία, κ.λπ.)	9	11,54	7	11,67
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά προσωπικού τραπεζών ή εισπρακτικών εταιριών	2	2,56	0	0,00
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	5	6,41	4	6,67
ΣΥΝΟΛΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	**21**	**26,92**	**18**	**30,01**
ΔΙΑΦΟΡΑ				
Επιτόκια	2	2,56	0	0,00
Εξοδα και επιβαρύνσεις	9	11,54	13	21,66
Δυσμενή στοιχεία	2	2,56	4	6,67
Λοιπά	13	16,67	14	23,34
ΣΥΝΟΛΟ ΔΙΑΦΟΡΑ	**26**	**33,33**	**31**	**51,67**
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	**78**	**100,00**	**60**	**100,00**

ΠΙΝΑΚΑΣ 16
Υποθέσεις επενδυτών

Τηλεφωνικές κλήσεις εκτός Κανονισμού Λειτουργίας
κατά αιτία εξαίρεσης από 1/1/2007 έως και 31/12/2007

	2007		2006	
ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά εταιρία μέλος ΕΕΤ, ΣΜΕΧΑ, ΕΘΕ, ΣΕΔΥΚΑ	18	16,67	5	5,15
Γενικό παράπονο (δεν αφορά επενδυτική εργασία, δεν έχει λογική βάση, ερωτήματα για παρεχόμενες επενδυτικές υπηρεσίες)	7	6,48	20	20,62
Εκπρόθεσμη υποβολή αιτήματος (προ θεσμού, πριν τη συμμετοχή επενδυτικής, πάροδος τριμήνου ή έτους από το γεγονός, κ.λπ.)	21	19,44	20	20,62
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον Δικαστηρίων, ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπάγγελτα	8	7,41	5	5,15
Επιχειρηματική πολιτική, εμπορική κρίση, πρακτική	28	25,93	18	18,56
Αρμοδιότητα άλλου φορέα (Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς)	19	17,59	28	28,87
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών	3	2,78	0	0,00
Αλλο	4	3,70	1	1,03
ΣΥΝΟΛΟ	**108**	**100,00**	**97**	**100,00**

ΠΙΝΑΚΑΣ 17
Υποθέσεις επενδυτών

Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας
κατά προϊόν/υπηρεσία από 1/1/2007 έως και 31/12/2007

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΜΕΤΟΧΕΣ		
Εισηγμένες στο Χ.Α.	60	26,32
Εισηγμένες στα Διεθνή Χρηματιστήρια	1	0,44
ΣΥΝΟΛΟ ΜΕΤΟΧΕΣ	**61**	**26,76**
ΟΜΟΛΟΓΑ		
Ελληνικού Δημοσίου	9	3,95
Τραπεζικά	27	11,84
Εξωτερικού	2	0,88
ΣΥΝΟΛΟ ΟΜΟΛΟΓΑ	**38**	**16,67**
ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ		
Α/Κ Εσωτερικού	37	16,23
Α/Κ Εξωτερικού	5	2,19
Funds of funds	5	2,19
ΣΥΝΟΛΟ ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	**47**	**20,61**
ΛΟΙΠΑ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ		
Τραπεζικά επενδυτικά προϊόντα	36	15,79
Καταθετικά επενδυτικά προϊόντα	46	20,17
ΣΥΝΟΛΟ ΛΟΙΠΑ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	**82**	**35,96**
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	**228**	**100,00**

ΠΙΝΑΚΑΣ 18
Υποθέσεις επενδυτών

Τηλεφωνικές κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας
κατά αιτία παραπόνου από 1/1/2007 έως και 31/12/2007

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ		
Μή τήρηση όρων σύμβασης	6	2,63
Νομική τεκμηρίωση συναλλαγής	2	0,88
Ενέργειες χωρίς τη συναίνεση του επενδυτή	8	3,51
Αυθαίρετες κινήσεις/ανταλλαγές επί Α/Κ	6	2,63
ΣΥΝΟΛΟ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ	**22**	**9,65**
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ		
Αμφισβήτηση συγκεκριμένης συναλλαγής επί μετοχών	8	3,51
Ισχυρισμός για αυθαίρετη διαχείριση χαρτοφυλακίου	3	1,32
Μη συμμετοχή σε ΑΜΚ εταιρίας	11	4,82
Αμφισβήτηση χρεώσεων/επιβαρύνσεων/προμηθειών	27	11,84
Ισχυρισμός για απατηλή/παραπλανητική συναλλαγή επί ομολόγων	7	3,07
Αμφισβήτηση υπολογισμού προσόδου από καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα	12	5,26
ΣΥΝΟΛΟ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ	**68**	**29,82**
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	116	50,88
Καθυστερήσεις (μεταφοράς χαρτοφυλακίου, πίστωσης από μερίσματα, ενημέρωσης για κατάσταση αποτίμησης χαρτοφυλακίου, κ.λπ.)	20	8,77
Ανάρμοστη συμπεριφορά, μη απάντηση σε αλληλογραφία	2	0,88
ΣΥΝΟΛΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	**138**	**60,53**
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	**228**	**100,00**

ΠΙΝΑΚΑΣ 19
Υποθέσεις επενδυτών

Κατανομή των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας γραπτών παραπόνων κατά αιτία εξαίρεσης από 1/1/2007 έως και 31/12/2007

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά εταιρία μέλος ΕΕΤ, ΣΜΕΧΑ, ΕΘΕ, ΣΕΔΥΚΑ	3	18,75
Γενικό παράπονο (δεν αφορά επενδυτική εργασία, δεν έχει λογική βάση, ερωτήματα για παρεχόμενες επενδυτικές υπηρεσίες)	1	6,25
Εκπρόθεσμη υποβολή (προ θεσμού, πριν τη συμμετοχή της επενδυτικής εταιρίας, πάροδος τριμήνου ή έτους από το γεγονός, κ.λπ.)	8	50,00
Αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον διακαστηρίων, ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπάγγελτα	2	12,50
Επιχειρηματική πολιτική, εμπορική κρίση, πρακτική	1	6,25
Αρμοδιότητα άλλου φορέα (Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς)	1	6,25
ΣΥΝΟΛΟ	**16**	**100,00**

ΠΙΝΑΚΑΣ 20
Υποθέσεις επενδυτών

Κατανομή των εντός Κανονισμού Λειτουργίας γραπτών παραπόνων κατά προϊόν/υπηρεσία από 1/1/2007 έως και 31/12/2007

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΜΕΤΟΧΕΣ		
Εισηγμένες στο Χ.Α.	27	30,34
ΣΥΝΟΛΟ ΜΕΤΟΧΕΣ	**27**	**30,34**
ΠΑΡΑΓΩΓΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ		
Futures (σε δείκτη ή μετοχές)	1	1,12
ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΡΑΓΩΓΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	**1**	**1,12**
ΟΜΟΛΟΓΑ		
Τραπεζικά	13	14,61
ΣΥΝΟΛΟ ΟΜΟΛΟΓΑ	**13**	**14,61**
ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ		
Α/Κ Εσωτερικού	11	12,36
Α/Κ Εξωτερικού	2	2,25
Funds of funds	1	1,12
ΣΥΝΟΛΟ ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	**14**	**15,73**
ΛΟΙΠΑ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ		
Τραπεζικά επενδυτικά προϊόντα	13	14,61
Καταθετικά επενδυτικά προϊόντα	21	23,59
ΣΥΝΟΛΟ ΛΟΙΠΑ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	**34**	**38,20**
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	**89**	**100,00**

ΠΙΝΑΚΑΣ 21
Υποθέσεις επενδυτών

Κατανομή των εντός Κανονισμού Λειτουργίας γραπτών παραπόνων κατά αιτία παραπόνου από 1/1/2007 έως και 31/12/2007

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ		
Ενέργειες χωρίς τη συναίνεση του επενδυτή	5	5,62
Αυθαίρετες κινήσεις/ανταλλαγές επί Α/Κ	3	3,37
ΣΥΝΟΛΟ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ	**8**	**8,99**
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ		
Αμφισβήτηση συγκεκριμένης συναλλαγής επί μετοχών	5	5,62
Ισχυρισμός για αυθαίρετη διαχείριση χαρτοφυλακίου	3	3,37
Μη συμμετοχή σε ΑΜΚ εταιρίας	11	12,36
Αμφισβήτηση χρεώσεων/επιβαρύνσεων/προμηθειών	12	13,48
Αμφισβήτηση υπολογισμού προσόδου από καταθετικά/επενδυτικά προϊόντα	6	6,74
ΣΥΝΟΛΟ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ	**37**	**41,57**
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
Ελλιπής ή εσφαλμένη ενημέρωση	42	47,20
Καθυστερήσεις (μεταφοράς χαρτοφυλακίου, πίστωσης από μερίσματα, κ.λπ.)	1	1,12
Παραπλανητική διαφήμιση	7	1,12
ΣΥΝΟΛΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	**44**	**49,44**
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	**89**	**100,00**



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