



**ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ  
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ**

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΚΤΙΚΗΣ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**«Ο ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ  
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΤΟΥ ΣΤΗΝ  
ΕΛΛΑΔΑ»**

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ: ΓΡΑΒΑΝΗ ΒΑΪΑ**

**ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΚΑΛΛΙΡΡΟΗ ΓΕΩΡΓΙΑ**

**ΚΑΛΑΜΑΤΑ 2013**

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τις τελευταίες δεκαετίες, ο τραπεζικός κλάδος αποτελεί πεδίο μεγάλων αλλαγών. Οι τράπεζες έχουν εξελιχθεί σε γιγάντιους φορείς παροχής ποικίλων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, από υπηρεσίες αποταμίευσης, δανειοδοτήσεων, επενδύσεων, ασφαλίσεων, μέχρι την πληρωμή καθημερινών λογαριασμών. Οι τράπεζες διαμεσολαβούν και επηρεάζουν πλέον την οικονομική ζωή και τις συναλλαγές της κοινωνίας και των νοικοκυριών.

Ο πυρήνας, όμως, της λειτουργίας τους παραμένει η διαχείριση των αποταμιεύσεων της κοινωνίας και η κάλυψη των αναγκών χρηματοδότησής της. Από τη λειτουργία των τραπεζών επηρεάζονται οι όροι λειτουργίας της οικονομίας. Οι τράπεζες λειτουργούν ως μία «υποδομή» για την υπόλοιπη οικονομία, για αυτό δεν μπορούν ακόμη και στις σημερινές συνθήκες να αντιμετωπίζονται ως κοινές κερδοσκοπικές επιχειρήσεις. Επομένως, οι τράπεζες, ασκούν μία κοινωνικά αναγκαία λειτουργία κατά παραχώρηση, καθώς η λειτουργία της πίστης δεν μπορεί να ασκηθεί από τον καθένα αλλά χρειάζονται ειδικές προδιαγραφές και κριτήρια για αυτό.

Η αυτονόμηση των τραπεζών ενισχύθηκε μέσω της διαδικασίας απελευθέρωσης του τραπεζικού συστήματος από ποικίλες μορφές δημοσίου και κοινωνικού ελέγχου που έλαβε χώρα μετά το 1986. Η προστασία των συναλλασσόμενων αφέθηκε ουσιαστικά στην αυτορύθμιση των τραπεζών, ενώ παράλληλα τέθηκαν εκτός δημόσιας πολιτικής οι επιπτώσεις από την πολιτική των τραπεζών στην απασχόληση, στην ανάπτυξη και στις επενδύσεις.

Οι εξελίξεις αυτές εκτόξευσαν τον δανεισμό νοικοκυριών και επιχειρήσεων στα ύψη. Δημιουργήθηκαν, κατά συνέπεια, νέες ανάγκες για τους καταναλωτές που ζητούσαν τη συμβουλή και τη βοήθεια κάποιου ειδικού για να τους προστατεύσει από τα λάθη και την κακή διαχείριση των τραπεζών. Έτσι, η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών (Ε.Ε.Τ.) δημιουργεί, την 15.3.1999, το θεσμό του Τραπεζικού Μεσολαβητή (Τ.Μ.) αρχικά, που στη συνέχεια μετονομάζεται σε Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών, γεγονός που υποδηλώνει την αλλαγή και στις αρμοδιότητές του.

Η σχέση χρηματοπιστωτικού συστήματος και συναλλασσομένων είναι διαρκής, αναγκαία και εξελισσόμενη. Συνεπώς, το ίδιο αναγκαίος και εξελισσόμενος είναι και ο ρόλος του Μ.Τ.Ε.Υ. Ο Μ.Τ.Ε.Υ., λειτουργεί με βάση τις αρχές της ανεξαρτησίας, διαφάνειας, εκατέρωθεν ακρόασης, αποτελεσματικότητας, νομιμότητας, ελευθερίας και εκπροσώπησης (Σύσταση 98/257/ΕΚ), προσαρμόζει τις συστάσεις του στην εξέλιξη της νομοθεσίας και νομολογίας, στις μεταβαλλόμενες συνθήκες του χρηματοπιστωτικού συστήματος, αλλά και στις εκάστοτε κοινωνικοοικονομικές συγκυρίες.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. συνιστά εξειδικευμένο θεσμό εξωδικαστικής διαμεσολάβησης, αποτελεί έκφραση της εκούσιας συμμόρφωσης των παρόχων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και της αποδέσμευσής τους, με βάση το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και τους κανόνες δεοντολογίας.

Τα θέματα που εξετάζει ο Μ.Τ.Ε.Υ. αφορούν είτε προβλήματα που επιλύονται συνολικά, π.χ. αλλαγή πολιτικής των τραπεζών, είτε εξατομικευμένα παράπονα. Παρόλο που τα θέματα προς εξέταση είναι πλέον πιο σύνθετα, ωστόσο οι καταναλωτές είναι πιο ενημερωμένοι για τις νομοθετικές και νομολογιακές εξελίξεις.

Σχετικά με τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθηθούν, πριν απευθυνθεί οποιοσδήποτε στον Μ.Τ.Ε.Υ., θα πρέπει καταρχήν να έχει υποβάλλει ο συναλλασσόμενος το παράπονό του στον χρηματοπιστωτικό φορέα στον οποίο αφορά, ώστε να δοθεί η ευκαιρία στα εμπλεκόμενα μέρη να το λύσουν σε πρώτο στάδιο. Η διαδικασία είναι έγγραφη και απόρρητη φυσικά, και αποτελεί μία άτυπη εναλλακτική λύση της δικαστικής διαδικασίας. Οι συστάσεις του Μ.Τ.Ε.Υ. είναι αιτιολογημένες, οι υπηρεσίες παρέχονται δωρεάν στους καταναλωτές και χαρακτηρίζονται από αμεσότητα, ταχύτητα και διαφάνεια.

Στην παρούσα εργασία δίνεται αναλυτική περιγραφή του θεσμού του Μεσολαβητή Τραπεζικών Επενδυτικών Υπηρεσιών. Περιλαμβάνει επτά κεφάλαια. Το πρώτο αφορά έννοιες εισαγωγικές σχετικά με τον Μ.Τ.Ε.Υ. όπως ποιους αφορά, ποια θέματα εξετάζει και ποια όχι κ.τ.λ. Στο δεύτερο, τρίτο και τέταρτο κεφάλαιο αναλύονται τα παράπονα με βάση ιδιότητα του συναλλασσομένου, δηλαδή ιδιώτες, επαγγελματίες/μικρές επιχειρήσεις και επενδυτές αντίστοιχα. Σε κάθε κεφάλαιο

παρατίθενται επιλεγμένες υποθέσεις που εξέτασε ο Μ.Τ.Ε.Υ. καθώς και την έκβασή τους. Το πέμπτο κεφάλαιο περιλαμβάνει χρήσιμες συμβουλές του Μ.Τ.Ε.Υ. προς τους καταναλωτές όλων των κλάδων και στο έκτο γίνεται μία λιτή αναφορά για το θεσμό του Μ.Τ.Ε.Υ. στο εξωτερικό. Στο έβδομο και ύστατο κεφάλαιο παρουσιάζονται στατιστικά στοιχεία με τη μορφή πινάκων και διαγραμμάτων που αφορούν τη λειτουργία του θεσμού συγκεντρωτικά, δηλαδή από το ξεκίνημα του θεσμού το 1999 έως και το 2011. Στη συνέχεια παρουσιάζονται τα συμπεράσματα σχετικά με το ρόλο του στην ελληνική κοινωνία και οι προοπτικές εξέλιξής του.

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	2
---------------	---

## 1<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

1.1.1. ΤΙ ΕΙΝΑΙ.....	8
1.1.2. ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΤΟΥ Μ.Τ.Ε.Υ.....	8
1.2. ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ.....	9
1.3. ΤΙ ΕΞΕΤΑΖΕΙ.....	9
1.4. ΤΙ ΔΕΝ ΕΞΕΤΑΖΕΙ.....	10
1.5. ΔΙΑΔΙΚΛΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.....	12
1.6. ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ.....	14

## 2<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΕ ΙΔΙΩΤΕΣ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

2.1. ΠΩΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΟΥ Μ.Τ.Ε.Υ. ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΕ ΙΔΙΩΤΕΣ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ.....	15
2.2. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ.....	16
2.3. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΑΝΕΙΩΝ.....	23
2.4. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ.....	31
2.5. ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ.....	41

## 3<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΕ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

3.1. ΠΩΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΟΥ Μ.Τ.Ε.Υ. ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΕ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΕΣ.....	44
3.2. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ.....	45

**4<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΕ ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ**

4.1. ΠΩΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΟΥ Μ.Τ.Ε.Υ. ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΕ ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ.....	50
4.2. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ.....	51

**5<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ-ΠΑΡΑΙΝΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ – ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥΣ**

5.1.ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥΣ ΚΑΤΑΘΕΤΕΣ....	59
5.2.ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ.....	59
5.3.ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥΣ ΚΑΤΟΧΟΥΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ.....	60
5.4.ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ ΙΝΤΕΡΝΕΤ.....	61
5.5.ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ.....	62
5.6.ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ.....	63

**6<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ.....**

**7<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΘΕΣΜΟΥ**

7.1. ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΙΔΙΩΤΕΣ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΕΣ.....	66
7.1.1. ΓΙΑ ΤΙΣ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ.....	67
7.1.2. ΓΙΑ ΤΑ ΔΑΝΕΙΑ.....	68
7.1.3. ΓΙΑ ΤΑ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ.....	68
7.1.4. ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ.....	69
7.1.5. ΓΙΑ ΤΑ ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ.....	70
7.2. ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΕΣ.....	72
7.3. ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ.....	73

**ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....75**

**ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....77**

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**

1. ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.....79

2. ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΕΝΕΣ ΜΕ ΤΟΝ ΘΕΣΜΟ ΕΤΑΙΡΙΕΣ

2.1. ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΣΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ.....83

2.2. ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΣΕΣ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ.....84

2.3.ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΣΕΣ Α.Ε.Ε.Δ.....85

2.4. ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΣΕΣ Α.Ε.Δ.Α.Κ.....89

2.5. ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΣΕΣ Α.Ε.Π.Ε.Υ.....90

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο**

### **ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ**

#### **1.1.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ**

Ο θεσμός του Τραπεζικού Μεσολαβητή έχει ως αφετηρία την 15/3/1999. Ωστόσο, από την 1/7/2005 μετονομάστηκε σε Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.). Ο Μ.Τ.Ε.Υ. προήλθε από την ενοποίηση του Τραπεζικού Μεσολαβητή-που είχε ως σκοπό να εξετάζει τις διαφορές των συναλλασσομένων με τις τράπεζες-και του Μεσολαβητή Κεφαλαιαγοράς-που είχε ως αποκλειστικό σκοπό την επίλυση των διαφορών μεταξύ των μελών των φορέων Χρηματιστηριακών Εταιριών, Εταιριών Διαχείρισης Αμοιβαίων, Εταιριών Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών και των παραπονούμενων πελατών τους. Από το 2005, λειτουργεί ως προσωποπαγής θεσμός με τη μορφή αστικής εταιρίας μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα. Στο κεφάλαιο της συμμετέχουν η Ελληνική Ένωση Τραπεζών (ΕΕΤ), ο Σύνδεσμος Μελών Χρηματιστηρίων Αθηνών (Σ.ΜΕ.Χ.Α.) και η Ένωση Θεσμικών Επενδυτών (Ε.Θ.Ε.). Αποστολή του είναι να εξετάζει αμερόληπτα, εχέμυθα, με διαφανείς διαδικασίες και εντελώς δωρεάν, διαφορές που ανακύπτουν από την παροχή τραπεζικών και επενδυτικών υπηρεσιών, επιδιώκοντας τη φιλική διευθέτησή τους.

#### **1.1.2. ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΤΟΥ Μ.Τ.Ε.Υ.**

Το προσωπικό του Μ.Τ.Ε.Υ. απαρτίζεται από τον ίδιο τον Μεσολαβητή φυσικά, ως επικεφαλής, και στη συνέχεια από το νομικό τμήμα, το Τμήμα Εξέτασης Διαφορών με τους συμβούλους του, το τηλεφωνικό κέντρο και την Υπηρεσία Γραμματείας και Διοικητικής Στήριξης. Συνολικά αποτελείται από δεκατέσσερα (14) άτομα.

Από το Μάρτιο του 2012 ο κος Δημήτριος Γ. Παυλάκης είναι επικεφαλής του θεσμού του Μ.Τ.Ε.Υ. και αρμόδιος για την επίλυση των διαφορών. Έχει εκλεγεί ομόφωνα από το Δ.Σ. της αστικής εταιρίας Μεσολαβητής Τραπεζικών Επενδυτικών Υπηρεσιών με τριετή θητεία.



## 1.2 ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το κοινό που απευθύνεται ο Μ.Τ.Ε.Υ. μπορεί να χωρισθεί σε δύο μεγάλες κατηγορίες. Στην πρώτη, κατατάσσονται οι καταναλωτές, οι επαγγελματίες και οι μικρές επιχειρήσεις (των οποίων ο ετήσιος κύκλος εργασιών δεν ξεπερνά το 1.000.000 €), που έχουν συναλλαγές με τράπεζες. Εδώ, υπάρχει εξαίρεση στις γεωργικές, δασικές, αλιευτικές και μεταφορικές επιχειρήσεις. Στη δεύτερη κατηγορία, που απευθύνεται ο Μεσολαβητής, ανήκουν οι επενδυτές που συναλλάσσονται με επενδυτικές εταιρίες, εφόσον οι συναλλαγές τους δεν αφορούν επαγγελματικές δραστηριότητες.

## 1.3 ΤΙ ΕΞΕΤΑΖΕΙ

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. εξετάζει διαφορές που ανακύπτουν από:

- Από την παροχή τραπεζικών (καταθέσεις, δάνεια κ.τ.λ.) και επενδυτικών υπηρεσιών (μετοχές, αμοιβαία κεφάλαια κ.τ.λ.), εξετάζει διαφορές που προκύπτουν από Τράπεζες ή Επενδυτικές Εταιρίες που συμμετέχουν ή συνεργάζονται με τον Μ.Τ.Ε.Υ. και έχουν την έδρα τους στην Ελλάδα.
- Ως μέλος του Δικτύου Εξωδικαστικών Διασυνοριακών Καταγγελιών στον Τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών - FIN-NET-, εξετάζει προβλήματα που ανέκυψαν από τραπεζικές ή επενδυτικές συναλλαγές σε άλλο κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) και του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.), παρέχοντας ενημέρωση και βοήθεια σε καταναλωτές που διαμένουν σε άλλα κράτη-μέλη της Ε.Ε. και του Ε.Ο.Χ., που προέκυψαν από συναλλαγές τους με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες που εδρεύουν εντός των ελληνικών συνόρων και συνεργάζονται με τον Μ.Τ.Ε.Υ.

#### 1.4. ΤΙ ΔΕΝ ΕΞΕΤΑΖΕΙ

Διευκρινίζεται ότι ο Μεσολαβητής δεν εξετάζει οτιδήποτε έχει κάποια σχέση με τα ακόλουθα θέματα:

- Γεγονότα που συνέβησαν πριν την 15.3.1999, δηλαδή πριν λειτουργήσει ο θεσμός του Μ.Τ.Ε.Υ.
- Παράπονα που προέρχονται από ιδιώτες και σχετίζονται με την επαγγελματική τους δραστηριότητα ή από νομικά πρόσωπα.
- Παράπονα που υποβάλλονται στον Μ.Τ.Ε.Υ. μετά από 1 μήνα από την απάντηση της τράπεζας στον παραπονούμενο.
- Παράπονα που υποβάλλονται στον Μ.Τ.Ε.Υ. εφόσον περάσουν 10 εργάσιμες ημέρες μετά την υποβολή του παραπόνου του πελάτη και δεν έχει απαντήσει η Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας.
- Παράπονα που υποβάλλονται στον Μ. Τ. Ε. Υ. μετά από τρεις (3) μήνες αφότου συνέβη το γεγονός που τα προκάλεσε, εκτός αν αποδειχθεί ότι δεν μπορούσε κάποιος να το γνωρίζει νωρίτερα. Σε κάθε περίπτωση πάντως ο τραπεζικός μεσολαβητής δεν εξετάζει παράπονα που υποβάλλονται μετά από ένα (1) χρόνο αφότου συνέβη το γεγονός που τα προκάλεσε.
- Παράπονα που αποτελούν ήδη αντικείμενο δικαστικής επιδίωξης.
- Παράπονα που προκύπτουν από αποφάσεις της τράπεζας σχετικά με δανειοδοτήσεις.
- Παράπονα για τα οποία έχει ήδη επιληφθεί ο Μ. Τ. Ε. Υ., εκτός αν υπάρχουν νέα αποδεικτικά στοιχεία.

- Παράπονα στα οποία εμπλέκονται ποινικά αδικήματα που διώκονται αυτεπάγγελα.
- Παράπονα που σχετίζονται με τη γενική επιχειρηματική πολιτική ή πρακτική μιας τράπεζας.
- Θέματα γενικής πληροφόρησης για τις τράπεζες ή τις επενδυτικές εταιρίες και για τις υπηρεσίες που παρέχουν.
- Θέματα που σχετίζονται με αποφάσεις μιας τράπεζας που ενεργεί ως εκτελεστής διαθήκης ή καταπιστεύματος ή ως διαχειριστής περιουσίας.
- Διαφορές που στο μεταξύ διευθετήθηκαν με την τράπεζα.

## **1.5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**

Πριν ο ενδιαφερόμενος απευθυνθεί στον Μ.Τ.Ε.Υ. εκφράζοντας το παράπονό του, πρέπει πρώτα απαραίτητα να προσπαθήσει να το επιλύσει απευθείας με την τράπεζα ακολουθώντας τα παρακάτω βήματα:

### **ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ**

**ΠΡΩΤΟ ΒΗΜΑ:** Για να υποβάλλει ο παραπονούμενος το παράπονό του, πρώτο βήμα είναι να απευθυνθεί στον προϊστάμενο υπηρεσίας ή διευθυντή της τράπεζας ή της επενδυτικής εταιρίας. Ο συγκεκριμένος έχει καθήκον να ακούσει το πρόβλημά του και να βοηθήσει, γιατί η εξυπηρέτηση του πελάτη αποτελεί υποχρέωσή του. Μετά από αυτό, θα πρέπει να απαντήσει εγγράφως στον παραπονούμενο μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες.

**ΔΕΥΤΕΡΟ ΒΗΜΑ:** Αφού ο υπεύθυνος του καταστήματος έχει προτείνει λύση, δεύτερο βήμα, εάν ο παραπονούμενος δεν μείνει ικανοποιημένος από αυτή, είναι να απευθυνθεί στην Ειδική Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας. Κανονικά, αυτή η υπηρεσία, θα πρέπει να απαντήσει εγγράφως σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από την υποβολή του παραπόνου.

### **ΣΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ**

**ΤΡΙΤΟ ΒΗΜΑ:** Το μεγαλύτερο ποσοστό των παραπόνων που υποβάλλονται επιλύονται επτόπου από την ίδια την τράπεζα. Ωστόσο, αν ο παραπονούμενος δεν μείνει ικανοποιημένος από τη λύση που προτείνει η τράπεζα ή εάν περάσουν δέκα (10) εργάσιμες ημέρες χωρίς να λάβει απάντηση, μπορεί μέσα σε ένα (1) μήνα το αργότερο, να υποβάλλει το παράπονό του στον Μ.Τ.Ε.Υ.

Η διαδικασία υποβολής παραπόνων στον Μ.Τ.Ε.Υ. γίνεται αποκλειστικά και μόνο γραπτώς. Γι' αυτό, ο παραπονούμενος θα πρέπει να ζητήσει το Έντυπο Παραπόνων προς τον Μ.Τ.Ε.Υ. από τον διευθυντή του καταστήματος της τράπεζας ή να το εκτυπώσει από το site του Μ.Τ.Ε.Υ.

Το Έντυπο Παραπόνων συμπληρώνεται περιγράφοντας με συντομία και σαφήνεια το παράπονο. Υπογράφεται από τον παραπονούμενο και ταχυδρομείται στον Μ.Τ.Ε.Υ. μαζί με κάθε έγγραφο, πρωτότυπο ή επικυρωμένο αντίγραφο, σχετικό με την υπόθεση. Η διεύθυνση που αποστέλλεται είναι Τ.Θ. 3391, 10210 Αθήνα, Επίσης, στην ειδική γραμμή ενημέρωσης του κοινού στο τηλέφωνο 210.3376.700, όλο το 24ωρο παρέχονται οδηγίες για την υποβολή παραπόνων. Στο ίδιο τηλέφωνο, τις εργάσιμες ημέρες, από τις 8.30 πμ. έως τις 2.00 μμ., μπορεί ο ενδιαφερόμενος, να μιλήσει με το προσωπικό του γραφείου του Μ.Τ.Ε.Υ.

## **1.6. ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ**

Εφόσον ο ενδιαφερόμενος έχει στείλει το έντυπο παραπόνων στον Μ.Τ.Ε.Υ., ο τελευταίος, με επιστολή του, θα ενημερώσει άμεσα ότι το παρέλαβε. Αν κρίνει ότι χρειάζεται, θα ζητήσει περισσότερες πληροφορίες. Εάν το παράπονο αφορά θέμα που ο Μ.Τ.Ε.Υ. δύναται να εξετάσει, αφού πρώτα απευθυνθεί στην τράπεζα για να ακούσει την άποψή της, στη συνέχεια, θα προβεί με απόλυτη εχεμύθεια και σε σύντομο χρονικό διάστημα, στις εξής ενέργειες:

### **α) ΦΙΛΙΚΗ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ**

Η πρώτη ενέργεια του Μ.Τ.Ε.Υ. θα είναι να επιδιώξει τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς, προσπαθώντας να συμβιβάσει τα δύο μέρη. Για να πραγματοποιηθεί ο συμβιβασμός, είναι απαραίτητο η πρότασή του να γίνει δεκτή από τον ιδιώτη όσο και από την τράπεζα.

### **β) ΣΥΣΤΑΣΗ**

Η δεύτερη ενέργεια θα πραγματοποιηθεί εάν η πρώτη καταλήξει άκαρπη. Δηλαδή, αν δεν επιτευχθεί ο συμβιβασμός, ο Μ.Τ.Ε.Υ. θα προχωρήσει στη διατύπωση έγγραφης σύστασης προς τα δύο μέρη, με σκοπό και πάλι την επίλυση της διαφοράς. Τη σύσταση αυτή, τόσο ο παραπονούμενος όσο και η τράπεζα, μπορούν να τη δεχθούν ή να την απορρίψουν γραπτώς. Αν η σύσταση απορριφθεί τελικά, από ένα από τα δύο μέρη, στη συνέχεια μπορεί ο ενδιαφερόμενος να επιδιώξει την ικανοποίηση του αιτήματός στα Δικαστήρια.

Αξίζει να σημειωθεί κάτι τελευταίο για τη διαδικασία του διακανονισμού. Η διαδικασία εξέτασης των παραπόνων του Μ.Τ.Ε.Υ. δεν αναστέλλει, σε καμία περίπτωση, τις νόμιμες προθεσμίες για προσφυγή στη Δικαιοσύνη.

## **2<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

### **ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΕ ΙΔΙΩΤΕΣ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ**

#### **2.1 ΠΩΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΟΥ Μ.Τ.Ε.Υ. ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΕ ΙΔΙΩΤΕΣ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ**

Η πλειοψηφία των υποθέσεων με τις οποίες ασχολήθηκε ο θεσμός αφορούν φυσικά πρόσωπα-πελάτες τραπεζών. Καταθέτες, δανειολήπτες και κάτοχοι πιστωτικών καρτών βρίσκονται στην κορυφή των υποθέσεων με τις οποίες ασχολήθηκε ο Μ.Τ.Ε.Υ.

Οι περισσότερες των περιπτώσεων διευθετήθηκαν χωρίς καθυστερήσεις, σε σύντομο χρονικό διάστημα, και τα αποτελέσματα ήταν κοινώς αποδεκτά από τους πελάτες και από τις τράπεζες.

Παρακάτω, παρατίθενται επιλεγμένες υποθέσεις τις οποίες μελέτησε και ασχολήθηκε ο τραπεζικός διαμεσολαβητής.

Αξίζει να σημειωθεί ότι με την μεσολάβηση του Μ.Τ.Ε.Υ. επιτεύχθηκε η ικανοποίηση των πελατών σε πάρα πολλές περιπτώσεις με τις τράπεζες να υποχωρούν λόγω ανθρωπίνου λάθους, έλλειψης μηχανογραφικού συστήματος ή λάθους υπολογισμού.

Μετά από έρευνα του Μ.Τ.Ε.Υ. και συνεννόηση με τις εκάστοτε τράπεζες απεκαλύφθησαν απάτες κυρίως skimming με πιστωτικές κάρτες κατά την χρησιμοποίησή τους στο εξωτερικό.

## **2.2. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ**

### **1. ΕΤΕΡΟΧΡΟΝΙΣΜΕΝΗ ΧΡΕΩΣΗ ΑΝΑΛΗΨΕΩΝ**

Η παραπονούμενη προ διετίας είχε προβεί σε τέσσερις αναλήψεις από το λογαριασμό της μέσω ATM στο εξωτερικό, συνολικού ποσού 1.220€.

Πρόσφατα η τράπεζα την ενημέρωσε ότι λόγω προβλήματος στο μηχανογραφικό της σύστημα οι εν λόγω συναλλαγές δεν είχαν χρεωθεί στο λογαριασμό της και η ανωτέρω οφειλή της ανερχόταν μαζί με τους χρεωστικούς τόκους στο ποσό των 1.359,20€.

Η μεσολάβηση του τραπεζικού διαμεσολαβητή είχε ως αποτέλεσμα να μην χρεωθεί τους ανωτέρω τόκους ή άλλες επιβαρύνσεις για το διάστημα των δύο ετών.

### **2. ΣΥΜΨΗΦΙΣΜΟΣ ΟΦΕΙΛΩΝ ΜΕ ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ**

Πολύτεκνος και άνεργος ο οποίος είχε καταθέσει αίτηση για ένταξή του στο Ν.3869/2010 περί της ρύθμισης οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων, κατήγγειλε ότι η τράπεζα συμψήφισε το ποσό του επιδόματος ανεργίας του (636€) όταν κατατέθηκε από τον ΟΑΕΔ στο λογαριασμό του, με ληξιπρόθεσμες οφειλές του.

Η άμεση παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα να αντιλογισθεί η εν λόγω χρέωση.

### **3. ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ**

Η παραπονούμενη με εξώδικο της διαμαρτυρήθηκε για αυθαίρετη δέσμευση ποσού 20.000€ στο λογαριασμό ταμειωτηρίου της.



Παρά την παρέλευση διμήνου, η τράπεζα δεν της είχε απαντήσει.

Η μεσολάβηση του τραπεζικού διαμεσολαβητή είχε ως αποτέλεσμα να ενημερωθεί η παραπονούμενη από την αρμόδια υπηρεσία της τράπεζας για την τακτοποίηση του θέματος.

#### **4. ΠΑΡΑΠΛΑΝΗΤΙΚΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ**

Διαμαρτυρία καταθέτη για μη εκτοκισμό του λογαριασμού μισθοδοσίας του με τα επιτόκια που διαφήμιζε η τράπεζα στην τηλεόραση και στην ιστοσελίδα της.

Η τράπεζα ισχυρίστηκε ότι, όπως είχε ενημερώσει προσυμβατικά τον παραπονούμενο, πρόκειται για λογαριασμό μισθοδοσίας με κλιμακούμενο επιτόκιο και το εκάστοτε υπόλοιπο της κατάθεσης εκτοκίζεται στο σύνολό του με το επιτόκιο της κλίμακας στην οποία εμπίπτει, ως εξής:  
υπόλοιπο λογαριασμού 0-3.000 € με επιτόκιο 4,25%, 3.000,01 € και άνω με επιτόκιο 0,75%.

Επίσης διευκρίνισε ότι τα επιτόκια είναι αντίστροφα της αύξησης των υπολοίπων των λογαριασμών, με αποτέλεσμα η τήρηση μικρών υπολοίπων να λειτουργεί ευνοϊκά.

Μετά την εξέταση του θέματος, ο Μ.Τ.Ε.Υ. απηύθυνε σύσταση στην τράπεζα για υπολογισμό των τόκων έως το ποσό των 3.000 € με το προνομιακό επιτόκιο 4,25% από το άνοιγμα του λογαριασμού του εν λόγω συναλλασσόμενου έως σήμερα (εκτοκισμός με κλιμακωτό επιτόκιο) και την πίστωσή του με τη διαφορά του ποσού των τόκων που θα προέκυπταν σε σχέση με τους τόκους που ήδη λογίσθηκαν για το ποσό των 3.000 € (εκτοκισμός με κλιμακούμενο επιτόκιο), κρίνοντας την εν λόγω διαφήμιση αθέμιτη και παραπλανητική, καθώς και τη σχετική προσυμβατική πληροφόρηση στην ιστοσελίδα ως μη επαρκή.

## **5. ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΤΑΜΕΙΑΚΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ**

Η παραπονούμενη, ηλικιωμένη, κατήγγειλε ότι, κατά την ανάληψη ποσού 4.500 € από το ταμείο καταστήματος της τράπεζας, παρέλαβε 4.000 € ενώ η κόρη της που τη συνόδευε είδε ότι η ταμίας καταμέτρησε στο μηχάνημα 35 χαρτονομίσματα των 100 €, αλλά δεν ήξερε τι ποσό είχε αιτηθεί η μητέρα της. Παρότι διαμαρτυρήθηκε αμέσως μετά, η απάντηση της τράπεζας ήταν αρνητική.

Κατά την εξέταση του θέματος η τράπεζα έκανε γνωστό ότι η ανάλυση χρηματικού στο παραστατικό της επίμαχης ανάληψης ήταν 40x100€ και 1x500, επίσης ότι από τη συμφωνία ταμείου, παρουσία του διευθυντή του καταστήματος δεν είχε προκύψει διαφορά (επισύναψε αντίγραφο) και ότι απόσπασμα βιντεοκασέτας δεν υπήρχε διότι κάθε δίσκος έχει δυνατότητα αποθήκευσης συναλλαγών 30 ημερών και μετά επανεγγράφεται.

Επίσης, ο διευθυντής του καταστήματος και ο επικεφαλής εργασιών του ήταν εξαρχής ενήμεροι και δεν είχαν άλλοτε αντιμετωπίσει παρόμοιες διαμαρτυρίες.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. συνέστησε την πίστωση του λογαριασμού της παραπονούμενης με 500€ δεδομένου ότι, εφόσον το κατάστημα ενημερώθηκε άμεσα για το θέμα, θα έπρεπε να μεριμνήσουν να κρατηθεί άμεσα η βιντεοσκόπηση της συγκεκριμένης συναλλαγής προς άρση κάθε αμφιβολίας.

## **6. ΣΥΜΨΗΦΙΣΜΟΣ ΟΦΕΙΛΩΝ ΜΕ ΠΡΟΙΟΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΣΥΝΤΑΞΕΩΣ**

Η τράπεζα δεν είχε απαντήσει σε διαμαρτυρία της παραπονούμενης για συμψηφισμό με το υπόλοιπο λογαριασμού στον οποίο κατατίθεται η σύνταξή της, οφειλών της από καταναλωτικό δάνειο.

Η ίδια ισχυριζόταν ότι είχε εξοφλήσει το εν λόγω δάνειο από το 2004 με διακανονισμό και έκτοτε δεν είχε οχληθεί από την τράπεζα.

Μετά από την παρέμβαση του Γραφείου του Μ.Τ.Ε.Υ., η τράπεζα προέβη σε αντιλογισμό της εν λόγω χρέωσης και χορήγησε βεβαίωση εξόφλησης οφειλών στην παραπονούμενη.

## **7. ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ**

Παρότι η σύμβαση στεγαστικού δανείου του παραπονούμενου ανέφερε ρητά ότι η αναπροσαρμογή του επιτοκίου θα γίνεται προς την ίδια κατεύθυνση και στην ίδια έκταση στο 100% της μεταβολής του Euribor, ωστόσο, παρά τις διαδοχικές μειώσεις του εν λόγω δείκτη από το 2006 έως το 2009, το επιτόκιο του αυξανόταν.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. αφού εξέτασε διεξοδικά το θέμα, συνέστησε στην τράπεζα, σε εφαρμογή των ισχυουσών διατάξεων (Ν.2251/94, ΠΔ/ΤΕ 2501/02, ΕΤΠΘ 178/3/04, Υ.Α. Ζ1-798/08) την ορθή εφαρμογή του σχετικού συμβατικού όρου για τη μεταβολή του επιτοκίου και την επιστροφή ως αχρεωστήτως καταβληθέντων των ποσών των επιπλέον τόκων που εισπράχθηκαν.

## **8. ΕΛΛΙΠΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ**

Ο παραπονούμενος τηρούσε στην τράπεζα λογαριασμό που πιστωνόταν η σύνταξή του. Συνήνεσε, μετά από ενημέρωση από στέλεχος της τράπεζας, να τοποθετηθούν οι οικονομίες του σε προϊόν που θα του απέφερε μεγαλύτερη απόδοση.

Ωστόσο, όταν αργότερα παρέλαβε τα σχετικά έγγραφα, διαπίστωσε ότι επρόκειτο για πρόγραμμα ασφάλισης ζωής με ασφάλισμα 1000€/μήνα. Εν τω μεταξύ, ο λογαριασμός του είχε ήδη χρεωθεί με το ποσό των 3000 ευρώ για τους μήνες που είχαν μεσολαβήσει. Εναντιώθηκε, ζητώντας να ακυρωθεί το παραπάνω ασφαλιστήριο και να επιστραφεί το ανωτέρω ποσό στο λογαριασμό του.

Η εξέταση του θέματος από τον τραπεζικό διαμεσολαβητή είχε ως αποτέλεσμα την ικανοποίηση του αιτήματός του.

## **9. ΕΛΛΙΠΗΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΑΥΤΟΠΡΟΣΩΠΙΑΣ**

Τρίτο πρόσωπο με πλαστό δελτίο αιτήσαντος άσυλο αλλοδαπού (ροζ κάρτα) και την ειδοποίηση επιστροφής φόρου του παραπονούμενου κατάφερε να εισπράξει 414,95€ από το ταμείο καταστήματος τράπεζας.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης από τον Μ.Τ.Ε.Υ. γνώρισε στην τράπεζα ότι, με βάση τις ισχύουσες διατάξεις, οι τράπεζες απαιτείται να πιστοποιούν την ταυτότητα αλλοδαπών υπηκόων τρίτων χωρών στους οποίους έχει αναγνωρισθεί το καθεστώς του πρόσφυγα και τους έχει χορηγηθεί το "Ειδικό Δελτίο Ταυτότητας Αλλοδαπού Φυγάδα", εφόσον τα πρόσωπα αυτά δεν έχουν στην κατοχή τους ισχύον διαβατήριο, με βάση το ανωτέρω "Ειδικό Δελτίο" και όχι με το δελτίο αιτήσαντος άσυλο αλλοδαπού.

Επίσης δεν είχε πιστοποιηθεί εν προκειμένω το ασκούμενο επάγγελμα, η επαγγελματική διεύθυνση και το τηλέφωνο του συναλλασσόμενου.

Συνεπώς θα έπρεπε να αποδοθεί το ανωτέρω ποσό στον παραπονούμενο, κάτι που έπραξε η τράπεζα.

## **10. ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ**

Μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής συναλλασσόμενος προέβη σε άνοιγμα λογαριασμού, προκειμένω εν συνεχεία να επενδύσει 20.000 € σε προθεσμιακή κατάθεση με προνομιακό επιτόκιο 5%. Αρχικά ενημερώθηκε ότι θα έπρεπε να μεταβεί σε κατάστημα της τράπεζας για να υπογράψει τα σχετικά έγγραφα και εν συνεχεία του ζητήθηκε να ανοίξει νέο λογαριασμό μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής. Παρά ταύτα, η μεταφορά του εν λόγω ποσού καθυστερούσε, με αποτέλεσμα να στερείται το επιτόκιο της προνομιακής κατάθεσης.

Η εξέταση της διαφοράς από τον Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα να παραδεχθεί εγγράφως η τράπεζα ότι καθυστέρησε τη διεκπεραίωση της εντολής του και η προθεσμιακή κατάθεση να γίνει με αναδρομική ημερομηνία αξίας, με βάση την αρχική κατάθεση.

#### **11. ΧΡΕΩΣΗ ΕΞΟΔΩΝ**

Ως συνέπεια της διακοπής εκ μέρους του προθεσμιακής κατάθεσης, ύψους 44.397 ευρώ, τρίμηνης διάρκειας, συναλλασσόμενος χρεώθηκε, πέραν των τόκων, και 100 ευρώ ως έξοδα.

Προσέφυγε στον Μ.Τ.Ε.Υ. ισχυριζόμενος ότι δεν είχε ενημερωθεί σχετικά και συγχρόνως αμφισβήτησε τη νομιμότητά τους. Η εξέταση της διαφοράς από το θεσμό είχε ως αποτέλεσμα να πιστωθεί στο λογαριασμό του το ανωτέρω ποσό.

#### **12. ΣΥΜΨΗΦΙΣΜΟΣ ΟΦΕΙΛΩΝ ΜΕ ΠΡΟΙΟΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑΣ**

Η τράπεζα, συμψήφισε, χωρίς ενημέρωση της παραπονούμενης, οφειλές της λόγω υπερανάληψης, με το υπόλοιπο λογαριασμού μισθοδοσίας της, ύψους 1.710 ευρώ.

Η μεσολάβηση του Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα να πιστωθεί το ανωτέρω ποσό στο λογαριασμό της.

#### **13. ΣΥΜΨΗΦΙΣΜΟΣ ΛΗΞΙΠΡΟΘΕΣΜΩΝ ΟΦΕΙΛΩΝ ΜΕ ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟΥ**

Όταν, στις 5.9.2010, η παραπονούμενη προσπάθησε να αναλάβει χρήματα μέσω ATM από το λογαριασμό της, διαπίστωσε ότι είχε χρεωθεί με 687,77€ για την πληρωμή ληξιπρόθεσμων δόσεων του ανοιχτού δανείου της.

Δεδομένου ότι η εν λόγω χρέωση πραγματοποιήθηκε βάσει συμβατικού όρου, σύμφωνα με τον οποίο η τράπεζα είχε εξουσιοδοτηθεί σχετικά, δεν κατέστη δυνατή η έκδοση σύστασης περί αντιλογισμού της εν λόγω χρέωσης.

#### **14. ΧΡΕΩΣΗ ΜΕ ΕΞΟΔΑ ΚΙΝΗΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ**

Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησης του Μ.Τ.Ε.Υ., η τράπεζα αντιλόγισε χρεώσεις λογαριασμού ταμιευτηρίου του παραπονούμενου, ως «έξοδα κίνησης λογαριασμού» ύψους 158 και 48 ευρώ.

#### **15. ΑΝΑΛΗΨΗ ΑΠΟ ΜΗ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟ**

Μετά από κλοπή της τσάντας της και απώλεια προσωπικών εγγράφων, μεταξύ των οποίων πιστωτικές κάρτες, το βιβλιάριο καταθέσεων ταμιευτηρίου και το δελτίο αστυνομικής ταυτότητάς της, και ενόσω η παραπονούμενη ενημέρωνε σχετικά υποκατάστημα της τράπεζας και ακύρωνε τις κάρτες της, τρίτος ανέλαβε από το ταμείο άλλου υποκαταστήματος 3.355 ευρώ.

Η μεσολάβηση του Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα να πιστωθεί ο λογαριασμός της με το εν λόγω ποσό λόγω ελλιπούς ελέγχου ταυτοπροσωπίας.

## **2.3 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΑΝΕΙΩΝ**

### **1. ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΩΝ**

Η τράπεζα καθυστέρησε να πληροφορήσει δανειολήπτρια σχετικά με την τροποποίηση της σύμβασής της χωρίς τη συναίνεσή της, την παράλειψη χρέωσης μίας δόσης του δανείου της στον συνδεδεμένο λογαριασμό ταμειυτηρίου της και την καταβολή αυξημένων μηνιαίων ασφαλιστρων λόγω του ότι η ασφαλιστική εταιρία του ομίλου είχε παύσει τις εργασίες της.

Με παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. επιταχύνθηκαν οι σχετικές ενέργειες και χορηγήθηκε στην παραπονούμενη βεβαίωση εξόφλησής του.

### **2. ΜΗ ΕΚΤΑΜΙΕΥΣΗ ΥΠΟΛΟΙΠΟΥ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ**

Η τράπεζα αρνήθηκε να εκταμιεύσει το υπόλοιπο (80.000€) στεγαστικού δανείου (200.000€) με την αιτιολογία ότι οι δανειολήπτες είχαν καθυστερήσει, δεδομένου ότι η σύμβαση είχε υπογραφεί το 2006.

Εναλλακτικά τους πρότεινε την υπογραφή νέας σύμβασης με αυξημένο επιτόκιο.

Ως αποτέλεσμα της εξέτασης της υπόθεσης από τον τραπεζικό διαμεσολαβητή, η τράπεζα γνωστοποίησε στους παραπονούμενους νέα πρόταση διευθέτησης της διαφοράς που έγινε αποδεκτή από αυτούς.

### **3. ΔΙΑΦΩΝΙΑ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΤΡΟΠΟ ΑΠΟΠΛΗΡΩΜΗΣ ΔΑΝΕΙΟΥ**

Η δανειολήπτρια ισχυρίστηκε ότι, βάσει της συμφωνίας της με την τράπεζα, το ποσό του προσωπικού δανείου που της χορηγήθηκε θα εξοφλούσε αφενός τμήμα της δόσης του παλαιού δανείου της το υπόλοιπο του οποίου είχε μεταφέρει είχε μεταφέρει στην τράπεζα, αφετέρου τις τρέχουσες χρεώσεις από τις συναλλαγές με την πιστωτική της κάρτα.

Αντί αυτών εξοφλούνταν μόνο το εκ μεταφοράς ποσό του δανείου.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης διαπιστώθηκε ότι τηρούνταν ο σχετικός συμβατικός όρος που προέβλεπε προτεραιότητα στην εξόφληση ποσών που εκτοκίζονταν κάθε φορά με χαμηλότερο επιτόκιο και ενημερώθηκε σχετικά η παραπονούμενη.

#### **4. ΣΦΑΛΜΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΑΠΟΠΛΗΡΩΜΗ ΔΑΝΕΙΟΥ**

Παρότι δανειολήπτρια είχε καταβάλει το 2007 το ποσό των 20.000 ευρώ σε εξόφληση υπολοίπου δανείου της, πρόσφατα ενημερώθηκε ότι οφείλει 12.000 ευρώ.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης διαπιστώθηκε ότι το ποσό που είχε καταβάλει είχε πιστωθεί, χωρίς ενημέρωσή της, στον τροφοδότη λογαριασμό ταμειυτηρίου και εξακολούθησε η ανάληψη των μηνιαίων δόσεων, με αποτέλεσμα τη δημιουργία ληξιπρόθεσμων οφειλών.

Κατόπιν τούτου η τράπεζα διέγραψε την οφειλή της και της χορήγησε βεβαίωση εξόφλησης.

#### **5. ΧΡΕΩΣΗ ΕΞΟΔΩΝ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ**

Δανειολήπτης διαμαρτυρήθηκε για τη χρέωση του λογαριασμού του από την τράπεζα με «έξοδα καθυστέρησης» που αφορούσαν στην παρακολούθηση του δανείου του λόγω υπερήμερων οφειλών και στη σχετική ενημέρωσή του.

Η εξέταση του θέματος από τον Μ.Τ.Ε.Υ. και η επίκληση των ισχυουσών διατάξεων (Ν.2251/93, ΠΔ/ΤΕ 2501/02, ΠΔ/ΤΕ 2393/96, ΑΚ 200, 281, 288) και είχε ως αντιλογίσει η τράπεζα τις σχετικές χρεώσεις.

Επίσης ενημέρωσε ότι ανέστειλε γενικότερα την εφαρμογή της εν λόγω επιβάρυνσης.



## **6. ΕΛΛΙΠΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ**

Ένα έτος μετά την υπογραφή νέας σύμβασης στεγαστικού δανείου με ευνοϊκότερο επιτόκιο, η παραπονούμενη ενημερώθηκε ότι είχε παύσει να ισχύει η δωρεάν ασφάλιση ζωής που της παρείχε η τράπεζα.

Μετά την ολοκλήρωση της εξέτασης της υπόθεσης από τον τραπεζικό διαμεσολαβητή η τράπεζα ικανοποίησε το αίτημά της για επαναφορά της δωρεάν ασφαλιστικής κάλυψης.

Η δανειολήπτρια ευχαρίστησε θερμά για την παρέμβαση του.

## **7. ΑΡΝΗΣΗ ΕΞΑΛΕΙΨΗΣ ΠΡΟΣΗΜΕΙΩΣΗΣ**

Δανειολήπτρια προσέφυγε στον Μ.Τ.Ε.Υ. διότι η τράπεζα αρνήθηκε να συναινέσει στην εξάλειψη προσημείωσης υποθήκης που είχε εγγραφεί σε ακίνητό της προς εξασφάλιση στεγαστικού δανείου της το οποίο είχε αποπληρώσει, απαιτώντας την αποπληρωμή και άλλης οφειλής της από επιχειρηματικό δάνειο στο οποίο ενεχόταν ως εγγυήτρια.

Η παρέμβαση του τραπεζικού διαμεσολαβητή είχε ως αποτέλεσμα να της χορηγηθεί άμεσα η σχετική επιστολή συναίνεσης για την άρση της προσημείωσης.

## **8. ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΗ ΜΕ ΚΟΣΤΟΣ ΕΠΑΝΑΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ ΛΟΓΩ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ**

Εγγυητής σε σύμβαση στεγαστικού δανείου ύψους 150.000 ευρώ κυμαινόμενου επιτοκίου με προστασία +/- 2%, όταν θέλησε να προβεί σε μερική πρόωρη εξόφληση του δανείου, ενημερώθηκε ότι θα επιβαρυνόταν με το κόστος επανατοποθέτησης λόγω προστασίας του επιτοκίου, ύψους 3.000€ - 3.500€.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. κατά την εξέταση του θέματος διαπίστωσε αοριστία του σχετικού συμβατικού όρου ως προς την αιτία της εν λόγω επιβάρυνσης, εσφαλμένο υπολογισμό του ποσού της (με χρονική βάση υπολογισμού των τόκων το έτος των 360 ημερών), καθώς και μη απόδειξη της ζημίας που επρόκειτο να υποστεί εν προκειμένω η τράπεζα. Κατόπιν τούτου η τράπεζα απάλλαξε τον παραπονούμενο από την ανωτέρω επιβάρυνση.

## **9. ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΥΨΟΥΣ ΟΦΕΙΛΩΝ**

Παραπονούμενος αμφισβήτησε το ύψος των οφειλών του προς την τράπεζα όπως απεικονιζόταν στη βεβαίωση που του χορηγήθηκε προκειμένου να αιτηθεί την ένταξή του στις διατάξεις του Νόμου 3869/2010.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης από τον τραπεζικό διαμεσολαβητή διαπιστώθηκε ότι το δάνειό του προερχόταν αποκλειστικά από κεφάλαια του ΟΕΚ των οποίων τη διαχείριση είχε αναλάβει η τράπεζα.

Εν τω μεταξύ, το έτος 2000 ο ΟΕΚ είχε υπαγάγει το εν λόγω δάνειο σε ρύθμιση μα κεφαλαιοποίηση του συνόλου των ληξιπρόθεσμων οφειλών, με αποτέλεσμα το νέο κεφάλαιο του δανείου να υπερβαίνει το αρχικά χορηγηθέν.

## **10. ΣΦΑΛΜΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΡΩΡΗ ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ**

Ο παραπονούμενος είχε λάβει προσωπικό δάνειο το 2006, το οποίο αποπλήρωσε μετά από τρεις μήνες. Το 2008 πληροφορήθηκε ότι οφείλει 1.762 €, παρότι η κίνηση του δανειακού λογαριασμού του κατά την ημερομηνία αποπληρωμής, παρουσίαζε μηδενικό υπόλοιπο.

Η τράπεζα ισχυρίστηκε ότι, παρά τα προβλεπόμενα στη σύμβαση, δεν ενημερώθηκε έγκαιρα για την ολική αποπληρωμή, με αποτέλεσμα το σύστημα να προχωρήσει σε αυτόματη εξόφληση των μηνιαίων δόσεων από το υπόλοιπο του δανειακού λογαριασμού και όχι από το συνδεδεμένο λογαριασμό

καταθέσεών του. Επίσης, ότι εξακολούθησε να αποστέλλει στον παραπονούμενο το μηνιαίο λογαριασμό στη δηλωθείσα διεύθυνση αλληλογραφίας του.

Η εξέταση της υπόθεσης από τον Μεσολαβητή είχε ως αποτέλεσμα το κλείσιμο του λογαριασμού του δανείου και τη διαγραφή της εν λόγω οφειλής.

## **11. ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΧΡΕΩΣΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΩΝ**

Η παραπονούμενη, η οποία είχε λάβει δάνειο, αμφισβήτησε χρέωση στο λογαριασμό της που αφορούσε ασφάλιστρα για πυρασφάλεια δανείων που είχαν αποπληρωθεί. Μετά την παρέμβαση του τραπεζικού διαμεσολαβητή, η διαφορά διευθετήθηκε με αντιλογισμό από την τράπεζα μέρους του ποσού (263 ευρώ) που αφορούσε χρονικό διάστημα μετά την ακύρωση των συμβολαίων.

## **12. ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ**

Σε αίτημα του παραπονούμενου για μείωση του επιτοκίου (από 6,62% σε 6,13%) επιδοτούμενου μέσω Ο.Ε.Κ. στεγαστικού δανείου που του χορηγήθηκε το 2002 με το Βασικό Επιτόκιο Χορηγήσεων, η τράπεζα τον πληροφόρησε ότι οι μεταβολές των επιτοκίων δημοσιεύονται στον Τύπο.

Με βάση τις ισχύουσες διατάξεις, δεδομένου ότι από το περιεχόμενο της εν λόγω σύμβασης δεν προέκυπτε σαφώς ο τρόπος προσαρμογής του επιτοκίου η τράπεζα αποδέχτηκε σύσταση του Μ.Τ.Ε.Υ. για την τροποποίηση των αντίστοιχων όρων και την επιστροφή των αχρεωστήτως καταβληθέντων εξ αυτού του λόγου ποσών από τον παραπονούμενο.

### **13. ΕΛΛΙΠΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ**

Ο παραπονούμενος έλαβε καταναλωτικό δάνειο ύψους 8.800 ευρώ τον Μάρτιο του 2004 και το προεξόφλησε τον Σεπτέμβριο του 2004, χωρίς να λάβει εξοφλητική απόδειξη.

Τον Νοέμβριο του 2008 η τράπεζα τον ειδοποίησε ότι οφείλει 2.554 ευρώ, διότι, η κατάθεση επιταγής τρίτης τράπεζας στο λογαριασμό ταμειυτηρίου κατά την ολική εξόφληση του δανείου, θα έπρεπε να συνοδεύεται – σύμφωνα με όρο της σύμβασής του - με σχετική γραπτή εντολή του.

Ωστόσο, δεδομένου ότι ο παραπονούμενος δεν είχε λάβει έκτοτε περιοδική ενημέρωση από την τράπεζα σχετικά με την ύπαρξη και την εξέλιξη της οφειλής του, σύμφωνα με τις διατάξεις της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002, η τράπεζα αποδέχθηκε τη σύσταση του Μεσολαβητή για απαλλαγή του από το εν λόγω ποσό.

### **14. ΔΑΝΕΙΟ ΣΕ ΕΛΒΕΤΙΚΟ ΦΡΑΓΚΟ**

Η παραπονούμενη, τον Ιανουάριο του 2008, έλαβε τη διαβεβαίωση από υπάλληλο του Καταστήματος της τράπεζας ότι εάν αιτηθεί στεγαστικό δάνειο σε ελβετικό φράγκο, θα εντασσόταν στο πρόγραμμα προστασίας δόσης σε περίπτωση μείωσης της τιμής πώλησης του ελβετικού φράγκου πάνω από 5%, σε σχέση με την τιμή πώλησής του κατά την ημερομηνία ενεργοποίησης του προγράμματος, γεγονός που συντέλεσε στο να υπογράψει τη σχετική σύμβαση.

Τον Νοέμβριο του 2008 πληροφορήθηκε ότι το δάνειό της δεν είχε υπαχθεί στο εν λόγω πρόγραμμα, με αποτέλεσμα την αύξηση της δόσης.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης από τον Μεσολαβητή, η τράπεζα ισχυρίσθηκε ότι, κατά την συμπλήρωση της σχετικής αίτησης δανείου, η παραπονούμενη δεν είχε αιτηθεί εγγράφως την προστασία της δόσης και ως εκ τούτου η εν λόγω κάλυψη δεν συμπεριλαμβανόταν στη σύμβαση.

Παρά ταύτα, ως αποτέλεσμα της μεσολάβησης του Μ.Τ.Ε.Υ., επήλθε συμφωνία και υπογράφηκε πρόσθετη πράξη τροποποίησης της σύμβασής της για ένταξή της στο ανωτέρω πρόγραμμα προστασίας δόσης, με ημερομηνία έναρξης την 1.1.2009.

#### **15. ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ**

Υποκατάστημα της τράπεζας δεν παρείχε ενημέρωση σε δανειολήπτη που επιθυμούσε να μεταφέρει το στεγαστικό δάνειό του σε άλλη τράπεζα, σχετικά με τη δυνατότητα μεταφοράς της έννομης σχέσης και την ύπαρξη ποινής πρόωρης εξόφλησης.

Η παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα να απαντηθούν άμεσα τα ανωτέρω.

#### **16. ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ**

Προκειμένου να εξοφλήσει οφειλές στεγαστικού δανείου του αποβιώσαντος πατρός της, η παραπονούμενη προσκόμισε στην τράπεζα τα σχετικά νομιμοποιητικά έγγραφα και ζήτησε πληροφορίες σχετικά με την ασφάλισή του.

Η τράπεζα ωστόσο καθυστέρησε την ολοκλήρωση της διαδικασίας αποπληρωμής του, λόγω εμπλοκής πολλών συναρμοδίων διευθύνσεων και της ασφαλιστικής εταιρίας.

Με παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. επιταχύνθηκαν οι σχετικές ενέργειες και χορηγήθηκε στην παραπονούμενη βεβαίωση εξόφλησής του.

#### **17. ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΚΤΑΜΙΕΥΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ**

Κατά τη χορήγηση πίστωσης στην παραπονούμενη για χρηματοδότηση αγοράς αυτοκινήτου, παρά τις περί του αντιθέτου διαβεβαιώσεις, ο λογαριασμός του εμπόρου πιστώθηκε άμεσα με το ποσό του δανείου, πριν την παραλαβή του αυτοκινήτου.

Εν τω μεταξύ, ο έμπορος περιήλθε σε κατάσταση παύσης εργασιών και η παραπονούμενη δεν παρέλαβε ποτέ το αυτοκίνητο. Παρά ταύτα, η τράπεζα απαιτούσε την καταβολή των μηνιαίων δόσεων του δανείου.

Η παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα την αναστολή των διαδικασιών είσπραξης της εν λόγω οφειλής, έως την οριστική διευθέτηση του θέματος.

## **18. ΕΣΦΑΛΜΕΝΟΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΟΚΩΝ**

Η παραπονούμενη προέβη σε πρόωρη αποπληρωμή στεγαστικού δανείου της βάσει σχετικής βεβαίωσης ποσού 115.014,16€ που της χορήγησε η τράπεζα. Όταν στη συνέχεια αιτήθηκε εξοφλητική απόδειξη, ενημερώθηκε για το υπόλοιπο οφειλής 3.086,53 €, πλέον τόκων από την ημερομηνία της ανωτέρω κατάθεσης. Η εν λόγω διαφορά προέκυψε διότι το δάνειο είχε χορηγηθεί με προνομιακό επιτόκιο το οποίο όμως, κατά ρητή πρόβλεψη στη σύμβαση, δεν ίσχυε σε περίπτωση πρόωρης εξόφλησης.

Η παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα να διευθετηθεί συμβιβαστικά το θέμα με καταβολή 50% του ανωτέρω υπολοίπου, δεδομένου ότι στη βεβαίωση που της χορηγήθηκε δεν είχαν ληφθεί υπόψη τα ανωτέρω όσον αφορά τον υπολογισμό των τόκων.

## **2.4 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ**

### **1. ΚΛΟΠΗ ΚΑΡΤΑΣ ΜΕ «ΑΠΟΣΠΑΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΟΧΗΣ» ΤΟΥ ΚΑΤΟΧΟΥ**

Κατά τη διενέργεια ανάληψης μέσω ΑΤΜ με την πιστωτική του κάρτα, άγνωστοι του απέσπασαν την προσοχή δείχνοντάς του χαρτονόμισμα που είχαν πετάξει στο πεζοδρόμιο μια με τον τρόπο αυτό πέτυχαν την αντικατάσταση της κάρτας του στο ΑΤΜ με άλλη, τρίτου προσώπου.

Έχοντας ήδη υποκλέψει το PIN παρακολουθώντας τη συναλλαγή του, προέβησαν σε αναλήψεις ποσού 2.200 ευρώ από το λογαριασμό του.

Η ικανοποίηση του αιτήματός του για αντιλογισμό του εν λόγω ποσού δεν κατέστη δυνατή διότι δεν υπήρξε θέμα ηλεκτρονικής κλοπής και χρησιμοποιήθηκε ο σωστός αριθμός PIN.

### **2. ΠΑΡΑΝΟΜΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΣΕ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ**

Παρότι την 6/7/2010 είχε ακυρωθεί η πιστωτική κάρτα της κατόχου, στις 13 και 22/7/2010 πραγματοποιήθηκαν αναλήψεις από το λογαριασμό της συνολικού ύψους 2.219 ευρώ.

Από την εξέταση της υπόθεσης προέκυψε ότι σε αντικατάσταση της ακυρωμένης κάρτας είχε σταλεί από την τράπεζα με απλό ταχυδρομείο τόσο η νέα πιστωτική της κάρτα όσο και ο αντίστοιχος αριθμός PIN, ενόσω όμως η κάτοχος απουσίαζε στο εξωτερικό.

Ως αποτέλεσμα η τράπεζα αντιλόγισε το ανωτέρω ποσό των αμφισβητούμενων αναλήψεων.

### **3. ΑΠΑΤΗ «LEBANESE LOOP»**

Κατά τη διενέργεια ανάληψης με την πιστωτική του κάρτα μέσω ATM το οποίο λειτουργούσε κανονικά, διακόπηκε η λειτουργία του και ο κάτοχος δεν μπορούσε να ολοκληρώσει ή να ακυρώσει τη συναλλαγή, ούτε να παραλάβει την κάρτα του.

Εν τω μεταξύ, τον πλησίασε αλλοδαπός και του είπε ότι το ίδιο συνέβη και σε αυτόν την προηγούμενη ημέρα.

Ο κάτοχος, παρότι δεν είχε κινητό τηλέφωνο μαζί του, κατάφερε να ενημερώσει την τράπεζα εντός δέκα λεπτών της ώρας. Παρά ταύτα, είχαν πραγματοποιηθεί ήδη με την κάρτα του επτά αναλήψεις, συνολικού ποσού 2.600 ευρώ.

Μετά την εξέταση της υπόθεσης, δεδομένου ότι ήταν προφανές ότι επρόκειτο για διενέργεια παράνομων αναλήψεων μετά από υποκλοπή του PIN και κράτησης της κάρτας στην ATM με τοποθέτηση ελάσματος στον καρταναγνώστη («Lebanese loop»), ο Μ.Τ.Ε.Υ. απηύθυνε σύσταση στην τράπεζα και το ανωτέρω ποσό πιστώθηκε στο λογαριασμό του κατόχου.

### **4. ΠΑΡΑΝΟΜΕΣ ΑΝΑΛΗΨΕΙΣ ΜΕΣΩ ΑΤΜ**

Κατά τον έλεγχο του λογαριασμού της πιστωτικής του κάρτας μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής ο κάτοχος διαπίστωσε ότι είχαν πραγματοποιηθεί παράνομες χρεώσεις συνολικού ποσού 1.550 ευρώ τις οποίες αμφισβήτησε.

Από την εξέταση της υπόθεσης από τον τραπεζικό διαμεσολαβητή διαπιστώθηκε ότι οι εν λόγω χρεώσεις αφορούσαν αναλήψεις που είχαν πραγματοποιηθεί στις Η.Π.Α. όπου αποδεδειγμένα δεν είχε ταξιδέψει ο κάτοχος και το εν λόγω ποσό αντιλογίσθηκε από την τράπεζα.



## **5. ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΑΠΟΣΤΑΣΗ**

Μέσω ένωσης καταναλωτών, η παραπονούμενη μας γνώρισε ότι έδωσε τον αριθμό της πιστωτικής της κάρτας σε εκπρόσωπο εμπορικής επιχείρησης, ο οποίος της υποσχέθηκε ότι θα εκδοθούν τρεις νέες πιστωτικές κάρτες στο όνομά της εάν παραγγείλει εμπορεύματα και χρεωθεί η αξία τους στην υφιστάμενη κάρτα της.

Παρότι έγιναν εννέα χρεώσεις, συνολικού ποσού 3.600 ευρώ, καθ' υπέρβαση του πιστωτικού ορίου της, όχι μόνο δεν εκδόθηκαν νέες κάρτες αλλά, όταν η παραπονούμενη θέλησε να επιστρέψει τα εμπορεύματα, δεν κατέστη δυνατό διότι εν τω μεταξύ η επιχείρηση είχε παύσει τη λειτουργία της.

Εν τω μεταξύ, η τράπεζα ζήτησε με εξώδικο την εξόφληση της ληξιπρόθεσμης οφειλής της.

Η εξέταση της υπόθεσης από τον Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα τον αντιλογισμό το ανωτέρω ποσού πλέον τόκων.

## **6. ΛΑΘΟΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΜΕΣΩ ΑΤΜ**

Κατά τη διενέργεια κατάθεσης του προϊόντος της μισθοδοσίας μέσω ΑΤΜ, αλλοδαπός τοποθέτησε χαρτονομίσματα συνολικής αξίας 800 ευρώ απευθείας στη θυρίδα της ΑΤΜ χωρίς φάκελο, με αποτέλεσμα να μην πιστωθεί ο λογαριασμός του με το ανωτέρω ποσό.

Μετά την παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ., η τράπεζα, παρότι, όπως σημείωσε, δεν είχε τηρηθεί η ορθή διαδικασία κατά την κατάθεση, ούτε εντοπίστηκαν στοιχεία που να επιβεβαιώνουν σφάλμα των υπαλλήλων της, για κοινωνικούς λόγους, πίστωσε το ποσό των 800 ευρώ στο λογαριασμό του.

## **7. ΧΡΕΩΣΗ ΧΩΡΙΣ ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟΥ**

Όταν κατά τη χρήση χρεωστικής κάρτας σε εμπορική επιχείρηση για πληρωμή ποσού 65,50 ευρώ δεν εκδόθηκε παραστατικό προς υπογραφή από το POS, η κάτοχος συμφώνησε να ακυρωθεί η συναλλαγή και να πληρώσει με μετρητά.

Παρά ταύτα, ο λογαριασμός της χρεώθηκε με το εν λόγω ποσό. Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησης του Μ.Τ.Ε.Υ. η τράπεζα ακύρωσε τη συναλλαγή και το ποσό επιστράφηκε στο λογαριασμό της.

## **8. ΕΣΦΑΛΜΕΝΗ ΧΡΕΩΣΗ ΛΟΓΩ ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ**

Κάτοχος κάρτας της τράπεζας συμμετείχε σε διαφημιζόμενο ειδικό πρόγραμμα ανταμοιβής, σύμφωνα με το οποίο ο λογαριασμός της επρόκειτο να πιστωθεί με το ποσό των 50 ευρώ κατά την πραγματοποίηση αγοράς ύψους 64,35 ευρώ.

Αντ' αυτού χρεώθηκε με το σύνολο του ποσού. Κατά την εξέταση της υπόθεσης από τον Μ.Τ.Ε.Υ., διαπιστώθηκε ότι η εν λόγω χρέωση οφειλόταν σε δυσλειτουργία του μηχανογραφικού συστήματος της τράπεζας και το ποσό των 50 ευρώ πλέον των αναλογούντων τόκων αντιλογίσθηκε.

## **9. ΚΛΟΠΗ ΚΑΡΤΑΣ**

Άγνωστος αφείρεσε την πιστωτική κάρτα κατόχου από την εξωτερική θήκη της τσάντας του, ενώ βρισκόταν στο μετρό.

Την επόμενη ημέρα, όταν αντιλήφθηκε και ακύρωσε την κάρτα, ο δράστης είχα πραγματοποιήσει συναλλαγές/αγορές συνολικού ύψους 7.300 ευρώ.

Η τράπεζα αντιλόγησε συναλλαγές συνολικού ποσού 3.147,48 ευρώ λόγω μη προσκόμισης παραστατικών από τις επιχειρήσεις, αλλά ήταν αρνητική στο αίτημα του κατόχου για επιστροφή και του υπόλοιπου ποσού συναλλαγών.

Μετά την ολοκλήρωση της εξέτασης της υπόθεσης από τον Μ.Τ.Ε.Υ. η τράπεζα αποδέχθηκε σύστασή του για αντιλογισμό συνολικού ποσού 3.381,36 ευρώ που αφορούσε σε:

α) έξι συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν μετά την επισήμανση αυθημερόν από την τράπεζα ασυνήθιστης χρήσης της κάρτας, χωρίς όμως να ακολουθήσει προσωρινή φραγή της, διότι δεν κατέστη δυνατό να επικοινωνήσουν με τον κάτοχο, καθώς και

β) δύο συναλλαγές στο ίδιο κατάστημα εντός εννέα λεπτών της ώρας (ένδειξη split sale).

## **10. FISHING MAIL**

Κάτοχος χρεωστικής κάρτας εξαπατήθηκε και αποκάλυψε τον αριθμό της κάρτας της και το PIN απαντώντας σε e-mail που δήθεν προερχόταν από την τράπεζα, προκειμένου να εκδοθεί η νέα της κάρτα.

Ως αποτέλεσμα, ο λογαριασμός της χρεώθηκε με δύο παράνομες αναλήψεις συνολικού ύψους 1.200 ευρώ που πραγματοποίησαν στην Αθήνα ενώ η ίδια απουσίαζε στην Κω.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης διαπιστώθηκε ότι οι εν λόγω συναλλαγές πραγματοποιήθηκαν με κάρτα – κλώνο και η τράπεζα, αφού εντόπισε τις ύποπτες κινήσεις, προέβη άμεσα σε φραγή της κάρτας για την αποτροπή μεγαλύτερης επιβάρυνσης της κατόχου.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. συνέστησε τον αντιλογισμό των εν λόγω χρεώσεων δεδομένου ότι κατέστη δυνατή η ολοκλήρωση συναλλαγών μέσω ATM της τράπεζας με μη γνήσια κάρτα.

## **11. ΑΡΝΗΣΗ ΣΦΡΑΓΙΣΗΣ ΕΠΙΤΑΓΗΣ**

Η τράπεζα επικαλούμενη ότι το μπλοκ επιταγών πελάτη της είχε δηλωθεί ως απολεσθέν, αρνήθηκε να σφραγίσει επιταγή που εμφανίσθηκε εμπρόθεσμα από τον κομιστή.

Ο τελευταίος ζήτησε να επικοινωνήσει η τράπεζα με τον εκδότη της επιταγής ώστε να εξοφληθεί, διαφορετικά να σφραγισθεί αναδρομικά.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης η τράπεζα ενημέρωσε τον παραπονούμενο να προσκομίσει την εν λόγω επιταγή για να σφραγισθεί.

## **12. ΕΠΙΜΟΝΕΣ ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΚΛΗΡΟΝΟΜΩΝ**

Κατά τη διάρκεια της τετράμηνης προθεσμίας για αποποίηση κληρονομιάς, η τράπεζα, παρότι ήταν ενήμερη για το θάνατο οφειλέτιδος, εξακολουθούσε να οχλεί τους κληρονόμους της τόσο τηλεφωνικά όσο και εγγράφως, με επιστολές που αποστέλλονταν στο όνομα της αποβιώσας, για ληξιπρόθεσμες οφειλές της από πιστωτική κάρτα.

Μετά από παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. η τράπεζα διαβεβαίωσε εγγράφως τους κληρονόμους ότι θα παύσουν οι οχλήσεις μέχρι την πάροδο της ανωτέρω προθεσμίας.

## **13. ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΥΠΟΛΟΙΠΟΥ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ**

Μετά το θάνατο του συζύγου της, η παραπονούμενη εξακολούθησε να εξοφλεί τους λογαριασμούς δύο πιστωτικών καρτών του. Όταν μετά δύο ετών πληροφορήθηκε ότι οι εν λόγω οφειλές καλύπτονται από σχετική ασφάλιση ζωής, ζήτησε τη μεσολάβηση του Μ.Τ.Ε.Υ. για την επιστροφή των αχρεωστήτως εγγράφων στην τράπεζα, πιστώθηκαν οι λογαριασμοί των εν λόγω καρτών με το ισόποσο των χρεωστικών υπολοίπων τους κατά την ημερομηνία θανάτου του συζύγου της και ο λογαριασμός της με το ποσό που είχε καταβάλει έκτοτε.

#### **14. ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΑΤΜ**

Όταν η παραπονούμενη προσπάθησε να αναλάβει, μέσω ΑΤΜ, 180 €, εμφανίστηκε στην οθόνη το μήνυμα «η συναλλαγή σας δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί». Παρά ταύτα ο λογαριασμός της χρεώθηκε με το ανωτέρω ποσό.

Από την εξέταση της υπόθεσης προέκυψε ότι το σύστημα ελέγχου συναλλαγών της τράπεζας είχε απενεργοποιήσει την ΑΤΜ και η τράπεζα αντιλόγησε την εν λόγω χρέωση.

#### **15. ΠΑΡΑΝΟΜΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΣΕ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ**

Η παραπονούμενη έπεσε θύμα κλοπής της πιστωτικής κάρτας της ενώ βρισκόταν σε εμπορικό κατάστημα. Παρότι ακύρωσε επιτόπου την κάρτα της, μόλις το αντιλήφθηκε, ο δράστης πραγματοποίησε συναλλαγή σε γειτονικό κοσμηματοπωλείο αξίας 400 €.

Μετά την ολοκλήρωση της εξέτασης της υπόθεσης, η τράπεζα αντιλόγησε την εν λόγω χρέωση στον λογαριασμό της κάρτας της.

#### **16. ΚΛΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ**

Κατά την παραμονή του στο Λονδίνο εκλάπη η πιστωτική κάρτα του παρανούμενου. Έως την ακύρωσή της, είχαν πραγματοποιηθεί από τον δράστη συναλλαγές ύψους 1.466 € παρά το ότι η εν λόγω κάρτα είχε λήξει προ μηνός.

Η παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα την επιστροφή στον παραπονούμενο του ανωτέρω ποσού πλέον των αναλογούντων τόκων.

#### **17. ΕΞΟΔΑ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΜΕΤΡΗΤΩΝ**

Ο παραπονούμενος αιτήθηκε τη μεσολάβηση του Μ.Τ.Ε.Υ. προκειμένου να του επιστραφεί χρέωση ποσού 40 ευρώ στην πιστωτική του κάρτα, «ως

έξοδα ανάληψης μετρητών». Ενόψει ψήφισης σχετικής νομοθεσίας, ο Μ.Τ.Ε.Υ. συνέστησε την ικανοποίηση του αιτήματός του, κάτι το οποίο αποδέχθηκε η τράπεζα.

#### **18. ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΜΕ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ**

Η παραπονούμενη αμφισβήτησε συνολικά 30 συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν με την πιστωτική της κάρτα, ενόσω την είχε στην κατοχή της, συνολικού ποσού 4.992,06 €.

Μετά την παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ., η τράπεζα συμφώνησε στον αντιλογισμό του.

#### **19. ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ**

Ο παραπονούμενος αμφισβήτησε δύο συναλλαγές συνολικού ποσού 1.227,38 ευρώ που διενεργήθηκαν με την κάρτα του μέσω Διαδικτύου, ισχυριζόμενος ότι ποτέ δεν είχε κάνει χρήση της κάρτας του.

Μετά την εξέταση της υπόθεσης, η τράπεζα αντιλόγισε το ανωτέρω ποσό.

#### **20. ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ**

Ο παραπονούμενος αμφισβήτησε δύο συναλλαγές ύψους 3.000 ευρώ και 2.400 ευρώ που διενεργήθηκαν με πιστωτική κάρτα που είχε εκδοθεί στο όνομά του, την οποία όμως ουδέποτε παρέλαβε.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης προέκυψε ότι η εν λόγω κάρτα είχε σταλεί απενεργοποιημένη με απλό ταχυδρομείο στη διεύθυνση του παραπονούμενου και ενεργοποιήθηκε μετά από επιτυχή επιβεβαίωση των απαιτούμενων προσωπικών του στοιχείων, χορηγήθηκε δε στον παραπονούμενο αντίγραφο της ταινίας μαγνητοφώνησης της σχετικής κλήσης.

Κατόπιν τούτου ο παραπονούμενος απέσυρε το αίτημά του.

## **21. ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΟΡΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗΣ**

Η τράπεζα ενημέρωσε τον παραπονούμενο, με τον μηνιαίο λογαριασμό της πιστωτικής του κάρτας, ο οποίος παραλήφθηκε στις 25.6.2010, ότι η έκπτωση 2% που παρείχε μέσω της χρήσης της, στα πλαίσια του προγράμματος επιβράβευσης, επρόκειτο να ισχύει στο εξής μόνο για αγορές και όχι για αναλήψεις μετρητών μέσω ΑΤΜ. Ωστόσο, ο παραπονούμενος διαπίστωσε ότι δεν είχε συμπεριληφθεί στο πρόγραμμα προγενέστερη ανάληψη μετρητών που είχε πραγματοποιήσει την 16.6.2010.

Η μεσολάβηση του Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα την υπαγωγή της στο εν λόγω πρόγραμμα.

## **22. ΟΦΕΙΛΗ ΑΠΟ ΜΗ ΕΝΥΠΟΘΗΚΗ ΚΑΡΤΑ**

Η παραπονούμενη ζήτησε τη μεσολάβηση του Μ.Τ.Ε.Υ., προκειμένου να αντιλογισθούν χρεώσεις στο λογαριασμό πιστωτικής κάρτας, την έκδοση της οποίας δεν είχε αιτηθεί, ούτε είχε παραλάβει την κάρτα.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης διαπιστώθηκε ότι είχε δίκιο και το αίτημά της ικανοποιήθηκε.

## **23. ΑΠΑΤΗ ΣΤΗΝ ΑΤΜ ΜΕ ΑΠΟΣΠΑΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΟΧΗΣ ΤΟΥ ΚΑΤΟΧΟΥ**

Τρίτος απέσπασε στιγμιαία την προσοχή της κατόχου πιστωτικής κάρτας η οποία μόλις είχε ολοκληρώσει συναλλαγή της (πληρωμή λογαριασμών πιστωτικών λογαριασμών) μέσω ΑΤΜ και ανέμενε να αναλάβει την κάρτα της.

Με τον τρόπο αυτό ο δράστης κατόρθωσε να αφαιρέσει την κάρτα της από την ΑΤΜ και να την αντικαταστήσει με άλλη, την οποία παρέλαβε ανυποψίαστη η κάτοχος. Στη συνέχεια, έχοντας ήδη υποκλέψει το PIN, ο δράστης πραγματοποίησε αναλήψεις συνολικού ποσού 1.650 € από το λογαριασμό της.

Κατά την εξέταση του θέματος, το αίτημα της κατόχου για αντιλογισμό των ανωτέρω χρεώσεων δεν έγινε δεκτό, διότι οι εν λόγω παράνομες αναλήψεις είχαν πραγματοποιηθεί με χρήση της κάρτας της και χρήση του ορθού PIN, δεν επρόκειτο για περίπτωση skimming ή μηχανικής βλάβης της ΑΤΜ, και η κάτοχος δεν αντιλήφθηκε έγκαιρα την εν λόγω απάτη, ώστε να ειδοποιήσει την τράπεζα.

#### **24. ΛΑΝΘΑΣΜΕΝΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ**

Ο παραπονούμενος, προκειμένου να επωφεληθεί διαφημισθείσας προσφοράς της τράπεζας, για επιστροφή 10% της αξίας της συναλλαγής, την ισχύ της οποίας φρόντισε να επιβεβαιώσει προηγουμένως σε τηλεφωνική του επικοινωνία με το αρμόδιο τμήμα της τράπεζας, χρησιμοποίησε την πιστωτική του κάρτα για την αγορά ακτοπλοϊκών εισιτηρίων από συγκεκριμένο πρακτορείο.

Ωστόσο, κατά την αγορά των εισιτηρίων ενημερώθηκε από το εν λόγω πρακτορείο ότι η προσφορά δεν ίσχυε. Ζήτησε την επιστροφή του ποσού των 25 ευρώ που αφορούσε την εν λόγω προσφορά. Η τράπεζα απάντησε ότι η συγκεκριμένη επιχείρηση προσέφερε έκπτωση 10% με εξαίρεση τη μεμονωμένη έκδοση εισιτηρίων, όπως αναφερόταν στην ιστοσελίδα της τράπεζας, στην οποία παρέπεμπε το σχετικό φυλλάδιο προσφορών της.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης, ζητήθηκε από τον παραπονούμενο να υποδείξει την ημερομηνία και ακριβή ώρα της τηλεφωνικής επικοινωνίας του με την τράπεζα και τελικά το αίτημά του ικανοποιήθηκε.



## **2.5 ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ**

### **1. ΜΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ ΜΕΣΩ ΑΤΜ**

Ο παραπονούμενος, κάτοικος Ολλανδίας, δεν μπόρεσε να αναλάβει ποσό 500 ευρώ από ΑΤΜ της τράπεζας στα Μάλια Κρήτης όπου παραθέριζε, διότι η ΑΤΜ «τράβηξε» τα χρήματα πίσω, πριν προλάβει να τα παραλάβει. Παρά ταύτα, ο λογαριασμός της κάρτας του χρεώθηκε με το ανωτέρω ποσό.

Μετά την παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. η ελληνική τράπεζα ενέβασε το ανωτέρω ποσό στην τράπεζα – εκδότρια της κάρτας του, σε πίστωση του λογαριασμού του.

### **2. ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΕΜΒΑΣΜΑΤΟΣ**

Η παραπονούμενη, κάτοικος Αυστραλίας, γνώρισε στον Μ.Τ.Ε.Υ. ότι κατάσταση της τράπεζας αρνήθηκε να εκτελέσει εντολή εμβάσματος ποσού 2.930 ευρώ σε λογαριασμό της σε τράπεζα στην Αυστραλία.

Κατά την εξέταση του θέματος προέκυψε ότι οι υπάλληλοι του καταστήματος ουδέποτε αρνήθηκαν να εκτελέσουν την εντολή της, αλλά η καθυστέρηση προήλθε από το ότι δεν είχαν προσκομισθεί από την παραπονούμενη τα απαραίτητα έγγραφα για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.

### **3. ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ ΕΜΒΑΣΜΑΤΟΣ**

Κάτοικος Γερμανίας παρήγγειλε μέσω Διαδικτύου μουσικό όργανο αξίας 110,47 ευρώ από ελληνική επιχείρηση και ενέβασε το εν λόγω ποσό στο λογαριασμό της, με βάση τα στοιχεία (IBAN και BIC) που τηλεφωνικά του χορηγήθηκαν από αυτή.

Ωστόσο, δεδομένου ότι το όνομα του δικαιούχου του λογαριασμού δεν ήταν το σωστό, η συναλλαγή δεν ολοκληρώθηκε και δεν εκτελέστηκε η παραγγελία.

Παρότι η επιχείρηση αναγνώρισε το λάθος της και έδωσε εντολή στην τράπεζα να επιστραφεί το ποσό, η διαδικασία καθυστέρουσε.

Ως συνέπεια της μεσολάβησης του Μ.Τ.Ε.Υ., η τράπεζα επέστρεψε το έμβασμα το οποίο πιστώθηκε στο λογαριασμό του αγοραστή.

#### **4. ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΑΡΣΗΣ ΠΡΟΣΗΜΕΙΩΣΗΣ**

Κάτοικος Αγγλίας πούλησε προσημειωμένο από την τράπεζα ακίνητο του στην Ελλάδα. Διαμαρτυρήθηκε για καθυστέρηση ολοκλήρωσης της διαδικασίας άρσης της προσημείωσης και της μεταφοράς του τιμήματος της αγοραπωλησίας στον λογαριασμό του στην Αγγλία.

Η μεσολάβηση του Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα τη διευθέτηση του θέματος.

#### **5. ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΑΤΜ**

Η παραπονούμενη, κάτοικος Ισπανίας, κατά τη διάρκεια των διακοπών της στα Φυρά Σαντορίνης, προσπάθησε χωρίς επιτυχία να αναλάβει ποσό 300 € από ΑΤΜ της τράπεζας, ενώ στην οθόνη εμφανίσθηκε το μήνυμα “The operation is not possible”. Παρά ταύτα, ο λογαριασμός της κάρτας της χρεώθηκε με το ανωτέρω ποσό.

Μετά από την παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ., η τράπεζα αντιλόγισε την εν λόγω χρέωση.

## **6. ΕΞΟΔΑ ΔΙΓΡΑΜΜΗΣ ΕΠΙΤΑΓΗΣ**

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

Κατά την εξέταση της υπόθεσης, η τράπεζα ισχυρίστηκε ότι το κατάστημά της είχε ενημερώσει τον παραπονούμενο επανειλημμένα, τηλεφωνικά, για τα εν λόγω έξοδα, και πρότεινε την επιστροφή του 50% αυτών.

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

## **7. ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΧΡΕΩΣΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ**

Κατά την παραμονή της στο Λονδίνο, η παραπονούμενη χρέωσε την πιστωτική της κάρτα με 86,25 λίρες Αγγλίας που ισοδυναμούν με 95,70 ευρώ, από αγορές σε γνωστή επιχείρηση.

Κατά την έγκριση της εν λόγω χρέωσης, έλαβε SMS στο κινητό της τηλέφωνο – το γνωστό “alert” που παρέχει η τράπεζα στους κατόχους καρτών -, το οποίο αφορούσε δεύτερη χρέωση, με το ίδιο ποσό, από άγνωστη εταιρία. Η επιχείρηση της είπε ότι η εν λόγω χρέωση μάλλον αφορούσε την έγκριση της συναλλαγής. Αργότερα, μέσω e-banking, επαλήθευσε εκ νέου την ύπαρξη της δεύτερης χρέωσης, την οποία αμφισβήτησε.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης από τον Μεσολαβητή, μετά τον έλεγχο που διενήργησε η τράπεζα, το ανωτέρω ποσό αντιλογίσθηκε

## **3° ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

### **ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΕ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ**

#### **3.1 ΠΩΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΟΥ Μ.Τ.Ε.Υ. ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΕ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΕΣ**

Μεγάλο ποσοστό των υποθέσεων που ερευνήθηκαν από τον θεσμό αφορούν επαγγελματίες και εταιρίες που είναι πελάτες τραπεζών. Τα πιο κοινά προβλήματα αφορούν δάνεια και καταθετικούς λογαριασμούς.

Στη συνέχεια, παρατίθενται κάποιες χαρακτηριστικές υποθέσεις, επιλεγμένες τυχαία, που ασχολήθηκε ο Μ.Τ.Ε.Υ.

Μετά από παρεμβάσεις του Μ.Τ.Ε.Υ. και συνεννόησης με τις εκάστοτε τράπεζες, παρατηρήθηκαν διάφορα προβλήματα σχετικά με ελλιπή πληροφόρηση, μη αναπροσαρμογή επιτοκίου και μη κατανόηση των όρων που υπογράφηκαν στις εκάστοτε συμβάσεις.

## **3.2 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ**

### **1. ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΧΡΕΩΣΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΩΝ**

Η παραπονούμενη, η οποία έχει λάβει δάνειο, αμφισβήτησε χρέωση στο λογαριασμό της που αφορούσε ασφάλιστρα για πυρασφάλεια δανείων που είχαν αποπληρωθεί.

Μετά την παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. η διαφορά διευθετήθηκε με αντιλογισμό από την τράπεζα μέρους του ποσού (263 ευρώ), που αφορούσε χρονικό διάστημα μετά την ακύρωση των συμβολαίων.

### **2. ΕΣΦΑΛΜΕΝΗ ΠΙΣΤΩΣΗ ΕΜΒΑΣΜΑΤΟΣ**

Εκπρόσωπος μη κερδοσκοπικής εταιρίας αιτήθηκε τη μεσολάβηση του Μ.Τ.Ε.Υ. προκειμένου η τράπεζα να τους επιστρέψει το ποσό δύο εμβασμάτων, συνολικού ύψους 1.000 ευρώ, που απέστειλαν μέσω e-banking σε λογαριασμό τρίτου σε άλλη τράπεζα και το οποίο είχε πιστωθεί σε λάθος λογαριασμό. Η τράπεζα ικανοποίησε το αίτημά τους.

### **3. ΑΠΩΛΕΙΑ ΕΠΙΤΑΓΗΣ**

Ο παραπονούμενος, επιχειρηματίας, παρέδωσε στις 10.6.2010 σε κατάσταση της τράπεζας επιταγή της Τράπεζας της Ελλάδος (εκδόσεως της ΔΟΥ) ποσού 19.000 ευρώ, προκειμένου να κατατεθεί σε λογαριασμό του.

Η τράπεζα την απέστειλε στην Αθήνα, και εν συνεχεία, στις 16.6.2010 τον πληροφόρησε ότι επεστράφη απλήρωτη, παρότι ήταν επιταγή του Ελληνικού Δημοσίου. Επίσης, τον ενημέρωσαν ότι αδυνατούσαν να βρουν την επιταγή.

Συνέπεια της μεσολάβησης του Μ.Τ.Ε.Υ. ήταν το ποσό της επιταγής να καταστή άμεσα διαθέσιμο στον λογαριασμό του, με valeur 10.6.2010.

#### **4. ΜΕΡΙΚΗ ΑΠΟΔΕΣΜΕΥΣΗ ΠΙΣΤΩΣΗΣ**

Ανώνυμη εταιρία ανέλαβε το 2008 πίστωση σε ανοικτό λογαριασμό ύψους 300.000 ευρώ, εισέπραττε δόσεις για το ως άνω πιστωθέν ποσό των 300.000 ευρώ. Επίσης, ενέγραψε προσημείωση υποθήκης ύψους 300.000 € σε ακίνητο της δανειολήπτριας εταιρίας.

Μετά την προσφυγή της εταιρίας στον Μ.Τ.Ε.Υ. η τράπεζα έκανε δεκτά τα αιτήματα του περιορισμού στο ήμισυ του ποσού της προσημείωσης, αποδέσμευσης του υπολοίπου της πίστωσης και επιστροφής ποσού 8.000 ευρώ που προέκυψε από τη διαφορά των τόκων που είχαν ήδη καταβληθεί.

#### **5. ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ**

Επιχειρηματίες το 2005 έλαβαν δάνειο για αγορά επαγγελματικής στέγης ποσού 100.000 ευρώ για 15 έτη με επιτόκιο Euribor και περιθώριο 2,85%.

Το 2007, προφορικά, η τράπεζα μείωσε το περιθώριο στο 1,40% λόγω των συνθηκών του ανταγωνισμού.

Το 2010, οι πιστούχοι ήταν αρνητικοί σε πρόταση της τράπεζας για επαναδιαπραγμάτευση του επιτοκίου και η τράπεζα επανέφερε μονομερώς το περιθώριο στο αρχικό 2,85%.

Οι πιστούχοι αιτήθηκαν από τον Μ.Τ.Ε.Υ. να ισχύσει το μειωμένο περιθώριο του 1,40% και να τους επιστραφεί η διαφορά των τόκων.

Μετά από την εξέταση της υπόθεσης, ο Μ.Τ.Ε.Υ. συνέστησε στην τράπεζα την ικανοποίηση των αιτημάτων τους δεδομένου ότι η τράπεζα δεν είχε δικαίωμα μονομερούς αύξησης του περιθωρίου, γεγονός που συνιστούσε αλλοίωση της ενοχής, για την οποία απαιτείται σύμβαση.

## **6. ΑΡΝΗΣΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΕΚΔΟΤΗ ΕΠΙΤΑΓΗΣ**

Κατάστημα της τράπεζας, επικαλούμενο το τραπεζικό απόρρητο, αρνήθηκε να χορηγήσει σε ανώνυμη εταιρία – κοιμιστή ακάλυπτης (σφραγισμένης) επιταγής τα στοιχεία του εκδότη, προκειμένου να κινηθεί δικαστικά.

Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησης του Μ.Τ.Ε.Υ. η τράπεζα χορήγησε τα αιτηθέντα στοιχεία.

## **7. ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΧΡΕΩΣΗΣ ΕΞΟΔΩΝ**

Πιστούχος άνοιξε αλληλόχρεο λογαριασμό προκειμένου να χρηματοδοτήσει την έκδοση επιταγών του για ένα έτος. Παρότι η εν λόγω σύμβαση δεν ανανεώθηκε, η τράπεζα εξακολούθησε να χρεώνει με έξοδα αξιολόγησης χορήγησης.

Η παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα να αντιλογισθούν.

## **8. ΕΤΗΣΙΑ ΔΑΠΑΝΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΗΣ**

Επιχειρηματίας αμφισβήτησε χρέωση ύψους 300 ευρώ ως «ετήσια δαπάνη αξιολόγησης αιτήματος πιστοδότησης» ισχυριζόμενος ότι δεν είχε συμφωνηθεί.

Η τράπεζα αντέτεινε ότι ορθώς χρεώθηκε ο λογαριασμός του με βάση το τιμολόγιο εργασιών της και τη σύμβασή του, καθώς και ότι η εν λόγω επιβάρυνση αφορούσε τη χρήση και ανανέωση της υφιστάμενης πιστοδότησης.

Κατά την εξέταση του θέματος, η τράπεζα ενέκρινε κατ' εξαίρεση τον αντιλογισμό της ανωτέρω χρέωσης δεδομένου ότι ο πιστούχος δεν επιθυμούσε συνέχιση της πιστοδότησης και το υπόλοιπο του δανείου του μειώθηκε στο ποσό των 5.000 ευρώ, συνεπώς δεν έγινε επαναξιολόγηση ορίου.

## **9. ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΑΜΙΕΥΣΗΣ ΔΑΝΕΙΟΥ**

Μετά την υπογραφή, τον Αύγουστο του 2011, σύμβασης δανείου ύψους 160.000 ευρώ για φωτοβολταϊκό σταθμό παραγωγής ηλεκτρικού ρεύματος και παρά την προσκόμιση του συνόλου των απαιτούμενων εγγράφων, η τράπεζα καθυστέρησε να εκταμιεύσει το ποσό της χορήγησης.

Συνέπεια της μεσολάβησης του γραφείου του Μ.Τ.Ε.Υ. ήταν η εκταμίευση του εν λόγω ποσού.

## **10. ΑΓΕΝΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ**

Ο παραπονούμενος οχλήθηκε τηλεφωνικά, με τρόπο αγενή, από υποκατάστημα της τράπεζας, διότι είχε καθυστερήσει την αποπληρωμή δύο δόσεων του ανοικτού δανείου του.

Κατά την εξέταση του θέματος από τον Μεσολαβητή, η τράπεζα απολογήθηκε και ανέφερε ότι κατά πάγια πολιτική της, ενημερώνει τους πελάτες της σε περίπτωση καθυστερημένων οφειλών τους.

## **11. ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ**

Επαγγελματίας κατήγγειλε ότι υποκατάστημα της τράπεζας δεν προώθησε έγκαιρα την αίτησή του προς το ΤΕΜΠΜΕ –Ταμείο Εγγυοδοσίας Μικρών και Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων-, με αποτέλεσμα να μην υπαχθεί στην α' φάση του προγράμματος χρηματοδότησης με επιδότηση επιτοκίου.

Η τράπεζα ανέφερε ότι η καθυστέρηση έγκρισης της αίτησής του, οφειλόταν στη μη έγκαιρη ταυτοποίηση των διαφορετικών αριθμών των δελτίων αστυνομικής ταυτότητας που προσκόμισε.

Τελικά, η τράπεζα τον ενέταξε στη β' φάση του προγράμματος.



## **12. ΔΙΠΛΗ ΧΡΕΩΣΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΩΝ**

Η τράπεζα, εκ παραδρομής, χρέωσε το λογαριασμό δανείου επιχειρηματία με ποσό ασφαλιστρών εις διπλούν, με αποτέλεσμα να εμφανίζεται υπερήμερος στην καταβολή των δόσεων και να επιβαρύνεται με αντίστοιχους τόκους (88,06 €).

Ως αποτέλεσμα της παρέμβασης του Μ.Τ.Ε.Υ., η τράπεζα αντιλόγισε τους εν λόγω τόκους.

## **13. ΜΗ ΤΗΡΗΣΗ ΠΑΓΙΑΣ ΕΝΤΟΛΗΣ**

Επαγγελματίας διαμαρτυρήθηκε για χρέωσή του, βάσει του τιμολογίου της τράπεζας, με «έξοδα επανεπεξεργασίας απλήρωτης επιταγής», 25 ευρώ ανά επιταγή και συνολικά 150 ευρώ, παρά την ύπαρξη πάγιας εντολής του για εξόφληση των επιταγών του από το λογαριασμό ταμειυτηρίου του, που εν προκειμένω είχε υπόλοιπο, σε περίπτωση που δεν επαρκούσε το υπόλοιπο του λογαριασμού όψεως.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης από τον Μεσολαβητή, η τράπεζα ενημέρωσε ότι πιστώθηκε ο λογαριασμός του με το ανωτέρω ποσό.

## **4<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

### **ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΕ ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ**

#### **4.1 ΠΩΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΟΥ Μ.Τ.Ε.Υ. ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΕ ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ**

Ένα, σχετικά μικρό, ποσοστό των υποθέσεων που ασχολήθηκε ο Μ.Τ.Ε.Υ. αφορά προβλήματα επενδυτών με τράπεζες.

Στη συνέχεια, παρατίθενται ορισμένες επιλεγμένες υποθέσεις.

Παρατηρήθηκαν προβλήματα σχετικά με αυθαίρετη διαχείριση χαρτοφυλακίου των επενδυτών, ελλιπής ενημέρωση σχετικά με την επένδυση και παραλείψεις κατά την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών, που μετά από την εξέταση του Μ.Τ.Ε.Υ. επιδιώχθηκε μία συμβιβαστική λύση μεταξύ των αντικρουόμενων πλευρών.

## **4.2 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ**

### **1. ΑΥΘΑΙΡΕΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ**

Επενδυτής κατήγγειλε ότι χρηματιστηριακή εταιρία διενήργησε χωρίς εντολή του πληθώρα αγοραπωλησιών με περιθώρια ασφάλισης (Margin) στο χαρτοφυλάκιο των μετοχών. Ως αποτέλεσμα δημιουργήθηκε σημαντικό χρεωστικό υπόλοιπο στο λογαριασμό του το οποίο κλήθηκε να καλύψει. Επίσης, ανέφερε ότι δεν είχε ενημερωθεί σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας των εν λόγω συναλλαγών.

Η εξέταση της υπόθεσης από τον Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα την αποκατάσταση του χαρτοφυλακίου του στην προ των αυθαιρέτων συναλλαγών κατάσταση με την αγορά των επίμαχων μετοχών σε διάστημα ενός έτους από τη χρηματιστηριακή.

### **2. ΙΣΧΥΡΙΣΜΟΣ ΑΥΘΑΙΡΕΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ**

Αντικριστής χρηματιστηριακής εταιρίας πρότεινε σε επενδυτή τη διενέργεια πράξεων επί παραγώγων, προκειμένου να καλυφθεί τμήμα της ζημιάς που είχε υποστεί το χαρτοφυλάκιο του.

Καθημερινά επικοινωνούσε ο ίδιος με τον εξουσιοδοτημένο σχετικά υιό του επενδυτή, του υπαγόρευε τις σχετικές εντολές και εκείνος τις διαβίβαζε εν συνεχεία στην εταιρία και υπέγραφε τα σχετικά παραστατικά.

Όταν ο επενδυτής διαπίστωσε ότι από τις εν λόγω συναλλαγές υπέστη ζημία ύψους 19.000 ευρώ, ισχυρίσθηκε ότι ο υιός του δεν διέθετε τις γνώσεις για να αντιληφθεί τη δέσμευση που αναλάμβανε και αιτήθηκε την αποζημίωσή του.

Μετά την εξέταση της υπόθεσης, ο Μ.Τ.Ε.Υ. ενημέρωσε τον επενδυτή ότι δεν μπορούσε να συστήσει την ικανοποίηση του αιτήματός του.

### **3. ΑΥΘΑΙΡΕΤΗ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΟΜΟΛΟΓΩΝ**

Το έτος 2007 η τράπεζα αντικατέστησε 5ετή ομόλογα στα οποία επενδύτης είχε τοποθετήσει το έτος 2005 το ποσό 200.000 ευρώ, με άληκτα (perpetual) ομόλογα, χωρίς εντολή του.

Η μεσολάβηση του Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα την αντικατάσταση των εν λόγω ομολόγων με ομόλογα λήξης 2012.

### **4. ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΧΩΡΙΣ ΕΝΤΟΛΗ**

Χωρίς εντολή της επενδύτριας, η τράπεζα την ενέταξε σε ασφαλιστικό προϊόν και χρέωνε το λογαριασμό της με το αντίστοιχο ασφάλιστρο.

Συνέπεια της παρέμβασης του Μ.Τ.Ε.Υ. ήταν η τράπεζα να αντιλογίσει τις σχετικές χρεώσεις.

### **5. ΕΛΛΙΠΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΠΕΝΔΥΤΗΣ**

Το 2005 ο παραπονούμενος επένδυσε το ποσό των 91.000 ευρώ σε ομόλογο με ημερομηνία λήξης σύμφωνα με την εντολή αγοράς την 27.10.2014, ενώ στην πραγματικότητα ήταν άληκτο (perpetual) με ημερομηνία πρώτης ανάκλησης την ανωτέρω.

Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησης του Μ.Τ.Ε.Υ. συμφωνήθηκε η απόδοση κατά την άνω ημερομηνία του 80% της ονομαστικής αξίας του ομολόγου και των αναλογούντων τόκων.

### **6. ΠΡΟΕΞΟΦΛΗΣΗ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ**

Λόγω της προεξόφλησης, τέσσερις ημέρες προ της λήξης της προθεσμιακής κατάθεσης με επιτόκιο 3,7%, το σύνολο της κατάθεσης εκτοκίσθηκε με επιτόκιο 2,2%, σύμφωνα με σχετικό συμβατικό όρο.

Η παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα την πίστωση τόκων υπολογιζόμενων με επιτόκιο 3,7%.

## **7. ΕΛΛΙΠΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΠΕΝΔΥΣΗΣ**

Ο παραπονούμενος κατευθύνθηκε σε επένδυση 593.000 ευρώ σε προϊόν με τρίμηνο εκτοκισμό, παρά την πρόθεσή του να τοποθετήσει το κεφάλαιό του σε προθεσμιακή κατάθεση.

Παρότι, το 2008, μέσω της ενημέρωσης που ελάμβανε, αντιλήφθηκε μείωση της τρέχουσας τιμής του προϊόντος και λήξη του το έτος 2014, έλαβε προφορική διαβεβαίωση ότι το κεφάλαιό του ήταν εγγυημένο. Ωστόσο, από άλλη πηγή πληροφορήθηκε ότι το εν λόγω ομόλογο ήταν άληκτο και διαμαρτυρήθηκε έντονα στην τράπεζα. Έκτοτε, οι αποτιμήσεις που ελάμβανε εμφάνιζαν το ομόλογο ως άληκτο.

Απευθύνθηκε στο θεσμό του Μ.Τ.Ε.Υ. επικαλούμενος ελλιπή ενημέρωσή του ως προς τα χαρακτηριστικά του ομολόγου με αίτημα την επιστροφή του επενδυμένου κεφαλαίου του.

Η παρέμβαση του Μεσολαβητή είχε ως αποτέλεσμα τη συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς με έγγραφη συμφωνία για εξαγορά του ομολόγου στην ημερομηνία ανάκλησής του, το 2014.

## **8. ΠΑΡΑΛΕΙΨΕΙΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Ο παραπονούμενος είχε συνάψει με την τράπεζα σύμβαση διαχείρισης χαρτοφυλακίου και είχε προβεί σε επενδύσεις συνολικού ποσού περίπου 900.000 ευρώ.

Όταν ενημερώθηκε από την τράπεζα για την τακτοποίηση ληξιπρόθεσμων οφειλών του, αντιλήφθηκε ότι είχε υπογράψει, εν αγνοία του, σύμβαση δανείου 500.000 ευρώ με ενέχυρο στοιχεία του χαρτοφυλακίου του. Επιπλέον διαπίστωσε ότι στο χαρτοφυλάκιο του περιλαμβάνονταν ένα ομόλογο

perpetual έκδοσης της τράπεζας, χωρίς να έχει ποτέ διαβιβάσει σχετική εντολή αγοράς.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης διαπιστώθηκε ότι το προϊόν του ανωτέρω δανείου είχε επενδυθεί σε μετοχές εξωτερικού. Επίσης, δεδομένου ότι η αποτίμηση του ανωτέρου ομολόγου ήταν ήδη 50% της ονομαστικής του αξίας, ο επενδυτής προχώρησε σε ρευστοποίησή του, με αποτέλεσμα να ζημιωθεί περίπου 240.000 ευρώ.

Ως αποτέλεσμα των διαπραγματεύσεων για εξεύρεση κοινά αποδεκτής λύσης, η τράπεζα συμφώνησε σε αποζημίωση ποσού 190.000 ευρώ του παραπονούμενου.

#### **9. ΕΠΕΝΔΥΣΗ ΣΕ ΟΜΟΛΟΓΟ ΑΝΤΙ ΣΕ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΚΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗ**

Ο παραπονούμενος, κατόπιν σχετικής ενημέρωσης από στέλεχος της τράπεζας, επένδυσε το ποσό των 100.000 ευρώ σε προθεσμιακή κατάθεση το 2007. Όταν όμως θέλησε να αναλάβει το εν λόγω ποσό, ενημερώθηκε ότι είχε επενδυθεί σε δεκαετές ομόλογο της τράπεζας, με λήξη 8.3.2017 και θα μπορούσε να εξαγοράσει το προϊόν στην τρέχουσα μειωμένη τιμή του.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης προέκυψε ότι ο παραπονούμενος είχε ενημερωθεί ελλιπώς για τα χαρακτηριστικά του προϊόντος στο οποίο επένδυσε. Με την παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. τα μέρη συμφώνησαν σε αντικατάσταση του επίμαχου ομολόγου με άλλο, ίδιας ονομαστικής αξίας, μεγαλύτερης εξασφάλισης, με λήξη την 28.2.2013.

#### **10. ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΕΝΕΧΥΡΙΑΣΜΕΝΩΝ ΜΕΤΟΧΩΝ**

Ο παραπονούμενος είχε συνάψει δάνειο με σύσταση ενεχύρου επί τραπεζικών μετοχών του.

Όταν, μετά την εξόφλησή του, αιτήθηκε να του παρασχεθεί βεβαίωση περί απόσβεσης του ενεχύρου προκειμένου να προβεί σε κινήσεις επί των μετοχών του, αυτό δεν κατέστη δυνατόν διότι οι μετοχές του δεν βρέθηκαν.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης, μετά από αναζητήσεις στο Χρηματιστήριο Αθηνών και στο Αποθετήριο, διαπιστώθηκε ότι, εκ παραδρομής, η σύσταση ενεχύρου δεν είχε πραγματοποιηθεί και οι μετοχές, μετά την αποδέσμευσή τους από τον ειδικό λογαριασμό, είχαν πιστωθεί σε λογαριασμό άλλου χειριστή, στον οποίο ο παραπονούμενος διατηρούσε επίσης χαρτοφυλάκιο.

## **11. ΑΥΘΑΙΡΕΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ**

Η παραπονούμενη είχε πραγματοποιήσει προθεσμιακή κατάθεση διάρκειας ενός έτους, λήξης 19.2.2010, ποσού 100.000 ευρώ. Στη λήξη της ενημερώθηκε από το κατάστημα της τράπεζας ότι η κατάθεση ανανεώθηκε για έξι (6) ακόμα μήνες.

Όταν, πριν τη λήξη της, ζήτησε να αναλάβει το ποσό, διαπίστωσε ότι είχαν πραγματοποιηθεί στο όνομά της, εν αγνοία της, συμμετοχές και εξαγορές σε αμοιβαία κεφάλαια από 19.2.2009 έως 1.6.2010.

Επίσης, διαπίστωσε ότι είχε, για τον σκοπό αυτό, επακολουθήσει άνοιγμα λογαριασμού στο όνομά της και μη εξουσιοδοτημένες αναλήψεις, μεταφορές ποσών και εντολές πληρωμών.

Με την παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ., η τράπεζα επέστρεψε στην παραπονούμενη το ανωτέρω κεφάλαιό της με τους επ' αυτού αναλογούντες τόκους.

## **12. ΕΛΛΙΠΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΕ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΕΠΙ ΟΜΟΛΟΓΩΝ**

Παραπονούμενος ισχυρίσθηκε ελλιπή ενημέρωσή του από τράπεζα, ως προς τα βασικά χαρακτηριστικά ομολόγου, στο οποίο είχε επενδύσει ποσό 1.027.000 ευρώ.

Ειδικότερα, στα παραστατικά αγοράς του ομολόγου αναγραφόταν ως λήξη το έτος 2012, ενώ, όταν ζήτησε την πώλησή του, στα αντίστοιχα παραστατικά, το έτος 2049.

Ως αποτέλεσμα, η πώλησή του και η αντίστοιχη πίστωση του λογαριασμού του επενδυτή, έγινε σε τιμή χαμηλότερη από εκείνη που θα είχε, αν έληγε το 2012, και για το λόγο αυτό ο επενδυτής υπέστη ζημία ύψους 50.000 ευρώ.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης από τον Μεσολαβητή, επιτεύχθηκε συμφωνία για αποζημίωσή του από την τράπεζα με το ποσό των 43.000 ευρώ.

### **13. ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΕ ΕΠΕΝΔΥΣΗ ΜΕ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ**

Ο παραπονούμενος είχε επενδύσει το 2007 σε αμοιβαίο κεφάλαιο και έλαβε τη διαβεβαίωση του διευθυντή του καταστήματος της τράπεζας ότι το συγκεκριμένο Α/Κ απευθυνόταν σε συντηρητικούς επενδυτές που στόχευαν στη διατήρηση του κεφαλαίου τους.

Ωστόσο, όταν υπέβαλε αίτηση εξαγοράς του, διαπίστωσε μείωση του επενδύμενου κεφαλαίου του κατά 5.000 ευρώ.

Ζήτησε την παρέμβαση του Μεσολαβητή, προκειμένου να αποζημιωθεί και προσκόμισε διαφημιστικό φυλλάδιο του Α/Κ όπου αναγραφόταν ότι το κεφάλαιο ήταν εγγυημένο. Τελικά, η τράπεζα ικανοποίησε το αίτημά του.

### **14. ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΟΥ ΧΩΡΙΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ**

Η παραπονούμενη είχε επενδύσει 63.000 ευρώ σε εξωχρηματιστηριακά παράγωγα 6μηνης διάρκειας, με συγκεκριμένη μηνιαία απόδοση.

Η τράπεζα τα ανακάλεσε μετά την πάροδο του πρώτου τριμήνου, σύμφωνα με σχετικό δικαίωμά της. Ωστόσο, λόγω μη ενημέρωσής της για την ανάκληση, η παραπονούμενη ζημιώθηκε τόκους ύψους 600 ευρώ.



Η μεσολάβηση του Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα την αποζημίωσή της.

#### **15. ΕΠΕΝΔΥΣΗ ΣΕ ΟΜΟΛΟΓΑ ΑΝΤΙ ΣΕ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΚΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗ**

Ο παραπονούμενος επένδυσε κεφάλαιο 103.000 ευρώ, αρχικά σε μηνιαίες προθεσμιακές καταθέσεις και εν συνεχεία, καθ' υπόδειξη στελεχών του καταστήματος της τράπεζας, σε τριμηνιαίες ανανεούμενες προθεσμιακές καταθέσεις.

Όταν θέλησε να αναλάβει το εν λόγω ποσό, τον ενημέρωσαν ότι είχε επενδυθεί σε δετή ομόλογα και θα ελάμβανε 93.283 ευρώ.

Κατά την εξέταση του θέματος διαπιστώθηκε, ότι δεν υπήρχε σχετική εντολή επένδυσης και η τράπεζα αποκατέστησε το κεφάλαιο του παραπονούμενου.

#### **16. ΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΝΤΟΛΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ**

Εντολή για πώληση δικαιωμάτων τραπεζικού οργανισμού, που κατείχε η παραπονούμενη, δεν εκτελέστηκε, παρά τις διαβεβαιώσεις του καταστήματος της τράπεζας, ότι επρόκειτο να πιστωθεί άμεσα ο λογαριασμός της με το αντίστοιχο ποσόν.

Ως αποτέλεσμα, εξέπνευσε η προθεσμία διαπραγμάτευσής τους και η παραπονούμενη ζημιώθηκε 24.000 ευρώ, δηλαδή την αξία των δικαιωμάτων κατά την ημέρα διαβίβασης της εντολής.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης διαπιστώθηκε, ότι η εντολή της είχε διαβιβαστεί σωστά και συνεπώς θα έπρεπε να είχε ενημερωθεί για τη μη εκτέλεση της πώλησης.

Ως αποτέλεσμα, η τράπεζα ικανοποίησε το αίτημά της και πίστωσε το λογαριασμό της με το ανωτέρω ποσό.

## **17. ΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΝΤΟΛΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΕ ΑΥΞΗΣΗ ΜΕΤΟΧΙΚΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ**

Επενδυτής, που είχε ήδη στο χαρτοφυλάκιό του μετοχές πιστωτικού ιδρύματος, κατέθεσε το ποσό που αναλογούσε, προκειμένου να συμμετάσχει σε αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου και διαβίβασε τη σχετική εντολή του μέσω του μηχανογραφικού συστήματος.

Παρά ταύτα, δεν συμμετείχε στην αύξηση και το ανωτέρω ποσό πιστώθηκε στο λογαριασμό του.

Η εξέταση της απομαγνητοφώνησης της εν λόγω εντολής κατάδειξε, ότι ορθά διαβιβάστηκε και η τράπεζα ενέταξε 363 μετοχές στο χαρτοφυλάκιό του με την τιμή της αύξησης του μετοχικού κεφαλαίου (11,30 €) αντί της τρέχουσας τότε τιμής (27€).

## **18. ΠΡΟΩΡΗ ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ**

Η παραπονούμενη έχει συνάψει ετήσια προθεσμιακή κατάθεση (20.000 €) με λήξη την 5.2.2010 και μηνιαία απόδοση τόκων, από την οποία, την 28.4.2009, ανέλαβε 1.000 ευρώ, με τη διαβεβαίωση ότι το υπόλοιπο θα εκτοκιζόταν κανονικά.

Όταν προσήλθε, ένα μήνα αργότερα, να καταθέσει εκ νέου το ποσό των 1.000 ευρώ, διαπίστωσε ότι η προθεσμιακή κατάθεση είχε λήξει από 28.4.2009. Ζήτησε την αποκατάσταση του λογαριασμού της.

Η τράπεζα ανέφερε ότι με την ανάληψη των 1.000 ευρώ που πραγματοποίησε η καταθέτρια, το ποσό υπολειπόταν του απαιτούμενου ελαχίστου κεφαλαίου και για το λόγο αυτό η κατάθεση εξοφλήθηκε ολοσχερώς.

Κατά την εξέταση από τον Μεσολαβητή των όρων της προθεσμιακής κατάθεσης διαπιστώθηκε ότι κακώς εξοφλήθηκε πρόωρα το σύνολό της και η τράπεζα αποκατέστησε το λογαριασμό.

## **5<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

### **ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ – ΠΑΡΑΙΝΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ-ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥΣ**

#### **5.1. ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥΣ ΚΑΤΑΘΕΤΕΣ**

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. προκειμένου οι συναλλασσόμενοι να προστατεύονται από την κακή διαχείριση των Τραπεζών και να αποφεύγουν μελλοντικά προβλήματα, προσπαθεί με ορισμένες συμβουλές να τους επιστά την προσοχή. Για το λόγο αυτό συμβουλεύει τους συναλλασσόμενους με τραπεζικά ιδρύματα τα ακόλουθα:

- Να ενημερώνονται για τις προμήθειες, αμοιβές, δαπάνες και έξοδα που αφορούν στα προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρουν οι τράπεζες, μέσω του αναρτημένου στους χώρους συναλλαγών των καταστημάτων τιμολογίου.
- Να φυλάσσουν με επιμέλεια το βιβλιάριο καταθέσεών τους και να ενημερώνουν άμεσα την τράπεζα σε περίπτωση απώλειάς του.
- Να ενημερώνουν άμεσα την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. για τυχόν απώλεια του δελτίου αστυνομικής τους ταυτότητας ή του διαβατηρίου τους.
- Να ελέγχουν αν οι τράπεζες τηρούν πιστά τις εντολές τους.

#### **5.2. ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ**

Σύμφωνα με τον Μ.Τ.Ε.Υ., πριν τη σύναψη μίας δανειακής σύμβασης, αλλά και κατά τη διάρκεια αποπληρωμής της, οι δανειολήπτες θα πρέπει να δίνουν ιδιαίτερη προσοχή σε ορισμένα ζητήματα. Έτσι:

- Ο επίδοξος δανειολήπτης να μελετά προσεκτικά το περιεχόμενο των συμβάσεων πριν να υπογράψει και να ζητά διευκρινήσεις.
- Ο δανειολήπτης να αποφεύγει τον υπερδανεισμό που ενδεχομένως να οδηγήσει σε αδυναμία εξυπηρέτησης του χρέους, ιεραρχώντας τις ανάγκες του και εκτιμώντας σωστά τις οικονομικές του δυνατότητες.
- Πριν από την επιλογή συγκεκριμένης τράπεζας για την λήψη δανείου, ο δανειολήπτης να κάνει έρευνα αγοράς. Εκτός από το ύψος του επιτοκίου, να εξετάζει και τους υπόλοιπους όρους της δανειακής σύμβασης (έξοδα, ασφάλιση, δυνατότητα μετατροπής επιτοκίου, πρόωρη αποπληρωμή).
- Για την αποφυγή πρόσθετων επιβαρύνσεων (τόκους υπερημερίας κ.τ.λ.), ο κάτοχος του δανείου να είναι συνεπής στις υποχρεώσεις του.
- Σε περίπτωση πρόσκαιρης αδυναμίας να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του, ο δανειολήπτης να ενημερώνει άμεσα και εγγράφως την τράπεζα.
- Ο κάτοχος δανείου, να αποφεύγει συναλλαγές με «διαμεσολαβητές διαχείρισης οφειλών» που υπόσχονται, έναντι υψηλής αμοιβής ασφαλώς, εγκρίσεις δανείων, παρά την ύπαρξη δυσμενών στοιχείων.
- Εάν υπάρχουν όροι ασφάλισης του ενυπόθηκου ακινήτου ή του ασφαλιστηρίου ζωής, ο δανειολήπτης να τους μελετά προσεκτικά. Έχει δικαίωμα να επιλέξει ο ίδιος ασφαλιστική εταιρία.
- Για να μην επιβαρύνονται με ετήσια έξοδα επαναξιολόγησης, αν δεν τα χρειάζονται περαιτέρω, να αιτείται το κλείσιμο των λογαριασμών ανοικτών δανείων μετά την εξόφληση.
- Οι εγγυητές να παρακολουθούν την εξέλιξη των δανείων στα οποία συμβλήθηκαν.

### **5.3. ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥΣ ΚΑΤΟΧΟΥΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ**

Με στόχο την προστασία και αποφυγή προβλημάτων, ο Μ.Τ.Ε.Υ. δίνει ορισμένες συμβουλές και στους κατόχους των πιστωτικών καρτών, οι κυριότερες από τις οποίες παρατίθενται στο σημείο αυτό:

- Ο κάτοχος να ενημερώνεται πλήρως για τους όρους χρήσης της κάρτας του.

- Ο κάτοχος νε δείχνει επιμέλεια ως προς τη φύλαξη της κάρτας του και να τη φυλάσσει όπως τα μετρητά. Σε περίπτωση απώλειας της κάρτας του, να ειδοποιήσει άμεσα την τράπεζα, καθ' όλο το 24ωρο, δεδομένου ότι το χρονικό διάστημα μεταξύ της απώλειας/κλοπής της κάρτας και της ακύρωσής της είναι εξαιρετικά κρίσιμο για τον περιορισμό της ευθύνης του κατόχου.
- Όσον αφορά στο PIN, ο κάτοχος πρέπει να το απομνημονεύει, να μην το αποκαλύπτει σε κανέναν και να το αλλάζει συχνά. Όταν δε το πληκτρολογεί στις ΑΤΜ να λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα ώστε να αποφεύγεται η διαρροή του σε τρίτους.
- Προκειμένου να ελέγχει τον μηνιαίο λογαριασμό του, ο κάτοχος να φυλάσσει τα παραστατικά των συναλλαγών (σε ΑΤΜ και επιχειρήσεις).
- Σε περίπτωση που αμφισβητήσει συναλλαγή, ο κάτοχος να διατυπώσει άμεσα και εγγράφως τις αντιρρήσεις του στην τράπεζα, ζητώντας αναλυτική ενημέρωση, τα σχετικά παραστατικά και τη βιντεοσκόπηση της συναλλαγής εάν υπάρχει.
- Ο κάτοχος να φροντίσει να κρατά φωτοτυπία της κάρτας του και από τις δύο όψεις, διότι σε περίπτωση αμφισβήτησης συναλλαγών μετά από απώλεια ή κλοπή της κάρτας, θα χρειασθεί να αποδειχθεί ότι έφερα την υπογραφή του.
- Ο κάτοχος να μην «φορτώνει» το λογαριασμό της κάρτας του. Πρέπει να φροντίζει ώστε το πιστωτικό του όριο να εξυπηρετεί μεν τις ανάγκες του, να είναι δε μέσα στα πλαίσια των οικονομικών του δυνατοτήτων.
- Στις συναλλαγές σε ΑΤΜ, ο κάτοχος να αποφεύγει κάθε όχληση τρίτου που αποσπά την προσοχή του και μπορεί να επιδιώκει κλοπή ή αντικατάσταση της κάρτας του με άλλη.
- Στις συναλλαγές μέσω internet, να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί γιατί οι τράπεζες δεν θα τους ζητήσουν ποτέ απόρρητα στοιχεία.

#### **5.4. ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ INTERNET**

Στην παράγραφο αυτή παρατίθενται οι συμβουλές προς τους κατόχους πιστωτικών/χρεωστικών καρτών οι οποίοι τις χρησιμοποιούν προκειμένου να πραγματοποιούν διαδικτυακές συναλλαγές. Έτσι, σύμφωνα με την εμπειρία του Μ.Τ.Ε.Υ.:

- Ο χρήστης θα πρέπει να πληκτρολογεί ο ίδιος τη δικτυακή διεύθυνση που θέλει και να μην επιτρέπει την αυτόματη μεταφορά του σε ιστοσελίδα (site) ή σε σύνδεσμο (link) από το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.
- Κατά την είσοδο του χρήστη σε προστατευόμενες ιστοσελίδες θα πρέπει να βεβαιώνεται ότι η ηλεκτρονική διεύθυνση είναι της μορφής <https://> που αφορά ασφαλή έκδοση πρωτοκόλλου μετάδοσης και όχι <http://>.
- Ο χρήστης δεν θα πρέπει να πληκτρολογεί αριθμούς λογαριασμού ή πιστωτικής κάρτας και PIN εάν η ιστοσελίδα δεν διαθέτει κρυπτογράφηση SSL (Secure Socket Layer).
- Αν το εικονίδιο με το λουκέτο στο κάτω μέρος δεν είναι κλειδωμένο (ασφαλισμένο), ο χρήστης δεν θα πρέπει να προχωρά σε συναλλαγή.
- Επίσης, ο χρήστης να είναι σίγουρος ότι η τράπεζα, σε καμία περίπτωση, δεν ζητά μέσω e-mail προσωπικά ή απόρρητα στοιχεία για οποιονδήποτε λόγο.

## **5.5. ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ**

Όσον αφορά στους επαγγελματίες ο Μ.Τ.Ε.Υ. δίνει τις ακόλουθες συμβουλές:

- Από τη στιγμή που ο συναλλασσόμενος εξοφλεί ανοικτό δάνειο και δεν προτίθεται να κάνει περαιτέρω χρήση του, θα πρέπει να αιτείται το κλείσιμο του λογαριασμού, προκειμένου να μην επιβαρύνεται με ετήσια έξοδα διαχείρισης.
- Ο συναλλασσόμενος επαγγελματίας θα πρέπει να ενημερώνεται αναλυτικά για τους όρους της σύμβασης, πριν την υπογραφή για τη χορήγησή της.
- Ο επαγγελματίας θα πρέπει να γνωρίζει ότι η έγκαιρη υποβολή αιτημάτων ένταξης σε προγράμματα επιδότησης χορηγήσεων δίνει στις τράπεζες τον απαιτούμενο χρόνο επεξεργασίας.

## 5.6. ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ

Όσον αφορά στις κάθε είδους επενδύσεις σε τραπεζικά προϊόντα ο Μ.Τ.Ε.Υ. συμβουλεύει τα ακόλουθα:

- Πριν υπογράψει οτιδήποτε, ο επενδυτής θα έπραττε σοφά αν μελετούσε προσεκτικά το υλικό που του παρέχεται για ενημέρωση, καθώς και το περιεχόμενο των συμβάσεων.
- Εάν δεν κατανοεί τους συμβατικούς όρους και τα χαρακτηριστικά των προϊόντων, ο επενδυτής να ζητεί διευκρινίσεις. Για παράδειγμα, τη διάρκεια της επένδυσης, τους παράγοντες από τους οποίους εξαρτάται η απόδοσή της, τους όρους πρόωρης εξόφλησης. Είναι φρόνιμο να επενδύει σε χαρτοφυλάκια με μεγάλη διασπορά.
- Ο επενδυτής να ενημερώνεται λεπτομερώς για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του.
- Ο υποψήφιος επενδυτής να μην είναι παρορμητικός στις επιλογές του και οι αποφάσεις του να στηρίζονται στη γνώση και την έρευνα.
- Οι επενδύσεις που προτίθεται να κάνει να ταιριάζουν με το επενδυτικό του προφίλ, τις γνώσεις και την εμπειρία που έχει.
- Ο επενδυτής να ορίζει εξ αρχής στόχους μετρήσιμους και ρεαλιστικούς (π.χ. αποταμίευση για την περίοδο συνταξιοδότησης) με σαφές χρονοδιάγραμμα και να μένουν πιστοί σε αυτούς.
- Ο επενδυτής να μην παρασύρεται από τις μεγάλες αρχικές αποδόσεις των σύνθετων προϊόντων που εν συνεχεία φθίνουν ή μηδενίζονται.
- Ο επενδυτής να ζητά και να φυλάσσει τα αντίγραφα των συμβάσεων που υπογράφει.

## 6<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ

### Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ

Στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών στην ενιαία αγορά, εγκαινιάστηκε το «Δίκτυο Εξωδικαστικής Επίλυσης Διασυννοριακών Καταγγελιών στον τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών (FIT-NET)», που αριθμεί 52 μέλη από 20 χώρες. Σκοπός του FIT-NET είναι να βοηθήσει τους καταναλωτές στην εξωδικαστική επίλυση των διασυννοριακών διαφορών, όταν η τράπεζα ή επιχείρηση ή οποιαδήποτε άλλη χρηματοπιστωτική υπηρεσία είναι εγκατεστημένη σε διαφορετικό κράτος-μέλος της Ε.Ε. από εκείνο της διαμονής του καταναλωτή.

Η λειτουργία του FIT-NET για τη χώρα μας έχει μέγιστη σημασία. Καθώς, έχει καθιερωθεί ως μία χώρα με αναπτυγμένο τουρισμό, υποδέχεται κάθε χρόνο ένα σεβαστό αριθμό τουριστών, που διέρχονται από την Ε.Ε. Επιπλέον όμως, εξυπηρετεί και τους ομογενείς που διαμένουν σε αυτές τις χώρες και έχουν συναλλαγές με τις τράπεζες που είναι εγκατεστημένες στην Ελλάδα.

Το θεσμό του "Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή" εισήγαγε η συνθήκη του Μάαστριχτ, την 7.2.1992. Στόχος του είναι η ενίσχυση της διαφάνειας της δράσης των οργάνων της Ε.Ε. και την προαγωγή της ευρωπαϊκής ιθαγένειας που θεσπίστηκε επίσης στην ίδια Συνθήκη. Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής εκλέγεται από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και ασκεί τα καθήκοντά του με πλήρη ανεξαρτησία. Έργο του είναι η εξέταση των περιπτώσεων κακής διοίκησης, στα πλαίσια των θεσμικών οργάνων και οργανισμών της Ε.Ε., η διατύπωση συστάσεων και η σύνταξη σχετικών εκθέσεων. Εδρεύει στο Στρασβούργο.

Ο θεσμός του Τραπεζικού Μεσολαβητή ( Banking Ombudsman) υπάρχει σήμερα στις περισσότερες χώρες του εξωτερικού, εκ των οποίων 16



Ευρωπαϊκές. Λειτουργεί συνήθως στα πλαίσια των Ενώσεων Τραπεζών (Γερμανία, Βέλγιο, Ιαπωνία), ή με τη μορφή ανεξάρτητου Συμβουλίου και Μεσολαβητή (Αγγλία, Αυστραλία, Ελβετία) και χρηματοδοτείται από τις τράπεζες. Σε μεμονωμένες περιπτώσεις, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής διορίζεται και χρηματοδοτείται από την κυβέρνηση (Σουηδία) ή λειτουργεί στα πλαίσια της Κεντρικής Τράπεζας (Ισπανία, Λουξεμβούργο). Οι υπηρεσίες του Τραπεζικού Μεσολαβητή παρέχονται, σχεδόν πάντα, δωρεάν στους πελάτες των τραπεζών.

Απαραίτητο συμπλήρωμα του θεσμού αποτελούν οι σχετικές με την εξέταση παραπόνων εσωτερικές διαδικασίες των πιστωτικών ιδρυμάτων, η εξάντληση των οποίων αποτελεί υποχρεωτικό στάδιο, πριν την εξέταση του παραπόνου από τον Τραπεζικό Μεσολαβητή (Αγγλία, Ιταλία, Ιρλανδία, Ελβετία, Γερμανία). Συνήθως παράπονα στον Τραπεζικό Μεσολαβητή δύναται να υποβάλλουν μόνο ιδιώτες, για θέματα που δεν αφορούν την επαγγελματική τους δραστηριότητα, ενώ σε ορισμένες χώρες (π.χ. Αγγλία, Ιρλανδία, Ελβετία) ο Τραπεζικός Μεσολαβητής εξετάζει και παράπονα που αφορούν μικρές επιχειρήσεις.

Τέλος, σε άλλες χώρες (Αγγλία, Ιρλανδία, Αυστραλία, Ιταλία, Γερμανία, Ελβετία) η απόφαση του Τραπεζικού Μεσολαβητή δεσμεύει τις τράπεζες, όχι όμως τους καταναλωτές, ενώ σε άλλες (π.χ. Βέλγιο, Ισπανία, Σουηδία) δε δεσμεύει κανένα από τα ενδιαφερόμενα μέλη.

## 7<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ

### ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΘΕΣΜΟΥ

Το κεφάλαιο που ακολουθεί περιλαμβάνει πίνακες με τα στατιστικά στοιχεία του θεσμού συγκεντρωτικά από το 1999, οπότε και ξεκίνησε ο Μεσολαβητής το έργο του έως και το 2011 που έχουμε τα πιο πρόσφατα στοιχεία.

#### 7.1. ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΙΔΙΩΤΕΣ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

##### ΠΙΝΑΚΑΣ 1: ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ ΙΔΙΩΤΩΝ ΠΡΟΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

ΕΤΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
Τηλεφωνικές Κλήσεις		
1999	1.621	-
2000	3.420	111,0
2001	3.998	16,9
2002	5.085	27,2
2003	7.228	42,1
2004	7.271	0,6
2005	7.674	5,5
2006	7.449	-2,9
2007	7.966	6,94
2008	9.349	17,36
2009	10.471	12,00
2010	12.326	17,72
2011	12.073	-2,05
ΣΥΝΟΛΟ	95.931	

ΠΗΓΗ: ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 2011

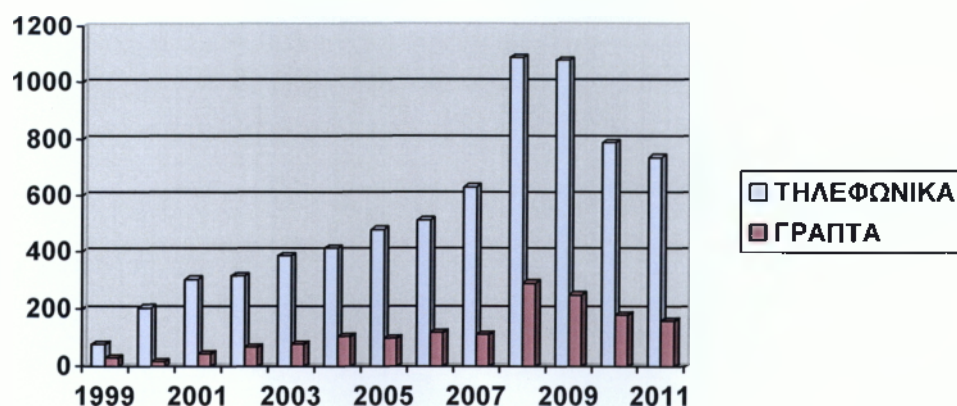
**ΠΙΝΑΚΑΣ 2: ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΙΔΙΩΤΩΝ ΠΡΟΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ**

Γραπτά Παράπονα		
1999	171	-
2000	346	102,3
2001	618	78,6
2002	741	19,9
2003	1.043	40,8
2004	1.220	17,0
2005	1.276	4,6
2006	1.271	-0,4
2007	1.356	6,69
2008	1.646	21,38
2009	1.764	7,17
2010	1.923	9,01
2011	1.823	-5,20
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>15.198</b>	

ΠΗΓΗ: ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 2011

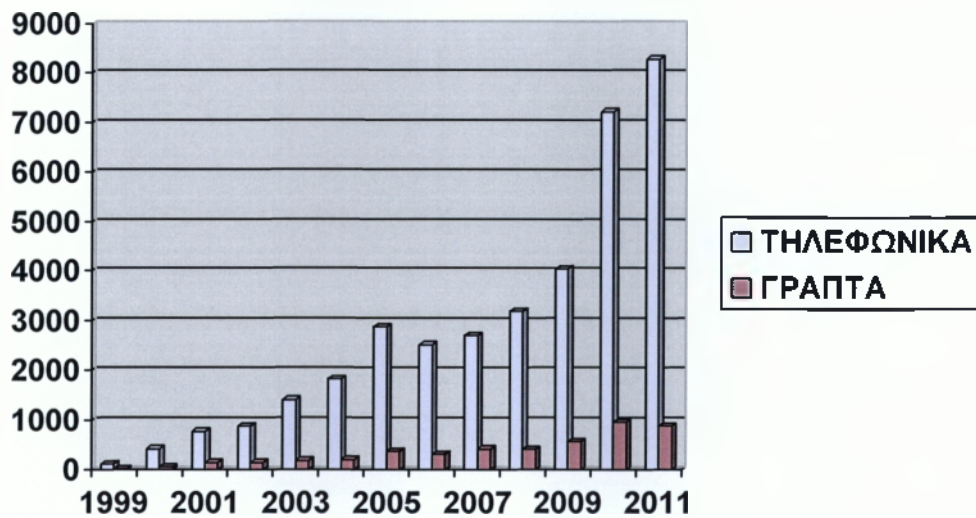
**7.1.1. ΓΙΑ ΤΙΣ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ**

Το παρακάτω διάγραμμα απεικονίζει τον αριθμό των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων από τη σύσταση του θεσμού μέχρι τέλος του 2011.



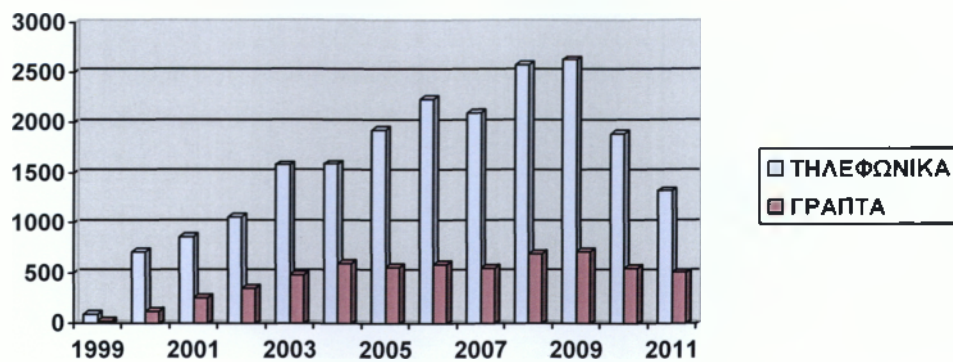
### 7.1.2. ΓΙΑ ΤΑ ΔΑΝΕΙΑ

Το κατωτέρω διάγραμμα απεικονίζει τον αριθμό των τηλεφωνικών κλήσεων και γραπτών παραπόνων, που αφορούσαν τα δάνεια, από τη σύσταση του θεσμού μέχρι τέλος του 2011.



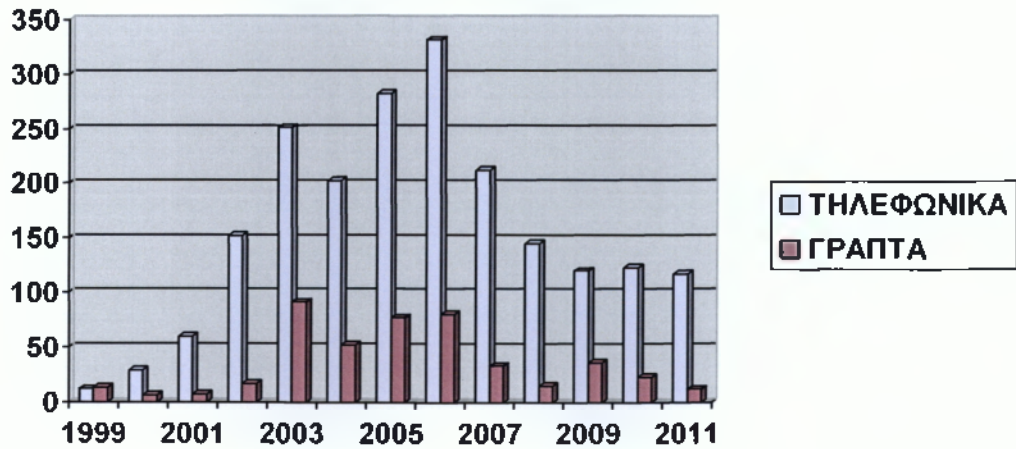
### 7.1.3. ΓΙΑ ΤΑ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

Το ακόλουθο διάγραμμα απεικονίζει την εξέλιξη του αριθμού των τηλεφωνικών κλήσεων και γραπτών παραπόνων για τα μέσα πληρωμών από τη σύσταση του θεσμού μέχρι το τέλος του 2011.



#### 7.1.4. ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Το κατωτέρω διάγραμμα απεικονίζει την εξέλιξη του αριθμού των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων για διάφορες τραπεζικές εργασίες, από το ξεκίνημα του θεσμού έως και το 2011.



### 7.1.5. ΓΙΑ ΤΑ ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Οι κατώτεροι πίνακες εμφανίζουν τις περιπτώσεις που ο Μ.Τ.Ε.Υ. ενήργησε ως αρμόδιος και τον αριθμό των περιπτώσεων που ενήργησε ως πλησιέστερος φορέας, για τα έτη 2009, 2010 και 2011 αντίστοιχα.

#### ΠΙΝΑΚΑΣ 3: ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΕΚΤΟΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2009:

	ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ	ΠΛΗΣΙΕΣΤΕΡΟΣ ΦΟΡΕΑΣ
<b>Α. ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ</b>	<b>76</b>	<b>24</b>
- Ε.Ε. & Ε.Ο.Χ.	60	21
- Εκτός FIN-NET	16	3
<b>Β. ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΕΝΤΑ</b>	<b>65</b>	-
<b>Γ. ΕΚΚΡΕΜΗ</b>	<b>11</b>	-
<b>Δ. ΤΡΟΠΟΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ</b>		
- Από Τράπεζα	28	-
- Παρέμβαση Μ.Τ.Ε.Υ.	37	-
- Οδηγίες παραπομπής		24
<b>Ε. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ</b>		
- Υπέρ Καταναλωτή	22	-
- Υπέρ Τράπεζας	43	-

ΠΗΓΗ: ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 2009

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4: ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΕΚΤΟΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2010**

	<b>ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ</b>	<b>ΠΛΗΣΙΕΣΤΕΡΟΣ ΦΟΡΕΑΣ</b>
<b>Α. ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ</b>	<b>44</b>	<b>30</b>
- ΕΕ & ΕΟΧ	41	28
- Εκτός FIN-NET	3	2
<b>Β. ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΕΝΤΑ</b>	<b>39</b>	-
<b>Γ. ΕΚΚΡΕΜΗ</b>	<b>5</b>	-
<b>Δ. ΤΡΟΠΟΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ</b>		
- Από Τράπεζα	10	-
- Παρέμβαση Μ.Τ.Ε.Υ.	29	-
- Οδηγίες παραπομπής		30
<b>Ε. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ</b>		
- Υπέρ Καταναλωτή	8	-
- Υπέρ Τράπεζας	31	-

ΠΗΓΗ: ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 2010

**ΠΙΝΑΚΑΣ 5: ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΕΚΤΟΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2011**

	<b>ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ</b>	<b>ΠΛΗΣΙΕΣΤΕΡΟΣ ΦΟΡΕΑΣ</b>
<b>Α. ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ</b>	<b>65</b>	<b>17</b>
-ΕΕ & ΕΟΧ	61	17
-Εκτός FIN-NET	4	-
<b>Β. ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΕΝΤΑ</b>	<b>61</b>	<b>-</b>
<b>Γ. ΕΚΚΡΕΜΗ</b>	<b>4</b>	<b>-</b>
<b>Δ. ΤΡΟΠΟΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ</b>		
- Από Τράπεζα	25	-
-Παρέμβαση από Μ.Τ.Ε.Υ.	36	-
-Οδηγίες παραπομπής		17
<b>Ε. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ</b>		
- Υπέρ καταναλωτή	11	-
-Υπέρ τράπεζας	50	-

ΠΗΓΗ: ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 2011

**7.2. ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΕΣ**

Ο πίνακας που εμφανίζεται παρακάτω, παρουσιάζει συγκεντρωτικά τη δραστηριότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. στις διαφορές των επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων με τις τράπεζες από το 2004, που άρχισε η εξέταση των παραπόνων αυτών, μέχρι το τέλος του 2011.



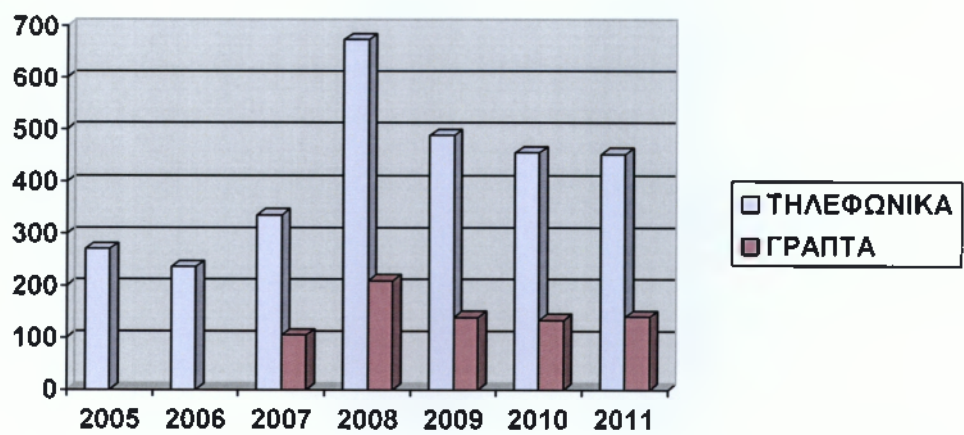
**ΠΙΝΑΚΑΣ 6: ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ & ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ  
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΠΡΟΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ**

Έτος	Τηλεφωνικές κλήσεις		Γραπτά παράπονα	
	Αριθμός	Μεταβολή	Αριθμός	Μεταβολή
2004	294		65	
2005	640	117,6	153	135,4
2006	493	-22,9	83	-45,7
2007	666	35,09	124	49,4
2008	927	38,15	107	-13,71
2009	1.310	41,32	174	62,62
2010	1.508	15,11	147	-15,52
2011	1.199	-20,49	156	6,12
<b>Σύνολο</b>	<b>7.037</b>		<b>1.009</b>	

ΠΗΓΗ: ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ  
ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 2011

**7.3. ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ ΜΕ  
ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ**

Το παρακάτω διάγραμμα εμφανίζει συγκεντρωτικά τη δραστηριότητα του Μεσολαβητή στις διαφορές επενδυτών με τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες από 1/6/2005 μέχρι τέλους του 2011. Εδώ, αξίζει να αναφέρουμε ότι για τα έτη 2005 και 2006 δεν υπήρχε δυνατότητα διαχωρισμού των τηλεφωνικών κλήσεων και γραπτών παραπόνων και ως εκ τούτου για τα έτη αυτά τα αποτελέσματα εμφανίζονται αθροιστικά.



## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών Επενδυτικών Υπηρεσιών είναι ένας σύγχρονος θεσμός που ακολουθεί το «ρεύμα» της εποχής για εξέλιξη και θεσπίστηκε για να βοηθά τους εκάστοτε εμπλεκομένους σε οικονομικές υποθέσεις να δικαιωθούν. Η εμπειρία των 15 χρόνων, η ανεξαρτησία στην κρίση και η δοκιμασμένη στην πράξη αποτελεσματικότητα, συνάρτηση της κατανόησης της ουσίας των προβλημάτων, της άμεσης αντίδρασης και της στοχευμένης παρέμβασης, έχουν καταστήσει τον Μ.Τ.Ε.Υ. τον πλέον αξιόπιστο θεσμό συναινετικής επίλυσης διαφορών στον χρηματοπιστωτικό τομέα. Το θεσμό εμπιστεύονται και αναγνωρίζουν αφενός όσοι χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του, αφετέρου οι ενώσεις καταναλωτών, ο χρηματοπιστωτικός τομέας στο σύνολό του, καθώς και κρατικοί φορείς και εποπτικές αρχές με τις οποίες υπάρχει στενή συνεργασία.

Στην έως τώρα πορεία του, παρατηρείται ότι προσέφερε μόνο βοήθεια και καθοριστικές λύσεις, οι οποίες έγιναν αποδεκτές από όλες τις πλευρές των εμπλεκομένων. Στόχος του είναι να υιοθετεί μία όσο το δυνατόν ευέλικτη και πρακτική προσέγγιση της διαδικασίας επίλυσης διαφορών, χρησιμοποιώντας τα εργαλεία που ταιριάζουν καλύτερα σε κάθε περίπτωση- μεσολάβηση, φιλική διευθέτηση, πρόταση συμβιβαστικής επίλυσης, σύσταση- ώστε να ικανοποιείται το αίσθημα δικαίου. Με τον αυτό επιδιώκεται να προαχθεί ένα πνεύμα εξυπηρέτησης που λειτουργεί ως πρότυπο για τους παρόχους χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Είναι ένας θεσμός που καθιέρωσε την εξωδικαστική λύση των διαφορών που προκύπτουν στον οικονομικό τομέα μεταξύ συναλλασσομένων, κάτι πρωτοποριακό τόσο στον ελληνικό όσο και στον ευρωπαϊκό χώρο.

Παρατηρώντας την 15χρονη πορεία του θεσμού (1999-2013), βλέπουμε ότι οι προοπτικές εξέλιξής του στην Ελλάδα είναι θετικές και αισιόδοξες. Αρχικά, ο θεσμός ασχολήθηκε με τη μεσολάβηση μεταξύ φυσικών προσώπων και τραπεζών και στη συνέχεια προστέθηκαν στις αρμοδιότητές του και οι εταιρίες. Έπειτα, εντάσσονται οι επενδυτικές εταιρίες και οι Εταιρίες

Αμοιβαίων Κεφαλαίων και καταλήγουμε στο παρόν, όπου ο Μ.Τ.Ε.Υ. ασχολείται πλέον και με διαφορές που προκύπτουν από τις Εισπρακτικές Εταιρίες των τραπεζών.

Αν μελετήσουμε τις ετήσιες εκθέσεις πεπραγμένων του θεσμού, παρατηρήσουμε τα λεγόμενα οικονομικών sites στο διαδίκτυο και δούμε άρθρα των εφημερίδων, θα διαπιστώσουμε ότι τα παράπονα προς τον Μεσολαβητή ολοένα αυξάνονται. Αυτό οφείλεται ως ένα βαθμό, από την επιδείνωση του διεθνούς οικονομικού περιβάλλοντος αλλά και την εγχώρια οικονομική ύφεση και την υπερχρέωση νοικοκυριών και επιχειρήσεων. Τα αποτελέσματα, ωστόσο, που προκύπτουν από τη διευθέτηση των παραπόνων είναι ικανοποιητικά, αφού προέρχονται μέσω κοινής λύσης που προτείνεται μετά από μελέτη και έρευνα της κάθε υπόθεσης ξεχωριστά.

Οι οικονομικές υπηρεσίες στη χώρα μας, ακολουθώντας τα Ευρωπαϊκά πρότυπα, μας δείχνουν ότι αναπτύσσονται με γοργούς ρυθμούς. Εισβάλλουν στη ζωή και στην καθημερινότητά μας νέες υπηρεσίες, νέα προϊόντα, καταθέσεις, δάνεια και καινοτόμες ιδέες. Η ανάγκη για οικονομική ασφάλεια, για ανάπτυξη, για εξερεύνηση οδηγούν στο να εξευρεθούν νέα δεδομένα στον οικονομικό τομέα. Οι επενδυτικές εταιρίες, οι μεσολαβητές, νέες επιχειρηματικές δραστηριότητες και άλλοι που θα εμφανιστούν στη διακίνηση του χρήματος στην Ελλάδα, οδηγούν στην ανάγκη για έναν ισχυρό δεσμό μεσολάβησης μέσα σε αυτό το σύμπλεγμα των ασταμάτητα εναλλασσομένων οικονομικών σχέσεων, με αποτελέσματα γρήγορα και κοινά αποδεκτά από τα εμπλεκόμενα μέρη με σκοπό την απρόσκοπτη συνέχιση όλης αυτής της διαδικασίας κύκλου του χρήματος στη σημερινή εποχή.

Απαραίτητος, λοιπόν, ο Μεσολαβητής Τραπεζικών- Επενδυτικών Υπηρεσιών τώρα και στο μέλλον. Ένας θεσμός σύγχρονος, με εξειδικευμένες γνώσεις, σωστή εξυπηρέτηση και λύσεις. Ένα χρήσιμο εργαλείο στα χέρια της Ελληνικής κοινωνίας.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### ΒΙΒΛΙΑ

- ΣΤΕΡΓΙΩΤΗΣ Π. ΚΙΜΩΝ, ΧΡΗΜΑ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ, 1995, ΑΘΗΝΑ, Κ. & Π. ΣΜΠΙΛΙΑΣ Α.Ε.Β.Ε. «ΤΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ».
- ΚΙΟΧΟΣ Π.Α. & ΠΑΠΑΝΙΚΟΛΑΟΥ Γ.Δ., ΧΡΗΜΑ-ΠΙΣΤΗ-ΤΡΑΠΕΖΕΣ, 2000, ΑΘΗΝΑ, ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ.

### ΑΡΘΡΑ

- ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ, 8 ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ-ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ, ΚΟΝΑΧΟΥ, ΑΛΕΞΙΑ, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ [www.tovima.gr](http://www.tovima.gr)
- ΔΙΚΑΙΩΘΗΚΑΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΤΟ 67% ΟΣΩΝ ΠΡΟΣΕΦΥΓΑΝ, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΕΛΕΥΘΕΡΟΤΥΠΙΑ, Enet.gr, ΤΕΤΑΡΤΗ 15 ΙΟΥΝΙΟΥ 2011.

### ΕΚΘΕΣΕΙΣ

- ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 2009
- ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 2010
- ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 2011

### ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

- [www.insuranceworld.gr](http://www.insuranceworld.gr)
- [www.sunigoroskatanaloti.gr](http://www.sunigoroskatanaloti.gr)
- [www.hobis.gr](http://www.hobis.gr)
- [www.daneioliptis.blogspot.gr](http://www.daneioliptis.blogspot.gr)
- [www.bank-invest-omb.gr](http://www.bank-invest-omb.gr)
- [www.djamesolavisi.net](http://www.djamesolavisi.net)
- [www.heraklion.gr](http://www.heraklion.gr)

- [www.securitymanager.gr](http://www.securitymanager.gr)
- [www.moneymarket.gr](http://www.moneymarket.gr)
- <http://ec.europa.eu/fin-net>

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## 1. ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Παρακάτω, παρατίθεται το έντυπο παραπόνων που καλούνται να συμπληρώσουν οι ενδιαφερόμενοι για να υποβάλλουν το παράπονό τους:



ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ  
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

### ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς τον Μεσολαβητή Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών

Παρακαλούμε πριν συμπληρώσετε το Έντυπο Παραπόνων που ακολουθεί, διαβάστε προσεκτικά το Ενημερωτικό Φύλλον για τον Μεσολαβητή Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών (ΜΤ.Ε.Υ.) και τις Οδηγίες Συμπλήρωσης που θα βρείτε στο τέλος του Εντύπου αυτού. Σε περίπτωση που έχετε απορίες, επικοινωνήστε μαζί μας στη δική μας ιστοσελίδα.

Κασσώφινη Σερβίας 12-14, 105 62 Αθήνα, ■ Τ.Θ.: 3391, 102 10 Αθήνα

■ τηλ: 210-3376700 ■ fax: 210-3238821 ■ e-mail: contact@bankinvest-umb.gr ■ website: www.bankinvest-umb.gr

**ΚΩΔΙΚΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ:** Αν έχουμε ήδη δώσει στο παράπονο σας κάποιο κωδικό, παρακαλούμε γράψτε τον εδώ, προς διευκόλυνσή μας.

**ΠΡΟΣΙΟΧΗ:** Αν έχετε εξουσιοδοτηθεί να υπογράψετε το Έντυπο Παραπόνων για λογαριασμό του παραπονούμενου, παρακαλούμε συμπληρώστε εδώ τα πλήρη στοιχεία του και αμέσως μετά τα δικά σας στοιχεία. Στην περίπτωση αυτή διαβάστε προσεκτικά την παράγραφο 8 των Οδηγιών Συμπλήρωσης στο τέλος του Εντύπου.

#### ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟΥ (παρακαλούμε συμπληρώστε με ΚΕΦΑΛΑΙΑ γράμματα)

ΕΠΩΝΥΜΟ: \_\_\_\_\_  
ΟΝΟΜΑ: \_\_\_\_\_  
ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ, ΣΥΖΥΓΟΥ: \_\_\_\_\_  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ΟΔΟΣ: \_\_\_\_\_ ΑΡΙΘΜΟΣ: \_\_\_\_\_ ΠΟΛΗ: \_\_\_\_\_ ΤΑΧ. ΚΩΔΙΚΑΣ: \_\_\_\_\_  
ΤΗΛΕΦΩΝΟ: \_\_\_\_\_ FAX: \_\_\_\_\_ E-MAIL: \_\_\_\_\_  
ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ: \_\_\_\_\_ ΕΤΗΣΙΟΣ ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ: \_\_\_\_\_

#### ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΠΡΟΣΩΠΟΥ (παρακαλούμε συμπληρώστε με ΚΕΦΑΛΑΙΑ γράμματα)

ΕΠΩΝΥΜΟ: \_\_\_\_\_  
ΟΝΟΜΑ: \_\_\_\_\_  
ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ, ΣΥΖΥΓΟΥ: \_\_\_\_\_  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: Συμπληρώστε εδώ ο όποιο δικαιούστε ως παραπονούμενος στη περίπτωση που ανήκατε στο προσωπικό της ΜΤ.Ε.Υ. \_\_\_\_\_  
ΟΔΟΣ: \_\_\_\_\_ ΑΡΙΘΜΟΣ: \_\_\_\_\_ ΠΟΛΗ: \_\_\_\_\_ ΤΑΧ. ΚΩΔΙΚΑΣ: \_\_\_\_\_  
ΤΗΛΕΦΩΝΟ: \_\_\_\_\_ FAX: \_\_\_\_\_ E-MAIL: \_\_\_\_\_

#### ΤΡΑΠΕΖΑ, ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ Η Α.Ε.Λ.Δ.Ε. ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΑΦΟΡΑ ΤΟ ΠΑΡΑΠΟΝΟ ΣΑΣ (Ελληνικά, Κατοίκους)

ΕΧΕΤΕ ΗΜΗ ΑΓΕΥΘΥΝΕΙ ΣΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΚΑΤΑΓΗΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ, ΤΗΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ Η ΤΗΣ Α.Ε.Λ.Δ.Ε. (Σημειώστε Χ στο αντίστοιχο τετράγωνο): ΝΑΙ  ΟΧΙ

ΕΧΕΤΕ ΗΜΗ ΑΓΕΥΘΥΝΕΙ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ, (Σημειώστε Χ στο αντίστοιχο τετράγωνο): ΝΑΙ  ΟΧΙ

ΛΑΒΑΤΕ ΑΝΑΤΗΡΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ Η ΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΤΗΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ Η ΤΗΣ Α.Ε.Λ.Δ.Ε. (Σημειώστε Χ στο αντίστοιχο τετράγωνο): ΝΑΙ  ΟΧΙ

ΡΩΤΕ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΚΑΤΕ ΓΙΑ ΤΟΝ ΜΤ.Ε.Υ. (Σημειώστε Χ στο αντίστοιχο τετράγωνο): ΝΑΙ  ΟΧΙ

ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ, ΤΗΝ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ Η ΤΗΝ Α.Ε.Λ.Δ.Ε.  ΑΠΟ ΑΛΛΗ ΠΗΓΗ

(Σημειώστε ποια): \_\_\_\_\_

Παρακαλούμε περιγράψτε με συντομία τα πλάημα σας ή αν έχετε ήδη στείλει επιστολή στον Α.Π.Ε.Υ., προσθέστε τυχόν νέα στοιχεία (διαβάστε προσεκτικά τις παραγράφους 3 και 4 των Οδηγιών Συμπλήρωσης στο τέλος του Εντύπου).

Lined area for describing the case or providing additional information to the A.P.E.Y. form.

Αν δεν είναι το κεντρικό έδαφος, σημειώστε ως άνω στην δεξιά γωνία του εγγράφιου τη μαζί με το Έντυπο αυτό. Παρακαλούμε συμπληρώστε και την επόμενη σελίδα του εγγράφιου.



Παρακαλούμε να αναφέρετε κάθε έγγραφο που θεωρείτε σχετικά με τα παρόντα που διατηρείτε, και να το επισυνάψετε (σε πρωτότυπο ή επικυρωμένο αντίγραφο) στο Έγγραφο Δ.Ε.Α.

1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_  
3. \_\_\_\_\_  
4. \_\_\_\_\_  
5. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Διαβάστε προσεκτικά και υπογράψτε**

- Υποβάλλω προς εξέταση από τον Μ.Τ.Ε.Υ. το παρόντα που περιγράφεται πιο πάνω (ή έχει περιγραφεί σε επιστολή που λέει απαστείλα) και συμφωνώ να το χειριστεί σύμφωνα με τους όρους που περιέχονται στο συμπληρωμένο Συμπρωτικό Φυλλάδιο, του οποίου ελάβα γνώση.
- Δηλώνω ότι όλα τα πιο πάνω στοιχεία είναι ακριβή.
- Δηλώνω ότι το θέμα που αφορά το παρόντα που υποβάλλω προς εξέταση στον Μ.Τ.Ε.Υ. δεν αποτελεί ή αποτελεί αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστικής αρχής.
- Εξουσιοδοτώ την τράπεζα, την επενδυτική εταιρία ή την Α.Ε.Α.Δ.Ε. να αποκαλύψει στον Μ.Τ.Ε.Υ. κάθε πληροφορία ή έγγραφο που μπορεί αυτός να ζητήσει προκειμένου να ερευνήσει την υποθεσή μου, πλην όσων καλύπτονται από το τραπεζικό απόρρητο ή από απόρρητο κατά τις διατάξεις της χρηματοπιστωτικής νομοθεσίας.
- Γνωρίζω ότι η υποβολή του παρόντα μου στον Μ.Τ.Ε.Υ. σε καμία περίπτωση δεν διακόπτει ή αναστέλλει τις νόμιμες διαδικασίες για προσταγή μου στη Δικαιοσύνη (π.χ. άσκηση αγωγής κατά της τράπεζας, της επενδυτικής εταιρίας ή της Α.Ε.Α.Δ.Ε.).
- Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών (Καρ. Σερβίας 12-14, 105 62 Αθήνα, τηλ. 210-33.76.700) ως υπεύθυνος επεξεργασίας, ενημερώνει, σύμφωνα με το άρθρο 11 του Ν. 2472/1997, ότι:
  - α) έχει αρχείο δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των συναλλασσόμενων με τις τράπεζες και τις επιχειρήσεις παρόχους επενδυτικών υπηρεσιών, οι οποίοι έχουν ανατεθεί στον Μεσολαβητή Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών.
  - β) σκοπός της επεξεργασίας είναι η εξέταση και η μεσολάβηση προκειμένου να διευκολυνθεί η εξωδικαστική επίλυση διαφορών που υποβάλλονται από τους αντίστοιχους συναλλασσόμενους στον Μεσολαβητή Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών και
  - γ) οι εν λόγω συναλλασσόμενοι έχουν δικαίωμα ενημέρωσης, πρόσβασης και προβολής αντιρροσών ως προς την επεξεργασία των σχετικών δεδομένων.

ΤΟΠΟΣ \_\_\_\_\_ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ \_\_\_\_\_

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ/Α

ΥΠΟΓΡΑΦΗ/ΕΣ

(Συμπληρώνεται με κεφαλαία)

## ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ

1. Προκειμένου να διευκολύνετε το έργο του ΜΤΕΥ, παρακαλούμε να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις του Έντυπου.
2. Αν υποβάλλετε παραπάνω ως επενδυτική εταιρεία, παρακαλούμε συμπληρώστε την επωνυμία και τον ετήσιο κύκλο εργασιών της μέσα το χρόνο υποβολής του παραπάνου στην τράπεζα, την επενδυτική εταιρεία ή την ΑΕΛΔΕ, και επισυνάψτε κάθε σχετικό νομιμοποιητικό ή αποδεικτικό έγγραφο.
3. Συμπληρώστε το Έντυπο με καθαρά και ευανάγνωστα γράμματα, με μπλε ή μαύρο στυλό και εξηγήστε σύντομα και με ρόφη σαφή και κατανοητό, το παραπάνω σας. Είναι απαραίτητο να αναφέρετε τις περιστάσεις κάτω από τις οποίες ανέκυψε το παραπάνω σας, για παράδειγμα: ■ την ακριβή ημερομηνία ■ αν ανέκυψε για πρώτη φορά ■ τι είδους συναλλαγή αφορά ■ τον αριθμό και το είδος του λογαριασμού σας ■ ποιο ήταν η στάση της τράπεζας, της επενδυτικής εταιρείας ή της ΑΕΛΔΕ ■ σε ποιες υπηρεσίες της τράπεζας, της επενδυτικής εταιρείας ή της ΑΕΛΔΕ απευθυνθήκατε, καθώς και τι περιμένατε από την τράπεζα, την επενδυτική εταιρεία ή την ΑΕΛΔΕ και από τον ΜΤΕΥ. Παρακαλούμε επίσης να αναφέρετε εάν το θέμα που αφορά το παραπάνω σας αποτέλεσε ή αποτελεί αντικείμενο εξέτασης από άλλο εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης διαφορών.
4. Δεν είναι απαραίτητο να επαναλάβετε λεπτομερείς που εκτε ηδη αναφέρει σε προηγούμενες επιστολές σας προς τον ΜΤΕΥ.
5. Είναι σημαντικό να γνωρίζετε ότι οι τράπεζες αλλά και οι επενδυτικές εταιρείες και οι ΑΕΛΔΕ απαγορεύεται να αποκαλύπτουν πληροφορίες ή στοιχεία σχετικά με τους λογαριασμούς των πελατών τους. Για το λόγο αυτό, προκειμένου να υποβάλει ο ΜΤΕΥ να ερευνησει την υπόθεσή σας, κάθε σχετική με το πρόβλημά σας πληροφορία πρέπει να περιλαμβάνεται στο Έντυπο αυτό.
6. Είναι επίσης απαραίτητο, να αποστείλετε στον ΜΤΕΥ, μαζί με το Έντυπο αυτό, το πρωτότυπο ή επικυρωμένο αντίγραφο κάθε σχετικού με την υπόθεσή σας εγγράφου (π.χ. σύμβαση ανομιμίας λογαριασμού, αλληλογράφια με την τράπεζα, την επενδυτική εταιρεία ή την ΑΕΛΔΕ, αντίγραφο κίνησης του λογαριασμού σας κ.λπ.). Σκόπιμο είναι να κρατήσετε φωτοτυπία των συμπληρωμένων Εντύπου Παραπάνων και των συνημμένων σε αυτό εγγράφων.
7. Αν η υπόθεση αφορά κινά λογαριασμό που τηρείτε με άλλους σε μια τράπεζα, πρέπει να το αναφέρετε και να υπογράψετε όλοι οι δικαιούχοι του λογαριασμού το Έντυπο αυτό.
8. Αν έχετε εξουσιοδοτηθεί να ενεργείτε για λογαριασμό ενός ή περισσότερων παραπονομένων, ορισμένες ή όλες τις πράξεις σχετικά με την εξέταση του παραπάνου από τον ΜΤΕΥ (π.χ. να υπογράψετε το Έντυπο αυτό, να παραλαμβάνετε τη σχετική με το παραπάνω αλληλογραφία, να απαντάτε σε αυτή, να αρδεσθεύετε ή να απορριψετε τη σύστασή του κλπ), είναι απαραίτητο να επισυνάψετε σχετική έγγραφη εξουσιοδότηση με βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής από δημόσια αρχή. Στην περίπτωση αυτή πρέπει στο Έντυπο Παραπάνων να εξηγήτε με σαφήνεια στον ΜΤΕΥ ότι διατηνάετε παραπάνω για λογαριασμό άλλου προσώπου, καθώς και τους λόγους για τους οποίους δεν διατηνάει ο ίδιος το παραπάνω. Αν ο ληστής των τραπεζικών ή επενδυτικών υπηρεσιών δεν είναι εν ζωή, πρέπει να επισυνάψετε κάθε έγγραφο αποδεικτικά του έννομου συμφέροντός σας.
9. Ανού συμπληρώσετε το παρόν Έντυπο ταχυδρομηστε το, μαζί με κάθε σχετικό με την υπόθεση έγγραφο (πρωτότυπο ή επικυρωμένο αντίγραφο) στον ΜΤΕΥ.

**ΠΡΟΣΟΧΗ:** Η υποβολή του παραπάνου σας και η διαδικασία εξέτασής του από τον ΜΤΕΥ, σε καμία περίπτωση δεν διακόπτει ή αναστέλλει τις προθεσμίες για προσφυγή στη Δικαιοσύνη.

*Αντίτυπα του Ενημερωτικού Φυλλαδίου και του Εντύπου Παραπάνων προς τον ΜΤΕΥ*

*(και στα Αγγλικά μπορείτε να προμηθευτείτε δωρεάν*

- από τις τράπεζες, τις επενδυτικές εταιρείες ή τις εταιρείες λήψης και διαβίβασης εντολών που συμμετέχουν στο βραμ (βλ. σχετικό κατάλογο στο τέλος του Ενημερωτικού Φυλλαδίου)
- από το Γραφείο του ΜΤΕΥ (Καραγώρηγ Σερβίας 12-14, 105 62 Αθήνα, τηλ. 210-3376700), Τ.Θ. 3391, 102 10 Αθήνα και μέσω Διαδικτύου: [www.bank-invest-amb.gr](http://www.bank-invest-amb.gr)

## **2. ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΕΝΕΣ ΜΕ ΤΟΝ ΘΕΣΜΟ ΕΤΑΙΡΙΕΣ**

### **2.1. ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΣΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ**

1. A.B.N. AM.RO BANK N.V.  
[http:// www.abnarno.com](http://www.abnarno.com)
2. ALPHA BANK  
<http://www.alpha.gr>
3. Τ BANK ΑΝΩΝΥΜΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ  
<http://www.aspisbank.gr>
4. BANK OF AMERICA N.A.  
<http://www.bankofamerica.com>
5. BAYERISCHE HYPO UND VEREINSBANK A.G.  
[http://www.hypovereinsbank.gr/home\\_gr.htm](http://www.hypovereinsbank.gr/home_gr.htm)
6. BNP PARIBAS  
<http://www.bnpparibas.gr>
7. ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.  
<http://www.geniki.gr>
8. CITIBANK INTERNATIONAL plc  
<http://www.citibank.gr>
9. ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.  
<http://www.nbg.gr>
10. ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΤΑΙΡΙΑ ΛΙΜΙΤΕΔ  
<http://www.hellenicbank.gr>
11. ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.  
<http://www.emporiki.gr>
12. FBV-ΠΡΩΤΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε.  
<http://www.fbbank.gr>
13. HSBC BANK plc  
<http://www.hsbc.gr>
14. CYPRUS POPULAR BANK PUBLIC CO. LTD  
<http://www.cpb.gr>
15. ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε.  
<http://www.panelliniabank.gr>
16. PROTON ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε.  
<http://www.protonbank.gr>

17. ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Τ.Ε.

<http://www.ttbank.gr>

18. ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ Α.Ε.

<http://www.atticabank.gr>

19. ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΦΓ EUROBANK ERGASIAS Α.Ε.

<http://www.eurobank.gr>

20. ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΤΑΙΡΙΑ ΛΙΜΙΤΕΔ

<http://www.babkofcyprus.gr>

21. ΤΡΑΠΕΖΑ MILLENIUM BANK Α.Ε.

<http://www.milleniumbank.gr>

22. ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ Α.Ε.

<http://www.piraeusbank.gr>

23. ΤΡΑΠΕΖΑ PROBANK Α.Ε.

<http://www.probank.gr>

## **2.2.ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΣΕΣ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ**

1. EUROCORP SECURITIES Α.Ε.Π.Ε.Υ.

2. ΑΘΗΝΑΙΚΗ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.

3. ΑΤΛΑΣ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.

4. ΑΧΟΝ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.

5. ΒΟΡΕΙΟΥ ΕΛΛΑΔΟΣ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.

6. Γ.Α. ΠΕΡΒΑΝΑΣ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.

7. EUROTRUST ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.

8. ΕΛΛΗΝΟΑΜΕΡΙΚΑΝΙΚΗ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.

9. ΖΑΧΑΡΙΑΣ Γ. ΠΟΡΤΑΛΑΚΗΣ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.

10. ΘΕΜΙΣΤ. ΣΩΤ. ΣΩΤΗΡΙΑΔΗΣ Α.Ε.Π.Ε.Υ.

11. INDEX ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.

12. ΚΑΠΠΑ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.

13. ΚΑΡΑΜΑΝΟΦ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.

14. ΚΥΚΛΟΣ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.

15. ΛΕΩΝ ΔΕΠΟΛΑΣ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.

16. ΜΕΤΟΧΙΚΗ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.

17. ΜΙΔΑΣ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.

18. Ν. ΚΟΜΝΗΝΟΣ Α.Ε.Π.Ε.Υ.
19. Ν. ΧΡΥΣΟΧΟΙΔΗΣ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.
20. ΝUNTIUS ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.
21. ΜEGATRUST ΟΛΥΜΠΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.
22. ΠΗΓΑΣΟΣ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.
23. Α. ΣΑΡΡΗΣ Α.Ε.Π.Ε.Υ.
24. ΣΤ. ΕΜΜ. ΔΑΥΡΕΝΤΑΚΗΣ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.
25. CAPITAL ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.
26. EUROXX ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.
27. ΒΕΤΑ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.
28. Ι.Χ. ΜΑΥΡΙΚΗΣ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.
29. ΗΛΙΑΣ Α. ΠΕΤΡΟΠΟΥΛΑΚΗΣ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.
30. ΑΤΕ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.
31. GUARDIAN TRUST ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.
32. MERIT ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.
33. SOLIDUS SECURITIES Α.Ε.Π.Ε.Υ.
34. ΚΥΠΡΟΥ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.
35. ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.
36. ΔΡΑΞ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.
37. ΟΛΥΜΠΙΑ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.
38. PRELIUM Α.Ε.Π.Ε.Υ.
39. PROTON ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε.
40. ΤΡΑΠΕΖΑ PROBANK Α.Ε.

### **2.3. ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΣΕΣ Α.Ε.Ε.Δ.**

1. ACCESS Α.Ε.Ε.Δ.
2. ACCESS FINANCE Α.Ε.Ε.Δ.
3. ANALYSIS CAPITAL TREND (ACT) Α.Ε.Ε.Δ.
4. ANALYSIS SIGNA Α.Ε.Ε.Δ.
5. ATLANTIC Α.Ε.Ε.Δ.
6. BENEFIT Α.Ε.Ε.Δ.
7. BONUS FINANCE Α.Ε.Ε.Δ.
8. CNL ADVISORS Α.Ε.Ε.Δ.
9. COMPASS INVEST Α.Ε.Ε.Δ.

10. CONTRACT A.E.E.Δ.
11. D. SMART A.E.E.Δ.
12. DERFIN A.E.E.Δ.
13. DIALEX A.E.E.Δ.
14. DYNAMIC TRUST A.E.E.Δ.
15. EASY TRADE A.E.E.Δ.
16. EYRO.ACT A.E.E.Δ.
17. EYROAXION A.E.E.Δ.
18. EUROCAPITAL A.E.E.Δ.
19. EUROPOWER FINANCE HELLAS A.E.E.Δ.
20. EXCELLENCE A.E.E.Δ.
21. FAST FINANCE A.E.E.Δ.
22. FINANCIAL ANALYTICS A.E.E.Δ.
23. FINNET A.E.E.Δ.
24. FIRST CAPITAL A.E.E.Δ.
25. FORUM A.E.E.Δ.
26. G.N. A.E.E.Δ.
27. GAIN A.E.E.Δ.
28. IASON A.E.E.Δ.
29. INTRAFIN A.E.E.Δ.
30. MATRIX A.E.E.Δ.
31. MOMENTUM A.E.E.Δ.
32. OPTIMUS A.E.E.Δ.
33. P.F. CAPITAL A.E.E.Δ.
34. PREMIUM CAPITAL A.E.E.Δ.
35. PRIME ΠΑΤΡΑΣ A.E.E.Δ.
36. PROFIT ΒΟΛΟΥ A.E.E.Δ.
37. QUANTUM A.E.E.Δ.
38. SCHIOS A.E.E.Δ.
39. SIGNET A.E.E.Δ.
40. STATUS A.E.E.Δ.
41. STOCK RATE A.E.E.Δ.
42. TACTIX A.E.E.Δ.
43. TIMING A.E.E.Δ.

44. TRUST Α.Ε.Ε.Δ.
45. VERUS Α.Ε.Ε.Δ.
46. WORTH FINANCE Α.Ε.Ε.Δ.
47. ZACHOS Α.Ε.Ε.Δ.
48. Α.Ε.Ε.Δ. ΗΠΕΙΡΟΥ
49. Α.Ε.Ε.Δ. ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ
50. Α.Κ.Μ. Α.Ε.Ε.Δ.
51. Α.Μ. ΑΝΟΔΙΚΗ Α.Ε.Ε.Δ.
52. ΑΓΗΣ Α.Ε.Ε.Δ.
53. ΑΚΜΩΝ Α.Ε.Ε.Δ.
54. ΑΚΤΙΟΝ Α.Ε.Ε.Δ.
55. ΑΛΜΑ Α.Ε.Ε.Δ.
56. ΑΝΑΛΥΣΗ-ΣΥΝΘΕΣΗ Α.Ε.Ε.Δ.
57. ΑΝΑΞ Α.Ε.Ε.Δ.
58. ΑΞΙΑ ΧΑΝΙΩΝ Α.Ε.Ε.Δ.
59. ΑΠΙΑ Α.Ε.Ε.Δ.
60. ΑΠΟΔΟΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ Α.Ε.Ε.Δ.
61. ΑΠΟΔΟΣΙΣ Α.Ε.Ε.Δ.
62. ΑΡΚΑΔΙΚΗ ΠΡΟΟΠΤΙΚΗ Α.Ε.Ε.Δ.
63. ΑΡΜΟΝΗΣ Α.Ε.Ε.Δ.
64. ΑΧΑΙΚΗ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ Α.Ε.Ε.Δ.
65. ΒΛΑΧΟΣ Α.Ε.Ε.Δ.
66. ΒΟΛΟΣ Α.Ε.Ε.Δ.
67. ΔΕΙΚΤΗΣ Α.Ε.Ε.Δ.
68. ΔΗΡΙΣ Α.Ε.Ε.Δ.
69. ΔΙΟΝΥΣΟΣ Α.Ε.Ε.Δ.
70. Ε.Μ. Α.Ε.Ε.Δ.
71. ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ Α.Ε.Ε.Δ.
72. ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΚΡΗΤΗΣ
73. ΕΤΑΛ-EURASCO Α.Ε.Ε.Δ.
74. ΕΥΡΟΒΟΛΗ Α.Ε.Ε.Δ.
75. ΕΥΡΩ-ΠΙΣΤΗ Α.Ε.Ε.Δ.
76. ΕΥΡΩΔΥΝΑΜΙΚΗ ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ Α.Ε.Ε.Δ.
77. ΕΥΡΩΜΕΣΙΤΙΚΗ Α.Ε.Ε.Δ.

78. ΕΥΡΩΝΟΜΙΣΜΑΤΙΚΗ Α.Ε.Ε.Δ.
79. ΖΩΤΟΣ Α.Ε.Ε.Δ.
80. ΗΠΕΙΡΩΤΙΚΗ ΑΞΙΩΝ Α.Ε.Ε.Δ.
81. ΘΕΜΑ FINANCE Α.Ε.Ε.Δ.
82. ΘΗΤΑ Α.Ε.Ε.Δ.
83. Κ. ΓΕΡΟΥΜΟΣ Α.Ε.Ε.Δ.
84. Κ.Π. ΛΑΜΠΡΙΝΑΚΟΥ Α.Ε.Ε.Δ.
85. Κ. ΡΑΣΚΟΣ & ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ Α.Ε.Ε.Δ.
86. ΚΑΠΠΑ Α.Ε.Ε.Δ.
87. ΚΕΡΔΟΦΟΡΟΣ Α.Ε.Ε.Δ.
88. ΚΟΔΡΟΣ Α.Ε.Ε.Δ.
89. ΚΟΡΑΗΣ Α.Ε.Ε.Δ.
90. ΚΟΣΜΟΣ Α.Ε.Ε.Δ.
91. ΚΡΙΚΟΣ Α.Ε.Ε.Δ.
92. ΚΡΟΙΣΟΣ Α.Ε.Ε.Δ.
93. ΛΟΓΟΣ Α.Ε.Ε.Δ.
94. Μ. ΜΕΓΑΣ Α.Ε.Ε.Δ.
95. ΜΕΓΑ Α.Ε.Ε.Δ.
96. ΜΕΛΛΟΝ Α.Ε.Ε.Δ.
97. ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.Ε.Δ.
98. ΜΠΛΟΥΖΑ Α.Ε.Ε.Δ.
99. ΜΠΡΟΖΟΣ Α.Ε.Ε.Δ.
100. Ν. ΚΥΡΑΖΟΓΛΟΥ Α.Ε.Ε.Δ.
101. ΝΕΔΩΝ Α.Ε.Ε.Δ.
102. ΝΕΣΤΟΣ Α.Ε.Ε.Δ.
103. ΝΙΖΕΚΗΣ Α.Ε.Ε.Δ.
104. ΝΟΥΣ Α.Ε.Ε.Δ.
105. ΝΤΑΚΑΚΗΣ Α.Ε.Ε.Δ.
106. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ Α.Ε.Ε.Δ.
107. ΟΡΙΖΟΝΤΕΣ Α.Ε.Ε.Δ.
108. ΠΑΠΑΔΑΚΗΣ FINANCE SERV. Α.Ε.Ε.Δ.
109. ΠΙΡΚΟ Α.Ε.Ε.Δ.
110. ΠΡΑΞΙΤΕΛΗΣ Α.Ε.Ε.Δ.
111. ΠΡΟΝΟΙΑ Α.Ε.Ε.Δ.



112. ΠΡΩΤΕΑΣ Α.Ε.Ε.Δ.
113. ΠΡΩΤΕΥΣ ΡΟΔΟΥ Α.Ε.Ε.Δ.
114. Σ. ΚΟΣΚΙΝΑΣ Α.Ε.Ε.Δ.
115. ΣΟΦΟΚΡΟΣ Α.Ε.Ε.Δ.
116. ΣΤΑΝΤΑΡ Α.Ε.Ε.Δ.
117. ΣΤΑΦΦ Α.Ε.Ε.Δ.
118. ΤΑΛΑΝΤΟΝ Α.Ε.Ε.Δ.
119. ΤΕΣΤΡΑ Α.Ε.Ε.Δ.
120. ΤΡΙΑΙΝΑ Α.Ε.Ε.Δ.
121. ΦΙΛΟΔΕΙΚΤΙΚΗ Α.Ε.Ε.Δ.

#### **2.4. ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΣΕΣ Α.Ε.Δ.Α.Κ.**

1. ALLIANZ Α.Ε.Δ.Α.Κ.
2. ALPHA ASSET MANAGEMENT Α.Ε.Δ.Α.Κ.
3. ALPHA TRUST Α.Ε.Δ.Α.Κ.
4. AMUNDI Α.Ε.Δ.Α.Κ.
5. ΑΤΤΙΚΑ WEALTH MANAGEMENT Α.Ε.Δ.Α.Κ.
6. EUROBANK EFG ASSET MANAGEMENT Α.Ε.Δ.Α.Κ.
7. HSBC (ΕΛΛΑΣ) Α.Ε.Δ.Α.Κ.
8. ING Α.Ε.Δ.Α.Κ.
9. INTERNATIONAL Α.Ε.Δ.Α.Κ.
10. MARFIN GLOBAL ASSET MANAGEMENT Α.Ε.Δ.Α.Κ.
11. MetLife ALICO Α.Ε.Δ.Α.Κ.
12. MILLENIUM Α.Ε.Δ.Α.Κ.
13. PROBANK Α.Ε.Δ.Α.Κ.
14. Α.Ε.Δ.Α.Κ. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ
15. ΑΤΕ Α.Ε.Δ.Α.Κ.
16. ΕΘΝΙΚΗ ASSET MANAGEMENT Α.Ε.Δ.Α.Κ.
17. ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΠΙΣΤΗ ASSET MANAGEMENT Α.Ε.Δ.Α.Κ.
18. ΚΥΠΡΟΥ ASSET MANAGEMENT Α.Ε.Δ.Α.Κ.
19. ΠΕΙΡΑΙΩΣ ASSET MANAGEMENT Α.Ε.Δ.Α.Κ.
20. Τ.Τ. ΕΛΤΑ Α.Ε.Δ.Α.Κ.

## **2.5. ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΣΕΣ Α.Ε.Π.Ε.Υ.**

1. ALPHA TRUST ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Α.Ε.
2. EPIC Α.Ε.Π.Ε.Υ.
3. EUROCORP Α.Ε.Π.Ε.Υ.
4. NEW MELLON ASSET & WEALTH MANAGEMENT Α.Ε.Π.Ε.Υ.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ένας καινοτόμος θεσμός που έκανε την εμφάνισή του στα τέλη της δεκαετίας του 1990, είναι ο Τραπεζικός Μεσολαβητής, όπως αρχικά ονομάστηκε. Στη συνέχεια, και συγκεκριμένα το 2005, μετονομάστηκε σε Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.).

Στην αρχή, ασχολήθηκε με υποθέσεις που αφορούσαν φυσικά πρόσωπα και με τα προβλήματα που τυχόν προέκυπταν με τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα που συναλλάσσονταν. Στη συνέχεια, στις αρμοδιότητές του προστέθηκαν σταδιακά και οι διαφορές με εταιρίες, επενδυτικές εταιρίες, οι Εταιρίες Αμοιβαίων Κεφαλαίων και τέλος οι Εισπρακτικές Εταιρίες.

Οι αρχές οι οποίες διέπουν τον θεσμό είναι η ανεξαρτησία, η διαφάνεια, η εκατέρωθεν ακρόαση, η αποτελεσματικότητα, η νομιμότητα, η ελευθερία και η εκπροσώπηση. Στηρίζει τις συστάσεις του στις εξελίξεις της νομοθεσίας και νομολογίας και είναι πάντα αιτιολογημένες.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. είναι αρμόδιος να εξετάζει διαφορές που ανακύπτουν από την παροχή τραπεζικών και επενδυτικών υπηρεσιών καθώς επίσης και διαφορές που ανέκυψαν από τραπεζικές ή επενδυτικές συναλλαγές σε άλλο κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) και του FIN-NET – Δίκτυο Εξωδικαστικής Επίλυσης Καταγγελιών στον Τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών-. Δεν δύναται όμως να εξετάσει γεγονότα που συνέβησαν πριν την 15/3/1999, παράπονα που αποτελούν ήδη αντικείμενο δικαστικής επιδίωξης και κάποια ακόμη θέματα.

Ο τρόπος για να απευθυνθεί κάποιος στον Μεσολαβητή γίνεται μόνο γραπτώς συμπληρώνοντας το Έντυπο Παραπόνων. Αφού εξετάσει το παράπονο, θα απευθυνθεί πρώτα στην Τράπεζα για τη φιλική διευθέτηση του θέματος. Αν ωστόσο, αυτή η ενέργειά του αποδειχθεί άκαρπη, τότε θα προχωρήσει σε έγγραφη σύσταση προς τα δύο μέρη με σκοπό και πάλι να λυθεί η διαφορά και να μην συνεχιστεί το θέμα στα Δικαστήρια.

Στη γκάμα των υποθέσεων που αναλαμβάνει να ασχοληθεί ο Μ.Τ.Ε.Υ. περιλαμβάνονται υποθέσεις που σχετίζονται με τράπεζες και ιδιώτες. Καταθέσεις, δάνεια, πιστωτικές κάρτες βρίσκονται στην κορυφή της λίστας με τα προβλήματα που προσπαθεί να επιλύσει, ενώ δε λείπουν ούτε τα διασυνοριακά παράπονα. Ανθρώπινα λάθη, έλλειψη μηχανογραφικού συστήματος, λάθος υπολογισμοί είναι από τα πιο συνηθισμένα θέματα που καλείται να δώσει λύση ενώ δε λείπουν ούτε οι απάτες skimming με πιστωτικές κάρτες που αποκαλύπτονται αφότου το ερευνήσει.

Οι παρεμβάσεις του Μ.Τ.Ε.Υ. ανάμεσα σε επαγγελματίες και τράπεζες αποδεικνύεται ένα χρήσιμο εργαλείο προς όφελος των πρώτων. Οι καίριες υποδείξεις του στα προβλήματα που αντιμετωπίζουν επαγγελματίες και εταιρίες με χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, αποδεικνύονται, βάσει των αποτελεσμάτων και των στατιστικών στοιχείων, πολύτιμες και πάνω από όλα δίκαιες.

Από το ευρύ πλαίσιο, πλέον, των αρμοδιοτήτων του δεν θα μπορούσαν να λείπουν οι επενδυτές και επενδυτικές εταιρίες και οι υποθέσεις τους που σχετίζονται με τις τράπεζες. Και σε αυτό τον κλάδο, τα αποτελέσματα κλίνουν υπέρ του Μεσολαβητή για τις εύστοχες υποδείξεις του, και κατ' επέκταση υπέρ των επενδυτών καθώς προασπίζεται κυρίως τα δικά τους συμφέροντα κατά των τραπεζών.

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να αναλύσει το θεσμό του Μ.Τ.Ε.Υ., να γνωστοποιήσει πώς λειτουργεί, τι εξετάζει και με ποία θέματα και ποιους κλάδους ασχολείται. Επίσης, μέσα από χαρακτηριστικές υποθέσεις με τις οποίες ασχολήθηκε ο Μεσολαβητής και την έκβασή τους, να δούμε κατά πόσο ο θεσμός αυτός μπορεί να ευδοκιμήσει και να αναπτυχθεί στον ελληνικό χώρο.

Σαν ύστατο συμπέρασμα, θα μπορούσαμε να πούμε ότι ο Μ.Τ.Ε.Υ. είναι ο θεσμός που καθιέρωσε την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών που προκύπτουν στον οικονομικό τομέα μεταξύ των συναλλασσόμενων. Οι προοπτικές εξέλιξής του στην Ελλάδα είναι θετικές. Αυτό φαίνεται από τα παράπονα που ολοένα αυξάνονται αν και πλέον το κοινό είναι πιο ενημερωμένο για τις εξελίξεις στον χρηματοπιστωτικό τομέα.

Απαραίτητος, λοιπόν, είναι ο θεσμός του Μ.Τ.Ε.Υ. για την ελληνική κοινωνία. Ένα χρήσιμο εργαλείο που με τη σωστή χρήση του πρόσφερε και ακόμη έχει να προσφέρει πολλά.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ένας καινοτόμος θεσμός που έκανε την εμφάνισή του στα τέλη της δεκαετίας του 1990, είναι ο Τραπεζικός Μεσολαβητής, όπως αρχικά ονομάστηκε. Στη συνέχεια, και συγκεκριμένα το 2005, μετονομάστηκε σε Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.).

Στην αρχή, ασχολήθηκε με υποθέσεις που αφορούσαν φυσικά πρόσωπα και με τα προβλήματα που τυχόν προέκυπταν με τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα που συναλλάσσονταν. Στη συνέχεια, στις αρμοδιότητές του προστέθηκαν σταδιακά και οι διαφορές με εταιρίες, επενδυτικές εταιρίες, οι Εταιρίες Αμοιβαίων Κεφαλαίων και τέλος οι Εισπρακτικές Εταιρίες.

Οι αρχές οι οποίες διέπουν τον θεσμό είναι η ανεξαρτησία, η διαφάνεια, η εκατέρωθεν ακρόαση, η αποτελεσματικότητα, η νομιμότητα, η ελευθερία και η εκπροσώπηση. Στηρίζει τις συστάσεις του στις εξελίξεις της νομοθεσίας και νομολογίας και είναι πάντα αιτιολογημένες.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. είναι αρμόδιος να εξετάζει διαφορές που ανακύπτουν από την παροχή τραπεζικών και επενδυτικών υπηρεσιών καθώς επίσης και διαφορές που ανέκυψαν από τραπεζικές ή επενδυτικές συναλλαγές σε άλλο κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) και του FIN-NET – Δίκτυο Εξωδικαστικής Επίλυσης Καταγγελιών στον Τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών-. Δεν δύναται όμως να εξετάσει γεγονότα που συνέβησαν πριν την 15/3/1999, παράπονα που αποτελούν ήδη αντικείμενο δικαστικής επιδίωξης και κάποια ακόμη θέματα.

Ο τρόπος για να απευθυνθεί κάποιος στον Μεσολαβητή γίνεται μόνο γραπτώς συμπληρώνοντας το Έντυπο Παραπόνων. Αφού εξετάσει το παράπονο, θα απευθυνθεί πρώτα στην Τράπεζα για τη φιλική διευθέτηση του θέματος. Αν ωστόσο, αυτή η ενέργειά του αποδειχθεί άκαρπη, τότε θα προχωρήσει σε έγγραφη σύσταση προς τα δύο μέρη με σκοπό και πάλι να λυθεί η διαφορά και να μην συνεχιστεί το θέμα στα Δικαστήρια.

Στη γκάμα των υποθέσεων που αναλαμβάνει να ασχοληθεί ο Μ.Τ.Ε.Υ. περιλαμβάνονται υποθέσεις που σχετίζονται με τράπεζες και ιδιώτες. Καταθέσεις, δάνεια, πιστωτικές κάρτες βρίσκονται στην κορυφή της λίστας με τα προβλήματα που προσπαθεί να επιλύσει, ενώ δε λείπουν ούτε τα διασυνοριακά παράπονα. Ανθρώπινα λάθη, έλλειψη μηχανογραφικού συστήματος, λάθος υπολογισμοί είναι από τα πιο συνηθισμένα θέματα που καλείται να δώσει λύση ενώ δε λείπουν ούτε οι απάτες skimming με πιστωτικές κάρτες που αποκαλύπτονται αφότου το ερευνήσει.

Οι παρεμβάσεις του Μ.Τ.Ε.Υ. ανάμεσα σε επαγγελματίες και τράπεζες αποδεικνύεται ένα χρήσιμο εργαλείο προς όφελος των πρώτων. Οι καίριες υποδείξεις του στα προβλήματα που αντιμετωπίζουν επαγγελματίες και εταιρίες με χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, αποδεικνύονται, βάσει των αποτελεσμάτων και των στατιστικών στοιχείων, πολύτιμες και πάνω από όλα δίκαιες.

Από το ευρύ πλαίσιο, πλέον, των αρμοδιοτήτων του δεν θα μπορούσαν να λείπουν οι επενδυτές και επενδυτικές εταιρίες και οι υποθέσεις τους που σχετίζονται με τις τράπεζες. Και σε αυτό τον κλάδο, τα αποτελέσματα κλίνουν υπέρ του Μεσολαβητή για τις εύστοχες υποδείξεις του, και κατ' επέκταση υπέρ των επενδυτών καθώς προασπίζεται κυρίως τα δικά τους συμφέροντα κατά των τραπεζών.

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να αναλύσει το θεσμό του Μ.Τ.Ε.Υ., να γνωστοποιήσει πώς λειτουργεί, τι εξετάζει και με ποία θέματα και ποιους κλάδους ασχολείται. Επίσης, μέσα από χαρακτηριστικές υποθέσεις με τις οποίες ασχολήθηκε ο Μεσολαβητής και την έκβασή τους, να δούμε κατά πόσο ο θεσμός αυτός μπορεί να ευδοκιμήσει και να αναπτυχθεί στον ελληνικό χώρο.

Σαν ύστατο συμπέρασμα, θα μπορούσαμε να πούμε ότι ο Μ.Τ.Ε.Υ. είναι ο θεσμός που καθιέρωσε την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών που προκύπτουν στον οικονομικό τομέα μεταξύ των συναλλασσόμενων. Οι προοπτικές εξέλιξής του στην Ελλάδα είναι θετικές. Αυτό φαίνεται από τα παράπονα που ολοένα αυξάνονται αν και πλέον το κοινό είναι πιο ενημερωμένο για τις εξελίξεις στον χρηματοπιστωτικό τομέα.

Απαραίτητος, λοιπόν, είναι ο θεσμός του Μ.Τ.Ε.Υ. για την ελληνική κοινωνία. Ένα χρήσιμο εργαλείο που με τη σωστή χρήση του πρόσφερε και ακόμη έχει να προσφέρει πολλά.



## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ένας καινοτόμος θεσμός που έκανε την εμφάνισή του στα τέλη της δεκαετίας του 1990, είναι ο Τραπεζικός Μεσολαβητής, όπως αρχικά ονομάστηκε. Στη συνέχεια, και συγκεκριμένα το 2005, μετονομάστηκε σε Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.).

Στην αρχή, ασχολήθηκε με υποθέσεις που αφορούσαν φυσικά πρόσωπα και με τα προβλήματα που τυχόν προέκυπταν με τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα που συναλλάσσονταν. Στη συνέχεια, στις αρμοδιότητές του προστέθηκαν σταδιακά και οι διαφορές με εταιρίες, επενδυτικές εταιρίες, οι Εταιρίες Αμοιβαίων Κεφαλαίων και τέλος οι Εισπρακτικές Εταιρίες.

Οι αρχές οι οποίες διέπουν τον θεσμό είναι η ανεξαρτησία, η διαφάνεια, η εκατέρωθεν ακρόαση, η αποτελεσματικότητα, η νομιμότητα, η ελευθερία και η εκπροσώπηση. Στηρίζει τις συστάσεις του στις εξελίξεις της νομοθεσίας και νομολογίας και είναι πάντα αιτιολογημένες.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. είναι αρμόδιος να εξετάζει διαφορές που ανακύπτουν από την παροχή τραπεζικών και επενδυτικών υπηρεσιών καθώς επίσης και διαφορές που ανέκυψαν από τραπεζικές ή επενδυτικές συναλλαγές σε άλλο κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) και του FIN-NET – Δίκτυο Εξωδικαστικής Επίλυσης Καταγγελιών στον Τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών-. Δεν δύναται όμως να εξετάσει γεγονότα που συνέβησαν πριν την 15/3/1999, παράπονα που αποτελούν ήδη αντικείμενο δικαστικής επιδίωξης και κάποια ακόμη θέματα.

Ο τρόπος για να απευθυνθεί κάποιος στον Μεσολαβητή γίνεται μόνο γραπτώς συμπληρώνοντας το Έντυπο Παραπόνων. Αφού εξετάσει το παράπονο, θα απευθυνθεί πρώτα στην Τράπεζα για τη φιλική διευθέτηση του θέματος. Αν ωστόσο, αυτή η ενέργειά του αποδειχθεί άκαρπη, τότε θα προχωρήσει σε έγγραφη σύσταση προς τα δύο μέρη με σκοπό και πάλι να λυθεί η διαφορά και να μην συνεχιστεί το θέμα στα Δικαστήρια.

Στη γκάμα των υποθέσεων που αναλαμβάνει να ασχοληθεί ο Μ.Τ.Ε.Υ. περιλαμβάνονται υποθέσεις που σχετίζονται με τράπεζες και ιδιώτες. Καταθέσεις, δάνεια, πιστωτικές κάρτες βρίσκονται στην κορυφή της λίστας με τα προβλήματα που προσπαθεί να επιλύσει, ενώ δε λείπουν ούτε τα διασυνοριακά παράπονα. Ανθρώπινα λάθη, έλλειψη μηχανογραφικού συστήματος, λάθος υπολογισμοί είναι από τα πιο συνηθισμένα θέματα που καλείται να δώσει λύση ενώ δε λείπουν ούτε οι απάτες skimming με πιστωτικές κάρτες που αποκαλύπτονται αφότου το ερευνήσει.

Οι παρεμβάσεις του Μ.Τ.Ε.Υ. ανάμεσα σε επαγγελματίες και τράπεζες αποδεικνύεται ένα χρήσιμο εργαλείο προς όφελος των πρώτων. Οι καίριες υποδείξεις του στα προβλήματα που αντιμετωπίζουν επαγγελματίες και εταιρίες με χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, αποδεικνύονται, βάσει των αποτελεσμάτων και των στατιστικών στοιχείων, πολύτιμες και πάνω από όλα δίκαιες.

Από το ευρύ πλαίσιο, πλέον, των αρμοδιοτήτων του δεν θα μπορούσαν να λείπουν οι επενδυτές και επενδυτικές εταιρίες και οι υποθέσεις τους που σχετίζονται με τις τράπεζες. Και σε αυτό τον κλάδο, τα αποτελέσματα κλίνουν υπέρ του Μεσολαβητή για τις εύστοχες υποδείξεις του, και κατ' επέκταση υπέρ των επενδυτών καθώς προασπίζεται κυρίως τα δικά τους συμφέροντα κατά των τραπεζών.

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να αναλύσει το θεσμό του Μ.Τ.Ε.Υ., να γνωστοποιήσει πώς λειτουργεί, τι εξετάζει και με ποία θέματα και ποιους κλάδους ασχολείται. Επίσης, μέσα από χαρακτηριστικές υποθέσεις με τις οποίες ασχολήθηκε ο Μεσολαβητής και την έκβασή τους, να δούμε κατά πόσο ο θεσμός αυτός μπορεί να ευδοκιμήσει και να αναπτυχθεί στον ελληνικό χώρο.

Σαν ύστατο συμπέρασμα, θα μπορούσαμε να πούμε ότι ο Μ.Τ.Ε.Υ. είναι ο θεσμός που καθιέρωσε την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών που προκύπτουν στον οικονομικό τομέα μεταξύ των συναλλασσόμενων. Οι προοπτικές εξέλιξής του στην Ελλάδα είναι θετικές. Αυτό φαίνεται από τα παράπονα που ολοένα αυξάνονται αν και πλέον το κοινό είναι πιο ενημερωμένο για τις εξελίξεις στον χρηματοπιστωτικό τομέα.

Απαραίτητος, λοιπόν, είναι ο θεσμός του Μ.Τ.Ε.Υ. για την ελληνική κοινωνία. Ένα χρήσιμο εργαλείο που με τη σωστή χρήση του πρόσφερε και ακόμη έχει να προσφέρει πολλά.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ένας καινοτόμος θεσμός που έκανε την εμφάνισή του στα τέλη της δεκαετίας του 1990, είναι ο Τραπεζικός Μεσολαβητής, όπως αρχικά ονομάστηκε. Στη συνέχεια, και συγκεκριμένα το 2005, μετονομάστηκε σε Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.).

Στην αρχή, ασχολήθηκε με υποθέσεις που αφορούσαν φυσικά πρόσωπα και με τα προβλήματα που τυχόν προέκυπταν με τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα που συναλλάσσονταν. Στη συνέχεια, στις αρμοδιότητές του προστέθηκαν σταδιακά και οι διαφορές με εταιρίες, επενδυτικές εταιρίες, οι Εταιρίες Αμοιβαίων Κεφαλαίων και τέλος οι Εισπρακτικές Εταιρίες.

Οι αρχές οι οποίες διέπουν τον θεσμό είναι η ανεξαρτησία, η διαφάνεια, η εκατέρωθεν ακρόαση, η αποτελεσματικότητα, η νομιμότητα, η ελευθερία και η εκπροσώπηση. Στηρίζει τις συστάσεις του στις εξελίξεις της νομοθεσίας και νομολογίας και είναι πάντα αιτιολογημένες.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. είναι αρμόδιος να εξετάζει διαφορές που ανακύπτουν από την παροχή τραπεζικών και επενδυτικών υπηρεσιών καθώς επίσης και διαφορές που ανέκυψαν από τραπεζικές ή επενδυτικές συναλλαγές σε άλλο κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) και του FIN-NET – Δίκτυο Εξωδικαστικής Επίλυσης Καταγγελιών στον Τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών-. Δεν δύναται όμως να εξετάσει γεγονότα που συνέβησαν πριν την 15/3/1999, παράπονα που αποτελούν ήδη αντικείμενο δικαστικής επιδίωξης και κάποια ακόμη θέματα.

Ο τρόπος για να απευθυνθεί κάποιος στον Μεσολαβητή γίνεται μόνο γραπτώς συμπληρώνοντας το Έντυπο Παράπονων. Αφού εξετάσει το παράπονο, θα απευθυνθεί πρώτα στην Τράπεζα για τη φιλική διευθέτηση του θέματος. Αν ωστόσο, αυτή η ενέργειά του αποδειχθεί άκαρπη, τότε θα προχωρήσει σε έγγραφη σύσταση προς τα δύο μέρη με σκοπό και πάλι να λυθεί η διαφορά και να μην συνεχιστεί το θέμα στα Δικαστήρια.

Στη γκάμα των υποθέσεων που αναλαμβάνει να ασχοληθεί ο Μ.Τ.Ε.Υ. περιλαμβάνονται υποθέσεις που σχετίζονται με τράπεζες και ιδιώτες. Καταθέσεις, δάνεια, πιστωτικές κάρτες βρίσκονται στην κορυφή της λίστας με τα προβλήματα που προσπαθεί να επιλύσει, ενώ δε λείπουν ούτε τα διασυνοριακά παράπονα. Ανθρώπινα λάθη, έλλειψη μηχανογραφικού συστήματος, λάθος υπολογισμοί είναι από τα πιο συνηθισμένα θέματα που καλείται να δώσει λύση ενώ δε λείπουν ούτε οι απάτες skimming με πιστωτικές κάρτες που αποκαλύπτονται αφότου το ερευνήσει.

Οι παρεμβάσεις του Μ.Τ.Ε.Υ. ανάμεσα σε επαγγελματίες και τράπεζες αποδεικνύεται ένα χρήσιμο εργαλείο προς όφελος των πρώτων. Οι καίριες υποδείξεις του στα προβλήματα που αντιμετωπίζουν επαγγελματίες και εταιρίες με χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, αποδεικνύονται, βάσει των αποτελεσμάτων και των στατιστικών στοιχείων, πολύτιμες και πάνω από όλα δίκαιες.

Από το ευρύ πλαίσιο, πλέον, των αρμοδιοτήτων του δεν θα μπορούσαν να λείπουν οι επενδυτές και επενδυτικές εταιρίες και οι υποθέσεις τους που σχετίζονται με τις τράπεζες. Και σε αυτό τον κλάδο, τα αποτελέσματα κλίνουν υπέρ του Μεσολαβητή για τις εύστοχες υποδείξεις του, και κατ' επέκταση υπέρ των επενδυτών καθώς προασπίζεται κυρίως τα δικά τους συμφέροντα κατά των τραπεζών.

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να αναλύσει το θεσμό του Μ.Τ.Ε.Υ., να γνωστοποιήσει πώς λειτουργεί, τι εξετάζει και με ποία θέματα και ποιους κλάδους ασχολείται. Επίσης, μέσα από χαρακτηριστικές υποθέσεις με τις οποίες ασχολήθηκε ο Μεσολαβητής και την έκβασή τους, να δούμε κατά πόσο ο θεσμός αυτός μπορεί να ευδοκιμήσει και να αναπτυχθεί στον ελληνικό χώρο.

Σαν ύστατο συμπέρασμα, θα μπορούσαμε να πούμε ότι ο Μ.Τ.Ε.Υ. είναι ο θεσμός που καθιέρωσε την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών που προκύπτουν στον οικονομικό τομέα μεταξύ των συναλλασσόμενων. Οι προοπτικές εξέλιξης του στην Ελλάδα είναι θετικές. Αυτό φαίνεται από τα παράπονα που ολοένα αυξάνονται αν και πλέον το κοινό είναι πιο ενημερωμένο για τις εξελίξεις στον χρηματοπιστωτικό τομέα.

Απαραίτητος, λοιπόν, είναι ο θεσμός του Μ.Τ.Ε.Υ. για την ελληνική κοινωνία. Ένα χρήσιμο εργαλείο που με τη σωστή χρήση του πρόσφερε και ακόμη έχει να προσφέρει πολλά.