

**ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ



**” Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ
ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ
ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΤΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ”**

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ:
ΜΑΥΡΟΜΜΑΤΗ ΔΗΜΗΤΡΑ**

**ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:
ΚΥΡΜΙΖΟΓΛΟΥ ΠΑΝΤΕΛΗΣ**

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ 2008

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
1^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ	
1.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ	3
1.2 ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ	3
1.3 ΤΙ ΕΞΕΤΑΖΕΙ	4
1.4 ΤΙ ΔΕΝ ΕΞΕΤΑΖΕΙ	4
1.5 ΠΩΣ ΝΑ ΥΠΟΒΑΛΕΤΕ ΤΟ ΠΑΡΑΠΟΝΟ ΣΑΣ	6
1.6 ΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ	7
1.7 ΤΟ ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	8
2^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΙΔΙΩΤΩΝ & ΤΡΑΠΕΖΩΝ	
2.1 ΤΟ ΕΡΓΟ ΤΟΥ Μ.Τ.Ε.Υ. ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΙΔΙΩΤΩΝ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΩΝ	12
2.2 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ	13
2.3 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΑΝΕΙΩΝ	20
2.4 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	33
2.5 ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ	44
3^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ & ΤΡΑΠΕΖΩΝ	
3.1 ΤΟ ΕΡΓΟ ΤΟΥ Μ.Τ.Ε.Υ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΩΝ	51
3.2 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ	52
4^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ & ΤΡΑΠΕΖΩΝ – ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ & ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ	
4.1 ΤΟ ΕΡΓΟ ΤΟΥ Μ.Τ.Ε.Υ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΩΝ – ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ	57
4.2 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ	58

5^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ	
5.1 ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΚΑΡΤΩΝ	65
5.2 ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΣΕ ΑΥΤΟΜΑΤΕΣ ΤΑΜΕΙΟΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΜΗΧΑΝΕΣ (ΑΤΜ)	67
5.3 ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ ΣΕ ΜΕΙΚΤΠΡΟΙΟΝΤΑ	68
5.4 ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΕΙΣΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ	69
6^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΝΩΣΗ	70
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	72
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	74
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	76

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

‘‘Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής είναι ένας θεσμός που εξετάζει δίκαια, αμερόληπτα και με διαφανείς διαδικασίες τις διαφορές των συναλλασσομένων-καταναλωτών με τις τράπεζες και επιδιώκει τη φιλική διευθέτησή τους.’’

Με τον παραπάνω ορισμό του ρόλου του, ξεκίνησε πριν δέκα χρόνια η θέσπιση του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή και φτάνει μέχρι και σήμερα με την αλλαγμένη ονομασία του σε Μεσολαβητή Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών, γεγονός που υποδεικνύει την αλλαγή και στις αρμοδιότητες του.

Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.) ασχολείται πλέον όχι μόνο με υποθέσεις μεταξύ συναλλασσομένων-καταναλωτών με τις τράπεζες αλλά και με υποθέσεις που αφορούν επαγγελματίες και επιχειρήσεις με τις τράπεζες, επενδυτών με τράπεζες, επενδυτών με επενδυτικές εταιρίες και διάφορα διασυνοριακά προβλήματα που προκύπτουν από οικονομικές συναλλαγές ελλήνων πολιτών.

Την πρώτη θέση στον κατάλογο των παραπόνων κατέχει η κατηγορία μέσα πληρωμών, που αναφέρεται στις πιστωτικές κάρτες, στις ΑΤΜ, στις επιταγές και στα εμβάσματα. Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής δέχθηκε τηλεφωνικές κλήσεις και γραπτά παράπονα, εντός κανονισμού λειτουργίας. Στη συγκεκριμένη κατηγορία οι συναλλασσόμενοι με πιστωτικές κάρτες αποτελούν την πλειονότητα των παραπονούμενων.

Παράπονα επίσης αφορούσαν τα δάνεια που χορηγούνται από τις τράπεζες. Τα παράπονα που έγιναν αφορούσαν κυρίως στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια. Οι κυριότερες αιτίες που προκαλούν τα παράπονα αυτά αναφέρονται στην ελλιπή ενημέρωση για τις συνολικές επιβαρύνσεις των δανείων, για τον τρόπο αποπληρωμής των

ληξιπρόθεσμων δόσεων ή αναστολής καταβολής δόσεων, λόγω των σεισμών, καθώς και στις καθυστερήσεις που παρουσιάζονται όσον αφορά την ενημέρωση των ενδιαφερομένων για την τύχη των αιτήσεων χορήγησης στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων.

Σχετικά με τις καταθέσεις, για τις οποίες ο Τραπεζικός Μεσολαβητής δέχθηκε παράπονα, παρατηρήθηκαν τα εξής: α) Κατά την ανάληψη μετρητών από τα καταστήματα δεν γίνεται πάντοτε επαρκής έλεγχος της ταυτότητας του συναλλασσομένου, με αποτέλεσμα την πραγματοποίηση αναλήψεων μετρητών από μη δικαιούχους. β) Υπάρχει ελλιπής ενημέρωση από τις εμπορικές τράπεζες για τις προϋποθέσεις και τους όρους με τους οποίους κάθε τράπεζα δέχεται καταθέσεις, με συνέπεια να δημιουργείται η εντύπωση στους καταθέτες ότι δεν τους αποδίδονται έσοδα που δικαιούνται.

Τα παράπονα για κινητές αξίες αφορούσαν καθυστερήσεις και λάθη στην εκτέλεση προφορικών εντολών για τη διενέργεια χρηματιστηριακών πράξεων και καθυστερήσεις στην αποδέσμευση χρηματικών ποσών που έχουν δεσμευτεί για τη συμμετοχή σε δημόσια εγγραφή αγοράς μετοχών.

Τέλος όσον αφορά το Internet έχει σημειωθεί μεγάλος αριθμός επισκέψεων στην ιστοσελίδα του Τραπεζικού Μεσολαβητή, πράγμα που δείχνει την μεγάλη αναζήτηση μεσολάβησης.

Στην παρούσα εργασία, δίνεται ολοκληρωμένη εικόνα του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή, αναλυτικές αναφορές σε θέματα στα οποία μεσολάβησε, συμπεράσματα σχετικά με τον ρόλο του στην ελληνική κοινωνία και οι προοπτικές εξέλιξής του.

1^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

1.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ

Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.) είναι νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα. Προήλθε από την ενοποίηση του Τραπεζικού Μεσολαβητή και του Μεσολαβητή Κεφαλαιαγοράς και λειτουργεί από την 1/7/2005, με σκοπό να εξετάζει **δίκαια, αμερόληπτα** και με **διαφανείς διαδικασίες**, διαφορές που ανακύπτουν από την παροχή τραπεζικών και επενδυτικών υπηρεσιών και να επιδιώκει τη φιλική διευθέτησή τους.

1.2 ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

- Σε **καταναλωτές, επαγγελματίες** καθώς και σε **μικρές επιχειρήσεις** (με ετήσιο κύκλο εργασιών μέχρι €1.000.000), που συναλλάσσονται με τράπεζες. Εξαιρούνται οι γεωργικές, δασικές, αλιευτικές και μεταφορικές επιχειρήσεις.
- Σε **επενδυτές** -φυσικά ή νομικά πρόσωπα- που συναλλάσσονται με επενδυτικές εταιρίες, εκτός της σφαίρας των επαγγελματικών τους δραστηριοτήτων.

1.3 ΤΙ ΕΞΕΤΑΖΕΙ

- Διαφορές που ανακύπτουν από την παροχή τραπεζικών (καταθέσεις, δάνεια, κάρτες κ.λ.π.) και επενδυτικών (μετοχές, αμοιβαία κεφάλαια, ομόλογα κ.λ.π.) υπηρεσιών από Τράπεζες ή επενδυτικές εταιρίες (Χρηματιστηριακές Εταιρίες, Εταιρίες Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων και Εταιρίες Λήψης και Διαβίβασης Εντολών) που συμμετέχουν ή συνεργάζονται με τον Μ.Τ.Ε.Υ. και είναι εγκατεστημένες στην Ελλάδα.
- Διασυνοριακές Διαφορές ως μέλος του FIN-NET (Δικτύου Εξωδικαστικών Διασυνοριακών Καταγγελιών στον Τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών). Ο Μ.Τ.Ε.Υ. παρέχει ενημέρωση και βοήθεια σε καταναλωτές που διαμένουν στην Ελλάδα για τη διευθέτηση προβλημάτων που ανέκυψαν από τραπεζικές ή επενδυτικές συναλλαγές τους σε άλλο κράτος – μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) και του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.). Επίσης, εξετάζει παράπονα καταναλωτών άλλων κρατών – μελών της Ε.Ε. και του Ε.Ο.Χ. που ανέκυψαν από συναλλαγές τους με τράπεζες ή επενδυτικές εταιρίες εγκατεστημένες στην Ελλάδα που συμμετέχουν ή συνεργάζονται με τον Μ.Τ.Ε.Υ.

1.4 ΤΙ ΔΕΝ ΕΞΕΤΑΖΕΙ

- Παράπονα για τα οποία δεν έχετε προηγουμένως απευθυνθεί **στην τράπεζα ή την επενδυτική εταιρία** που αφορά το θέμα.
- Παράπονα που υποβάλλονται στον Μ.Τ.Ε.Υ. μετά από **ένα (1) μήνα**: α) από την απάντηση της Υπηρεσίας Πελατών της τράπεζας

ή της επενδυτικής εταιρίας ή β) από την πάροδο δέκα (10) εργασίμων ημερών χωρίς απάντηση της Υπηρεσίας Πελατών.

- 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 μπορούσατε, με τη δέουσα επιμέλεια, να το γνωρίζετε νωρίτερα. Σε κάθε περίπτωση, πάντως, ο Μ.Τ.Ε.Υ. δεν εξετάζει παράπονα που υποβάλλονται μετά από ένα (1) χρόνο αφότου συνέβη το γεγονός που τα προκάλεσε.
- Παράπονα που αποτέλεσαν ή αποτελούν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των δικαστικών αρχών.
- Παράπονα στα οποία εμπλέκονται ποινικά αδικήματα που διώκονται αυτεπάγγελτα.
- Παράπονα των οποίων έχει ήδη επιληφθεί ο Μ.Τ.Ε.Υ., εκτός αν υπάρχουν νέα αποδεικτικά στοιχεία.
- Παράπονα που σχετίζονται με την επιχειρηματική πολιτική μιας τράπεζας ή επενδυτικής εταιρίας (π.χ. τιμολόγιο, εγκρίσεις χορηγήσεων κ.λ.π.).
- Θέματα που σχετίζονται με αποφάσεις τράπεζας, που ενεργεί ως εκτελεστής διαθήκης ή καταπιστεύματος ή ως διαχειριστής περιουσίας.
- Διαφορές που στο μεταξύ διευθετήθηκαν με την τράπεζα ή την επενδυτική εταιρία.
- Θέματα γενικής πληροφόρησης για τις τράπεζες ή τις επενδυτικές εταιρίες και για τις υπηρεσίες που παρέχουν.

1.5. ΠΩΣ ΝΑ ΥΠΟΒΑΛΕΤΕ ΤΟ ΠΑΡΑΠΟΝΟ ΣΑΣ

ΠΡΩΤΟ ΒΗΜΑ για την υποβολή του παραπόνου σας είναι να απευθυνθείτε στον **προϊστάμενο της αρμόδιας για τη συναλλαγή σας υπηρεσίας** της τράπεζας ή της επενδυτικής εταιρίας, ο οποίος κανονικά θα σας απαντήσει μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες.

ΔΕΥΤΕΡΟ ΒΗΜΑ, αν δεν σας ικανοποιεί η λύση που σας προτείνει ή δεν πάρετε απάντηση μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες, είναι να απευθυνθείτε εγγράφως στην **Υπηρεσία Πελατών** της τράπεζας ή της επενδυτικής εταιρίας (Τράπεζες, Χρηματοπιστηριακές Εταιρίες, Εταιρίες Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων και Εταιρίες Λήψης και Διαβίβασης Εντολών). Κανονικά η Υπηρεσία Πελατών θα πρέπει να σας απαντήσει εγγράφως μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από την υποβολή του παραπόνου σας.

ΤΡΙΤΟ ΒΗΜΑ: Στην πλειοψηφία τους, τα παράπονα επιλύονται από την τράπεζα ή την επενδυτική εταιρία. Παρόλα αυτά, αν δε μείνετε ικανοποιημένοι από την απάντηση της Υπηρεσίας Πελατών ή αν περάσουν δέκα (10) εργάσιμες ημέρες χωρίς να πάρετε απάντηση, μπορείτε να υποβάλετε εγγράφως το παράπονό σας στον **Μ.Τ.Ε.Υ.** το αργότερο **μέσα σε ένα (1) μήνα** (από την απάντηση της Υπηρεσίας Πελατών ή από την πάροδο των 10 εργασιμων ημερών χωρίς απάντησή της).

Η διαδικασία υποβολής παραπόνων στον Τραπεζικό Μεσολαβητή γίνεται αποκλειστικά και μόνο γραπτώς με το Εντυπο Παραπόνων προς τον Τραπεζικό Μεσολαβητή, το οποίο μπορείτε να προμηθευτείτε από τον διευθυντή του καταστήματος της τράπεζάς σας ή μπορείτε να το εκτυπώσετε από το Διαδίκτυο στη διεύθυνση www.bank-omb.gr.

Το έντυπο αυτό το συμπληρώνετε περιγράφοντας με συντομία και σαφήνεια το παράπονό σας, το υπογράφετε και το ταχυδρομείτε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή μαζί με κάθε έγγραφο, πρωτότυπο ή επικυρωμένο αντίγραφο, σχετικό με την υπόθεσή σας στη διεύθυνση ΤΘ 3391, 102 10, Αθήνα. Επίσης όλο το 24ωρο παρέχονται οδηγίες για την υποβολή παραπόνων στον Τραπεζικό Μεσολαβητή στην ειδική γραμμή ενημέρωσης κοινού στο τηλέφωνο 210 3376.700, ενώ στο ίδιο τηλέφωνο, τις εργάσιμες ημέρες, από τις 8.30 π.μ. ως τις 2.00 μ.μ., μπορείτε να μιλήσετε με το προσωπικό του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

1.6 ΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

Αφού στείλετε το έντυπο με τα παράπονά σας ο Τραπεζικός Μεσολαβητής θα σας ενημερώσει άμεσα με επιστολή του ότι παρέλαβε το έντυπο του παραπόνου σας. Εφόσον το παράπονό σας αφορά θέμα που ο Τραπεζικός Μεσολαβητής μπορεί να εξετάσει, αφού απευθυνθεί στην τράπεζα για να ακούσει την άποψή της, θα προβεί με απόλυτη εχεμύθεια και σε σύντομο χρόνο στις παρακάτω ενέργειες:

α) Φιλική διευθέτηση

Αρχικά ο Τραπεζικός Μεσολαβητής θα προτείνει τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς επιδιώκοντας να συμβιβάσει τα δύο μέρη. Για να γίνει ο συμβιβασμός θα πρέπει η πρότασή του να γίνει δεκτή τόσο από τον ιδιώτη όσο και από την τράπεζα.

β) Σύσταση

Αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός με τον παραπάνω τρόπο, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής θα προχωρήσει στη διατύπωση έγγραφης σύστασης προς τα δύο μέρη με σκοπό και πάλι την επίλυση της διαφοράς. Τη σύσταση αυτή μπορείτε τόσο εσείς όσο και η τράπεζα να τη δεχθείτε ή να την απορρίψετε γραπτώς. Αν η σύσταση του Τραπεζικού Μεσολαβητή δεν γίνει δεκτή είτε από εσάς είτε από την τράπεζα, από εκεί και πέρα μπορείτε να επιδιώξετε την ικανοποίησή σας στα δικαστήρια.

Τέλος, πρέπει να σημειωθεί ότι η διαδικασία εξέτασης παραπόνων από τον Τραπεζικό Μεσολαβητή σε καμία περίπτωση δεν αναστέλλει τις νόμιμες προθεσμίες για προσφυγή στη Δικαιοσύνη.

Παρακαλούμε να αναφέρετε κάθε έγγραφο που θεωρείτε σχετικό με το παράπονο που διατυπώνετε, και να το επισυνάψετε (σε πρωτότυπο ή επικυρωμένο αντίγραφο) στο Έντυπο αυτό.

1.
2.
3.
4.
5.

Διαβάστε προσεκτικά και υπογράψτε

- Υποβάλλω προς εξέταση από τον Μ.Τ.Ε.Υ. το παράπονο που περιγράφεται πιο πάνω (ή έχει περιγραφεί σε επιστολή που ήδη απέστειλα) και συμφωνώ να το χειριστεί σύμφωνα με τους όρους που περιέχονται στο συνημμένο Ενημερωτικό Φυλλάδιο, του οποίου έλαβα γνώση.
- Δηλώνω ότι όλα τα πιο πάνω στοιχεία είναι ακριβή.
- Δηλώνω ότι το θέμα που αφορά το παράπονο 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.Λ.Δ.Ε. να αποκαλύψει στον Μ.Τ.Ε.Υ. κάθε πληροφορία ή έγγραφο που μπορεί αυτός να ζητήσει προκειμένου να ερευνήσει την υπόθεσή μου, πλην όσων καλύπτονται από το τραπεζικό απόρρητο ή από απόρρητο κατά τις διατάξεις της χρηματοπιστωτικής νομοθεσίας.
- Γνωρίζω ότι η υποβολή του παραπόνου μου στον Μ.Τ.Ε.Υ. σε καμία περίπτωση δεν διακόπτει ή αναστέλλει τις νόμιμες προθεσμίες για προσφυγή μου στη Δικαιοσύνη (π.χ. άσκηση αγωγής κατά της τράπεζας, της επενδυτικής εταιρίας ή της Α.Ε.Λ.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) τηρεί αρχείο δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των συναλλασσομένων με τις τράπεζες και τις επιχειρήσεις παροχής επενδυτικών υπηρεσιών, οι οποίοι έχουν απευθυνθεί 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 ανωτέρω συναλλασσόμενους στον Μεσολαβητή Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών και
 - γ) οι εν λόγω συναλλασσόμενοι έχουν δικαίωμα ενημέρωσης, πρόσβασης και προβολής αντιρρήσεων ως προς την επεξεργασία των σχετικών δεδομένων.

ΤΟΠΟΣ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ/Α

ΥΠΟΓΡΑΦΗ/ΕΣ

(συμπληρώνεται με ΚΕΦΑΛΑΙΑ)

ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ

1. Προκειμένου να διευκολύνετε το έργο του Μ.Τ.Ε.Υ., παρακαλούμε να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις του Εντύπου.
2. Αν υποβάλλετε παράπονο ως εκπρόσωπος εταιρίας, παρακαλούμε συμπληρώστε την επωνυμία και τον ετήσιο κύκλο εργασιών της κατά το χρόνο υποβολής του παραπόνου στην τράπεζα, την επενδυτική εταιρία ή την Α.Ε.Λ.Δ.Ε. 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 τρόπο σαφή και κατανοητό, το παράπονό σας. Είναι απαραίτητο να αναφέρετε τις περιστάσεις κάτω από τις οποίες ανέκυψε το παράπονό σας, για παράδειγμα: ■ την ακριβή ημερομηνία ■ αν ανέκυψε για πρώτη φορά ■ τι είδους συναλλαγή αφορά ■ τον αριθμό και το είδος του λογαριασμού σας ■ ποια ήταν η στάση της τράπεζας, της επενδυτικής εταιρίας ή της Α.Ε.Λ.Δ.Ε. ■ σε ποιες υπηρεσίες της τράπεζας, της επενδυτικής εταιρίας ή της Α.Ε.Λ.Δ.Ε. απευθυνθήκατε, καθώς και τι περιμένετε από την τράπεζα, την επενδυτική εταιρία ή την Α.Ε.Λ.Δ.Ε. και από τον Μ.Τ.Ε.Υ. Παρακαλούμε επίσης να αναφέρετε εάν το θέμα που αφορά το παράπονό σας αποτέλεσε ή αποτελεί αντικείμενο εξέτασης από άλλο εξουδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης διαφορών.
4. Δεν είναι απαραίτητο να επαναλάβετε λεπτομέρειες που έχετε ήδη αναφέρει σε προηγούμενες επιστολές σας προς τον Μ.Τ.Ε.Υ.
5. Είναι σημαντικό να γνωρίζετε ότι οι τράπεζες αλλά και οι επενδυτικές εταιρίες και οι Α.Ε.Λ.Δ.Ε. απαγορεύεται να αποκαλύπτουν πληροφορίες ή στοιχεία σχετικά με τους λογαριασμούς των πελατών τους. Για το λόγο αυτό, προκειμένου να μοιράσει ο Μ.Τ.Ε.Υ. 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 Μ.Τ.Ε.Υ. μαζί με το Έντυπο αυτό, το πρωτότυπο ή επικυρωμένο αντίγραφο κάθε σχετικού με την υπόθεσή σας εγγράφου (π.χ. σύμβαση ανοίγματος λογαριασμού, αλληλογραφία με την τράπεζα, την επενδυτική εταιρία ή την Α.Ε.Λ.Δ.Ε., αντίγραφο κίνησης του λογαριασμού σας κ.ά.). Σκόπιμο είναι να κρατήσετε φωτοτυπία του συμπληρωμένου Εντύπου Παραπόνων και των συνημμένων σε αυτό εγγράφων.
7. Αν η υπόθεση αφορά κοινό 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 περισσοτέρων παραπονούμενων, ορισμένες ή όλες τις πράξεις σχετικά με την εξέταση του παραπόνου από τον Μ.Τ.Ε.Υ. (π.χ. να υπογράψετε το Έντυπο αυτό, να παραλαμβάνετε τη σχετική με το παράπονο αλληλογραφία, να απαντάτε σε αυτή, να αποδεχθείτε ή να απορρίψετε τη σύστασή του κλη), είναι απαραίτητο να επισυνάψετε σχετική έγγραφη εξουσιοδότηση με βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής από δημόσια αρχή. Στην περίπτωση αυτή πρέπει στο Έντυπο Παραπόνων να εξηγήσετε με σαφήνεια στον Μ.Τ.Ε.Υ. ότι διατυπώνετε παράπονο για λογαριασμό άλλου προσώπου, καθώς και τους λόγους για τους οποίους δεν διατυπώνει ο ίδιος το παράπονο. Αν ο λήπτης των τραπεζικών ή επενδυτικών υπηρεσιών δεν είναι εν ζωή, πρέπει να επισυνάψετε κάθε έγγραφο αποδεικτικό του έννομου συμφέροντός σας.
9. Αφού συμπληρώσετε το παρόν Έντυπο ταχυδρομήστε το, μαζί με κάθε σχετικό με την υπόθεση έγγραφο (πρωτότυπο ή επικυρωμένο αντίγραφο) στον Μ.Τ.Ε.Υ.

ΠΡΟΣΟΧΗ: Η υποβολή του παραπόνου σας και η διαδικασία εξέτασής του από τον Μ.Τ.Ε.Υ. σε καμία περίπτωση δεν διακόπτει ή αναστέλλει τις προθεσμίες για προσφυγή στη Δικαιοσύνη.

*Αντίτυπα του Ενημερωτικού Φυλλαδίου και του Εντύπου Παραπόνων προς τον Μ.Τ.Ε.Υ.
(και στα Αγγλικά) μπορείτε να προμηθευτείτε δωρεάν*

- από τις τράπεζες, τις επενδυτικές εταιρίες ή τις εταιρίες λήψης και διαβίβασης εντολών που συμμετέχουν στο θεσμό (βλ. σχετικό κατάλογο στο τέλος του Ενημερωτικού Φυλλαδίου)
- από το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. (Καραγιώργη Σερβίας 12-14, 105 62 Αθήνα, τηλ. 210-3376700), Τ.Θ. 3391, 102 10 Αθήνα και μέσω Διαδικτύου: www.bank-invest-omb.gr

2^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΙΔΙΩΤΩΝ & ΤΡΑΠΕΖΩΝ

2.1 ΤΟ ΕΡΓΟ ΤΟΥ Μ.Τ.Ε.Υ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΙΔΙΩΤΩΝ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Οι περισσότερες υποθέσεις με τις οποίες ασχολήθηκε ο θεσμός αφορούν φυσικά πρόσωπα-πελάτες τραπεζών. Καταθέτες, δανειολήπτες και κάτοχοι πιστωτικών καρτών.

Περιπτώσεις που ως επί το πλείστον διευθετήθηκαν σε σύντομο χρονικό διάστημα με αποτελέσματα κοινά αποδεκτά τόσο από τους πελάτες όσο και από τις Τράπεζες.

Παρακάτω παρατίθενται επιλεγμένες υποθέσεις από τις εκθέσεις πεπραγμένων του Μ.Τ.Ε.Υ. 2006 και 2007.

Παρατηρείται ότι με την μεσολάβηση του Μ.Τ.Ε.Υ. επιτεύχθηκε η ικανοποίηση των πελατών σε πάρα πολλές περιπτώσεις με τις τράπεζες να κάνουν πίσω 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. ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΑΥΤΟΠΡΟΣΩΠΙΑΣ

Άγνωστο άτομο, αφού αφαίρεσε μέσα από το γραφείο του παραπονούμενου, το μπουφάν του, στο οποίο μεταξύ άλλων, είχε το βιβλιάριο καταθέσεων του και την αστυνομική του ταυτότητα, εν συνεχεία, και πριν τη γνωστοποίηση της απώλειάς τους στην τράπεζα, ανέλαβε, μέσω ταμείου, 3.150 ευρώ από τον καταθετικό λογαριασμό του παραπονούμενου. Ο παραπονούμενος θεώρησε υπεύθυνη την τράπεζα και ζήτησε την πίστωση του λογαριασμού του με το ανώτερο ποσό.

Η τράπεζα πληροφόρησε εγγράφως τον παραπονούμενο ότι δεν ευθύνεται, δεδομένου ότι η δήλωση απώλειας του βιβλιαρίου έγινε μετά την αμφισβητούμενη συναλλαγή, κατά τη διενέργεια της οποίας έγινε «σχολαστικός έλεγχος ταυτοπροσωπίας του εμφανισθέντος».

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. συνέστησε στον παραπονούμενο να υποβάλει μήνυση κατ' αγνώστων και συγχρόνως ζήτησε διευκρινίσεις από την τράπεζα, με αποτέλεσμα η υπόθεση να παραπεμφθεί για επανεξέταση στην επιθεώρηση και τη νομική υπηρεσία της.

Ενώ η διερεύνηση της υπόθεσης βρισκόταν σε εξέλιξη, ο Μ.Τ.Ε.Υ. ενημερώθηκε από τον παραπονούμενο ότι, κατά τη διενέργεια προανάκρισης, υπάλληλος της τράπεζας κατέθεσε ενόρκως, ότι ο παραπονούμενος – κάτοχος του λογαριασμού- δεν ήταν το πρόσωπο που πραγματοποίησε την επίμαχη συναλλαγή.

Κατόπιν τούτου, η τράπεζα επέστρεψε στον παραπονούμενο το ποσό των 3.150 ευρώ.

2. ΣΦΑΛΜΑ ΚΑΤΑ ΤΟΝ ΕΚΤΟΚΙΣΜΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

Η παραπονούμενη δεν πείσθηκε από τις εξηγήσεις που της έδωσε το κατάστημα της τράπεζας, σχετικά με την παρακράτηση 77,12 ευρώ, κατά το κλείσιμο καταθετικού της λογαριασμού, και απευθύνθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ.

Από την εξέταση του θέματος, σε συνεργασία με την τράπεζα, προέκυψε ότι ο εν λόγω λογαριασμός είχε ανοιχθεί προ πολλών ετών, από τον παππού της παραπονούμενης και ανήκε στην ειδική κατηγορία «ταμιευτήριο νεότητας», στον οποίο η τράπεζα προσέφερε προσαυξημένο επιτόκιο, μέχρι τη συμπλήρωση του 18 ου έτους της ηλικίας του δικαιούχου. Σύμφωνα με τους όρους της συγκεκριμένης μορφής κατάθεσης, ο λογαριασμός της παραπονούμενης θα έπρεπε να εκτοκίζεται με προσαυξημένο επιτόκιο μέχρι το 2003 και στη συνέχεια με το τρέχον επιτόκιο καταθέσεων. Ωστόσο, από σφάλμα του καταστήματος, ο εν λόγω λογαριασμός συνέχισε να εκτοκίζεται με το προσαυξημένο επιτόκιο μέχρι την ημερομηνία ανάληψης, οπότε και διαπιστώθηκε το λάθος και ο αρμόδιος υπάλληλος προχώρησε σε διορθωτική εγγραφή. Η παραπονούμενη ικανοποιήθηκε από τις δοθείσες εξηγήσεις και απέσυρε το αίτημά της.

3. ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΣΕ ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑ

Οι παραπονούμενοι απευθύνθηκαν στον Μ.Τ.Ε.Υ. διότι, παρά τις επανειλημμένες οχλήσεις τους προς την τράπεζα, δεν είχαν λάβει πληροφόρηση σχετικά με τον κοινό καταθετικό λογαριασμό τους σε συνάλλαγμα, τον οποίο είχαν ανοίξει προ πολλών ετών στο νησί της καταγωγής τους. Η τελευταία εγγραφή που εμφανιζόταν στο βιβλιάριο τους ήταν στις 17.5.1994.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. ενημερώθηκε από την τράπεζα, που ήδη γνώριζε το θέμα, ότι προκειμένου να δοθούν στοιχεία, απαιτείτο εκτεταμένη έρευνα, διότι ο λογαριασμός ήταν παλαιός. Τελικά, παρόλο που δεν ολοκληρώθηκε η έρευνα εντοπισμού του λογαριασμού, λόγω της παρόδου μακρού χρονικού διαστήματος, η τράπεζα αποδέχθηκε την πρόταση του Μ.Τ.Ε.Υ. να αποδώσει στους δικαιούχους το ποσό των δολ. Η.Π.Α. 406,27 που εμφανιζόταν στο λογαριασμό τους στις 17.5.1994 πλέον των αναλογούντων τόκων.

4. ΕΣΦΑΛΜΕΝΗ ΧΡΕΩΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟΥ

Ο παραπονούμενος, κατά την ενημέρωση του βιβλιαρίου ταμειυτηρίου της ανήλικης κόρης του, διαπίστωσε ότι, στις 31.10.2000 εμφανιζόταν ανάληψη ποσού ύψους 1.533 ευρώ λόγω «μεταφοράς σε λογαριασμό».

Προβληματισμένος για την εν λόγω εγγραφή, ζήτησε από το κατάστημα συναλλαγής του να του δοθεί αντίγραφο του παραστατικού της μεταφοράς, προκαταβάλλοντας τα προβλεπόμενα έξοδα για τη σχετική έρευνα. Ωστόσο, το κατάστημα της τράπεζας καθυστέρησε να ανταποκριθεί στο αίτημά του και ο παραπονούμενος απευθύνθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ.

Διαπιστώθηκε ότι η ανωτέρω καθυστέρηση οφειλόταν στο γεγονός ότι η διερεύνηση της υπόθεσης είχε ανατεθεί στη Διεύθυνση Επιθεώρησης της τράπεζας, δεν είχε όμως ενημερωθεί σχετικά ο παραπονούμενος. Σύμφωνα με το πόρισμα της Επιθεώρησης, η επίμαχη ανάληψη/μεταφορά είχε γίνει με χρέωση, εκ παραδρομής, του εν λόγω λογαριασμού τρίτου, πελάτη του ιδίου καταστήματος της τράπεζας.

Κατά συνέπεια ο Μ.Τ.Ε.Υ. συνέστησε στην τράπεζα την επιστροφή του ποσού των 1.533 ευρώ στο λογαριασμό, το λογισμό τόκων από την ημερομηνία της ανάληψης μέχρι την πίστωση, με το επιτόκιο ταμειυτηρίου που ίσχυε κάθε φορά και με ανατοκισμό ανά εξάμηνο,

καθώς και το λογισμό πρόσθετων τόκων ως bonus, όπως προβλεπόταν από τη σύμβαση ανοίγματος λογαριασμού.

Τα παραπάνω έγιναν δεκτά από την τράπεζα και ο παραπονούμενος δήλωσε απόλυτα ικανοποιημένος.

5. ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΥΠΕΡΑΝΑΛΗΨΗΣ ΧΩΡΙΣ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΚΑΤΑΘΕΤΗ

Η τράπεζα χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του παραπονούμενου, κατάργησε το δικαίωμα του υπερανάλληψης (overdraft) στον τρεχούμενο λογαριασμό του καταθέσεων, με συνέπεια να εκτεθεί σε σχέση με τις επιταγές που είχε ήδη εκδώσει.

Η εξέταση της υπόθεσης από τον Μ.Τ.Ε.Υ. , σε συνεργασία με την τράπεζα, κατέδειξε ότι η τράπεζα είχε εγκρίνει τη δυνατότητα δημιουργίας χρεωστικού υπολοίπου στον εν λόγω τρεχούμενο , έως την 9.9.2006. Έκτοτε, το όριο υπερανάλληψης δεν ανανεώθηκε, χωρίς όμως να ενημερωθεί σχετικά ο παραπονούμενος. Πάρα ταύτα, όταν στις 2.10.2006 εμφανίστηκε επιταγή του, η τράπεζα έδωσε έγκριση για την πληρωμή της, ανανεώνοντας το όριό του υπερανάλληψης για έναν ακόμα χρόνο.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. ,δεδομένης της ευθύνης της τράπεζας για την ελλιπή ενημέρωση του παραπονούμενου, πρότεινε, και η τράπεζα αποδέχθηκε, να παραταθεί το όριο υπερανάλληψης του παραπονούμενου για ένα ακόμη χρόνο, προκειμένου να καλυφθούν οι επιταγές που είχαν ήδη εκδοθεί.

6. ΑΝΑΛΗΨΗ ΑΠΟ ΜΗ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟ

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

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

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. θεώρησε ωστόσο ότι θα έπρεπε να είχε διερευνηθεί από την τράπεζα η αδυναμία της παραπονούμενης, ιδίως ενόψει της σχετικής εμπιστοσύνης που δημιουργεί η κατάθεση χρημάτων, με την οποία σκοπείται κυρίως η ασφαλής φύλαξή τους. Ως συνέπεια της παρέμβασής μας, η τράπεζα επανεξέτασε το θέμα και πίστωσε τον εν λόγω λογαριασμό με το ανωτέρω ποσό.

7. ΙΣΧΥΡΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΕΣΦΑΛΜΕΝΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

Η παραπονούμενη ισχυρίστηκε ότι, καθ' υπόδειξη στελέχους της τράπεζας, τοποθέτησε, την 9.2.2006, 10.000 σε προϊόν το οποίο θα της απέδιδε πρόσοδο μεγαλύτερη από έναν απλό καταθετικό λογαριασμό και το οποίο, ως εκ των υστέρων απεδείχθη, επρόκειτο για ασφαλιστικό.

Επίσης έλαβε τη διαβεβαίωση ότι το κεφάλαιο της θα ήταν διαθέσιμο οποτεδήποτε.

Όταν την 3.5.2007 χρειάστηκε το ποσό, της επεστράφησαν 9.214 ευρώ. Ζήτησε τη μεσολάβηση του Μ.Τ.Ε.Υ. προκειμένου να της επιστραφεί το επενδυμένο κεφάλαιό της.

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

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

8. ΙΣΧΥΡΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΕΣΦΑΛΜΕΝΗ ΧΡΕΩΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

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

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

9. ΔΙΑΦΟΡΑ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΟΣΟ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ

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

10. ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗΣ ΕΠΙΤΑΓΗΣ

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

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

2.3 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΑΝΕΙΩΝ

1. ΑΚΥΡΩΣΗ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ 2006

Ο παραπονούμενος αιτήθηκε τη χορήγηση προσωπικού δανείου ύψους 7.000 ευρώ, την οποία ενέκρινε η τράπεζα, στη συνέχεια όμως δήλωσε ότι, για σοβαρούς οικογενειακούς λόγους, δεν επιθυμούσε να κάνει χρήση του δανείου. Όταν πληροφορήθηκε ότι όφειλε 275 ευρώ για διάφορα έξοδα και ασφάλιση του δανείου και ότι η ακύρωση του επρόκειτο να γίνει μετά την παραλαβή του πρώτου μηνιαίου λογαριασμού, απευθύνθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ.

Κατά την εξέταση του θέματος, διαπιστώθηκε ότι το ποσό του δανείου είχε εκταμιευθεί και ήταν ήδη κατατεθειμένο σε λογαριασμό του παραπονούμενου και επιπλέον ότι είχε εκδοθεί ασφαλιστήριο συμβόλαιο ζωής και τα σχετικά ασφάλιστρα είχαν πιστωθεί στο λογαριασμό της ασφαλιστικής εταιρίας.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. υπέδειξε στον παραπονούμενο να αιτηθεί εγγράφως την ακύρωση του δανείου στην τράπεζα και να προβεί σε δήλωση υπαναχώρησης προς την ασφαλιστική εταιρία, προκειμένου να επιστραφούν τα ασφάλιστρα. Παράλληλα συνέστησε στην τράπεζα, και αυτή αποδέχθηκε, την απαλλαγή του παραπονούμενου από τα έξοδα δανείου, ώστε η τελική επιβάρυνσή του να περιορισθεί στο ποσό των 25 ευρώ που είχε καταβάλει ως έξοδα εξέτασης του αιτήματός του, κατά την υποβολή της αίτησης χρηματοδότησης.

2. ΑΠΑΛΛΑΓΗ ΑΠΟ ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΚΑΤΑΒΟΛΗΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ 2006

Στεγαστικό δάνειο του παραπονούμενου εγκρίθηκε το Δεκέμβριο του 2005 κατά τη διάρκεια ισχύος προσφοράς της τράπεζας , που προέβλεπε ότι δεν θα επιβαρυνόταν με δαπάνη εξέτασης αιτήματος, καθώς και με έξοδα αρχικού νομικού ελέγχου και τεχνικού ελέγχου. Η εκταμίευση του δανείου έγινε το Φεβρουάριο του 2006 και η τράπεζα χρέωσε το λογαριασμό του με 1.482 ευρώ, επικαλούμενη ότι δεν ίσχυε πλέον η εν λόγω προσφορά.

Ο παραπονούμενος απευθύνθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ., ο οποίος, δεδομένου ότι η διατύπωση της συγκεκριμένης προσφοράς της τράπεζας ήταν σαφής και , αναφορικά με τα εν λόγω έξοδα, δεν διέκρινε μεταξύ του χρόνου έγκρισης και του χρόνου εκταμίευσης του δανείου, συνέστησε στην τράπεζα να επιστρέψει στον παραπονούμενο το ποσό που αντιστοιχούσε στα ανωτέρω έξοδα (1.000 ευρώ). Πράγματι, η τράπεζα αντιλόγησε το ανωτέρω ποσό, όχι όμως και τα υπόλοιπα 482 ευρώ, διότι αφορούσαν σε πραγματικές δαπάνες (εγγραφής προσημείωσης) για την ολοκλήρωση της διαδικασίας χορήγησης του δανείου.

3. ΔΙΑΦΩΝΙΕΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ 2007

Το Μάιο του 2003 η τράπεζα είχε χορηγήσει στον παραπονούμενο δάνειο ύψους 8.370 ευρώ για αγορά αυτοκινήτου, εξοφλητέο σε 36 ισόποσες μηνιαίες δόσεις.

Ο παραπονούμενος απευθύνθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ. ισχυριζόμενος ότι, παρότι εξόφλησε εμπρόθεσμα το σύνολο των δόσεων, η τράπεζα δεν προέβη σε άρση της παρακράτησης κυριότητας του αυτοκινήτου, θεωρώντας ότι το δάνειο δεν είχε εξοφληθεί.

Με βάση τα στοιχεία που προσκομίσθηκαν στον Μ.Τ.Ε.Υ. (αναλυτική κίνηση του λογαριασμού του δανείου, καθώς και του καταθετικού λογαριασμού, μέσω του οποίου καλύπτονταν οι μηνιαίες δόσεις, σχετική αλληλογραφία), προέκυψαν τα εξής: ο παραπονούμενος, σύμφωνα με σχετική συμβατική του υποχρέωση, ασφάλισε το αυτοκίνητο και, για το πρώτο εξάμηνο, κατέβαλε το αντίστοιχο ασφάλιστρο απευθείας στην ασφαλιστική εταιρία. Εν συνεχεία προσκόμισε το ασφαλιστήριο συμβόλαιο στην τράπεζα, κάτι που όμως, παρότι υποχρεούταν, δεν έκανε για το αμέσως επόμενο εξάμηνο, όταν συνήψε νέα ασφάλιση με διαφορετική ασφαλιστική εταιρία. Η τράπεζα, η οποία δεν είχε ενημερωθεί σχετικά από τη νέα ασφαλιστική εταιρία, αφού προσπάθησε, χωρίς επιτυχία, να επικοινωνήσει με τον παραπονούμενο, ανανέωσε το αρχικό του συμβόλαιο, χρεώνοντας το αντίστοιχο ασφάλιστρο στο δανειακό του λογαριασμό, με αποτέλεσμα να προκύψει, κατά τη λήξη του δανείου, ανά εξάμηνο, η νέα ασφαλιστική εταιρία ενημέρωνε την τράπεζα για την ανανέωση της ασφάλισης. Ο Μ.Τ.Ε.Υ. ενημέρωσε σχετικά τον παραπονούμενο και αυτός αποδέχθηκε τη χρέωση.

4. ΟΧΛΗΣΗ ΓΙΑ ΑΝΥΠΑΡΚΤΗ ΛΗΞΙΠΡΟΘΕΣΜΗ ΟΦΕΙΛΗ 2007

Η παραπονούμενη είχε οχληθεί από την τράπεζα, το 2003, για ληξιπρόθεσμη οφειλή της, χωρίς ποτέ να έχει λάβει δάνειο. Παρότι έλαβε τη διαβεβαίωση από τον αρμόδιο υπάλληλο ότι επρόκειτο για λάθος επικοινωνία, απεύθυνε γραπτό αίτημα στην τράπεζα, προκειμένου να βεβαιώσει ότι δεν είχε καμία απαίτηση εναντίον της. Δεν έλαβε όμως ποτέ απάντηση. Επανήλθε ωστόσο στο αίτημά της, απευθυνόμενη στον Μ.Τ.Ε.Υ., όταν το 2006 οχλήθηκε εκ νέου, για απαίτηση της τράπεζας ύψους 7.000 ευρώ. Καθ' υπόδειξή του, η τράπεζα βεβαίωσε εγγράφως την παραπονούμενη ότι δεν υφίσταται καμία οφειλή της και δεν διατηρεί καμία απαίτηση εναντίον της.

5. ΑΝΕΠΑΡΚΗΣ ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟΡΡΙΨΗΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ 2006

Η τράπεζα, το έτος 2002, χορήγησε στον παραπονούμενο στεγαστικό δάνειο , 20 ετούς διάρκειας, κυμαινόμενου επιτοκίου, με προστασία σε περίοδο ανόδου των επιτοκίων. Το 2006 ο παραπονούμενος αιτήθηκε, βάσει σχετικού όρου της σύμβασής του , τη μετατροπή του επιτοκίου του από κυμαινόμενο σε σταθερό, αλλά η τράπεζα απέρριψε το αίτημά του, επικαλούμενη πρόβλημα στο μηχανογραφικό της σύστημα.

Μετά από την εξέταση της σύμβασης και της σχετικής αλληλογραφίας, ο Μ.Τ.Ε.Υ. πρότεινε στα μέρη να εξετασθεί , εναλλακτικά , το ενδεχόμενο πρόωρης αποπληρωμής του υφιστάμενου δανείου και χορήγησης νέου, με σταθερό επιτόκιο.

Η τράπεζα μας πληροφόρησε ότι η πρόωρη αποπληρωμή δεν ήταν δυνατή, διότι το δάνειο δεν είχε εκταμιευθεί στο σύνολό του. Όταν όμως ο παραπονούμενος δήλωσε ότι δεν προτίθεται να εκταμιεύσει το υπόλοιπο ποσό, η τράπεζα αποδέχθηκε την πρόταση το Μ.Τ.Ε.Υ. και χορήγησε στον παραπονούμενο νέο δάνειο με σταθερό επιτόκιο.

6. ΣΦΑΛΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΔΑΝΕΙΑΚΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ 2006

Ο παραπονούμενος, τον Ιανουάριο του 2006, υπέβαλε αίτηση στο κατάστημα της τράπεζας όπου τηρούνταν ο λογαριασμός στεγαστικού δανείου του, για μετατροπή του σταθερού επιτοκίου του σε κυμαινόμενο. Αφού κατέβαλε τα σχετικά έξοδα, έλαβε τη διαβεβαίωση ότι εγκρίθηκε το αίτημά του. Πράγματι, από τον επόμενο μήνα, μειώθηκε η δόση του δανείου. Ωστόσο, όταν αιτήθηκε την πρόωρη εξόφλησή του και πληροφορήθηκε ότι θα επιβαρυνθεί με τη σχετική αποζημίωση, αντιλήφθηκε ότι το δάνειό του εκτοκιζόταν ακόμα με σταθερό επιτόκιο, καίτοι χαμηλότερο.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης από τον Μ.Τ.Ε.Υ., διαπιστώθηκε ότι το κατάστημα της τράπεζας δεν είχε αποστείλει την αίτηση του παραπονούμενου στην αρμόδια κεντρική υπηρεσία, με αποτέλεσμα να μη μετατραπεί το επιτόκιο του σε κυμαινόμενο. Η δε μείωση της δόσης οφείλετο σε μείωση του επιτοκίου αυτόβουλα από την τράπεζα. Επιπλέον, ότι το κατάστημα έκανε και άλλα λάθη κατά την διαχείριση του δανειακού λογαριασμού του.

Για τους λόγους αυτούς, ο Μ.Τ.Ε.Υ. συνέστησε στην τράπεζα να μην επιβαρύνει τον παραπονούμενο με αποζημίωση λόγω της πρόωρης εξόφλησης του δανείου του και η τράπεζα αποδέχθηκε τη σύστασή του.

7. ΕΛΛΙΠΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ

Δανειολήπτρια αιτήθηκε, το Μάιο του 2006, στην τράπεζά της να εμβάσει το προϊόν του δανείου της σε άλλη τράπεζα, προκειμένου να εξοφληθεί πρόωρα δάνειο του συζύγου της. Παρά ταύτα, για αρκετό χρονικό διάστημα, το εν λόγω ποσό παρέμενε σε καταθετικό λογαριασμό από τον οποίο, κάθε μήνα, αντλούνταν η δόση του δανείου του συζύγου της.

Κατά την εξέταση του θέματος, η τράπεζα ενημέρωσε τον Μ.Τ.Ε.Υ., ότι ο δανειακός λογαριασμός δεν πιστώθηκε άμεσα, διότι ο σύζυγος της παραπονούμενης είχε αιτηθεί να του αποδοθεί το ποσό του εμβάσματος σε μετρητά, κάτι που η τράπεζα αρνήθηκε, διότι η εντολή αφορούσε στην πίστωση του δανειακού του λογαριασμού.

Ακολούθως, κατά την εξόφληση του δανείου του με αναδρομική αξία (valeur), διαπιστώθηκε, ότι το ποσό του εμβάσματος δεν επαρκούσε, διότι προέκυψε επιπλέον χρεωστικό υπόλοιπο 556,58 ευρώ, το οποίο αμφισβήτησε ο παραπονούμενος. Η τράπεζα τον ενημέρωσε ότι αφορούσε την ποινή πρόωρης εξόφλησης και τόκους.

Μετά από σύσταση του Μ.Τ.Ε.Υ., το ποσό της ποινής πρόωρης εξόφλησης (348,36 ευρώ) αναλογίστηκε από την τράπεζα, διότι ο δανειολήπτης δεν είχε ενημερωθεί σχετικά, όταν, το Μάρτιο του 2006, αιτήθηκε τραπεζική ενημερότητα, προκειμένου να εξοφλήσει το δάνειό του. Το υπόλοιπο ποσό (208,23 ευρώ) αρνήθηκε να καταβάλει ο παραπονούμενος θεωρώντας ότι αφορούσε τόκους, λόγω της καθυστέρησης εκτέλεσης του εμβάσματος από την τράπεζα. Η τράπεζα ενημέρωσε τον Μ.Τ.Ε.Υ. ότι επρόκειτο για την οφειλόμενη δόση του μηνός Απριλίου, μετά τη χορήγηση στο δανειολήπτη της τραπεζικής ενημερότητας. Ο παραπονούμενος πείσθηκε και έσπευσε να τακτοποιήσει την οφειλή του.

8. ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΠΙΣΤΩΣΗΣ ΔΑΝΕΙΑΚΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

Ο παραπονούμενος προσέφυγε στον Μ.Τ.Ε.Υ., διότι η τράπεζα καθυστέρησε, επικαλούμενη τεχνικούς λόγους, επί ένα μήνα, τη μεταφορά ποσού 41.000 ευρώ από το λογαριασμό ταμιευτηρίου του στο λογαριασμό στεγαστικού δανείου, σε μερική εξόφλησή του, με αποτέλεσμα να επιβαρύνεται τους σχετικούς τόκους. Δεδομένου ότι ο παραπονούμενος είχε εγγράφως αιτηθεί τη μεταφορά του άνω ποσού το οποίο ήταν ήδη κατατεθειμένο στο λογαριασμό ταμιευτηρίου του, μετά από σχετική σύσταση του Μ.Τ.Ε.Υ., η τράπεζα αντιλόγησε τους τόκους ενός μηνός (150,33 ευρώ)

9. ΕΣΦΑΛΜΕΝΟΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΠΟΙΝΗΣ ΠΡΟΩΡΗΣ ΕΞΟΦΛΗΣΗΣ

Οι παραπονούμενοι θεώρησαν υπερβολικό το ποσό της ποινής πρόωρης εξόφλησης που κλήθηκαν να καταβάλουν κατά τη μεταφορά δύο ενήμερων στεγαστικών δανείων τους σταθερού επιτοκίου, σε άλλη τράπεζα που τους προσέφερε ευνοϊκότερους όρους.

Ειδικότερα, τους ζητήθηκε να καταβάλουν συνολικά ως ποινή 9.938 ευρώ, ποσό που αντιστοιχούσε, κατά τα προβλεπόμενα στις συμβάσεις τους, σε τόκους έξι μηνών, υπολογισμένους με το ισχύον επιτόκιο (6,27%).

Με βάση τα ανωτέρω, ο Μ.Τ.Ε.Υ. υπολόγισε ότι αντί των 9.938 ευρώ, θα έπρεπε να καταβάλουν 5.967,70 ευρώ, κάτι που επιβεβαίωσε τελικά το κατάστημα της τράπεζας. Επίσης, με πρωτοβουλία της τράπεζας, το ανωτέρω ποσό της ποινής μειώθηκε επιπλέον κατά 30%.

10. ΕΣΦΑΛΜΕΝΗ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΣΤΑΘΕΡΟΥ ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ

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

Ζήτησαν να μεσολαβήσει ο Μ.Τ.Ε.Υ. προκειμένου να τους επιστραφεί το ανωτέρω ποσό.

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

11. ΑΝΤΙΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΧΡΕΩΣΗ ΕΞΟΔΩΝ

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

12. ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΗ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ ΛΟΓΩ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ ΤΟΥ

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

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

Ο παραπονούμενος θεώρησε επαρκείς τις εξηγήσεις της τράπεζας.

13. ΕΣΦΑΛΜΕΝΟΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΔΟΣΕΩΝ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ

Η παραπονούμενη έλαβε το 2004 στεγαστικό δάνειο ύψους 70.000 ευρώ, με κυμαινόμενο επιτόκιο ίσο με το άθροισμα του Euribor πλέον περιθωρίου προσαύξησης 2,9%.

Ωστόσο η τράπεζα, εκ παραδρομής, χωρίς να συνυπολογίσει το 2,9% καθόρισε το ύψος έκαστης μηνιαίας δόσης σε 300 ευρώ και της παρέδωσε σχετικό δοσολόγιο. Όταν πρόσφατα ανακάλυψε το λάθος, αύξησε το ποσό έκαστης δόσης στα 490 ευρώ και επιπρόσθετα ζήτησε από τη δανειολήπτρια να καταβάλει αναδρομικά περί τα 5.000 ευρώ, ποσό που αντιστοιχούσε στο σύνολο της έως τότε διαφοράς του 2,9%, θεώρησε δε το ποσό αυτό υπερήμερη οφειλή.

Η τράπεζα, αν και παραδέχθηκε το σφάλμα στον υπολογισμό των δόσεων, δεν έκανε δεκτό το αίτημά της να την απαλλάξει από την επιπλέον χρέωση των 5.000 ευρώ.

Αντ' αυτού, της προσέφερε νέο χαμηλότοκο δάνειο για να καλύψει το ποσό αυτό.

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

14. ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΕΣΦΑΛΜΕΝΗΣ ΧΡΕΩΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΔΑΝΕΙΟΥ

Η παραπονούμενη, το Σεπτέμβριο του 2007 ισχυρίστηκε ότι αν και είχε αιτηθεί, ήδη από τον Ιούλιο του 2007, τη μεταφορά προσωπικού δανείου της από την τράπεζα Α στην τράπεζα Β, η τράπεζα Α καθυστέρησε, με

αποτέλεσμα να της ζητά τη δόση του επόμενου μηνός (376,67 ευρώ), την οποία είχε ήδη καταβάλει στην τράπεζα Β.

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

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

15. ΣΦΑΛΜΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΙΣΤΩΣΗ ΔΑΝΕΙΑΚΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

Ο παραπονούμενος διαμαρτυρήθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ. για την ταλαιπωρία που υπέστη λόγω της πίστωσης ποσού που προοριζόταν για την ολοσχερή εξόφληση δανείου του, σε λογαριασμό ξένο προς το δάνειο. Ειδικότερα, την 20.4.2005, καθ' υπόδειξη υπαλλήλου της τράπεζας, είχε καταθέσει το ποσό των 4.317,17 ευρώ σε ολοσχερή εξόφληση καταναλωτικού δανείου, αρχικού ύψους 5.000 ευρώ.

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

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

16. ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΕΞΟΔΩΝ

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

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

17. ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΟΙΝΗΣ ΠΡΟΩΡΗΣ ΕΞΟΦΛΗΣΗΣ ΓΙΑ ΜΗ ΑΙΤΗΘΕΝ ΔΑΝΕΙΟ

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

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

Η τράπεζα, κατόπιν της μεσολάβησης του Μ.Τ.Ε.Υ. αντιλόγησε το ανωτέρω ποσό, δεδομένου ότι η παραπονούμενη δεν είχε αιτηθεί το επιπλέον ποσό των 10.000 ευρώ, ούτε έκανε χρήση του.

18. ΟΦΕΙΛΕΣ ΠΥΡΟΠΛΗΚΤΟΥ

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

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

19. ΕΣΦΑΛΜΕΝΗ ΧΡΕΩΣΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΩΝ

Η τράπεζα είχε χορηγήσει το 2001 στεγαστικό δάνειο στον παραπονούμενο, το δε ενυπόθηκο ακίνητο ήταν ασφαλισμένο (ασφάλιση πυρός/σεισμού) μέχρι την 14.6.2006 στην εταιρία Α του ομίλου της.

Έκτοτε, κατόπιν αιτήματος του παραπονούμενου, συνεχίστηκε η ασφαλιστική κάλυψη στην εταιρία Β επιλογής του (συμβόλαιο 14.6.2006 έως 14.6.2007).

Παρότι, όπως ισχυρίστηκε ο παραπονούμενος, είχε προσκομίσει εγκαίρως στην τράπεζα ανανέωση του ανωτέρω συμβολαίου, με διάρκεια 14.6.2007 έως 14.6.2008, την 24.9.2007 ο λογαριασμός του χρεώθηκε με ασφάλιστρα ύψους 405,73 ευρώ της εταιρίας Α. Αιτήθηκε την επιστροφή του ανωτέρω ποσού.

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

μήνες μετά, ο παραπονούμενος δεν είχε προσκομίσει , ως όφειλε, ανανέωση ασφαλιστηρίου.

20. ΠΟΙΝΗ ΠΡΟΩΡΗΣ ΕΞΟΦΛΗΣΗΣ

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

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

2.4 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ

1. ΚΛΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ ΚΑΙ ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΘ' ΥΠΕΡΒΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΟΡΙΟΥ

Άγνωστος, αφού αφαίρεσε το πορτοφόλι της παραπονούμενης, που περιείχε δύο πιστωτικές κάρτες της (VISA και MASTERCARD), προέβη σε αναλήψεις, συνολικού ύψους 4.510 ευρώ, μέσω ΑΤΜ. Η παραπονούμενη, που ενημέρωσε σχετικά την τράπεζα μία ώρα μετά την πραγματοποίηση των αναλήψεων, ισχυρίστηκε ότι δεν είχε το PIN στο πορτοφόλι της και προσέφυγε στον Μ.Τ.Ε.Υ.

Η τράπεζα θεώρησε υπεύθυνη την παραπονούμενη διότι σύμφωνα με τα στοιχεία που προσκομίσθηκαν, δεν καταγράφηκε λανθασμένη εισαγωγή του PIN. Ωστόσο έγινε υπέρβαση πιστωτικού ορίου των δύο καρτών κατά 618 και 630 ευρώ αντίστοιχα.

Κατόπιν τούτου, η τράπεζα, καθ' υπόδειξη του Μ.Τ.Ε.Υ. αντιλόγησε τα ανωτέρω ποσά της υπέρβασης, καθώς και τους αναλογούντες τόκους.

Στη συνέχεια, και ενώ η παραπονούμενη αποπλήρωνε σταδιακά το οφειλόμενο ποσό, η τράπεζα έκλεισε τους λογαριασμούς των πιστωτικών καρτών της και ενημέρωσε σχετικά το Αρχείο Δεδομένων Οικονομικής Συμπεριφοράς της «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ».

Λόγω της ιδιαιτερότητας των συνθηκών, ο Μ.Τ.Ε.Υ. πρότεινε και η τράπεζα αποδέχθηκε, το άνοιγμα εκ νέου των λογαριασμών των καρτών της με ενήμερη οφειλή και τη διαγραφή της από την «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ».

2. ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΜΕΤΑ ΑΠΟ ΚΛΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ

Η παραπονούμενη αντελήφθη την απώλεια της πιστωτικής της κάρτας, όταν η υπηρεσία καρτών της τράπεζας την ενημέρωσε τηλεφωνικά για ασυνήθιστη χρήση της. Συγκεκριμένα, η παραπονούμενη αμφισβήτησε τέσσερις συναλλαγές/αγορές, συνολικού ύψους 2.520 ευρώ, ενώ παράλληλα σημειώθηκε και υπέρβαση του πιστωτικού ορίου της κάρτας της κατά 320 ευρώ, την οποία η τράπεζα ενέκρινε, αξιολογώντας την έως τότε σχέση της με την παραπονούμενη, χωρίς ενημέρωσή της.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης, ο Μ.Τ.Ε.Υ. έκρινε, ότι δεν μπορούσε να συστήσει στην τράπεζα τον περιορισμό της ευθύνης της παραπονούμενης για τις άνω χρεώσεις, βάσει Κ.Υ.Α. Ζ1-178/2001, δεδομένου ότι η παραπονούμενη είχε επιδείξει βαριά αμέλεια ως προς τη φύλαξη της κάρτας της.

Ωστόσο, ο Μ.Τ.Ε.Υ. πρότεινε και η τράπεζα αποδέχθηκε τον αντιλογισμό του ποσού των 320 ευρώ που αντιστοιχούσε στην υπέρβαση του πιστωτικού ορίου της κάρτας.

3. ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΧΡΕΩΣΕΩΝ ΣΕ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕ ΚΑΡΤΕΣ ΠΟΥ ΕΚΔΟΘΗΚΑΝ ΕΝ ΑΓΝΟΙΑ ΤΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟΥ

Ο παραπονούμενος, παρότι ουδέποτε είχε αιτηθεί ή παραλάβει πιστωτικές κάρτες της τράπεζας, οχλήθηκε για σχετικές ληξιπρόθεσμες οφειλές του. Απευθύνθηκε με εξώδικο στον Μ.Τ.Ε.Υ. αμφισβητώντας τις ανωτέρω οφειλές.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. διαβίβασε το θέμα στην τράπεζα, ζητώντας να ελεγχθούν οι υπογραφές στις αιτήσεις χορήγησης των καρτών, καθώς και στα παραστατικά παραλαβής τους μέσω ΕΛ.ΤΑ.

Τελικά διαπιστώθηκε ότι υπεύθυνη ήταν η αδελφή του παραπονούμενου, η οποία ανέλαβε να εξοφλήσει το χρέος.

4. ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ on-line ΧΡΕΩΣΗΣ ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΜΕΣΩ ΧΡΕΩΣΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ

Η παραπονούμενη ακύρωσε τη χρεωστική της κάρτα, όταν αντελήφθη ότι είχε κλαπεί μαζί με το πορτοφόλι της. Την επόμενη ημέρα, ενημέρωσε το λογαριασμό της και βεβαιώθηκε ότι δεν υπήρξε μεταβολή του υπολοίπου. Ωστόσο, είκοσι ημέρες αργότερα, όταν προέβη σε ανάληψη μετρητών, διαπίστωσε μείωση του υπολοίπου κατά 800 ευρώ.

Ενημερώθηκε από την τράπεζα ότι έγιναν δύο χρεώσεις στο λογαριασμό της, ποσού 500 και 300 ευρώ αντίστοιχα, από συναλλαγές/αγορές σε επιχειρήσεις, με χρήση της κάρτας της.

Απευθύνθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ. αμφισβητώντας τις εν λόγω χρεώσεις, επιμένοντας ότι δεν είχε το PIN στο πορτοφόλι της.

Η τράπεζα ενημέρωσε τον Μ.Τ.Ε.Υ. ότι το σύστημά της για αγορές με χρεωστική κάρτα δεν απαιτεί χρήση του PIN. Ο Μ.Τ.Ε.Υ. συνέστησε τον αντιλογισμό των χρεώσεων με το σκεπτικό ότι η χρήση του PIN στις συναλλαγές αυτού του είδους είναι απαραίτητη, για την προστασία του κατόχου της κάρτας και για λόγους ασφαλείας των συναλλαγών. Η τράπεζα ακολούθησε τη σύστασή του.

5. ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΧΡΕΩΣΕΩΝ ΜΕΣΩ INTERNET

Η παραπονούμενη απευθύνθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ. αμφισβητώντας πέντε συναλλαγές, συνολικού ποσού 291,72 \$, για τις οποίες ενημερώθηκε μέσω του μηνιαίου λογαριασμού της πιστωτικής της κάρτας. Όταν θέλησε να ακυρώσει την κάρτα της, την οποία είχε διαρκώς στην κατοχή

της, η τράπεζα την πληροφόρησε ότι θα έπρεπε προηγουμένως να δηλώσει απώλεια της κάρτας της.

Κατά τη διερεύνηση του θέματος, διαπιστώθηκε ότι οι ανωτέρω συναλλαγές είχαν πραγματοποιηθεί μέσω INTERNET. Η εκδότρια ελληνική τράπεζα αρχικά αμφισβήτησε τις συναλλαγές και εν συνεχεία αντιλόγησε τις χρεώσεις, λόγω του ότι το πιστωτικό ίδρυμα στο εξωτερικό δεν ανταποκρίθηκε.

6. ΧΡΕΩΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΑΚΥΡΩΘΕΙΣΑΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ

Τον Ιούνιο του 2005 η παραπονούμενη εξόφλησε το υπόλοιπο του λογαριασμού της πιστωτικής της κάρτας, την επέστρεψε στην τράπεζα και ζήτησε την ακύρωσή της. Τέσσερις μήνες αργότερα ειδοποιήθηκε από την τράπεζα ότι το μήνα Ιούλιο είχαν πραγματοποιηθεί διάφορες αναλήψεις από ΑΤΜ συνολικού ποσού 7.000 ευρώ.

Η παραπονούμενη απευθύνθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ. αμφισβητώντας τις συναλλαγές αυτές, δεδομένου ότι η κάρτα δεν είναι πλέον στην κατοχή της.

Η έρευνα κατέδειξε ότι, πράγματι, ενώ η κάρτα είχε παραδοθεί προς ακύρωση, δεν ακυρώθηκε, από σφάλμα υπαλλήλου του καταστήματος. Κατόπιν τούτου, η τράπεζα προέβη άμεσα σε αντιλογισμό του ποσού των 7.000 ευρώ, πλέον τόκων.

7. ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ ΜΕ ΚΛΕΜΜΕΝΗ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ

Ένα σχεδόν έτος μετά την κλοπή της αστυνομικής της ταυτότητας, για την οποία δεν είχε ενημερωθεί το σχετικό αρχείο της «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ», η

παραπονούμενη οχλήθηκε από εισπρακτική εταιρία για ληξιπρόθεσμες οφειλές της προς την τράπεζα, από πιστωτικές κάρτες, τη χορήγηση των οποίων ουδέποτε είχε αιτηθεί.

Απευθύνθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ., διότι η τράπεζα καθυστερούσε να απαντήσει στην αμφισβήτηση των εν λόγω οφειλών της.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. ζήτησε από την τράπεζα να επισπεύσει τη διερεύνηση της υπόθεσης, καθώς και να ελεγχθούν οι υπογραφές στις σχετικές συμβάσεις. Η τράπεζα απάλλαξε τελικά την παραπονούμενη από κάθε σχετική ευθύνη.

8. ΥΠΕΡΒΑΣΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΟΡΙΟΥ

Η παραπονούμενη αμφισβήτησε τέσσερις αναλήψεις μετρητών μέσω ΑΤΜ, συνολικού ύψους 1.060 ευρώ, που πραγματοποιήθηκαν με χρήση της κλαπέϊσας πιστωτικής της κάρτας. Η τράπεζα αρνήθηκε να αντιλογήσει τις σχετικές χρεώσεις, θεωρώντας την υπεύθυνη για τη μη σωστή φύλαξη του PIN.

Δεδομένου ότι κατά το χρόνο πραγματοποίησης των επίμαχων αναλήψεων, η ίδια είχε εξαντλήσει σχεδόν το πιστωτικό της όριο (4.700 ευρώ) με χρεώσεις της ύψους 4.475 ευρώ, απευθύνθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ. ζητώντας της επιστροφή του ποσού της υπέρβασης του ορίου της κάρτας της. Πράγματι, καθ' υπόδειξη του Μ.Τ.Ε.Υ. , η τράπεζα αντιλόγησε το ποσό της υπέρβασης, ύψους 856,23 ευρώ.

9. ΑΜΦΙΣΒΗΤΟΥΜΕΝΕΣ ΑΝΑΛΗΨΕΙΣ ΜΕΣΩ ΑΤΜ

Ο παραπονούμενος αμφισβήτησε αναλήψεις συνολικού ύψους 1.500 ευρώ μέσω ΑΤΜ από το λογαριασμό μισθοδοσίας του, υποστηρίζοντας ότι είχε την κάρτα του διαρκώς στην κατοχή του και το PIN δεν το γνώριζε άλλο πρόσωπο. Επίσης, ενώ το ημερήσιο όριο ανάληψης ήταν 600 ευρώ, είχαν

πραγματοποιηθεί δύο αναλήψεις 1.000 και 500 ευρώ αντίστοιχα, την ίδια μέρα.

Απευθύνθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ. διότι, παρ' ότι είχε επανειλημμένα αμφισβητήσει τις εν λόγω χρεώσεις, δεν είχε λάβει απάντηση από την τράπεζα. Κατά την εξέταση της υπόθεσης διαπιστώθηκε ότι επρόκειτο για απάτη skimming της κάρτας και η τράπεζα αποκατέστησε το λογαριασμό του παραπονούμενου.

10. ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΑΠΟΛΕΣΘΕΙΣΑ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ

Ο παραπονούμενος, μέσω Ένωσης Καταναλωτών, αιτήθηκε τη μεσολάβηση το Μ.Τ.Ε.Υ. προκειμένου η τράπεζα να τον απαλλάξει από χρέωση συναλλαγής (αγορά) ύψους 581,88 ευρώ μετά από την απώλεια της πιστωτικής του κάρτας. Η τράπεζα αρνήθηκε να ικανοποιήσει το αίτημά του διότι η αμφισβητούμενη συναλλαγή είχε πραγματοποιηθεί στις 19:15 της 3.2.2007 (Σάββατο) και ο παραπονούμενος δήλωσε την απώλεια της κάρτας του μετά παρέλευση δύο ημερών, στις 13:01 της 5.2.2007 (Δευτέρα).

Επίσης επικαλέστηκε τη διέλευση της συναλλαγής μέσω άλλης τράπεζας, συμβεβλημένης με την συγκεκριμένη επιχείρηση καθώς και την αδυναμία της να διαπιστώσει αν η επιχείρηση έκανε έλεγχο ταυτοπροσωπίας, χωρίς την προσκόμιση του σώματος της κάρτας.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. αξιολογώντας τους εκατέρωθεν ισχυρισμούς και τα προσκομισθέντα έγγραφα και παραστατικά, από τα οποία προέκυψε ιδίως το ανόμοιο της υπογραφής επί του παραστατικού της επίμαχης συναλλαγής, και θεωρώντας ότι το χρονικό διάστημα που είχε μεσολαβήσει από τη διενέργεια της συναλλαγής έως τη δήλωση απώλειας της κάρτας δεν ήταν ιδιαίτερα μεγάλο, σύστησε στην τράπεζα την επιστροφή ποσού ίσου με το $\frac{1}{2}$ της χρέωσης πλέον των λογισθέντων συμβατικών τόκων επ' αυτού. Τα μέρη αποδέχθηκαν τη σύστασή του.

11. ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ

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

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

12. ΑΜΦΙΣΒΗΤΟΥΜΕΝΕΣ ΑΝΑΛΗΨΕΙΣ ΜΕΣΩ ΑΤΜ

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

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

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

13. ΑΓΟΡΕΣ ΜΕ ΚΛΑΠΕΙΣΑ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ

Η παραπονούμενη, μέσω Ένωσης Καταναλωτών, γνωστοποίησε στον Μ.Τ.Ε.Υ. ότι με κλαπείσα πιστωτική κάρτα της σε ΑΤΜ, πραγματοποιήθηκαν τρεις συναλλαγές (αγορές αγαθών) συνολικού ποσού 1.100 ευρώ από ώρα 13:25 της 16.4.2007 έως 14:02 της 17.4.2007. Η τράπεζα αρνήθηκε να αντιλογήσει τις ανωτέρω χρεώσεις.

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

14. ΕΞΑΠΑΤΗΣΗ ΚΑΤΟΧΟΥ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ

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

15. ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΧΡΕΩΣΕΩΝ ΜΕΤΑ ΑΠΟ ΚΛΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ

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

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

16. ΕΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ ΧΩΡΙΣ ΑΙΤΗΣΗ

Η παραπονούμενη διαμαρτυρήθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ. διότι, εν αγνοία της, η τράπεζα εξέδωσε στο όνομά της πιστωτική κάρτα, το λογαριασμό της οποίας χρέωσε με 1.170 ευρώ ως αντίτιμο υπηρεσιών επιχείρησης Sra.

Μόλις η παραπονούμενη παρέλαβε την κάρτα προέβη άμεσα σε ακύρωσή της και ζήτησε αντίγραφο της σχετικής αίτησης- σύμβασης χορήγησης της, η οποία, όπως διαπιστώθηκε, ήταν ανυπόγραφη. Κατόπιν τούτου, η τράπεζα αντιλόγησε το ανωτέρω ποσό.

17. ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΑΝΑΛΗΨΕΩΝ ΜΕΣΩ ΑΤΜ

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

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

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

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

18. ΥΠΟΘΕΣΗ ΑΠΑΤΗΣ skimming

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

19. ΕΣΦΑΛΜΕΝΗ ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΗΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑΤΙΚΗΣ

Η παραπονούμενη μας ενημέρωσε ότι κατά την πληρωμή σε κατάστημα της τράπεζας συναλλαγματικής λήξεως 30.8.2007, ποσού 348 ευρώ, της

παραδόθηκε, από λάθος του υπαλλήλου, συναλλαγματική λήξεως 30.8.2008, με συνέπεια η πρώτη συναλλαγματική να μην πληρωθεί και η τράπεζα να προβεί σε σχετική αναγγελία στην «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ».

Ως αποτέλεσμα της έρευνας που ακολούθησε, η τράπεζα αναγνώρισε το σφάλμα και προέβη στις απαιτούμενες ενέργειες για τη διόρθωση του σχετικού δεδομένου από το αρχείο δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς της «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ».

2.5 ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

1. ΕΣΦΑΛΜΕΝΗ ΧΡΕΩΣΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ

Ο παραπονούμενος, κατά τη διάρκεια συμμετοχής του σε ιατρικό συνέδριο σε χώρα της Ε.Ε. , διενέργησε δύο συναλλαγές – αγορές ιατρικού υλικού – με την πιστωτική του κάρτα, ύψους 170 ευρώ και 310 ευρώ αντίστοιχα. Όταν επέστρεψε στην Ελλάδα και παρέλαβε το μηνιαίο statement της κάρτας του, διαπίστωσε ότι για τις ανωτέρω συναλλαγές χρεώθηκε με 181 ευρώ και 330 ευρώ. Αυτό συνέβη διότι, παρότι οι συναλλαγές πραγματοποιήθηκαν στην ευρωζώνη και η τιμολόγηση τους καθώς και τα παραστατικά αγοράς ήταν σε ευρώ, λόγω του ότι η προμηθεύτρια εταιρία είχε έδρα στις Η.Π.Α. , τα ανωτέρω ποσά είχαν μετατραπεί σε δολ. Η.Π.Α.

Ο παραπονούμενος απευθύνθηκε στην εκδότρια της κάρτας του τράπεζα στην Ελλάδα και στον Μ.Τ.Ε.Υ. Η τράπεζα προέβη σε προσωρινό αντιλογισμό των ποσών, η εταιρία όμως στις Η.Π.Α. δεν συμφώνησε, θεωρώντας ότι ορθώς μετατράπηκαν οι χρεώσεις από ευρώ σε δολ. Η.Π.Α.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. , μετά τη διερεύνηση του θέματος, συνέστησε τη χρέωση της κάρτας του παραπονούμενου με τα ποσά τα οποία είχε αποδεχθεί και υπογράψει, δηλαδή με 170 ευρώ και 310 ευρώ αντίστοιχα. Τελικά μετά από πίεση και της τράπεζας, η εταιρία επέστρεψε τη διαφορά και η τράπεζα πίστωσε το λογαριασμό της κάρτας του με το ποσό των 31 ευρώ.

2. ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΕΜΒΑΣΜΑΤΟΣ

Ο λογαριασμός ταμιευτηρίου που τηρούσε η παραπονούμενη σε τράπεζα στην Ελλάδα, πιστωνόταν, κατά το πρώτο πενήνήμερο κάθε μήνα, με το

ποσό της σύνταξης της από φορέα του εξωτερικού (741,52 ευρώ). Ωστόσο, τα ποσά των συντάξεων της μηνών Δεκεμβρίου 2005 και Ιανουαρίου 2006, δεν είχαν πιστωθεί μέχρι την 30.1.2006 και η παραλήπτρια τράπεζα στην Ελλάδα αδυνατούσε να εντοπίσει το έμβασμα. Ως συνέπεια, η παραπονούμενη αδυνατούσε να καταβάλει τα έξοδα νοσηλείας της.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ., κατανοώντας τον επείγοντα χαρακτήρα του θέματος, επικοινωνήσε άμεσα τόσο με την αποστέλλουσα τράπεζα του εξωτερικού, όσο και την παραλήπτρια τράπεζα, με αποτέλεσμα, την 31.1.2006, η εντολίδα τράπεζα να τον ενημερώσει ότι το εν λόγω έμβασμα είχε εκτελεστεί σε πίστωση του λογαριασμού της παραπονούμενης και ήταν άμεσα διαθέσιμο, με τοκοφόρο ημερομηνία την 16.1.2006.

3. ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΜΕΤΑ ΑΠΟ ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ

Ο παραπονούμενος, που διέμενε σε χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αντελήφθη την απώλεια της πιστωτικής του κάρτας μετά από 19 ημέρες.

Απευθύνθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ. με αίτημα τον αντιλογισμό αμφισβητούμενων χρεώσεων του λογαριασμού του από συναλλαγές που είχαν εν τω μεταξύ πραγματοποιηθεί από το δράστη, σε χώρα εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η διερεύνηση του θέματος από τον Μ.Τ.Ε.Υ. κατέδειξε, ότι ο παραπονούμενος υπείχε ευθύνη για την παράνομη χρήση της κάρτας του έως και την αυξημένη επιμέλεια της στην τράπεζα, με βάση τη σύμβαση χορήγησής της και την αυξημένη επιμέλεια που επιβάλλει στον κάτοχό της η δημιουργούμενη με αυτή σχέση εμπιστοσύνης.

Περαιτέρω, έκρινε ότι δεν μπορούσε να εφαρμοσθεί η Κ.Υ.Α. Ζ1-178/2001 για τον περιορισμό της ευθύνης του κατόχου, λόγω της

μεγάλης καθυστέρησης στη δήλωση απώλειας της κάρτας του, γεγονός ενδεικτικό της επίδειξης βαριάς αμέλειας εκ μέρους του.

Ωστόσο, δεδομένου ότι ο παραπονούμενος δήλωσε ότι είχε υπογράψει την κάρτα του, διαπιστώθηκε ότι αφενός δεν επιδείχθηκε από τις επιχειρήσεις η επιβεβλημένη από τα συναλλακτικά ήθη και τις σχετικές συμβάσεις επιμέλεια, ώστε να γίνει αντιληπτό το ανόμοιο των υπογραφών στα σχετικά παραστατικά και να ληφθούν τα προβλεπόμενα μέτρα, αφετέρου ότι πραγματοποιήθηκαν, σε βραχύ χρονικό διάστημα, την ίδια μέρα, περισσότερες συναλλαγές στην ίδια επιχείρηση, με αποτέλεσμα να τεθούν σε κίνδυνο τα συμφέροντα τόσο της τράπεζας, όσο και του νόμιμου κατόχου, καθώς και η εμπιστοσύνη και η ασφάλεια των συναλλαγών με το εν λόγω μέσο πληρωμών.

Τέλος, ο Μ.Τ.Ε.Υ. , λαμβάνοντας υπόψη και το ύψος των αμφισβητούμενων χρεώσεων, σε σχέση με το ιστορικό χρήσης της κάρτας, καθώς και το γεγονός ότι πραγματοποιήθηκαν στην αλλοδαπή, συνέστησε στην τράπεζα την επιστροφή του 1/3 του ποσού των αμφισβητούμενων συναλλαγών, υπολογιζόμενου με τους λογισθέντες συμβατικούς τόκους επ' αυτού.

4. ΑΜΦΙΣΒΗΤΟΥΜΕΝΗ ΧΡΕΩΣΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ

Ο παραπονούμενος, την 1.5.2005, και ενώ βρισκόταν στο εξωτερικό, προέβη σε ενοικίαση αυτοκινήτου για τέσσερις ημέρες, πληρώνοντας με την πιστωτική του κάρτα. Στο μηνιαίο λογαριασμό που έλαβε, σχεδόν ένα έτος αργότερα, το Μάρτιο του 2006, διαπίστωσε ότι χρεώθηκε με 30 ευρώ, τα οποία αφορούσαν πρόστιμο από το Δήμο πόλης στο εξωτερικό, για παράνομη στάθμευση, την 1.5.2005.

Εξετάζοντας το θέμα, ο Μ.Τ.Ε.Υ. διαπίστωσε ότι στη σύμβαση ενοικίασης αυτοκινήτου που είχε υπογράψει ο παραπονούμενος , υπήρχε όρος σχετικά με την υποχρέωσή του να καταβάλει τυχόν πρόστιμα κατά

τη διάρκεια της ενοικίασης. Κατόπιν τούτου δεν κατέστη δυνατή η ικανοποίηση του αιτήματός του για αντιλογισμό των 30 ευρώ.

5. ΑΠΑΤΗ Skimming

Ζεύγος ιατρών, κάτοχοι πιστωτικής κάρτας (κύριας και πρόσθετης), ταξίδεψαν στο εξωτερικό, προκειμένου να παρακολουθήσουν ιατρικό συνέδριο.

Εκεί χρησιμοποίησαν την κάρτα τους για να καλύψουν τα έξοδα διαμονής τους και διάφορα μικροέξοδα. Τέσσερις μήνες αργότερα, διαπίστωσαν ότι ο μηνιαίος λογαριασμός της πιστωτικής τους κάρτας είχε χρεωθεί με ποσά έξι συναλλαγών (αγορών) στο εξωτερικό – με την πρόσθετη κάρτα- συνολικού ποσού 4.909,95 ευρώ, οι οποίες είχαν διενεργηθεί μετά την επιστροφή τους στην Ελλάδα.

Αμφισβήτησαν τις εν λόγω συναλλαγές, προσφεύγοντας στον Μ.Τ.Ε.Υ. Η έρευνα που ακολούθησε από την εκδότρια τράπεζα, κατέδειξε ότι επρόκειτο για απάτη skimming και το ποσό των αμφισβητούμενων συναλλαγών αντιλογίσθηκε στο σύνολό του.

6. ΕΜΒΑΣΜΑ ΣΕ ΑΝΥΠΑΡΚΤΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ

Ο παραπονούμενος, δικαιούχος λογαριασμού ταμιευτηρίου σε τράπεζα του εξωτερικού, αιτήθηκε εγγράφως τη μεταφορά του υπολοίπου του λογαριασμού του (Λίρες Αγγλίας 29.893) σε λογαριασμό τρίτου προσώπου, σε τράπεζα στην Ελλάδα. Η μεταφορά ολοκληρώθηκε, όμως λίγες ημέρες αργότερα, το ποσό του εμβάσματος επεστράφη στην εντολίδα τράπεζα του εξωτερικού, διότι ο λογαριασμός στον οποίο έπρεπε να πιστωθεί ήταν ανύπαρκτος. Η λύση δόθηκε, όταν εστάλη εκ νέου επιστολή από τον παραπονούμενο στην εντολίδα τράπεζα του εξωτερικού, με αίτημα την εκτέλεση του ανωτέρω εμβάσματος σε δικαιούχο τον ίδιο.

Η παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα αφενός μεν να επισπευσθεί η σχετική διαδικασία από την παραλήπτρια τράπεζα στην Ελλάδα, αφετέρου να πιστωθεί το ποσό με αναδρομική ημερομηνία τοκοφορίας και χωρίς παρακράτηση εξόδων.

7. ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ ΜΕ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ

Ο παραπονούμενος, κάτοχος πιστωτικής κάρτας MASTER της τράπεζας, επιχείρησε δύο φορές συναλλαγή ύψους NZD 714,65 σε ξενοδοχείο της Νέας Ζηλανδίας, η οποία απορρίφθηκε διότι η κάρτα του δεν αναγνωρίστηκε από το σύστημα.

Ζήτησε από τον Μ.Τ.Ε.Υ. να ερευνήσει το θέμα.

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

8. ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Ο παραπονούμενος ενημερώθηκε από την υπηρεσία καρτών της τράπεζας ότι πραγματοποιούνταν συναλλαγές – αγορές αγαθών- με την πιστωτική του κάρτα στις Η.Π.Α. ενώ ο ίδιος βρισκόταν στην Ελλάδα. Αιτήθηκε τη μεσολάβηση του Μ.Τ.Ε.Υ. προκειμένου η τράπεζα να αντιλογήσει τις εν λόγω χρεώσεις, ύψους περίπου 5.000 ευρώ. Επίσης μας πληροφόρησε ότι χρησιμοποιούσε την πιστωτική κάρτα του σε ιστοσελίδα στοιχημάτων στο Διαδίκτυο.

Αποτέλεσμα της διερεύνησης του θέματος ήταν ο οριστικός αντιλογισμός των ανωτέρω αμφισβητούμενων χρεώσεων από την τράπεζα.

9. ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΑΝΑΛΗΨΕΩΝ ΜΕΣΩ ΑΤΜ

Η παραπονούμενη επέστρεψε από ταξίδι της στη Γερμανία την 8.3.2007. Ελέγχοντας την κίνηση του λογαριασμού ταμιευτηρίου της, διαπίστωσε χρεώσεις συνολικού ύψους 14.251,16 ευρώ από αναλήψεις μέσω ΑΤΜ στο Βερολίνο, κατά το χρονικό διάστημα από 12.3.2007 έως 19.3.2007.

Μας ενημέρωσε ότι είχε πάντα στην κατοχή της την κάρτα ανάληψης μετρητών την οποία μετέπειτα ακύρωσε στην τράπεζα.

Μετά τη διερεύνηση του θέματος, η τράπεζα αντιλόγησε το σύνολο των χρεώσεων.

10. ΕΞΟΔΑ ΑΔΡΑΝΟΥΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

Οι παραπονούμενοι, κάτοικοι Ελλάδος, διαμαρτυρήθηκαν για παρακράτηση εξόδων αδρανείας GBP 50, από τον κοινό λογαριασμό τους που τηρούσαν σε κατάσταση της τράπεζας στο Λονδίνο, χωρίς προηγούμενη ενημέρωσή τους. Το κατάστημα της τράπεζας είχε απαντήσει ότι τους πληροφόρησε σχετικά αποστέλλοντάς τους το νέο τιμοκατάλογο το Δεκέμβριο του 2006 και τον Ιανουάριο του 2007.

Κατά την εξέταση του θέματος από τον Μ.Τ.Ε.Υ., η τράπεζα μας πληροφόρησε ότι ελάχιστες επιστολές δεν είχαν παραληφθεί από τους πελάτες και επεστράφησαν στο κατάστημα, οι δικές τους όμως δεν ήταν ανάμεσα σε αυτές. Παρόλα αυτά, σε ένδειξη καλής θέλησης, η τράπεζα προέβη σε αντιλογισμό των 50GBP και γνώρισε στους παραπονούμενους ότι ο λογαριασμός τους θα χρεώνεται εφεξής ανά τρίμηνο με το εν λόγω ποσό. Επίσης ζήτησε οδηγίες τους για τυχόν κλείσιμο του λογαριασμού.

Οι παραπονούμενοι μας ευχαρίστησαν και δήλωσαν ότι θα αιτούνταν τη μεταφορά του υπολοίπου του λογαριασμού τους στην Ελλάδα.

11. ΑΠΑΤΗ skimming

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

3^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ & ΤΡΑΠΕΖΩΝ

3.1 ΤΟ ΕΡΓΟ ΤΟΥ Μ.Τ.Ε.Υ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Αρκετές υποθέσεις με τις οποίες ασχολήθηκε ο θεσμός αφορούν επαγγελματίες και εταιρίες - πελάτες τραπεζών. Συνήθως αφορούν δάνεια και καταθετικούς λογαριασμούς.

Παρακάτω παρατίθενται επιλεγμένες υποθέσεις από τις εκθέσεις πεπραγμένων του Μ.Τ.Ε.Υ. 2006 και 2007.

Μετά από μεσολάβηση του Μ.Τ.Ε.Υ. και συνεννόηση με τις εκάστοτε τράπεζες παρατηρήθηκαν προβλήματα σχετικά ελλιπή πληροφόρηση δανειολήπτη, μη αναπροσαρμογή επιτοκίου και μη κατανόηση των όρων που υπεγράφησαν στις εκάστοτε συμβάσεις.

3.2 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

1. ΕΛΛΙΠΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ

Κατά την υπογραφή των απαραίτητων εντύπων που αφορούσαν στη μεταφορά επαγγελματικού δανείου του σε τράπεζα που του προσέφερε ευνοϊκότερους όρους, ο παραπονούμενος υπέγραψε – χωρίς ο αρμόδιος υπάλληλος να τον ενημερώσει αναλυτικά- λευκή, ως προς το ποσό,

εξουσιοδότηση προς την τράπεζα για χρέωση του τηρούμενη σε αυτή λογαριασμού του.

Όταν εκ των υστέρων πληροφορήθηκε ότι το κείμενο της εξουσιοδότησης συμπληρώθηκε από την τράπεζα με το ποσό των 45.000 ευρώ και ο λογαριασμός του χρεώθηκε με το ποσό αυτό, πλέον του ποσού του δανείου του, διαμαρτυρήθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ.

Κατά την εξέταση του θέματος από τον Μ.Τ.Ε.Υ., η τράπεζα διευκρίνισε ότι το ποσό της αμφισβητούμενης χρέωσης αφορούσε την ποινή πρόωρης εξόφλησης, η οποία επρόκειτο να αποδοθεί στην εκχωρήτρια τράπεζα, η οποία ωστόσο δεν είχε προηγουμένως ενημερώσει τον παραπονούμενο σχετικά.

Η παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. , προκειμένου να επιλυθεί φιλικά η διαφορά, είχε ως αποτέλεσμα, η εκχωρήτρια τράπεζα να δεχθεί να επιστρέψει το ποσό της ποινής πρόωρης εξόφλησης και να προσφέρει στον παραπονούμενο νέο δάνειο με αντίστοιχα ευνοϊκούς όρους. Ο παραπονούμενος αποδέχθηκε την προσφορά της, δεδομένου ότι θα επιβαρυνόταν μόνο με τα έξοδα της σχετικής διαδικασίας, ύψους 2.500 ευρώ.

2. ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΕΞΟΔΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Ο παραπονούμενος επαγγελματίας διατηρούσε λογαριασμό ανοικτού δανείου στην τράπεζα, τον οποίο έκλεισε την 27.10.2006. Παρά ταύτα, η τράπεζα του ζήτησε να καταβάλει ως «έξοδα διαχείρισης λογαριασμού» για το επόμενο έτος 2007, το ποσό των 101,03 ευρώ.

Μετά από παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ., η τράπεζα αντιλόγισε την ανωτέρω χρέωση ικανοποιώντας το αίτημα του παραπονούμενου.

3. ΑΜΦΙΣΒΗΤΟΥΜΕΝΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ

Εταιρία διατηρούσε δύο αλληλόχρεους λογαριασμούς στην τράπεζα, τους οποίους εξόφλησε την 30.6.2006. Απευθύνθηκε στον Μ.Τ.Ε.Υ. αμφισβητώντας χρεώσεις που έγιναν στους εν λόγω λογαριασμούς την 29.6.2006.

Σε απάντηση σχετικού ερωτήματος του Μ.Τ.Ε.Υ., η τράπεζα διευκρίνισε ότι οι αμφισβητούμενες χρεώσεις είχαν καταλογισθεί ήδη από την 31.12.2005 και αφορούσαν τόκους του β' εξαμήνου 2005, οι οποίοι δεν είχαν εξοφληθεί, καθώς και τους αντίστοιχους τόκους υπερημερίας επ' αυτών μέχρι την εξόφληση τους. Ο παραπονούμενος θεώρησε επαρκείς τις εξηγήσεις της τράπεζας και κατέβαλε τα ποσά των χρεώσεων.

4. ΜΗ ΠΛΗΡΩΜΗ ΕΠΙΤΑΓΗΣ ΠΑΡΑ ΤΗΝ ΥΠΑΡΞΗ ΠΑΓΙΑΣ ΕΝΤΟΛΗΣ

Η παραπονούμενη, εταίρος σε προσωπική εταιρία, μας γνωστοποίησε ότι διατηρούσε στην τράπεζα αφενός λογαριασμό όψεως της εταιρίας, αφετέρου ατομικό λογαριασμό ταμειυτηρίου, είχε δε δώσει πάγια εντολή για την κάλυψη επιταγών της εταιρίας της, σε περίπτωση που δεν αρκούσε το υπόλοιπο του λογαριασμού όψεως. Την 24.7.2007 εμφανίστηκε προς είσπραξη από το Ι.Κ.Α. επιταγή της εταιρίας ποσού 2.569,02 ευρώ. Παρά την ύπαρξη υπολοίπου 300.000 ευρώ στο λογαριασμό ταμειυτηρίου της, το κατάστημα δεν ανέλαβε χρήματα, με αποτέλεσμα τη σφράγιση της επιταγής και την επιβολή στην εταιρία προστίμου από το Ι.Κ.Α. ποσού 1.280 ευρώ. Η παραπονούμενη ζήτησε την αποζημίωση της από την τράπεζα με το ποσό του προστίμου καθώς και τη διαγραφή της τυχόν αναγγελίας της ακάλυπτης επιταγής στο αρχείο δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς της «ΤΕΙΡΕΣΙΑ».

Η τράπεζα απάντησε ότι πράγματι, την 24.7.2007, είχε εμφανιστεί προς είσπραξη, σε άλλη τράπεζα, η επιταγή της εταιρίας ύψους 2.569,02 ευρώ

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

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

5. ΜΗ ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ

Επιχειρηματίας αιτήθηκε τη συνδρομή μας διότι η τράπεζα είχε καθυστερήσει να απαντήσει σε αίτημα του επαναδιαπραγμάτευσης του επιτοκίου δανείου του για αγορά επαγγελματικής στέγης και επιπλέον διότι εξακολουθούσε επί διετία (2005-2007) να εκτοκίζει το εν λόγω δάνειο με το συμφωνηθέν για την περίοδο 1999 έως 2005 επιτόκιο 8,5%.

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

6. ΑΜΦΙΣΒΗΤΟΥΜΕΝΗ ΧΡΕΩΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ

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

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

7. ΕΣΦΑΛΜΕΝΗ ΧΡΕΩΣΗ ΕΞΟΔΩΝ ΔΑΝΕΙΟΥ

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

Όπως προέκυψε από την εξέταση του θέματος, λόγω της ύπαρξης του πιστωτικού υπολοίπου, ο λογαριασμός της παρέμενε ανοικτός, με

αποτέλεσμα να χρεωθεί με «έξοδα διαχείρισης» για τα έτη 2006 και 2007, συνολικού ύψους 200 ευρώ. Η τράπεζα αντιλόγισε τα εν λόγω έξοδα και ενημέρωσε σχετικά την «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ» προκειμένου να γίνει η σχετική διαγραφή.

4^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ & ΤΡΑΠΕΖΩΝ - ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ & ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ

4.1 ΤΟ ΕΡΓΟ ΤΟΥ Μ.Τ.Ε.Υ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΩΝ – ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ

Μερικές από τις υποθέσεις με τις οποίες ασχολήθηκε ο θεσμός αφορούν προβλήματα επενδυτών με τις τράπεζες και επενδυτών με τις επενδυτικές εταιρίες.

Παρακάτω παρατίθενται επιλεγμένες υποθέσεις από τις εκθέσεις πεπραγμένων του Μ.Τ.Ε.Υ. 2006 και 2007.

Μετά από μεσολάβηση του Μ.Τ.Ε.Υ. και συνεννόηση με τους εκάστοτε εμπλεκομένων παρατηρήθηκαν προβλήματα σχετικά με λανθασμένη διαχείριση των κεφαλαίων επενδυτών και συνήθως με αντικρουόμενους ισχυρισμούς των εμπλεκομένων.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. μετά από έρευνα παρατηρούμε ότι πολύ κάτι χαρακτηριστικό, χρήσιμο εργαλείο γι' αυτόν ήταν τα μαγνητοφωνημένα αποσπάσματα των τηλεφωνικών συνομιλιών επενδυτών και τραπεζών ή επενδυτών και επενδυτικών εταιριών.

4.2 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

1. ΦΟΡΟΛΟΓΗΣΗ ΟΜΟΛΟΓΩΝ

Παρά τις διαβεβαιώσεις στελεχών της τράπεζας προς τον παραπονούμενο, περί του αφορολογήτου της επένδυσής του σε ομόλογα εξωτερικού, αυτός φορολογήθηκε, και μάλιστα με συντελεστή 20%. Κατόπιν τούτου υπέβαλε στον Μ.Τ.Ε.Υ. αίτημα να του επιστραφεί το παρακρατηθέν ποσό. Η τράπεζα επισήμανε ότι ο επενδυτής γνώριζε εξ αρχής και είχε ανεπιφύλακτα αποδεχθεί, ότι τα κέρδη από πωλήσεις ομολόγων εξωτερικού καθώς και τα μερίσματα και οι τόκοι προελεύσεως εξωτερικού θεωρούνται εισοδήματα από κινητές αξίες και φορολογούνται κατά την ισχύουσα νομοθεσία, την οποία η τράπεζα δεν είχε υποχρέωση να του γνωστοποιήσει.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ., μετά την αξιολόγηση των εκατέρωθεν απόψεων των μερών, ενημέρωσε τον παραπονούμενο ότι δεν μπορούσε να ικανοποιήσει το αίτημά του.

2. ΔΙΑΦΩΝΙΑ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Η παραπονούμενη έθεσε υπόψη μας τα εξής: Μετά από λάθος συνεννόηση, η χρηματιστηριακή της εταιρία προέβη σε πώληση 3.400 μετοχών της, συγκεκριμένης εταιρίας, και ακολούθως, στην άσκηση των δικαιωμάτων της για συμμετοχή στην αύξηση μετοχικού κεφαλαίου της ίδιας εταιρίας, εξασφαλίζοντας για λογαριασμό της 500 μετοχές. Ειδικότερα, η παραπονούμενη ισχυρίστηκε ότι η πρωτοβουλία για την επίμαχη τηλεφωνική επικοινωνία ανήκε στη χρηματιστηριακή εταιρία, δεδομένου ότι η ίδια δεν είχε πρόθεση να εκποιήσει τις συγκεκριμένες μετοχές και μάλιστα σε τιμή μικρότερη της τιμής αγοράς τους. Επίσης, ότι συμφώνησε τελικά να πωληθούν, υπό την απαραίτητη προϋπόθεση

όμως, πως θα μπορούσε να εξασφαλίσει, κατά τη δημόσια εγγραφή , αριθμό μετοχών ίσο με εκείνον που θα εκποιούσε και έλαβε τη σχετική διαβεβαίωση του υπαλλήλου της χρηματιστηριακής εταιρίας.

Με βάση τα παραπάνω, η επενδύτρια ζήτησε την άμεση αποκατάσταση του χαρτοφυλακίου της, με πίστωση της διαφοράς των 2.900 μετοχών, καταβάλλοντας την αξία τους, με τιμή ανά μετοχή ίση με αυτή της δημόσιας εγγραφής.

Η χρηματιστηριακή εταιρία παραδέχθηκε ότι με δική της πρωτοβουλία επικοινωνήσε τηλεφωνικά με την παραπονούμενη, αντέκρουσε όμως τους ισχυρισμούς της ως προς το περιεχόμενο της συνομιλίας, θέτοντας στη διάθεση του Μ.Τ.Ε.Υ. το σχετικό μαγνητοφωνημένο απόσπασμα, από το περιεχόμενο του οποίου δεν επιβεβαιώθηκαν οι ισχυρισμοί της παραπονούμενης.

Κατόπιν τούτου, ο Μ.Τ.Ε.Υ. δεν ικανοποίησε το αίτημα της παραπονούμενης.

3. ΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΝΤΟΛΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΕ ΑΥΞΗΣΗ ΜΕΤΟΧΙΚΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

Επενδυτής αποφάσισε να ασκήσει το δικαίωμα προτίμησης στην αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου συγκεκριμένης τράπεζας καθώς και το δικαίωμα προεγγραφής για την αγορά πρόσθετου αριθμού μετοχών. Ανέθεσε δε, με τηλεφωνική εντολή του, στη χρηματιστηριακή του εταιρία, να ασκήσει για λογαριασμό του το δικαίωμα προτίμησης στην αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου και για το σκοπό αυτό μετέφερε στο χρηματιστηριακό του λογαριασμό το ποσό των 2.344 ευρώ. Παράλληλα, η χρηματιστηριακή εταιρία του χορήγησε έγγραφο, που του παρείχε το δικαίωμα προεγγραφής, για την τυχόν απόκτηση συμπληρωματικού αριθμού μετοχών.

Ωστόσο, όταν ο επενδυτής προσήλθε σε κατάσταση της τράπεζας, προκειμένου να ασκήσει το δικαίωμά του, διαπίστωσε με έκπληξη, ότι το είχε απολέσει, διότι το δικαίωμα προτίμησης στην αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου δεν είχε ασκηθεί έγκαιρα.

Η χρηματιστηριακή εταιρία ισχυρίστηκε ότι, μετά την παράδοση στον επενδυτή του εγγράφου για την άσκηση του δικαιώματος προεγγραφής, δεν μπορούσε πλέον να προβεί, για λογαριασμό του, στην άσκηση του δικαιώματος προτίμησης και θα έπρεπε να είχε μεριμνήσει ο ίδιος σχετικά.

Κατά τη διάρκεια εξέτασης της υπόθεσης από τον Μ.Τ.Ε.Υ. και ενώ διερευνούσε τις απόψεις των μερών και τα σχετικά (απόσπασμα της σχετικής μαγνητοφωνημένης συνομιλίας), ο παραπονούμενος μας ενημέρωσε ότι η εταιρία ικανοποίησε πλήρως το αίτημά του για απόκτηση συμπληρωματικού αριθμού μετοχών.

4. ΙΣΧΥΡΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΑΥΘΑΙΡΕΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΩΝ

Ο παραπονούμενος, ενεργώντας για τον εαυτό του και για λογαριασμό συγγενικού του προσώπου, είχε συνάψει συμβάσεις παροχής επενδυτικών υπηρεσιών με χρηματιστηριακή εταιρία, η οποία, κατά τους ισχυρισμούς του, προέβη αυθαίρετα σε αγοραπωλησίες μετοχών, με αποτέλεσμα να επέλθει αλλοίωση του χαρτοφυλακίου τους, αλλά και σημαντική απομείωση της αξίας του, υπολογιζόμενη σε 150.000 ευρώ. Οι επενδυτές απευθύνθηκαν στον Μ.Τ.Ε.Υ. αιτούμενοι την αποκατάσταση του χαρτοφυλακίου τους.

Η χρηματιστηριακή εταιρία υποστήριξε ότι όλες οι αμφισβητούμενες πράξεις είχαν συμφωνηθεί από κοινού με τον παραπονούμενο, τόσο για το προσωπικό του χαρτοφυλάκιο όσο και γι' αυτό του συγγενούς του, επιπλέον δε, υπήρχε πλήρης, αναλυτική και συνεχής ενημέρωσή του, μέσω των μηνιαίων ενημερωτικών αποτίμησης χαρτοφυλακίων, τα οποία

του απέστειλε ανελλιπώς, καθ' όλο το επίμαχο χρονικό διάστημα, στην ταχυδρομική διεύθυνση που είχε δηλώσει.

Ο παραπονούμενος παραδέχθηκε ότι ελάμβανε τα ενημερωτικά, ανέμεινε όμως στους ισχυρισμούς του, παρόλο που δεν δικαιολόγησε την επί μακρόν ολιγωρία στην αντίδρασή του δεδομένου ότι, βάσει της υπ' αρ. 4/22.4.1999 εγκυκλίου της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, η ανελλιπής πληροφόρηση επί των κινήσεων σε χαρτοφυλάκια προϋποθέτει σε κάθε περίπτωση ότι «οι συναλλαγές γίνονται σε εκτέλεση εντολών των επενδυτών», ο Μ.Τ.Ε.Υ. εξέτασε τα αποσπάσματα των σχετικών μαγνητοφωνημένων συνομιλιών.

Όπως προέκυψε, ο επενδυτής είχε γνώση των εν γένει χρηματιστηριακών θεμάτων, για τα οποία δήλωνε άγνοια, και επιπλέον είχε συμφωνήσει για αγοραπωλησίες μετοχικών αξιών σε αμφότερα τα χαρτοφυλάκια. Κατόπιν αυτών, ο Μ.Τ.Ε.Υ. δεν ικανοποίησε το αίτημά του.

Ωστόσο, κατά την εξέταση της υπόθεσης, διαπιστώθηκε ότι η εταιρία δεν είχε μεριμνήσει να λάβει σχετική έγγραφη εξουσιοδότηση για τη διαχείριση, από τον παραπονούμενο, του χαρτοφυλακίου του συγγενικού του προσώπου, αλλά και για την αποστολή των μηνιαίων ενημερωτικών στη διεύθυνση του παραπονούμενου. Ο Μ.Τ.Ε.Υ. προέτρεψε την εταιρία να αποζημιώσει την απομειωθείσα αξία του χαρτοφυλακίου του συγγενικού του προσώπου και η πρότασή του έγινε δεκτή από τα μέρη σε οριστική διευθέτηση της διαφοράς.

5. ΠΑΡΑΒΑΣΗ ΕΝΤΟΛΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ

Η παραπονούμενη, στα πλαίσια σύμβασης παροχής επενδυτικών υπηρεσιών και σύμβασης Margin account, που συνήψε με Εταιρία Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών, είχε καταθέσει το ποσό των 50.000 ευρώ, προκειμένου να επενδυθεί κατά τον πλέον πρόσφορο και αποτελεσματικό τρόπο προσέφυγε στον Μ.Τ.Ε.Υ. ισχυριζόμενη ότι,

συνεπεία αυθαίρετης διαχείρισης από την εταιρία, επήλθε μείωση του κεφαλαίου της κατά 35.000 ευρώ και ζήτησε την αποκατάστασή του.

Η εταιρία υποστήριξε ότι η απώλεια μεγάλου μέρους του κεφαλαίου, ήταν συνέπεια των προσωπικών επενδυτικών επιλογών της παραπονούμενης, για τις οποίες η εταιρία δεν έφερε ευθύνη. Ωστόσο, δεν προσκόμισε σχετικά αποδεικτικά στοιχεία για την ύπαρξη και το περιεχόμενο των εντολών της (μαγνητοφωνημένες τηλεφωνικές εντολές, επιστολές ή τηλεομοιοτυπικά μηνύματα).

Καθ' υπόδειξη του Μ.Τ.Ε.Υ., η εταιρία προέβη σε φιλικό διακανονισμό της διαφορά, αποκαθιστώντας σχεδόν στο σύνολό του το κεφάλαιο της παραπονούμενης.

6. ΠΑΡΑΒΑΣΗ ΕΝΤΟΛΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ

Ο παραπονούμενος υπέγραψε με Α.Ε.Π.Ε.Υ. σύμβαση διαχείρισης χαρτοφυλακίου, στην οποία, με βάση την αξιολόγηση του επενδυτικού του προφίλ, προβλεπόταν ότι θα υπήρχε εγγύηση κεφαλαίου, η απόδοσή του θα ήταν ίση με εκείνη των Εντόκων Γραμματίων του Ελληνικού Δημοσίου και η διάρκεια της επένδυσης δεν θα ξεπερνούσε τους δώδεκα μήνες. Για το σκοπό αυτό κατέθεσε ποσό 1,4 εκατομμυρίων ευρώ και αποδέχθηκε πρόταση της Α.Ε.Π.Ε.Υ. για την επένδυση του κεφαλαίου του σε τραπεζικά ομόλογα, σε συγκεκριμένη τιμή και με συμφωνία επαναγοράς τους μετά της παρέλευση δέκα μηνών, σε συγκεκριμένη τιμή, συμπεριλαμβανόμενης απόδοσης 3,4%. Για την επαναγορά τους υπογράφηκε σχετικό συμφωνητικό.

Όταν, στη λήξη τους, ο επενδυτής επισκέφθηκε την τράπεζα, η οποία είχε εν τω μεταξύ απορροφήσει την Α.Ε.Π.Ε.Υ., προς μεγάλη του έκπληξη διαπίστωσε ότι ο λογαριασμός του δεν είχε πιστωθεί με το προϊόν της επένδυσής του, διότι η τράπεζα αγνοούσε την ύπαρξη της προαναφερθείσας συμφωνίας επαναγοράς των ομολόγων. Ενημερώθηκε

δε, ότι η τιμή των εν λόγω τίτλων είχε παρουσιάσει πτώση κατά 20% και, εφόσον επιθυμούσε τη ρευστοποίησή τους, θα έπρεπε να δώσει εντολή πώλησης στην τρέχουσα τιμή, υφιστάμενος ζημία περίπου 280.000 ευρώ.

Κατόπιν τούτου ο επενδυτής ζήτησε τη μεσολάβηση του Μ.Τ.Ε.Υ. Η ανταλλαγή απόψεων και προτάσεων μεταξύ των μερών οδήγησε τελικά στη συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς, με απόδοση στον παραπονούμενο του αρχικού του κεφαλαίου, προσαυξημένου κατά τους τόκους που θα απέφερε, εάν είχε επενδυθεί σε προθεσμιακή κατάθεση, από την ημερομηνία που ανέκυψε η διαφορά μέχρι τη διευθέτησή της.

7. ΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΝΤΟΛΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΕ ΑΥΞΗΣΗ ΜΕΤΟΧΙΚΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

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

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

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

προβλεπόμενης προθεσμίας. Η τράπεζα αναγνωρίζοντας το λάθος της αποζημίωσε τον επενδυτή.

8. ΕΛΛΙΠΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΕ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΕΠΙ ΟΜΟΛΟΓΩΝ

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

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

Η παρέμβαση του Μ.Τ.Ε.Υ. είχε ως αποτέλεσμα την ικανοποίηση του επενδυτή από την τράπεζα.

5^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

5.1 ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΚΑΡΤΩΝ

- Πριν από την κατάρτιση της σύμβασης, που προτίθεται να συνάψει με την τράπεζα ο συναλλασσόμενος για χορήγηση κάρτας, πρέπει να διαβάσει με προσοχή τους όρους της σύμβασης που θα υπογράψει, προκειμένου να συνειδητοποιήσει πλήρως τις συμβατικές του υποχρεώσεις αλλά και να είναι σε θέση να ασκήσει τα δικαιώματά του.
- Μόλις ο κάτοχος παραλάβει την κάρτα του, πιστωτική ή αναληπτική, πρέπει να θέσει την υπογραφή του στο πίσω μέρος, ώστε να μη διευκολυνθεί ενδεχόμενη παράνομη χρήση της.
- Ο κάτοχος πρέπει να κάνει τις αγορές του υπολογίζοντας τις πραγματικές οικονομικές του δυνατότητες.
- Ο κάτοχος δεν πρέπει ποτέ να παραχωρεί την κάρτα του σε κανέναν. Η χρήση της κάρτας είναι αυστηρά προσωπική.
- Ο κάτοχος θα πρέπει να διευκολύνει τον εντεταλμένο υπάλληλο της επιχείρησης, επιδεικνύοντας το δελτίο της αστυνομικής του ταυτότητας. Ο έλεγχος αυτός διασφαλίζει τη συναλλαγή.
- Οι λογαριασμοί των καρτών θα πρέπει να πληρώνονται εγκαίρως. Κάθε αιτιολογημένη αδυναμία ανταπόκρισης στις οικονομικές υποχρεώσεις πρέπει να γνωστοποιείται εγκαίρως στην τράπεζα.
- Αποδείξεις πωλήσεων ή αποδείξεις από τα ΑΤΜ και εκκαθαριστικά

σημειώματα θα πρέπει να εξετάζονται σχολαστικά και να αντιπαραβάλλονται. Κάθε αδικαιολόγητη χρέωση και οποιοδήποτε άλλο ανορθόδοξο στοιχείο πρέπει να τίθενται υπόψη της τράπεζας άμεσα προς διερεύνηση και διευθέτηση.

- Η κάρτα πρέπει να φυλάσσεται με επιμέλεια από τον κάτοχο σε ασφαλές μέρος.
- Χειριστείτε την κάρτα σας όπως και τα μετρητά. Ελέγχετε συχνά ότι έχετε την κάρτα σας.
- Ο κάτοχος δεν πρέπει σε καμιά απολύτως περίπτωση και σε κανέναν, να αποκαλύπτει το μυστικό προσωπικό αριθμό αναγνώρισης (PIN), τον οποίο θα πρέπει να αλλάζει συχνά.
- Ο κάτοχος δεν θα πρέπει να επιλέγει PIN που μπορεί να αποκωδικοποιηθεί εύκολα.
- Ο κάτοχος δεν πρέπει να γράφει σε αντικείμενο που τηρεί μαζί με την κάρτα, το PIN ούτε ως έχει ούτε κωδικοποιημένο.
- Ο κάτοχος δεν πρέπει να χρησιμοποιεί τον αριθμό της κάρτας για συναλλαγές από απόσταση (τηλέφωνο, fax, διαδίκτυο) χωρίς να είναι απόλυτα σίγουρος για την ασφάλειά τους (εντεταλμένο όργανο ως παραλήπτης, συστήματα ασφαλείας ηλεκτρονικών συναλλαγών).
- Ο κάτοχος θα πρέπει άμεσα να αναφέρει την απώλεια ή την κλοπή της κάρτας του στην τράπεζα από την οποία εκδόθηκε, προς αποτροπή παράνομης χρήσης. Ενδείκνυται η καταχώρηση του αριθμού τηλεφώνου της αρμόδιας για την ακύρωση Υπηρεσίας, σε σημείο ανά πάσα στιγμή προσιτό.

5.2 ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΣΕ ΑΥΤΟΜΑΤΕΣ ΤΑΜΕΙΟΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΜΗΧΑΝΕΣ (ΑΤΜ)

- Αποστηθίστε τον Προσωπικό σας Αριθμό Αναγνώρισης (PIN) και μην τον σημειώνετε με οποιονδήποτε τρόπο σε μέσο που μπορεί να συνδυαστεί με την κάρτα.
- Προσέχετε κατά τη διάρκεια της συναλλαγής. Βεβαιωθείτε ότι ο επόμενος πελάτης, βρίσκεται σε απόσταση ασφαλείας ώστε να μην μπορεί να αντιληφθεί την πληκτρολόγηση του PIN σας.
- Όταν πληκτρολογείτε το PIN, καλύπτετε πάντα το χέρι σας με το άλλο χέρι ή κάποιο έγγραφο ή αντικείμενο, αποφεύγοντας έτσι να δουν το PIN σας. Σε κάθε περίπτωση, η πληκτρολόγηση του μυστικού αριθμού σε ΑΤΜ δεν θα πρέπει να γίνεται παρουσία τρίτων. Βεβαιωθείτε επίσης ότι δεν υπάρχει κάτι ύποπτο στον περιβάλλοντα χώρο.
- Μη γνωστοποιείτε το PIN σε πρόσωπα τα οποία επιδιώκουν να σας αποσπάσουν αυτή την πληροφορία, προφασιζόμενα να σας βοηθήσουν, με τον ισχυρισμό ότι είναι υπάλληλοι τραπεζών ή άλλων φορέων ή αρχών. Οι τράπεζες δεν αναθέτουν σε υπαλλήλους τους ή τρίτους ποτέ τέτοια καθήκοντα.
- Κάνετε οι ίδιοι τις συναλλαγές σας. Μην επιτρέπετε να σας βοηθήσουν τη στιγμή της συναλλαγής, δίνοντας την κάρτα ή το PIN σας.
- Αν η κάρτα σας παρακρατηθεί από ΑΤΜ, βεβαιωθείτε επιτόπου γι' αυτό και επικοινωνήστε άμεσα με την τράπεζα. Ομοίως ο κάτοχος θα πρέπει να επικοινωνεί επί τόπου και να ενημερώνει την τράπεζα για κάθε απρόοπτο ή ύποπτο κατά τις συναλλαγές του με ΑΤΜ.

- Αν χάσετε ή σας κλέψουν την κάρτα σας δηλώστε αμέσως την απώλεια ή την κλοπή στην τράπεζα στα τηλέφωνα που εμφανίζονται στις οθόνες των ΑΤΜ ή στο μηνιαίο λογαριασμό της κάρτας σας.

5.3 ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ ΣΕ ΜΕΙΚΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

- Να μελετούν προσεκτικά τους όρους των αιτήσεων-συμβάσεων πριν τις υπογράψουν.
- Να συμβουλευόνται τον τιμοκατάλογο (πίνακα εξόδων και προμηθειών) με τις επιβαρύνσεις κατά συναλλαγή, που είναι αναρτημένος σε κάθε κατάστημα τράπεζας.
- Να ζητούν από τους υπαλλήλους διευκρινίσεις για τα σημεία που δεν κατανοούν.
- Να ερωτούν αναλυτικά για το είδος του επενδυτικού προϊόντος, το επιτόκιο του οποίου είναι υψηλότερο -υπό προϋποθέσεις- από το μέσο επιτόκιο καταθετικού λογαριασμού (ταμειυτηρίου ή προθεσμίας) και ως εκ τούτου ιδιαίτερα δελεαστικό. Συνήθως, τα τραπεζικά αυτά προϊόντα είναι μικτά καταθετικά προϊόντα τα οποία συνδυάζουν τοποθέτηση ενός ποσοστού του κεφαλαίου σε προθεσμιακή κατάθεση και του υπολοίπου σε αμοιβαία κεφάλαια, η απόδοση των οποίων δεν είναι εγγυημένη.

Η τυχόν αναφερόμενη απόδοση, μόνον ενδεικτική αξία έχει και δεν δεσμεύει την τράπεζα για τη μελλοντική απόδοση.

5.4 ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΕΙΣΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ

Σε μεγάλο βαθμό οι πελάτες των εισπρακτικών είναι αποδέκτες παραπόνων από τη κακή συμπεριφορά των εισπρακτόρων. Κατά συνέπεια θα περίμενε κανείς στο πλαίσιο της εκπροσώπησής τους προς τους τελικούς πελάτες τους, οι τράπεζες για παράδειγμα, να είναι αυστηρότερες και να πιέσουν για μία συμπεριφορά που να μην αμαυρώνει την εικόνα τους. Γιατί λοιπόν δε λειτουργεί αυτός ο μηχανισμός;

Η αιτία εντοπίζεται στο γεγονός ότι οι "τρομοκρατικές" συμπεριφορές και η κλασική αντιποίηση του επαγγέλματος - δηλαδή να λένε οι εισπράκτορες ότι είναι δικηγόροι, δικαστικοί επιμελητές ή και συμβολαιογράφοι - αποδίδει καρπούς, δηλαδή εισπράξεις στους πιστωτές, με αποτέλεσμα να κάνουν "τα στραβά μάτια" στα όποια παράπονα αφού επιτυγχάνεται ο ουσιαστικός στόχος που είναι να μαζεύονται τα χρήματα.

Επειδή ζούμε σε μία κοινωνία που τα πάντα μετρώνται με το χρήμα θα πρέπει για να βελτιωθεί η κατάσταση ο κάθε οφειλέτης που βιώνει απρεπή συμπεριφορά από εκπροσώπους των εισπρακτικών εταιρειών να απευθύνει γραπτή διαμαρτυρία προς τον Πιστωτή π.χ. την Τράπεζα με παράλληλη κοινοποίηση σε κάποιον από τους οργανισμούς προστασίας των καταναλωτών ή στον τραπεζικό μεσολαβητή εάν πρόκειται για τραπεζικά προϊόντα. Με αυτόν τον τρόπο επειδή οι πιστωτές είναι υποχρεωμένοι να απαντήσουν εγγράφως εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος αυξάνεται σημαντικό το κόστος εξ αιτίας της επεξεργασίας των παραπόνων με αποτέλεσμα να τους ωθείτε να επανεξετάζουν την ποιότητα των υπηρεσιών των εισπρακτικών εταιρειών που συνεργάζονται.

6^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στο πλαίσιο της πολιτικής της για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στην ενιαία αγορά, εγκαινίασε την 1η Φεβρουαρίου 2001 το δίκτυο συνεργασίας μεταξύ των υφισταμένων στην Ευρωπαϊκή Ένωση θεσμών εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών του χρηματοπιστωτικού τομέα (FIT-NET). Σκοπός του FIT - NET είναι να διευκολύνει την πρόσβαση των καταναλωτών στην εξωδικαστική επίλυση διασυνοριακών διαφορών, όταν ο φορέας παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών (τράπεζα, ασφαλιστική επιχείρηση κ.ά.) είναι εγκατεστημένος σε κράτος-μέλος της ΕΕ διαφορετικό από εκείνο που διαμένει ο καταναλωτής.

Όπως δήλωσε ο Τραπεζικός Μεσολαβητής κ. Παναγιωτόπουλος, η λειτουργία του FIT-NET έχει ιδιαίτερη σημασία για τη χώρα μας, η οποία υποδέχεται κάθε χρόνο μεγάλο αριθμό τουριστών από τις χώρες της ΕΕ, αλλά και λόγω των ομογενών που διαμένουν σε αυτές και συναλλάσσονται με τις τράπεζες που είναι εγκατεστημένες στην Ελλάδα.

Ο θεσμός του Τραπεζικού Μεσολαβητή (Banking Ombudsman) υπάρχει σήμερα στις περισσότερες χώρες του εξωτερικού, εκ των οποίων οι 16 είναι ευρωπαϊκές. Ο θεσμός 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. Κατ' εξαίρεση, 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 της εξέτασης του παραπόνου από τον Τραπεζικό Μεσολαβητή (Αγγλία, Ιταλία, Ιρλανδία, Ελβετία, Γερμανία).

Συνήθως παράπονα στον Τραπεζικό Μεσολαβητή δύνανται να υποβάλουν 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) δεν δεσμεύει κανένα από τα ενδιαφερόμενα μέρη.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ο ρόλος του Τραπεζικού Μεσολαβητή είναι σημαντικός στο τομέα της διευθέτησης διαφορών που προκύπτουν στον οικονομικό τομέα της χώρας.

Μέχρι στιγμής μόνο εμπειριστατωμένη βοήθεια προσέφερε με αποτέλεσμα την εύρεση κοινά αποδεκτής λύσης προς όλες τις κατευθύνσεις στις οποίες κινούνται οι εκάστοτε εμπλεκόμενοι. Μια εξωδικαστική λύση των διαφορών που προκύπτουν μεταξύ συναλλασσομένων στον οικονομικό τομέα, είναι κάτι το πρωτοποριακό που ξεκίνησε δυναμικά στον ελληνικό χώρο, όπως έγινε και στον ευρωπαϊκό.

Οι προοπτικές εξέλιξης του θεσμού στην Ελλάδα είναι εμφανείς. Κοιτάζοντας την 10χρονη πορεία του, βλέπουμε ότι ξεκίνησε σαν ένας θεσμός μεσολάβησης μεταξύ φυσικών προσώπων και τραπεζών, συνέχισε στα επόμενα χρόνια προσθέτοντας στον τομέα ενασχόλησης του και εταιρίες. Ακολουθεί ένταξη των επενδυτικών εταιριών, των εταιριών Αμοιβαίων Κεφαλαίων και φτάνουμε ως σήμερα να βλέπουμε τον Τραπεζικό Μεσολαβητή να ασχολείται με διευθέτηση διαφορών που προκύπτουν από τις Εισπρακτικές Εταιρίες των Τραπεζών.

Παρατηρούμε μέσα από τα άρθρα των ελληνικών εφημερίδων και περιοδικών, οικονομικών sites στο Internet και φυσικά μελετώντας τις τελευταίες ετήσιες εκθέσεις πεπραγμένων του ιδίου του θεσμού τον όλο και αυξανόμενο αριθμό παραπόνων που φτάνουν στο Τραπεζικό Μεσολαβητή και τα ικανοποιητικά αποτελέσματα που προκύπτουν μέσω της κοινής λύσης που καταφέρνει να βρίσκει μετά από έρευνα και πιο εξειδικευμένη συνεννόηση μεταξύ των εμπλεκομένων.

Στα 10 χρόνια λειτουργίας του Τραπεζικού Μεσολαβητή τα αποτελέσματα είναι καθ' όλα θετικά, άλλωστε πρόκειται για θεσμό που

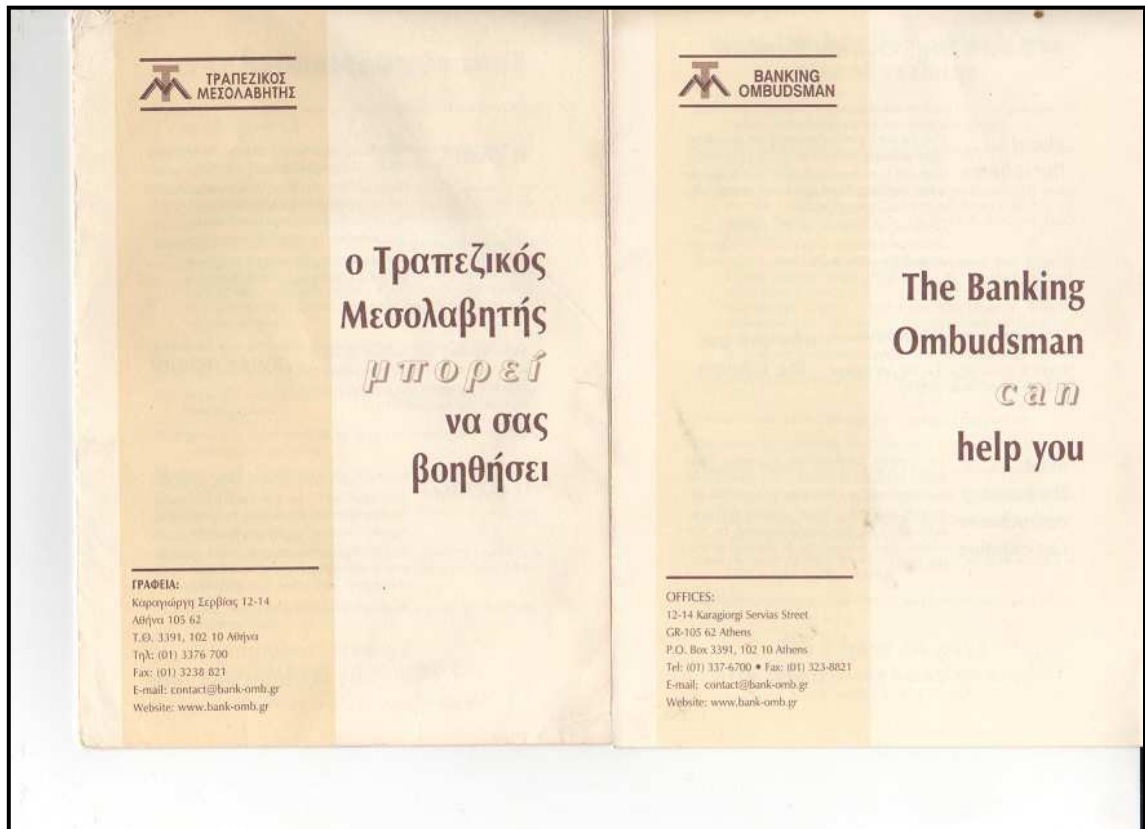
ως αντικείμενο έχει την βοήθεια των εκάστοτε εμπλεκόμενων σε οικονομικές υποθέσεις, η βοήθεια για την ικανοποίηση των μερών χωρίς προστριβές είναι πάντα ευπρόσδεκτη.

Ο αναπτυσσόμενος χώρος των οικονομικών υπηρεσιών στη χώρα μας ακολουθώντας τα Ευρωπαϊκά πρότυπα μας δείχνει μια κατεύθυνση σε δρόμο ταχείας ανάπτυξης. Νέες υπηρεσίες, με νέες μεθόδους όπως οι Εισπρακτικές εταιρίες που ανοίγουν νέους ορίζοντες συνεργασίας με τις τράπεζες, νέα οικονομικά προϊόντα, καταθέσεις, δάνεια καινοτόμες ιδέες που βρίσκονται στα σκαριά, η ανάγκη των απλών ανθρώπων οικονομικής ασφάλειας, ανάπτυξης και εξερεύνησης που τους οδηγούν στην εξεύρεση αυτών των νέων δεδομένων στον οικονομικό τομέα. Νέες επιχειρηματικές δραστηριότητες, επενδυτικές εταιρίες, μεσολαβητές και άλλοι πολλοί που θα εμφανιστούν στην διακίνηση του χρήματος στην Ελλάδα οδηγούν στην ανάγκη ενός πιο ισχυρού θεσμού μεσολάβησης μεταξύ των χαμένων με την καλή έννοια μέσα σ' αυτό το λαβύρινθο των διαρκώς εναλλασσομένων οικονομικών σχέσεων, με γρήγορα αποτελέσματα κοινά αποδεκτά από τα εμπλεκόμενα μέρη με σκοπό την απρόσκοπτη συνέχιση της όλης αυτής διαδικασίας κύκλου του χρήματος στην σημερινή εποχή.

Απαραίτητος ο Τραπεζικός Μεσολαβητής, μια εξειδικευμένη, σωστή εξυπηρέτηση, κατανόηση, βοήθεια για την Ελληνική κοινωνία τώρα και στο μέλλον.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

1. ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑΔΙΑ (ΕΛΛΗΝΙΚΑ & ΑΓΓΛΙΚΑ)



2. ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ 1999-2007



ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΒΙΒΛΙΑ

1. ΚΙΟΧΟΥ Π.Α. & ΠΑΠΑΝΙΚΟΛΑΟΥ Γ.Δ., **ΧΡΗΜΑ-ΠΙΣΤΗ-ΤΡΑΠΕΖΕΣ** 2000, ΑΘΗΝΑ, ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ.
2. ΒΕΛΕΝΤΖΑ ΙΩΑΝΝΗ Ε., **ΔΙΚΑΙΟ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ (ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ)**, 1998, ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ, ΙΥΣ.
3. ΣΤΕΡΙΩΤΗΣ ΚΙΜΩΝ Π., **ΧΡΗΜΑ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ**, 1991, ΑΘΗΝΑ, Σ.ΜΠΙΛΙΑΣ "ΤΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ".
4. ΤΣΑΠΟΓΑ ΜΙΧΑΗΛ, **Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ Η ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ**, 2003, ΑΘΗΝΑ, ΑΝΤ.Ν.ΣΑΚΚΟΥΛΑ.

ΕΚΘΕΣΕΙΣ

1. **ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 2006**
2. **ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 2007**

ΑΡΘΡΑ

1. "Λύνει 8 στα 10 προβλήματα ο Τραπεζικός Μεσολαβητής" **ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΑ ΝΕΑ** Τετάρτη 1 Οκτωβρίου 2008.
2. "Πώς να βρείτε το δίκιο σας στις τράπεζες" **ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΟ ΒΗΜΑ** Κυριακή 18 Μαρτίου 2001.

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

1. www.bank-omb.gr 1/3/2008
2. www.bankingombudsman.ch 2/10/2008
3. www.creditcollection.gr 1/10/2008