



2023

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ

Περιεχόμενα

	Σελ.
Εισαγωγικό σημείωμα της χρηματοοικονομικής μεσολαβήτριας	3
A. Υποδοχή και διαχείριση παραπόνων από τον Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή (ΕΧΜ) το 2023	6
1. Συνολική δραστηριότητα το 2023	6
2. Παράπονα εντός αρμοδιότητας που υποβλήθηκαν το 2023	9
3. Παράπονα των οποίων η διαχείριση ολοκληρώθηκε το 2023	11
4. Γεωγραφική διασπορά των παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2023	18
5. Διασυνοριακές υποθέσεις το 2023	19
B. Δραστηριότητες κατά το έτος 2023 του Ελληνικού Χρηματοοικονομικού Μεσολαβητή (ΕΧΜ) στην Ελλάδα και το εξωτερικό	20
Γ. Ελληνικό Κέντρο Χρηματοοικονομικής Διαμεσολάβησης (ΕΛΚΕΧΔ)	20

Σχετικά με την Έκθεση	Σχετικά με τον Ε.Χ.Μ.
<p>Η Ετήσια Έκθεση αφορά στοιχεία του έτους 2023 (1.1.2023 - 31.12.2023) και είναι διαθέσιμη στον ιστότοπο http://www.hobis.gr</p>	<p>Ο Ε.Χ.Μ. είναι νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και οι υπηρεσίες Μεσολάβησης (Ombudsman) παρέχονται δωρεάν στο κοινό.</p> <p>Μασσαλίας 1, ΤΚ 106 80, Αθήνα Τηλ.: +30 210 33.76.700 fax: 210 32.38.821 web: www.hobis.gr e-mail: info@hobis.gr</p>

ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΤΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΡΙΑΣ

Το 2023 ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής διήνυσε το 25^ο έτος λειτουργίας του. Μέσα στα χρόνια αυτά πλήθος αλλαγών έχουν συντελεστεί στην χρηματοοικονομική αγορά. Τα προϊόντα, οι υπηρεσίες και κυρίως ο τρόπος που αυτά διατίθενται στο ευρύ κοινό έχουν μεταβληθεί σημαντικά. Αξιοποιώντας τις δυνατότητες που παρέχει η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας, νέοι πάροχοι προϊόντων και υπηρεσιών δραστηριοποιούνται στο χρηματοοικονομικό χώρο. Προκειμένου να καλύψει τις ανάγκες και τα ζητήματα που προκύπτουν από τις αλλαγές αυτές, το νομικό και ρυθμιστικό πλαίσιο εμπλουτίζεται με νέες διατάξεις και επικαιροποιείται.

Ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής παρακολουθεί τις εξελίξεις και προσαρμόζει τη δραστηριότητά του, προσανατολισμένος σταθερά στην επίτευξη του σκοπού λειτουργίας του: Να παρέχει στους συναλλασσόμενους πρόσβαση σε δίκαιες, κατάλληλες και αποτελεσματικές διαδικασίες συναινετικής επίλυσης διαφορών τους με παρόχους χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Να αξιοποιεί για τον παραπάνω σκοπό την εμπειρογνωμοσύνη που διαθέτει ως μοναδικός φορέας εναλλακτικής επίλυσης χρηματοοικονομικών διαφορών, καθώς και την αυτοδέσμευση των παρόχων που συμμετέχουν στη διαδικασία του.

Στην κατεύθυνση αυτή, η σύσταση, το 2019, του Ελληνικού Κέντρου Χρηματοοικονομικής Διαμεσολάβησης, με σκοπό την παροχή υποστηρικτικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης του Ν. 4640/2019, αποτέλεσε μια ιδιαίτερα σημαντική πρωτοβουλία για τη διεύρυνση των εργασιών του φορέα στο πεδίο της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών. Η στρατηγική αυτή επιλογή αποδίδει σταδιακά αποτελέσματα, καθώς η διαδικασία της διαμεσολάβησης αξιοποιείται ολοένα και περισσότερο από την ελληνική έννομη τάξη (π.χ. για την επίλυση κτηματολογικών διαφορών, στο πλαίσιο του κώδικα δεοντολογίας ΜΕΔ, στο πλαίσιο του εξωδικαστικού μηχανισμού ρύθμισης οφειλών κ.ά.), αλλά και από τα εμπλεκόμενα μέρη που επιλέγουν να επιλύσουν γρήγορα, εμπιστευτικά και με άμεση εκτελεστότητα τις μεταξύ τους διαφορές.

Για το έτος 2023 στο πεδίο του εκσυγχρονισμού του νομικού πλαισίου εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, αξίζει να σημειωθεί η δημοσίευση της πρότασης για την τροποποίηση της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ, με προτεινόμενες διατάξεις για την περαιτέρω ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών καλύπτοντας και όσους προμηθεύονται προϊόντα και υπηρεσίες μέσω ηλεκτρονικών αγορών ή και επηρεάζονται στις επιλογές τους από το ψηφιακό μάρκετινγκ. Οι προτεινόμενες τροποποιήσεις, όπως η γεωγραφική και η καθ' ύλην διεύρυνση του πεδίου εφαρμογής της Οδηγίας (ώστε πλέον των συμβατικών να καλύπτονται και όλα τα είδη των διαφορών που σχετίζονται με την προστασία των καταναλωτών), στοχεύει επίσης στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στις ψηφιακές αγορές. Και τούτο διότι το αίσθημα ασφάλειας και δικαιοσύνης στις συναλλαγές ενισχύεται από εύκολα προσβάσιμες και αποτελεσματικές διαδικασίες φιλικής διευθέτησης των ζητημάτων που ανακύπτουν.

Ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής συμμετείχε στη συζήτηση επί των προτεινόμενων διατάξεων για την τροποποίηση της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ που έλαβε χώρα στο πλαίσιο της συνεδρίασης της ολομέλειας του Ευρωπαϊκού Δικτύου Χρηματοοικονομικών Μεσολαβητών (FIN – NET). Υπέβαλε επίσης παρατηρήσεις στη Γενική Γραμματεία

Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης, ενώ θα εκπροσωπηθεί στην αντίστοιχη ομάδα εργασίας.

Ως προς τη δραστηριότητα εξέτασης παραπόνων του EXM, το 2023 παρατηρείται περαιτέρω βελτίωση του ποσοστού ικανοποίησης των συναλλασσόμενων που προσέφυγαν στο φορέα. Το αποτέλεσμα της μεσολάβησης δεν συνιστά δικαιοδοτική κρίση του φορέα, ούτε πόρισμα ελέγχου, δεδομένου ότι τα προαναφερόμενα εμπίπτουν στην αρμοδιότητα των δικαστικών και διοικητικών αρχών, οι οποίες μπορούν και να τα επιβάλουν. Αντίθετα, το συναινετικό αποτέλεσμα της μεσολάβησης (και της διαμεσολάβησης) είναι προϊόν ελεύθερης βούλησης των εμπλεκόμενων στις διαφορές που επιλύονται και για το λόγο αυτό παράγει θετικό αποτύπωμα στη λειτουργία των συναλλαγών.

Παρατηρείται επίσης, σύμφωνα με τα αναλυτικά αναφερόμενα στην παρούσα έκθεση, επιτάχυνση του χρόνου διαχείρισης των παραπόνων που εξέτασε ο EXM εντός του 2023.

Σχετικά με τις κατηγορίες υποθέσεων που υποβλήθηκαν στο φορέα, στην πρώτη θέση κατατάσσονται για μια ακόμη χρονιά τα παράπονα που αφορούν αμφισβητήσεις συναλλαγών και χρεώσεων λογαριασμών, με κυριότερη αιτία την αμφισβήτηση εξουσιοδότησης συναλλαγών με μέσα πληρωμών, ως αποτέλεσμα απατηλής υποκλοπής των στοιχείων ταυτοποίησης του εντολέα. Αξίζει πάντως να σημειωθεί ότι οι υποθέσεις αυτές παρουσιάζουν μείωση σε σχέση με το προηγούμενο έτος (2022) τόσο αριθμητικά όσο και ποσοστιαία κατά 5,5%.

Οι λοιπές αιτίες παραπόνων που εντάσσονται στην παραπάνω κατηγορία αφορούν χρεώσεις νέων εξόδων τήρησης λογαριασμών, χρεώσεις συνδρομών καρτών που είχαν ακυρωθεί, κατασχέσεις εις χείρας τραπεζών, συμψηφισμούς και δεσμεύσεις ακατάσχετου υπολοίπου καταθετικών λογαριασμών.

Δεύτερη σε πλήθος παραπόνων είναι η κατηγορία που αφορά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών με αιτίες: α) την καθυστέρηση ανταπόκρισης σε αιτήματα πελατών, όπως, ενδεικτικά, στη χορήγηση εξοφλητικής απόδειξης δανείου, αποστολής ανανεωμένων χρεωστικών ή προπληρωμένων καρτών, νομιμοποίησης κληρονόμων κ.ά. β) σφάλματα και αστοχίες λειτουργικών συστημάτων, όπως, ενδεικτικά, φόρτιση μη ενεργής προπληρωμένης κάρτας, εσφαλμένο υπολογισμό επιτοκίου σε πρόγραμμα επιβράβευσης δανειοληπτών κ.ά.

Περιορισμένος αριθμός παραπόνων εντάσσεται τέλος στην κατηγορία των αντισυναλλακτικών (τραπεζικών επενδυτικών) πρακτικών, όπως, ενδεικτικά, διαμαρτυρίες για την τροποποίηση όρων προωθητικής ενέργειας, με αποτέλεσμα την χαμηλότερη επιβράβευση του συναλλασσόμενου που επέλεξε το προϊόν σε σχέση με αυτή που είχε αρχικά εξαγγελθεί, προώθηση επενδυτικού προϊόντος σε πελάτη που επιθυμούσε προθεσμιακή κατάθεση κ.ά.

Τέλος, σημειώνεται ότι και το έτος 2023 συνεχίστηκαν τα έργα αναβάθμισης των υποδομών και των εσωτερικών διαδικασιών του EXM, με στόχο τη διαρκή βελτίωση των εργασιών του φορέα και την επιτάχυνση ολοκλήρωσης των υποθέσεων που του εμπιστεύονται οι συναλλασσόμενοι.

Παρασκευή Αγαλίδου
Χρηματοοικονομική Μεσολαβήτρια

Α. Υποδοχή και διαχείριση παραπόνων από τον Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή (EXM) το 2023

1. Συνολική δραστηριότητα το 2023

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

Το 2023¹ υποβλήθηκαν στον EXM 1.080 γραπτά παράπονα, αριθμός μειωμένος σε σχέση με το 2022, έτος κατά το οποίο είχαν υποβληθεί 1.205 γραπτά παράπονα. Από αυτά, 768 παράπονα, δηλαδή ποσοστό 71,1% επί του συνόλου, ήταν εντός της αρμοδιότητας του EXM, ενώ 312 παράπονα, δηλαδή ποσοστό 28,9% ήταν εκτός της αρμοδιότητάς του και ως εκ τούτου η διερεύνησή τους είτε δεν ήταν δυνατή, είτε δεν ολοκληρώθηκε. Σημειώνεται ότι κατά το 2022, το ποσοστό των παραπόνων που ήταν εντός της αρμοδιότητας του EXM ήταν 68,1% επί του συνόλου.

Οι λόγοι για τους οποίους ο EXM δεν εξετάζει παράπονα που υποβάλλονται σε αυτόν αναφέρονται στον Κανονισμό Λειτουργίας του. Ενδεικτικά, ο EXM δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων που είναι αντικείμενο δικαστικών διαδικασιών ή εξετάζονται από άλλο φορέα ΕΕΔ, υποθέσεις που δεν έχουν χρηματοοικονομικό αντικείμενο κ.ά.

Σημαντικός αριθμός παραπόνων που δεν εξετάστηκαν από τον EXM το 2023 αφορούσε σε αιτήματα που υπέβαλαν υπερήμεροι δανειολήπτες με σκοπό την ευνοϊκή ρύθμιση μη εξυπηρετούμενων δανείων τους. Σημειώνεται ότι οι λύσεις ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων που προτείνουν οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί, είναι συνάρτηση της επιχειρηματικής πολιτικής τους, η οποία διαμορφώνεται λαμβάνοντας υπόψη το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και δεν δύναται να αποτελέσει αντικείμενο εξέτασης με τη διαδικασία της Μεσολάβησης. Περαιτέρω, υποθέσεις που αφορούν Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια των οποίων οι απαιτήσεις ή/και η διαχείριση έχουν μεταβιβαστεί σε εταιρείες που δε συμμετέχουν στον EXM (Εταιρείες Απόκτησης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις, εταιρείες ειδικού σκοπού - τιτλοποίησης απαιτήσεων, Εταιρείες Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις), δεν δύνανται να διερευνηθούν από το Φορέα.

Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειωθεί ότι η διαμεσολάβηση του Ν. 4640/2019 αποτελεί περισσότερο ενδεδειγμένη διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, στο πλαίσιο της οποίας μπορεί να εξευρεθεί η κατάλληλη λύση ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης οφειλών από μη εξυπηρετούμενα δάνεια. Ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής μέσω του δεύτερου πυλώνα λειτουργίας του, του Ελληνικού Κέντρου Χρηματοοικονομικής Διαμεσολάβησης, παρέχει υποστηρικτικές υπηρεσίες σε διαδικασίες διαμεσολάβησης εμπορικών και χρηματοοικονομικών διαφορών. Με σκοπό την αποτελεσματικότητα της

¹ Από 01/01/2023 έως 31/12/2023.

διαμεσολάβησης στο εξειδικευμένο αυτό αντικείμενο, έχει επίσης εκπαιδεύσει διαπιστευμένους διαμεσολαβητές σε χρηματοοικονομικά θέματα.

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

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

Το 2023 ο EXM ολοκλήρωσε την εξέταση συνολικά 779 παραπόνων³. Το ποσοστό θετικής έκβασης των διαφορών που εξετάστηκαν από τον EXM το 2023 και διευθετήθηκαν, οι υποθέσεις δηλαδή στις οποίες το αποτέλεσμα της μεσολάβησης ικανοποίησε εν όλω ή εν μέρει τον συναλλασσόμενο, ανήλθε σε 85,6%⁴.

Ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας επίλυσης παραπόνων που εξετάστηκαν εντός του έτους ήταν 78,95 ημέρες.

Ο μέσος χρόνος των υποθέσεων που υποβλήθηκαν και επιλύθηκαν εντός του 2023, ανήλθε σε 67,24 ημέρες. Από τις ημέρες αυτές οι **18,20 αντιστοιχούν στο μέσο χρόνο επεξεργασίας των υποθέσεων από τον EXM** και οι υπόλοιπες στους χρόνους αναμονής των απόψεων, στοιχείων και προτάσεων των εμπλεκόμενων (παραπονούμενων και παρόχων), σύμφωνα με την αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης των μερών που διέπει τη διαδικασία του φορέα.

Στο πλαίσιο της επίλυσης διασυνοριακών διαφορών, το 2023 υποβλήθηκαν στον EXM συνολικά 41 υποθέσεις, εκ των οποίων το 58,5%, δηλαδή 24 υποθέσεις, ήταν εντός της αρμοδιότητάς του. Ποσοστό 66,6% των υποθέσεων των οποίων ολοκληρώθηκε η εξέταση, επιλύθηκε είτε υπέρ του συναλλασσόμενου είτε συμβιβαστικά.

Πλέον των γραπτών παραπόνων, ο EXM δέχεται καθημερινά σημαντικό αριθμό τηλεφωνικών κλήσεων από καταναλωτές, επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις, οι οποίοι ζητούν ενημέρωση σχετικά με προβλήματα και διαφορές που ανακύπτουν κατά τις συναλλαγές τους με παρόχους χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο αυτό, ο EXM παρέχει τις απαραίτητες διευκρινίσεις και, όπου κρίνεται αναγκαίο, συνιστά στους συναλλασσόμενους να υποβάλουν εγγράφως τη διαφορά, προκειμένου να μεσολαβήσει για την επίλυσή της. Το 2023, ο EXM δέχθηκε 2.668 τηλεφωνικές κλήσεις,

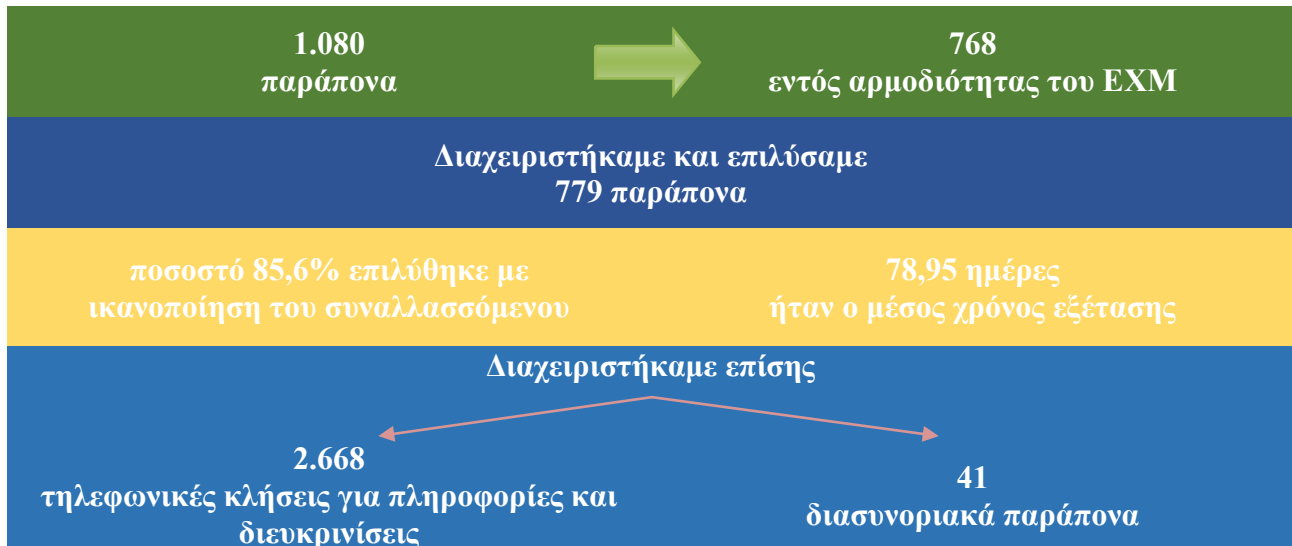
2 Η επίλυση της διαφοράς ως αποτέλεσμα της μεσολάβησης του EXM επιτυγχάνεται κατά κύριο λόγο με την αναγνώριση από τον πάροχο χρηματοοικονομικών υπηρεσιών του δικαίου των αιτημάτων του συναλλασσόμενου και την αποκατάστασή του (ολική ή μερική ικανοποίηση), ή με την κατανόηση και αποδοχή από τον τελευταίο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

3. Στον αριθμό αυτό περιλαμβάνονται τα παράπονα που υποβλήθηκαν εντός του 2023, καθώς και όσα υποβλήθηκαν προγενέστερα, αλλά δεν είχε ολοκληρωθεί η εξέτασή τους έως την 31.12.2022.

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

λιγότερες κατά 10,1% σε σχέση με το 2022, έτος κατά το οποίο είχε δεχθεί 2.968 τηλεφωνικές κλήσεις (Σχήμα 1).

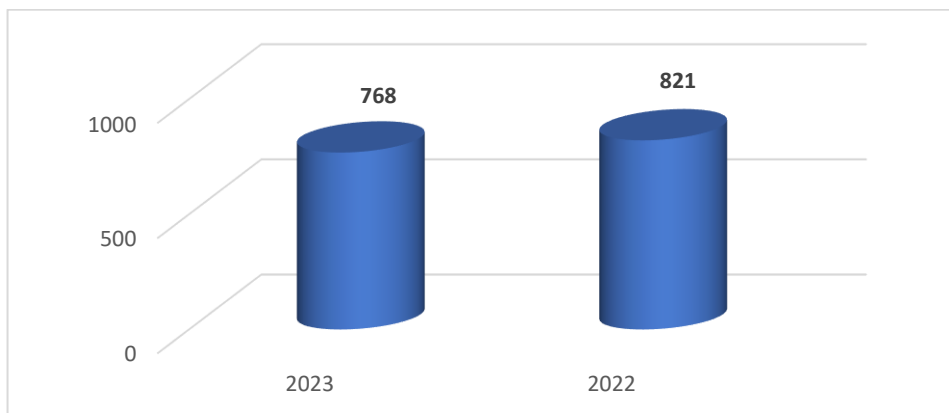
Σχήμα 1
Η δραστηριότητα του EXM το 2023 με μια ματιά



2. Παράπονα εντός αρμοδιότητας που υποβλήθηκαν το 2023

Τα 768 εντός αρμοδιότητας παράπονα που δέχθηκε ο EXM το 2023 ήταν κατά 6,46% λιγότερα σε σχέση με το 2022, έτος κατά το οποίο ο αντίστοιχος αριθμός παραπόνων ήταν 821 (Σχήμα 2). Η μεταβολή αυτή οφείλεται κυρίως στην υποβολή παραπόνων σχετικά με υπηρεσίες παρόχων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που δεν συμμετέχουν στη διαδικασία του EXM.

Σχήμα 2
Αριθμός παραπόνων εντός αρμοδιότητας που υποβλήθηκαν στον EXM το 2023

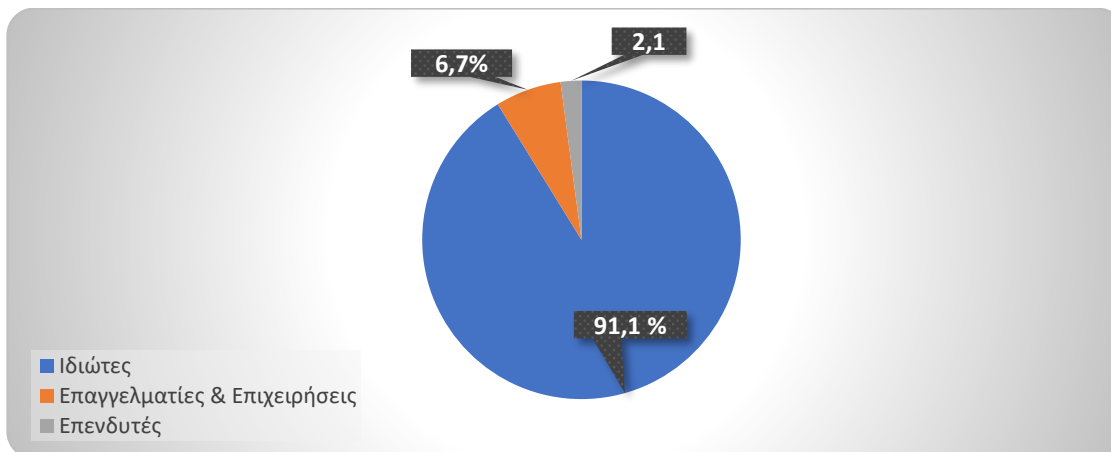


Η μεγάλη πλειοψηφία των παραπόνων που υποβλήθηκαν στον EXM το 2023, όπως και τα προηγούμενα χρόνια, προήλθε από ιδιώτες - φυσικά πρόσωπα (ποσοστό 91,1% ή 700 παράπονα). Περαιτέρω, από επαγγελματίες και επιχειρήσεις υποβλήθηκαν 52 παράπονα

(6,7% του συνόλου των υποβληθέντων), ενώ από επενδυτές 16 παράπονα (2,1% του συνόλου των υποβληθέντων) (Σχήμα 3).

Σχήμα 3

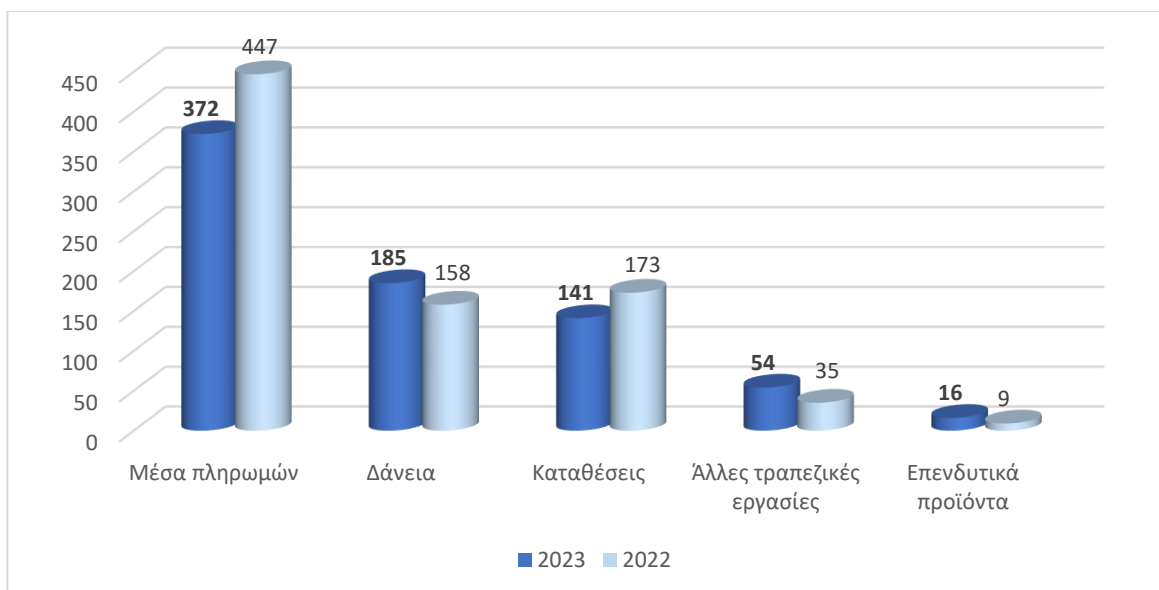
Υποβληθέντα εντός αρμοδιότητας παράπονα το 2023 ανά κατηγορία συναλλασσόμενου (%)



Τα υποβληθέντα το 2023 εντός αρμοδιότητας παράπονα αφορούσαν, κατά κύριο λόγο, υπηρεσίες που παρέχονται από πιστωτικά ιδρύματα. Οι κατηγορίες στις οποίες εντάσσονται ήταν: α) μέσα πληρωμών (π.χ. χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες, κ.ά.), για τις οποίες υποβλήθηκαν 372 παράπονα (48,4% στο σύνολο), β) δάνεια, για τα οποία υποβλήθηκαν 185 παράπονα (24,1% στο σύνολο), γ) καταθέσεις, για τις οποίες υποβλήθηκαν 141 παράπονα (18,4% στο σύνολο), δ) άλλες τραπεζικές εργασίες, για τις οποίες υποβλήθηκαν 54 παράπονα (7,0% στο σύνολο) και τέλος ε) επενδυτικά προϊόντα, για τα οποία υποβλήθηκαν 16 παράπονα (2,1% στο σύνολο) (Σχήμα 4).

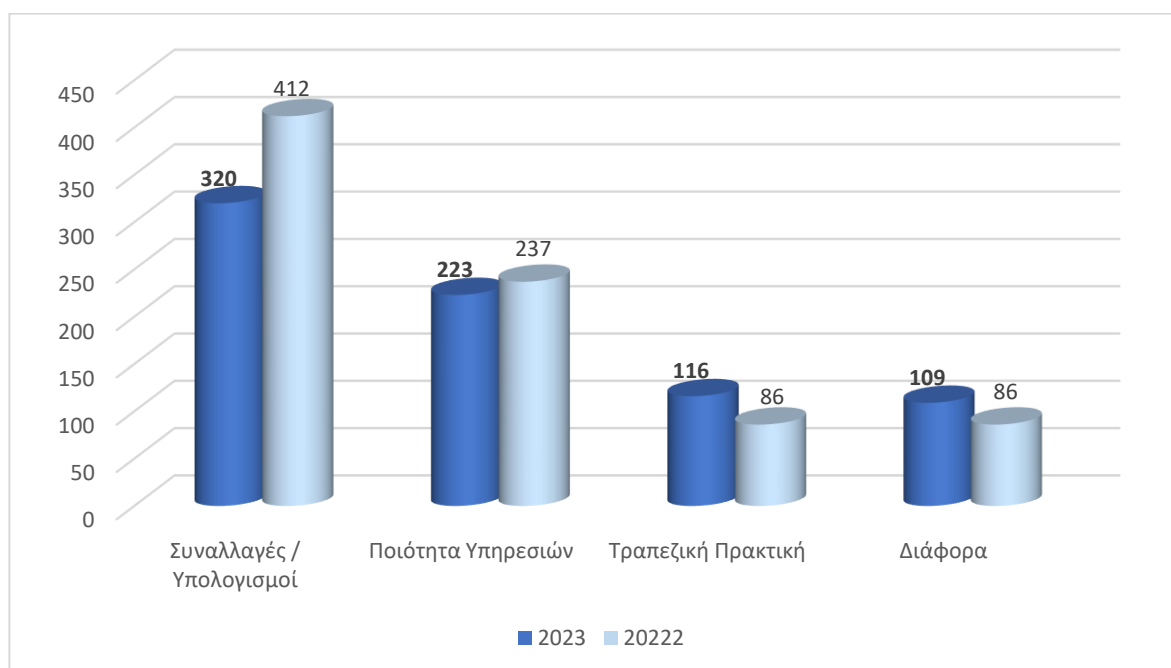
Σχήμα 4

Αριθμός υποβληθέντων εντός αρμοδιότητας παραπόνων το 2023 ανά κατηγορία χρηματοοικονομικού προϊόντος



Οι αιτίες που προκάλεσαν τα εντός αρμοδιότητας παράπονα που υποβλήθηκαν στον EXM το 2023 ποικίλουν. Στο Σχήμα 5 παρουσιάζονται οι τέσσερις συχνότερες αιτίες, οι οποίες δεν διαφοροποιούνται σε σχέση με το έτος 2022. Όπως φαίνεται, η αμφισβήτηση εκτέλεσης συναλλαγών και υπολογισμών ήταν η συχνότερη αιτία, με 320 παράπονα ή ποσοστό 41,7% των υποβληθέντων. Ακολούθησαν η ποιότητα υπηρεσιών (223 παράπονα ή 29%), η τραπεζική πρακτική (115 παράπονα ή 15,1%) και οι διάφορες αιτίες (π.χ. χρέωση εξόδων) (109 παράπονα ή 14,2%).

Σχήμα 5
Αιτίες των υποβληθέντων εντός αρμοδιότητας παραπόνων το 2023
ανά κατηγορία αιτίας

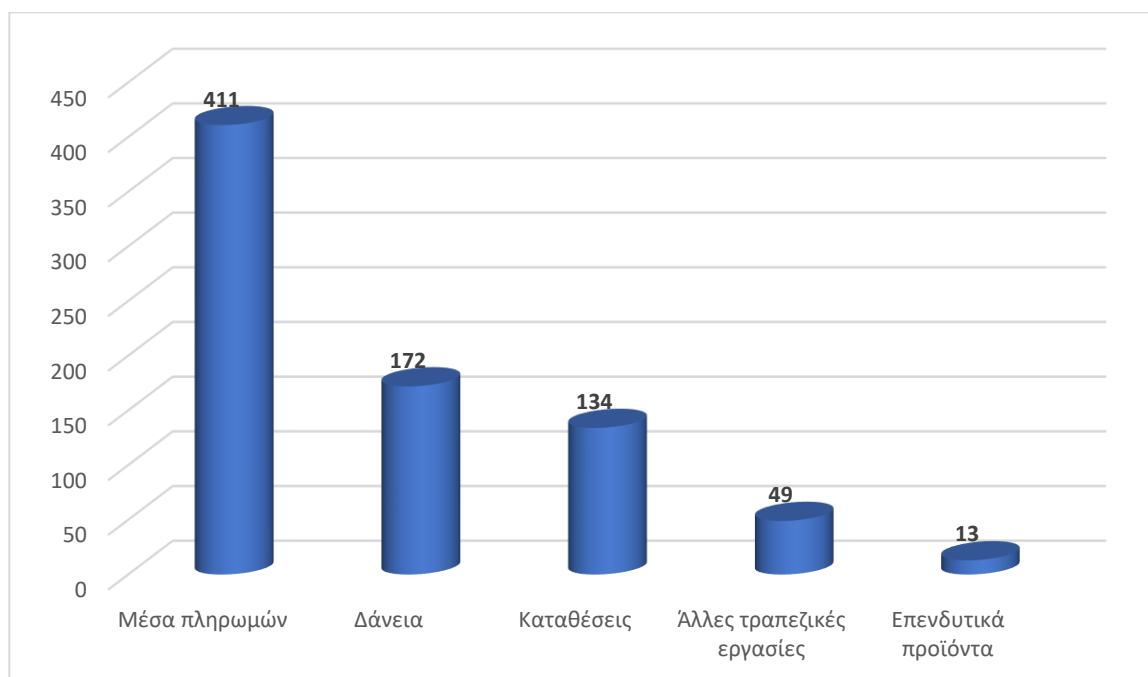


3. Παράπονα των οποίων η διαχείριση ολοκληρώθηκε το 2023

Ο EXM το 2023 ολοκλήρωσε την εξέταση 779 παραπόνων. Τα παράπονα αυτά υποβλήθηκαν κυρίως εντός του έτους 2023, ωστόσο σε αυτά περιλαμβάνονται και παράπονα που είχαν υποβληθεί στον EXM προγενέστερα. Η μεγάλη πλειοψηφία τους αφορούσε παράπονα που υπέβαλαν ιδιώτες - φυσικά πρόσωπα (ποσοστό 91,0% ή 709 παράπονα), ακολούθως παράπονα που υπέβαλαν επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις (ποσοστό 7,3% ή 57 παράπονα) και τέλος επενδυτές (ποσοστό 1,7% ή 13 παράπονα).

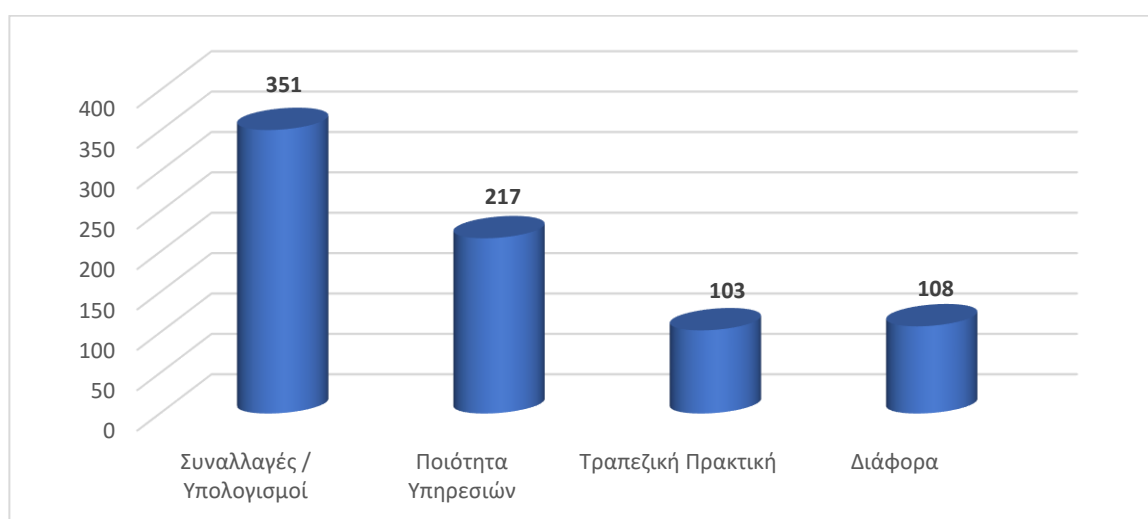
Οι εν λόγω διαφορές σχετίζονταν τα μέσα πληρωμών (411 ή 52,7% του συνόλου), τα δάνεια (172 ή 22,1% του συνόλου), με τις καταθέσεις (134 ή 17,2% του συνόλου), τις λοιπές τραπεζικές εργασίες (49 ή 6,3% του συνόλου) και τα επενδυτικά προϊόντα (13 ή 1,7% του συνόλου) (Σχήμα 6).

Σχήμα 6
Αριθμός παραπόνων των οποίων η διαχείριση ολοκληρώθηκε το 2023
ανά κατηγορία χρηματοοικονομικού προϊόντος



Οι συχνότερες αιτίες παραπόνων ήταν η αμφισβήτηση εκτέλεσης συναλλαγών και υπολογισμών (351 παράπονα ή ποσοστό 45,1% επί του συνόλου των παραπόνων των οποίων ολοκληρώθηκε η διαχείριση), η ποιότητα εξυπηρέτησης πελατείας (217 παράπονα ή ποσοστό 27,8%), τραπεζικές πρακτικές (103 παράπονα ή ποσοστό 13,2%) και διάφορες αιτίες (π.χ. χρέωση εξόδων) (108 παράπονα ή ποσοστό 13,9%) (Σχήμα 7).

Σχήμα 7
Αιτίες παραπόνων των οποίων η διαχείριση ολοκληρώθηκε το 2023



Ακολουθούν κατωτέρω χαρακτηριστικές υποθέσεις παραπόνων, οι οποίες επιλύθηκαν εντός του 2023 με τη μεσολάβηση του Ελληνικού Χρηματοοικονομικού Μεσολαβητή.

Παράπονα ιδιωτών

Ελλιπής ενημέρωση δανειολήπτη

Η τράπεζα ενέκρινε αίτηση δανειολήπτη για μετατροπή σε σταθερό του επιτοκίου δύο στεγαστικών δανείων του. Πριν υπογραφεί η σχετική πρόσθετη πράξη, ανακοινώθηκε «Πρόγραμμα ανταμοιβής συνεπών δανειοληπτών στεγαστικών δανείων» στο οποίο ο παραπονούμενος αιτήθηκε να ενταχθεί.

Όταν η τράπεζα απέρριψε το αίτημά του, λόγω της προηγηθείσας έγκρισης της αρχικής του αίτησης μετατροπής σε σταθερό του επιτοκίου των δανείων του, ο παραπονούμενος ζήτησε τη μεσολάβηση του φορέα μας, επικαλούμενος, μεταξύ άλλων, ελλιπή ενημέρωση για τις προϋποθέσεις ένταξης στο εν λόγω Πρόγραμμα. Εν τω μεταξύ είχε καταστεί υπερήμερος στην καταβολή των δόσεων των δανείων του.

Η παρέμβαση του Ελληνικού Χρηματοοικονομικού Μεσολαβητή είχε ως αποτέλεσμα αφενός την πίστωση στον λογαριασμό του του ποσού της διαφοράς δόσεων (με βάση το επιτόκιο του Προγράμματος) έως την ημερομηνία που κατέστη υπερήμερος, αφετέρου την επαναδιαπραγμάτευση του ύψους του σταθερού επιτοκίου των δανείων του.

Καθυστέρηση αποδέσμευσης κατασχεμένων λογαριασμών

Παρά την κοινοποίηση από το Δημόσιο στην τράπεζα εγγράφου για άρση της κατάσχεσης εις χείρας της λογαριασμών οφειλέτη του Δημοσίου, η τελευταία καθυστέρουσε να προβεί στην αποδέσμευσή τους. Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησής μας, η τράπεζα αποδέσμευσε άμεσα τους λογαριασμούς και η δικαιούχος των καταθετικών λογαριασμών μας ευχαρίστησε για την ταχεία διευθέτηση του θέματος.

Διακοπή επιδότησης στεγαστικού δανείου

Οφειλέτης προσέφυγε στον Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή διότι, παρότι εξυπηρετούσε ανελλιπώς στεγαστικό δάνειό του, το οποίο είχε ενταχθεί στο Πρόγραμμα «ΓΕΦΥΡΑ Ι» (Επιδότηση Δανείων Κύρια Κατοικίας Πληγέντων Κορωνοϊού), η επιδότηση έπαυσε να πιστώνεται στον λογαριασμό του. Σε σχετικό ερώτημά του, η τράπεζα εσφαλμένα τον παρέπεμψε σε Εταιρεία Διαχείρισης Απαιτήσεων η οποία διαπιστώθηκε ότι δεν είχε αναλάβει τη διαχείριση του εν λόγω δανείου.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης από το φορέα μας, διαπιστώθηκε ότι τον Μάρτιο του 2021 η αίτηση του οφειλέτη απεντάχθηκε εκ παραδρομής από το εν λόγω Πρόγραμμα. Η τράπεζα ενημέρωσε τον οφειλέτη για τη διαδικασία επανένταξής του σε αυτό και εν τέλει ο δανειακός λογαριασμός του πιστώθηκε αναδρομικά με τα ποσά της επιδότησης.

Κατάσχεση λογαριασμού καταθέσεων

Σε κατάσχεση λογαριασμού καταθέσεων ο οποίος, σύμφωνα με τις διατάξεις του ΚΕΔΕ, είχε δηλωθεί ως ακατάσχετος από οφειλέτη του Δημοσίου, η τράπεζα δεν υπολόγισε το χρονικό διάστημα αναφοράς για την προστασία του ποσού των € 1.250 με βάση τον ημερολογιακό μήνα.

Ως αποτέλεσμα, δεσμεύθηκε ποσό € 200 προς απόδοση στην κατασχούσα Δ.Ο.Υ., παρότι εντός του ημερολογιακού μήνα το σύνολο των πιστώσεων στον εν λόγω λογαριασμό δεν υπερέβαινε το προστατευτέο ποσό των € 1.250. Η παρέμβαση του Ελληνικού Χρηματοοικονομικού Μεσολαβητή είχε ως αποτέλεσμα την αποδέσμευση του εν λόγω ποσού. Ο παραπονούμενος μας ευχαρίστησε για την επίλυση της διαφοράς.

Καθυστέρηση αποδέσμευσης ποσού

Ο παραπονούμενος προέβη σε ενοικίαση αυτοκινήτου με χρήση της χρεωστικής κάρτας του, από την οποία δεσμεύθηκε το ποσό της σχετικής εγγύησης. Κατά την επιστροφή του

αυτοκινήτου στην εταιρεία ενοικίασης, παρότι η τελευταία αποδέσμευσε άμεσα το ανωτέρω ποσό, αυτό εμφανιζόταν ως μη διαθέσιμο στον τραπεζικό λογαριασμό του.

Κατόπιν της εξέτασης της υπόθεσης από τον φορέα μας, η τράπεζα αποδέσμευσε το εν λόγω ποσό.

Πρόβλημα κατά την κατάθεση χρημάτων σε ΑΤΜ

Κατά την κατάθεση ποσού € 415 σε ΑΤΜ, χαρτονόμισμα των € 50 παρακρατήθηκε ως αμφιβόλου γνησιότητας. Στη συνέχεια, παρότι ο καταθέτης επέλεξε να ακυρώσει τη συναλλαγή, δεν του επιστράφηκε το υπόλοιπο ποσό των € 365. Σε απάντηση σχετικού αιτήματός του, η τράπεζα ισχυρίστηκε ότι, σύμφωνα με τα στοιχεία που είχε στη διάθεσή της, τα χαρτονομίσματα συνολικής αξίας € 365 επιστράφηκαν από το ΑΤΜ πριν την παραλαβή της κάρτας του και την ολοκλήρωση της συναλλαγής.

Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα την επανεξέταση του θέματος και την ικανοποίηση του αιτήματός του.

Εσφαλμένος υπολογισμός επιτοκίου

Η τράπεζα ενέταξε στεγαστικό δάνειο στο οποίο η παραπονούμενη συμβλήθηκε ως εγγυήτρια, σε Πρόγραμμα επιβράβευσης δανειοληπτών και μείωσε το επιτόκιο του. Ωστόσο, λόγω συστημικής αστοχίας, εφαρμόστηκε στο εν λόγω δάνειο, για μικρό χρονικό διάστημα, διαφορετικό επιτόκιο, με αποτέλεσμα να επιβαρυνθεί με υψηλότερο ποσό μηνιαίας δόσης, το δε δάνειο εμφανίστηκε ως ληξιπρόθεσμο.

Η παρέμβασή μας, είχε ως αποτέλεσμα την εφαρμογή του ορθού επιτοκίου του Προγράμματος στο εν λόγω στεγαστικό δάνειο, τον αντιλογισμό των χρεωθέντων τόκων υπερημερίας και τον χαρακτηρισμό του δανείου ως ενήμερου, η δε τράπεζα απολογήθηκε στην παραπονούμενη για την αναστάτωση που της προκάλεσε.

Εκπρόθεσμη πληρωμή λογαριασμών πιστωτικών καρτών

Κάτοχος δύο πιστωτικών καρτών εκδόσεως της τράπεζας είχε δώσει πάγια εντολή αυτόματης εξόφλησης της ελάχιστης καταβολής τους μηνιαίως από λογαριασμό της, ενώ παράλληλα εξοφλούσε η ίδια το υπόλοιπο των καρτών.

Προσέφυγε στον Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή ισχυριζόμενη ότι η τράπεζα για τον μήνα Ιανουάριο δεν εκτέλεσε την ανωτέρω πάγια εντολή, με αποτέλεσμα να χρεωθεί τόκους υπερημερίας συνολικού ύψους περί τα € 27.

Κατά την εξέταση του θέματος προέκυψε ότι η τράπεζα είχε εμπρόθεσμα εκτελέσει την πάγια εντολή, ωστόσο οι τόκοι υπερημερίας προέκυψαν λόγω του ότι η κάτοχος των καρτών επέλεξε να εξοφλήσει το υπόλοιπο ποσό μέσω άλλου πιστωτικού ιδρύματος, χωρίς να υπολογίσει τις επιπλέον ημέρες που απαιτούνται για την ενημέρωση των συστημάτων της τράπεζας για τη διενεργηθείσα πληρωμή. Η τράπεζα ενημέρωσε αναλυτικά την κάτοχο των καρτών σχετικά και κατ' εξαίρεση αντιλόγισε τα ποσά των τόκων υπερημερίας.

Χρέωση κάρτας ως συνέπεια ηλεκτρονικής απάτης

Ο παραπονούμενος έπεσε θύμα ηλεκτρονικής απάτης, με αποτέλεσμα να πραγματοποιηθούν με τη χρεωστική κάρτα του 43 συναλλαγές συνολικού ύψους περί τα € 1.700.

Κατόπιν αμφισβήτησης των εν λόγω συναλλαγών, η τράπεζα ανέκτησε και πίστωσε στο λογαριασμό του μέρος αυτών, ενώ δεν επιστράφηκε ποσό περί τα € 270.

Η παρέμβαση του Ελληνικού Χρηματοοικονομικού Μεσολαβητή είχε ως αποτέλεσμα να πιστωθεί ο λογαριασμός του με το ανωτέρω ποσό.

Χρέωση εξόδων μεταφοράς σε προπληρωμένη ανενεργή κάρτα

Ο παραπονούμενος μετέφερε χρηματικό ποσό από τον καταθετικό του λογαριασμό σε προπληρωμένη κάρτα του προκειμένου να αυξήσει το διαθέσιμο υπόλοιπό της και χρεώθηκε

με τα σχετικά έξοδα. Στη συνέχεια διαπίστωσε ότι δεν μπορούσε να κάνει χρήση της προπληρωμένης κάρτας, καθώς ήταν ανενεργή. Στην προσπάθειά του να μεταφέρει το υπόλοιπο της ανενεργής κάρτας στον καταθετικό του λογαριασμό ενημερώθηκε ότι θα έπρεπε να καταβάλει επιπλέον έξοδα.

Η παρέμβαση μας είχε ως αποτέλεσμα να πιστωθεί ο λογαριασμός του με το υπόλοιπο της κάρτας χωρίς περαιτέρω έξοδα, καθώς και να του επιστραφούν τα έξοδα της μεταφοράς/φόρτισής της.

Χρέωση συνδρομής κάρτας

Η τράπεζα χρέωσε τα τέσσερα τελευταία έτη την παραπονούμενη με ετήσιες συνδρομές κάρτας, η οποία ουδέποτε παρελήφθη, ούτε ενεργοποιήθηκε προς χρήση.

Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα την επιστροφή των σχετικών χρεώσεων.

Παράπονα επιχειρήσεων

Μη πίστωση εργοδοτικών εισφορών

Λόγω της χρήσης λανθασμένης Ταυτότητας Πληρωμής (Τ.Π.Τ.Ε.), κατά την πληρωμή από ατομική επιχείρηση, μέσω e-banking, στον ΕΦΚΑ, εργοδοτικών εισφορών ύψους περί τα € 2.500, τα χρήματα δεν πιστώθηκαν στον λογαριασμό του ΕΦΚΑ, με αποτέλεσμα να μην είναι δυνατή η έκδοση ασφαλιστικής ενημερότητας της επιχείρησης. Η τράπεζα ισχυρίστηκε ότι η εν λόγω πληρωμή εκτελέστηκε επιτυχώς. Κατόπιν της μεσολάβησης του φορέα μας, το πρόβλημα διευθετήθηκε και το ανωτέρω ποσό πιστώθηκε ορθά στον λογαριασμό του ΕΦΚΑ.

Καθυστέρηση έκδοσης βεβαίωσης εξόφλησης

Ανώνυμη εταιρεία προσέφυγε στον φορέα μας, λόγω της καθυστέρησης, επί δέκα μήνες, να της χορηγηθεί από την τράπεζα βεβαίωση εξόφλησης των οφειλών της η οποία ήταν απαραίτητη για την εξάλειψη προσημείωσης υποθήκης και την άρση κατάσχεσης κατ' αυτής. Η μεσολάβησή μας είχε ως αποτέλεσμα να ικανοποιηθεί το αίτημά της, η δε τράπεζα απολογήθηκε για την καθυστέρηση.

Καθυστέρηση επιστροφής ποσού

Ναυτιλιακή Εταιρεία Πλοίων Αναψυχής επιχείρησε να αποπληρώσει αγορά ιστιοπλοϊκού σκάφους εκτελώντας μεταφορά μέσω e-banking ποσού περί τις € 44.000. Ωστόσο, εκ παραδρομής, επέλεξε IBAN λογαριασμού με δικαιούχο άλλη εταιρεία του ομίλου του πωλητή. Ανταποκρινόμενη στο αίτημά του επιστροφής του ανωτέρω ποσού η τράπεζα, με τη συναίνεση του πωλητή, επέστρεψε το μεγαλύτερο μέρος, καθυστερούσε όμως η πίστωση του λογαριασμού του με το υπόλοιπο ποσό, ύψους περί τις € 9.000.

Η μεσολάβηση του φορέα μας είχε ως αποτέλεσμα τη διευθέτηση της διαφοράς με ικανοποίηση του αιτήματός του.

5. Διασυννοριακές υποθέσεις το 2023

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

Ο EXM μεσολαβεί, ως αρμόδιος φορέας, στο πλαίσια της αρμοδιότητάς του, σε παράπονα κατοίκων της Ε.Ε. και του Ε.Ο.Χ. που προκύπτουν κατά τις συναλλαγές τους με τους παρόχους που συμμετέχουν στο θεσμό.

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

Το 2023 ο EXM υποδέχθηκε συνολικά 41 διασυννοριακές υποθέσεις, εκ των οποίων οι 24 ήταν εντός της αρμοδιότητάς του και εξετάστηκαν. Από αυτές, διευθετήθηκε ποσοστό 58,5% και το 66% εξ αυτών επιλύθηκαν υπέρ του συναλλασσόμενου ή συμβιβαστικά.

Παρατίθεται ενδεικτικά κατωτέρω υπόθεση διασυννοριακού χαρακτήρα που απασχόλησε τον EXM κατά το 2023:

Καθυστέρηση επικαιροποίησης στοιχείων ταυτοποίησης

Υπέργηρη αλλοδαπή, μόνιμος κάτοικος Γαλλίας, προσέφυγε στον Μεσολαβητή διότι η τράπεζα αρνήθηκε την εκπροσώπησή της από πληρεξούσιο δικηγόρο, τον οποίο είχε εξουσιοδοτήσει να κινεί τον καταθετικό της λογαριασμό.

Από τη διερεύνηση της υπόθεσης προέκυψε ότι η άρνηση της τράπεζας οφείλονταν στην αλλαγή/ανανέωση του διαβατηρίου της δικαιούχου του λογαριασμού. Για την επικαιροποίηση των στοιχείων του διαβατηρίου της παραπονούμενης η τράπεζα ζήτησε την αυτοπρόσωπη παρουσία της σε κατάστημά της στην Ελλάδα.

Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησής μας, η τράπεζα πρότεινε στην παραπονούμενη εναλλακτικό τρόπο επικοινωνίας, ώστε η επικαιροποίηση των στοιχείων της να καταστεί εφικτή από απόσταση.

Β. Δραστηριότητες κατά το έτος 2023 του Ελληνικού Χρηματοοικονομικού Μεσολαβητή στην Ελλάδα και στο εξωτερικό

- Συμμετοχή του EXM στη συνέλευση της ολομέλειας του Ευρωπαϊκού Δικτύου Χρηματοοικονομικών Μεσολαβητών (FIN – NET) το Νοέμβριο 2023 με θέματα μεταξύ άλλων: α) νομοθετικές ρυθμίσεις που προωθεί η Ε.Ε. και οι πιθανές επιπτώσεις των κανόνων AML στην προστασία καταναλωτών, β) κίνδυνοι απάτης πληρωμών στο διαδικτυακό εμπόριο, γ) πρόταση τροποποίησης της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών.
- Συμμετοχή σε έρευνα που διοργάνωσε το Διεθνές Δίκτυο Χρηματοοικονομικών Μεσολαβητών (INFO), σχετικά με επίκαιρα και αναδυόμενα ζητήματα χρηματοοικονομικών διαφορών, καθώς και στη συνεδρίαση κατά την οποία έγινε η αναλυτική παρουσίαση και συζήτηση των αποτελεσμάτων της.
- Υποβολή παρατηρήσεων στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης επί της Πρότασης Οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την τροποποίηση της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ για την Εναλλακτική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών.
- Συμμετοχή στην εκδήλωση του Οργανισμού Προώθησης Εναλλακτικών Μεθόδων Επίλυσης Διαφορών και της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (14.12.2023), με θέμα την Διαμεσολάβηση στις Τραπεζικές Συμβάσεις.

Γ. Ελληνικό Κέντρο Χρηματοοικονομικής Διαμεσολάβησης (ΕΛΚΕΧΔ)

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

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