

## *Εισαγωγή*

Η ίδρυση ενός εναλλακτικού/εξωδικαστικού θεσμού επίλυσης διαφορών στο χρηματοπιστωτικό σύστημα αποτέλεσε και εξακολουθεί να αποτελεί πράξη πρωτότυπη για τα ελληνικά δεδομένα.

Το 2001 το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή συμπλήρωσε τρία (3) έτη λειτουργίας, με αυξανόμενο από χρόνο σε χρόνο αριθμό καταναλωτών που του εμπιστεύτηκαν την επίλυση των διαφορών τους οι οποίες ανέκυψαν κατά τις ιδιωτικές συναλλαγές τους με τις τράπεζες.

Περαιτέρω μέσα από τη λειτουργία του θεσμού, που είναι εναρμονισμένη με το νέο πλαίσιο της σύγχρονης τραπεζικής πρακτικής (διεθνοποίηση συναλλαγών, προσφορά σύνθετων προϊόντων και υπηρεσιών, εισαγωγή του ΕΥΡΩ ως ενιαίου νομίσματος), καταδεικνύεται έμπρακτα ο σεβασμός των αρχών που έθεσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή σχετικά με τα όργανα εξώδικης επίλυσης διαφορών κατανάλωσης (ανεξαρτησία, διαφάνεια, εκατέρωθεν ακρόαση, αποτελεσματικότητα).

Αξίζει να σημειωθεί η συμμετοχή του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή στο Δίκτυο FIN-NET της Ευρωπαϊκής Ένωσης στο οποίο συμμετέχουν μόνο φορείς που ικανοποιούν τις ως άνω αρχές.

Ακολουθεί στατιστική ανάλυση του έργου του Γραφείου για το έτος 2001 και συγκριτική επισκόπηση του με το 2000 αλλά και την τριετία 1999-2001.

## *Το έργο του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή κατά το έτος 2001*

### *1.1 Τηλεφωνικές κλήσεις*

Η εξέλιξη του αριθμού των τηλεφωνικών κλήσεων κατά την τριετία 1999-2001 έχει ως ακολούθως:

Έτος	Αριθμός	Μεταβολή έναντι προηγούμενου έτους %
2001	3.998	16,9
2000	3.420	111,0
1999	1.621	-

**α)** Στον *Πίνακα 1* (στην επόμενη σελίδα) παρουσιάζεται η κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων έτους 2001 από την οποία προκύπτει αύξηση του ποσοστού των εντός κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων σε 56,4% από 43,5% του 2000, καθώς και αύξηση του ποσοστού της κατηγορίας “Άλλα θέματα” που οφείλεται σχεδόν αποκλειστικά σε ερωτήσεις σχετικά με τη διαδικασία διαγραφής από τα δυσμενή της “ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ”.

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 1</b>			
<b>Τηλεφωνικές Κλήσεις κατά κατηγορία</b>			
<b>Κατηγορίες</b>	<b>Ετος 2001</b>		<b>Ετος 2000</b>
	<b>Αριθμός</b>	<b>Ποσοστό %</b>	<b>Ποσοστό %</b>
• <b>Τραπεζικά θέματα</b>			
➤ Εντός Κανονισμού Λειτουργίας (ΚΛ)	2.245	56,1	43,5
➤ Εκτός ΚΛ	1.189	29,8	42,3
➤ Πληροφορίες για τον ΤΜ	49	1,2	5,7
• <b>Άλλα θέματα</b> (άλλοι θεσμοί, γενικές πληροφορίες κλπ)	515	12,9	8,5
• <b>Σύνολο</b>	<b>3.998</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

β) Στον *Πίνακα 2* αναλύονται οι εκτός αρμοδιότητας του Τραπεζικού Μεσολαβητή τηλεφωνικές κλήσεις κατά αιτία εξαιρέσεως:

Εντονο είναι το ενδιαφέρον των ιδιωτών επαγγελματιών (292 από τις 306 υποθέσεις) για το θεσμό του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

Περαιτέρω, οι 596 κλήσεις που αφορούν στην εμπορική ή επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών ή σε γενικές πληροφορίες για τις τράπεζες, αναφέρονται κυρίως σε θέματα απόρριψης αιτήσεων δα-

νείων, ρύθμισης χρεών σε καθυστέρηση, ύψους επιτοκίων και προμηθειών κλπ. Τα θέματα αυτά κατ' αρχήν δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Τραπεζικού Μεσολαβητή. Ειδικότερα θέματα επιτοκίων και προμηθειών εξαιρούνται της αρμοδιότητας του Τραπεζικού Μεσολαβητή μόνο εφόσον το ύψος τους για το οποίο διαμαρτύρονται οι συναλλασσόμενοι περιλαμβάνεται στις συμβάσεις που έχουν υπογράψει. Αντίθετα, διαφορές σε σχέση με συμβατικούς όρους ή μονομερείς μεταβολές

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 2</b>			
<b>Τηλεφωνικές Κλήσεις εκτός Κανονισμού Λειτουργίας (κατά Αιτία Εξαιρέσεως)</b>			
<b>Κατηγορίες</b>	<b>Ετος 2001</b>		<b>Ετος 2000</b>
	<b>Αριθμός</b>	<b>Ποσοστό %</b>	<b>Ποσοστό %</b>
• Εμπορική ή επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών ή γενικές πληροφορίες για τράπεζες	596	50,1	52,9
• Γεγονότα που συνέβησαν πριν την έναρξη λειτουργίας του Γραφείου του ΤΜ	22	1,9	4,1
• Υποθέσεις ιδιωτών επαγγελματιών και νομικών προσώπων	306	25,7	24,7
• Λοιπές περιπτώσεις	265	22,3	18,3
• <b>Σύνολο</b>	<b>1.189</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

αυτών υπάγονται στην αρμοδιότητα του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

Γενικά, τα ως άνω θέματα, ανεξάρτητα αν βρίσκονται εντός ή εκτός αρμοδιότητας του Γραφείου, αποτελούν πραγματικά προβλήματα που απασχολούν τους συναλλασσόμενους με τις τράπεζες.

Για το λόγο αυτό, το προσωπικό του Γραφείου επιδεικνύει ιδιαίτερη ευαισθησία και ενημερώνει τους ερωτώντες σχετικά με τον περαιτέρω χειρισμό των υποθέσεών τους ανεξάρτητα από το εάν εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

γ) Ο **Πίνακας 3** περιλαμβάνει την κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων με βάση τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που αφορούν:

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 3</b>			
<b>Τηλεφωνικές Κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά Κατηγορία Προϊόντων/Υπηρεσιών</b>			
<b>Κατηγορίες</b>	<b>Ετος 2001</b>		<b>Ετος 2000</b>
	<b>Αριθμός</b>	<b>Ποσοστό %</b>	<b>Ποσοστό %</b>
• Μέσα πληρωμών	860	41,9	49,5
• Δάνεια	771	37,6	29,5
• Καταθέσεις	127	14,3	12,0
• Κινητές Αξίες	62	2,8	5,9
• Λοιπά	19	2,8	1,8
• <b>Σύνολο</b>	<b>1.055*</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

\*(Από τις 2.245 εντός Κανονισμού Λειτουργίας κλήσεις, για τις 2.051 παρέχονται αναλυτικά στοιχεία ως προς τα προϊόντα/υπηρεσίες στα οποία αναφέρονται).

Τα μέσα πληρωμών παρά τη σημαντική μείωση του ποσοστού τους σε σχέση με το 2000, διατηρούν την πρώτη θέση. Το ποσοστό των δανείων αυξήθηκε σημαντικά, κυρίως λόγω της εκτεταμένης προσφοράς των στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων κατά το 2001. Οι καταθέσεις κινήθηκαν στο ίδιο ποσοστό σε σχέση με τον προηγούμενο χρόνο, ενώ οι κινητές αξίες (μετοχές, ομόλογα) σημείωσαν μείωση και σε απόλυτους αριθμούς (58 το 2001, έναντι 74 το 2000).

δ) Στον **Πίνακα 4** (στην επόμενη σελίδα) εμφανίζεται συνοπτικά η κατανομή των εντός κανονισμού κλήσεων κατά κατηγορία αιτίας παραπόνων.

Την πρώτη θέση, με σημαντικά ωστόσο μειωμένο ποσοστό, εξακολουθεί να καταλαμβάνει η κατηγορία “Συναλλαγές/Υπολογισμοί” στην οποία κατατάσσονται και οι αμφισβητήσεις από τους συναλλασσόμενους των χρεώσεων των λογαριασμών τους από παράνομες συναλλαγές μετά από κλοπή ή απώλεια των καρτών τους (625 από τις 953 περιπτώσεις).

Σημαντική είναι η αύξηση του ποσοστού της κατηγορίας “Ποιότητα Υπηρεσιών” που οφείλεται κυρίως σε ελλιπή ή εσφαλμένη πληροφόρηση και ανεπαρκή ενημέρωση.

Σημειώνεται ότι η ανωτέρω κατανομή των παραπόνων γίνεται με βάση την περιγραφή που δίδουν τηλεφωνικά οι ενδιαφερόμενοι.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4**  
**Τηλεφωνικές Κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά Αιτία Παραπόνων**

Κατηγορίες	Έτος 2001		Έτος 2000
	Αριθμός	Ποσοστό %	Ποσοστό %
• Συναλλαγές/Υπολογισμοί	953	46,2	51,0
• Ποιότητα Υπηρεσιών	840	40,8	33,6
• Τραπεζική Πρακτική	231	11,2	13,7
• Λοιπά	37	1,8	1,7
• <b>Σύνολο</b>	<b>2.061</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

ε) Αξίζει περαιτέρω να σημειωθεί ότι επί συνόλου 3.998 παραπόνων που διατυπώθηκαν τηλεφωνικά μόνο στα 1.676 (42%) οι συναλασσόμενοι είχαν απευθυνθεί προηγουμένως στο Κατάστημα της τράπεζας με την οποία συνεργάζονται. Το χαμηλό αυτό ποσοστό αντανάκλα αδυναμία στον τομέα επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ τραπεζών και καταναλωτών-πελατών τους. Επίσης, από τις 2.245 εντός κανονισμού τηλεφωνικές κλήσεις, στις 973 οι συναλασσόμενοι συνομήλησαν με ειδικούς Συμβούλους του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή, λόγω της ανάγκης παροχής εξειδικευμένης πληροφόρησης για τον περαιτέρω χειρισμό των υποθέσεών τους. Σημειώνεται ότι σε περιπτώσεις επείγοντος χαρακτήρα ή προφανούς λάθους δίδεται άμεση λύση με απευθείας επικοινωνία του Γραφείου με τις Υπηρεσίες Πελατών των τραπεζών.

στ) Ως προς τις παρεχόμενες από το προσωπικό του Γραφείου πληροφορίες σημειώνονται τα ακόλουθα:

- Σε περιπτώσεις κλήσεων που αναφέρονται σε θέματα επιχειρηματικής πολιτικής των τραπεζών οι ενδιαφερόμενοι παραπέμπονται στις αρμόδιες Υπηρεσίες των τραπεζών με τις οποίες συναλλάσσονται.
- Όταν οι κλήσεις αναφέρονται σε συγκεκριμένα παράπονα οι ενδιαφερόμενοι ενημερώνονται λεπτομερώς για όλα τα στάδια της διαδικασίας

που θα πρέπει να ακολουθήσουν, κατ' αρχήν εντός της τράπεζας και στη συνέχεια στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

- Τέλος, στις περιπτώσεις που ζητούνται πληροφορίες για άλλους φορείς, παρέχονται τα αναλυτικά στοιχεία τους, ώστε να επικοινωνήσουν απ' ευθείας οι ενδιαφερόμενοι.

Σημειώνεται ότι οι πληροφορίες αυτές παρέχονται προς όλους τους ενδιαφερόμενους, ανεξάρτητα εάν τα θέματά τους εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

## 1.2 Γραπτά Παράπονα

Κατά το έτος 2001 ο αριθμός των γραπτών παραπόνων ανήλθε σε 618, εκ των οποίων 504 ήταν εντός της αρμοδιότητας του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή, 114 εκτός και 15 διασυνοριακά.

Γενικά, τα εκτός κανονισμού λειτουργίας γραπτά παράπονα αντιπροσωπεύουν το 18,4% του συνόλου των γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν το 2001 έναντι αντίστοιχου ποσοστού 26% το έτος 2000 και 48% το έτος 1999.

α) Οι κύριες κατηγορίες των εκτός αρμοδιότητας του Τραπεζικού Μεσολαβητή υποθέσεων παρουσιάζονται στον **Πίνακα 5**.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 5**
**Κατανομή των εκτός Κανονισμού Λειτουργίας Υποθέσεων (κατά Αιτία Εξαίρεσης)**

Κατηγορίες	Ετος 2001		Ετος 2000
	Αριθμός	Ποσοστό %	Ποσοστό %
• Εμπορική-επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών	36	31,6	18,2
• Γεγονότα πριν την έναρξη λειτουργίας του θεσμού	6	5,3	25,0
• Λοιπά (εκ των οποίων 5 υποθέσεις ήταν εκκρεμείς ενώπιον Δικαστηρίων και 12 υποβλήθησαν εκπρόθεσμα)	40	35,0	40,0
• <b>Σύνολο</b>	<b>2.061</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Από τα στοιχεία του Πίνακα αυτού προκύπτει ότι παραμένει υψηλό το ενδιαφέρον για διαφορές που προκύπτουν από επαγγελματικές συναλλαγές ιδιωτών με τις τράπεζες στα πλαίσια της επαγγελματικής τους ιδιότητας. Τούτο αντανακλά την ανάγκη που αισθάνεται η κατηγορία αυτή πελατών για εξωδικαστική επίλυση των διαφορών τους με τις τράπεζες, η δε συνέχιση του ενδιαφέροντός τους για το θεσμό, παρά το ότι στο μεταξύ γίνεται όλο και περισσότερο γνωστό ότι οι υποθέσεις τους βρίσκονται εκτός αρμοδιότητάς του, οφείλεται και στη χρησιμότητα των πληροφοριών που παρέχονται στους ενδιαφερόμενους από το προσωπικό του Γραφείου σχετικά με το χειρισμό των υποθέσεών τους.

Υψηλό, επίσης, παραμένει και το ποσοστό των κλήσεων που αναφέρονται σε θέματα εμπορικής-επιχειρηματικής πολιτικής των τραπεζών, όπως η μη έγκριση αιτήσεων δανείων, η ρύθμιση χρεών σε καθυστέρηση, το ύψος των επιτοκίων και διαφορών προμηθειών κ.λπ. Το ποσοστό αυτό θα ήταν υψηλότερο αν δεν υπήρχε η ενημέρωση των ενδιαφερομένων κατά την τηλεφωνική επικοινωνία τους με το Γραφείο, η οποία συνήθως προηγείται της υποβολής γραπτών παραπόνων.

β) Στον Πίνακα 6 παρουσιάζεται ο αριθμός και το

ποσοστό των εντός κανονισμού γραπτών παραπόνων κατά κατηγορία προϊόντων/υπηρεσιών.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 6**
**Κατανομή Υποθέσεων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά Κατηγορία Προϊόντος/Υπηρεσίας**

Κατηγορίες	Ετος 2001		Ετος 2000
	Αριθμός	Ποσοστό %	Ποσοστό %
• Μέσα πληρωμών	253	50,2	46,9
• Δάνεια	154	30,6	24,4
• Καταθέσεις	69	13,7	17,5
• Κινητές αξίες	21	4,1	8,9
• Διάφορα	7,14	2,3	
• <b>Σύνολο</b>	<b>504</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Από τα στοιχεία αυτά προκύπτει ότι τα μέσα πληρωμών διατηρούν την πρώτη θέση με αυξημένο ποσοστό, ενώ τα δάνεια αύξησαν σημαντικά το ποσοστό τους και παραμένουν σταθερά στη δεύτερη θέση καθ' όλη τη διάρκεια λειτουργίας του θεσμού.

Αντίθετα, σημαντική υποχώρηση σημείωσαν στο σύνολο των παραπόνων οι καταθέσεις ενώ οι κινητές αξίες υποχώρησαν και σε απόλυτα μεγέθη

(21 υποθέσεις το 2001 έναντι 23 το 2000) κυρίως λόγω του περιορισμένου αριθμού των χρηματοπιστωτικών συναλλαγών καθ' όλη τη διάρκεια του 2001.

γ) Στον **Πίνακα 7** παρουσιάζεται η κατανομή των εντός κανονισμού γραπτών παραπόνων κατά αιτία που τα προκάλεσε, βάσει της περιγραφής των υποθέσεων από τους ίδιους τους συναλλασσόμενους.

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 7</b>			
<b>Κατηγορίες</b>	<b>Ετος 2001</b>		<b>Ετος 2000</b>
	<b>Αριθμός</b>	<b>Ποσοστό %</b>	<b>Ποσοστό %</b>
• Ποιότητα υπηρεσιών	176	35,0	31,0
• Συναλλαγές/υπολογισμοί	265	52,6	59,3
• Τραπεζική πρακτική	51	10,1	7,8
• Διάφορα	12	2,4	1,9
• <b>Σύνολο</b>	<b>504</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Το υψηλό ποσοστό που συγκέντρωσε η κατηγορία “Συναλλαγές/υπολογισμοί” οφείλεται κυρίως στην αμφισβήτηση από τους συναλλασσόμενους των χρεώσεων των λογαριασμών τους από παράνομες συναλλαγές μετά από κλοπή ή απώλεια των καρτών τους.

Στην κατηγορία “Ποιότητα Υπηρεσιών” την πρώτη θέση κατέχει η υποκατηγορία “Πληροφόρηση Ελλιπής/Εσφαλμένη”.

Τέλος, στην “Τραπεζική Πρακτική” τα παραπόνων των συναλλασσομένων εμπίπτουν κυρίως στις υποκατηγορίες “αθέτηση σύμβασης” και “μη εφαρμογή νόμων και κοινών υπουργικών αποφάσεων”, γεγονός που οφείλεται στο ότι δεν είχαν μελετήσει τους όρους των συμβάσεων και δεν εγνώριζαν καλώς τους νόμους στους οποίους αναφέρονταν, όπως η Κοινή Υπουργική Απόφαση ΖΙ-178/2001 για τον περιορισμό της ευθύνης των νομίμων κατόχων σε 150 ΕΥΡΩ από παράνομες συναλλαγές μετά από απώλεια ή κλοπή των καρτών τους.

δ) Στον **Πίνακα 8** παρουσιάζονται οι υποθέσεις που έκλεισαν εντός του 2001, ανάλογα με το φορέα που τις έκλεισε και την κατάληξή τους υπέρ των συναλλασσομένων ή των τραπεζών ή με αποδοχή συμβιβαστικής λύσης.

Από τα στοιχεία του Πίνακα αυτού προκύπτει ότι κατά το 2001 περατώθηκε η εξέταση 414 υποθέσεων εκ των οποίων οι 314 υπέρ των συναλλασσομένων (περιλαμβάνονται και όσες έκλεισαν με συμβιβαστική λύση), δηλαδή ποσοστό 76,0%, που θεωρείται ιδιαίτερα ικανοποιητικό με βάση τα αντίστοιχα ποσοστά των Τραπεζικών Μεσολαβητών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το ποσοστό των υποθέσεων που διευθετήθηκαν από τις τράπεζες μετά

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 8</b>				
<b>Κατανομή Κλεισμένων Υποθέσεων ανάλογα με το Φορέα και την Κατάληξή τους</b>				
<b>Φορέας</b>	<b>Κατάληξη</b>			
	<b>Υπέρ του συναλλασσομένου</b>	<b>Υπέρ της τράπεζας</b>	<b>Συμβιβαστική λύση</b>	<b>Σύνολο</b>
Τράπεζες μετά από παρέμβαση του ΤΜ	136	–	96	<b>232</b>
Το Γραφείο του ΤΜ	82	100	–	<b>182</b>
• <b>Σύνολο</b>	<b>218</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>414</b>

από παρέμβαση του Τραπεζικού Μεσολαβητή ανήλθε σε 54,6%.

Αξίζει εξάλλου να σημειωθεί ότι ο Τραπεζικός Μεσολαβητής από τις 182 υποθέσεις που έκλεισαν εντός του 2001, δικαίωσε σε ποσοστό 45% τους συναλλασσόμενους, όπως περίπου και κατά το προηγούμενο έτος (43%).

Εκτός από τις 414 υποθέσεις των οποίων ολοκληρώθηκε η διερεύνηση, σε 38 ακόμα περιπτώσεις έπαυσε η διαδικασία εξέτασης, μετά την παραπο-

μπή των ενδιαφερομένων στις Υπηρεσίες Πελατών των τραπεζών, κυρίως διότι οι συναλλασσόμενοι, μετά την πληρέστερη ενημέρωσή τους από τις αρμόδιες υπηρεσίες των τραπεζών, κατανόησαν το αβάσιμο των ισχυρισμών τους.

Τέλος, όσον αφορά την εξέλιξη της διαδικασίας εξέτασης των εντός του κανονισμού λειτουργίας του Τραπεζικού Μεσολαβητή γραπτών παραπόνων από το Γραφείο κατά την τριετή λειτουργία του, αυτή έχει ως ακολούθως:

Κατηγορίες	1999	2000	2001
<b>Υποθέσεις προς εξέταση</b>			
Σύνολο εντός κανονισμού υποθέσεων	89	258	504
Μεταφορά από προηγούμενο έτος	–	32	79
Σύνολο προς εξέταση	89	290	583
<b>Κλεισμένες υποθέσεις</b>			
Εκλείσαν από τράπεζες και Γραφείο ΤΜ	41	186	416
Παύση εξέτασης	16	25	38
Σύνολο κλεισμένων	57	211	454
Μεταφορά στο επόμενο έτος	–	32	79

Για το έτος 2002 μεταφέρονται 167 υποθέσεις.

### Διασυνοριακές συναλλαγές

Στο πλαίσιο της διαδικασίας του Δικτύου Συνεργασίας των Μεσολαβητών του Χρηματοπιστωτικού Τομέα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, γνωστού ως FIN-NET, που άρχισε να λειτουργεί από 1.2.2001, εξετάστηκαν οι ακόλουθες περιπτώσεις:

Στην πρώτη περίπτωση δόθηκαν οδηγίες στους ενδιαφερόμενους για τον τρόπο που θα πρέπει ακολουθήσουν ώστε οι διαφορές τους να εξεταστούν από το Μεσολαβητή της χώρας όπου έγινε η συναλλαγή. Στη δεύτερη, οι υποθέσεις εξετάζονται από το Γραφείο μας, με τις διαδικασίες που ισχύουν για την εσωτερική αγορά.

Διασυνοριακές καταγγελίες που παραλήφθηκαν υπό την ιδιότητα του “πλησιέστερου φορέα”	21
Διασυνοριακές καταγγελίες που παραλήφθηκαν υπό την ιδιότητα του “αρμόδιου φορέα”	20
<b>Σύνολο</b>	<b>41</b>