



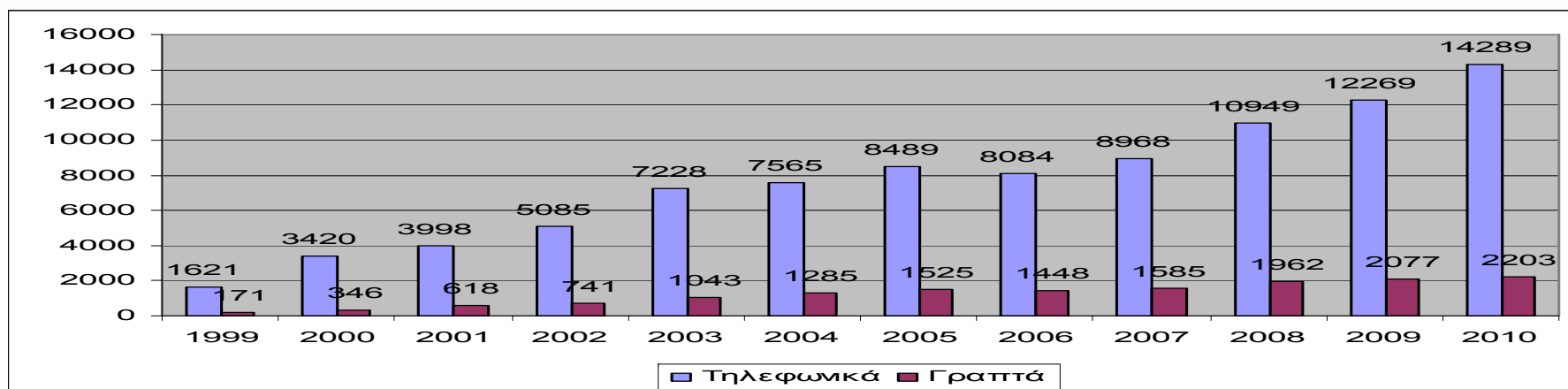
ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

1. Μ.Τ.Ε.Υ. : ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ 2010

- ΔΕΧΘΗΚΕ **14.289** τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις : αύξηση **16,46%**
2.203 γραπτά παράπονα : αύξηση **6,07%**
- ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΕ **1.826** γραπτά παράπονα : μείωση **6,41%**
- Βαθμός ικανοποίησης παραπονούμενων :
 - Ιδιώτες **68,97%**
 - Επαγγελματίες και μικρές επιχ/σεις **53,27%**
 - Επενδυτές : **66,37%**

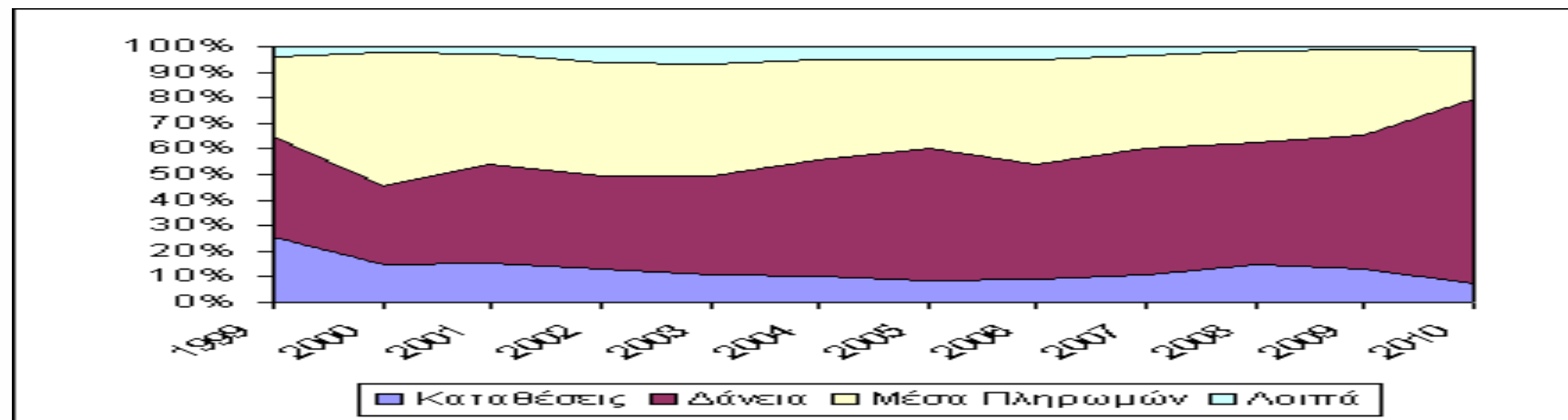
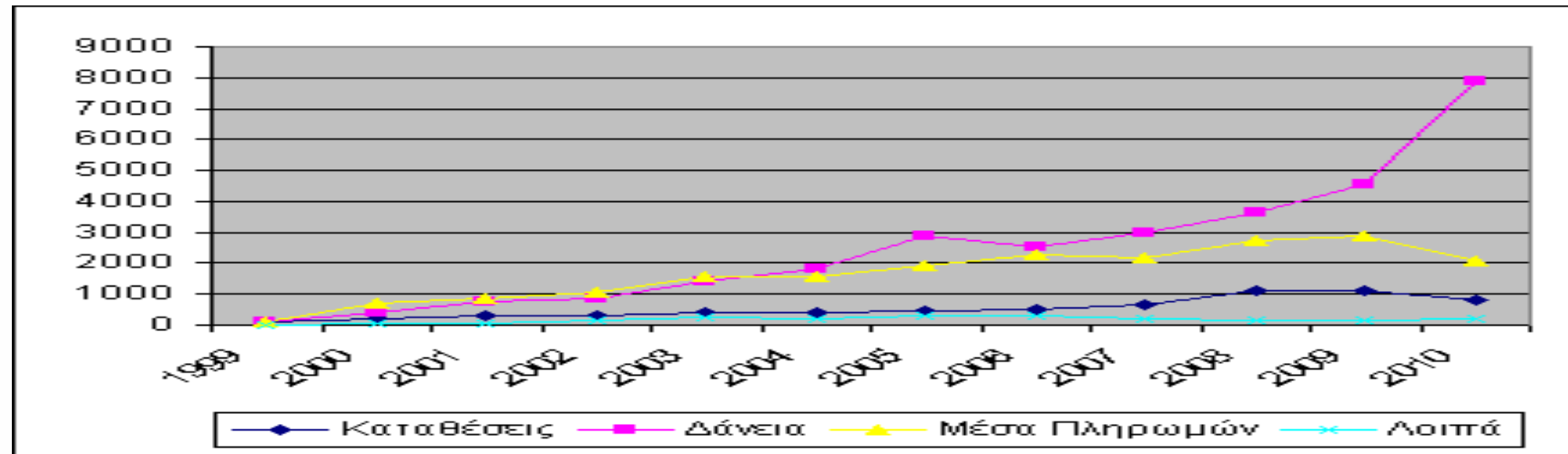




2. Μ.Τ.Ε.Υ. : ΙΔΙΩΤΕΣ ΚΑΙ ΜΙΚΡΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Κατανομή τηλεφωνικών κλήσεων κατά προϊόν / υπηρεσία

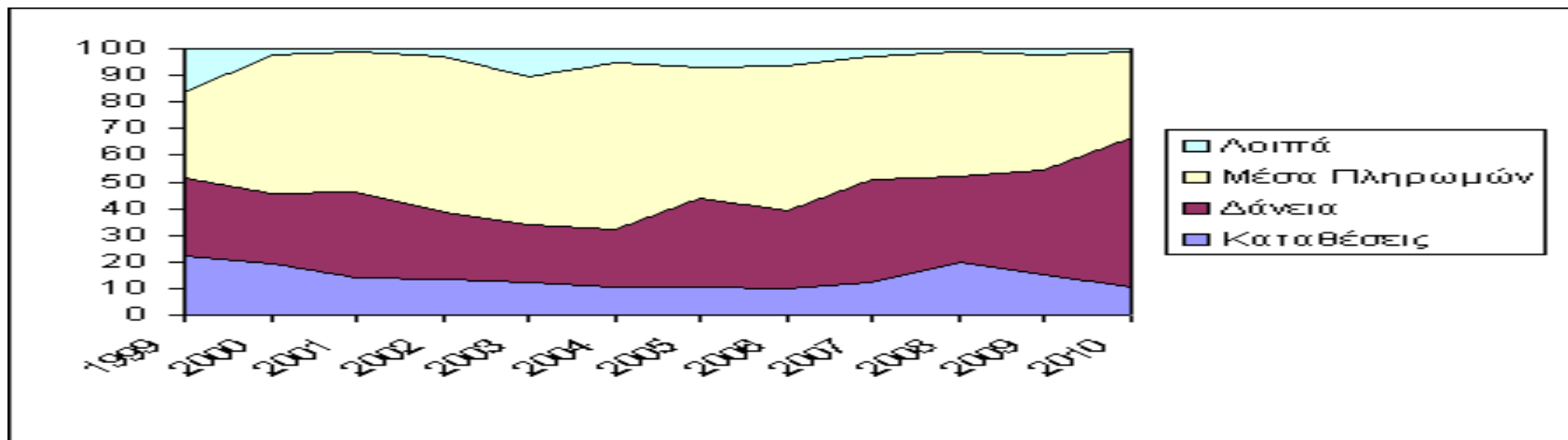
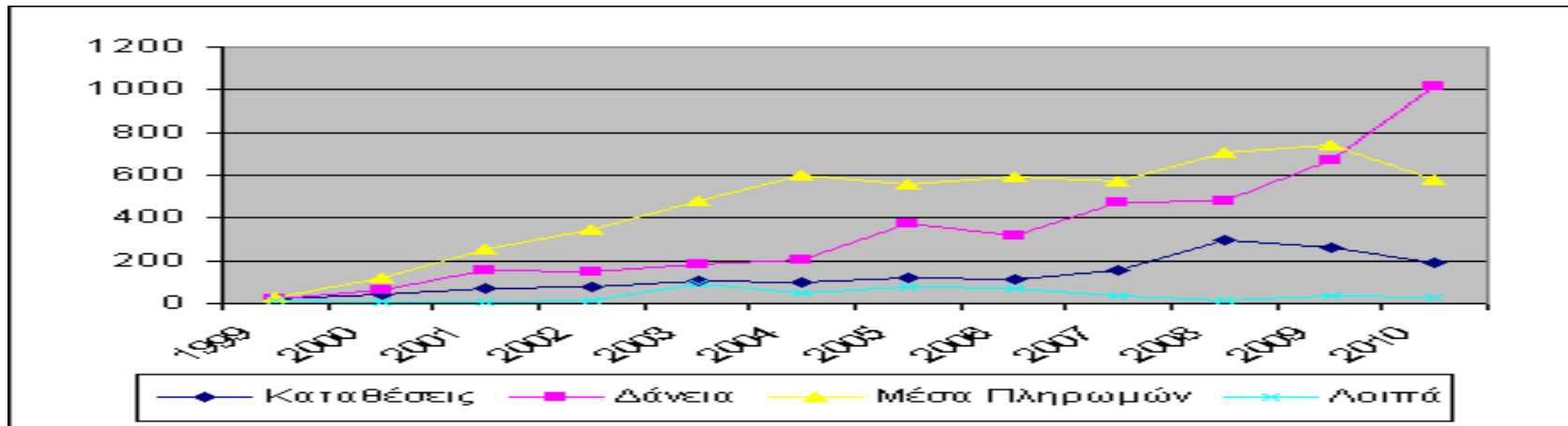




3. Μ.Τ.Ε.Υ. : ΙΔΙΩΤΕΣ ΚΑΙ ΜΙΚΡΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

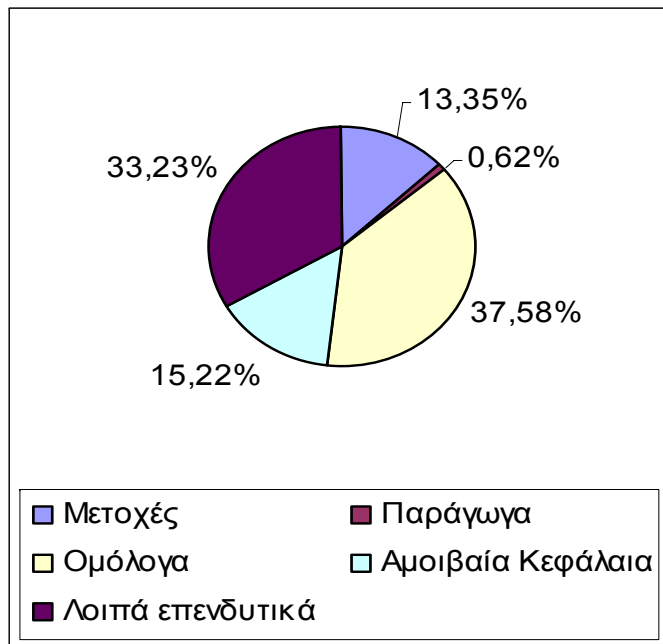
Κατανομή γραπτών παραπόνων κατά προϊόν / υπηρεσία



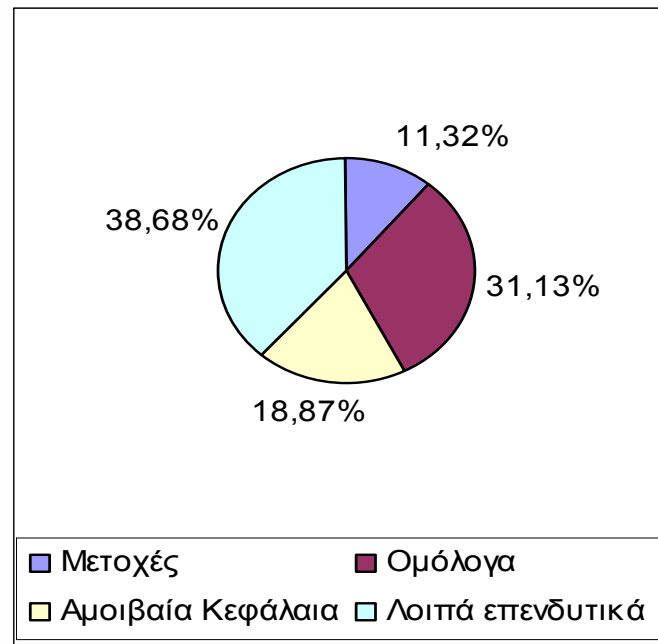


4. Μ.Τ.Ε.Υ. : ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ - 2010

Ποσοστιαία κατανομή τηλεφωνικών κλήσεων και γραπτών παραπόνων κατά προϊόν / υπηρεσία



Τηλεφωνικές κλήσεις



Γραπτά παράπονα



ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

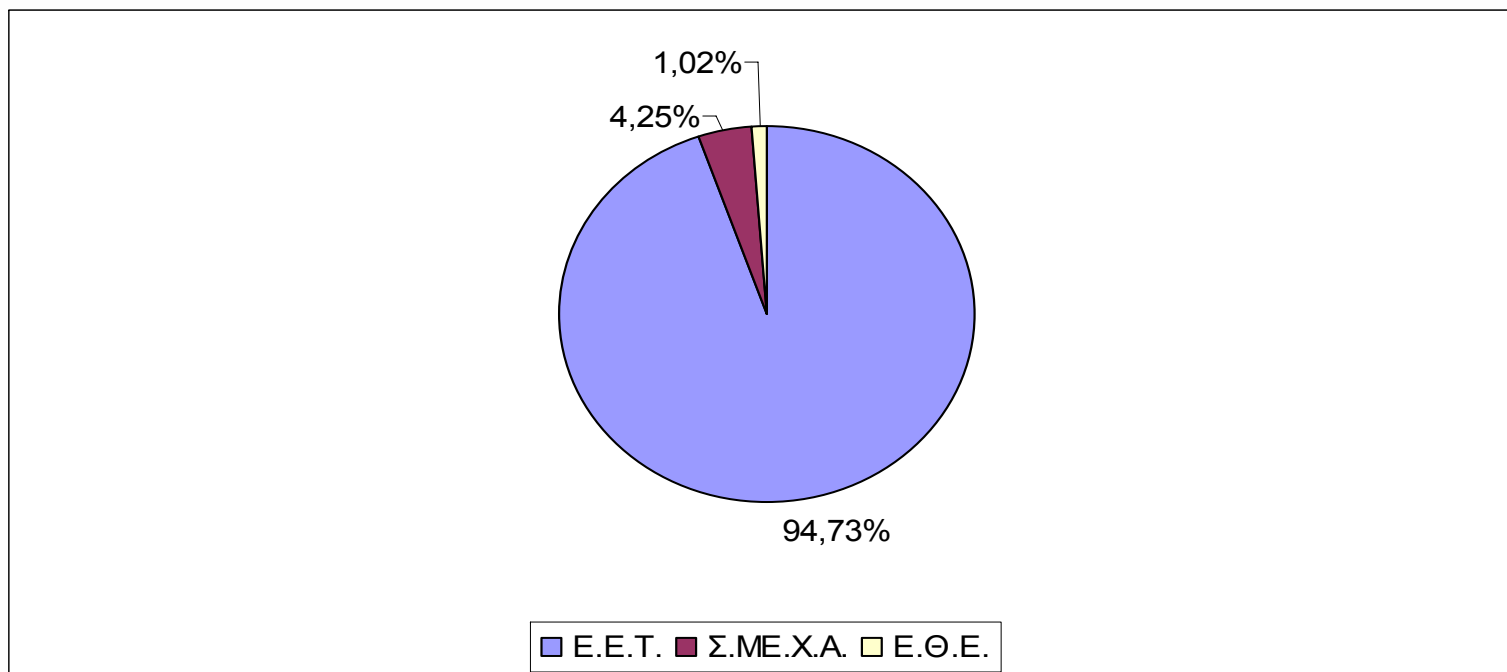
5. Μ.Τ.Ε.Υ. : ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ - 2010

Κατανομή επενδυτικών παραπόνων **κατά φορέα:**

Ε.Ε.Τ. : 557 ή **94,73%**

Σ.ΜΕ.Χ.Α. : 25 ή **4,25%**

Ε.Θ.Ε. : 6 ή **1,02%**





ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

6. Μ.Τ.Ε.Υ.: ΤΑ ΚΥΡΙΟΤΕΡΑ ΘΕΜΑΤΑ

α. Τραπεζικά προϊόντα

- Τρόπος εκτοκισμού των οφειλών.
- Ενημέρωση των συναλλασσομένων
- Διαδικασία μεταφοράς δανείων και άρση εμπράγματων βαρών.
- Τρόπος όχλησης από τις εταιρίες ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις.
- Χρεώσεις μετά από κλοπή ή απώλεια καρτών.
- Συμψηφισμός μισθών και συντάξεων με οφειλές των δικαιούχων.

β. Επενδυτικά προϊόντα

- Ενημέρωση των επενδυτών.
- Τρόπος προώθησης των προϊόντων.
- Διαχείριση χαρτοφυλακίων και εκτέλεση εντολών.

γ. Νόμος 3869/2010

- Αιτήσεις για εξωδικαστική ρύθμιση οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων.



ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

7. Μ.Τ.Ε.Υ. ΠΗΓΕΣ ΓΝΩΡΙΜΙΑΣ

Τηλεόραση – Ραδιόφωνο - Έντυπος Τύπος	51,35%
Ε.Ε.Τ. – Τράπεζες – Επενδυτικές Εταιρίες	2,93%
Φιλικό Πρόσωπο	18,81%
Συνήγορος του Πολίτη – Γενική Γραμματεία Καταναλωτή	12,40%
Internet	5,88%
Άλλος τρόπος	<u>8,63%</u>
ΣΥΝΟΛΟ	100,00%



ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

8. Μ.Τ.Ε.Υ.: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ 2010/ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ 2011

	2010	2011
	ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ*	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΑΜΟΙΒΕΣ & ΕΞΟΔΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	880.337,00	817.400.-
ΑΜΟΙΒΕΣ & ΕΞΟΔΑ ΤΡΙΤΩΝ	315.503,31	255.100.-
ΠΑΡΟΧΕΣ ΤΡΙΤΩΝ	123.003,48	130.220.-
ΔΙΑΦΟΡΑ ΕΞΟΔΑ	24.250,00	31.800.-
ΑΠΟΣΒΕΣΕΙΣ - ΑΓΟΡΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ	8.267,76	10.000.-
ΣΥΝΟΛΟ	1.351.362,49	1.244.520.-
ΜΕΤΑΒΟΛΗ -7,91%	-----	

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΜΤΕΥ: 01-01-2010 > 16 άτομα
31-12-2010 > 15 άτομα

*πραγματοποιηθείσες δαπάνες