



ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ  
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

## 2. ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ 2007

- 8.968 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις
- 1.585 γραπτά παράπονα εκ των οποίων 105 διασυνοριακά
- 1.174 υποθέσεις διεκπεραιώθηκαν
- 74,76% βαθμός ικανοποίησης παραπονούμενων (απόλυτα και συμβιβαστικά)



### 3. ΕΞΕΛΙΞΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Από 1999 μέχρι και 2007

✓ **54.495** τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις

✓ **8.725** γραπτά παράπονα





ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ  
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

## 5. Η ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΜΑΣ

- ❖ 1999 Τραπεζικός Μεσολαβητής
- ❖ 2005 Μεσολαβητής Τραπεζικών Επενδυτικών Υπηρεσιών  
(αστική μη κερδοσκοπική εταιρία)
- ❖ Έκφραση αυτορρύθμισης των συμμετεχόντων
- ❖ Η πλειονότητα των κρατών μελών της Ε.Ε. διαθέτουν ιδιωτικούς θεσμούς Ε.Ε.Δ.



## 6. ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΑΡΘΡΟ 7 ΚΑΤΑΣΤΑΤΙΚΟΥ

- ❖ Η παύση του Μ.Τ.Ε.Υ πριν τη λήξη της θητείας του είναι δυνατή μόνο για σπουδαίο λόγο, με απόφαση Δ.Σ. λαμβανομένης με αυξημένη απαρτία και πλειοψηφία( παρ.2)
- ❖ Η Γ.Σ. και το Δ.Σ. ουδέποτε επεμβαίνουν στη διαμόρφωση και διατύπωση της γνώμης του Μεσολαβητή (παρ.4)



## 7.ΤΟ ΕΡΓΟ ΜΑΣ ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ

- ❖ Πολυετής εξειδικευμένη παρουσία
- ❖ Αυξανόμενος αριθμός αυτών που μας εμπιστεύονται τις υποθέσεις τους
- ❖ Αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων
- ❖ Ικανοποίηση των 8 στους 10 παραπονούμενων
- ❖ Αποδοχή από Τράπεζες και Επενδυτικές εταιρίες του 98% των συστάσεων
- ❖ Πολλά ευχαριστήρια γράμματα
- ❖ Αναγνώριση του έργου από Ενώσεις καταναλωτών, κρατικούς φορείς, ανεξάρτητες αρχές και την Ο.Κ.Ε.

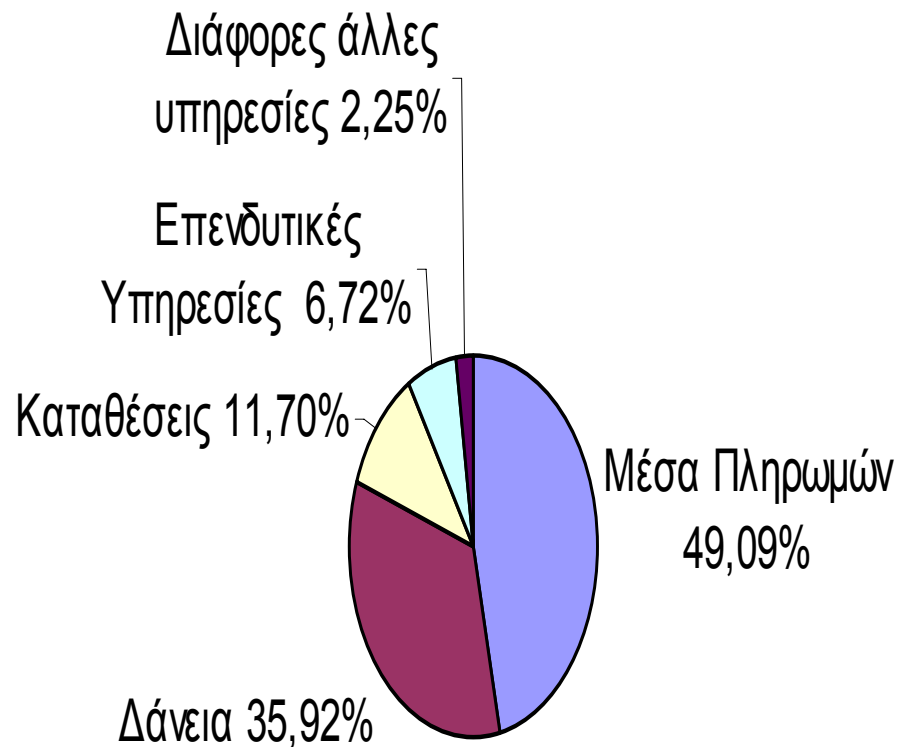




ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ  
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



## 9. ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΤΑ ΠΡΟΪΟΝ-ΥΠΗΡΕΣΙΑ

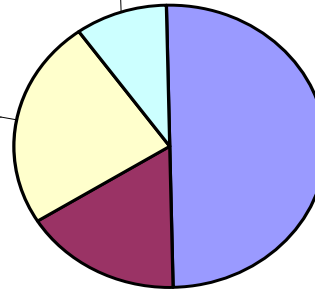


## 10. ΑΙΤΙΕΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Διάφορες άλλες  
αιτίες (έξοδα,  
επιτόκια,  
δυσμενή  
στοιχεία κ.α.)  
9,66%

Ποιότητα  
υπηρεσιών  
24,60%

Τραπεζική ή  
επενδυτική  
πρακτική  
16,16%



Αμφισβήτηση  
συναλλαγών/  
υπολογισμών  
49,58%



# 11. ΥΠΟΔΕΙΞΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

## Δάνεια :

- Προσεκτικός έλεγχος ταυτοπροσωπίας αντισυμβαλλόμενων
- Έγκαιρη ενημέρωση εγγυητών για υπερημερία οφειλετών
- Έλεγχος συμπεριφοράς Εισπρακτικών Εταιριών

## Κάρτες :

- Ενίσχυση μηχανισμών παρακολούθησης ύποπτων συναλλαγών
- Περιορισμός των ορίων ανάληψης κατά τις βραδινές ώρες
- Αποστολή PIN ή κάρτας με συστημένο ταχυδρομείο
- Έλεγχος επιχειρήσεων για ανεπαρκείς ελέγχους ταυτοπροσωπίας συναλλασσόμενων με κάρτες
- Προτροπή για συνεργασία και συμβατότητα των δικτύων P.O.S.



## 12. ΥΠΟΔΕΙΞΕΙΣ ΠΡΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥΣ

### Δάνεια:

- ✓ Ιεράρχηση αναγκών, δανεισμός σύμφωνα με οικονομικές δυνατότητες
- ✓ Έρευνα αγοράς πριν την επιλογή τράπεζας
- ✓ Σε αδυναμία εκπλήρωσης υποχρεώσεων να ενημερώνεται άμεσα η τράπεζα

### Κάρτες:

- ✓ Η κάρτα είναι ισοδύναμη με μετρητά
- ✓ Κρίσιμος ο χρόνος ενημέρωσης της τράπεζας σε περίπτωση απώλειας κάρτας
- ✓ Συχνή αλλαγή του PIN και ποτέ μαζί μας
- ✓ Φωτοτυπία των δύο όψεων υπογραμμένης κάρτας
- ✓ Άμεση αμφισβήτηση συναλλαγών που δεν έγιναν από τον κάτοχο της κάρτας
- ✓ Σε περίπτωση αμφισβήτησης αναλήψεων να ζητείται αντίγραφο της τυχόν βιντεοσκόπησης
- ✓ Σε περίπτωση απώλειας αστυνομικής ταυτότητας ή διαβατηρίου, άμεσα δήλωση στο Αστυνομικό Τμήμα και ενημέρωση της τράπεζας συνεργασίας σας και της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.



## 13. ΥΠΟΔΕΙΞΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ

- ✓ Έλεγχος σωστής εκτέλεσης εντολών
- ✓ Πληροφορίες για πού επενδύουν, από τι εξαρτάται η απόδοση και για τυχόν κινδύνους



# 14. ΥΠΟΔΕΙΞΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ INTERNET

- ✓ Η ιστοσελίδα στην οποία πληκτρολογούν στοιχεία καρτών, PIN κ.λ.π. να έχει κρυπτογράφηση
- ✓ Η ηλεκτρονική διεύθυνση της να είναι της μορφής **https://** και όχι **http://**
- ✓ Το λουκέτο στο κάτω μέρος της οθόνης να είναι κλειστό.





ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ  
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ