



## ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Επιμέλεια: **ΑΛΕΚΟΣ ΛΙΔΩΡΙΚΗΣ**  
Δημοσιογράφος

Ένα χρόνο λειτουργίας συμπλήρωσε στις αρχές Ιουλίου το Γραφείο του Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (ΜΤΕΥ), που προήλθε από τη συνένωση των εργασιών των Γραφείων του Τραπεζικού Μεσολαβητή και του Μεσολαβητή Κεφαλαιαγοράς.

Σε συνέντευξή του στο *Δελτίο της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών* ο επικεφαλής του Γραφείου κ. Αντώνιος Φώσκολος επισημαίνει ότι η συνένωση υπήρξε απόλυτα επιτυχής και ο νέος θεσμός, που βασίστηκε στη συσσωρευμένη εμπειρία των δύο προηγούμενων, καλύπτει πλέον όλο το φάσμα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ως προς τις διαφορές που ανακύπτουν με τους συναλλασσόμενους, με εξαίρεση τις ασφαλιστικές εργασίες.

Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών εκτιμά ότι υπάρχει περιθώριο για μεγαλύτερη προβολή του θεσμού, καθώς δεν είναι ακόμη γνωστός στο ευρύ κοινό. Χαρακτηρίζει τη συνεργασία του Γραφείου με τις τράπεζες εξαιρετική, επισημαίνοντας ταυτόχρονα ότι σε ορισμένες τράπεζες θα πρέπει να αναβαθμιστεί ο ρόλος των Υπηρεσιών Πελατών, ώστε να διευκολύνεται περισσότερο η επίλυση των διαφορών όταν η υπόθεση βρίσκεται ακόμη στο στάδιο εξέτασης μέσα στην ίδια την τράπεζα, αλλά και η γρηγορότερη αντιμετώπιση όταν ο παραπονούμενος προσφύγει τελικά στο Γραφείο του Μεσολαβητή.

Τα περισσότερα παράπονα εξακολουθούν να αφορούν κατά κύριο λόγο τα Δάνεια και τα Μέσα Πληρωμών, ενώ το πρώτο εξάμηνο του έτους στο 75% των υποθέσεων των ιδιωτών καταναλωτών που εξέτασε το Γραφείο, δικαιώθηκαν οι συναλλασσόμενοι, στο 19% οι τράπεζες και στο 6% επήλθε συμβιβαστική λύση. Πέρα από την επίλυση των διαφορών μεταξύ συναλλασσομένων-τραπεζών και επενδυτικών εταιρειών, το Γραφείο συμβάλλει στην ομαλοποίηση των μεταξύ τους σχέσεων και στη δημιουργία κλίματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης. Αυτό άλλωστε προκύπτει και από τα αποτελέσματα του Γραφείου, αφού «τα 3/4 των διαφορών που ανακύπτουν διευθετούνται μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών, μετά από παρέμβασή μας», αναφέρει ο κ. Φώσκολος.

Ερωτηθείς σχετικά ο ίδιος απευθύνει συστάσεις σε τράπεζες και συναλλασσόμενους προς την κατεύθυνση της διεύρυνσης της μεταξύ τους επικοινωνίας και της μείωσης των «προστριβών» που ενδεχομένως προκύπτουν στη διάρκεια των συναλλαγών.

## Συνέντευξη του Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών κ. Αντωνίου Φώσκολου

***Το Γραφείο του Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών συμπλήρωσε, την 1η Ιουλίου 2006, ένα χρόνο λειτουργίας με τη νέα του μορφή. Ποιες είναι οι πρώτες βασικές διαπιστώσεις και τα συμπεράσματά σας για τη σχέση συναλλασσομένων-τραπεζών και χρηματιστηριακών εταιρειών που συμμετέχουν;***

Πράγματι, το Γραφείο του Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (ΜΤΕΥ) συμπλήρωσε τον πρώτο χρόνο λειτουργίας του υπό τη νέα του μορφή. Όμως, δεν πρέπει να μας διαφεύγει ότι τα δύο προηγούμενα σχήματα, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής και ο Μεσολαβητής Κεφαλαιαγοράς, είχαν ήδη λειτουργήσει με επιτυχία ο μὲν πρώτος για έξι χρόνια, ο δε δεύτερος για τρία. Ο νεοσύστατος θεσμός του ΜΤΕΥ βασίστηκε στη συσσωρευμένη εμπειρία των δύο προηγούμενων θεσμών από τους οποίους και αντλεί τη δυναμική του. Η συνένωση αυτή ήταν απόλυτα επιτυχής και τούτο διότι αφενός μὲν συνεχίστηκε ομαλά και απρόσκοπτα η λειτουργία του Γραφείου, αφετέρου δε επιτεύχθηκαν οικονομίες κλίμακας, γεγονός που είναι εξαιρετικά σημαντικό για μια εταιρεία που δεν έχει έσοδα. Με το νέο αυτό θεσμό καλύπτεται όλο το φάσμα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών ως προς τις διαφορές που ανακύπτουν με τους συναλλασσομένους, με εξαίρεση τις ασφαλιστικές εργασίες.

Πέρα από την επίλυση των διαφορών συναλλασσομένων-τραπεζών και επενδυτικών εταιρειών, το Γραφείο συμβάλλει στην ομαλοποίηση των μεταξύ τους σχέσεων και στη δημιουργία κλίματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης. Αυτό άλλωστε προκύπτει και από τα αποτελέσματα του Γραφείου, αφού τα 3/4 των διαφορών που ανακύπτουν διευθετούνται μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών, μετά από παρέμβασή μας.

***Ποια είναι μέχρι σήμερα η ανταπόκριση του κοινού στο θεσμό; Θα μπορούσαν να γίνουν βήματα για την περαιτέρω αναγνωρισιμότητά του από το ευρύ κοινό;***

Δεν θα ήταν υπερβολή να πούμε ότι έχουμε κατακτήσει την εμπιστοσύνη του κοινού, γεγονός που αποδεικνύεται από το συνεχώς αυξανόμενο αριθμό των ατόμων που προσφεύγουν στις υπηρεσίες μας, αλλά και από το πλήθος των ευχαριστιών που δεχόμαστε, σε πολλές περιπτώσεις και με επιστολές. Εξάλλου, εκτός από τους ιδιώτες ή μικρές επιχειρήσεις, στο Γραφείο μας απευθύνονται δικηγόροι, καταναλωτικές οργανώσεις και ενίοτε δικαστικές αρχές, που ζητούν τη συνδρομή μας στο χειρισμό υποθέσεων που έχουν αναλάβει.

Φρονώ ωστόσο ότι το μεγαλύτερο μέρος των συναλλασσομένων αγνοεί το θεσμό του ΜΤΕΥ. Η εκτίμηση αυτή προέρχεται από την κατακόρυφη αύξηση που παρατηρείται στα γραπτά παράπονα και στις τηλεφωνικές κλήσεις που δεχόμαστε, αμέσως μετά από κάθε αναφορά που γίνεται στα ΜΜΕ για το έργο μας.

Προσδοκούμε, λαμβανομένου υπόψη ότι ο ΜΤΕΥ, εκτός από θεσμός εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, λειτουργεί ταυτόχρονα και ως θεσμός αυτορρύθμισης για τα μέλη των εταιριών του, ότι αυτά, τράπεζες και επενδυτικές εταιρείες, θα μεριμνήσουν για την περαιτέρω προβολή και την προώθησή του. Θεωρούμε ότι δεν είναι επαρκές να προβάλλεται ο θεσμός μόνο στο χώρο των συναλλαγών με την τοποθέτηση των ενημερωτικών φυλλαδίων, αλλά να ενημερώνουν, όταν αυτό απαιτείται, σωστά το κοινό για το ρόλο μας και να μην υπάρχει δισταγμός στην παραπομπή των παραπονουμένων στον ΜΤΕΥ.

Σήμερα η προβολή του θεσμού γίνεται είτε μετά από πρωτοβουλία των ΜΜΕ, είτε με την παρουσία μας σε ημερίδες καταναλωτικών οργανώσεων ή και με δημοσίευση άρθρων στα έντυπά τους. Σημαντικός παράγοντας προβολής είναι επίσης οι ευχαριστημένοι από τις υπηρεσίες μας συναλλασσόμενοι.

***Σε ποιους επιμέρους τομείς τραπεζικών εργασιών εστιάζονται τα περισσότερα παράπονα εκ μέρους των συναλλασσομένων; Υπάρχουν ενδεικτικά στοιχεία για τη χρονική περίοδο μέχρι την 1.7.2006;***

Οι τομείς στους οποίους εστιάζονται τα παράπονα διαφοροποιούνται αν πρόκειται για τηλεφωνικές κλήσεις ή γραπτά παράπονα. Κατά το πρώτο εξάμηνο του 2006, από τις τηλεφωνικές κλήσεις που δεχθήκαμε, το 44,5% αφορούσε στα Δάνεια, ενώ το 40% στα Μέσα Πληρωμών. Αντιθέτως, στα γραπτά παράπονα το 51% αφορούσε στα Μέσα Πληρωμών, κυρίως κάρτες, ενώ το 33% στα Δάνεια.

Γενικά η πορεία των εργασιών του Γραφείου δείχνει ότι η τάση είναι αυξητική. Είναι δύσκολο να προσδιορίσει κανείς τους τομείς που θα παρουσιάσουν τη μεγαλύτερη αύξηση ως προς τα παράπονα, δεδομένου ότι σε μεγάλο ποσοστό υπάρχει επηρεασμός από διάφορους παράγοντες. Για παράδειγμα, ο θόρυβος που σημειώθηκε μετά από τις δικαστικές αποφάσεις για την ποινή πρόωρης εξόφλησης στα στεγαστικά δάνεια οδήγησε πολλούς καταναλωτές στο Γραφείο μας για περαιτέρω ενημέρωση ή υποβολή παραπόνων. Από τη μέχρι τώρα πορεία πάντως, ο μεγαλύτερος όγκος υποθέσεων που αναλαμβάνει το Γραφείο αφορά σε Δάνεια και Μέσα Πληρωμών, που συγκεντρώνουν διαχρονικά πάνω από το 75% των παραπόνων, και οι μέχρι σήμερα ενδείξεις δεν φαίνεται να διαφοροποιούν αυτή την τάση.

***Τι ποσοστό των παραπόνων που τελικά εξετάστηκαν από το Γραφείο ήταν υπέρ των συναλλασσομένων; Υπάρχουν συγκριτικά στοιχεία με αντίστοιχα Γραφεία άλλων ευρωπαϊκών χωρών; Ποια είναι τα βασικά συμπεράσματα που προκύπτουν;***

Από τα παράπονα που διεκπεραιώθηκαν το πρώτο εξάμηνο του 2006 προκύπτει ότι για τις υποθέσεις των ιδιωτών καταναλωτών στο 75% των υποθέσεων δικαιώθηκαν οι συναλλασσόμενοι, στο 19% οι τράπεζες και στο 6% επήλθε συμβιβαστική λύση. Για επαγγελματίες και επιχειρήσεις τα αντίστοιχα ποσοστά ήταν 74%, 8,5% και 7,5%, ενώ για τους επενδυτές 5%, 45% και 50%.

Το Γραφείο μελετά, από τις Ετήσιες Εκθέσεις, τα πεπραγμένα και των άλλων, Ευρωπαίων – και όχι μόνο – Μεσολαβητών. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι, σύμφωνα με τα στοιχεία που έχουμε στη διάθεσή μας, στην Ελβετία για το 49% των υποθέσεων έγιναν υποδείξεις, χωρίς όμως να διευκρινίζεται υπέρ ποιού, το 24% έκλεισε υπέρ των συναλλασσομένων και το 27% υπέρ των τραπεζών. Στο Ηνωμένο Βασίλειο υπέρ των παραπονούμενων έκλεισε το 33% των υποθέσεων, υπέρ των τραπεζών το 61% και συμβιβαστικά το 6%.

Από τα στοιχεία αυτά προκύπτει ότι στη χώρα μας σαφώς υπερτερούν οι υποθέσεις που κλείνουν υπέρ των παραπονούμενων. Αυτό όμως το στοιχείο δεν θα πρέπει να μας οδηγήσει στο συμπέρασμα ότι το ελληνικό τραπεζικό σύστημα δεν λειτουργεί καλά ή ότι το Γραφείο μας είναι πιο αποτελεσματικό, δεδομένου ότι υπάρχουν παράγοντες που διαφοροποιούν την πρώτη αυτή εντύπωση. Καταρχήν ο τρόπος συλλογής των στατιστικών στοιχείων στις διάφορες χώρες δεν είναι ενιαίος, ενώ ο αριθμός των παραπονούμενων που καταφεύγουν στους αντίστοιχους θεσμούς είναι κατά πολύ μεγαλύτερος αυτών που προσφεύγουν στο δικό μας Γραφείο.

***Σε ποιο επίπεδο εκτιμάτε ότι βρίσκεται η συνεργασία του Γραφείου του Μεσολαβητή και των τραπεζών που συμμετέχουν στο θεσμό; Γενικότερα, ποια είναι τα βήματα που θα μπορούσαν να γίνουν και από τις δύο πλευρές στο επίπεδο της συνεργασίας τους, προκειμένου να βελτιωθεί ακόμη περισσότερο η εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων με τις τράπεζες και να μειωθούν τα παράπονα;***

Η συνεργασία μας θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ανεπιφύλακτα εξαιρετική. Οι Υπηρεσίες Πελατών των τραπεζών, που είναι επιφορτισμένες με την εξέταση των παραπόνων, ανταποκρίνονται θετικά. Ωστόσο, θα πρέπει ίσως να αναφέρουμε ότι παρατηρείται κάποια καθυστέρηση ως προς το χρόνο εξέτασης των παραπόνων, που σύμφωνα με την εκτίμησή μας οφείλεται στην έλλειψη χρόνου ή και στην απροθυμία, ορισμένες φορές, των καθ' ύλην αρμόδιων υπηρεσιών να εφοδιάσουν τις Υπηρεσίες Πελατών με τα αιτούμενα από το Γραφείο μας στοιχεία, για την ολοκλήρωση της εξέτασης των υποθέσεων που έχουμε αναλάβει. Εκτιμούμε, ότι προς αυτή την κατεύθυνση θα συμβάλει σημαντικά, εάν αποφασιστεί σε ορισμένες τράπεζες, η αναβάθμιση του ρόλου των Υπηρεσιών Πελατών τους, ώστε να διευκολύνεται ακόμη περισσότερο η επίλυση των αναφευομένων διαφορών όταν ακόμη η υπόθεση βρίσκεται στο στάδιο εξέτασης μέσα στην ίδια την τράπεζα, αλλά και στη γρηγορότερη αντιμετώπισή της, εφόσον ο παραπονούμενος προσφύγει τελικά στο Γραφείο του Μεσολαβητή.

Ως προς το θέμα της βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους συναλλασσομένους και της μείωσης των παραπόνων τους, θεωρούμε ότι συμβάλλει η υιοθέτηση των παρατηρήσεων του Μεσολαβητή, που προκύπτουν από την εξέταση των υποθέσεων που αναλαμβάνει, τις οποίες γνωστοποιεί στα μέλη των εταιρών του (τράπεζες, χρηματιστηριακές εταιρείες, ΑΕΔΑΚ και ΑΕΛΔΕ), προς αξιολόγηση και ανάλογη προσαρμογή της πολιτικής τους ή βελτίωση των διαδικασιών τους.

Πολλές τράπεζες ζητούν σε τακτική βάση, όχι μόνο τα γραπτά παράπονα που τις αφορούν, αλλά και τις τηλεφωνικές κλήσεις και μέσω των αναλύσεων που πραγματοποιούν, προσαρμόζουν, όπου το κρίνουν αναγκαίο, τις διαδικασίες ή και την πολιτική τους.

***Με την εξέλιξη των τραπεζικών και γενικότερα χρηματοοικονομικών εργασιών λόγω της χρήσης νέων τεχνολογιών, εμφανίζονται και νέα προϊόντα («έξυπνες» κάρτες κ.ά.), ενώ ενισχύονται εναλλακτικά κανάλια διανομής τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών (όπως το διαδίκτυο). Εκτιμάτε ότι θα δημιουργηθούν νέες εστίες παραπόνων ή αντίθετα αυξάνεται καλύτερα η ασφάλεια των συναλλαγών;***

Η εξέλιξη των εργασιών, η εμφάνιση νέας μορφής τραπεζικών προϊόντων, αλλά και η χρήση των νέων τεχνολογιών δημιουργεί νέες κατηγορίες προβλημάτων, διότι – μέχρι σήμερα τουλάχιστον – ο βαθμός ενημέρωσης του συναλλασσόμενου κοινού δεν είναι ο ανάλογος αφού, όπως έχει παρατηρηθεί, μεγάλος όγκος παραπόνων οφείλεται στην ελλιπή ή αποσπασματική ενημέρωση. Από τις υποθέσεις που εξετάζουμε στο Γραφείο, έχουμε διαπιστώσει ότι οι συναλλασσόμενοι πολλές φορές αποδέχονται και συναινούν σε συναλλαγές τις οποίες δεν γνωρίζουν. Για παράδειγμα στα μικτά καταθετικά-επενδυτικά προϊόντα, έχουν πλήρη άγνοια του προϊόντος στο οποίο επενδύουν τα χρήματά τους. Εδώ η ευθύνη είναι αμφίπλευρη, διότι οι αρμόδιοι φαίνεται ότι προβάλλουν άνισα τα χαρακτηριστικά του προϊόντος: υπερτονίζουν τα θετικά χαρακτηριστικά του και υποβαθμίζουν ή δεν αναφέρονται στα αρνητικά χαρακτηριστικά του. Οι συναλλασσόμενοι προχωρούν στη σύναψη της συναλλακτικής σχέσης απλά υπογράφοντας,

χωρίς καν να διαβάσουν τους όρους που υπογράφουν. Συνεπώς χρειάζεται μεγαλύτερη υπευθυνότητα εκατέρωθεν.

Ως προς το θέμα της χρήσης των νέων τεχνολογιών ασφαλώς και προσδοκάται ότι τα νέα αυτά προϊόντα θα συμβάλουν στην ασφαλέστερη διεξαγωγή των συναλλαγών. Οι «έξυπνες» κάρτες αναμένεται να μειώσουν τις περιπτώσεις αμφισβητήσεων συναλλαγών, ιδιαίτερα μετά από απώλεια ή κλοπή, σε συνδυασμό με τη συνεχώς αναβαθμιζόμενη λειτουργία των αρμόδιων υπηρεσιών ασφάλειας συναλλαγών. Στο διαδίκτυο ωστόσο, με το οποίο το κοινό της χώρας μας δεν είναι ιδιαίτερα εξοικειωμένο, μπορούν να δημιουργηθούν παράπονα, τα οποία μέχρι σήμερα ήταν άνευ ιδιαίτερης σημασίας. Ας μην ξεχνάμε ότι ο συνεχώς εντεινόμενος ανταγωνισμός μεταξύ των τραπεζών και η, συνεπεία αυτού, επιθετική πολιτική που συνήθως υιοθετείται, δημιουργεί νέα παράπονα που εστιάζονται κυρίως στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

***Ποιες είναι τελικά οι ευθύνες των τραπεζών και των συναλλασσομένων στη διάρκεια της μεταξύ τους σχέσης; Επιγραμματικά, πού θα πρέπει να δοθεί βάρος και από τις δύο πλευρές, ώστε να ανοίξουν περισσότερο οι δίαυλοι επικοινωνίας και να μειωθούν οι «προστριβές»;***

Όπως ήδη ανέφερα, χρειάζεται μεγαλύτερη υπευθυνότητα εκατέρωθεν. Είναι σαφές ότι ένας πολύ μεγάλος αριθμός παραπόνων δημιουργείται από την ελλιπή ή πλημμελή πληροφόρηση. Όσον αφορά τις τράπεζες, ένα πολύ σημαντικό στοιχείο, το οποίο θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη είναι το πώς να διατηρήσουν τον πελάτη τους μετά την προσέλευσή του. Ο πελάτης θα παραμείνει στην τράπεζα που του παρέχει το καλύτερο επίπεδο εξυπηρέτησης και το οποίο θα πρέπει να είναι ανάλογο των προσδοκιών που του δημιουργήθηκαν κατά την προσέλευσή του. Οι συναλλασσόμενοι θα πρέπει να φροντίζουν για την καλύτερη δυνατή ενημέρωσή τους, να κάνουν έρευνα αγοράς και να επιλέγουν την τράπεζα που προσφέρει τους καλύτερους όρους συνεργασίας ή τα προϊόντα που προσιδιάζουν στις ανάγκες και το προφίλ τους και να επιδιώκουν την όσο το δυνατόν πληρέστερη ενημέρωσή τους πριν συνάψουν την οποιαδήποτε συναλλακτική σχέση, ώστε να γίνονται συνειδητοί και υπεύθυνοι συναλλασσόμενοι.

## Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών

Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (ΜΤΕΥ) 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.

Απευθύνεται 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. Επίσης απευθύνεται σε επενδυτές – φυσικά ή νομικά πρόσωπα – που συναλλάσσονται με επενδυτικές εταιρείες, εκτός της σφαίρας των επαγγελματικών τους δραστηριοτήτων.

Στο θεσμό συμμετέχουν 24 τράπεζες, 75 χρηματιστηριακές εταιρείες, 25 ΑΕΔΑΚ και 67 ΑΕΛΔΕ.

Το Γραφείο του ΜΤΕΥ εξετάζει:

- Διαφορές που ανακύπτουν από την παροχή τραπεζικών (καταθέσεις, δάνεια, κάρτες κ.λπ.) και επενδυτικών (μετοχές, αμοιβαία κεφάλαια, ομόλογα κ.λπ.) υπηρεσιών από τράπεζες ή επενδυτικές εταιρείες (χρηματιστηριακές εταιρείες, εταιρείες διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων και εταιρείες λήψης και διαβίβασης εντολών) που συμμετέχουν ή συνεργάζονται με τον ΜΤΕΥ και είναι εγκατεστημένες στην Ελλάδα.
- Διασυνοριακές διαφορές, ως μέλος του FIN-NET (Δικτύου Εξωδικαστικών Διασυνοριακών Καταγγελιών στον Τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών). Ο ΜΤΕΥ 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 (ΕΕ) και του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ). Επίσης, εξετάζει παράπονα καταναλωτών άλλων κρατών-μελών της ΕΕ και του ΕΟΧ που ανέκυψαν από συναλλαγές τους με τράπεζες ή επενδυτικές εταιρείες εγκατεστημένες στην Ελλάδα που συμμετέχουν ή συνεργάζονται με τον ΜΤΕΥ.

Το Γραφείο του ΜΤΕΥ δεν εξετάζει:

- Παράπονα, για τα οποία ο συναλλασσόμενος δεν έχει προηγουμένως απευθυνθεί στην τράπεζα ή την επενδυτική εταιρεία που αφορά το θέμα.
- Παράπονα που υποβάλλονται στον ΜΤΕΥ μετά από ένα μήνα από την απάντηση της Υπηρεσίας Πελατών της τράπεζας ή της επενδυτικής εταιρείας ή μετά από την πάροδο δέκα εργάσιμων ημερών χωρίς απάντηση της Υπηρεσίας Πελατών.
- Παράπονα που υποβάλλονται στον ΜΤΕΥ τρεις μήνες αφότου συνέβη το γεγονός που τα προκάλεσε, εκτός αν αποδεχθεί ο συναλλασσόμενος ότι δεν μπορούσε, με τη δέουσα επιμέλεια, να το γνωρίζει νωρίτερα. Σε κάθε περίπτωση πάντως ο ΜΤΕΥ δεν εξετάζει παράπονα που υποβάλλονται ένα 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 αυτεπάγγελα, καθώς και παράπονα των οποίων έχει ήδη επιληφθεί ο ΜΤΕΥ, εκτός αν υπάρχουν νέα αποδεικτικά στοιχεία.
- Παράπονα που σχετίζονται με την επιχειρηματική πολιτική μιας τράπεζας ή επενδυτικής εταιρείας (π.χ. τιμολόγιο, εγκρίσεις χορηγήσεων κ.λπ.).
- 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 εταιρεία.
- Θέματα γενικής πληροφόρησης για τις τράπεζες ή τις επενδυτικές εταιρείες και για τις υπηρεσίες που παρέχουν.