



ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς τον Μεσολαβητή Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών

Παρακαλούμε πριν συμπληρώσετε το Έντυπο Παραπόνων που ακολουθεί, διαβάστε προσεκτικά το Ενημερωτικό Φυλλάδιο για τον Μεσολαβητή Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.) και τις Οδηγίες Συμπλήρωσης που θα βρείτε στο τέλος του Εντύπου αυτού. Σε περίπτωση που έχετε απορίες, επικοινωνήστε μαζί μας στη διεύθυνση:

Καραγιώργη Σερβίας 12-14, 105 62 Αθήνα, ■ Τ.Θ.: 3391, 102 10 Αθήνα

■ τηλ.: 210-3376700 ■ fax: 210-3238821 ■ e-mail: contact@bank-invest-omb.gr ■ website: www.bank-invest-omb.gr

ΚΩΔΙΚΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ: Αν έχουμε ήδη δώσει στο παράπονό σας κάποιον κωδικό, παρακαλούμε γράψτε τον εδώ, προς διευκόλυνσή μας.

ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν έχετε εξουσιοδοτηθεί να υπογράψετε το Έντυπο Παραπόνων για λογαριασμό του παραπονούμενου, παρακαλούμε συμπληρώστε εδώ τα πλήρη στοιχεία του και αμέσως μετά τα δικά σας στοιχεία. Στην περίπτωση αυτή διαβάστε προσεκτικά την παράγραφο 8 των Οδηγιών Συμπλήρωσης στο τέλος του Εντύπου.

ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟΥ (παρακαλούμε συμπληρώστε με ΚΕΦΑΛΑΙΑ γράμματα)

ΕΠΩΝΥΜΟ
ΟΝΟΜΑ
ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ/ΣΥΖΥΓΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ΟΔΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΟΛΗ ΤΑΧ. ΚΩΔΙΚΑΣ
ΤΗΛΕΦΩΝΟ FAX E-MAIL
ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΕΤΗΣΙΟΣ ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ.....€

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΠΡΟΣΩΠΟΥ (παρακαλούμε συμπληρώστε με ΚΕΦΑΛΑΙΑ γράμματα)

ΕΠΩΝΥΜΟ
ΟΝΟΜΑ
ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ/ΣΥΖΥΓΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ Συμπληρώνεται μόνο αν έχετε εξουσιοδοτηθεί να παραλαμβάνετε στη διεύθυνσή σας τη σχετική με το παράπονο αλληλογραφία από τον Μ.Τ.Ε.Υ.
ΟΔΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΟΛΗ ΤΑΧ. ΚΩΔΙΚΑΣ
ΤΗΛΕΦΩΝΟ FAX E-MAIL

ΤΡΑΠΕΖΑ, ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ Ή Α.Ε.Λ.Δ.Ε. ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΑΦΟΡΑ ΤΟ ΠΑΡΑΠΟΝΟ ΣΑΣ (Επωνυμία, Κατάστημα)

ΕΧΕΤΕ ΗΔΗ ΑΠΕΥΘΥΝΘΕΙ ΣΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ, ΤΗΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ Ή ΤΗΣ Α.Ε.Λ.Δ.Ε.;

(Σημειώστε Χ στο αντίστοιχο τετράγωνο):

ΝΑΙ ΟΧΙ

ΕΧΕΤΕ ΗΔΗ ΑΠΕΥΘΥΝΘΕΙ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ; (Σημειώστε Χ στο αντίστοιχο τετράγωνο):

ΝΑΙ ΟΧΙ

ΛΑΒΑΤΕ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ Ή ΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΤΗΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ Ή ΤΗΣ Α.Ε.Λ.Δ.Ε.;

(Σημειώστε Χ στο αντίστοιχο τετράγωνο):

ΝΑΙ ΟΧΙ

ΠΩΣ ΕΝΗΜΕΡΩΘΗΚΑΤΕ ΓΙΑ ΤΟΝ Μ.Τ.Ε.Υ. (Σημειώστε Χ στο αντίστοιχο τετράγωνο):

ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ, ΤΗΝ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ Ή ΤΗΝ Α.Ε.Λ.Δ.Ε.

ΑΠΟ ΑΛΛΗ ΠΗΓΗ

(Σημειώστε ποια)

Παρακαλούμε να αναφέρετε κάθε έγγραφο που θεωρείτε σχετικό με το παράπονο που διατυπώνετε, και να το επισυνάψετε (σε πρωτότυπο ή επικυρωμένο αντίγραφο) στο Έντυπο αυτό.

1.
2.
3.
4.
5.
-

Διαβάστε προσεκτικά και υπογράψτε

- Υποβάλλω προς εξέταση από τον Μ.Τ.Ε.Υ. το παράπονο που περιγράφεται πιο πάνω (ή έχει περιγραφεί σε επιστολή που ήδη απέστειλα) και συμφωνώ να το χειριστεί σύμφωνα με τους όρους που περιέχονται στο συνημμένο Ενημερωτικό Φυλλάδιο, του οποίου έλαβα γνώση.
- Δηλώνω ότι όλα τα πιο πάνω στοιχεία είναι ακριβή.
- Δηλώνω ότι το θέμα που αφορά το παράπονο που υποβάλλω προς εξέταση στον Μ.Τ.Ε.Υ. δεν αποτέλεσε ή αποτελεί αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστικής αρχής.
- Εξουσιοδοτώ την τράπεζα, την επενδυτική εταιρία ή την Α.Ε.Λ.Δ.Ε. να αποκαλύψει στον Μ.Τ.Ε.Υ. κάθε πληροφορία ή έγγραφο που μπορεί αυτός να ζητήσει προκειμένου να ερευνήσει την υπόθεσή μου, πλην όσων καλύπτονται από το τραπεζικό απόρρητο ή από απόρρητο κατά τις διατάξεις της χρηματιστηριακής νομοθεσίας.
- Γνωρίζω ότι η υποβολή του παραπόνου μου στον Μ.Τ.Ε.Υ. σε καμιά περίπτωση δεν διακόπτει ή αναστέλλει τις νόμιμες προθεσμίες για προσφυγή μου στη Δικαιοσύνη (π.χ. άσκηση αγωγής κατά της τράπεζας, της επενδυτικής εταιρίας ή της Α.Ε.Λ.Δ.Ε.).
- Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών (Καρ. Σερβίας 12-14, 105 62 Αθήνα, τηλ. 210-33.76.700), ως υπεύθυνος επεξεργασίας, ενημερώνει, σύμφωνα με το άρθρο 11 του Ν. 2472/1997, ότι:
 - α) τηρεί αρχείο δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των συναλλασσομένων με τις τράπεζες και τις επιχειρήσεις παροχής επενδυτικών υπηρεσιών, οι οποίοι έχουν απευθυνθεί στον Μεσολαβητή Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών.
 - β) σκοπός της επεξεργασίας είναι η εξέταση και η μεσολάβηση προκειμένου να διευκολυνθεί η εξωδικαστική επίλυση διαφορών που υποβάλλονται από τους ανωτέρω συναλλασσόμενους στον Μεσολαβητή Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών και
 - γ) οι εν λόγω συναλλασσόμενοι έχουν δικαίωμα ενημέρωσης, πρόσβασης και προβολής αντιρρήσεων ως προς την επεξεργασία των σχετικών δεδομένων.

ΤΟΠΟΣ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ/Α

ΥΠΟΓΡΑΦΗ/ΕΣ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(συμπληρώνεται με ΚΕΦΑΛΑΙΑ)

ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ

1. Προκειμένου να διευκολύνετε το έργο του Μ.Τ.Ε.Υ., παρακαλούμε να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις του Εντύπου.
2. Αν υποβάλλετε παράπονο ως εκπρόσωπος εταιρίας, παρακαλούμε συμπληρώστε την επωνυμία και τον ετήσιο κύκλο εργασιών της κατά το χρόνο υποβολής του παραπόνου στην τράπεζα, την επενδυτική εταιρία ή την Α.Ε.Λ.Δ.Ε. και επισυνάψτε κάθε σχετικό νομιμοποιητικό ή αποδεικτικό έγγραφο.
3. Συμπληρώστε το Έντυπο με καθαρά και ευανάγνωστα γράμματα, με μπλε ή μαύρο στυλό και εξηγήστε σύντομα και με τρόπο σαφή και κατανοητό, το παράπονό σας. Είναι απαραίτητο να αναφέρετε τις περιστάσεις κάτω από τις οποίες ανέκυψε το παράπονό σας, για παράδειγμα: ■ την ακριβή ημερομηνία ■ αν ανέκυψε για πρώτη φορά ■ τι είδους συναλλαγή αφορά ■ τον αριθμό και το είδος του λογαριασμού σας ■ ποια ήταν η στάση της τράπεζας, της επενδυτικής εταιρίας ή της Α.Ε.Λ.Δ.Ε. ■ σε ποιες υπηρεσίες της τράπεζας, της επενδυτικής εταιρίας ή της Α.Ε.Λ.Δ.Ε. απευθυνθήκατε, καθώς και τι περιμένετε από την τράπεζα, την επενδυτική εταιρία ή την Α.Ε.Λ.Δ.Ε. και από τον Μ.Τ.Ε.Υ. Παρακαλούμε επίσης να αναφέρετε εάν το θέμα που αφορά το παράπονό σας αποτέλεσε ή αποτελεί αντικείμενο εξέτασης από άλλο εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης διαφορών.
4. Δεν είναι απαραίτητο να επαναλάβετε λεπτομέρειες που έχετε ήδη αναφέρει σε προηγούμενες επιστολές σας προς τον Μ.Τ.Ε.Υ.
5. Είναι σημαντικό να γνωρίζετε ότι οι τράπεζες αλλά και οι επενδυτικές εταιρίες και οι Α.Ε.Λ.Δ.Ε. απαγορεύεται να αποκαλύπτουν πληροφορίες ή στοιχεία σχετικά με τους λογαριασμούς των πελατών τους. Για το λόγο αυτό, προκειμένου να μπορέσει ο Μ.Τ.Ε.Υ. να ερευνήσει την υπόθεσή σας, κάθε σχετική με το πρόβλημά σας πληροφορία πρέπει να περιλαμβάνεται στο Έντυπο αυτό.
6. Είναι επίσης απαραίτητο, να αποστείλετε στον Μ.Τ.Ε.Υ. μαζί με το Έντυπο αυτό, το πρωτότυπο ή επικυρωμένο αντίγραφο κάθε σχετικού με την υπόθεσή σας εγγράφου (π.χ. σύμβαση ανοίγματος λογαριασμού, αλληλογραφία με την τράπεζα, την επενδυτική εταιρία ή την Α.Ε.Λ.Δ.Ε., αντίγραφα κίνησης του λογαριασμού σας κ.ά.). Σκόπιμο είναι να κρατήσετε φωτοτυπία του συμπληρωμένου Εντύπου Παραπόνων και των συνημμένων σε αυτό εγγράφων.
7. Αν η υπόθεση αφορά κοινό λογαριασμό που τηρείτε με άλλους σε μια τράπεζα, πρέπει να το αναφέρετε και να υπογράψετε όλοι οι δικαιούχοι του λογαριασμού το Έντυπο αυτό.
8. Αν έχετε εξουσιοδοτηθεί να ενεργείτε για λογαριασμό ενός ή περισσοτέρων παραπονούμενων, ορισμένες ή όλες τις πράξεις σχετικά με την εξέταση του παραπόνου από τον Μ.Τ.Ε.Υ. (π.χ. να υπογράψετε το Έντυπο αυτό, να παραλαμβάνετε τη σχετική με το παράπονο αλληλογραφία, να απαντάτε σε αυτή, να αποδεχθείτε ή να απορρίψετε τη σύστασή του κλπ), είναι απαραίτητο να επισυνάψετε σχετική έγγραφη εξουσιοδότηση με βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής από δημόσια αρχή. Στην περίπτωση αυτή πρέπει στο Έντυπο Παραπόνων να εξηγήσετε με σαφήνεια στον Μ.Τ.Ε.Υ. ότι διατυπώνετε παράπονο για λογαριασμό άλλου προσώπου, καθώς και τους λόγους για τους οποίους δεν διατυπώνει ο ίδιος το παράπονο. Αν ο λήπτης των τραπεζικών ή επενδυτικών υπηρεσιών δεν είναι εν ζωή, πρέπει να επισυνάψετε κάθε έγγραφο αποδεικτικό του έννομου συμφέροντός σας.
9. Αφού συμπληρώσετε το παρόν Έντυπο ταχυδρομήστε το, μαζί με κάθε σχετικό με την υπόθεση έγγραφο (πρωτότυπο ή επικυρωμένο αντίγραφο) στον Μ.Τ.Ε.Υ.

ΠΡΟΣΟΧΗ: Η υποβολή του παραπόνου σας και η διαδικασία εξέτασής του από τον Μ.Τ.Ε.Υ. σε καμία περίπτωση δεν διακόπτει ή αναστέλλει τις προθεσμίες για προσφυγή στη Δικαιοσύνη.

Αντίτυπα του Ενημερωτικού Φυλλαδίου και του Εντύπου Παραπόνων προς τον Μ.Τ.Ε.Υ.

(και στα Αγγλικά) μπορείτε να προμηθευτείτε δωρεάν

- από τις τράπεζες, τις επενδυτικές εταιρίες ή τις εταιρίες λήψης και διαβίβασης εντολών που συμμετέχουν στο θεσμό (βλ. σχετικό κατάλογο στο τέλος του Ενημερωτικού Φυλλαδίου)
- από το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. (Καραγιώργη Σερβίας 12-14, 105 62 Αθήνα, τηλ. 210-3376700), Τ.Θ. 3391, 102 10 Αθήνα και μέσω Διαδικτύου: www.bank-invest-omb.gr