

Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.) 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.

Σε ποιους 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.
- Σε επενδυτές -φυσικά ή νομικά πρόσωπα- που συναλλάσσονται με επενδυτικές εταιρίες, εκτός της σφαίρας των επαγγελματικών τους δραστηριοτήτων.

Τι εξετάζει

- Διαφορές που ανακύπτουν από την παροχή τραπεζικών (καταθέσεις, δάνεια, κάρτες κ.λ.π.) και επενδυτικών (μετοχές, αμοιβαία κεφάλαια, ομόλογα κ.λ.π.) υπηρεσιών από Τράπεζες ή επενδυτικές εταιρίες (Χρηματοπιστηριακές Εταιρίες, Εταιρίες Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων και Εταιρίες Λήψης και Διαβίβασης Εντολών) που συμμετέχουν ή συνεργάζονται με τον Μ.Τ.Ε.Υ. και είναι εγκατεστημένες στην Ελλάδα.
- Διασυνοριακές Διαφορές ως μέλος του FIN-NET (Δικτύου Εξωδικαστικών Διασυνοριακών Καταγγελιών στον Τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών). Ο Μ.Τ.Ε.Υ. 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 (Ε.Ε.) και του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.). Επίσης, εξετάζει παράπονα καταναλωτών άλλων κρατών - μελών της Ε.Ε. και του Ε.Ο.Χ. που ανέκυψαν από συναλλαγές τους με τράπεζες ή επενδυτικές εταιρίες εγκατεστημένες στην Ελλάδα που συμμετέχουν ή συνεργάζονται με τον Μ.Τ.Ε.Υ.

Τι δεν εξετάζει

- Παράπονα για τα οποία δεν έχετε προηγουμένως απευθυνθεί στην τράπεζα ή την επενδυτική εταιρία που αφορά το θέμα.
- Παράπονα που υποβάλλονται στον Μ.Τ.Ε.Υ. μετά από **ένα (1) μήνα**: α) από την απάντηση της Υπηρεσίας Πελατών της τράπεζας ή της επενδυτικής εταιρίας ή β) από την πάροδο δέκα (10) εργασίμων ημερών χωρίς απάντηση της Υπηρεσίας Πελατών.
- Παράπονα που υποβάλλονται στον Μ.Τ.Ε.Υ. **μετά από τρεις (3) μήνες** αφότου συνέβη το γεγονός που τα προκάλεσε, εκτός αν αποδειχθεί ότι δεν μπορούσατε, με τη δέουσα επιμέλεια, να το γνωρίζετε νωρίτερα. Σε κάθε περίπτωση, πάντως, ο Μ.Τ.Ε.Υ. δεν εξετάζει παράπονα που υποβάλλονται μετά από ένα (1) 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.
- Παράπονα των οποίων έχει ήδη επιληφθεί ο Μ.Τ.Ε.Υ., εκτός αν υπάρχουν νέα αποδεικτικά στοιχεία.
- Παράπονα που σχετίζονται με την επιχειρηματική πολιτική μιας τράπεζας ή επενδυτικής εταιρίας (π.χ. τιμολόγιο, εγκρίσεις χορηγήσεων κ.λ.π.).
- 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 εταιρία.
- Θέματα γενικής πληροφόρησης για τις τράπεζες ή τις επενδυτικές εταιρίες και για τις υπηρεσίες που παρέχουν.

** Το **Civilitas.GR** και ο «**ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ**» προτίθενται να απομακρύνουν το κείμενο αυτό από την Ιστοσελίδα τους, εάν η αναδημοσίευσή του προσβάλλει κεκτημένα πνευματικά ή εμπορικά δικαιώματα (info@civilitas.gr)*