

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ

ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ 2001

Α. ΜΕΡΟΣ

Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

Σελ. 3 – 10

Β. ΜΕΡΟΣ

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΡΓΟΥ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΤΟΥ Τ.Μ.
ΚΑΤΑ ΤΟ ΤΡΙΤΟ ΕΤΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ (1.1.2001-31.12.2001)

Σελ. 11 – 49

Γ. ΜΕΡΟΣ

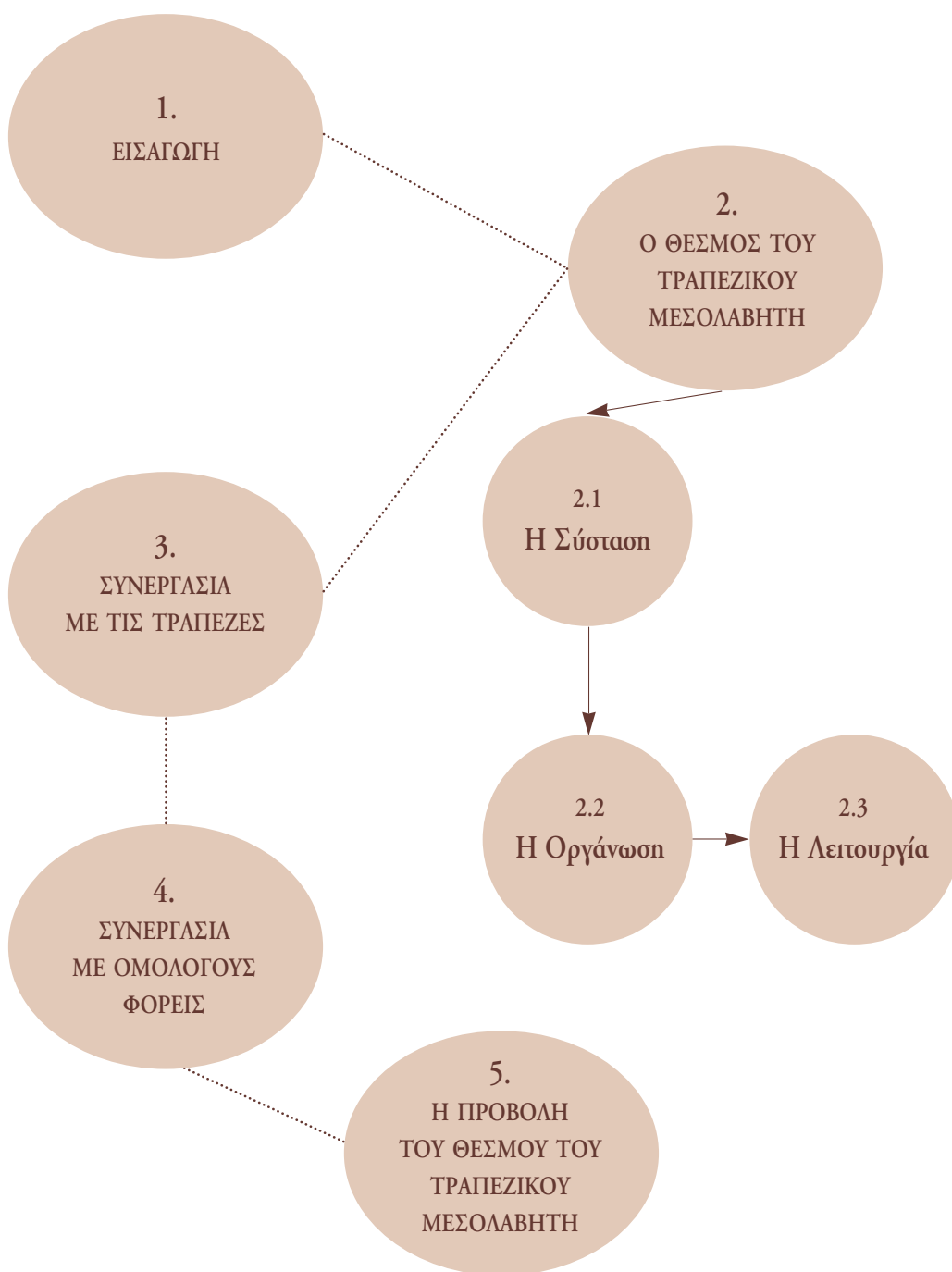
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

Σελ. 51 – 60

Α.
ΜΕΡΟΣ

Ο ΘΕΣΜΟΣ

ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ



Το έτος 2001 το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή συμπλήρωσε τρία χρόνια λειτουργίας. Στο διάστημα αυτό οι εργασίες του διατήρησαν σταθερά ανοδική πορεία, με αποτέλεσμα οι τηλεφωνικές κλήσεις από 1.621 του 1999 να αυξηθούν σε 3.420 το 2000 και σε 3.998 το 2001, τα δε γραπτά παράπονα από 171 σε 348 και σε 618 αντίστοιχα.

Οι αριθμοί αυτοί αντιπροσωπεύουν μικρό ποσοστό του συνόλου των καταναλωτών που συναλλάσσονται με τις Τράπεζες, όπως άλλωστε συμβαίνει σε όλες τις περιπτώσεις των Τραπεζικών Μεσολαβητών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ωστόσο, ο βαθμός συγκέντρωσής τους σε ορισμένα προϊόντα ή υπηρεσίες και σε ορισμένες κατηγορίες παραπόνων διευκολύνει τη στατιστική επεξεργασία τους και τη συναγωγή αξιόπιστων συμπερασμάτων για τα κύρια αίτια στα οποία οφείλονται οι περισσότερες διαφορές μεταξύ Τραπεζών και συναλλασσομένων.

Ως κύρια αίτια αναδεικνύονται τα ακόλουθα:

- Από πλευράς καταναλωτών, η ανεπαρκής ενημέρωσή τους, όσον αφορά στους όρους υπό τους οποίους χορηγούνται τα τραπεζικά προϊόντα ή υπηρεσίες από τις διάφορες Τράπεζες, με συνέπεια να μη μπορούν να επωφεληθούν των πλεονεκτημάτων της ανταγωνιστικής αγοράς. Επίσης, ανεπαρκής ενημέρωση ως προς το περιεχόμενο των συμβάσεων, τις οποίες υπογράφουν οι συναλλασσόμενοι, χωρίς προσεκτική μελέτη, με συνέπεια να μην έχουν σαφή γνώση των δικαιωμάτων τους και κυρίως των υποχρεώσεων τις οποίες αναλαμβάνουν, προκειμένου να αποφύγουν εξελίξεις που μπορεί να οδηγήσουν σε δυσάρεστες καταστάσεις, όπως η αδυναμία εξυπηρέτησης των χρεών.

- Από πλευράς τραπεζικών υπαλλήλων ως βασική αδυναμία αναδεικνύεται ο περιορισμένος χρόνος που διαθέτουν για την παροχή συμβουλών προς τους καταναλωτές, εξαιτίας του μεγάλου όγκου εργασιών. Επιπρόσθετα, η ανάθεση μέρους των τραπεζικών εργασιών (χορήγηση καρτών, έγκριση δανείων π.χ. για αγορά αυτοκινήτου) σε τρίτους αποτελεί αιτία παραπόνων, γιατί οι τρίτοι, στερούμενοι εξειδικευμένων γνώσεων και προσπλωμένοι περισσότερο στο στόχο αύξησης των πωλήσεών τους, δεν ενημερώνουν σωστά τους πελάτες τους ως προς τις υποχρεώσεις που αναλαμβάνουν έναντι των Τραπεζών.

- Αδυναμίες στην επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ ορισμένων υπαλλήλων και συναλλασσομένων σε επίπεδο καταστημάτων συναλλαγής, όπου αποδεδειγμένα αλλά και σύμφωνα με τη διεθνή εμπειρία, θα μπορούσε να επιλυθεί ο μεγαλύτερος αριθμός διαφορών στη βάση ενός καλόπιστου διαλόγου.

Από τα μέτρα προστασίας του καταναλωτή, που υιοθετήθηκαν κατά το 2001 τόσο σε κοινοτικό όσο και σε εθνικό επίπεδο και επηρεάζουν το έργο του Γραφείου, αναφέρονται τα ακόλουθα:

- Έναρξη λειτουργίας από 1.2.2001 του Δικτύου Συνεργασίας των Μεσολαβητών του Χρηματοπιστωτικού Τομέα, γνωστού ως FIN-NET (Financial Network).
- Σύσταση 2001/193/ΕΚ της Επιτροπής σχετικά με τις προσυμβατικές πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στους καταναλωτές από πιστωτές που χορηγούν στεγαστικά δάνεια.
- Κανονισμός 2560/2001/ΕΚ σχετικά με τις διασυννοριακές πληρωμές σε ευρώ, με στόχο την τιμολογιακή ευθυγράμμιση μεταξύ εθνικών και διασυννοριακών πράξεων πληρωμών.
- Κοινή Υπουργική Απόφαση ΖΙ-178/2001 για

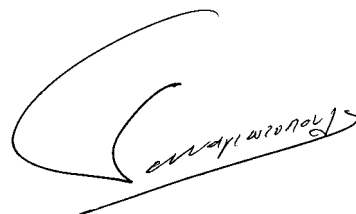
τον υπό προϋποθέσεις περιορισμό σε 150 ευρώ της ζημίας των νομίμων κατόχων καρτών, από παράνομες συναλλαγές μετά από απώλεια ή κλοπή της κάρτας.

Τα ανωτέρω διαμορφώνουν ένα νέο πλαίσιο στις σχέσεις Τραπεζών και καταναλωτών, το οποίο ευνοεί την αυτορρύθμιση και τη λειτουργία μηχανισμών εξώδικης επίλυσης διαφορών.

Κλείνοντας, αισθάνομαι την ανάγκη να ευχαριστήσω για τη συμβολή τους στο έργο μας, το Συνήγορο του Πολίτη και τους αρμόδιους κρατικούς φορείς για ζητήματα προστασίας του καταναλωτή, τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης και τις Ενώσεις Καταναλωτών. Η μεταξύ μας συνεργασία στην ορθή ενημέρωση του συναλλασσόμενου κοινού και η ευαισθησία στα ζητήματα που ανακύπτουν κατά τις συναλλαγές του με τα πιστωτικά ιδρύματα εγγυώνται τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα.

Τέλος, επιθυμώ να ευχαριστήσω θερμά τους

συναλλασσόμενους με τις Τράπεζες που μας εμπιστεύθηκαν τη διευθέτηση των υποθέσεών τους. Επίσης, το προσωπικό του Γραφείου που χειρίστηκε με ευσυνειδησία και υψηλό αίσθημα ευθύνης τις υποθέσεις αυτές. Θερμές ευχαριστίες οφείλονται και στις Υπηρεσίες Πελατών των Τραπεζών και ιδιαίτερα στους Ανταποκριτές για την αποτελεσματική συνεργασία μας, που αντανακλάται στο υψηλό ποσοστό (76%) ικανοποίησης των αιτημάτων των συναλλασσομένων και στο επίσης υψηλό ποσοστό (56%) των υποθέσεων που επιλύθηκαν από τις ίδιες τις Τράπεζες.



ΦΩΤΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΟΠΟΥΛΟΣ
Τραπεζικός Μεσολαβητής

2. Ο ΘΕΣΜΟΣ

Α.

ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

2.1

Η ΣΥΣΤΑΣΗ

Η προσφορά σύγχρονων και συχνά σύνθετων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών (π.χ. «έξυπνες» κάρτες, καταθετικά-μικτά προϊόντα) προσαρμοσμένων στις εξελισσόμενες ανάγκες των καταναλωτών, η διεθνοποίηση των συναλλαγών και παράλληλα οι σημαντικότερες

ανακατατάξεις στον τραπεζικό χώρο και η εισαγωγή του ευρώ ως ενιαίου νομίσματος, συνθέτουν ένα νέο περιβάλλον που ευνοεί την αυτορρύθμιση και ενθαρρύνει τη λειτουργία μηχανισμών εξώδικης επίλυσης των διαφορών.

Η σύσταση, το έτος 1998, από την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή αποτέλεσε και εξακολουθεί να αποτελεί, μετά από τρία έτη λειτουργίας (από τον Μάρτιο του 1999), πράξη πρωτοποριακή και

πρωτότυπη για τα ελληνικά δεδομένα όσον αφορά την προέλευση (industry-based), την ανεξαρτησία του και την παροχή μιας εναλλακτικής εξωδικαστικής διαδικασίας επίλυσης διαφορών στο χρηματοπιστωτικό μας σύστημα, με βάση τις αρχές που έθεσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Σύσταση 98/257/ΕΚ).

Με τη λειτουργία του ο θεσμός συμβάλλει, πέρα από την ταχεία και ανέξοδη για τον καταναλωτή επίλυση των συγκεκριμένων παραπόνων, στη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών των Τραπεζών και στην εδραίωση της εμπιστοσύνης του κοινού προς τα πιστωτικά ιδρύματα.

Περαιτέρω, η αποτίμηση του έργου του θεσμού οδηγεί σε συναγωγή συμπερασμάτων όσον αφορά εξειδικευμένα ή γενικότερα θέματα του τραπεζικού συστήματος, που αποτελούν αντικείμενο σχετικών εισηγήσεων προς την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών.

2.2

Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ

Α. ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής προΐσταται του Γραφείου, κατευθύνει και συντονίζει το έργο του.

Οι υπηρεσίες του Γραφείου διαρθρώνονται ως ακολούθως:

□ Τομέας εξέτασης των γραπτών

παραπόνων και παροχής πληροφοριών εξειδικευμένης φύσεως στους ενδιαφερόμενους που επισκέπτονται το Γραφείο ή επικοινωνούν τηλεφωνικά. Ο τομέας αυτός περιλαμβάνει 5 τραπεζικούς συμβούλους εκ των οποίων ένας ασκεί και καθήκοντα Διευθυντή του Γραφείου και 2 εξειδικευμένους νομικούς συμβούλους.

□ Τομέας επικοινωνίας με 3 υπαλλήλους.

□ Συντονιστής ροής εργασίας.

□ Γραμματέας του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

□ Δύο διοικητικοί υπάλληλοι.

Συγχρόνως σε κάθε Τράπεζα-μέλος του θεσμού λειτουργεί ως απαραίτητο συμπλήρωμά του, σε κεντρικό επίπεδο, Υπηρεσία Πελατών, με έργο την εξέταση και διευθέτηση των παραπόνων των πελατών της κάθε Τράπεζας, καθώς και την παροχή πληροφοριών και διευκρινίσεων σε σχέση με τις παρεχόμενες τραπεζικές υπηρεσίες.

Β. ΥΛΙΚΟΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ

Η ύπαρξη επαρκούς υλικοτεχνικής υποδομής προηγμένης τεχνολογίας και η διαρκής αναβάθμισή της ώστε να ανταποκρίνεται στις αυξανόμενες

ανάγκες του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή, συμβάλλει ουσιαστικά στη διεκπεραίωση του έργου του.

Τόσο ο τομέας εξέτασης γραπτών παραπόνων όσο και ο τομέας επικοινωνίας υποστηρίζονται από πρωτότυπη μηχανογραφική εφαρμογή για την ηλεκτρονική ταξινόμηση και διαχείριση των παραπόνων και την εξαγωγή των σχετικών στατιστικών στοιχείων.

Περαιτέρω, το μηχανογραφικό σύστημα παρέχει σύνδεση με βάσεις νομικών πληροφοριών, το Internet, καθώς και τη δυνατότητα λήψης και αποστολής e-mail (contact@bank-omb.gr), ενώ το Γραφείο διαθέτει πλούσια βιβλιοθήκη με ελληνικά και ξένα επιστημονικά βιβλία και περιοδικές εκδόσεις. Στο πλαίσιο της πολιτικής διαρκούς αναβάθμισης του μηχανογραφικού συστήματος δημιουργήθηκε, κατά το έτος 2001, νέο σύστημα παρακολούθησης των εργασιών του Γραφείου, το οποίο βασίζεται σε σύγχρονες βάσεις δεδομένων (R.D.B.s). Το νέο σύστημα, στο οποίο ενσωματώθηκε και η παλαιά εφαρμογή του Γραφείου, περιλαμβάνει τόσο τα γραπτά παράπονα όσο και τις τηλεφωνικές κλήσεις. Επιπλέον αποκτήθηκε η λογισμική πλατφόρμα «PowerDOCS», η οποία διασφαλίζει τη λειτουργία Πρωτοκόλλου-Διεκπεραίωσης και την ευέλικτη ηλεκτρονική «σάρωση» και αρχειοθέτηση των εισερχομένων εγγράφων. Παρέχει ακόμη πολλές ευκολίες στη διαχείριση εγγράφων και υποδείγμάτων, που έχουν εισαχθεί στην ανάλογη βάση δεδομένων.

2.3 Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Α. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Οι αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης όπως απαριθμούνται στη Σύσταση 98/257/ΕΚ, συνθέτουν τον άξονα λειτουργίας του Γραφείου του

Τραπεζικού Μεσολαβητή.

Ειδικότερα, ο θεσμός παρέχει εγγύγυα ουδετερότητας και λειτουργικής ανεξαρτησίας και καλύπτει το σύνολο των Τραπεζών-μελών της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών. Οι υπηρεσίες του Γραφείου παρέχονται δωρεάν, καθιστώντας το θεσμό προσιτό στο ευρύ κοινό και η διαδικασία εξέτασης των παραπόνων είναι απλή και βασίζεται στις αρχές της διαφάνειας, της εκατέρωθεν ακροάσεως των μερών, της νομιμότητας και της ελευθερίας (η σύσταση του Τραπεζικού Μεσολαβητή δεν είναι δεσμευτική). Περαιτέρω, ο θεσμός είναι αποτελεσματικός δεδομένων των σύντομων προθεσμιών εξέτασης των παραπόνων και του ενεργού ρόλου του Τραπεζικού Μεσολαβητή στη διευθέτηση των διαφορών, με τη συνδρομή των αρμοδίων Υπηρεσιών Πελατών των Τραπεζών.

Β. ΤΙ ΕΞΕΤΑΖΕΙ

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής εξετάζει διαφορές που σχετίζονται με την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών αποκλειστικά σε ιδιώτες που δεν ενεργούν στα πλαίσια της επαγγελματικής τους δραστηριότητας. Επίσης, εξετάζει παράπονα τα οποία, μεταξύ άλλων, δεν αποτελούν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των Δικαστηρίων και δεν σχετίζονται με τη γενική επιχειρηματική πολιτική των Τραπεζών.

Γ. ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Στην Τράπεζα

Κατ' αρχήν ο ιδιώτης θα απευθυνθεί στον υπεύθυνο του καταστήματος της Τράπεζάς του ο οποίος θα πρέπει να του απαντήσει μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες. Αν δεν ικανοποιηθεί από τη λύση που θα του προτείνει, έχει τη δυνατότητα να απευθυνθεί εγγράφως στην **Υπηρεσία Πελατών** της Τράπεζας η οποία κανονικά θα πρέπει να απαντήσει εγγράφως σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες.

Στον Τραπεζικό Μεσολαβητή

Στην πλειοψηφία τους τα παράπονα των πελατών επιλύονται κατά το ανωτέρω πρώτο στάδιο της

διαδικασίας εντός των Τραπεζών. Παρ' όλα αυτά, σε περίπτωση που ο συναλλασσόμενος δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση της Υπηρεσίας Πελατών της Τράπεζας ή δεν λάβει απάντηση εντός του προβλεπόμενου χρόνου των δέκα (10) εργασίμων ημερών, μπορεί, εντός ενός (1) μηνός το αργότερο (από την απάντηση της Υπηρεσίας Πελατών ή την πάροδο της προθεσμίας των 10 εργασίμων ημερών) να υποβάλει το παράπονό του στον Τραπεζικό Μεσολαβητή συμπληρώνοντας το σχετικό «**Έντυπο Παραπόνων προς τον Τραπεζικό Μεσολαβητή**», που μπορεί να προμηθευτεί από τα καταστήματα των Τραπεζών ή την ιστοσελίδα του θεσμού.

Δ. ΕΞΕΤΑΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Φιλική διευθέτηση

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής εξετάζει σε σύντομο χρόνο, τηρώντας εμπιστευτικές τις πληροφορίες που περιέχονται σε γνώση του, τις θέσεις του παραπονούμενου και της Τράπεζας και προτείνει αρχικά συγκεκριμένη λύση **φιλικής διευθέτησης** της διαφοράς.

Σύσταση

Αν δεν επιτευχθεί φιλική διευθέτηση, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής διατυπώνει έγγραφη, μη δεσμευτική **σύσταση** προς τα μέρη με σκοπό την επίλυση της διαφοράς. Δύναται συνεπώς ο παραπονούμενος, αν δεν μείνει ικανοποιημένος από το περιεχόμενο της σύστασης, να προσφύγει στα Δικαστήρια. Σημειωτέον ότι η διαδικασία εξέτασης των παραπόνων από τον Τραπεζικό Μεσολαβητή **δεν αναστέλλει** τις νόμιμες προθεσμίες προσφυγής στη Δικαιοσύνη.

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΘΕΣΜΟ

Το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή στεγάζεται στη διεύθυνση Καραγιώργη Σερβίας 12-14, 105 62 Αθήνα (Τ.Θ. 3391, 102 10 Αθήνα, fax 010 3238.821, e-mail: contact@bank-omb.gr).

Πληροφορίες για το θεσμό παρέχονται στο τηλ. 010 3376.700 (κατά τις εργάσιμες ημέρες, και από ώρα 8.30 έως 15.00), στο **Ενημερωτικό Φυλλάδιο** του Τραπεζικού Μεσολαβητή που διατίθεται (και στην Αγγλική) από όλα τα καταστήματα των Τραπεζών που συμμετέχουν στο θεσμό, καθώς και στο Internet: www.bank-omb.gr.

A. 3. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Η συνεργασία με τις Τράπεζες έχει θεσμοθετηθεί μέσω των Ανταποκριτών, με τους οποίους υπάρχει άνετη και αμφίπλευρη επικοινωνία κάθε φορά που προκύπτουν θέματα προς διερεύνηση. Παράλληλα, για την εξοικείωση του προσωπικού των Τραπεζών με το έργο και τον τρόπο λειτουργίας του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή, ώστε να ενημερώνουν πρόθυμα και σωστά τους ενδιαφερόμενους πελάτες τους, συνεχίστηκε και κατά το 2001 η παρουσίαση του θεσμού σε εκπαιδευτικά σεμινάρια, που διοργανώνουν οι Τράπεζες για το προσωπικό τους, από στελέχη κυρίως των Υπηρεσιών Πελατών αλλά και του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή. Συνολικά, τα στελέχη του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή συμμετείχαν σε δέκα εκπαιδευτικά σεμινάρια.

Η συνεργασία του Γραφείου με τις Τράπεζες επεκτάθηκε και σε επίπεδο διευθυντικών στελεχών. Κατά το 2001 πραγματοποιήθηκαν τρεις συναντήσεις, με πρωτοβουλία ισάριθμων Τραπεζών, με διευθυντικά στελέχη τους και παρουσία, σε δύο περιπτώσεις, εκπροσώπων της Διοίκησης, σε επίπεδο Γενικού και Αναπληρωτού Γενικού Διευθυντή. Τα θέματα που αναπτύχθηκαν και επί των οποίων ακολούθησε συζήτηση είναι:

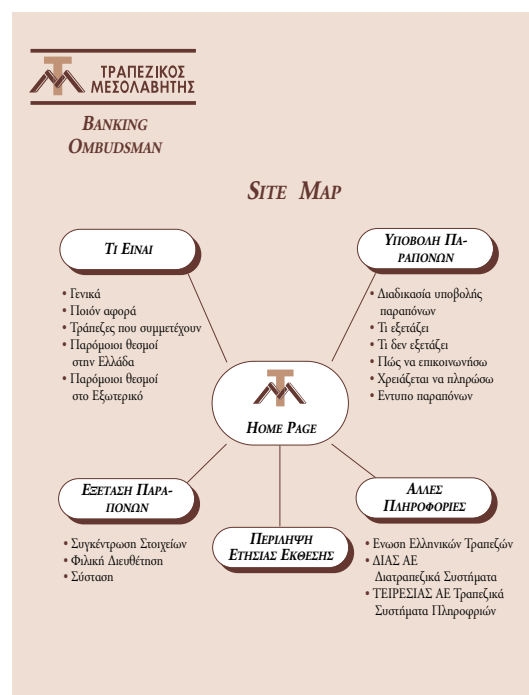
- Οι εξελίξεις του θεσμού σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης και ειδικότερα η λειτουργία του FIN-NET (κεφ. 2.6, Μέρος Β').
- Η συμβολή των αρμόδιων υπηρεσιών των Τραπεζών στην αποτελεσματική λειτουργία του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή.
- Ο ρόλος του προσωπικού των Τραπεζών στην ενημέρωση των συναλλασσομένων σχετικά με τη διαδικασία επίλυσης των παραπόνων τους.
- Στατιστικά στοιχεία της συγκεκριμένης Τράπεζας, που οργανώνει τη συνάντηση, σε σχέση με το σύνολο των Τραπεζών-μελών του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή.
- Διαπιστώσεις και συμπεράσματα.

Επιπρόσθετα, το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή με τριμηνιαίες εκθέσεις του ενημερώνει τις Διοικήσεις των Τραπεζών και τους Ανταποκριτές σχετικά με την πορεία των εργασιών του, δίνοντας έμφαση στις νέες κατηγορίες παραπόνων (π.χ. διασυννοριακά) και στις περιπτώσεις όπου σημειώνεται κλιμάκωση στις υφιστάμενες κατηγορίες (π.χ. προβλήματα από συνεργασίες Τραπεζών με τρίτους). Γενικά, η συνεργασία του Γραφείου του Τραπεζικού

Μεσολαβητή με τις Τράπεζες παρουσιάζει συνεχή βελτίωση στο διάστημα της τριετούς λειτουργίας του θεσμού, με αποτέλεσμα αρκετά παράπονα που διατυπώνονται τηλεφωνικώς να επιλύονται με απευθείας επικοινωνία του Γραφείου με τους Ανταποκριτές, σε περιπτώσεις όπου λόγοι επείγοντος χαρακτήρα επιβάλλουν άμεση ενέργεια ή η διαφορά οφείλεται σε προφανές σφάλμα του καταστήματος στο οποίο έγινε η συναλλαγή. Ανάλογη μέθοδος ακολουθείται και σε ορισμένες περιπτώσεις γραπτών παραπόνων. Σημειώνεται ότι στις περιπτώσεις αυτές της άμεσης επίλυσης των διαφορών εκφράζονται ευχαριστίες από τους συναλλασσομένους τόσο προς τις Τράπεζες όσο και προς το Γραφείο και ενισχύονται ή αποκαθίστανται οι σχέσεις αμοιβαίας εμπιστοσύνης που πρέπει να χαρακτηρίζουν τη συνεργασία Τραπεζών και πελατών.

Η κατά τα ανωτέρω συνεργασία με τις Τράπεζες αναδεικνύει το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή, πέρα από ένα θεσμό εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών και σε συμβουλευτικό παράγοντα για την ομαλότερη και αποτελεσματικότερη εξέλιξη των συναλλαγών προς αμοιβαίο όφελος συναλλασσομένων και Τραπεζών.

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ
ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ



Η Ιστοσελίδα του Τραπεζικού Μεσολαβητή στο Διαδίκτυο

Α. 4. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΟΜΟΛΟΓΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ

4.1 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΕΝΩΣΕΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Παραμένει ενδιαφέρουσα και εποικοδομητική η επικοινωνία του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή με Ενώσεις Καταναλωτών για την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με την εξέλιξη των εργασιών και για την προώθηση

θεμάτων μελών των εν λόγω Ενώσεων. Ειδικότερα, οι Ενώσεις, σε ορισμένες περιπτώσεις, προωθούν στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή για εξέταση αιτήσεις καταναλωτών-μελών τους για διευθέτηση διαφορών που ανέκυψαν κατά τις ιδιωτικές συναλλαγές τους με Τράπεζες.

4.2 ΔΙΚΤΥΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟ- ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ ΣΤΙΣ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ

Στο κεφάλαιο 2.6 του Β' Μέρους παρουσιάζονται αναλυτικά οι εξελίξεις σχετικά με το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Συνεργασίας των Μεσολαβητών του Χρηματοπιστωτικού Τομέα (FIN-NET) καθώς και στοιχεία και παραδείγματα από το έργο του Γραφείου όσον αφορά στην επίλυση διασυνοριακών διαφορών. Η προσφυγή των ενδιαφερόμενων καταναλωτών στο FIN-NET θα διευκολυνθεί από την προωθούμενη ανάπτυξη του Ευρωπαϊκού Δικτύου Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών (EEJ-NET). Ειδικότερα, σε κάθε χώρα-

μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης προβλέπεται να εγκατασταθεί ένα ειδικό κέντρο πληροφόρησης και υποστήριξης, στο οποίο θα μπορούν να απευθύνονται οι καταναλωτές που έχουν διαφορές με προμηθευτές αγαθών ή υπηρεσιών, εντός της χώρας τους ή σε άλλες χώρες-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, για να πληροφορηθούν εάν υπάρχει φορέας εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών για τη συγκεκριμένη υπόθεσή τους, στον οποίο θα μπορούσαν να απευθυνθούν για τη φιλική διευθέτησή της.

4.3 INTERNATIONAL OMBUDSMAN INSTITUTE

Το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή είναι συνδεδεμένο μέλος του Διεθνούς Ινστιτούτου Μεσολαβητών (I.O.I.) που συνεστήθη

το 1978 με σκοπό την προβολή και την ενθάρρυνση ανάπτυξης του θεσμού και την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των Μεσολαβητών σε παγκόσμια κλίμακα.

4.4 ΛΟΙΠΟΙ ΦΟΡΕΙΣ

Το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή συνεργάζεται με τις αρμόδιες για θέματα καταναλωτή Υπηρεσίες. Σημειώνεται, ιδιαίτερα, η συμμετοχή εκπροσώπων του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή σε

επιτροπές ad hoc και μόνιμου ή διαρκούς χαρακτήρα στους κόλπους φορέων της Πολιτείας αρμοδίων για θέματα καταναλωτή και ιδιαίτερα του Υπουργείου Ανάπτυξης, καθώς και της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών.

5. Η ΠΡΟΒΟΛΗ ΤΟΥ ΘΕΣΜΟΥ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

Α.

5.1 ΠΡΟΒΟΛΗ ΣΤΟ ΕΥΡΥ ΚΟΙΝΟ

Η συνεχής αύξηση του όγκου των εργασιών του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή, που συμπλήρωσε το τρίτο έτος λειτουργίας του, αποδεικνύει ότι η προβολή του θεσμού και ο βαθμός της αποδοχής του από το συναλλακτικό κοινό εξελίσσονται ικανοποιητικά.

Ειδικότερα, σημαντική κρίνουμε τη συμβολή των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (Μ.Μ.Ε.), προς τα οποία οφείλουμε θερμές ευχαριστίες, στην προβολή του θεσμού στο ευρύ κοινό. Εντός του 2001 έγιναν οι ακόλουθες παρουσιάσεις:

- Συνέντευξη Τύπου στις 6.3.2001, την οποία ακολούθησαν 23 δημοσιεύματα στον ημερήσιο τύπο, 6 τηλεοπτικές και 7 ραδιοφωνικές παρουσιάσεις.
 - Παρουσίαση στοιχείων από τις τριμηνιαίες εκθέσεις και συνεντεύξεις κατά τη διάρκεια του 2001 ως ακολούθως: 36 στον ημερήσιο τύπο, 3 στον περιοδικό, 22 σε ραδιοφωνικούς σταθμούς και 8 σε τηλεοπτικούς.
- Στις 5.3.2001 ο Τραπεζικός Μεσολαβητής παρουσίασε το έργο του Γραφείου σε ημερίδα που οργάνωσε το Βιοτεχνικό Επιμελητήριο Αθηνών.

5.2 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Στη διάρκεια του 2001 αυξήθηκε σημαντικά το ποσοστό των συναλλασσομένων που πληροφορήθηκαν για το θεσμό του Τραπεζικού Μεσολαβητή από τις αρμόδιες υπηρεσίες των Τραπεζών και τα ενημερωτικά φυλλάδια του Γραφείου,

που είναι τοποθετημένα σε ειδικές προθήκες εντός των τραπεζικών καταστημάτων.

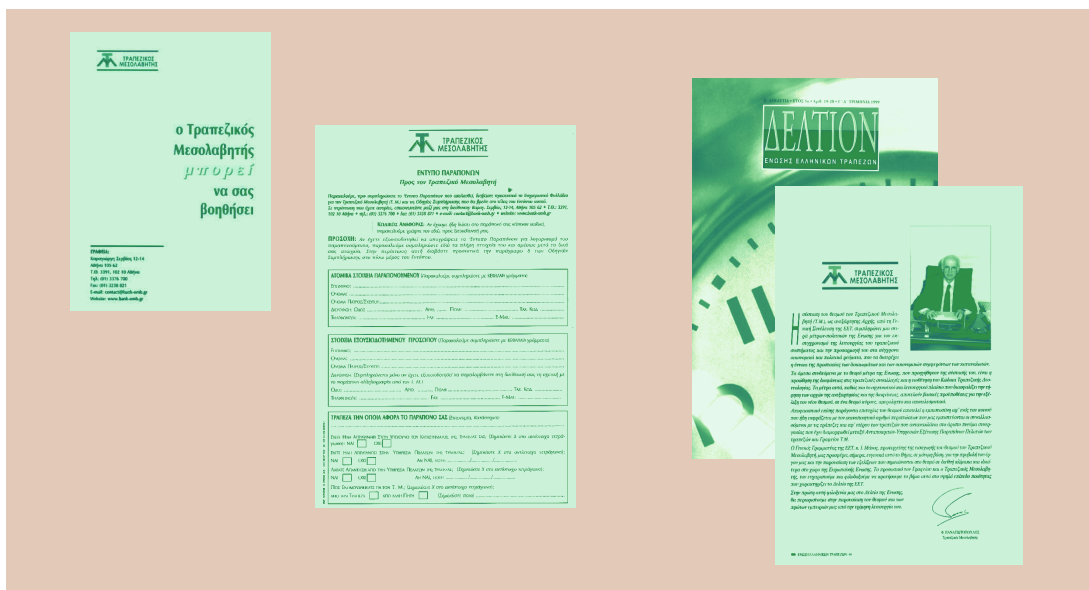
Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνεται και η ενημέρωση που γίνεται μέσω του ειδικού ένθετου στο τριμηνιαίο Δελτίο της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών και των καταχωρήσεων στα περιοδικά των εταιρειών καρτών, θυγατρικών των Τραπεζών.

5.3 ΛΟΙΠΟΙ ΦΟΡΕΙΣ

Ιδιαίτερη μνεία πρέπει να γίνει στις Υπηρεσίες του Συνηγόρου του Πολίτη, που αποτελεί βασική πηγή πληροφόρησης των ενδιαφερομένων σχετικά με το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή, καθώς και στις ειδικές Υπηρεσίες παροχής πληροφοριών του Υπουργείου Ανάπτυξης (1720), του

Υπουργείου Εσωτερικών και Δημόσιας Διοίκησης (1468) και του ΟΤΕ (131).

Τέλος, η διευρυνόμενη χρήση του διαδικτύου συνιστά μία δυναμικά εξελισσόμενη πηγή πληροφόρησης σχετικά με το θεσμό, μέσω των επισκέψεων στην ιστοσελίδα (www.bank-omb.gr) είτε απευθείας είτε μέσω καταχώρησής της ως «link» σε συναφείς ιστοσελίδες (Ε.Ε.Τ., ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ, Ε.Ε. κ.ά.).



Β. ΜΕΡΟΣ

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΡΓΟΥ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΤΟΥ Τ.Μ. ΚΑΤΑ ΤΟ ΤΡΙΤΟ ΕΤΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ (1.1.2001 – 31.12.2001)

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

- 1.1 Τηλεφωνικές κλήσεις
- 1.2 Γραπτά παράπονα

2. ΤΟ ΕΡΓΟ ΚΑΤΑ ΕΙΔΟΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ-ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

2.1 Μέσα πληρωμών

- Α. Τηλεφωνικές κλήσεις
- Β. Γραπτά παράπονα
- Γ. Κλείσιμο υποθέσεων
- Δ. Συμπεράσματα

2.2 Δάνεια

- Α. Γενικής φύσεως παράπονα
- Β. Παράπονα κατά κατηγορία δανείων
- Γ. Κλείσιμο υποθέσεων
- Δ. Συμπεράσματα

2.3 Καταθέσεις

- Α. Τηλεφωνικές κλήσεις
- Β. Γραπτά παράπονα
- Γ. Κλείσιμο υποθέσεων
- Δ. Συμπεράσματα

2.4 Κινητές αξίες

2.5 Άλλες τραπεζικές εργασίες

- Α. Τηλεφωνικές κλήσεις
- Β. Γραπτά παράπονα
- Γ. Κλείσιμο υποθέσεων
- Δ. Συμπεράσματα

2.6 Διασυνοριακές διαφορές

- Α. Εξελίξεις στο χώρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατά το 2001
- Β. Παράπονα σχετικά με διασυνοριακές συναλλαγές

B. 1. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

1.1 ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ

Η εξέλιξη του αριθμού των τηλεφωνικών κλήσεων κατά την τριετία 1999-2001 έχει ως ακολούθως:
α) Η κατανομή των τηλεφωνικών

κλήσεων έτους 2001 κατά βασικές κατηγορίες παρουσιάζεται στον Πίνακα 1. Από τα στοιχεία του Πίνακα αυτού προκύπτει αύξηση του ποσοστού των εντός κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων σε 56,4% από 43,5% του 2000, καθώς και αύξηση του ποσοστού της κατηγορίας «Άλλα θέματα» που οφείλεται σχεδόν αποκλειστικά σε ερωτήσεις σχετικά με τη διαδικασία διαγραφής από τα δυσμενή της «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ».

β) Στον Πίνακα Α2 του Παραρτήματος αναλύονται οι εκτός αρμοδιότητας του Τραπεζικού Μεσολαβητή τηλεφωνικές κλήσεις κατά αιτία εξαίρεσης. Οι κυριότερες αιτίες συνοψίζονται στον Πίνακα 2. Από τα στοιχεία του Πίνακα 2 προκύπτει το έντονο ενδιαφέρον των φυσικών προσώπων με επαγγελματική ιδιότητα (292 από τις 306 υποθέσεις) για το θεσμό του Τραπεζικού Μεσολαβητή. Οι 596 κλήσεις που αφορούν στην εμπορική ή επιχειρηματική πολιτική των Τραπεζών ή σε γενικές πληροφορίες για τις Τράπεζες, αναφέρονται κυρίως σε θέματα απόρριψης αιτήσεων δανείων, ρύθμισης χρεών σε καθυστέρηση και ύψους επιτοκίων και προμηθειών. Τα θέματα αυτά, κατ' αρχήν δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Τραπεζικού Μεσολαβητή. Ειδικότερα θέματα επιτοκίων και προμηθειών εξαιρούνται της αρμοδιότητας του

Έτος	Αριθμός	Μεταβολή έναντι προηγούμενου έτους %
2001	3.998	16,9
2000	3.420	111,0
1999	1.621	-

ΠΙΝΑΚΑΣ 1
Τηλεφωνικές Κλήσεις κατά κατηγορία

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	Έτος 2001		Έτος 2000
	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Τραπεζικά θέματα			
Εντός Κανονισμού Λειτουργίας (Κ.Λ.)	2.245	56,1	43,5
Εκτός Κ.Λ.	1.189	29,8	42,3
Πληροφορίες για τον Τ.Μ.	49	1,2	5,7
Άλλα θέματα (άλλοι θεσμοί, γενικές πληροφορίες κλπ.)	515	12,9	8,5
Σύνολο	3.998	100,0	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ 2
Τηλεφωνικές Κλήσεις εκτός Κανονισμού Λειτουργίας (κατά Αιτία Εξαίρεσης)

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	Έτος 2001		Έτος 2000
	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Εμπορική ή επιχειρηματική πολιτική των Τραπεζών ή γενικές πληροφορίες για Τράπεζες	596	50,1	52,9
Γεγονότα που συνέβησαν πριν την έναρξη λειτουργίας του Γραφείου	22	1,9	4,1
Υποθέσεις Ιδιωτών Επαγγελματιών και Νομικών Προσώπων	306	25,7	24,7
Λοιπές περιπτώσεις	265	22,3	18,3
Σύνολο	1.189	100,0	100,0

Τραπεζικού Μεσολαβητή, στην περίπτωση που το ύψος τους για το οποίο διαμαρτύρονται οι συναλλασσόμενοι αναφέρεται στις συμβάσεις που έχουν συνυπολογίσει. Αποκλίσεις από τους συμβατικούς όρους ή μονομερείς μεταβολές των όρων των συμβάσεων υπάγονται στην αρμοδιότητα του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή. Γενικά, τα ως άνω θέματα, ανεξάρτητα από το εάν βρίσκονται στην αρμοδιότητα του Γραφείου, αποτελούν προβλήματα που απασχολούν τους συναλλασσόμενους με τις Τράπεζες. Για το λόγο αυτό το προσωπικό του Γραφείου επιδεικνύει ιδιαίτερη επιμέλεια ενημερώνοντας τους ερωτώντες σχετικά με τον περαιτέρω χειρισμό των υποθέσεών τους.

γ) Ο Πίνακας Α3 του Παραρτήματος περιλαμβάνει την κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων με βάση τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες για τις οποίες έχουν δοθεί σχετικές πληροφορίες. Τα στοιχεία του ανωτέρω Πίνακα συνοψίζονται στον Πίνακα 3.

Τα μέσα πληρωμών, παρά τη σημαντική μείωση του ποσοστού τους διατηρούν την πρώτη θέση. Τα δάνεια αύξησαν σημαντικά το ποσοστό τους, κυρίως λόγω της σημαντικής επέκτασης των στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων κατά το 2001. Οι καταθέσεις διατήρησαν το ποσοστό του προηγούμενου χρόνου, ενώ οι κινητές αξίες (μετοχές, ομόλογα) σημείωσαν μείωση ακόμη και σε απόλυτους αριθμούς (58 το 2001, έναντι 74 το 2000).

δ) Στον Πίνακα Α4 του Παραρτήματος, εμφανίζεται η κατανομή των εντός κανονισμού κλήσεων κατά κατηγορία και υποκατηγορία αιτιών

ΠΙΝΑΚΑΣ 3			
Τηλεφωνικές Κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά Κατηγορία Προϊόντων/Υπηρεσιών			
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	Έτος 2001		Έτος 2000
	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Μέσα πληρωμών	860	41,9	49,5
Δάνεια	771	37,6	29,1
Καταθέσεις	302	14,7	14,3
Κινητές Αξίες	58	2,8	5,1
Λοιπά	60	3,0	2,0
Σύνολο	2.051*	100,0	100,0

*(Από τις 2.245 εντός Κανονισμού Λειτουργίας κλήσεις, για τις 2.051 παρέχονται αναλυτικά στοιχεία ως προς τα προϊόντα ή υπηρεσίες στα οποία αναφέρονται).

ΠΙΝΑΚΑΣ 4			
Τηλεφωνικές Κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά Αιτία Παραπόνων			
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	Έτος 2001		Έτος 2000
	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Συναλλαγές/Υπολογισμοί	953	46,2	51,0
Ποιότητα Υπηρεσιών	840	40,8	33,6
Τραπεζική Πρακτική	231	11,2	13,7
Λοιπά	37	1,8	1,7
Σύνολο	2.061	100,0	100,0

παραπόνων. Συνοπτικά, η κατανομή κατά αιτία παραπόνων εμφανίζεται στον Πίνακα 4. Την πρώτη θέση, με σημαντικά ωστόσο μειωμένο ποσοστό, εξακολουθεί να καταλαμβάνει η κατηγορία «Συναλλαγές/Υπολογισμοί», στην οποία κατατάσσονται και τα αίτια που αφορούν στην αμφισβήτηση από τους συναλλασσόμενους των χρεώσεων των λογαριασμών τους από παράνομες συναλλαγές μετά από κλοπή ή απώλεια των καρτών τους (625 από τις 953 περιπτώσεις).

Σημαντική είναι η αύξηση του ποσοστού της κατηγορίας «Ποιότητα Υπηρεσιών», που οφείλεται κυρίως στην υποκατηγορία της ελλιπούς ή εσφαλμένης πληροφόρησης και ανεπαρκούς ενημέρωσης. Σημειώνεται ότι η κατανομή των παραπόνων κατά αίτιο γίνεται με βάση την περιγραφή που δίδουν τηλεφωνικώς οι ενδιαφερόμενοι. ε) Αξίζει περαιτέρω να σημειωθεί ότι επί συνόλου 3.998 παραπόνων που διατυπώθηκαν τηλεφωνικώς, μόνο στα 1.676 (42%) οι συναλλασσόμενοι είχαν απευθυνθεί

B.

προηγουμένως στο κατάστημα της Τράπεζας με την οποία συνεργάζονται. Το χαμηλό αυτό ποσοστό αντανακλά αδυναμία στον τομέα επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ Τραπεζών και πελατών τους. Επίσης, από τις 2.245 εντός κανονισμού τηλεφωνικές κλήσεις, στις 973 οι συναλλασσόμενοι συνομίλησαν με ειδικούς Συμβούλους του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή, λόγω του εξειδικευμένου χαρακτήρα των υποθέσεων τους και της ανάγκης παροχής λεπτομερών και ειδικών συμβουλών για τον περαιτέρω χειρισμό τους. Σημειώνεται ότι σε περιπτώσεις επείγοντος χαρακτήρα

ή προφανούς λάθους του τραπεζικού υπαλλήλου, δίδεται άμεση λύση με απευθείας επικοινωνία του Γραφείου με τις Υπηρεσίες Πελατών των Τραπεζών.

στ) Ως προς τις παρεχόμενες από το προσωπικό του Γραφείου πληροφορίες σημειώνονται τα ακόλουθα:

- Σε περιπτώσεις κλήσεων που αναφέρονται σε θέματα επιχειρηματικής πολιτικής των Τραπεζών, οι ενδιαφερόμενοι παραπέμπονται στις αρμόδιες Υπηρεσίες των Τραπεζών με τις οποίες συναλλάσσονται.
- Όταν οι κλήσεις αναφέρονται σε συγκεκριμένα παράπονα, οι

ενδιαφερόμενοι ενημερώνονται λεπτομερώς για όλα τα στάδια της διαδικασίας που θα πρέπει να ακολουθήσουν, καταρχήν εντός της Τράπεζας και στη συνέχεια στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

• Τέλος, στις περιπτώσεις που ζητούνται πληροφορίες για άλλους φορείς, παρέχονται τα αναλυτικά στοιχεία τους, ώστε να επικοινωνήσουν απ' ευθείας οι ενδιαφερόμενοι.

Σημειώνεται ότι οι πληροφορίες αυτές παρέχονται προς όλους τους ενδιαφερόμενους, ακόμα και εάν τα θέματά τους δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

1.2 ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Η εξέλιξη των εργασιών στον Τομέα Εξέτασης Γραπτών Παραπόνων εμφανίζεται στους Πίνακες του Παραρτήματος Β

ως εξής:

Πίνακας Β1: Παρουσιάζει την κατανομή των εκτός αρμοδιότητας του Τραπεζικού Μεσολαβητή υποθέσεων, κατά αιτία εξαίρεσης.

Πίνακας Β2: Περιλαμβάνει στοιχεία για την κατανομή των εντός της αρμοδιότητας του Τραπεζικού Μεσολαβητή υποθέσεων, κατά κατηγορία προϊόντων/υπηρεσιών.

Πίνακας Β3: Αφορά στην κατανομή των εντός αρμοδιότητας του Τραπεζικού Μεσολαβητή υποθέσεων, κατά κατηγορία παραπόνων.

Από τα στοιχεία των Πινάκων αυτών προκύπτει ότι κατά το έτος 2001 ο αριθμός των

ΠΙΝΑΚΑΣ 5			
Κατανομή εκτός Κανονισμού			
Λειτουργίας Υποθέσεων (κατά Αιτία Εξαίρεσης)			
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	Έτος 2001		Έτος 2000
	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Επαγγελματικές συναλλαγές ιδιωτών	32	28,1	15,9
Εμπορική-επιχειρηματική πολιτική των Τραπεζών	36	31,6	18,2
Γεγονότα πριν την έναρξη λειτουργίας του θεσμού	6	5,3	25,0
Λοιπά (εκ των οποίων 5 υποθέσεις ήταν εκκρεμείς ενώπιον Δικαστηρίων και 12 υποβλήθηκαν εκπρόθεσμα)	40	35,0	40,9
Σύνολο	114	100,0	100,0

γραπτών παραπόνων ανήλθε σε 618 (αύξηση 78,6% έναντι του 2000), εκ των οποίων 504 εντός

της αρμοδιότητας του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή και 114 εκτός.

Γενικά, τα εκτός κανονισμού λειτουργίας γραπτά παράπονα αντιπροσωπεύουν το 18,4% του συνόλου των γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν εντός του έτους 2001 έναντι αντίστοιχου ποσοστού 26% του έτους 2000 και 48% του έτους 1999.

α) Οι κύριες κατηγορίες των εκτός αρμοδιότητας του Τραπεζικού Μεσολαβητή υποθέσεων παρουσιάζονται στον Πίνακα 5.

Από τα στοιχεία του Πίνακα 5 προκύπτει ότι παραμένει υψηλό το ενδιαφέρον για διαφορές που προκύπτουν από επαγγελματικές συναλλαγές φυσικών προσώπων με τις Τράπεζές τους. Τούτο αντανακλά την ανάγκη που αισθάνεται η κατηγορία αυτή των πελατών για εξωδικαστική επίλυση των διαφορών τους με τις Τράπεζες, η δε συνέχιση του ενδιαφέροντός τους για το θεσμό, παρά το ότι στο μεταξύ γίνεται όλο και περισσότερο γνωστό ότι οι υποθέσεις τους βρίσκονται εκτός αρμοδιότητάς του, οφείλεται και στη χρησιμότητα των πληροφοριών που παρέχονται στους ενδιαφερόμενους από το προσωπικό του Γραφείου, σχετικά με το χειρισμό των υποθέσεών τους.

Υψηλό, επίσης, παραμένει και το ποσοστό των κλήσεων που αναφέρονται σε θέματα εμπορικής ή επιχειρηματικής πολιτικής των Τραπεζών, όπως μεταξύ άλλων η μη έγκριση αιτήσεων δανείων, η ρύθμιση χρεών σε καθυστέρηση και το ύψος των επιτοκίων και προμηθειών. Το ποσοστό αυτό θα ήταν υψηλότερο αν δεν υπήρχε η ενημέρωση των ενδιαφερομένων κατά την τηλεφωνική επικοινωνία τους με το Γραφείο, η οποία κατά κανόνα

ΠΙΝΑΚΑΣ 6
Κατανομή Υποθέσεων εντός Κανονισμού Λειτουργίας
κατά Κατηγορία Προϊόντος/Υπηρεσίας

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	Έτος 2001		Έτος 2000
	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Μέσα Πληρωμών	253	50,2	46,9
Δάνεια	154	30,6	24,4
Καταθέσεις	69	13,7	17,5
Κινητές Αξίες	21	4,1	8,9
Διάφορα	7	1,4	2,3
Σύνολο	504	100,0	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ 7
Κατανομή Υποθέσεων κατά Αιτία Παραπόνου

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	Έτος 2001		Έτος 2000
	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Ποιότητα Υπηρεσιών	176	35,0	31,0
Συναλλαγές/Υπολογισμοί	265	52,6	59,3
Τραπεζική Πρακτική	51	10,1	7,8
Διάφορα	12	2,3	1,9
Σύνολο	504	100,0	100,0

προηγείται της υποβολής γραπτών παραπόνων.

β) Στον Πίνακα 6 παρουσιάζεται ο αριθμός και το ποσοστό των εντός κανονισμού γραπτών παραπόνων κατά κατηγορία προϊόντων/υπηρεσιών.

Από τα στοιχεία του Πίνακα 6 προκύπτει ότι τα μέσα πληρωμών διατηρούν την πρώτη θέση με ενισχυμένο ποσοστό, τα δε δάνεια αύξησαν σημαντικά το ποσοστό τους στη δεύτερη θέση την οποία κατέχουν σταθερά, κατά τη διάρκεια της τριετούς λειτουργίας του θεσμού. Σημαντική υποχώρηση σημείωσαν στο σύνολο των παραπόνων οι καταθέσεις, ενώ οι

κινητές αξίες υποχώρησαν ακόμα και σε απόλυτα μεγέθη (21 υποθέσεις το 2001 έναντι 23 το 2000), λόγω του περιορισμένου όγκου συναλλαγών του χρηματιστηρίου καθ' όλη τη διάρκεια του 2001.

γ) Στον Πίνακα 7 παρουσιάζεται η κατανομή των εντός κανονισμού γραπτών παραπόνων κατά αίτιο που τα προκάλεσε, όπως αυτό προκύπτει από την περιγραφή των υποθέσεων από τους ίδιους τους συναλλασσόμενους. Το υψηλό ποσοστό που συγκέντρωσε η κατηγορία «Συναλλαγές/Υπολογισμοί» οφείλεται κυρίως στην

B.

αμφισβήτηση από τους συναλλασσόμενους των χρεώσεων που καταχωρούνται στους λογαριασμούς τους από παράνομες συναλλαγές μετά από κλοπή ή απώλεια των καρτών τους. Στην κατηγορία «Ποιότητα Υπηρεσιών» την πρώτη θέση κατέχει η υποκατηγορία «Πληροφόρηση Ελλιπής/Εσφαλμένη». Τέλος, στην «Τραπεζική Πρακτική» τα παράπονα των συναλλασσομένων εμπίπτουν στις υποκατηγορίες «Αθέτηση Σύμβασης» και «Μη Εφαρμογή Νόμων και Κοινών Υπουργικών Αποφάσεων», γεγονός που οφείλεται κυρίως στο ότι δεν είχαν μελετήσει τους όρους των συμβάσεων και δεν ε γνώριζαν καλώς τους νόμους στους οποίους αναφέρονταν, όπως η Κοινή Υπουργική Απόφαση ΖΙ-178/2001 για τον περιορισμό της ευθύνης των νομίμων κατόχων σε 150 ευρώ για χρεώσεις από παράνομες συναλλαγές μετά από απώλεια ή κλοπή των καρτών τους.

δ) Στον Πίνακα 8 παρουσιάζονται οι υποθέσεις που έκλεισαν εντός του 2001, ανάλογα με το φορέα που τις έκλεισε και την κατάληξή τους υπέρ των συναλλασσομένων ή των Τραπεζών ή με αποδοχή συμβιβαστικής λύσης. Από τα στοιχεία του Πίνακα 8 προκύπτει ότι κατά το 2001 έκλεισαν 414 υποθέσεις, εκ των οποίων 314 υπέρ των συναλλασσομένων (περιλαμβάνονται και όσες έκλεισαν με συμβιβαστική λύση) δηλαδή ποσοστό 76,0%, που θεωρείται ιδιαίτερα ικανοποιητικό με βάση την εμπειρία των Τραπεζικών Μεσολαβητών της Ευρωπαϊκής

ΠΙΝΑΚΑΣ 8 Κατανομή Κλεισμένων Υποθέσεων ανάλογα με το Φορέα και την Κατάληξή τους				
Φορέας	Κατάληξη			
	Υπέρ του συναλλασσομένου	Υπέρ της Τράπεζας	Συμβιβαστική λύση	Σύνολο
Τράπεζες μετά από παρέμβαση του Τ.Μ.	136	-	96	232
Το Γραφείο του Τ.Μ.	82	100	-	182
Σύνολο	218	100	96	414

ΠΙΝΑΚΑΣ 9 Εξέλιξη της διαδικασίας εξέτασης υποθέσεων στην τριετία 1999/2001			
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	1999	2000	2001
Αιτήσεις προς εξέταση			
Σύνολο εντός κανονισμού υποθέσεων	89	258	504
Μεταφορά από προηγούμενο έτος	-	32	79
Σύνολο προς εξέταση	89	290	583
Κλεισμένες υποθέσεις			
Έκλεισαν από Τράπεζες & Γρ. Τ.Μ.	41	186	416
Παραιτήσεις	16	25	38
Σύνολο κλεισμένων	57	211	454
Μεταφορά στο επόμενο έτος	32	79	129

Ένωσης. Το ποσοστό που έκλεισε από τις ίδιες τις Τράπεζες, μετά την παρέμβαση του Τραπεζικού Μεσολαβητή, ανήλθε σε 56,0%. Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής, στις 182 υποθέσεις που έκλεισαν εντός του 2001, δικάωσε σε ποσοστό 45% τους συναλλασσόμενους, όπως

περίπου και κατά το προηγούμενο έτος (43%). Εκτός από τις 414 υποθέσεις των οποίων ολοκληρώθηκε η διερεύνηση, σε 38 ακόμη περιπτώσεις έπαυσε η διαδικασία εξέτασης μετά την παραπομπή των θεμάτων στις Υπηρεσίες Πελατών των Τραπεζών, κυρίως διότι οι συναλλασσόμενοι, μετά

την πληρέστερη ενημέρωσή τους από τις αρμόδιες υπηρεσίες των Τραπεζών, κατανόησαν το αβάσιμο των ισχυρισμών τους. Σημειώνεται ότι εντός του 2001 δόθηκαν απαντήσεις και σε 103 από τις 114 εκτός κανονισμού υποθέσεις που διαβιβάστηκαν στο Γραφείο μας, με τεκμηρίωση των λόγων στους οποίους οφείλεται ο εκτός κανονισμού χαρακτηρισμός μιας υπόθεσης. Για το σύνολο της τριετίας η εξέλιξη της διαδικασίας εξέτασης του αριθμού των εντός κανονισμού γραπτών παραπόνων που διαβιβάστηκαν στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή, παρουσιάζεται στον Πίνακα 9.

Διασυννοριακές συναλλαγές
Στο πλαίσιο της διαδικασίας του Δικτύου Συνεργασίας των Μεσολαβητών του Χρηματοπιστωτικού Τομέα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, γνωστού ως FIN-NET, που άρχισε να λειτουργεί από 1.2.2001, εξετάστηκαν οι ακόλουθες περιπτώσεις:

Στην πρώτη περίπτωση δόθηκαν οδηγίες στους ενδιαφερόμενους για τον τρόπο που θα πρέπει να ακολουθήσουν, ώστε οι διαφορές τους να εξεταστούν από το Μεσολαβητή της χώρας όπου έγινε η συναλλαγή. Στη δεύτερη, οι υποθέσεις εξετάζονται από το Γραφείο μας, με τις διαδικασίες που ισχύουν για την εσωτερική αγορά.

Διασυννοριακές καταγγελίες που παραλήφθηκαν υπό την ιδιότητα του «πλησιέστερου φορέα»	21
Διασυννοριακές καταγγελίες που παραλήφθηκαν υπό την ιδιότητα του «αρμόδιου φορέα»	20
Σύνολο	41

B.

2. ΤΟ ΕΡΓΟ ΚΑΤΑ ΕΙΔΟΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ-ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Το έργο του Γραφείου του Τ.Μ. παρουσιάζεται στη συνέχεια αναλυτικά κατά είδος τραπεζικού προϊόντος/υπηρεσίας, με κατιούσα σειρά βάσει του αριθμού περιπτώσεων γραπτών παραπόνων. Προηγούνται τα

μέσα πληρωμών και ακολουθούν τα δάνεια, οι καταθέσεις, οι κινητές αξίες και τέλος οι διάφορες τραπεζικές εργασίες. Τα παραδείγματα που συνοδεύουν κάθε είδος προϊόντος/υπηρεσίας έχουν

επιλεγεί με βάση τα εξής κριτήρια:

- Την κατηγορία στην οποία ανήκει η αιτία που τα προκάλεσε.
- Τα συμπεράσματα που εξαγονται από κάθε υπόθεση.

2.1
ΜΕΣΑ
ΠΛΗΡΩΜΩΝ

Η πιστωτική κάρτα ήρθε, μεταξύ άλλων, να καλύψει την ανάγκη δημιουργίας ενός εύχρηστου μέσου πίστωσης, που να παρέχει τη δυνατότητα σημαντικής αναβολής της εξόφλησης των λογαριασμών του κατόχου. Αξίζει να σημειωθεί ότι κατά τη διάρκεια του έτους 2001, με την έκδοση δύο υπουργικών αποφάσεων, εισήχθησαν ρυθμίσεις σχετικά με την ευθύνη του κατόχου κάρτας και το καθεστώς της σύμβασης από απόσταση προς εναρμόνιση με το περιεχόμενο μιας κοινοτικής οδηγίας και μιας κοινοτικής σύστασης. Εξάλλου, με απόφαση του Αρείου Πάγου, κρίθηκαν καταχρηστικοί ορισμένοι όροι συμβάσεων χορήγησης πιστωτικών καρτών, αναγνωρίζοντας τη νομιμότητα κάποιων άλλων, κατά την εκδίκαση σχετικής συλλογικής αγωγής.

A. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ

Κατά το έτος 2001 οι εντός κανονισμού τηλεφωνικές κλήσεις για τα Μέσα Πληρωμών ανήλθαν σε 864 και αντιπροσωπεύουν το 42% επί του συνόλου. Η κατανομή των κλήσεων αυτών κατά κατηγορία μέσων πληρωμών εμφανίζεται στον Πίνακα 10.

Η κατανομή των εντός κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων κατά κατηγορία παραπόνου, έτους 2001, για τις οποίες έχουν δοθεί σχετικές πληροφορίες εμφανίζονται στον Πίνακα 11. Η συγκέντρωση των περισσότερων παραπόνων στην

κατηγορία «Συναλλαγές/Υπολογισμοί» (61%) οφείλεται στην αμφισβήτηση από τους νόμιμους κατόχους καρτών των χρεώσεών τους από παράνομες συναλλαγές, μετά από απώλεια ή κλοπή των καρτών τους. Οι ισχυρισμοί και τα ζητήματα

ΠΙΝΑΚΑΣ 10
Τηλεφωνικές Κλήσεις εντός Κανονισμού
κατά Κατηγορία Προϊόντος/Υπηρεσίας

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ		ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
	2001	2002	
Κάρτες	626	596	5,0
ΑΤΜs	108	54	100,0
Επιταγές	62	31	100,0
Συναλλαγματικές	15	11	36,4
Λοιπά	49	19	157,9
Σύνολο	860	711	21,0

ΠΙΝΑΚΑΣ 11
Τηλεφωνικές Κλήσεις εντός Κανονισμού
κατά Κατηγορία Παραπόνου

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΚΑΡΤΕΣ	ΑΤΜs	ΕΠΙΤΑΓΕΣ	ΛΟΙΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Τραπεζική Πρακτική	53	2	6	1	62
Συναλλαγές/Υπολογισμοί	394	98	17	16	525
Ποιότητα Υπηρεσιών	176	6	35	45	262
Διάφορα	3	2	4	2	11
Σύνολο	626	108	62	64	860

που τέθηκαν υπόψη του Γραφείου τηλεφωνικά εστιάζονται στα ακόλουθα:

1. Επί των καρτών γενικά.

- ❑ Ελλιπής ενημέρωση σχετικά με το αντικείμενο προσφορών που συνοδεύουν τη χορήγηση καρτών.
- ❑ Προβλήματα κατά την αποστολή και παραλαβή της κάρτας.
- ❑ Ζητήματα καταχρηστικότητας όρων, παραπλανητικής διαφήμισης σχετικά με συμβατικούς όρους ή προσφορές, ύψους επιτοκίων και χρήσης προσωπικών δεδομένων.
- ❑ Καθυστερήσεις στην παροχή στοιχείων, ιδιαίτερα αντιγράφων παραστατικών συναλλαγών με συμβεβλημένες επιχειρήσεις, και γενικά στην απάντηση σε έγγραφα αιτήματα.
- ❑ Προβλήματα επικοινωνίας με υπηρεσίες της Τράπεζας, ή ακόμα και με την υπηρεσία ακύρωσης καρτών.
- ❑ Αιτήματα εφαρμογής, και μάλιστα αναδρομικής, του θεσμοθετημένου ορίου ευθύνης 150 ευρώ σε περίπτωση χρήσης κλαπείας ή απολεσθείσας κάρτας.
- ❑ Διαμαρτυρίες για χρήση ξενόγλωσσων όρων στα εκκαθαριστικά σημειώματα.
- ❑ Γνωστοποίηση δυσμενών στοιχείων σε τρίτους και ιδιαίτερα σε συγγενείς ή σε άτομα του ευρύτερου εργασιακού περιβάλλοντος.

1α. Ειδικότερα για τις πιστωτικές κάρτες.

- ❑ Αμφισβήτηση χρεώσεων από παράνομη χρήση πιστωτικής κάρτας ύστερα από απώλεια ή κλοπή της στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό.

- ❑ Διαμαρτυρίες για το ύψος προμηθειών για συναλλαγές με κάρτες στο εξωτερικό.
- ❑ Καθυστερήσεις στην αποστολή εκκαθαριστικών σημειωμάτων με συνέπεια την επιβάρυνση με τόκους.
- ❑ Διαμαρτυρίες για χρέωση προμήθειας για άντληση μετρητών μέσω πιστωτικής κάρτας.
- ❑ Καθυστερήσεις στην ενημέρωση εγγυητών για την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών με συνέπεια τη διόγκωσή τους.
- ❑ Καθυστερήσεις στην εκτέλεση εντολής κλεισίματος λογαριασμού και ακύρωσης πιστωτικής κάρτας με συνέπεια τον καταλογισμό τόκων και εξόδων επίσης συνδρομής.

1β. Ειδικότερα για τις συμβεβλημένες επιχειρήσεις και τις εταιρείες είσπραξης οφειλών.

- ❑ Χορήγηση πιστωτικών καρτών, και μάλιστα περισσότερων της μιας, με τη συνδρομή συμβεβλημένων εμπορικών επιχειρήσεων, σε άτομα που δεν πληρούν στοιχειώδεις οικονομικές προϋποθέσεις, με συνέπεια την επιβάρυνση συγγενών τους εξαιτίας της αδυναμίας αποπληρωμής των οφειλών.
- ❑ Παρανοήσεις για τον τρόπο εξόφλησης υποχρεώσεων που αναλαμβάνονται έναντι συμβεβλημένων επιχειρήσεων.
- ❑ Συνέπειες άσκησης δικαιώματος υπαναχώρησης για μη παρασχεθείσες υπηρεσίες σε συμβάσεις με ινστιτούτα αδυνατίσματος, δυνάμει σχετικής συμφωνίας των τελευταίων με το Υπουργείο Ανάπτυξης.
- ❑ Πλημμελείς έλεγχοι ταυτοπροσωπίας κατά τη χρήση πιστωτικών καρτών σε συναλλαγές με συμβεβλημένες με

τις Τράπεζες εμπορικές επιχειρήσεις, με συνέπεια την επιβάρυνση συναλλασσομένων από παράνομες συναλλαγές.

- ❑ Πιεστική συμπεριφορά υπαλλήλων εταιρειών είσπραξης οφειλών.

1γ. Ειδικότερα για τις αναληπτικές κάρτες.

- ❑ Χρεώσεις από συναλλαγές αποτυχημένες ή μη ολοκληρωθείσες.
- ❑ Αμφισβητούμενες χρεώσεις χωρίς προηγούμενη απώλεια της κάρτας και του PIN.
- ❑ Παράνομες αναλήψεις μετά την παρακράτηση της αναληπτικής κάρτας από το ATM, ιδιαίτερα με τη μέθοδο της απόσπασης του PIN από άγνωστο ή σε συνδυασμό με αναγραφόμενο σε αυτοκόλλητο πλησίον της οθόνης του ATM αριθμό σταθερού και κινητού τηλεφώνου.
- ❑ Διαφορές ως προς το ύψος ποσών που κατατέθηκαν μέσω ATM.
- ❑ Προϋποθέσεις χορήγησης αναληπτικής κάρτας σε συνδικαιούχο κοινού λογαριασμού.

2. Αξιόγραφα

- ❑ Επιβάρυνση από αναγκαστική έκδοση επιταγής σε περιπτώσεις έλλειψης μετρητών.
- ❑ Ισχύς μεταχρονολογημένων επιταγών σε δραχμές με ημερομηνίες έκδοσης μετά το τέλος του 2001 και διαδικασία νομιμοποίησής τους.
- ❑ Αλλαγές στα έντυπα και τα σημεία προμήθειας των συναλλαγματικών, μετά την εισαγωγή του ευρώ.

Β. ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Στον Πίνακα 12 εμφανίζεται ο αριθμός των γραπτών

B.

παραπόνων, έτους 2001, κατά είδος Μέσων Πληρωμών, σε σχέση με τα αντίστοιχα στοιχεία του έτους 2000.

Η κατά αιτία κατανομή των γραπτών παραπόνων για τα επιμέρους είδη Μέσων Πληρωμών εμφανίζεται στον Πίνακα 13.

Και στην περίπτωση των γραπτών παραπόνων η κατηγορία «Συναλλαγές/Υπολογισμοί» αντιπροσωπεύει υψηλό ποσοστό (70%), για τους λόγους που αναφέρθηκαν στις τηλεφωνικές κλήσεις.

Τα ζητήματα τα οποία ετέθησαν με τα γραπτά παράπονα είναι τα ακόλουθα:

1. Χρήση τραπεζικών καρτών

1α. Ποιότητα υπηρεσιών

- ☐ Καθυστερήσεις στην αποστολή των εκκαθαριστικών σημειωμάτων με συνέπεια την επιβάρυνση με τόκους κατά την εξόφληση.
- ☐ Αναζήτηση οφειλών περιορισμένου ύψους, ύστερα από πολύ μεγάλα χρονικά διαστήματα με συνέπεια τη διόγκωσή τους λόγω τόκων.
- ☐ Ελλιπής ενημέρωση για τον απαιτούμενο χρόνο ολοκλήρωσης της καταβολής μέσω ΕΛΤΑ, με συνέπεια το εκπρόθεσμο της καταβολής.
- ☐ Παράνομη ανάρτηση από τρίτους παραπλανητικών αριθμών κινητού τηλεφώνου δίπλα σε οθόνες ΑΤΜ προς εκμείωση του προσωπικού μυστικού αριθμού (PIN).
- ☐ Καθυτέρηση σε απάντηση αιτημάτων διακανονισμού οφειλών που προέκυψαν μετά από απώλεια πιστωτικών καρτών.

ΠΙΝΑΚΑΣ 12 Κατανομή Υποθέσεων κατά είδος Μέσων Πληρωμών			
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ		ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
	2001	2000	
Κάρτες	177	86	105,8
ΑΤΜs	51	26	96,2
Επιταγές	9	3	200,0
Εμβάσματα	5	6	-16,7
Λοιπά	11	-	-
Σύνολο	253	121	109,1

ΠΙΝΑΚΑΣ 13 Κατανομή Γραπτών Παραπόνων κατά Αιτία Παραπόνου και Είδος Μέσων Πληρωμών				
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΚΑΡΤΕΣ	ΑΤΜs	ΛΟΙΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Τραπεζική Πρακτική	11	1	2	14
Συναλλαγές/Υπολογισμοί	122	47	10	179
Ποιότητα Υπηρεσιών	40	3	11	54
Διάφορα	4	-	2	6
Σύνολο	177	51	25	253

☐ Υπερβολική καθυστέρηση στην ενημέρωση εγγυητή για οφειλές από χρήση πιστωτικής κάρτας.

1β. Υπολογισμοί χρεώσεων

- ☐ Οφειλή μεταγενέστερη της έγγραφης αναγνώρισης εξόφλησης από μέρους της Τράπεζας από την ίδια συναλλακτική σχέση.
- ☐ Άρνηση εφαρμογής του νόμου για ρύθμιση χρεών σε καθυστέρηση και στις οφειλές από πιστωτικές κάρτες.
- ☐ Αναπιτολόγητη παρακράτηση προμηθειών κατά την

επαναπίστωση ποσού συναλλαγής, ύστερα από νόμιμη άσκηση δικαιώματος υπαναχώρησης.

1γ. Αμφισβητούμενες χρεώσεις

- ☐ Χρεώσεις από παράνομη χρήση πιστωτικής κάρτας ή κάρτας αναλήψεων, ύστερα από απώλεια ή κλοπή της κάρτας στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό.
- ☐ Αμφισβητούμενες συναλλαγές μέσω του διαδικτύου.
- ☐ Εσφαλμένες καταχωρήσεις για μη ολοκληρωθείσες συναλλαγές.
- ☐ Διαφορές στα ποσά καταθέσεων σε ΑΤΜ.

ΥΠΟΘΕΣΗ 453

ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ ΜΕΣΩ ΑΤΜ

Η παραπονούμενη διαμαρτυρήθηκε για την επιβάρυνσή της από συναλλαγή την οποία αρνείται ότι πραγματοποιήσε. Πιο συγκεκριμένα, από την ενημέρωσή του βιβλιαρίου καταθέσεων της προέκυψε ότι πέραν της συναλλαγής ύψους 50.000 δρχ., την οποία και συνομολογεί, είχε καταχωρηθεί και μια ακόμη συναλλαγή ύψους 30.000 δραχμών την οποία αρνούνταν κατηγορηματικά. Σημειώνεται ότι λόγω έλλειψης χαρτιού στο συγκεκριμένο ΑΤΜ δεν είχε εκτυπωθεί η απόδειξη της ανωτέρω συναλλαγής.

Η παραπονούμενη παραπέμφθηκε από το Γραφείο μας στην αρμόδια Υπηρεσία Πελατών προκειμένου να λάβει οριστική απάντηση από την Τράπεζα. Η τελευταία, με επιστολή που απηύθυνε στην παραπονούμενη, την ενημέρωσε ότι προέβη σε πίστωση του ποσού της αμφισβητούμενης συναλλαγής στο λογαριασμό της στα πλαίσια καλλιέργειας κλίματος εμπιστοσύνης με την πελατεία της, παρά το γεγονός ότι από τον έλεγχο που διενεργήθηκε δεν διαπιστώθηκε οποιαδήποτε διαχειριστική διαφορά.

ΥΠΟΘΕΣΗ 519

ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΑΠΟΛΕΣΘΕΙ

Η παραπονούμενη διαμαρτυρήθηκε για χρέωση στην πιστωτική της κάρτα συναλλαγής την οποία αρνείται ότι πραγματοποίησε. Πιο συγκεκριμένα, παρά το γεγονός ότι ουδέποτε είχε απολέσει την εν λόγω κάρτα, χρεώθηκε με το ποσό των 80.000 δραχμών. Σε επικοινωνία της με την Τράπεζα πληροφορήθηκε ότι η συναλλαγή είχε πραγματοποιηθεί με φυσική παρουσία της κάρτας, αλλά ότι η απόδειξη πληρωμής έφερε τα στοιχεία ενός άλλου προσώπου. Κατά την παραπονούμενη το πρόσωπο αυτό της ήταν άγνωστο, ενώ τα στοιχεία της ταυτότητάς του αποδείχθηκαν ανακριβή.

Η υπόθεση παραπέμφθηκε στην Υπηρεσία Πελατών και εξετάστηκε από τα αρμόδια όργανα της Τράπεζας. Κατά την Τράπεζα η συναλλαγή δεν μπορούσε να έχει γίνει χωρίς τη συμμετοχή της κάρτας, η οποία είχε βρεθεί ακουσίως, ή εκουσίως, στα χέρια τρίτου. Η ευθύνη όμως για το γεγονός αυτό, όπως και για τη απουσία της υπογραφής από το σώμα της κάρτας, βαρύνει την παραπονούμενη.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής, ύστερα από εξέταση του παραπόνου, συνεκτιμώντας τις αμφιβολίες που γεννούν οι περιστάσεις κάτω από τις οποίες έγινε η χρήση της κάρτας και το γεγονός του πλημμελούς ελέγχου κατά τη νομιμοποίηση του κομιστή της κάρτας από το εντεταλμένο για το σκοπό αυτό όργανο της επιχείρησης, όπως προέκυψε από τα προσκομισθέντα έγγραφα, συνέστησε την απαλλαγή της παραπονούμενης από τους αναλογούντες στην επίμαχη συναλλαγή τόκους καθώς και ποσού που αντιστοιχεί στο 50% της επίμαχης χρέωσης.

ΥΠΟΘΕΣΗ 559

ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ ΕΣΦΑΛΜΕΝΗΣ ΧΡΕΩΣΗΣ ΣΕ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ

Η παραπονούμενη πραγματοποίησε αγορά αξίας 49.000 δρχ. εξοφλητέα σε 6 άτοκες μηνιαίες δόσεις μέσω της πι-

στωτικής της κάρτας. Ωστόσο, στον πρώτο λογαριασμό της κάρτας της εμφανίστηκε η χρέωση ολόκληρου του ποσού της αγοράς της. Μετά από τηλεφωνική επικοινωνία με την αρμόδια υπηρεσία της Τράπεζας και αφού έλαβε τη διαβεβαίωση ότι στον επόμενο λογαριασμό θα γινόταν η σχετική διόρθωση, εξόφλησε, με υπόδειξή τους, μόνον το ποσό της πρώτης δόσης 8.167 δρχ. Παρά ταύτα, στους επόμενους λογαριασμούς δεν αντιλογίστηκε η αρχική εσφαλμένη εγγραφή, ενώ συγχρόνως χρεώνονταν και οι δόσεις και τόκοι υπερημερίας επί του συνολικού ποσού. Όταν επικοινωνήσει και πάλι με την αρμόδια υπηρεσία πληροφορήθηκε με έκπληξη ότι κανένα λάθος δεν υπήρχε στο λογαριασμό και ότι όφειλε όσα αναγράφονταν. Κατόπιν τούτου, ζήτησε εγγράφως την παρέμβαση του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

Το Γραφείο μας επικοινωνήσει με την αρμόδια υπηρεσία της Τράπεζας η οποία, αφού ερεύνησε την υπόθεση σε βάθος, διαπίστωσε τα σφάλματα κατά τη χρέωση των δόσεων, τα οποία και αποκατέστησε.

ΥΠΟΘΕΣΗ 561

ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΑΠΟΛΕΣΘΕΙΣΑΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ

Η παραπονούμενη διαμαρτυρήθηκε για χρεώσεις με χρήση της πιστωτικής της κάρτας συνολικού ύψους 291.000 δραχμών που αφορούσαν συναλλαγές, οι οποίες έλαβαν χώρα μετά την απώλεια της κάρτας και πριν από τη γνωστοποίηση του γεγονότος αυτού στην Τράπεζα. Ειδικότερα, η παραπονούμενη, ύστερα και από σχετική απάντηση της Τράπεζας που δεν την ικανοποιούσε, προσέφυγε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή ζητώντας τον αντιλογισμό των εν λόγω χρεώσεων.

Όπως προκύπτει και από τη σχετική βεβαίωση της αστυνομικής αρχής, η παραπονούμενη δήλωσε ότι έπεσε θύμα κλοπής στις 12.30 εντός μέσου αστικών συγκοινωνιών με αποτέλεσμα να απολέσει το δελτίο της αστυνομικής της ταυτότητας, πιστωτικές κάρτες και άλλα δημόσια έγγραφα. Στη συνέχεια προέβη άμεσα σε ενέργειες προς ακύρωση της επίμαχης πιστωτικής της κάρτας εισερχόμενης σε κεντρικό κατάστημα της εμπλεκόμενης Τράπεζας και επιχειρώντας με τη βοήθεια υπαλλήλων να επικοινωνήσει με την αρμόδια υπηρεσία. Τούτο κατέστη δυνατό με καθυστέρηση είκοσι λεπτών.

Κατά το χρονικό διάστημα μεταξύ της κλοπής και της ακύρωσης της κάρτας έλαβαν χώρα τρεις συναλλαγές σε κοντινά καταστήματα. Όπως προέκυψε από την εξέταση του παραπόνου από τον Τραπεζικό Μεσολαβητή, η υπογραφή επί των σχετικών δελτίων χρεώσεων παρουσίαζε ουσιαστικές διαφορές από το δείγμα της υπογραφής της παραπονούμενης, η οποία και προέβη σε έγγραφη υπεύθυνη δήλωση ότι είχε θέσει την υπογραφή της επί του σώματος της κάρτας.

Η παραπονούμενη σε ένδειξη καλής θέλησής και ύστερα από σχετικές οχλήσεις από μέρους της Τράπεζας κατέβαλε ποσό 50.000 δραχμών έναντι της οφειλής της από τις ανωτέρω χρεώσεις. Η Τράπεζα με νεώτερη επιστολή της προχώρησε σε απαλλαγή της παραπονούμενης από το σύνολων των χρεώσεων πέραν του ποσού των 51.113 δραχμών, σε εφαρμογή της σχετικής Κοινής Υπουργικής Απόφασης και παρότι το συμβάν ήταν προγενέστερο της έναρξης ισχύος της, δίνοντας οριστική λύση στο ζήτημα και ικανοποιώντας το αίτημα της παραπονούμενης.

ΥΠΟΘΕΣΗ 638

ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΕΠΙΤΑΓΗΣ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ ΦΟΡΟΥ ΣΕ ΜΗ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟ

Όταν ο παραπονούμενος μετέβη στην Εφορία προκειμένου να εισπράξει το ποσό των 116.334 δρχ. που δικαιούταν από επιστροφή φόρου εισοδήματος, πληροφορήθηκε ότι η επιταγή του είχε εισπραχθεί από κατάστημα Τράπεζας γεγονός που επιβεβαίωσε αρμόδιο στέλεχος του καταστήματος.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής υπέδειξε στον παραπονούμενο να απευθυνθεί στις αρμόδιες υπηρεσίες της Τράπεζας όπου και διαμαρτυρήθηκε για τη μη τήρηση από πλευράς καταστήματος των απαιτούμενων διαδικασιών ελέγχου στοιχείων. Ειδικότερα:

α) υπάρχει σαφής οδηγία επί του σώματος της επιταγής ότι απαιτείται η προσκόμιση της ταυτότητας του δικαιούχου ή επικυρωμένου φωτοαντιγράφου αυτής σε περίπτωση που εξουσιοδοτείται τρίτο πρόσωπο για την είσπραξη του ποσού της επιστροφής φόρου εισοδήματος,

β) η τεθείσα υπογραφή κατά την οπισθογράφηση της επιταγής ήταν πλαστή, ο δε αναγραφόμενος αριθμός ταυτότητας ήταν διαφορετικός.

Σε σύντομο χρονικό διάστημα ο παραπονούμενος ενημέρωσε το Γραφείο μας για την καταβολή από την Τράπεζα του ανωτέρω ποσού που εδικαιούτο και ευχαρίστησε τον Τραπεζικό Μεσολαβητή για την παρέμβασή του.

ΥΠΟΘΕΣΗ 650

ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΜΕ ΚΛΕΜΜΕΝΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ

Κατά τη διάρκεια που η παραπονούμενη βρισκόταν σε υπαίθρια αγορά, άγνωστος σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της, έκλεψε το πορτοφόλι της το οποίο περιείχε, μεταξύ άλλων, την αστυνομική της ταυτότητα, την πιστωτική της κάρτα και την κάρτα αναλήψεων. Όταν αντιλήφθηκε την απώλεια του πορτοφολιού της, επέστρεψε στην οικία της και, τηλεφωνικώς, ακύρωσε τις κάρτες της.

Ωστόσο, στο μηνιαίο λογαριασμό της κάρτας εμφανίστηκαν τρεις συναλλαγές ύψους 10.000 δρχ., 659.500 δρχ. και 15.000 δρχ. αντίστοιχα. Σε επικοινωνία της με την Υπηρεσία Καρτών της γνωστοποιήθηκε ότι η συναλλαγή αξίας 659.500 δρχ. είχε προηγηθεί της ακύρωσης της κάρτας της κατά 43 λεπτά και συνεπώς όφειλε να καταβάλει το εν λόγω ποσό. Οι άλλες δύο αγορές είχαν πραγματοποιηθεί μετά την ακύρωση της κάρτας, και συνεπώς δεν θα τις επιβαρυνόταν.

Από πληροφορίες που συνέλεξε η παραπονούμενη προέκυψε ότι η άγνωστη που έκλεψε την πιστωτική της κάρτα πήγε σε κατάστημα που βρισκόταν σε μακρινή απόσταση από την υπαίθρια αγορά και το οποίο πουλά είδη ένδυσης αξίας το πολύ μεταξύ 2.000 και 6.000 δρχ. ανά τεμάχιο. Συνεπώς, η αγορά των 659.500 δρχ. υποδήλωνε ότι η άγνωστη αγόρασε μεγάλο μέρος του συνολικού εμπορεύματος που είχε τη δεδομένη στιγμή το κατάστημα.

Κατά τη διαδικασία εξέτασης της υπόθεσης από το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή διαπιστώθηκε ότι:

- Η επίμαχη συναλλαγή θα μπορούσε ίσως να

αποφευχθεί αν η παραπονούμενη προέβαινε στην ακύρωση της πιστωτικής της κάρτας αμέσως μόλις αντιλήφθηκε την κλοπή του πορτοφολιού της και όχι αφού επιστρέψει στην οικία της,

- Η Τράπεζα βεβαίωσε πως αν διαπιστωθεί ότι μία επιχείρηση δεν έχει τηρήσει τις συμβατικές της υποχρεώσεις, η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την πληρωμή του ποσού της συναλλαγής ή ακόμα και να απαιτήσει την επιστροφή του σε περίπτωση που έχει ήδη εισπραχθεί.

- Το ένταλμα πληρωμής που αφορά στην επίμαχη συναλλαγή έφερε υπογραφή τα βασικά χαρακτηριστικά της οποίας ομοιάζαν με αυτά της υπογραφής της νομίμου κατόχου.

- Ο υπάλληλος της επιχείρησης όπου έγιναν οι αγορές ζήτησε τηλεφωνική έγκριση για την πραγματοποίηση της συναλλαγής από την αρμόδια υπηρεσία καρτών. Ωστόσο, όφειλε να είχε αξιολογήσει τα γεγονότα και τα χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης συναλλαγής, ιδιαιτέρως το μεγάλο αριθμό των ειδών που αγοράστηκαν σε συνδυασμό με το ύψος της συναλλαγής, με μεγαλύτερη προσοχή και να είχε ενημερώσει σχετικά τον αρμόδιο για την έγκριση των συναλλαγών υπάλληλο της Τράπεζας.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής κατέληξε στην απόφαση, την οποία απεδέχθησαν η Τράπεζα και η παραπονούμενη, να προτείνει τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς με ισομερή (50%) κατανομή του επίμαχου ποσού μεταξύ των μερών.

ΥΠΟΘΕΣΗ 701

ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ

Άγνωστος έκλεψε την πιστωτική κάρτα της παραπονούμενης στο χώρο εργασίας της κατά τους ισχυρισμούς της. Η τελευταία αντιλήφθηκε την κλοπή 1 ½ ώρα μετά, οπότε και ειδοποίησε την Τράπεζα. Στο μηνιαίο λογαριασμό που έλαβε διαπίστωσε ότι κατά το χρονικό διάστημα μέχρι την ακύρωση της κάρτας, ο άγνωστος πραγματοποίησε συναλλαγή ύψους 320.000 δρχ.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης από τον Τραπεζικό Μεσολαβητή διαπιστώθηκε μεταξύ άλλων ότι:

- Η παραπονούμενη δεν επέδειξε την προσήκουσα επιμέλεια για τη φύλαξη της κάρτας της, σύμφωνα με τους όρους της σύμβασής που είχε υπογράψει.

- Το εντεταλμένο όργανο της επιχείρησης δεν επέδειξε τη δέουσα προσοχή κατά την παραβολή των υπογραφών νομίμου κατόχου και χρήστη της κάρτας. Σημειώνεται ότι αντί της υπογραφής της παραπονούμενης, τα σχετικά παραστατικά των συναλλαγών έφεραν μονογραφή, και κατέληξε στην απόφαση να προτείνει τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς με ισομερή (50%) κατανομή του επίμαχου ποσού ύψους 320.000 δρχ., μεταξύ της Τράπεζας και της παραπονούμενης.

- ❑ Προβλήματα από χρεώσεις σε κάρτες σχετικές με την παροχή υπηρεσιών από εταιρείες χρονομεριστικής μίσθωσης.
- ❑ Προβλήματα αντιλογισμού χρεώσεων, ύστερα από άσκηση δικαιώματος υπαναχώρησης για συναλλαγές με κέντρα αδυνατίσματος, κατ' εφαρμογή του σχετικού κώδικα δεοντολογίας.
- ❑ Χρέωση επίσιας συνδρομής, παρά την προσφερόμενη απαλλαγή από τη σχετική χρέωση κατά τη χορήγηση της κάρτας ή παρά την άμεση ακύρωση μετά την παραλαβή της χωρίς να έχει γίνει οποιαδήποτε χρήση.
- ❑ Χρέωση συνδρομής για χρόνο μεταγενέστερο της ακύρωσης της κάρτας.
- ❑ Ισχυρισμοί για χρεώσεις μετά την παράδοση της κάρτας στην Τράπεζα ή την υποβολή αιτήματος μη επανέκδοσης ύστερα από την ακύρωσή της.
- ❑ Επιβολή προμήθειας για άντληση μετρητών από πιστωτική κάρτα δεδομένης της έκδοσης σχετικής απόφασης του Αρχείου Πάγου.

1δ. Συμβεβλημένες επιχειρήσεις και εισπρακτικές εταιρείες

- ❑ Ελλιπής ενημέρωση σχετικά με τη χρήση και ανεπαρκής έλεγχος οικονομικών δεδομένων κατά την έκδοση καρτών μέσω συμβεβλημένων με την Τράπεζα επιχειρήσεων.
- ❑ Καθυστερήσεις στην έκδοση κάρτας μέσω συμβεβλημένης με την Τράπεζα επιχείρησης και ιδιαίτερα στην αποστολή των εκκαθαριστικών σημειωμάτων.
- ❑ Επιβολή πρόσθετης επιβάρυνσης για συναλλαγή με συμβεβλημένη επιχείρηση λόγω χρήσης πιστωτικής κάρτας.
- ❑ Έκδοση απόδειξης

ΠΙΝΑΚΑΣ 14				
Κλείσιμο Υποθέσεων ανάλογα με το Φορέα και την Κατάληξή τους				
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Επίλυση από Τράπεζα μετά από παρέμβαση του Τ.Μ.	66	-	48	114
Επίλυση από Τ.Μ.	50	50	-	100
Σύνολο	116	50	48	214

συναλλαγής σε πρόσωπο διαφορετικό από αυτό που αναγραφόταν στην κάρτα που χρησιμοποιήθηκε κατά τη συναλλαγή με συμβεβλημένη επιχείρηση.

- ❑ Τρόπος δράσης των εταιρειών είσπραξης οφειλών και συμπεριφορά των οργάνων τους.

2. Επιταγές

- ❑ Προϋποθέσεις είσπραξης δίγραμμης επιταγής.
- ❑ Σφράγιση επιταγής ελλείπει υπολοίπου λόγω εσφαλμένου υπολογισμού τόκων στο λογαριασμό επί του οποίου σύρεται.
- ❑ Εσφαλμένη καταχώρηση εντολής.

Γ. ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Η κατηγορία των Μέσων Πληρωμών έχει την ιδιαιτερότητα ότι στην πλειονότητα των προς εξέταση υποθέσεων εμπλέκονται διαφορετικά πιστωτικά ιδρύματα και συνήθως πολλές υπηρεσίες της ίδιας Τράπεζας. Τούτο έχει ως συνέπεια την καθυστέρηση στη συλλογή του απαραίτητου αποδεικτικού υλικού και στη

διαβούλευση με τα μέρη. Είναι δε αυτονόητο ότι η καλόπιστη συνεργασία του συναλλασσομένου και η αιτιολογημένη προβολή των αντιρρήσεων του θα οδηγήσει με ακρίβεια στον εντοπισμό της πραγματικής αιτίας και την εξεύρεση της, κατά περίπτωση, ορθότερης και δικαιότερης λύσης.

Ο αριθμός των κλεισμένων υποθέσεων ανήλθε σε 214 έναντι 94 το 2000 και η κατανομή τους παρουσιάζεται στον Πίνακα 14. Το ποσοστό των υποθέσεων που έκλεισαν υπέρ των πελατών, συμπεριλαμβανομένων και των περιπτώσεων που έκλεισαν με συμβιβασμό, ανήλθε σε 77% έναντι 71% του έτους 2000. Πέραν των ως άνω υποθέσεων, σημειώθηκαν και 16 παραιτήσεις, στις οποίες οι παραπονούμενοι δεν επανήλθαν μετά την παροχή πειστικών εξηγήσεων σχετικά με το αβάσιμο των παραπόνων τους.

Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τα μέσα πληρωμών διατηρούν σταθερά το προβάδισμα δεδομένης της αμεσότητάς του μέσου συναλλασσομένου με

ΥΠΟΘΕΣΗ 768

ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΠΙΣΤΩΘΕΝΤΟΣ ΠΟΣΟΥ, ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΕ ΜΕΣΩ ΑΤΜ

Η παραπονούμενη, στις 14:25 μ.μ., κατέθεσε μέσω ΑΤΜ το ποσό των δρχ. 180.000, χρησιμοποιώντας δύο φακέλους –χωρίς να θυμάται το ακριβές χρηματικό ποσό που τοποθέτησε στον κάθε φάκελο– με σκοπό να εξοφλήσει οφειλή της χρεωστικής της κάρτας. Τους φακέλους τους εισήγαγε διαδοχικά, τον ένα μετά τον άλλο, στην ειδική θυρίδα του ΑΤΜ.

Ένα μήνα αργότερα πληροφορήθηκε ότι την αναζητούσε η Τράπεζα για να την ενημερώσει ότι κατά την καταμέτρηση του ποσού που περιείχετο στο φάκελο της κατάθεσής της, διαπιστώθηκε διαφορά, αφού καταμετρήθηκαν 7 χαρτονομίσματα των δρχ. 10.000 και 2 των δρχ. 5.000, δηλαδή συνολικά δρχ. 80.000, με τις οποίες πιστώθηκε ο λογαριασμός της, έναντι των δρχ. 180.000 που είχε πληκτρολογήσει κατά τη συναλλαγή.

Η παραπονούμενη επέμενε ότι στο λογαριασμό της κάρτας της κατέθεσε δρχ. 180.000 και απαιτούσε την πίστωση του λογαριασμού της με τη διαφορά των δρχ. 100.000.

Η Τράπεζα μετά από 3 τουλάχιστον ελέγχους που διενήργησε απέρριψε το αίτημα της παραπονούμενης, η οποία απευθύνθηκε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή. Το Γραφείο μας αφού ολοκλήρωσε την έρευνά του όσον αφορά τη λειτουργία ΑΤΜ, τη συμφωνία λογιστικού – χρηματικού κατά την επίμαχη ημερομηνία καθώς και τα αποτελέσματα της καταμέτρησης και διαπίστωσε ότι δεν υπήρχαν ενδείξεις που θα συνηγορούσαν στην ικανοποίηση του αιτήματος της παραπονούμενης εστίασε την προσοχή του στον ισχυρισμό της για χρησιμοποίηση δύο φακέλων. Η έρευνα αυτή επεκτάθηκε και σε άλλες Τράπεζες, προκειμένου να διαπιστωθεί καταρχήν εάν είναι εφικτή η χρησιμοποίηση δύο φακέλων για μία κατάθεση και σε καταφατική περίπτωση πώς διασφαλίζεται ο καταθέτης π.χ. από τις εκτυπώσεις επί των φακέλων ή τις τυχόν καταγεγραμμένες ενδείξεις στο ημερολόγιο του ΑΤΜ. Σύμφωνα με τις πληροφορίες που συγκεντρώθηκαν, η θυρίδα υποδοχής των φακέλων στα ΑΤΜ έχει χρονοδιακόπτη, αποκλεισμένης της εισαγωγής δευτέρου φακέλου σε μία κατάθεση. Η μόνη περίπτωση εισαγωγής δύο φακέλων είναι να τοποθετηθεί ο ένας φάκελος ακριβώς επί του άλλου. Τότε στο ημερολόγιο του ΑΤΜ καταγράφεται εισαγωγή ενός φακέλου, ενώ οι σχετικές εκτυπώσεις του ΑΤΜ εμφανίζουν μόνον στον πρώτο φάκελο ενώ ο δεύτερος παραμένει λευκός. Εάν γίνει εισαγωγή δύο φακέλων με αυτό τον τρόπο, τότε εντοπίζεται διαφορά λογιστικού κατά τη συμφωνία του ΑΤΜ. Η εμπλεκόμενη Τράπεζα ανέφερε ότι καταρχήν είναι αδύνατη η εισαγωγή δύο φακέλων διαδοχικά πλην όμως μετά από μεγάλη προσπάθεια μπορεί να εισαχθούν δύο φάκελοι, μόνον όμως όταν ο ένας εφάπτεται του άλλου. Στην υπό εξέταση περίπτωση κατά τη συμφωνία του ΑΤΜ ο αριθμός των αναφερθέντων φακέλων συνέπιπτε αριθμητικά με τους καταγεγραμμένους στο ημερολόγιο του ΑΤΜ.

Μετά από αυτές τις διαπιστώσεις ο Τραπεζικός Μεσολαβητής έκρινε ότι δεν επιβεβαιώνονται οι ισχυρισμοί της παραπονούμενης.

ΥΠΟΘΕΣΗ 794

ΟΛΟΣΧΕΡΗΣ ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΟΦΕΙΛΩΝ

Ο παραπονούμενος είχε στην κατοχή του πιστωτική κάρτα. Με την καταβολή ποσού δρχ. 36.500 την εξόφλησε ολοσχερώς και προς τούτο έλαβε από την Τράπεζα επιστολή ότι ουδεμία πλέον υφίσταται οφειλή.

Μετά από έξι μήνες ο παραπονούμενος παρέλαβε συστημένη επιστολή από γραφείο είσπραξης οφειλών συνεργαζόμενο με την Τράπεζα ότι, από τη χρήση της ίδιας κάρτας, οφείλονται ακόμα δρχ. 22.382.

Στη συνέχεια, ο παραπονούμενος με επιστολή του προς την αρμόδια Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας, την οποία κοινοποίησε και στο Γραφείο μας δήλωσε ότι δεν αναγνώριζε την οφειλή θεωρώντας ότι έχει εξοφλήσει την κάρτα από τον Απρίλιο του 1998 και διαμαρτυρήθηκε για τη συμπεριφορά των υπαλλήλων του γραφείου είσπραξης των οφειλών.

Το Γραφείο μας επικοινωνήσε με την αρμόδια Υπηρεσία της Τράπεζας σημειώνοντας ότι, και αν ακόμα υπήρχε κάποια παραλειφθείσα οφειλή, θα έπρεπε να αναγνωρίσουν την αρχική επιστολή προς τον παραπονούμενο, όπου αναφέρουν ότι ο λογαριασμός εξοφλήθηκε και να την αντιλογίσουν εις βάρος της Τράπεζας, με αποτέλεσμα να ικανοποιηθεί το αίτημα του παραπονούμενου.

ΥΠΟΘΕΣΗ 838

ΑΜΦΙΣΒΗΤΟΥΜΕΝΗ ΑΝΑΛΗΨΗ ΑΠΟ ΑΤΜ

Η παραπονούμενη διατύπωσε παράπονο σχετικά με χρέωση από ανάληψη μέσω ΑΤΜ, ύψους 100.000 δραχμών, με χρήση της κλαπείσας κατά τους ισχυρισμούς της αναληπτικής της κάρτας και σε χρόνο μεταγενέστερο της σχετικής αναγγελίας στην Τράπεζα.

Από τα προσκομισθέντα έγγραφα προέκυψε ολιγόλεπτη απόκλιση της τάξεως των τριών λεπτών ανάμεσα στην αναγγελία του συμβάντος και στην ολοκλήρωση της επίμαχης ανάληψης. Από το χρονικό σημείο της αναγγελίας ο κίνδυνος που απορρέει από την κυκλοφορία της κλαπείσας κάρτας βαρύνει την Τράπεζα που τελεί σε γνώση του γεγονότος. Η επιλογή των συστημάτων και ο χρόνος ενεργοποίησής τους δεν μπορεί να έχει δυσμενείς συνέπειες για την παραπονούμενη. Σε κάθε περίπτωση και παρά τον οριακό χαρακτήρα των επίμαχων περιστάσεων κρίνεται ότι η άμεση αντίδραση της Τράπεζας είναι η μόνη ενέργεια που θα μπορούσε να είχε αποτρέψει την επέλευση των συνεπειών της κλοπής της κάρτας, ήτοι την επιβάρυνση της παραπονούμενης με το ποσό των 100.000 δραχμών.

Από την εξέλιξη των γεγονότων προέκυψε ότι οι αντιδράσεις της παραπονούμενης μετά το συμβάν ήταν μέσα στα πλαίσια των συμβατικών της υποχρεώσεων. Σύμφωνα όμως με τους όρους της σύμβασης χορήγησης της εν λόγω κάρτας αναλήψεων, η Τράπεζα χορηγεί προσωπικό αριθμό αναγνώρισης (PIN) στον κάτοχο, ο οποίος και υποχρεούται να φυλάσσει αποτελεσματικά αυτόν, να τον απομνημονεύει, να μην τον αναγράφει στην κάρτα του, ή σε οποιοδήποτε άλλο έγγραφο, και να καταστρέφει τα έντυπα στα οποία αναγράφεται.

Για τους παραπάνω λόγους και προς αποκατάσταση

αυτά. Πρώτο συμπέρασμα που προκύπτει από τη σύγκριση με τις εκθέσεις περασμένων ετών είναι ότι παρατηρείται σχετική μείωση σε ζητήματα που αφορούν ελλιπή ή εσφαλμένη ενημέρωση και καθυστερήσεις στη διεκπεραίωση των εντολών. Το γεγονός αυτό σηματοδοτεί την ευαισθητοποίηση του

τραπεζικού τομέα και την προσπάθεια βελτίωσης του επιπέδου παρεχομένων υπηρεσιών. Εντούτοις, παράπονα πιο ασυνήθιστα και πιο εξειδικευμένα έρχονται στην επιφάνεια και καταδεικνύουν πρόσκαιρες ή μακροχρόνιες αδυναμίες του συστήματος. Τα προβλήματα που προκύπτουν

από την παράνομη χρήση των καρτών εξακολουθούν να καταλαμβάνουν περίοπτη θέση στα στατιστικά στοιχεία. Η πρόσφατη νομοθετική εξέλιξη, παρά τη ρύθμιση που επέφερε, κατέδειξε την ανάγκη λήψης δραστικών μέτρων σχετικά με την τήρηση των υποχρεώσεων των συμβεβλημένων επιχειρήσεων

της διαταραχθείσας συναλλακτικής σχέσης ο Τραπεζικός Μεσολαβητής συνέστησε την απαλλαγή της παραπονούμενης σε ποσοστό 70% της διαφοράς σε πλήρη και τελικό διακανονισμό της.

ΥΠΟΘΕΣΗ 889 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΟΡΙΟΥ ΕΥΘΥΝΗΣ ΚΑΤΟΧΟΥ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ

Ο παραπονούμενος διαμαρτυρήθηκε για τις χρεώσεις από χρήση δύο πιστωτικών του καρτών της ίδιας εκδότριας Τράπεζας, ύστερα από την απώλειά τους που έλαβε χώρα στις εγκαταστάσεις ξενοδοχείου και πριν από την αναγγελία του συμβάντος η οποία έγινε με καθυστέρηση 12 ωρών, όταν κατά τους ισχυρισμούς του το αντελήφθη. Από τη χρήση αυτή προέκυψαν οφειλές ύψους 456.400 δρχ. και 389.578 δρχ. αντιστοίχως. Ο παραπονούμενος παραπέμφθηκε από το Γραφείο μας στην αρμόδια υπηρεσία πελατών για να δοθεί έγγραφη απάντηση της Τράπεζας επί του αιτήματός του περί αντιλογισμού των εν λόγω χρεώσεων.

Η Τράπεζα σε εκτέλεση της σχετικής κοινής υπουργικής απόφασης, συνεκτιμώντας τη συναλλακτική συμπεριφορά του παραπονούμενου, τόσο κατά τις κρίσιμες περιστάσεις, όσο και γενικότερα, προέβη στην αποκατάσταση του λογαριασμού των πιστωτικών καρτών περιορίζοντας την οφειλή στο μέτρο των 150 ευρώ ανά κάρτα.

ΥΠΟΘΕΣΗ 893 ΑΜΦΙΣΒΗΤΟΥΜΕΝΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ INTERNET

Ο παραπονούμενος από τους μηνιαίους λογαριασμούς του διαπίστωσε ότι επί τέσσερις μήνες (Ιούλιος-Οκτώβριος) η πιστωτική του κάρτα χρεωνόταν με συναλλαγές ύψους 15.000 δρχ. η κάθε μία, με άγνωστο, για τον ίδιο, κωδικό.

Για τις χρεώσεις αυτές, μετά τη λήψη, στα μέσα Σεπτεμβρίου, του λογαριασμού του μηνός Αυγούστου, ενημέρωσε την Τράπεζα τηλεφωνικώς στις αρχές Οκτωβρίου. Όπως υποστηρίζει ο ίδιος, η Τράπεζα του ζήτησε να καταθέσει έγγραφη αίτηση με την οποία να ζητά την ακύρωση των εν λόγω χρεώσεων την οποία και απέστειλε με fax. Στα τέλη Νοεμβρίου η Τράπεζα αντλόγησε τις χρεώσεις των μηνών Σεπτεμβρίου και Οκτωβρίου χωρίς όμως να εξηγήσει για ποιο λόγο δεν αντλόγησε τις χρεώσεις και των δύο πρώτων μηνών.

Ο παραπονούμενος κατέθεσε νέα αίτηση στην Τράπεζα με την οποία ζητούσε απάντηση σχετικά με τις χρεώ-

σεις που δεν αντιλογίστηκαν. Η Τράπεζα υποστήριξε ότι σύμφωνα με όρο της σύμβασης έκδοσης και χορήγησης πιστωτικής κάρτας που έχει υπογράψει ο ενδιαφερόμενος, η αμφισβήτηση κάθε οφειλής πρέπει να γίνεται εγγράφως εντός 30 ημερών μετά τη λήψη κάθε μηνιαίου λογαριασμού. Η πρώτη ένσταση (τηλεφωνική) του παραπονούμενου πραγματοποιήθηκε, σύμφωνα με την Τράπεζα, μετά τις 30 ημέρες, δηλαδή, σε χρόνο που αντικειμενικά δεν της επέτρεπε να αντιλογίσει τις δύο πρώτες συναλλαγές «των οποίων η χρέωση κατέστη οριστική». Αντίθετα ο αντιλογισμός των χρεώσεων των δύο επόμενων μηνών στηρίχθηκε στην εφαρμογή του ως άνω συμβατικού όρου.

Η απάντηση της Τράπεζας δεν ικανοποίησε τον παραπονούμενο και γι' αυτό, απηύθυνε στο Γραφείο μας γραπτό παράπονο όπου μεταξύ άλλων ανέφερε τους λόγους στους οποίους οφειλόταν η καθυστέρηση της αμφισβήτησης των δύο πρώτων συναλλαγών. Συγκεκριμένα, διευκρίνισε ότι δεν έλαβε ποτέ το εκκαθαριστικό σημείωμα του μηνός Ιουλίου διότι πιθανότατα να χάθηκε κατά το διάστημα της απουσίας του λόγω διακοπών ενώ για αυτό του Αυγούστου ενημέρωσε την Τράπεζα εντός του προβλεπόμενου διαστήματος των 30 ημερών. Επιπλέον, ο ίδιος, κάτοχος πιστωτικής κάρτας επί 15 συνεχή έτη ουδέποτε μέχρι την εμφάνιση των επίμαχων συναλλαγών είχε αντιμετωπίσει παρόμοιο πρόβλημα. Ως εκ τούτου, δεν «του πέρασε από το μυαλό» αμέσως ότι η κάρτα του είχε χρεωθεί με συναλλαγές που δεν είχε πραγματοποιήσει ο ίδιος.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης, το Γραφείο μας διαπίστωσε ότι η Τράπεζα δεν αντέκρουσε τον ισχυρισμό του παραπονούμενου ότι αμφισβήτησε τις επίμαχες συναλλαγές για πρώτη φορά, τηλεφωνικώς, στις αρχές Οκτωβρίου, ούτε σχολίασε το γεγονός ότι παρέλαβε το εκκαθαριστικό σημείωμα του μηνός Αυγούστου περί τα μέσα Σεπτεμβρίου εφόσον η ημερομηνία έκδοσης του λογαριασμού ήταν στις αρχές του ίδιου μηνός. Αυτό που δεν γνώριζε κανένα από τα δύο μέρη ήταν η ακριβής ημερομηνία της επίμαχης τηλεφωνικής κλήσης, συνεπώς δεν μπορούσε να διαλευκανθεί εάν αυτή έλαβε χώρα πριν ή μετά το χρονικό περιθώριο των 30 ημερών.

Ως εκ τούτου, δεν μπορούσε να υποστηριχθεί με βεβαιότητα ότι ο παραπονούμενος εκπρόθεσμα αμφισβήτησε τη χρέωση του Αυγούστου και κατά συνέπεια δεν ήταν ορθό να στερηθεί του δικαιώματος πίστωσης του ποσού που έχει χρεωθεί στο λογαριασμό του.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής πρότεινε, και η Τράπεζα αποδέχτηκε, τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς με την πίστωση στο λογαριασμό του παραπονούμενου από μέρους της Τράπεζας του ποσού των 15.000 δρχ. που αντιστοιχεί στη χρέωση του μηνός Αυγούστου.

B.

έναντι του συναλλασσόμενου κοινού και των Τραπεζών. Και στον τομέα αυτό, όπως και γενικότερα στη χρήση των τραπεζικών καρτών και των λοιπών μέσων πληρωμών, καθοριστικός παράγων είναι η διαρκής και επίμονη προσπάθεια ενημέρωσης και εξοικείωσης των συναλλασσόμενων. Η υποστήριξη προς τους τελευταίους έγκειται στην απλούστευση των σχετικών διαδικασιών και την υιοθέτηση ξένων προτύπων, όπου αυτά έχουν αποδειχθεί αποτελεσματικά. Χαρακτηριστικό παράδειγμα, η δημιουργία ενιαίας τηλεφωνικής γραμμής με τετραψήφιο νούμερο για την άμεση και έγκαιρη ακύρωση του συνόλου των καρτών που έχουν απολεσθεί ή κλαπεί.

Κατά την έκδοση των πιστωτικών καρτών, χώρο προνομιακό για την ανάπτυξη των τραπεζικών εργασιών, δεν πρέπει να αγνοούνται ουσιώδη στοιχεία της οικονομικής και κοινωνικής πραγματικότητας. Ιδιαίτερα η χορήγηση κάρτας μέσω τρίτου διαμεσολαβούντος και έξω από τους χώρους των τραπεζικών καταστημάτων δεν πρέπει να γίνεται αδιακρίτως, επ' ευκαιρία άλλων συναλλαγών, χωρίς να έχει προηγηθεί έλεγχος ταυτοπροσωπίας και οικονομικών δεδομένων, πρέπει να πληρούνται προϋποθέσεις του νόμου, όπως αυτή της δικαιοπρακτικής ικανότητας, και

να δίνονται σαφείς και ξεκάθαρες οδηγίες για τη χρήση της κάρτας και τις αναληφθείσες εκ της συναλλαγής υποχρεώσεις του καταναλωτή. Σημαντικός αριθμός παραπόνων ανέκυψε κατά τις συναλλαγές με εταιρείες χρονομεριστικών μισθώσεων και κέντρα αδυνατίσματος, όπου και σημειώθηκε σχετική παρέμβαση των αρμοδίων υπηρεσιών του Υπουργείου Ανάπτυξης.

Ο εκουγγχρονισμός του τραπεζικού συστήματος μετρά ήδη αρκετά χρόνια και τα αποτελέσματά του είναι ορατά. Οι εξελίξεις στα μέσα πληρωμών σε ευρωπαϊκό επίπεδο είναι ραγδαίες και το εγχώριο τραπεζικό σύστημα έχει ήδη επιδείξει τα απαιτούμενα αντανάκλαστικά. Ο καταναλωτής βρίσκεται στο επίκεντρο των εξελίξεων αυτών και προσπαθεί να τις ενστερνιστεί. Η προσέγγιση του καταναλωτή και ο σεβασμός της ιδιαιτερότητάς του είναι το πιο ισχυρό όπλο μιας επιχείρησης εν όψει του ανταγωνισμού. Μέσα στο περιβάλλον αυτό δεν είναι τυχαία η παρουσία του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή αλλά και το βάρος της αποστολής που του έχει ανατεθεί.

Εκτός από τα καλά δείγματα της αλλαγής νοοτροπίας και επανοριοθέτησης της σχέσης καταναλωτή και Τράπεζας από μέρους των πιστωτικών ιδρυμάτων, των οποίων είμαστε μάρτυρες καθημερινά, ιδιαίτερα

ενθαρρυντικά ήταν τη χρονιά που πέρασε και άλλα σημεία, όπως η άμεση και ολοκληρωμένη εφαρμογή των πρόσφατων ρυθμίσεων στην ελληνική νομοθεσία και νομολογία, η ευνοϊκή αντιμετώπιση ζητημάτων από παλιές οφειλές περιορισμένου μεγέθους από καταναλωτικές συμβάσεις που είχαν λήξει προ πολλού, η συγκαταβατική στάση σε ζητήματα αμφισβήτησης συναλλαγών μέσω διαδικτύου και ΑΤΜ και η ανάληψη πρωτοβουλιών προς διαφώτιση του προσωπικού σε κρίσιμα ζητήματα, όπως αυτό της χρήσης των δίγραμμων επιταγών. Είναι γεγονός ότι σχετικά με τα μέσα πληρωμών απομένουν ακόμη πολλά να γίνουν και ότι ο αγώνας για μια ολοκληρωμένη και επιτυχή αντιμετώπιση των καταναλωτικών αναγκών είναι καθημερινός και σκληρός. Άλλωστε, οι εξελίξεις μεταβάλλουν συνεχώς το πεδίο και τις παραμέτρους διανοίγοντας νέες ευσύνες προοπτικές. Η επισήμανση των ατελειών από το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή, στόχο έχει τη συνεχή εγρήγορση όλων των υπευθύνων για την αντιμετώπιση των αναγκών και των προβλημάτων του αδύναμου μεν, πολύτιμου δε για την εύρυθμη λειτουργία της εθνικής οικονομίας και του συνόλου της κοινωνίας, καταναλωτή.

2.2
ΔΑΝΕΙΑ

Λόγω του υψηλού βαθμού σύμπτωσης των αιτίων, τόσο των τηλεφωνικών όσο και των γραπτών παραπόνων, όπως διατυπώθηκαν από τους παραπονούμενους, κρίθηκε σκόπιμο, προς αποφυγή επαναλήψεων, να μη γίνει διαχωρισμός του κεφαλαίου αυτού σε «Τηλεφωνικές κλήσεις» και «Γραπτά παράπονα». Στους πίνακες Α3 και Β2 του παραρτήματος παρουσιάζεται η κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων αντίστοιχα, κατά κατηγορία δανείων. Τα στοιχεία των πινάκων αυτών, σε σύγκριση με τα αντίστοιχα του έτους 2000, συνοψίζονται στον Πίνακα 15. Από τα στοιχεία του Πίνακα 15 προκύπτει ότι τα παράπονα, τηλεφωνικά και γραπτά, για τα δάνεια αυξήθηκαν με ταχύτερους ρυθμούς σε σχέση με το σύνολο των παραπόνων. Συγκεκριμένα για τις εντός κανονισμού τηλεφωνικές κλήσεις (Πίνακας Α3 του παραρτήματος) το ποσοστό αύξησης για το σύνολο είναι 43,1%, ενώ για τα δάνεια 84,0%, το δε αντίστοιχο ποσοστό για τα γραπτά παράπονα είναι 78,6% και 144,4%. Η διαφορά στα ως άνω ποσοστά δικαιολογείται από τη σημαντική αύξηση των καταναλωτικών και στεγαστικών δανείων κατά το 2001 και από τα νέα προϊόντα που εισάγονται, ιδιαίτερα στα καταναλωτικά δάνεια, με διαφοροποιήσεις ως προς τα υφιστάμενα, για τις οποίες δεν ενημερώνονται επαρκώς οι συναλλασσόμενοι. Η κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων και γραπτών παραπόνων κατά κατηγορία αιτίου που τα προκάλεσε, παρουσιάζεται στους Πίνακες Α4

ΠΙΝΑΚΑΣ 15			
Κατανομή Τηλεφωνικών Κλήσεων και Γραπτών Παραπόνων κατά Κατηγορία Προϊόντος/Υπηρεσίας			
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ		ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
	2001	2000	
Τηλεφωνικές κλήσεις			
Καταναλωτικά	418	203	105,9
Στεγαστικά	339	201	68,6
Διάφορα	14	15	-6,7
Σύνολο	771	419	84,0
Γραπτά παράπονα			
Καταναλωτικά	80	33	142,4
Στεγαστικά	70	28	150,0
Διάφορα	4	2	100,0
Σύνολο	154	63	144,4

ΠΙΝΑΚΑΣ 16				
Κατανομή Τηλεφωνικών Κλήσεων και Γραπτών Παραπόνων κατά Αιτία Παραπόνου				
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ		ΣΥΝΘΕΣΗ %	
	2001	2000	2001	2000
Τηλεφωνικές κλήσεις				
Τραπεζική Πρακτική	99	-	12,8	-
Συναλλαγές/Υπολογισμοί	290	-	37,6	-
Ποιότητα Υπηρεσιών	370	-	48,0	-
Διάφορα	12	-	1,6	-
Σύνολο	771	-	100,0	-
Γραπτά παράπονα				
Τραπεζική Πρακτική	24	6	15,6	9,5
Συναλλαγές/Υπολογισμοί	57	31	37,0	49,2
Ποιότητα Υπηρεσιών	70	26	45,5	41,3
Διάφορα	3	-	1,9	-
Σύνολο	154	63	100,0	100,0

και Β3 του παραρτήματος αντίστοιχα και συνοψίζονται στον Πίνακα 16. Τα στοιχεία του Πίνακα 16 παρουσιάζουν την κατάταξη των παραπόνων κατά κατηγορίες αιτίων που τα προκαλούν, με βάση την περιγραφή που δίνουν

οι ενδιαφερόμενοι. Για τις τηλεφωνικές κλήσεις η τήρηση στοιχείων κατά προϊόν και υπηρεσία, άρχισε από το 2001, ως αποτέλεσμα της αναβάθμισης του μηχανογραφικού μας συστήματος, γι' αυτό δεν υπάρχουν αντίστοιχα στοιχεία για το 2000.

B.

Από τα στοιχεία αυτά προκύπτει ότι το 37% περίπου, τόσο για τις τηλεφωνικές κλήσεις όσο και για τις γραπτές υποθέσεις, των παραπόνων αποδίδονται από τους καταναλωτές σε γενικά σφάλματα υπολογισμών και οφείλονται κατά κανόνα πρώτον σε ελλιπή πληροφόρησή τους ως προς το ύψος των προμηθειών και λοιπών εξόδων που επιβαρύνουν τα δάνειά τους και δεύτερον σε καθυστέρηση προσαρμογής του κυμαινόμενου επιτοκίου στα χαμηλότερα επίπεδα που ανακοινώνουν οι Τράπεζες.

Η κατηγορία «Ποιότητα Υπηρεσιών» στα γραπτά παράπονα αντιπροσωπεύει το 45% έναντι 41% του 2000 με κύρια προβλήματα: την καθυστέρηση στην εξέταση παραπόνων για χορήγηση δανείων, την ελλιπή πληροφόρηση ως προς τους όρους που αφορούν τις διάφορες προμήθειες και επιβαρύνσεις, τη μη παροχή αναλυτικών στοιχείων για την κίνηση των δανείων κ.λπ. Ανάλογο είναι και το ποσοστό (48%) για τις τηλεφωνικές κλήσεις.

Η κατηγορία «Τραπεζική Πρακτική» αύξησε το ποσοστό της σε 15,9% από 9,5% του προηγούμενου έτους. Ειδικότερα στην κατηγορία αυτή οι καταναλωτές, λόγω ελλιπούς πληροφόρησης, θεωρούν ότι δεν περιλαμβάνονται στη σχετική σύμβαση όροι όπως η ρήτρα πρόωρης εξόφλησης ή ισχυρίζονται ότι δεν τηρήθηκαν προφορικές υποσχέσεις που τους είχαν δοθεί πριν από την υπογραφή της σύμβασης. Ειδικότερα, η κατανομή των

ΠΙΝΑΚΑΣ 17				
Δάνεια: Κατανομή Υποθέσεων κατά Είδος Προϊόντος και Αιτία Παραπόνου				
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ			
	ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ	ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ	ΓΕΝΙΚΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Τραπεζική Πρακτική (Μονομερής ενέργεια Τράπεζας, μη τήρηση προφορικών οδηγιών)	11	11	2	24
Συναλλαγές/Υπολογισμοί (Γενικά σφάλματα υπολογισμών, εσφαλμένη χρέωση κλπ.)	20	37	-	57
Ποιότητα Υπηρεσιών (Καθυστερήσεις, ελλιπής πληροφόρηση, διοικητικές παραλείψεις)	38	30	2	70
Διάφορα	1	2	-	3
Σύνολο	70	80	4	154

γραφτών υποθέσεων κατά κατηγορία παραπόνων και κατά κατηγορία δανείων παρουσιάζεται στον Πίνακα 17. Από τα στοιχεία του Πίνακα 17 προκύπτει ότι στα καταναλωτικά δάνεια η κατηγορία «Συναλλαγές/Υπολογισμοί» αντιπροσωπεύει το 46% των αιτίων, έναντι 29% των στεγαστικών. Η διαφορά θα πρέπει να αποδοθεί στη μεγάλη διαφοροποίηση των τόκων και διαφόρων επιβαρύνσεων των καταναλωτικών δανείων, για τα οποία δεν είχαν ενημερωθεί πλήρως οι καταναλωτές κατά τη σύναψη των δανείων. Ειδικότερα, οι διαμαρτυρίες εστιάζονται στο ύψος και στις διάφορες κατηγορίες επιτοκίων που αναφέρονται στα μηνιαία εκκαθαριστικά σημειώματα καθώς και στα ετήσια έξοδα φακέλου. Τα παράπονα που

διατυπώθηκαν, γραπτώς και τηλεφωνικώς, καθώς και οι πληροφορίες και διευκρινίσεις που ζητήθηκαν κατά το 2001 συνοψίζονται ως ακολούθως:

A. ΓΕΝΙΚΗΣ ΦΥΣΕΩΣ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

a. Στάδια εξέτασης αιτήσεων δανείων

□ Διαμαρτυρίες για καθυστερήσεις στην εξέταση των δανείων, παρά τις περί του αντιθέτου διαβεβαιώσεις.

□ Στις περιπτώσεις απόρριψης των αιτήσεων δανειοδότησης, οι συναλλασσόμενοι διαμαρτύρονται γιατί η Τράπεζα δεν αιτιολογεί την απόφασή της. Σε μερικές περιπτώσεις και η απόρριψη λόγω καταχώρησης στα δυσμενή στοιχεία της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ, την οποία αγνοούν οι ενδιαφερόμενοι, δεν αναφέρεται από τις Τράπεζες.

β. Στάδιο εξυπηρέτησης του δανείου

- Διατυπώνονται παράπονα σχετικά με τον τρόπο και το χρόνο προσαρμογής του κυμαινομένου επιτοκίου στα χαμηλότερα επίπεδα που αναφέρονται στις ανακοινώσεις των Τραπεζών στα ΜΜΕ.
- Διαμαρτυρίες για το ύψος προμηθειών και εξόδων (έξοδα φακέλου, άρσης προσημειώσεων), που δεν επισημαίνονται στους συναλλασσόμενους κατά την υπογραφή των συμβάσεων.
- Παράπονα σχετικά με τη μη αποστολή από ορισμένες Τράπεζες καταστάσεων δόσεων στους δανειολήπτες μετά την προσαρμογή του κυμαινομένου επιτοκίου, με τη δικαιολογία ότι οι δόσεις διαφοροποιούνται συχνά, λόγω των συνεχών μεταβολών του ύψους των επιτοκίων. Σημειώνεται ότι στις αποστελλόμενες ενημερωτικές καταστάσεις για εξόφληση των δόσεων αναφέρεται το εκάστοτε νέο ύψος.
- Παράλειψη ενημέρωσης των εγγυητών σχετικά με την πορεία εξόφλησης των δανείων τα οποία έχουν εγγυηθεί. Αναφέρθηκαν περιπτώσεις κατά τις οποίες εγγυητές δανείων καταχωρήθηκαν στα δυσμενή της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ από καθυστερήσεις πρωτοφειλετών υπέρ των οποίων είχαν εγγυηθεί, χωρίς να έχουν σχετική προηγούμενη ενημέρωση.
- Διαμαρτυρίες για την πίεση που ασκούν στους δανειολήπτες ή και στους εγγυητές οι εταιρείες στις οποίες αναθέτουν οι Τράπεζες την είσπραξη των χρεών σε καθυστέρηση.

Β. ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΔΑΝΕΙΩΝ

α. Στεγαστικά

- Ελλιπής ενημέρωση ως προς τους όρους των συμβάσεων, όπως:
 - Η ρήτρα πρόωρης εξόφλησης.
 - Προμήθεια για έξοδα φακέλου.
 - Ο τρόπος εκταμίευσης των δανείων.
- Καθυστερήσεις σε προσαρμογή του κυμαινομένου επιτοκίου στα χαμηλότερα επίπεδα που ανακοινώνουν οι Τράπεζες.
- Ελλιπής πληροφόρηση ως προς τα επιδοτούμενα δάνεια σχετικά με την εξέλιξη των δόσεων μετά από μεταβολή των επιτοκίων.
- Ελλιπής πληροφόρηση ως προς τον τρόπο λειτουργίας των εγγυημένων από το Δημόσιο δανείων.
- Ελλιπής πληροφόρηση ως προς την υποχρέωση καταβολής εξόδων εξέτασης αιτήσεων δανείων ακόμα και μετά από απόρριψή τους.
- Ειδική κατηγορία παραπόνων αποτελεί η μη ενημέρωση των εγγυητών των δανείων για καθυστερήσεις στην εξόφληση των δανείων που έχουν εγγυηθεί, με συνέπεια να καλούνται καθυστερημένα να εξοφλήσουν υπέρογκα ποσά.

β. Καταναλωτικά

- Ελλιπής ενημέρωση σχετικά με τους όρους των νέων δανείων (ανοικτά, προσωπικά κλπ).
- Καθυστέρηση αποστολής μηνιαίων λογαριασμών.
- Ελλιπής ενημέρωση και αδυναμία κατανόησης του τρόπου διαμόρφωσης των επιτοκίων δανείων με περίοδο χάριτος.

Γ. ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Ο αριθμός των κλεισμένων υποθέσεων εντός του 2001 που αφορούν δάνεια ανέρχεται σε 133. Σε 14 από αυτές οι ενδιαφερόμενοι δεν έδωσαν συνέχεια, μετά από τις λεπτομερείς εξηγήσεις που τους δόθηκαν από τις Υπηρεσίες Πελατών των Τραπεζών. Η κατανομή των 119 υποθέσεων, ανάλογα με το φορέα της τελικής απόφασης και την ικανοποίηση ή μη του παραπονούμενου, παρουσιάζεται στον Πίνακα 18. Από τα στοιχεία του Πίνακα 18 προκύπτουν τα ακόλουθα:

- Ποσοστό 64% έναντι 66% του 2000, των υποθέσεων έκλεισε από τις ίδιες τις Τράπεζες, μετά την παραπομπή τους στις Υπηρεσίες Πελατών από το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή, γεγονός

ΠΙΝΑΚΑΣ 18

Δάνεια: Κλείσιμο Υποθέσεων ανάλογα με το Φορέα και την Κατάληξη

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΜΕ ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟ	ΣΥΝΟΛΟ
Επίλυση από τις Τράπεζες μετά την παρέμβαση του Τ.Μ.	40	-	36	76
Επίλυση από τον Τ.Μ.	21	22	-	43
Σύνολο	61	22	36	119

χαρακτηριστικό του υψηλού επιπέδου συνεργασίας και του συντονισμού που έχει επιτευχθεί μεταξύ του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή και των Υπηρεσιών Πελατών των Τραπεζών.

□ Ποσοστό 81%, αντίστοιχο με αυτό του 2000, συμπεριλαμβανομένων και των περιπτώσεων επίτευξης συμβιβαστικών λύσεων κατά κανόνα βάσει των προτάσεων του Τραπεζικού Μεσολαβητή, έκλεισε υπέρ των συναλλασσομένων.

Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

1. Αιτίες παραπόνων

Τα περισσότερα παράπονα των δανειοληπτών οφείλονται σε τρία βασικά αίτια:

Το **πρώτο** είναι η ανεπαρκής ενημέρωση που εμφανίζεται με τις ακόλουθες μορφές:

□ Ορισμένοι δανειολήπτες επικαλούνται τα χαμηλότερα επιτόκια ή και προμήθειες άλλων Τραπεζών για να διατυπώσουν παράπονα και να ζητήσουν ανάλογη πολιτική επιτοκίων-προμηθειών από την Τράπεζά τους. Είναι προφανές ότι οι δανειολήπτες αυτοί δεν είχαν προχωρήσει, όπως όφειλαν να πράξουν, σε έρευνα της αγοράς πριν καταλήξουν στην Τράπεζα από την οποία πήραν το δάνειό τους.

□ Πολλοί από τους παραπονούμενους αγνοούν βασικούς όρους της σύμβασης του δανείου τους, την οποία έχουν υπογράψει. Η ευθύνη για την άγνοια αυτή βαρύνει και τους ίδιους που δεν μελέτησαν τη σύμβαση αλλά και τους τραπεζικούς υπαλλήλους που δεν επιστήσανε την προσοχή τους σε ορισμένους κρίσιμους όρους.

Η **δεύτερη** αιτία παραπόνων είναι η ανεπαρκής αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας των δανειοληπτών από τις Τράπεζες. Τα παράπονα που ανακύπτουν από την αιτία αυτή αναφέρονται στην αδυναμία των δανειοληπτών να ανταποκριθούν στις υποχρεώσεις τους, χωρίς να έχει στο μεταξύ μεσολαβήσει κάποιο απρόβλεπτο γεγονός που να έχει διαταράξει την οικονομική τους κατάσταση.

Οι συνέπειες αυτής της παράλειψης είναι σοβαρές και για τους δανειολήπτες που μπορεί να οδηγηθούν σε κατάσταση υπερχρέωσης και για τις Τράπεζες που αυξάνουν τις επισφάλειές τους και κατ'επέκταση το κόστος του χρήματος που διαχειρίζονται.

Η **τρίτη** αιτία παραπόνων είναι αδυναμίες στην επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ Τραπεζών και πελατών τους. Έτσι, καταλήγουν στον Τραπεζικό Μεσολαβητή διαφορές που θα μπορούσαν να είχαν διευθετηθεί σε επίπεδο καταστήματος.

2. Προτάσεις

Με βάση τις ανωτέρω κατηγορίες αιτίων που προκαλούν τα παράπονα για τα δάνεια, διατυπώνονται οι ακόλουθες προτάσεις-συστάσεις προς τους συναλλασσόμενους και προς τις Τράπεζες:

α. Προτάσεις-συστάσεις προς τους συναλλασσόμενους.

□ Να μην παρασύρονται από την προβολή προϊόντων-υπηρεσιών και την ευκολία της χρηματοδότησής τους αλλά να βεβαιώνονται ότι τα συγκεκριμένα προϊόντα και υπηρεσίες καλύπτουν πραγματικές ανάγκες τους.

□ Αφού αποφασίσουν τη σύναψη δανείου να προβαίνουν στις ακόλουθες ενέργειες:

- Έρευνα της αγοράς για να βρουν την Τράπεζα με τους ευνοϊκότερους για την περίπτωση τους όρους.

- Αφού επιλέξουν την Τράπεζα και προχωρήσουν οι διαδικασίες σύναψης του δανείου, να μελετήσουν καλά τους όρους της σύμβασης πριν την υπογράψουν.

- Να μη διστάζουν να κάνουν ερωτήσεις προς τον τραπεζικό υπάλληλο για όρους που δεν τους είναι κατανοητοί.

- Να εκτιμούν τη δυνατότητα κάλυψης των υποχρεώσεων που αναλαμβάνουν πριν την υπογραφή των συμβάσεων.

□ Κατά τη διάρκεια εξυπηρέτησης του δανείου:

- Να ελέγχουν τους μηνιαίους λογαριασμούς των καταναλωτικών δανείων και να εξοφλούν έγκαιρα τις δόσεις τους.

- Να παρακολουθούν την εξέλιξη του δανείου τους μέχρι την πλήρη εξόφλησή του καθώς και την εξέλιξη των όρων χορήγησης αναλόγων δανείων, ώστε να επωφεληθούν από τυχόν ευνοϊκές εξελίξεις, όπως αναχρηματοδότηση με χαμηλότερο επιτόκιο.

- Να ενημερώνουν έγκαιρα το κατάστημα, όταν από απρόβλεπτους παράγοντες αδυνατούν να εξυπηρετήσουν το δάνειό τους, και να αναζητούν, σε συνεργασία με την Τράπεζα, ρυθμίσεις που ανταποκρίνονται στις δυνατότητές τους.

β. Προτάσεις-συστάσεις προς τις Τράπεζες:

□ Να παρέχουν σαφή πληροφόρηση, ιδιαίτερα κατά το προσυμβατικό στάδιο, στους συναλλασσόμενους που αποτελεί το

αποτελεσματικότερο μέσο για να καταλήξουν σε υπεύθυνες αποφάσεις. Ειδικότερα για τα καταναλωτικά δάνεια οι σχετικές υποχρεώσεις των Τραπεζών προορίζονται στην οδηγία

87/102/ΕΚ, όπως τροποποιήθηκε με την οδηγία 98/7/ΕΚ, που έχει ενσωματωθεί στο εθνικό δίκαιο. Όσον αφορά στα στεγαστικά δάνεια, με τη σύσταση 2001/133/ΕΚ, που θα ισχύσει από

το Σεπτέμβριο του 2002, καθιερώνεται το τυποποιημένο Ευρωπαϊκό Δελτίο Πληροφοριών, για την προσυμβατική ενημέρωση των ενδιαφερομένων. Η σύσταση αυτή αποτελεί έναν εθελοντικό

ΥΠΟΘΕΣΗ 611 ΔΕΣΜΕΥΜΕΝΟ ΜΕΡΟΣ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ

Το Σεπτέμβριο του 2000 ο παραπονούμενος έλαβε στεγαστικό δάνειο ποσού Δρχ. 15.000.000 για την ανέγερση κατοικίας σε ιδιόκτητο οικόπεδο.

Από το δάνειο εκταμίευσε ποσό 10.000.000 Δρχ. και το υπόλοιπο εκ 5.000.000 Δρχ. πιστώθηκε σε δεσμευμένο λογαριασμό κατάθεσης σε ευρώ.

Το Δεκέμβριο του 2000 το ανωτέρω ποσό αποδεσμεύτηκε σύμφωνα με τον όρο της σύμβασης και αποδόθηκε στον παραπονούμενο, χωρίς τόκους, ενώ για την ίδια περίοδο λογίζονταν τόκοι χορηγήσεων για το ίδιο ποσό.

Το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή επικοινωνήσε με την Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας η οποία επανεξέτασε την υπόθεση και τελικά απέδωσε στον παραπονούμενο τους αναλογούντες τόκους ταμειωτηρίου για την ίδια χρονική περίοδο.

ΥΠΟΘΕΣΗ 679 ΕΠΙΔΟΤΟΥΜΕΝΟ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ

Ο παραπονούμενος έλαβε επιδοτούμενο στεγαστικό δάνειο 25ετούς διάρκειας. Λόγω καθυστέρησης στην εξόφληση δύο δόσεων, η Τράπεζα τις βεβαίωσε στην αρμόδια ΔΟΥ όπου ο παραπονούμενος εξόφλησε την οφειλή του.

Μετά τέσσερα χρόνια, έλαβε ειδοποίηση από τη ΔΟΥ σχετικά με οφειλή του από το ως άνω δάνειο. Κατά την επίσκεψή του στην Εφορία διαπίστωσε ότι επρόκειτο για την οφειλή που είχε εξοφλήσει πριν τέσσερα χρόνια.

Σύμφωνα με την Τράπεζα το πρόβλημα προέκυψε επειδή η Εφορία καθυστέρησε να αποστείλει τις αναλυτικές καταστάσεις με τις εισπράξεις, με συνέπεια η Τράπεζα να επαναβεβαιώσει για δεύτερη φορά, όπως είχε υποχρέωση, το ποσό της οφειλής. Στη συνέχεια, η Εφορία διαπίστωσε το λάθος της διπλής βεβαίωσης και ζήτησε από την Τράπεζα τη διόρθωσή του με την επιστροφή του ποσού που λανθασμένα της αποδόθηκε για δεύτερη φορά. Ακολούθως, η Τράπεζα, με επιστολή της, ενημέρωσε τον παραπονούμενο ότι πίστωσε το εν λόγω ποσό στο λογαριασμό του δανείου του και ότι θα έπρεπε να το αναλάβει ο ίδιος και να το αποδώσει στην Εφορία. Ο παραπονούμενος αρνήθηκε να συμμορφωθεί με την υπόδειξη και προσέφυγε στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

Το Γραφείο μας, μετά από έρευνα, του διευκρίνισε ότι η Τράπεζα δεν νομιμοποιείται να παρέμβει στο λογαριασμό του, όπου είχε πιστωθεί το αχρεωστήτως καταβληθέν ποσό. Κατά συνέπεια, θα έπρεπε ο ίδιος να αναλάβει το σχετικό ποσό και να το αποδώσει στην Εφορία.

ΥΠΟΘΕΣΗ 688 ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΥΨΟΥΣ ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ

Ο παραπονούμενος έλαβε στεγαστικό δάνειο, στη σχετική δε σύμβαση αναφέρεται ρητά ότι «Το επιτόκιο του δανείου συνομολογείται σταθερό προς 5,25% ετησίως για τις 12 πρώτες τοκοχρεωλυτικές δόσεις...».

Ωστόσο, η Τράπεζα στην πρώτη τοκοχρεωλυτική δόση, υπολόγισε τόκο προς 6,37%, ισχυριζόμενη ότι από λάθος αναγράφηκε στη σύμβαση επιτόκιο 5,25%.

Το Γραφείο μας απέστειλε επιστολή προς την Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας επισημαίνοντας ότι θα έπρεπε να υλοποιηθεί η σύμβαση έστω και εάν επρόκειτο περί λάθους.

Στη συνέχεια, η Διεύθυνση της Τράπεζας ικανοποίησε το αίτημα του παραπονούμενου αναγνωρίζοντας το περιεχόμενο του ως άνω όρου της σύμβασης.

ΥΠΟΘΕΣΗ 735 ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΚΑΛΥΨΗ ΟΦΕΙΛΩΝ ΑΠΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ

Ο παραπονούμενος μετά το θάνατο στενού συγγενικού του προσώπου προέβη σε αποπληρωμή οφειλών από καταναλωτικό δάνειο που του είχε χορηγηθεί. Οι καταβολές γίνονταν σε μηνιαία βάση μετά από ρύθμιση της συνολικής οφειλής. Ο παραπονούμενος, πληροφορηθείς, τυχαία, ότι υπάρχει ρήτρα ασφαλιστικής κάλυψης της οφειλής σε περίπτωση θανάτου, απευθύνθηκε στο Γραφείο μας και έθεσε ζήτημα άμεσης επιστροφής των χρημάτων που κατέβαλε. Η υπόθεση παραπέμφθηκε άμεσα στην αρμόδια Υπηρεσία Πελατών, από την οποία και του γνωστοποιήθηκε ότι πιστώθηκε στο λογαριασμό του το διεκδικούμενο ποσό.

ΥΠΟΘΕΣΗ 771 ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΕΞΟΔΩΝ ΜΕΤΑ ΑΠΟ ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ

Ο παραπονούμενος κατέθεσε αίτηση χορήγησης στεγαστικού δανείου ύψους Δρχ. 12.000.000, που «προεγκρίθηκε» εντός μηνός και στη συνέχεια κατέβαλε έναντι εξόδων Δρχ. 200.000.

Μετά τρεις μήνες γνωστοποιήθηκε τηλεφωνικώς στον παραπονούμενο ότι η αίτηση χορήγησης δανείου δεν εγκρίθηκε με την αιτιολογία ότι δεν θα μπορούσε να εξυπηρετηθεί ομαλά τις δόσεις του.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής θεώρησε ότι ο παραπονούμενος δικαιολογημένα διαμαρτύρεται, διότι θα

έπρεπε πρώτα να ερευνηθεί η οικονομική πλευρά του δανείου (εισόδημα, δόσεις, εξυπηρέτηση του δανείου) και κατόπιν η Τράπεζα να προχωρήσει στην αξιολόγηση του ακινήτου (μηχανικός, δικηγόρος) και την είσπραξη εξόδων.

Ύστερα από τα παραπάνω, η Τράπεζα αποφάσισε να ικανοποιήσει το αίτημα του παραπονούμενου εγκρίνοντας την επιστροφή των εξόδων τα οποία είχε καταβάλει.

ΥΠΟΘΕΣΗ 777 ΔΑΝΕΙΟ ΓΙΑ ΑΓΟΡΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΥ

Ο παραπονούμενος αγόρασε αυτοκίνητο με δάνειο, τις δόσεις του οποίου συμφώνησε να εξοφλεί με ταχυπληρωμή, μέσω των ΕΛ.ΤΑ. Εξοφλούσε τις δόσεις του κανονικά και μάλιστα προ της προβλεπόμενης ημερομηνίας. Όταν όμως εξόφλησε το δάνειο και ζήτησε από την Τράπεζα να προβεί σε άρση της παρακράτησης της κυριότητας του αυτοκινήτου, πληροφορήθηκε ότι εκκρεμούσε οφειλή του προς την Τράπεζα δρχ. 50.000 περίπου που αφορούσε τις ανεξόφλητες συνδρομές της πιστωτικής κάρτας, που είχε εκδοθεί κατά την αγορά του αυτοκινήτου, καθώς και τόκους υπερημερίας. Ο ίδιος δεν θυμόταν να έχει παραλάβει πιστωτική κάρτα, χωρίς να αποκλείει αυτό το ενδεχόμενο, πλην όμως δεν την είχε χρησιμοποιήσει. Για τους λόγους αυτούς διαμαρτυρήθηκε στην Τράπεζα επιμένοντας ότι ο ίδιος δεν ζήτησε έκδοση κάρτας αλλά και ούτε ενημερώθηκε σχετικά και ζήτησε να διαγραφεί η συγκεκριμένη οφειλή.

Ο παραπονούμενος προσέφυγε στο Γραφείο μας, ζητώντας την πλήρη απαλλαγή του από οποιαδήποτε υποχρέωση απέρρεε από την εν λόγω πιστωτική κάρτα.

Τελικά, κατόπιν της παρέμβασης του Γραφείου μας, η Τράπεζα επανεξέτασε την υπόθεση και πρότεινε να καταβάλει ο παραπονούμενος μόνο τη συνδρομή ενός έτους εκ δρχ. 9.270 για να προχωρήσει η διαδικασία άρσης της παρακράτησης της κυριότητας το αυτοκινήτου του, πρόταση που έγινε δεκτή.

ΥΠΟΘΕΣΗ 797 ΜΗ ΕΓΚΑΙΡΗ ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ΕΓΓΥΗΤΗ ΓΙΑ ΚΑΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ

Ο παραπονούμενος υπέγραψε ως εγγυητής σε καταναλωτικό δάνειο τρίτου, ο οποίος, αφού κατέβαλε τις τρεις πρώτες δόσεις, διέκοψε την εξυπηρέτηση του δανείου.

Μετά πάροδο 14 μηνών και ενώ είχε εγκριθεί αίτησή του για στεγαστικό δάνειο ύψους 25.000.000, ειδοποιήθηκε, για πρώτη φορά, από γραφείο είσπραξης οφειλών να καταβάλει το σύνολο του ληξιπρόθεσμου καταναλωτικού δανείου στο οποίο είχε υπογράψει ως εγγυητής με συνέπεια να:

- Μη μπορεί τη δεδομένη στιγμή να εξοφλήσει το ληξιπρόθεσμο καταναλωτικό δάνειο.
- Καταχωρηθεί στα δυσμενή της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ.
- Μην του χορηγηθεί το στεγαστικό δάνειο.

Το Γραφείο μας επικοινωνήσε με την αρμόδια Υπηρεσία της Τράπεζας στην οποία πρότεινε να εκταμειωθεί το στεγαστικό δάνειο, το οποίο ήταν ήδη εγκεκριμένο και να δεσμευτεί ποσό ανάλογο με την εξ εγγυήσεως οφειλή του από το καταναλωτικό δάνειο μέχρις οριστικής εξόφλησής του, πρόταση που έγινε αποδεκτή.

ΥΠΟΘΕΣΗ 823 ΕΠΙΒΑΡΥΜΕΝΗ ΠΡΟΕΞΟΦΛΗΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ

Η παραπονούμενη αναφέρεται σε χρέωσή της με τόκους και προμήθεια προεξόφλησης καταναλωτικού δανείου της, που θεωρεί αδικαιολόγητα αυξημένα. Η Τράπεζα ισχυρίζεται ότι τα επιπλέον ποσά οφείλονται σε λάθος διαδικασία που τηρήθηκε από την παραπονούμενη, λόγω παρανόησης για τις οποίες η Τράπεζα θεωρεί ότι δεν έχει ευθύνη.

Συγκεκριμένα, η λάθος διαδικασία συνίστατο στο ότι η παραπονούμενη εξόφλησε το σύνολο του αλήκτου χρέους της, όπως το προσδιόρισε ο αρμόδιος υπάλληλος της Τράπεζας, χωρίς να καταβάλει και την τελευταία, πριν την προεξόφληση, μηνιαία δόση, με συνέπεια το δάνειο να θεωρηθεί εν ενεργεία και να εξυπηρετείται από το ποσό που κατέβαλε η παραπονούμενη και το οποίο κατατέθηκε σε ειδικό λογαριασμό. Δηλαδή, εξακολουθούσε να επιβαρύνεται με τόκους.

Από την αξιολόγηση των απόψεων των δύο μερών συνάγονται τα εξής:

Αναφέρεται ως συμβατική υποχρέωση του πελάτη, για την προεξόφληση του δανείου του, να καταβάλει το οριζόμενο, προφανώς από την Τράπεζα, ποσό και να διεκπεραιώσει τη συναλλαγή σε Κατάστημα της Τράπεζας.

Αυτό έπραξε και η παραπονούμενη και δεν είναι ορθό να της καταλογισθεί υπαιτιότητα γιατί κατέθεσε μικρότερο κατά μία μηνιαία δόση ποσό. Ο υπάλληλος που διαδικαστικά την εξυπηρέτησε θα έπρεπε να υπολογίσει το ακριβές ποσό της προεξόφλησης και να εξηγήσει στην παραπονούμενη ότι όφειλε να το εξοφλήσει στο σύνολό του.

Άλλωστε, το γεγονός ότι κατά την καταληκτική συναλλαγή παρέμεινε ανεξόφλητο ποσό ακριβώς ίσο με μία δόση δεν αναιρεί την ουσία της πρόθεσης της παραπονούμενης για πλήρη εξόφληση του δανείου. Για το λόγο αυτό η Τράπεζα όφειλε να ειδοποιήσει την παραπονούμενη να εξοφλήσει και την τελευταία δόση, χρεώνοντας επιπλέον συμβατικό τόκο μόνο για το ποσό της δόσης και για τον υπολειπόμενο μέχρι την εξόφληση χρόνο.

Κατόπιν των ανωτέρω, εκδόθηκε σύσταση υπέρ της παραπονούμενης, την οποία αποδέχτηκε και εφάρμοσε η Τράπεζα.

ΥΠΟΘΕΣΗ 836 ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ ΣΕ ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑ

Ο γιος της παραπονούμενης (εγγυήτρια) έλαβε στεγαστικό δάνειο εκ δρχ. 20.000.000 σε γιέν Ιαπωνίας 8.155.209,96 διάρκειας 8 ετών, εξοφλητέο σε μηνιαίες δόσεις.

Το δάνειο εξυπηρετείται κανονικά και η παραπονούμενη, προκειμένου να μειωθεί το ύψος της μηνιαίας δόσης, κατέβαλε, κατόπιν προτροπής υπαλλήλων της Τράπεζας όπως ισχυρίζεται, το ποσό των δρχ. 5.150.000 πέραν των τακτικών μηνιαίων δόσεων.

Με το ποσό αυτό, αντί της μερικής αποπληρωμής του δανείου που επιθυμούσε η παραπονούμενη, εξοφλήθηκαν μελλοντικές τοκοχρεωλυτικές δόσεις, με συνέπεια η μηνιαία δόση να μη μειωθεί.

Η Τράπεζα, μετά από την παρέμβαση του Γραφείου μας, προέβη σε αντιλογισμό όλων των κινήσεων που πραγ-

κώδικα συμπεριφοράς, για την τήρηση του οποίου προβλέπεται ότι θα καταρτιστεί μπρώω των πιστωτικών ιδρυμάτων που έχουν προσχωρήσει στον κώδικα, προκειμένου να το συμβουλευούνται οι ενδιαφερόμενοι.

□ Να εκτιμούν την πιστοληπτική ικανότητα του υποψήφιου δανειολήπτη και να

του παρέχουν τις συμβουλές που είναι απαραίτητες ώστε να κατανοήσει πλήρως τις υποχρεώσεις που αναλαμβάνει.

□ Όταν εμφανίζονται προβλήματα στην καταβολή των δόσεων να ενημερώνουν έγκαιρα το δανειολήπτη και τον εγγυητή και να εξαντλούν κάθε δυνατότητα επαναφοράς του

δανείου σε κατάσταση κανονικής εξυπηρέτησης. Ιδιαίτερα τούτο επιβάλλεται όταν απρόβλεπτοι παράγοντες έχουν διαταράξει προσωρινά την οικονομία των πελατών τους.

□ Να γίνει σαφής διατύπωση στις συμβάσεις του τρόπου υπολογισμού της ρήτρας πρόωρης εξόφλησης των δανείων.

ματοποιήθηκαν μετά την καταβολή του ποσού των 5.150.000 δρχ., πραγματοποιήσε τις ορθές εγγραφές με το επιτόκιο που ίσχυε κάθε φορά και τροποποίησε τις δόσεις αποπληρωμής του δανείου.

Από την τροποποίηση του προγράμματος αποπληρωμής του δανείου και τις σχετικές αντιστοιχιστικές εγγραφές, προέκυψε πιστωτική διαφορά υπέρ της παραπονούμενης, ύψους δρχ. 196.000 περίπου, κυρίως από τη μείωση του ποσού των τόκων που είχαν παρακρατηθεί.

ΥΠΟΘΕΣΗ 837

ΛΑΘΑΣΜΕΝΟΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

ΕΠΙΔΟΤΗΣΗΣ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ

Ο παραπονούμενος επεσήμανε ότι η μετατροπή της επιδότησης από το Δημόσιο του επιτοκίου του στεγαστικού δανείου του, από εκατοστιαίες μονάδες σε ποσοστό επί του επιτοκίου, έγινε σε χρόνο πολύ μεταγενέστερο (2000) από τη έναρξη (1993) ισχύος ευνοϊκών γι'αυτον σχετικών νομοθετικών διατάξεων.

Ο παραπονούμενος επικαλείται, ότι η εφαρμογή υπουργικών αποφάσεων δεν δικαιολογείται να γίνεται στην πράξη καθυστερημένα από οποιαδήποτε Τράπεζα αφού έχει τη δυνατότητα να γνωρίζει έγκαιρα την οικεία Νομοθεσία.

Από την εξέταση της υπόθεσης προέκυψαν τα εξής:

- Οι ευνοϊκές για τον παραπονούμενο νομοθετικές διατάξεις ίσχυαν από τη δημοσίευσή τους στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (1993), για όλα τα επιδοτούμενα στεγαστικά δάνεια (σταθερού και κυμαινόμενου επιτοκίου), χωρίς να αναφέρονται εξαιρέσεις.

- Στη σύμβαση του στεγαστικού δανείου του παραπονούμενου, προβλέπεται ότι θα εφαρμόζεται η εκάστοτε ισχύουσα Νομοθεσία για την επιδότηση.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής προέβη σε σύσταση προς την Τράπεζα να εφαρμόσει τη νομοθεσία από την έναρξη της ισχύος της.

Η σύσταση έγινε αποδεκτή.

ΥΠΟΘΕΣΗ 857

ΔΑΝΕΙΟ ΓΙΑ ΑΓΟΡΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΥ

ΜΕ ΚΥΜΑΙΝΟΜΕΝΟ ΕΠΙΤΟΚΙΟ

Ο παραπονούμενος είχε αγοράσει, από επίσημο αντιπρόσωπο εταιρίας πώλησης αυτοκινήτων, αυτοκίνητο αξίας περίπου 8.000.000 δρχ. Για την εξόφληση έδωσε προκαταβολή 3.000.000 δρχ. και για το υπόλοιπο ποσό (5.000.000 δρχ.) υπέγραψε σύμβαση χορήγησης τραπεζικού δανείου,

με κυμαινόμενο επιτόκιο και ένα έτος περίοδο χάριτος. Ο αντιπρόσωπος, στα γραφεία του οποίου υπέγραψε την σύμβαση ο παραπονούμενος, του ανέφερε προφορικά ότι το ύψος του επιτοκίου για το δάνειό του θα καθοριζόταν από τη Τράπεζα «στο χρόνο καταβολής της πρώτης δόσης, δηλαδή ένα χρόνο μετά, με τα ισχύοντα τότε επιτόκια». Ωστόσο, ένα μήνα πριν την καταβολή της πρώτης δόσης, παρέλαβε αντίγραφο της σύμβασης από το οποίο διαπίστωσε ότι το επιτόκιο του δανείου δεν είχε προσαρμοστεί στο τρέχον επιτόκιο δανείων της ίδιας κατηγορίας, αλλά ήταν αυτό του χρόνου υπογραφής της σύμβασης.

Ο παραπονούμενος απέστειλε στην Τράπεζα υπόμνημα παραπόνων αναφέροντας ότι υπέγραψε τη σύμβαση με καλή πίστη, παρά το ότι δεν αναγραφόταν σε αυτή το ύψος του επιτοκίου και με την πεποίθηση ότι η Τράπεζα θα καθόριζε το επιτόκιο που παρέχει στους σημερινούς πελάτες της.

Η απάντηση που έλαβε από την Τράπεζα δεν τον ικανοποίησε γι' αυτό και απέστειλε στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή Έντυπο Παραπόνων.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης από το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή προέκυψαν τα εξής:

Η Τράπεζα, για να δικαιολογήσει τη διαφορά μεταξύ του τρέχοντος επιτοκίου και του επιτοκίου του δανείου του παραπονούμενου, επικαλέστηκε δύο λόγους. Ο πρώτος ήταν ότι επρόκειτο για ειδική χρηματοδότηση που έχει σχέση με την εταιρία πώλησης αυτοκινήτων και ο δεύτερος, ότι ο πελάτης της επωφελήθηκε από το γεγονός ότι δεν επιβαρύνθηκε με τόκους επί ένα χρόνο.

Δεδομένου ότι το ύψος των επιτοκίων της Τράπεζας και η πολιτική κινήτρων της εταιρίας αυτοκινήτων βρίσκονται έξω από τις αρμοδιότητες του Τραπεζικού Μεσολαβητή, δεν προχωρήσαμε στην αξιολόγησή τους. Η παρέμβαση του Γραφείου μας περιορίστηκε στον έλεγχο της σαφήνειας και της πληρότητας της ενημέρωσης του συναλλασσόμενου καθώς και της εν γένει διαφάνειας της πολιτικής της Τράπεζας που ακολουθείται στις περιπτώσεις αυτές.

Το ίδιο χρονικό διάστημα το Γραφείο μας δέχτηκε και άλλα γραπτά παράπονα με το ίδιο θέμα. Για το λόγο αυτό, κρίθηκε σκόπιμο να διεξαχθεί σχετική έρευνα η οποία επιβεβαίωσε τους ισχυρισμούς των παραπονούμενων.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής συνέστησε στην Τράπεζα να προσαρμόσει το επιτόκιο του δανείου του παραπονούμενου στο επίπεδο του τρέχοντος, κατά την έναρξη εξυπηρέτησης του επιτοκίου για τη χρηματοδότηση αγοράς αυτοκινήτων, και να αντιμετωπίσει κατά τον ίδιο τρόπο και τα υπόλοιπα όμοια γραπτά αιτήματα που βρίσκονταν σε στάδιο εξέτασης.

Η Τράπεζα αποδέχτηκε τη σύσταση του Γραφείου μας για το σύνολο των αιτημάτων και αναθεώρησε τη σχετική πρακτική της.

B.

2.3
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ

A. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ
ΚΛΗΣΕΙΣ

Οι τηλεφωνικές κλήσεις που αναφέρονται σε καταθέσεις αυξήθηκαν σε απόλυτους αριθμούς από 78 το 1999 σε 205 το 2000 και 302 το 2001

αλλά παρουσίασαν μείωση σε σχετικούς αριθμούς, αφού το ποσοστό τους στο σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων περιορίστηκε από 21,2% το 1999 σε 14,7% το 2001.

Η κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων κατά κατηγορία καταθέσεων παρουσιάζεται στον Πίνακα Α3 του Παραρτήματος και συνοψίζεται στον Πίνακα 19. Η κατανομή των εντός κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων, για τις οποίες έχουν δοθεί σχετικά στοιχεία, κατά κατηγορία παραπόνου-αιτίου, παρουσιάζονται στον Πίνακα 20. Από τα στοιχεία του Πίνακα 20 προκύπτει ότι οι κύριες αιτίες

ΠΙΝΑΚΑΣ 19 Κατανομή εντός Κανονισμού Τηλεφωνικών Κλήσεων κατά Κατηγορία Καταθέσεων			
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ		ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
	2001	2000	
Ταμειευτηρίου	187	131	42,7
Σε συναλλάγμα	55	34	61,8
Κοινοί λογαριασμοί	15	12	25,0
Προθεσμίας	29	10	190,0
Τρεχούμενοι	15	10	50,0
Λοιποί	1	8	-87,5
Σύνολο	302	205	47,3

που προκαλούν τα παράπονα είναι η «Ποιότητα Υπηρεσιών», κυρίως θέματα ελλিপύς πληροφόρησης και η κατηγορία «Συναλλαγές/Υπολογισμοί» που περιλαμβάνει το μη υπολογισμό τόκων κάτω από ορισμένο ύψος κατάθεσης, τη valeur και λοιπά, τα οποία οι καταθέτες χαρακτηρίζουν ως λάθη των

Τραπεζών επειδή δεν είχαν ενημερωθεί σχετικά με την πολιτική της Τράπεζας στα θέματα αυτά. Τα παράπονα που δεχθήκαμε τηλεφωνικώς συνοψίζονται, με βάση τους ισχυρισμούς που διατύπωσαν οι συναλλασσόμενοι, ως ακολούθως:
□ Ελλιπής ενημέρωση σχετικά με:

ΠΙΝΑΚΑΣ 20 Κατανομή εντός Κανονισμού Τηλεφωνικών Κλήσεων κατά Αιτία Παραπόνου						
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ					
	ΤΑΜΙΕΥ- ΤΗΡΙΟΥ	ΠΡΟ- ΘΕΣΜΙΑΣ	ΣΕ ΣΥΝΑΛ- ΛΑΓΜΑ	ΚΟΙΝΟΙ ΛΟ- ΓΑΡΙΑΣΜΟΙ	ΛΟΙΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Τραπεζική Πρακτική (μη τήρηση προφορικών οδηγιών)	22	8	12	1	2	45
Συναλλαγές/Υπολογισμοί (εσφαλμένη χρέωση/πίστωση, γενικά σφάλματα υπολογισμού, χρέωση χωρίς εντολή)	91	8	15	5	3	122
Ποιότητα Υπηρεσιών (Καθυστερήσεις, ελλιπής πληροφόρηση, ανάρμοστη συμπεριφορά, διοικητικές παραλείψεις)	70	13	26	8	11	128
Διάφορα	4	-	2	1	-	7
Σύνολο	187	29	55	15	16	302

- Τις ημερομηνίες τοκοφορίας (valeur) των απλών ή προθεσμιακών καταθέσεων.
- Τη χρήση κοινών λογαριασμών και ειδικότερα τη δυνατότητα ανάληψης μέχρις ορισμένου ύψους από το δικαιούχο που δεν κατέχει το βιβλιάριο.
- Την επιβολή φορολογίας 15% επί των τόκων των καταθέσεων σε νόμισμα της ευρωζώνης για κατοίκους εξωτερικού από 1.1.2001.
- Τις προμήθειες που επιβάλλονται σε λογαριασμούς συναλλάγματος για αναλήψεις στο ίδιο νόμισμα.
- Τις επιβαρύνσεις καταθετικών λογαριασμών, κάτω από ορισμένο ποσό, με έξοδα τήρησης λογαριασμού.
- Τις προμήθειες στις καταθέσεις μετρητών σε λογαριασμό τρίτου προσώπου που τηρείται σε κατάσταση της ίδιας Τράπεζας αλλά σε άλλη πόλη από αυτή που πραγματοποιείται η κατάθεση.
- Καθυστερήσεις εκ μέρους των Τραπεζών στην παροχή:
- Πληροφοριών και εγγράφων που ζητούν οι πελάτες, όπως αντίγραφα παραστατικών συναλλαγών τις οποίες αμφισβητούν.
- Πληροφοριών ως προς τα απαιτούμενα νομιμοποιητικά έγγραφα, προκειμένου οι νόμιμοι κληρονόμοι να έχουν πρόσβαση στον καταθετικό λογαριασμό του αποβιώσαντος.
- Εξηγήσεων για τη δέσμευση λογαριασμών, λόγω εκπρόθεσμων οφειλών τους από δάνεια ή πιστωτικές κάρτες, την οποία οι καταθέτες πληροφορούνται όταν θελήσουν να πραγματοποιήσουν άλλη συναλλαγή.
- Αναζήτηση παλαιών καταθέσεων που δεν έχουν κινηθεί επί πολλά έτη και δεν

ΠΙΝΑΚΑΣ 21
Κατανομή Γραπτών Παραπόνων
κατά Κατηγορία Καταθέσεων

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ		ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
	2001	2000	
Ταμιευτηρίου	34	24	41,7
Προθεσμίας	10	4	150,0
Κοινοί λογαριασμοί	3	6	-50,0
Σε συνάλλαγμα	11	4	175,0
Τρεχούμενοι	8	5	60,0
Λοιποί	3	2	50,0
Σύνολο	69	45	53,3

εμφανίζονται πλέον στο ηλεκτρονικό σύστημα της Τράπεζας. Στις περιπτώσεις αυτές τα ποσά είτε έχουν οριστικά παραγραφεί λόγω παρέλευσης εικοσαετίας, είτε έχουν μεταφερθεί σε ειδικό λογαριασμό.

- Ανάληψη χρημάτων μετά από κλοπή ή απώλεια βιβλιαρίου και ταυτότητας χωρίς επαρκή έλεγχο ταυτοπροσωπίας του κομιστή και του δικαιούχου του βιβλιαρίου από τον υπάλληλο της Τράπεζας.
- Χρέωση προμήθειας για την έκδοση επιταγών ακόμα και στις περιπτώσεις που αυτές εκδίδονται λόγω έλλειψης μετρητών για ανάληψη.
- Ερωτήματα σχετικά με τη μετατροπή των δραχμικών καταθέσεων σε ευρώ.
- Μετά την έκδοση της απόφασης του Αρείου Πάγου 1219/2001 τέθηκαν ερωτήματα σχετικά με την επιστροφή στους καταθέτες της μηνιαίας επιβάρυνσης για την τήρηση λογαριασμού κάτω από ένα ποσό.
- Υποσχέσεις για υψηλές αποδόσεις καταθετικών προϊόντων, χωρίς να τους διευκρινίζεται ότι πρόκειται για

μικτά καταθετικά προϊόντα (καταθετικά-επενδυτικά), δηλαδή για προϊόντα που συνδυάζουν τοποθέτηση ενός ποσοστού του κεφαλαίου σε προθεσμιακή κατάθεση και του υπολοίπου σε αμοιβαία κεφάλαια, η απόδοση των οποίων δεν είναι εγγυημένη.

Β. ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ
Τα εντός κανονισμού γραπτά παράπονα που αφορούν σε καταθέσεις παρουσίασαν αύξηση, σε απόλυτους αριθμούς, από 18 υποθέσεις το 1999 σε 45 το 2000 και σε 66 το 2001, ενώ το ποσοστό τους στο σύνολο σημείωσε υποχώρηση από 21% σε 18% και σε 14% αντίστοιχα. Η κατανομή κατά κατηγορία καταθέσεων παρουσιάζεται στον Πίνακα 21. Η κατανομή των ως άνω υποθέσεων κατά κατηγορία παραπόνων-αιτίων παρουσιάζεται στον Πίνακα 22. Τα παράπονα που διατυπώνουν οι συναλλασσόμενοι, πριν τον έλεγχο της βασιμότητάς τους από το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή, έχουν ως ακολούθως:

- Κατηγορία «Τραπεζική Πρακτική».

ΥΠΟΘΕΣΗ 505 ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΩΝ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Ο παραπονούμενος μετέβη με τη σύζυγό του στην Τράπεζα προκειμένου να μεταφέρει ποσό δρχ. 1.500.000 από τον κοινό λογ/σμό ταμειευτηρίου που τηρεί η σύζυγός του με το γιο τους στον ατομικό του λογ/σμό ταμειευτηρίου.

Οι σχετικές πράξεις ανάληψης και κατάθεσης ολοκληρώθηκαν χωρίς ο ίδιος ή η σύζυγός του να ελέγξουν τα παραστατικά.

Μετά δέκα περίπου ημέρες χρειάστηκε να αναλάβει ποσό δρχ. 650.000 και από το υπόλοιπο του λογαριασμού του διαπίστωσε ότι η προηγούμενη κατάθεση (μεταφορά από λογαριασμό σε λογαριασμό της ίδιας Τράπεζας) δεν διενεργήθηκε για ποσό δρχ. 1.500.000, αλλά για ποσό δρχ. 1.000.000.

Το γεγονός αυτό επιβεβαίωσε με έλεγχο των σχετικών παραστατικών, μετά ένα περίπου μήνα, οπότε και ζήτησε από την Τράπεζα να διερευνήσει το εν λόγω θέμα.

Η Τράπεζα ύστερα από έρευνα των καταγγελιών του παραπονούμενου, του γνώρισε ότι δεν προέκυψαν στοιχεία τα οποία να δικαιολογούν το βάσιμο των ισχυρισμών του ούτε υπήρξε πλεόνασμα ταμείου τη συγκεκριμένη ημερομηνία, ενώ κατά το χρονικό διάστημα από τη διενέργεια της συναλλαγής μέχρι τη γνωστοποίηση του θέματος στην Τράπεζα, ο πελάτης είχε διενεργήσει και άλλες συναλλαγές με το βιβλιόριό του χωρίς να διατυπώσει ένσταση για τις εγγραφές που είχαν καταχωρηθεί.

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι ο παραπονούμενος α) παρέλειψε τον έλεγχο των παραστατικών της συναλλαγής κατά τη στιγμή της πραγματοποίησής της και β) καθυστέρησε επί ένα περίπου μήνα να αναφέρει τη διαφορά στην Τράπεζα παρά το ότι είχε προβεί σε διενέργεια και άλλων συναλλαγών από το συγκεκριμένο βιβλιόριο, μετά από την επίμαχη συναλλαγή, χωρίς αμφισβήτηση των μέχρι τότε σχετικών εγγραφών. Τέλος, η Τράπεζα αναφέρει ότι δεν υπήρξε πλεόνασμα στο ταμείο την ημερομηνία εκείνη.

Κατόπιν των ανωτέρω δεν προέκυψαν στοιχεία που να τεκμηριώνουν την καταγγελία του παραπονούμενου και να δικαιολογούν το αίτημά του.

ΥΠΟΘΕΣΗ 568 ΑΙΤΗΣΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΑΚΥΡΩΘΕΝΤΟΣ ΒΙΒΛΙΑΡΙΟΥ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ ΛΟΓΩ ΔΗΛΩΣΗΣ ΑΠΩΛΕΙΑΣ

Η παραπονούμενη, όταν τον Αύγουστο του 2000 ζήτησε ενημέρωση του λογαριασμού της καταθέσεων ταμειευτηρίου, έλαβε την απάντηση ότι ο λογαριασμός της είναι ανύπαρκτος.

Από την έρευνα που διεξήχθη διαπιστώθηκε ότι η παραπονούμενη τηρούσε στο συγκεκριμένο κατάστημα της Τράπεζας από μακρού τον επίμαχο κοινό λογαριασμό. Όμως, τον Ιανουάριο του 2000 είχε υπογράψει Υπεύθυνη Δήλωση του Ν.1599/86 όπου δήλωνε την απώλεια του βιβλιαρίου του συγκεκριμένου λογαριασμού, αναγνώριζε το υπόλοιπό του και ζητούσε, για λόγους προσωπικής της ασφάλειας, να εξοφληθεί ο συγκεκριμένος λογαριασμός και να ανοίξει νέο στα ίδια ονόματα.

Πράγματι, το κατάστημα, ακολουθώντας τις οδηγίες της, εξόφλησε το λογαριασμό της και της απέδωσε, κατόπιν γραπτής και ενυπόγραφης αιτήσεώς της, το κεφάλαιο πλέον των αναλογούντων τόκων εξόφλησης σε Έντοκα Γραμμάτια του Ελληνικού Δημοσίου, 3μηνης διάρκειας, ενώ ένα μικρό υπόλοιπο, μετά την επένδυση σε ΕΓΕΔ, κατέθεσε σε νέο λογαριασμό.

Τα Έντοκα Γραμμάτια του Ελληνικού Δημοσίου κατά τη λήξη τους ρευστοποιήθηκαν και το προϊόν τους, κατέθηκε στο ανωτέρω νέο λογαριασμό.

Όπως ήταν φυσικό, όταν τον Αύγουστο του 2000 προσήλθε στο κατάστημα και ζήτησε την ενημέρωση του λογαριασμού, ο οποίος τη αιτήσει της είχε εξοφληθεί -λόγω απώλειας του βιβλιαρίου- ο ταμίας της τράπεζας ορθώς τον χαρακτήρισε «ανύπαρκτο».

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής ενημέρωσε λεπτομερώς την παραπονούμενη σχετικά με τις κινήσεις των λογαριασμών της.

ΥΠΟΘΕΣΗ 592 ΑΝΤΙΛΟΓΙΣΜΟΣ ΠΟΣΟΥ ΑΠΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟΥ, ΧΩΡΙΣ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Ο παραπονούμενος, κατά την ενημέρωση του βιβλιαρίου του καταθέσεων ταμειευτηρίου, διαπίστωσε ότι υπήρξε ανάληψη ποσού δρχ. 200.000 άνευ βιβλιαρίου, την οποία δεν αναγνώριζε. Στο σχετικό ερώτημά του, το κατάστημα συναλλαγής τον ενημέρωσε ότι το ποσό αυτό αντιλογίστηκε προκειμένου να τακτοποιηθεί εκκρεμότητα στο λογαριασμό του που οφειλετο σε μη χρεωθείσα ανάληψη, που είχε πραγματοποιήσει ο πελάτης, μέσω ATM, προ 2ετίας.

Ο πελάτης διαμαρτυρήθηκε για το γεγονός ότι το κατάστημα δεν τον ενημέρωσε πριν επέμβει στο λογαριασμό του αλλά και γιατί δεν τον έπεισε το επιχείρημα της Τράπεζας, με αποτέλεσμα να ζητά επιμόνως την αποκατάσταση του λογαριασμού του. Συνεπεία του περιστατικού αυτού, ο παραπονούμενος αμφισβήτησε και άλλες χρεώσεις που εμφανίζονταν στο λογαριασμό του και ζήτησε να του παρασχεθούν παραστατικά και για άλλες αναλήψεις τις οποίες αμφισβήτησε.

Το Γραφείο μας επικοινωνήσε με την αρμόδια Υπηρεσία της Τράπεζας, η οποία τελικά ενημέρωσε εγγράφως τον παραπονούμενο ότι παρότι εμμένει στις θέσεις της, προκειμένου να λήξει η εκκρεμότητα, πίστωσε το λογαριασμό του με το ποσό των δρχ. 200.000, με αναδρομική τοκοφόρο ημερομηνία και συγχρόνως τον κάλεσε να προσέλθει στο κατάστημα συναλλαγής να παραλάβει τα αιτηθέντα παραστατικά με την καταβολή των προβλεπόμενων εξόδων.

ΥΠΟΘΕΣΗ 605 ΦΟΡΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΚΩΝ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ ΣΕ ΝΟΜΙΣΜΑ ΤΗΣ ΕΥΡΩΖΩΝΗΣ

Ο παραπονούμενος, μόνιμος κάτοικος Γερμανίας, διατύπωσε ερώτημα σχετικά με το ποσό με το οποίο φορολογήθηκε

ΠΙΝΑΚΑΣ 22						
Κατανομή Γραπτών Παραπόνων κατά Αιτία Παραπόνου						
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ					
	ΤΑΜΙΕΥ- ΤΗΡΙΟΥ	ΠΡΟ- ΘΕΣΜΙΑΣ	ΣΕ ΣΥΝΑΛ- ΛΑΓΜΑ	ΚΟΙΝΟΙ ΛΟ- ΓΑΡΙΑΣΜΟΙ	ΛΟΙΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Τραπεζική Πρακτική (μη τήρηση προφορικών οδηγιών)	3	2	3	1	-	9
Συναλλαγές/Υπολογισμοί (εσφαλμένη χρέωση/πίστωση, γενικά σφάλματα υπολογισμού, χρέωση χωρίς εντολή)	17	3	2	1	2	25
Ποιότητα Υπηρεσιών (Καθυστερήσεις, ελλιπής πληροφόρηση, ανάρμοστη συμπεριφορά, διοικητικές παραλείψεις)	14	3	6	1	9	33
Διάφορα	-	2	-	-	-	2
Σύνολο	34	10	11	3	11	69

- Περιλαμβάνει παράπονα σχετικά με την πρακτική των Τραπεζών να:

 - Επιβάλουν προμήθεια στις καταθέσεις μετρητών σε λογαριασμό τρίτου προσώπου που τηρείται σε κατάσταση της ίδιας Τράπεζας αλλά σε άλλη πόλη.
 - Κλείνουν λογαριασμούς μικρο-υπολοίπων χωρίς προηγούμενη
- ενημέρωση των δικαιούχων.

 - Δεσμεύουν ή να χρεώνουν σε καταθετικούς λογαριασμούς ποσά εξαιτίας ληξипρόθεσμων οφειλών από δάνεια ή πιστωτικές κάρτες.
 - Καθορίζουν ημερομηνίες τοκοφορίας (valeur) ιδιαίτερα στις καταθέσεις μισθοδοσίας,
- μετά την ημερομηνία κατάθεσης ή πριν την ημερομηνία ανάληψης.

 - Μην τηρούν προφορικές υποσχέσεις σχετικά με την απόδοση μικτών καταθετικών και επενδυτικών προϊόντων.

☐ Κατηγορία «Συναλλαγές/Υπολογισμοί».

για την προθεσμιακή κατάθεσή του σε μάρκα Γερμανίας.
Συγκεκριμένα:
Η χρονική διάρκεια της προθεσμιακής κατάθεσής του ήταν από 17/10/2000-17/1/2001. Κατά τη λήξη της προθεσμίας του αποδόθηκαν οι τόκοι της περιόδου αυτής, μετά την παρακράτηση φόρων 15%, για όλη τη χρονική περίοδο.

Ο παραπονούμενος γνώριζε ότι οι καταθέσεις σε συνάλλαγμα των μονίμων κατοίκων εξωτερικού μέχρι και 31.12.2000, όταν η Ελλάδα ήταν εκτός της ευρωζώνης, δεν φορολογούνταν και ότι μετά την ένταξη της χώρας στην ΟΝΕ οι καταθέσεις σε ευρώ ή σε νομίσματα της ευρωζώνης φορολογούνται. Ως εκ τούτου, θεώρησε ότι είναι εύλογο να φορολογηθεί η κατάθεση για το χρονικό διάστημα των 17 ημερών του έτους 2001, και άδικο για το χρονικό διάστημα του προηγούμενου έτους.

Το Γραφείο μας ανέλαβε τη διερεύνηση του θέματος και διαπίστωσε ότι η Τράπεζα ενήργησε σε εφαρμογή των εγκυκλίων οδηγιών του Υπουργείου Οικονομικών, βάσει των οποίων οι προθεσμιακές καταθέσεις που έχουν ημερομηνία εκκίνησης εντός του 2000, φορολογούνται για τους τόκους όλης της περιόδου, επειδή οι τόκοι θεωρούνται εισόδημα του έτους εντός του οποίου αποδίδονται.

Ο παραπονούμενος ευχαρίστησε το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή για τις διευκρινίσεις.

ΥΠΟΘΕΣΗ 793
ΕΠΙΒΟΛΗ ΕΞΟΔΩΝ
ΧΩΡΙΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΕΛΑΤΗ

Η παραπονούμενη τηρεί καταθετικό λογαριασμό στην Τράπεζα, για την παρακολούθηση του οποίου δεν προβλέπεται η ύπαρξη βιβλιαρίου. Οι πελάτες της Τράπεζας με τη συγκεκριμένη μορφή καταθετικού λογαριασμού ενημερώνονται κάθε μήνα με κατάσταση που αποστέλλεται από την Τράπεζα μέσω ταχυδρομείου.

Το θέμα που έθεσε στο Γραφείο μας ήταν η αμφισβήτηση των εξόδων αποστολής που χρέωσε η Τράπεζα στην ενημερωτική κατάσταση ενός μηνός για μια εργασία την οποία υποχρεούται να παρέχει στους πελάτες της.

Η Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας μας ενημέρωσε ότι, μετά από διαμαρτυρίες που δέχθηκε και από άλλους συναλλασσόμενους, η Τράπεζα ανέστειλε την εφαρμογή της συγκεκριμένης απόφασης.

Στην κατηγορία αυτή αποδίδονται από τους παραπονούμενους σφάλματα σχετικά με:

- Την πίστωση λογαριασμών με ποσά μικρότερα των ποσών που κατατίθενται.
- Το λανθασμένο υπολογισμό τόκων σε προθεσμιακές καταθέσεις ή σε συμφωνίες επαναγοράς (Repas) ή σε ομόλογα.
- Χρεώσεις χωρίς επαρκή αιτιολογία.

❑ Κατηγορία «Ποιότητα Υπηρεσιών», με κυριότερες υποκατηγορίες:

- Τις παρεμβάσεις σε λογαριασμούς καταθέσεων για διόρθωση εσφαλμένων εγγραφών, χωρίς προηγούμενη έγκριση των δικαιούχων των λογαριασμών.
- Την παράλειψη ανανέωσης Repas ή προθεσμιακών καταθέσεων παρά την πάγια εντολή που έχει δώσει ο δικαιούχος.

Γ. ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Από τα στοιχεία του Πίνακα 23, σε σύγκριση και με τα αντίστοιχα στοιχεία του έτους 2000, προκύπτουν τα ακόλουθα:

- Ποσοστό 57%, έναντι 46% του 2000, των υποθέσεων έκλεισε από τις ίδιες τις Τράπεζες, μετά την παραπομπή τους από το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή στις Υπηρεσίες Πελατών και την επανεξέτασή τους.
- Ποσοστό 70% έναντι 68% του 2000 έκλεισε υπέρ των συναλλασσομένων, συμπεριλαμβανομένων και των υποθέσεων που έκλεισαν με συμβιβασμό.

Πέραν των ως άνω υποθέσεων

ΠΙΝΑΚΑΣ 23				
Κλείσιμο Υποθέσεων ανάλογα με το Φορέα και την Κατάληξη				
ΚΑΤΑΛΗΞΗ	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΠΑΡΑ-ΠΟΝΟΥΜΕΝΟΥ	ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΜΕ ΣΥΜΒΙ-ΒΑΣΜΟ	ΣΥΝΟΛΟ
Κλείσιμο από την Τράπεζα (μετά παρέμβαση του Τ.Μ.)	22	-	10	32
Επίλυση από τον Τ.Μ.	7	17	-	24
Σύνολο	29	17	10	56

σημειώθηκαν και 5 παραιτήσεις των ενδιαφερομένων λόγω κατανόησης του αβάνιμου των παραπόνων, με αποτέλεσμα ο συνολικός αριθμός των υποθέσεων που έκλεισαν να ανέλθει σε 61.

Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

1. Τα αίτια των παραπόνων

Η διερεύνηση των γραπτών εντός κανονισμού παραπόνων σχετικά με τις καταθέσεις κατέδειξε ως κύριες αιτίες που τα προκαλούν τις ακόλουθες:

- ❑ Παρεμβάσεις σε λογαριασμούς ταμειευτηρίου από υπαλλήλους της Τράπεζας χωρίς προηγούμενη ενημέρωση και έγκριση των κατόχων για τη διόρθωση εσφαλμένων εγγραφών.
- ❑ Ελλιπής ενημέρωση σχετικά με την απόδοση και τα πλεονεκτήματα μικτών καταθετικών-επενδυτικών προϊόντων.
- ❑ Δεσμεύσεις λογαριασμών, εν αγνοία των δικαιούχων, λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών τους από δάνεια ή πιστωτικές κάρτες, δυνάμει σχετικού συμβατικού όρου που δίνει το δικαίωμα στην Τράπεζα αλλά δεν έχουν προσέξει οι διαμαρτυρόμενοι.

- ❑ Αναλήψεις χρημάτων, μετά από κλοπή ή απώλεια τόσο του βιβλιαρίου καταθέσεων όσο και της αστυνομικής ταυτότητας του δικαιούχου, που οφείλονται στην παράλειψη ουσιαστικού ελέγχου της ταυτοπροσωπίας μεταξύ του κομιστή και του νόμιμου κατόχου της κάρτας. Σημειώνεται ότι στις περιπτώσεις αυτές οι παράνομοι κομιστές των βιβλιαρίων προβαίνουν σε αναλήψεις από τραπεζικά καταστήματα διαφορετικά από εκείνα που τηρείται ο λογαριασμός, όπου θα ήταν εύκολο να αναγνωριστούν από τους υπαλλήλους.

2. Προτάσεις

Ευθύνη για τα αίτια που προκαλούν τα παράπονα σχετικά με τα καταθετικά προϊόντα έχουν και τα δύο μέρη. Οι προτάσεις μας προς τους συναλλασσόμενους και τις Τράπεζες είναι οι ακόλουθες:

- ❑ Όσον αφορά στα νέα μικτά προϊόντα, που αποτελούν συνδυασμό παραδοσιακής κατάθεσης και επένδυσης συνήθως σε μετοχικά Α/Κ, οι αρμόδιοι υπάλληλοι θα πρέπει να ενημερώνουν αναλυτικά τους ενδιαφερόμενους και να

βεβαιώνονται, ειδικά για τους καταθέτες που δεν είναι εξοικειωμένοι με τα νέα τραπεζικά προϊόντα ή δεν επιθυμούν να θέσουν σε οποιοδήποτε κίνδυνο τις καταθέσεις τους, ότι έχουν πλήρως κατανοήσει τους όρους, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της τοποθέτησης των κεφαλαίων τους.

□ Σχετικά με την επιβολή προμηθειών και άλλων επιβαρύνσεων ή την αύξηση των ήδη υφισταμένων, θα ήταν σκόπιμο, οι Τράπεζες να μην περιορίζονται στη διόρθωση του πίνακα του τιμολογίου τους. Η καλύτερη ενημέρωση του

συναλλακτικού κοινού, με προσφορότερα μέσα, είναι βέβαιο ότι θα συντελέσει στη μείωση των παραπόνων σχετικά με το θέμα αυτό. Επιπλέον, οι Τράπεζες, εφόσον αποφασίζουν την επιβολή νέων προμηθειών επί καταθετικών λογαριασμών, θα όφειλαν να δίνουν τη δυνατότητα στους παλαιούς καταθέτες τους να κλείνουν το λογαριασμό τους και να μεταφέρουν την κατάθεση σε άλλη Τράπεζα, χωρίς την επιβολή προμήθειας, εφόσον εγγράφως το ζητήσουν.

□ Τέλος, σχετικά με τα παράπονα συναλλασσομένων για πίστωση λογαριασμών με ποσά

μικρότερα των ποσών που κατατίθενται ή χρέωση με ποσά μεγαλύτερα από τα ποσά που ζητούνται προς ανάληψη, θα πρέπει να τηρείται κατά γράμμα η προβλεπόμενη τυπική διαδικασία των συναλλαγών, τόσο από μέρους των υπαλλήλων των τραπεζών όσο και από μέρους των πελατών, δηλαδή οι εντολές να δίδονται γραπτώς και οι συναλλασσόμενοι να ελέγχουν τα σχετικά παραστατικά πριν τα υπογράψουν καθώς και τις εγγραφές στο βιβλιάριο καταθέσεων, πριν την απομάκρυνσή τους από το κατάστημα.

ΥΠΟΘΕΣΗ 871 ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ (ΜΙΚΤΟ ΠΡΟΪΟΝ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ/ΕΠΕΝΔΥΣΗΣ)

Η παραπονούμενη, σύμφωνα με τα όσα μας ανέφερε, διαθέτει ένα κεφάλαιο το οποίο προορίζει για την αγορά ακινήτου. Για το λόγο αυτό, όπως είχε ενημερώσει και τον υπάλληλο με τον οποίο συνεργαζόταν στην Τράπεζα, επέλεγε τοποθετήσεις μιας εβδομάδας σε Αμοιβαία Κεφάλαια Διαθεσίμων, τα οποία, χωρίς κινδύνους, της απέφεραν σταθερή απόδοση.

Τον Ιούνιο του 2001 όταν προσήλθε στο κατάστημα συναλλαγής της με σκοπό να ανανεώσει τη μια από τις επενδύσεις της, ύψους δρχ. 18.000.000 σε Α/Κ Διαθεσίμων, ο υπάλληλος με τον οποίο συνεργαζόταν της πρότεινε ένα νέο καταθετικό προϊόν, σύμφωνα με το οποίο θα είχε απόδοση της τάξης του 6% εφόσον έκλεινε τα χρήματά της σε προθεσμιακό λογαριασμό 3μηνης διάρκειας. Οι αρχικές της αντιρρήσεις, κυρίως λόγω της χρονικής διάρκειας του συγκεκριμένου προϊόντος, εκάμφθησαν όταν ο υπάλληλος της διαβεβαίωσε ότι θα μπορούσε να αποσύρει το 1/3 του κεφαλαίου της ανά πάσα στιγμή.

Λίγες ημέρες αργότερα, κατά την ανανέωση άλλης επένδυσής της σε Α/Κ Διαθεσίμων, ζήτησε περισσότερες διευκρινίσεις για το προϊόν στο οποίο είχε ήδη επενδύσει τα χρήματά της. Τότε συνειδητοποίησε ότι το 1/3 του κεφαλαίου της είχε επενδυθεί σε Μετοχικό Α/Κ. Από τα στοιχεία δε που της παρείχε το κατάστημα διαπίστωσε ότι το κεφάλαιό της είχε ήδη μειωθεί κατά δρχ. 500.000.

Σε συνέχεια υποβολής αιτήματός της για ακύρωση της επίμαχης επένδυσης, η Τράπεζα ενημέρωσε την παραπονούμενη με κάθε λεπτομέρεια για το είδος της επένδυσης που είχε αποδεχθεί, πλην όμως η απάντηση αυτή της δημιούργησε νέα παράπονα.

Μετά τη διευκρίνηση της υπόθεσης από το Γραφείο μας διαπιστώθηκε ότι:

- Στην αίτηση συμμετοχής στο Αμοιβαίο Κεφάλαιο, που φέρει την υπογραφή της παραπονούμενης, και την οποία όφει-

λε να μελετήσει, αναγράφεται το είδος του Α/Κ (Μετοχικό) καθώς και το ύψος της προμήθειας εισόδου 2%, που θα την βάρυνε, όπως προβλέπεται από τον Κανονισμό Αμοιβαίων Κεφαλαίων. Σημειώνεται ότι το έντυπο της αίτησης συμμετοχής στα Α/Κ είναι εγκεκριμένο από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς.

- Στο ενημερωτικό φυλλάδιο της Τράπεζας, όπου παρουσιάζεται το επίμαχο προϊόν, σαφώς αναφέρεται ότι ενέχει κινδύνους και ότι παρέχει δυνατότητα υψηλών αποδόσεων σε μεσο-μακροπρόθεσμο ορίζοντα.

- Η ζημία της παραπονούμενης για την επίμαχη επένδυση του 1/3 του κεφαλαίου της, ήταν λογιστική, δεδομένου ότι τα μερίδια παραμένουν στην κατοχή της, και συνεπώς μπορεί να τα ρευστοποιήσει σε ευνοϊκότερη συγκυρία του ΧΑΑ.

- Τα 2/3 του κεφαλαίου της, τα οποία ρευστοποίησε στη λήξη τους, της απέφεραν ιδιαίτερα υψηλή απόδοση της τάξης του 6%.

Συνεκτιμώντας όλα τα παραπάνω και συγκεκριμένα ότι:

- Δεν δικαιολογείται ο ισχυρισμός ότι η παραπονούμενη δεν είχε μελετήσει τους όρους της αίτησης συμμετοχής που υπέγραψε, καθώς και την περιγραφή στο ενημερωτικό φυλλάδιο του επίμαχου προϊόντος στο οποίο επένδυσε 18 εκατ. δρχ.

- Η Τράπεζα δεν δικαιολογείται να θέσει υπόψη της παραπονούμενης έντυπο το οποίο δημιουργεί την εντύπωση στον υποψήφιο επενδυτή ότι εξασφαλίζει, για το σύνολο της επένδυσής του, απόδοση τουλάχιστον 4,50%.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής απέρριψε το αίτημα της παραπονούμενης για αποκατάσταση της ζημίας που έχει υποστεί και συνέστησε στην Τράπεζα την κάλυψη του επενδεδυμένου σε μετοχικά Α/Κ ποσού των 6 εκατ. δρχ. με ισόποσο δάνειο, όταν η παραπονούμενη αποφασίσει να πραγματοποιήσει την αγορά ακινήτου, για την οποία προορίζει το κεφάλαιο των 18 εκατ. δρχ., με τους ισχύοντες στην Τράπεζα όρους για ανάλογα δάνεια, αλλά με την προϋπόθεση ότι δεν θα επιβαρυνθεί με τη ρήτρα πρόωρης εξόφλησης, όταν η εξέλιξη των τιμών στο ΧΑΑ επιτρέψει στην παραπονούμενη να ρευστοποιήσει τα μερίδιά της χωρίς ζημία.

B.

2.4 ΚΙΝΗΤΕΣ ΑΞΙΕΣ

Οι κινητές αξίες είναι το μόνο προϊόν που παρουσιάζει στο έτος 2001 μείωση και σε απόλυτους αριθμούς σε σχέση με το προηγούμενο έτος, τόσο στις τηλεφωνικές κλήσεις όσο και στα γραπτά παράπονα. Συγκεκριμένα, τα μεγέθη παρουσιάζονται στον Πίνακα 24. Από τα στοιχεία του Πίνακα 24 προκύπτει η υποχώρηση σε απόλυτους αριθμούς των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων που αναφέρονται σε κινητές αξίες, αποτέλεσμα της μειωμένης δραστηριότητας του Χρηματιστηρίου Αξιών Αθηνών. Μοναδική εξαίρεση αποτελεί η υποκατηγορία «Παροχή Επενδυτικών Συμβουλών» που σημειώνει σημαντική αύξηση στις τηλεφωνικές κλήσεις. Ιδιαίτερα χαρακτηριστική είναι η εικόνα της ποσοστιαίας ετήσιας υποχώρησης των παραπόνων για τις κινητές αξίες επί του συνόλου των παραπόνων, γραπτών και τηλεφωνικών, όπως προκύπτει από τον Πίνακα 25. Η κατανομή των κινητών αξιών κατά είδος προϊόντος και κατηγορία παραπόνου παρουσιάζεται στον Πίνακα 26. Ειδικότερα, τα παράπονα, γραπτά ή τηλεφωνικά, που αναφέρονται σε επενδυτικές συμβουλές, τεκμηριώνονται με τον ισχυρισμό ότι οι υπάλληλοι των Τραπεζών υπέδειξαν ή παρότρυναν τους συναλλασσόμενους σε τοποθετήσεις, κυρίως σε μετοχικά Α/Κ, με την υπόσχεση υψηλών κερδών, χωρίς ενημέρωση για το ρίσκο που οι επενδύσεις αυτές ενέχουν.

ΠΙΝΑΚΑΣ 24
Κατανομή εντός Κανονισμού Τηλεφωνικών Κλήσεων και Υποθέσεων κατά Αιτία Παραπόνου

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ		ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
	2001	2000	
Τηλεφωνικές κλήσεις			
Πράξεις επί τίτλων	26	36	-27,8
Αγορά & πώληση	10	22	-54,5
Παροχή επενδυτικών συμβουλών	18	10	+80,0
Λοιπά	4	6	-33,3
Σύνολο	58	74	-21,6
Γραπτά παράπονα			
Πράξεις επί τίτλων	11	8	+37,5
Αγορά & πώληση	3	8	-62,5
Παροχή επενδυτικών συμβουλών	4	4	-
Λοιπά	3	3	-
Σύνολο	21	23	-8,7

ΠΙΝΑΚΑΣ 25
Εξέλιξη του ποσοστού των παραπόνων για κινητές αξίες στην τριετία 1999/2001

	ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ		
	2001	2000	1999
Τηλεφωνικές κλήσεις	3	5	17
Γραπτά παράπονα	4	9	16

Γενικά, σε ζητήματα ποιότητας υπηρεσιών, με έμφαση στην ελλιπή πληροφόρηση και μη τήρηση υποσχέσεων, αποδίδεται το 74% των γραπτών παραπόνων όπως προκύπτει από τα στοιχεία του Πίνακα 26. Από την εξέταση των παραπόνων, ιδιαίτερα των γραπτών, δεν προκύπτουν γραπτά αποδεικτικά στοιχεία υπέρ των ισχυρισμών των παραπονούμενων. Αντίθετα, οι

Τράπεζες προσκομίζουν αντίγραφα των αιτήσεων τις οποίες είχαν υπογράψει οι συναλλασσόμενοι και στις οποίες αναφέρεται το είδος της επένδυσης και περιλαμβάνεται προειδοποίηση σε σχέση με τη μη εγγυημένη απόδοση των π.χ. Αμοιβαίων Κεφαλαίων. Οι παραπονούμενοι δεν αρνούνται την υπογραφή των αιτήσεων αλλά ισχυρίζονται ότι υπέγραψαν καλόπιστα, λόγω της εμπιστοσύνης

ΠΙΝΑΚΑΣ 26					
Κατανομή Υποθέσεων κατά Είδος Υπηρεσίας και Αιτία Παραπόνου					
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ				
	ΑΓΟΡΑ & ΠΩΛΗΣΗ ΑΞΙΩΝ	ΠΑΡΟΧΗ ΕΠΕΝΔ. ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΠΙ ΤΙΤΛΩΝ	ΛΟΙΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Τραπεζική Πρακτική (μη τήρηση προφορικών οδηγιών)	1	1	1	1	4
Συναλλαγές/Υπολογισμοί (εσφαλμένη χρέωση/πίστωση, πληρωμή μικρότερου ποσού)	-	-	5	1	6
Ποιότητα Υπηρεσιών (διοικητικές παραλείψεις, ελλιπής ενημέρωση, άδικη μεταχείριση, εσφαλμένη απόφαση, καθυστέρηση)	2	3	5	1	11
Διάφορα	-	-	-	-	-
Σύνολο	3	4	11	3	21

που είχαν στην Τράπεζά τους. Περαιτέρω, σε μεταφορές κεφαλαίου από λίγουςες προθεσμιακές καταθέσεις σε Α/Κ, οι παραπονούμενοι διατείνονται ότι πεποιθήσή τους ήταν ότι επρόκειτο για ανανέωση των καταθέσεων και όχι για νέο επενδυτικό προϊόν. Είναι βέβαιο ότι και τα δύο μέρη ευθύνονται. Αφ’ ενός οι συναλλασσόμενοι, που παρακινήθηκαν από τη χρηματιστηριακή ευφορία της εποχής και αφ’ ετέρου οι υπάλληλοι των Τραπεζών, που δεν εξηνούσαν επαρκώς στους νέους επενδυτές τους κινδύνους των μετοχικών τοποθετήσεων, καθώς και οι Τράπεζες που είχαν εμπιστευθεί στο σύνολο του προσωπικού τους τη διεκπεραίωση μιας άκρως εξειδικευμένης εργασίας. Τελευταίως, ανάλογα προβλήματα τείνουν να δημιουργηθούν με τα μικτά προϊόντα -καταθετικά και επενδυτικά- τα οποία προωθούνται ως καταθετικά, με υψηλότερη απόδοση σχετικά με τα

άλλα καταθετικά προϊόντα, χωρίς να ενημερώνονται επαρκώς οι συναλλασσόμενοι για το ρίσκο που ενέχει το τμήμα που επενδύεται σε μετοχικά Α/Κ. Η συγκυρία του ΧΑΑ πιθανόν να δικαιολογεί αισιοδοξία για κέρδη από τα μετοχικά Α/Κ αλλά θα πρέπει να τονίζεται ο μεσομακροπρόθεσμος χαρακτήρας των μικτών αυτών προϊόντων και το ρίσκο που ενέχουν. Ειδικότερα για κάθε είδος κινητών αξιών σημειώνονται τα ακόλουθα:

❑ **Μετοχές:** Εσφαλμένη εκτέλεση ή καθυστέρηση στην εκτέλεση εντολών.

❑ **Αμοιβαία Κεφάλαια:** Διαμαρτυρίες ότι υπάλληλοι των Τραπεζών παρακινούν πελάτες τους να επενδύσουν σε Α/Κ, προβάλλοντας τα θετικά χαρακτηριστικά και αποσιωπώντας τους ενδεχόμενους κινδύνους των επενδύσεων αυτών.

❑ **Επενδύσεις κεφαλαίων σε μικτά καταθετικά προϊόντα:**

Κατά το τελευταίο κυρίως τρίμηνο του 2001, παρουσιάστηκε αύξηση των παραπόνων σχετικά με νέες μορφές καταθετικών προϊόντων, γνωστών ως μικτών ή καταθετικών-επενδυτικών προϊόντων, η προβολή των οποίων γίνεται με έμφαση στην υψηλή απόδοση του τμήματος που τοποθετείται σε καταθέσεις, χωρίς αναφορά στους κινδύνους που ενέχει το τμήμα που επενδύεται σε Α/Κ.

ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Κατά το προηγούμενο έτος περατώθηκε η εξέταση 21 υποθέσεων ενώ σε 1 περίπτωση ο συναλλασσόμενος δεν έδωσε συνέχεια. Στον Πίνακα 27 παρουσιάζεται η κατανομή των υποθέσεων ανάλογα με το φορέα και τον τρόπο κλεισίματος. Από τα στοιχεία του Πίνακα 27 προκύπτει ότι έκλεισαν 10 υποθέσεις υπέρ των Τραπεζών και 11 υπέρ των παραπονουμένων.

Το περιορισμένο ποσοστό (52%) υποθέσεων, που έκλεισαν υπέρ των παραπονουμένων στις κινητές αξίες συγκριτικά με τα ποσοστά των άλλων προϊόντων/υπηρεσιών, οφείλεται στο γεγονός ότι οι παραπονούμενοι δεν διαθέτουν επαρκή στοιχεία για να τεκμηριώσουν τους ισχυρισμούς τους.

Προτάσεις

Προκειμένου να περιορισθούν τα παράπονα που αναφέρονται σε συναλλαγές επί κινητών αξιών, επισημαίνουμε τα ακόλουθα:

ΠΙΝΑΚΑΣ 27				
Κλείσιμο Υποθέσεων ανάλογα με το Φορέα και την Κατάληξη				
ΚΑΤΑΛΗΞΗ	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟΥ	ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΜΕ ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟ	ΣΥΝΟΛΟ
Κλείσιμο από την Τράπεζα (μετά παρέμβαση του Τ.Μ.)	7	-	2	9
Επίλυση από τον Τ.Μ.	2	10	-	12
Σύνολο	9	10	2	21

Οι επενδυτές, πριν υπογράψουν τα σχετικά έντυπα (αιτήσεις συμμετοχής σε Α/Κ, συμβάσεις κ.ά.), να ελέγχουν

ΥΠΟΘΕΣΗ 457
ΕΛΜΕΙΨΗ ΓΡΑΠΤΗΣ ΕΝΤΟΛΗΣ
ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΕΓΓΡΑΦΕΣ

Η παραπονούμενη διαμαρτυρήθηκε για τη συμμετοχή της σε Δημόσιες εγγραφές και για αγορά μετοχών δέκα νεοεισαγόμενων εταιρειών στο Χ.Α.Α., συνολικής αξίας δρχ. 5.000.000 περίπου, χωρίς προηγούμενη συνεννόηση της Τράπεζας μαζί της.

Μόλις ενημερώθηκε σχετικά, προέβη σε προφορική πρόταση προς την Τράπεζα για εξαγορά των ως άνω μετοχών από την ίδια την Τράπεζα στην τιμή εισαγωγής τους στο Χρηματιστήριο. Η πρότασή της δεν έγινε δεκτή.

Κατόπιν τούτου προέβη σε πώληση των μετοχών, με σκοπό την αποκατάσταση της ζημίας την οποία είχε υποστεί και ταυτόχρονα απηύθυνε καταγγελία στην Τράπεζα, επικαλούμενη την ύπαρξη γραπτής εντολής της (fax) για τη συμμετοχή της σε Δημόσιες εγγραφές, μόνο κατόπιν προηγούμενης συνεννόησης της Τράπεζας μαζί της.

Η Τράπεζα αρνήθηκε ότι παρέλαβε το επίμαχο fax και ισχυρίστηκε ότι η συμφωνία (προφορική) που είχε με την παραπονούμενη ήταν να συμμετέχει σε όλες τις δημόσιες εγγραφές, γιατί δεν είχε χρόνο να παρακολουθεί συχνά το ΧΑΑ.

Κατόπιν των ανωτέρω και, δεδομένου ότι η Τράπεζα δεν διέθετε γραπτή εξουσιοδότηση από την πελάτισσά της για τη διενέργεια των ως άνω συναλλαγών, προτάθηκε από τον Τραπεζικό Μεσολαβητή η αποκατάσταση του λογαριασμού της παραπονούμενης με την καταβολή από την Τράπεζα ποσού δρχ. 1.000.000.

Η πρόταση έγινε αποδεκτή από την Τράπεζα.

ΥΠΟΘΕΣΗ 507
ΠΑΡΟΧΗ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ

Η παραπονούμενη ανέφερε ότι ο διευθυντής του καταστήματος με το οποίο συνεργάζεται επί 30 έτη, της πρότεινε, μετά τη λήξη των Ομολόγων Ελληνικού Δημοσίου που κα-

τείχε, να επενδύσει σε Α/Κ για να έχει μεγαλύτερη απόδοση. Κατά τους ισχυρισμούς της, ο διευθυντής δεν της εξήγησε ότι η επένδυση αυτή έχει άμεση σχέση με το Χρηματιστήριο και συνεπώς υψηλό κίνδυνο. Στην πορεία, η παραπονούμενη παρατήρησε ότι οι αποδόσεις της εξαρτώντο από την άνοδο ή πτώση του γενικού δείκτη του Χρηματιστηρίου. Κατόπιν τούτου, απέστειλε στην αρμόδια Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας επιστολή με την οποία διαμαρτυρόταν για την παραπλανητική ενημέρωση που είχε από το διευθυντή του καταστήματος και ζητούσε από την Τράπεζα να της επιστρέψει το κεφάλαιο που επένδυσε.

Η απάντηση που έλαβε από την ως άνω Υπηρεσία δεν την ικανοποίησε και για το λόγο αυτό απευθύνθηκε στο Γραφείο του Τ.Μ.

Από την εξέταση του παραπόνου προέκυψε ότι δεν υπήρχαν αποδεικτικά στοιχεία από την πλευρά της παραπονούμενης που να τεκμηριώνουν τη θέση της και κατά συνέπεια ο Τραπεζικός Μεσολαβητής αδυνατούσε να συστήσει στην Τράπεζα την ικανοποίηση του αιτήματός της για κάλυψη της ζημίας που υπέστη.

ΥΠΟΘΕΣΗ 542
ΑΠΟΔΟΣΗ ΜΙΚΡΟΤΕΡΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ
ΜΕΤΟΧΩΝ ΑΠΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ
ΣΕ ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΓΓΡΑΦΗ

Ο παραπονούμενος και η σύζυγός του μετέβησαν σε διαφορετικά καταστήματα της Τράπεζας στην οποία τηρούσαν κοινό λογαριασμό και κατέθεσαν, ο καθένας χωριστά, αίτηση συμμετοχής στη δημόσια εγγραφή για την εισαγωγή στο ΧΑΑ της εταιρείας της οποίας ήταν υπάλληλοι.

Το πρόβλημα προέκυψε από το ότι στην αίτηση της συζύγου του παραπονούμενου, που έφερε τον ίδιο αριθμό πελάτη με την αίτηση του συζύγου της επειδή τηρούσαν κοινό λογαριασμό και συνεπώς είχαν τον ίδιο αριθμό πελάτη για την Τράπεζα, αντί να αναγράφει το όνομά της ανέγραφε εκείνο του συζύγου. Αποτέλεσμα αυτού ήταν στις

προσεκτικά το περιεχόμενό τους, με προτροπή των αρμοδίων υπαλλήλων, ιδιαίτερα τις προειδοποιήσεις αναφορικά με τις μη εγγυημένες αποδόσεις, καθώς και τις υποθέσεις στις οποίες βασίζονται τα παραδείγματα που περιλαμβάνονται στα ενημερωτικά φυλλάδια.

□ Οι εντολές για αγορά ή πώληση μετοχών, που δίδονται προφορικά, να καταγράφονται για να υπάρχουν συγκεκριμένα αποδεικτικά στοιχεία, ώστε να τεκμηριώνονται ευχερώς οι απόψεις της μιας ή της άλλης πλευράς.

□ Λόγω των εξειδικευμένων γνώσεων που απαιτούνται για την παροχή επενδυτικών συμβουλών προς τους πελάτες, σκόπιμο θα ήταν το αντικείμενο αυτό να ανατίθεται σε ειδικά προς τούτο εκπαιδευμένα στελέχη των Τραπεζών, τα οποία θα ενημερώνουν υπεύθυνα και με πληρότητα τους ενδιαφερόμενους.

□ Στην ενημέρωση των ενδιαφερομένων να γίνεται ισόρροπη παρουσίαση των θετικών και αρνητικών χαρακτηριστικών των προϊόντων, ώστε να επιλέγουν συνειδητά το προϊόν στο οποίο

θα τοποθετήσουν τα κεφάλαιά τους και εν γνώσει των πιθανών κινδύνων που αναλαμβάνουν.

□ Η προώθηση των νέων μορφών καταθέσεων (μικτά καταθετικά – επενδυτικά προϊόντα) να γίνεται με ιδιαίτερη προσοχή, ώστε οι ενδιαφερόμενοι να αντιλαμβάνονται πλήρως την ειδική αυτή μορφή της κατάθεσης/επένδυσης και να μην καλλιεργούνται στο κοινό εσφαλμένες προσδοκίες ως προς την τελική απόδοση του συγκεκριμένου προϊόντος.

καταστάσεις που έστειλε η Τράπεζα στην εταιρεία που έκανε την εκκαθάριση, να μην υπάρχει το όνομα της αιτούσας αλλά δύο φορές το όνομα του συζύγου της. Η εταιρεία με τη σειρά της, στο πλαίσιο της συμφωνηθείσας διαδικασίας, αντιμετώπισε τη διπλή αναφορά του ονόματος ως διπλοεγγραφή την οποία ενοποίησε και έδωσε τον προβλεπόμενο για την περίπτωση αυτή ανώτατο αριθμό μετοχών.

Εκ των υστέρων οι ενδιαφερόμενοι, μη γνωρίζοντας τα ανωτέρω, διαπίστωσαν ότι τους αποδόθηκαν λιγότερες μετοχές από αυτές που δικαιούντο.

Κατόπιν αυτού, απευθύνθηκαν εγγράφως στην Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας από την οποία όμως δεν έλαβαν απάντηση. Γι' αυτό, στη συνέχεια απευθύνθηκαν στο Γραφείο του Τ.Μ.

Το Γραφείο μας επικοινωνήσε με την Υπηρεσία Πελατών, η οποία, κατόπιν σχετικής έρευνας, γνωστοποίησε στους ενδιαφερόμενους ότι η Τράπεζα αποφάσισε να πιστώσει τη χρηματιστηριακή τους μερίδα με τις επιπλέον μετοχές που εδικαιούνται με την καταβολή από μέρους τους του αντίτιμου υπολογισμένου με την τιμή εισαγωγής της μετοχής στο ΧΑΑ. Η Τράπεζα κάλυψε τη διαφορά μεταξύ της τιμής εισαγωγής της μετοχής στο Χρηματιστήριο και της τιμής κλεισίματός της κατά την ημερομηνία πίστωσης στο χαρτοφυλάκιο των παραπονούμενων των επιπλέον μετοχών.

ΥΠΟΘΕΣΗ 773

ΑΡΝΗΤΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΕΠΕΝΔΥΣΗΣ

Ο παραπονούμενος αναφέρεται σε υποσχέσεις και διαβεβαιώσεις αρμοδίων στελεχών του Υποκ/τος για πραγματοποίηση επένδυσης σε τραπεζικό προϊόν με αυξημένη απόδοση, χωρίς να του δοθούν, όπως ισχυρίζεται, οι απαραίτητες, για την κατανόηση του προϊόντος αυτού, διευκρινίσεις. Ο παραπονούμενος έδωσε τη συναίνεσή του γι' αυτή τη συναλλαγή, υπό τον όρο να μην αφορά σε χρηματιστηριακές πράξεις.

Λόγω του ότι ο παραπονούμενος υπέστη σημαντική ζη-

μία από την τοποθέτηση αυτή, ζήτησε πιστωτικά τη γρήγορη ρευστοποίηση της επένδυσης, παρόλο που καθοδηγήθηκε από τα αρμόδια στελέχη να μην ενεργήσει εσπευσμένα.

Επειδή από τα έγγραφα στοιχεία της υπόθεσης δεν πιστοποιείται ευθύνη της Τράπεζας για ελλιπή ενημέρωση του παραπονούμενου, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής δεν έκανε δεκτό το αίτημά του για αποζημίωση.

ΥΠΟΘΕΣΗ 812

ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΑ ΓΙΑ ΕΠΕΝΔΥΣΗ ΣΕ ΜΕΤΟΧΙΚΑ Α/Κ ΧΩΡΙΣ ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

Η παραπονούμενη, κάτοικος εξωτερικού, διαμαρτυρήθηκε για τη μετατροπή της επένδυσής της ύψους 2.000.000 δρχ. από Α/Κ σταθερού εισοδήματος σε Α/Κ μετοχικά εσωτερικού το Σεπτέμβριο του 1999, με αποτέλεσμα ένα χρόνο μετά το κεφάλαιό της να έχει μειωθεί στο ποσό των 849.757.

Η παραπονούμενη ισχυρίζεται ότι η ως άνω μετατροπή έγινε «εν αγνοία της» δεδομένου ότι προσήλθε στην Τράπεζα με σκοπό να επανατοποθετήσει τα χρήματά της σε ίδιας με την προηγούμενη μορφής επένδυση. Η μετατροπή έγινε σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της, χωρίς προηγούμενη ενημέρωσή της από τους υπαλλήλους της Τράπεζας, ενώ η ίδια δεν ήλεγξε το έντυπο που υπέγραψε, θεωρώντας ότι η Τράπεζα προέβαινε στη συνήθη διαδικασία ανανέωσης που έκανε κάθε χρόνο.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης, η Τράπεζα προσκόμισε γραπτά στοιχεία, όπως την Αίτηση Συμμετοχής υπογεγραμμένη από την παραπονούμενη στην οποία αναγραφόταν ότι «ΤΑ ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΔΕΝ ΕΧΟΥΝ ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΕΣ ΑΠΟΔΟΣΕΙΣ ΔΕΝ ΔΙΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΤΙΣ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ» καθώς και τα τριμηνιαία αντίγραφα κίνησης επενδύσεων, τα οποία έστειλε η ΑΕΔΑΚ, όπου αναφερόταν το είδος της επένδυσης.

Κατόπιν των ανωτέρω δεν κρίθηκε αιτιολογημένη η διαμαρτυρία της παραπονούμενης.

B.

2.5 ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΟΡΑ ΘΕΜΑΤΑ

A. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ

Οι 60 τηλεφωνικές κλήσεις, που αναφέρονται σε συναλλαγές διαφόρων ειδικών τραπεζικών εργασιών και θεμάτων, αντιπροσωπεύουν ποσοστό 3,0% των εντός κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων, που δέχθηκε το

Γραφείο κατά το προηγούμενο έτος, ενώ κατά το 2000 το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 2%. Κατά κατηγορία τα τηλεφωνικά παράπονα κατανέμονται ως εξής: Τα παράπονα που διατυπώνονται από τους συναλλασσόμενους συνοψίζονται ως εξής*:

- ☐ Καθυστερήσεις κατά τη διεξαγωγή των συναλλαγών.
- ☐ Εσφαλμένη εκτέλεση εντολών.
- ☐ Διαφορές μεταξύ των υπεσχημένων ασφαλιστικών καλύψεων ή του ύψους της αποζημίωσης από τις πραγματικές που προκύπτουν.
- ☐ Διαδικαστικές ή ελεγκτικές παραλείψεις από τα αρμόδια τραπεζικά στελέχη.
- ☐ Ελλιπής ενημέρωση.

B. ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Τα εντός Κανονισμού γραπτά

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ*	ΑΡΙΘΜΟΣ
Θυρίδες θησαυροφυλακίου	3
Διεξαγωγή δοσοληψιών για λ/σμό πελατών	7
Παροχή επενδυτικών συμβουλών (γενικά)	5
Πάγιες εντολές / άμεσες χρεώσεις	10
Τραπεζοασφαλιστικά	3
Δυσμενή πληροφοριακά στοιχεία	8
Έλεγχος νομιμοποίησης εγγράφων	8
Παροχή γενικών πληροφοριών	11
Πληροφορίες για ευρώ (εγκυρότητα επιταγών, συναλλαγμαστικών)	5
Σύνολο	60

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ**	ΑΡΙΘΜΟΣ
Θυρίδες θησαυροφυλακίου	1
Τραπεζο-ασφαλιστικά	2
Διεξαγωγή δοσοληψιών για λ/σμό πελατών	1
Δυσμενή πληροφοριακά στοιχεία	1
Έλεγχος νομιμοποίησης εγγράφων	1
Παροχή πληροφοριών	1
Σύνολο	7

παράπονα που αναφέρονται στην ίδια κατηγορία εργασιών, αντιπροσωπεύουν ποσοστό 1,4% του συνόλου των εντός κανονισμού γραπτών παραπόνων, που υποβλήθηκαν

στον Τραπεζικό Μεσολαβητή κατά το 2001 (ενώ κατά το έτος 2000 το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 2%). Οι κυριότερες αιτίες και για τα γραπτά παράπονα ήταν παρόμοιες

ΥΠΟΘΕΣΗ 474 ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΗ ΧΡΕΩΣΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΩΝ

Η παραπονούμενη αμφισβήτησε την πληρωμή ασφαλί- στρων με χρέωση λογαριασμού καταθέσεων της, κατόπιν αυτόματης ενεργοποίησης από την Τράπεζα πάγιας εντολής υπέρ της οικείας ασφαλιστικής εταιρείας, για την οποία η παραπονούμενη ισχυρίστηκε ότι δεν είχε δώσει στην Τράπεζα σχετική εντολή.

Η Τράπεζα παρουσίασε στην παραπονούμενη το σχετι- κό έντυπο υπογεγραμμένο από αυτήν αλλά χωρίς να φέρει ημερομηνία. Όμως η παραπονούμενη, χωρίς να αμφισβητεί την υπογραφή της, αμφισβήτησε την εγκυρότητα του εντύπου γιατί δεν έφερε ημερομηνία και επειδή θεώρησε ότι για την υπογραφή του εξαπατήθηκε από τον ασφαλιστή

της, όταν αυτός μέσω ηλεκτρονικής διακίνησης σχετικών εγγράφων, έλαβε υπογραφές της παραπονούμενης χωρίς προηγούμενη προσεκτική ανάγνωσή τους από την ίδια.

Η Τράπεζα υποστήριξε ότι για την επίμαχη χρέωση έλαβε σχετικό έγγραφο από την ασφαλιστική εταιρεία, η οποία είχε προειδοποιήσει την παραπονούμενη ότι για την ενεργοποίηση της πάγιας εντολής δεν ήταν οπωσδήποτε απαραίτητη η μετάβασή της στην Τράπεζα αλλά αρκούσε να περιέλθει σ'αυτήν υπογεγραμμένο το ειδικό έντυπο, που πραγματικά είχε υπογράψει η παραπονούμενη και το οποίο διαβιβάστηκε από την ασφαλιστική εταιρεία, ενερ- γοποιώντας την πάγια εντολή μέσω αυτής της βοηθητικής παράλληλης διαδικασίας.

Κατόπιν τούτων, το Γραφείο του ΤΜ δεν έκανε αποδε- κτό το αίτημα της παραπονούμενης να αντλιογισθεί η χρέ- ωση των ασφαλιστρων.

με αυτές των τηλεφωνικών κλήσεων που προαναφέρθηκαν.

Γ. ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Ο αριθμός των υποθέσεων, των σχετικών με διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες, που έκλεισαν κατά το 2001, ανέρχεται σε 4 και κατανέμεται ανάλογα με το φορέα που επιλύει το παράπονο και τον τρόπο που έκλεισε, όπως εμφανίζεται στον Πίνακα 28.

ΠΙΝΑΚΑΣ 28				
Κλείσιμο Υποθέσεων ανάλογα με το Φορέα και την Κατάληξη				
ΚΑΤΑΛΗΞΗ	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΠΑΡΑ- ΠΟΝΟΥΜΕΝΟΥ	ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΜΕ ΣΥΜΒΙ- ΒΑΣΜΟ	ΣΥΝΟΛΟ
Κλείσιμο από την Τράπεζα (μετά παρέμβαση του Τ.Μ.)	1	-	-	1
Επίλυση από τον Τ.Μ.	2	1	-	3
Σύνολο	3	1	-	4

ΥΠΟΘΕΣΗ 584
ΑΠΩΛΕΙΑ ΚΟΣΜΗΜΑΤΩΝ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ ΧΩΡΟΥ ΤΩΝ ΘΥΡΙΔΩΝ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Η παραπονούμενη προσήλθε στο Κατάστημα της Τράπεζας με το οποίο συναλλάσσεται, για να ανοίξει τη θυρίδα που μισθώνει σε αυτό και, όπως ισχυρίζεται, ακούμπησε τα κοσμήματά της στο τραπεζάκι δίπλα στο ειδικό συρτάρι της θυρίδας, στο οποίο όμως ξέχασε να τα τοποθετήσει, πριν το βάλει στη θέση του.

Την απώλεια των κοσμημάτων διαπίστωσε ένα μήνα αργότερα και κατέληξε στο συμπέρασμα ότι είχε ξεχάσει να τα τοποθετήσει στη θυρίδα της κατά την ανωτέρω επίσκεψή της στην Τράπεζα. Ανέφερε το περιστατικό χωρίς όμως αποτέλεσμα, λόγω της παρόδου μεγάλου χρονικού διαστήματος.

Σε σχετικό ερώτημά της η Υπηρεσία Πελατών επισήμανε τη μεγάλη καθυστέρηση με την οποία γνωστοποίησε η παραπονούμενη στην Τράπεζα την εν λόγω απώλεια, αφετέρου δε την πληροφόρησε ότι μετά την αποχώρηση κάθε πελάτη από το χώρο των θυρίδων γίνεται έλεγχος για τυχόν ξεχασμένα αντικείμενα και ειδοποιείται άμεσα ο πελάτης.

Η παραπονούμενη δεν ικανοποιήθηκε από την απάντηση της ΥΠ και επισκέφθηκε το Γραφείο του Τ.Μ. ζητώντας την επιστροφή των κοσμημάτων της ή την αποζημίωσή της για την απώλεια (αξία κοσμημάτων δρχ. 600.000).

Σύμφωνα με την Τράπεζα, ως προς τη λειτουργία των θυρίδων ισχύουν τα εξής:

- Υπάρχει κάμερα στην είσοδο του χώρου των θυρίδων.
- Ο κάθε πελάτης εξυπηρετείται μόνος του και χωριστά στο χώρο αυτό.
- Ο έλεγχος του χώρου διενεργείται ταυτόχρονα με την αποχώρηση του πελάτη, οπότε και κλειδώνεται η εξωτερική πόρτα της αίθουσας.
- Δεν έχει προκύψει ποτέ στο παρελθόν παρόμοιο περιστατικό στο συγκεκριμένο τραπεζικό κατάστημα.

Τα ανωτέρω, όπως βεβαιώνει η Τράπεζα, τηρήθηκαν και στη συγκεκριμένη περίπτωση.

Περαιτέρω, δεδομένου ότι το χρονικό διάστημα το οποίο μεσολάβησε από την ημέρα που προσδιορίστηκε η απώλεια μέχρι τη δήλωσή της στην Τράπεζα ήταν αρκετά μεγάλο, δεν υπήρχε δυνατότητα περαιτέρω διερεύνησης της καταγγελίας από το Γραφείο μας, αφού δεν τηρούνταν πλέον καταγεγραμμένα στοιχεία στην ταινία της videocamera (τα σχετικά αρχεία τηρούνται για ένα περίπου μήνα και στη συνέχεια διαγράφονται). Ως εκ τούτου, δεν ήταν δυνατό να

αποδειχθούν οι ισχυρισμοί της παραπονούμενης και ο Τραπεζικός Μεσολαβητής έκρινε ότι δεν μπορεί να συστήσει στην Τράπεζα την ικανοποίηση του αιτήματός της.

ΥΠΟΘΕΣΗ 886
ΕΚΔΟΣΗ ΠΡΑΣΙΝΗΣ ΚΑΡΤΑΣ ΑΠΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΜΕΤΑΝΑΣΤΙΔΑ

Η παραπονούμενη, οικονομική μετανάστis, απευθύνθηκε στο τραπεζικό κατάστημα, στο οποίο, το Σεπτέμβριο του 1998, είχε εκδώσει παραστατικό πληρωμής εξόδων για την έκδοση πράσινης κάρτας, με σκοπό να της δοθεί αντίγραφο, όπως της υπέδειξε ο ΟΑΕΔ. Η Τράπεζα, προκειμένου να κάνει τη σχετική έρευνα αρχείου ζήτησε από την παραπονούμενη, βάσει τιμολογίου, το ποσό των δρχ. 45.000. Η παραπονούμενη περιήλθε σε δύσκολη θέση και απευθύνθηκε στο Συνήγορο του Πολίτη εκθέτοντας το οικονομικό πρόβλημα που αντιμετώπιζε και από εκεί παραπέμφθηκε στο Γραφείο μας.

Από τα έγγραφα που έθεσε στη διάθεσή μας η παραπονούμενη διαπιστώσαμε ότι:

- Σε έγγραφο του ΟΑΕΔ με τίτλο «Βεβαίωση Πράσινης Κάρτας» ανεγράφετο ότι η ενδιαφερόμενη είχε καταθέσει το σχετικό έγγραφο το 1998.

- Σε επιστολή του ΟΑΕΔ που απευθυνόταν στην Τράπεζα, με ημερομηνία 24.11.99, αναφερόταν επί λέξει «κατά τη μεταφορά του αρχείου από το Γ.Ε. Αθηνών στην υπηρεσία μας και μετά από σχετικό έλεγχο διαπιστώθηκε ότι στο φάκελο της εν λόγω αλλοδαπής δεν υπάρχει η απόδειξη πληρωμής. Προκειμένου να εκδώσουμε την πράσινη κάρτα της παρακαλούμε όπως επανεκδώσετε την αντίστοιχη απόδειξη ή βεβαίωση».

Σημειωτέον ότι η επιστολή αυτή δεν απεστάλη ταχυδρομικώς στην Τράπεζα αλλά δόθηκε στην ενδιαφερόμενη για να διεκπεραιώσει μόνη της το αίτημα του ΟΑΕΔ.

Το Γραφείο απευθύνθηκε τηλεφωνικά στον ΟΑΕΔ, σε μια προσπάθεια εξεύρεσης λύσης στο πρόβλημα της παραπονούμενης. Η αρμόδια υπηρεσία του ΟΑΕΔ δέχθηκε να αποστείλει στην Τράπεζα ταχυδρομικώς την επιστολή – αίτηση για επανέκδοση του παραστατικού, έστω και εκ των υστέρων.

Τελικά, η Τράπεζα, κατανοώντας την ιδιαιτερότητα της συγκεκριμένης περίπτωσης, αποδέχθηκε το αίτημα της παραπονούμενης και της παρέδωσε επικυρωμένο αντίγραφο του αιτηθέντος παραστατικού, χωρίς χρέωση.

Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τα ζητήματα που προέκυψαν, σε σχέση με τις διάφορες τραπεζικές εργασίες, οφείλονται και κατά το εξεταζόμενο έτος αφ' ενός σε παραλείψεις των αρμοδίων στελεχών των Τραπεζών και

αφ' ετέρου στην άγνοια των συναλλασσομένων.

Σε πολλές περιπτώσεις τα νέα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες εξυπηρετούνται από σύγχρονα και σε μεγάλο βαθμό αυτοματοποιημένα ηλεκτρονικά

συστήματα, η τυχόν δυσλειτουργία των οποίων οδηγεί συχνά σε λάθη ή παραλείψεις κατά τη διεξαγωγή των συναφών συναλλαγών.

2.6 ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ

Α. ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΟ 2001

Η ολοκλήρωση της ενιαίας αγοράς χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και το κοινό νόμισμα προσφέρουν στους ευρωπαίους καταναλωτές ευρύτερη επιλογή χρηματοπιστωτικών προϊόντων, γεγονός που σημαίνει ότι όλο και περισσότερες καταναλωτικές δραστηριότητες θα διεξάγονται σε κράτος μέλος άλλο από αυτό στο οποίο διαμένει ο καταναλωτής. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή με γνώμονα α) την καλύτερη ενημέρωση των καταναλωτών για τις διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης διασυνοριακών διαφορών καθώς και τον τρόπο πρόσβασης σ' αυτές, β) την αποτελεσματικότερη ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των φορέων και γ) τη διασφάλιση της λειτουργίας των φορέων στις χώρες του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου βάσει ορισμένων κοινών αρχών, έχει προβεί στις ακόλουθες ενέργειες:

1. Την 1.2.2001 έθεσε σε λειτουργία το Δίκτυο Εξωδικαστικών Διασυνοριακών Καταγγελιών στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών (FIN-NET) στον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο.

Στόχος του FIN-NET είναι να βελτιώσει την ποιότητα επίλυσης των διαφορών, στο πλαίσιο εξωδικαστικών φορέων καταγγελίας, σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση. Τα μέλη του έχουν συνυπογράψει μνημόνιο συνεργασίας στο οποίο, εκτός από το διαδικαστικό πλαίσιο συνεργασίας, καθορίζονται οι βασικές αρχές επίλυσης των διασυνοριακών διαφορών.

Το μνημόνιο συνεργασίας περιλαμβάνει δήλωση πρόθεσης των μερών ότι θα εφαρμόζουν τις προδιαγραφές που ορίζονται στη Σύσταση 98/257 της Επιτροπής, σχετικά με τις αρχές που πρέπει να διέπουν τη λειτουργία των φορέων για την εξώδικη επίλυση των διαφορών των καταναλωτών.

2. Συνέταξε τον «Οδηγό του καταναλωτή για την εξωδικαστική επίλυση διασυνοριακών διαφορών μεταξύ καταναλωτών και φορέων παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών», ο οποίος θα κυκλοφορήσει στις αρχές του 2002 σε 1.500.000 αντίτυπα.

Ο ως άνω Οδηγός παρέχει πληροφορίες σχετικά με τα εξής:

□ Τι μπορεί να κάνει ο καταναλωτής αν έχει παράπονο διασυνοριακού χαρακτήρα.

□ Το FIN-NET και τις διαδικασίες για την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς μέσω FIN-NET, καθώς και

□ Πληροφορίες για τα μέλη του FIN-NET και τον τρόπο επικοινωνίας μαζί τους.

3. Συνέταξε και είναι υπό έκδοση «Green Paper», το οποίο περιλαμβάνει τις βασικές αρχές για την on line επικοινωνία των φορέων, καθώς και τις εξελίξεις επί τεχνικών θεμάτων για περαιτέρω διευκόλυνση στην επίλυση των διαφορών.

4. Εξέδωσε την υπ' αριθ. 193/2001 /ΕΚ Σύσταση σχετικά με τις προσυμβατικές πληροφορίες, με τη μορφή τυποποιημένου ευρωπαϊκού δελτίου, που πρέπει να παρέχονται στους καταναλωτές από πιστωτές που χορηγούν στεγαστικά δάνεια τόσο σε εθνικό όσο και σε διασυνοριακό επίπεδο.

Το ως άνω δελτίο θα περιλαμβάνει δύο σειρές εναρμονισμένων πληροφοριών, δηλαδή πληροφορίες γενικού χαρακτήρα και εξατομικευμένες πληροφορίες. Οι πληροφορίες αυτές αποτέλεσαν αντικείμενο διαπραγματεύσεων μεταξύ των ομοσπονδιών και των ενώσεων που αντιπροσωπεύουν τους πιστωτές αφ' ενός και τους καταναλωτές αφ' ετέρου, υπό την αιγίδα της Επιτροπής και κατέληξαν σε ένα εθελοντικό κώδικα συμπεριφοράς κατά την προσυμβατική ενημέρωση αναφορικά με τα στεγαστικά δάνεια.

5. Μέτρα για τη διευκόλυνση των διασυνοριακών πληρωμών: Ο συνεχώς αυξανόμενος όγκος των διασυνοριακών πληρωμών κατέστησε επιτακτική την ανάγκη βελτίωσης της αποτελεσματικότητάς τους από πλευράς κόστους, ταχύτητας και ποιότητας. Η καθιέρωση του διεθνούς αριθμού τραπεζικού λογαριασμού IBAN (International Bank Account Number) αποτελεί σημαντικό βήμα προς μια πλήρη αυτοματοποίηση των πληρωμών, ανάλογη προς το βαθμό αυτοματοποίησης που υπάρχει σε εθνικό επίπεδο, δεδομένου ότι σκοπός του IBAN είναι η διευκόλυνση της αυτόματης επεξεργασίας των διασυνοριακών μεταφορών κεφαλαίων, με την εξασφάλιση συγκεκριμένης μεθόδου, της αναγνώρισης και επικύρωσης των αριθμών των ξένων λογαριασμών. Με βάση απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου η οποία τέθηκε υπόψη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας αλλά και τη σχετική δέσμευση της Ευρωπαϊκής Τραπεζικής Ομοσπονδίας, από 1.1.2002 τίθεται σε εφαρμογή, σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, η αναγραφή των λογαριασμών στις διασυνοριακές πληρωμές με τη δομή του προτύπου IBAN. Αυτό θα έχει σαν αποτέλεσμα την εκτέλεση αυτοματοποιημένων πληρωμών, χωρίς δαπανηρή και χρονοβόρα επεξεργασία. Όμως οι εξελίξεις στον τραπεζικό χώρο επιβάλλουν την όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ενημέρωση και εξοικείωση των συναλλασσομένων με αυτές, προκειμένου να αποφεύγονται μελλοντικές δυσάρεστες καταστάσεις.

Ήδη οι τράπεζες στα πλαίσια ενημέρωσης της πελατείας τους, α) εκτυπώνουν και με τη μορφή IBAN (διπλή αναγραφή) το σημερινό αριθμό λογαριασμού του πελάτη που περιέχεται στα βιβλιάρια, ή τα αποδεικτικά καταθέσεων, στα αντίγραφα κίνησης λογαριασμών, κ.λ.π. β) διανέμουν τα ενημερωτικά φυλλάδια που η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών τύπωσε για το σκοπό αυτό, γ) γνωρίζουν στις επιχειρήσεις/πελάτες τους τα σχετικά με τη νέα τυποποίηση των λογαριασμών, καθώς και την ανάγκη προγραμματισμού των απαραίτητων τροποποιήσεων στα μηχανογραφικά τους συστήματα. 6. Τέλος, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, θεωρώντας ότι η καθιέρωση του ενιαίου νομίσματος δεν συνοδεύτηκε από τη δημιουργία αντίστοιχου ενιαίου χώρου πληρωμών, προχώρησε στην έκδοση του Κανονισμού 2560/2001/EK, σύμφωνα με τον οποίο η τιμή μιας διασυνοριακής πληρωμής σε ευρώ στην Ευρωπαϊκή Ένωση να μη διαφέρει από εκείνη μιας εγχώριας πληρωμής. Ο εν λόγω Κανονισμός εφαρμόζεται στις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ εντός της Κοινότητας μέχρι μέγιστου ποσού 50.000 ευρώ. Ο επιδιωκόμενος στόχος της Επιτροπής είναι η επιτάχυνση της τιμολογιακής ευθυγράμμισης μεταξύ εθνικών και διασυνοριακών πράξεων πληρωμής. Με βάση τη διαπίστωση ότι τα εθνικά συστήματα πληρωμών λειτουργούν αποτελεσματικά αλλά η λειτουργία των διασυνοριακών συστημάτων είναι λιγότερο ικανοποιητική, ο Κανονισμός περιλαμβάνει τρία είδη μέτρων:

- Μια γενική αρχή μη τιμολογιακής διάκρισης μεταξύ μιας εθνικής και μιας διασυνοριακής πληρωμής σε ευρώ, η οποία εφαρμόζεται ως ακολούθως:
 - α) από 1.7.2002 και μέχρι ποσού 12.500 ευρώ για τις διασυνοριακές πράξεις ηλεκτρονικής πληρωμής σε ευρώ δηλαδή τις κάρτες, πιστωτικές και χρεωστικές καθώς και τα ATMs.
 - β) από 1.7.2003 και μέχρι ποσού 12.500 ευρώ για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων δηλαδή τα εμβάσματα και
 - γ) από 1.1.2006 το ποσόν των 12.500 ευρώ αυξάνεται σε 50.000 ευρώ.
- Μέτρα για την πληροφόρηση της πελατείας σχετικά με τα επιβαλλόμενα έξοδα και την τυχόν μεταβολή τους και
- Μέτρα για τη διευκόλυνση των διασυνοριακών πληρωμών με τη χρήση του διεθνούς αριθμού τραπεζικού λογαριασμού του πελάτη (IBAN) και τον κωδικό αναγνώρισης τράπεζας (BIC).

B. ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Το 2001 σημειώθηκε αύξηση παραπόνων σχετικά με τις διασυνοριακές συναλλαγές που αφορούσαν κυρίως στο Π.Δ. 33/2000 «Οδηγία 97/5 ΕΚ της 27.1.97 για διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων». Τα παράπονα αυτά αναφέρονται στη μη τήρηση των προθεσμιών, ελλιπή ενημέρωση των συναλλασσομένων καθώς και στη μη τήρηση των οδηγιών του εντολέα ως προς τον τρόπο πληρωμής των εξόδων. Μικρότερος αριθμός παραπόνων

αφορούσε σε α) αμφισβητούμενες συναλλαγές με κάρτες μέσω ATMs αλλά και γενικότερα, β) μετατροπές επενδύσεων σε Αμοιβαία Κεφάλαια μη σταθερής απόδοσης, με αποτέλεσμα όχι μόνο τη μη επίτευξη κέρδους αλλά και τη μείωση του κεφαλαίου, γ) λογαριασμούς καταθέσεων γενικώς, ειδικότερα δε i) στην ελλιπή ενημέρωση των δικαιούχων σε περιπτώσεις μη κίνησης των λογαριασμών για ορισμένο χρονικό διάστημα, με αποτέλεσμα την αλλαγή κατηγορίας κατάθεσης και πιθανή απώλεια τόκων και ii) στη μεγάλη καθυστέρηση σε περιπτώσεις μεταφοράς

υπολοίπου λογαριασμού, από τη χώρα τήρησής του στη χώρα κατοικίας του δικαιούχου καθώς και δ) στις υπολογιζόμενες προμήθειες για είσπραξη επιταγών.

Σημειωτέον ότι επί συνόλου 41 παραπόνων, τα 21 αφορούσαν σε διαφορές μονίμων κατοίκων Ελλάδος, οι οποίοι είχαν πραγματοποιήσει συναλλαγές με Τράπεζα εγκατεστημένη σε άλλη χώρα-μέλος της Ε.Ε.

Στις περιπτώσεις αυτές, δόθηκαν πληροφορίες στους ενδιαφερόμενους για τον τρόπο σύμφωνα με τον οποίο πρέπει να ενεργήσουν, ώστε να εξεταστούν οι υποθέσεις τους, στο πλαίσιο της διαδικασίας του FIN-NET

και, όπου χρειάστηκε, παρασχέθηκε υποστήριξη για την επικοινωνία με τους αρμόδιους Τραπεζικούς Μεσολαβτές. Σημειώνεται ότι οι ως άνω 21 υποθέσεις αφορούσαν κυρίως σε:

- Καθυστέρηση απόδοσης εμβάσματος στο δικαιούχο.
- Προβλήματα κατά τη χρήση ATMs (χρεώσεις μετά από αποτυχημένες προσπάθειες ανάληψης).
- Καθυστέρηση στην αποστολή μηνιαίων λογαριασμών.
- Ελλιπή ενημέρωση σχετικά με το χρόνο καταβολής των δόσεων μέσω Ταχυδρομείου, προς αποφυγή επιβάρυνσης με τόκους.

ΥΠΟΘΕΣΗ 509

ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΜΒΑΣΜΑΤΟΣ

Εντολέας –κάτοικος εσωτερικού– διατύπωσε παράπονο για τη μεγάλη καθυστέρηση –τρεις μήνες περίπου– πίστωσης ποσού το οποίο ενέβασε στο εξωτερικό σε χώρα της Ε.Ε. για να καλύψει έξοδα ενοικίου του γιου του που σπουδάζει εκεί, ζητώντας ταυτόχρονα αποζημίωση για το χρονικό διάστημα της καθυστέρησης.

Μετά από έρευνα στην οποία προέβη το Γραφείο μας, η Τράπεζα του εντολέα μας γνώρισε ότι, η πέραν των πέντε συν μία εργασίμων ημερών καθυστέρηση, Οδηγία 97/5 (Π.Δ.33/16.2.2000), προκλήθηκε από την Τράπεζα του δικαιούχου, η οποία, σε αποκατάσταση του λάθους, δεν του κατέβαλε αποζημίωση, όπως προβλέπεται στην Οδηγία αλλά πίστωσε το λογαριασμό του με αναδρομική ημερομηνία αξίας (valeur).

Σύμφωνα με την ως άνω Οδηγία και ειδικότερα το άρθρο 6 «Υποχρεώσεις σχετικά με τις προθεσμίες», όταν η καθυστέρηση πίστωσης ποσού διασυνοριακής μεταφοράς στο λογαριασμό του δικαιούχου οφείλεται στο ίδρυμα του δικαιούχου, το εν λόγω ίδρυμα αποζημιώνει το δικαιούχο.

Στην εν συνεχεία τηλεφωνική επικοινωνία που είχαμε με τον παραπονούμενο, μας πληροφόρησε ότι επειδή δεν είχε πλέον επικοινωνία με τον ιδιοκτήτη του διαμερίσματος, δεδομένου ότι ο γιος του μετακόμισε σε άλλη πόλη, δεν επιθυμούσε να δοθεί συνέχεια στο θέμα.

ΥΠΟΘΕΣΗ 796

ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΕΞΑΡΓΥΡΩΣΗΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΕΠΙΤΑΓΗΣ

Η παραπονούμενη –μη κάτοικος Ελλάδος– ισχυρίστηκε ότι για εξαργύρωση ταξιδιωτικής της επιταγής ύψους ευρώ 50, κατά τη διάρκεια των καλοκαιρινών διακοπών της στην Ελλάδα, εισπράχθηκε από την Τράπεζα προμήθεια εκ δρχ. 1.700 την οποία θεώρησε υπερβολική.

Το Γραφείο μας, μετά από τη σχετική έρευνα στην οποία προέβη, διαπίστωσε ότι η παραπονούμενη είχε αφ' ενός μεν ενημερωθεί εκ των προτέρων από τον ταμία για το ύψος της προμήθειας, αφ' ετέρου δε, στο κατάστημα της Τράπεζας υπήρχε ανηρτημένο το τιμολόγιο εργασιών της, σύμφωνα με την ΠΔ/ΤΕ 1969/91, στο οποίο μεταξύ άλλων αναγραφόταν ότι «για ανταλλαγή ταξιδιωτικών επιταγών μέχρι ισοπόσου δρχ.100.000 εισπράττεται προμήθεια εκ δρχ. 1.700».

Κατόπιν τούτου, κρίναμε ότι το παράπονο δεν είχε αιτιολογημένη βάση διότι το γεγονός ότι η παραπονούμενη ήταν ενημερωμένη για το ύψος της προμήθειας, της έδινε τη δυνατότητα να απευθυνθεί σε άλλη Τράπεζα, ώστε να διενεργήσει την ως άνω συναλλαγή με ενδεχομένως μικρότερο κόστος.

ΥΠΟΘΕΣΗ 807

ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ –

ΑΝΑΛΗΨΕΙΣ ΑΠΟ ΑΤΜs

Η παραπονούμενη διατηρεί στην Ελλάδα κοινό λογαριασμό με την κόρη της που σπουδάζει στο εξωτερικό. Διαθέτουν και οι δύο κάρτα ανάληψης μετρητών, η οποία ως γνωστό μπορεί να χρησιμοποιηθεί και στο εξωτερικό για αναλήψεις μετρητών, μέσω του δικτύου ΑΤΜs που φέρουν συγκεκριμένα σήματα. Η παραπονούμενη, αρχές Μαρτίου 2001 κατέθεσε στο λογαριασμό της δρχ. 400.000. Στις 6 Μαρτίου η κόρη της, ευρισκόμενη στο εξωτερικό, προσπάθησε να αναλάβει σε τοπικό νόμισμα το ισόποσο των 175.000 δρχ. Το ΑΤΜ όμως του εξωτερικού δεν της έδωσε ούτε τα χρήματα ούτε απόδειξη. Την επόμενη ημέρα επανήλθε και ανέλαβε τα χρήματα κανονικά. Όμως η παραπονούμενη διαπίστωσε από το βιβλιάριο καταθέσεων ότι είχε χρεωθεί με δύο αναλήψεις εκ δρχ. 175.000 εκάστη.

Το Γραφείο μας την παρέπεμψε στην αρμόδια Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας, η οποία μετά από τον έλεγχο στον οποίο προέβη και σε συνεργασία με την Τράπεζα του εξωτερικού, έδωσε εντολή πίστωσης του λογαριασμού της παραπονούμενης με το αμφισβητούμενο ποσό.

ΥΠΟΘΕΣΗ 926

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΕΠΙΤΑΓΕΣ

Ο παραπονούμενος –κάτοικος εξωτερικού– απευθύνθηκε εγγράφως στο Γραφείο μας, προκειμένου να αναφέρει την μη εξαργύρωση από Τράπεζα στην Ελλάδα, κατά τη διάρκεια των καλοκαιρινών του διακοπών, πέντε ταξιδιωτικών επιταγών ύψους USD 100 εκάστη.

Επιπρόσθετα ανέφερε ότι η Τράπεζα αρνήθηκε να προβεί στην εξαργύρωση των επιταγών, αφού είχε ήδη τοποθετήσει τη σχετική σφραγίδα στην εμπρόσθια όψη των επιταγών, γεγονός που του δημιούργησε δυσκολία στην είσπραξή τους από άλλη Τράπεζα.

Το Γραφείο μας επικοινωνήσε με την Τράπεζα, η οποία μας γνώρισε ότι δεν προέβη στη διενέργεια της ως άνω συναλλαγής, διότι κατά τη σύγκριση της υπογραφής που ήδη έφεραν οι ταξιδιωτικές επιταγές με την υπογραφή που έθεσε ο παραπονούμενος κατά την εμφάνισή τους στο ταμείο της Τράπεζας, δεν διαπιστώθηκε ομοιότητα.

Ο παραπονούμενος ισχυρίστηκε ότι επειδή οι εν λόγω επιταγές είχαν εκδοθεί προ δεκαετίας πιθανόν να διαφοροποιήθηκε η υπογραφή του.

Στην αλληλογραφία που ανταλλάξαμε με τον παραπονούμενο, του προτείναμε να παρουσιάσει τις επίμα-

χες επιταγές στην Τράπεζά του προς είσπραξη και εάν αντιμετώπιζε πρόβλημα λόγω της σφραγίδας την οποία έφεραν, θα συστήναμε στην ελληνική Τράπεζα να επιλύσει το θέμα.

Τελικά, τις παρουσίασε σε ανταλλακτήριο συναλλάγματος στη χώρα του όπου και τις εισέπραξε χωρίς να αντιμετωπίσει περαιτέρω πρόβλημα.

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΚΛΗΣΗ 6933

ΑΓΟΡΕΣ ΑΠΟ ΑΠΟΣΤΑΣΗ

Ο παραπονούμενος παρήγγειλε από εταιρεία στο εξωτερικό διάφορα είδη, δίνοντας τον αριθμό της πιστωτικής του κάρτας. Η εταιρεία του απάντησε όμως ότι η κάρτα του δεν μπορούσε να πάρει έγκριση. Σημειώνεται ότι στο παρελθόν είχε άλλες δύο φορές προβεί σε παρόμοιες παραγγελίες από την ίδια εταιρεία χωρίς πρόβλημα. Μετά από παρότρυνση του Γραφείου μας, ζήτησε αιτιολογημένη (έγγραφη) απάντηση από την εν λόγω εταιρεία, την οποία προσκόμισε στην εκδότρια Τράπεζα. Κατόπιν αυτού, η Τράπεζα επικοινωνήσε με τέλεξ και τηλεφωνικά με το αρμόδιο κατάστημα της Τράπεζας του εξωτερικού, όπου απεκαλύφθη ότι το όλο πρόβλημα δημιουργήθηκε από την εταιρεία, η οποία χρησιμοποιώντας εσφαλμένο “κανάλι”, αδυνατούσε να πάρει τη σχετική έγκριση, η δε Τράπεζα στην αλλοδαπή βεβαίωσε ότι ουδέποτε της παρουσιάστηκε η συγκεκριμένη κάρτα και έδωσε αμέσως την έγκρισή της για την αγορά. Ο παραπονούμενος ευχαρίστησε θερμότατα το Γραφείο μας για τον άμεσο και αποτελεσματικό τρόπο χειρισμού της υπόθεσής του.

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΚΛΗΣΗ 8895

ΕΞΟΔΑ ΕΜΒΑΣΜΑΤΟΣ

Ο παραπονούμενος, το Σεπτέμβριο του 2001 έστειλε ποσό ύψους GBP 200 στο γιο του που σπουδάζει στο εξωτερικό, ζητώντας να επιβαρυνθεί όλα τα έξοδα, ώστε ο λογαριασμός του γιου του να πιστωθεί με το εν λόγω ποσό στο ακέραιο.

Όμως, τελικά ο γιος του τον ενημέρωσε ότι ο λογαριασμός του πιστώθηκε με GBP 194. Μετά από έρευνα διαπιστώθηκε ότι η εντέλλουσα Τράπεζα από λάθος δεν χαρακτήρισε την εντολή our – όλα τα έξοδα καταβλητέα από τον εντολέα – αλλά share – έξοδα καταμερισμένα στον εντολέα και στο δικαιούχο.

Σε τηλεφωνική επικοινωνία που είχαμε με την Τράπεζα, η τελευταία αναγνώρισε το λάθος της και πίστωσε το λογαριασμό του παραπονούμενου με το ποσό των GBP 6.

Γ. ΜΕΡΟΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

ΑΠΟ 1.1.2001 ΕΩΣ 31.12.2001

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Α. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ

- A.1 Κατά Κατηγορία
- A.2 Εκτός Κανονισμού κατά Αιτία Εξαίρεσης
- A.3 Εντός Κανονισμού κατά Κατηγορία Προϊόντων/Υπηρεσιών
- A.4 Εντός Κανονισμού κατά Κατηγορία Παραπόνων

Β. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

- B.1 Εκτός Κανονισμού κατά Αιτία Εξαίρεσης
- B.2 Εντός Κανονισμού κατά Κατηγορία Προϊόντος
- B.3 Εντός Κανονισμού κατά Κατηγορία Παραπόνου

Γ. ΠΙΝΑΚΑΣ Α.1

Τηλεφωνικές Κλήσεις κατά Κατηγορία από 1.1.2001 – 31.12.2001		
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΚΛΗΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Πληροφορίες για τον Τ.Μ.	49	1,23
Πληροφορίες για άλλους θεσμούς	512	12,80
Άσχετο Τηλεφώνημα	3	0,08
Παράπονο εκτός Κανονισμού Λειτουργίας	1.189	29,73
Παράπονο εντός Κανονισμού Λειτουργίας	2.075	51,90
Τηλεφώνημα για υπάρχουσα υπόθεση	160	4,00
Παρακολούθηση εξέλιξης τηλεφωνικών κλήσεων	1	0,03
Διασυνοριακή υπόθεση	9	0,23
Σύνολο τηλεφωνικών κλήσεων	3.998	100,00

ΠΙΝΑΚΑΣ Α.2

Τηλεφωνικές Κλήσεις Εκτός Κανονισμού Λειτουργίας (κατά αιτία εξαίρεσης) από 1.1.2001-31.12.2001

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά Τράπεζα	82	6,90
Αφορά Τράπεζα που δε συμμετέχει στο θεσμό	17	1,43
Πρόκειται για Νομικά Πρόσωπα	14	1,18
Πρόκειται για θέμα ιδιώτη που αφορά επαγγελματική συναλλαγή του	292	24,56
Δεν αφορά τραπεζική εργασία ή συναλλαγή	55	4,63
Αφορά γεγονότα που συνέβησαν πριν τη λειτουργία του θεσμού (15.3.1999)	22	1,85
Αφορά γεγονότα που συνέβησαν πριν την προσχώρηση της Τράπεζας στο θεσμό	2	0,17
Αφορά υπόθεση που αποτελεί αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των Δικαστηρίων	33	2,78
Η σχετική υπηρεσία/προϊόν που αφορά το παράπονο δεν παρασχέθηκε στην ή από την Ελλάδα	2	0,17
Γενικό παράπονο (δεν αφορά συγκεκριμένη Τράπεζα ή αφορά το σύνολο των Τραπεζών)	47	3,95
Ζητούνται γενικές πληροφορίες για τις Τράπεζες ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες	205	17,24
Αφορά τη γενική επιχειρηματική πολιτική ή πρακτική της Τράπεζας	378	31,79
Αφορά την εμπορική κρίση της Τράπεζας σε αποφάσεις σχετικά με δανειοδοτήσεις, παροχές πιστώσεων ή εξασφαλίσεις	13	1,09
Το παράπονο υποβλήθηκε 3 μήνες αφότου συνέβη το γεγονός ή σε κάθε περίπτωση (π.χ. ανωτέρα βία) μετά την πάροδο 1 έτους	3	0,25
Πρόκειται για παράπονο που εν τω μεταξύ διευθετήθηκε	3	0,25
Στην υπόθεση εμπλέκονται ποινικά αδικήματα που διώκονται αυτεπάγγελα	4	0,34
Το παράπονο δεν έχει λογική βάση ή δεν είναι κατανοητό	6	0,50
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών κλπ.	5	0,42
Άλλο	6	0,50
Σύνολο	1.189	100,00

Γ. ΠΙΝΑΚΑΣ Α.3

Τηλεφωνικές Κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά κατηγορία Προϊόντων/Υπηρεσιών από 1.1.2001-31.12.2001

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΗ (ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ)		
Προθεσμίας	29	1,41
Ταμειευτηρίου	187	9,12
Σε συνάλλαγμα	55	2,68
Κοινός λογαριασμός	15	0,73
Υπέρ τρίτου	1	0,05
Τρεχούμενος λογαριασμός καταθέσεων	15	0,73
Σύνολο Κατάθεση (λογαριασμός)	302	14,72
ΔΑΝΕΙΟ-ΠΙΣΤΩΣΗ		
Γενικά	2	0,10
Στεγαστικό	418	20,38
Προσωπικό (καταναλωτική πίστη)	339	16,53
Σε συνάλλαγμα	9	0,44
Προεξόφληση πιστωτικών τίτλων	1	0,05
Παροχή στοιχείων	2	0,10
Σύνολο Δάνειο-Πίστωση	771	37,59
ΠΛΗΡΩΜΕΣ		
Κάρτες	626	30,52
ΑΤΜs	108	5,27
Επιταγές	62	3,02
Συναλλαγματικές, γραμμάτια σε διαταγή	15	0,73
Διεθνείς συναλλαγές/πληρωμές	4	0,20
Μεταφορά κεφαλαίου/έμβασμα (δρχ.)	8	0,39
Μεταφορά κεφαλαίου/έμβασμα (συνάλλαγμα)	7	0,34
Συνάλλαγμα (φοιτητικό, ταξιδιωτικό)	1	0,05
Ταμειακές συναλλαγές	26	1,27
Travellers' cheques	3	0,15
Σύνολο Πληρωμές	860	41,93
ΚΙΝΗΤΕΣ ΑΞΙΕΣ		
Γενικά	3	0,15
Παροχή επενδυτικών υπηρεσιών (συμβουλές)	18	0,88
Αγορά & Πώληση	10	0,49
Πράξεις επί τίτλων	26	1,27
Μερίσματα	1	0,05
Σύνολο Κινητές Αξίες	58	2,83

ΠΙΝΑΚΑΣ Α.3 (ΣΥΝΕΧΕΙΑ)

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Θυρίδες θησαυροφυλακίου	3	0,15
Διεξαγωγή δοσοληψιών για λ/σμό του πελάτη	7	0,34
Παροχή επενδυτικών συμβουλών γενικά	5	0,24
Πάγιες εντολές/άμεσες χρεώσεις	10	0,49
Τραπεζοασφαλιστικά	3	0,15
Σύνολο Άλλες Τραπεζικές Εργασίες	28	1,37
ΔΙΑΦΟΡΑ		
Δυσμενή πληροφοριακά στοιχεία	8	0,39
Παροχή πληροφοριών	11	0,54
Έλεγχος εγγράφων (π.χ. νομιμοποιητικά, κλπ.)	8	0,39
Σύνολο Διάφορα	27	1,32
ΕΥΡΩ		
Ταμειακές συναλλαγές	2	0,10
Επιταγές	3	0,15
Σύνολο ευρώ	5	0,24
Γενικό Σύνολο	2.051	100,00

Γ. ΠΙΝΑΚΑΣ Α.4

Τηλεφωνικές Κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά Κατηγορία Παραπόνων από 1.1.2001-31.12.2001

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ		
Παράβαση έγγραφης εξουσιοδότησης ή εντολών	19	0,92
Μη τήρηση προφορικών οδηγιών, εντολής, συμφωνίας ή υπόσχεσης	67	3,25
Η Τράπεζα ενήργησε χωρίς να συμβουλευθεί τον πελάτη	49	2,38
Αθέτηση σύμβασης	59	2,86
Μη εφαρμογή νόμων και Κ.Υ.Α.	31	1,50
Μη εφαρμογή συμφωνίας κυρίων μεταξύ ΕΕΤ-λοιπών φορέων	2	0,10
Μη εφαρμογή εγκυκλίων της Τράπεζας	4	0,19
Σύνολο Τραπεζική Πρακτική	231	11,21
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ		
Ισχυρισμός για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	58	2,81
Γενικά σφάλματα υπολογισμού (π.χ. ποσοστού επιτοκίου)	198	9,61
Εσφαλμένη ή αμφισβητούμενη χρέωση ή πίστωση λογαριασμού	625	30,33
Χρέωση χωρίς εντολή (εκτός των ΑΤΜs)	8	0,39
Πληρωμή μικρότερου ποσού μετρητών	10	0,49
Χρεώσεις μετά από απώλεια ή κλοπή κάρτας	54	2,62
Σύνολο Συναλλαγές/Υπολογισμοί	953	46,24
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
Εσφαλμένη απόφαση της Τράπεζας	128	6,21
Καθυστέρηση (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης χρημάτων, κλπ.)	87	4,22
Διοικητική παράλειψη	34	1,65
Άδικη μεταχείριση	81	3,93
Αμέλεια	51	2,47
Μη απάντηση σε αλληλογραφία ή ερώτηση	71	3,44
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά του προσωπικού της Τράπεζας	21	1,02
Απώλεια ιδίων εγγράφων ή αντικειμένων που δόθηκαν προς φύλαξη	2	0,10
Παράβαση καθήκοντος απορρήτου	12	0,58
Παράβαση καθήκοντος παροχής συμβουλών	8	0,39
Πληροφόρηση ελλιπής/εσφαλμένη	229	11,11
Ελλιπής ενημέρωση	92	4,46
Παραπλανητική διαφήμιση	14	0,68
Παροχή εσφαλμένων επενδυτικών συμβουλών	10	0,49
Σύνολο Ποιότητα Υπηρεσιών	840	40,76

ΠΙΝΑΚΑΣ Α.4 (ΣΥΝΕΧΕΙΑ)

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΔΙΑΦΟΡΑ		
Κατεστραμμένα αρχεία	1	0,05
Ημερομηνία valeur	4	0,19
Έξοδα & επιβαρύνσεις	7	0,34
Εξασφαλίσεις (εγγύηση, υποθήκη, ενέχυρο)	6	0,29
Πληρεξουσιότητα	6	0,29
Η Τράπεζα ως εκτελεστής διαθήκης ή καταπιστεύματος	3	0,15
Άλλα παράπονα	8	0,39
Δυσμενή στοιχεία	2	0,10
Σύνολο Διάφορα	37	1,80
Γενικό Σύνολο	2.061	100,00

Γ. ΠΙΝΑΚΑΣ Β.1

Κατανομή εκτός Κανονισμού Υποθέσεων κατά Αιτία Εξαίρεσης από 01.01.2001 έως 31.12.2001

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά Τράπεζα	3	2,63
Αφορά Τράπεζα που δε συμμετέχει στο θεσμό	4	3,51
Πρόκειται για Νομικά Πρόσωπα	4	3,51
Πρόκειται για θέμα ιδιώτη που αφορά επαγγελματική συναλλαγή του	32	28,07
Δεν αφορά τραπεζική εργασία/συναλλαγή	9	7,89
Αφορά γεγονότα που συνέβησαν πριν τη λειτουργία του θεσμού (15/3/1999)	6	5,26
Αφορά υπόθεση που αποτελεί αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των Δικαστηρίων	6	5,26
Γενικό παράπονο (δεν αφορά συγκεκριμένη Τράπεζα ή αφορά το σύνολο των Τραπεζών)	1	0,88
Αφορά τη γενική επιχειρηματική πολιτική ή πρακτική της Τράπεζας	35	30,70
Αφορά την εμπορική κρίση της Τράπεζας σε αποφάσεις σχετικά με δανειοδοτήσεις, παροχές πιστώσεων ή εξασφαλίσεις	1	0,88
Το παράπονο υποβλήθηκε 3 μήνες αφότου συνέβη το γεγονός ή σε κάθε περίπτωση (π.χ. ανωτέρα βία) μετά την πάροδο 1 έτους	11	9,65
Το παράπονο ελήφθη μετά την πάροδο 1 μηνός από τη λήψη απάντησης της Υπηρεσίας Πελατών ή μετά από 10 εργάσιμες ημέρες	1	0,88
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών κλπ.	1	0,88
Σύνολο	114	100,00

ΠΙΝΑΚΑΣ Β.2

Κατανομή Υποθέσεων εντός Κανονισμού κατά Κατηγορία Προϊόντος από 1.1.2001-31.12.2001

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΗ (ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ)		
Προθεσμίας	10	1,98
Ταμειυτηρίου	34	6,75
Σε συνάλλαγμα	11	2,18
Δεσμευμένες	3	0,60
Κοινός Λογαριασμός	3	0,60
Τρεχούμενος λογαριασμός καταθέσεων	8	1,59
Σύνολο Κατάθεση (λογαριασμός)	69	13,69
ΔΑΝΕΙΟ-ΠΙΣΤΩΣΗ		
Γενικά	1	0,20
Στεγαστικό	70	13,89
Προσωπικό (καταναλωτική πίστη)	80	15,87
Παροχή στοιχείων	3	0,60
Σύνολο Δάνειο-Πίστωση	154	30,56
ΠΛΗΡΩΜΕΣ		
Κάρτες	177	35,12
ATMs	51	10,12
Επιταγές	9	1,79
Συναλλαγματικές, γραμμάτια σε διαταγή	2	0,40
Μεταφορά κεφαλαίου/έμβασμα (δρχ.)	5	0,99
Μεταφορά κεφαλαίου/έμβασμα (συνάλλαγμα)	2	0,40
Συνάλλαγμα (φοιτητικό, ταξιδιωτικό)	1	0,20
Ταμειακές συναλλαγές	5	0,99
Travellers' cheques	1	0,20
Σύνολο Πληρωμές	253	50,20
ΚΙΝΗΤΕΣ ΑΞΙΕΣ		
Γενικά	1	0,20
Παροχή επενδυτικών υπηρεσιών (συμβουλές)	4	0,79
Αγορά & Πώληση	3	0,60
Πράξεις επί τίτλων	11	2,18
Μερίσματα	2	0,40
Σύνολο Κινητές Αξίες	21	4,17
ΆΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Θυρίδες θησαυροφυλακίου	1	0,20
Διεξαγωγή δοσοληψιών για λ/σμό του πελάτη	1	0,20
Τραπεζοασφαλιστικά	2	0,40
Σύνολο Άλλες Τραπεζικές Εργασίες	4	0,79
ΔΙΑΦΟΡΑ		
Δυσμενή πληροφοριακά στοιχεία	1	0,20
Παροχή πληροφοριών	1	0,20
Έλεγχος εγγράφων (π.χ. νομιμοποιητικά, κλπ.)	1	0,20
Σύνολο Διάφορα	3	0,60
Γενικό Σύνολο	504	100,00

Γ. ΠΙΝΑΚΑΣ Β.3

Κατανομή Υποθέσεων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά Κατηγορία Παραπόνου από 1.1.2001-31.12.2001

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ		
Παράβαση έγγραφης εξουσιοδότησης ή εντολών	4	0,79
Μη τήρηση προφορικών οδηγιών, εντολής, συμφωνίας ή υπόσχεσης	12	2,38
Η Τράπεζα ενήργησε χωρίς να συμβουλευθεί τον πελάτη	7	1,39
Αθέτηση σύμβασης	11	2,18
Μη εφαρμογή νόμων και Κ.Υ.Α.	13	2,58
Καταχρηστικοί όροι	4	0,79
Σύνολο Τραπεζική Πρακτική	51	10,12
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ		
Ισχυρισμός για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	40	7,94
Γενικά σφάλματα υπολογισμού (π.χ. ποσοστού επιτοκίου)	34	6,75
Εσφαλμένη ή αμφισβητούμενη χρέωση ή πίστωση λογαριασμού	166	32,94
Χρέωση χωρίς εντολή (εκτός των ΑΤΜs)	2	0,40
Πληρωμή μικρότερου ποσού μετρητών	1	0,20
Χρεώσεις μετά από απώλεια ή κλοπή κάρτας	22	4,37
Σύνολο Συναλλαγές/Υπολογισμοί	265	52,58
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
Εσφαλμένη απόφαση της Τράπεζας	20	3,97
Καθυστερήση (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης χρημάτων, κλπ.)	14	2,78
Διοικητική παράλειψη	15	2,98
Άδικη μεταχείριση	30	5,95
Αμέλεια	13	2,58
Μη απάντηση σε αλληλογραφία ή ερώτηση	13	2,58
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά του προσωπικού της Τράπεζας	7	1,39
Απώλεια ιδίων εγγράφων ή αντικειμένων που δόθηκαν προς φύλαξη	1	0,20
Παράβαση καθήκοντος παροχής συμβουλών	2	0,40
Πληροφόρηση ελλιπής/εσφαλμένη	41	8,13
Ελλιπής ενημέρωση	14	2,78
Παραπλανητική διαφήμιση	4	0,79
Παροχή εσφαλμένων επενδυτικών συμβουλών	2	0,40
Σύνολο Ποιότητα Υπηρεσιών	176	34,92
ΔΙΑΦΟΡΑ		
Επιτόκια	1	0,20
Έξοδα & επιβαρύνσεις	4	0,79
Εξασφαλίσεις (εγγύηση, υποθήκη, ενέχυρο)	3	0,60
Πληρεξουσιότητα	2	0,40
Άλλα παράπονα	2	0,40
Σύνολο Διάφορα	12	2,38
Γενικό Σύνολο	504	100,00

ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΤΟΥ
ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

ΦΩΤΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΟΠΟΥΛΟΣ
Τραπεζικός Μεσολαβητής

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΠΛΕΣΣΑΣ
Διευθυντής-Τραπεζικός Σύμβουλος

ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ ΤΣΕΛΙΚΗ
Δικηγόρος LL.M.-Νομικός Σύμβουλος

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΠΑΠΑΪΩΑΝΝΟΥ
Δικηγόρος DEA-Νομικός Σύμβουλος

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΒΟΥΤΣΙΝΑΣ
Τραπεζικός Σύμβουλος

ΑΛΙΚΗ ΕΛΕΥΘΕΡΙΑΔΟΥ
Τραπεζικός Σύμβουλος
Μεταπτ. Δίπλωμα στο Δίκαιο Διεθνών
Συναλλαγών

ΠΟΛΥΞΕΝΗ ΑΡΓΥΡΙΟΥ
Τραπεζικός Σύμβουλος

ΑΣΠΑΣΙΑ ΛΑΓΓΟΥΡΑΝΗ
Τραπεζικός Σύμβουλος

ΚΑΛΛΙΟΠΗ ΚΙΚΙΛΙΑ
Συντονίστρια Ροής Εργασίας

ΦΩΤΕΙΝΗ ΓΑΓΓΑ
Υπεύθυνη Επικοινωνίας

ΤΣΑΡΛΥ ΛΕΦΕΒΡ
Υπεύθυνος Επικοινωνίας

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΜΠΕΜΠΗΣ
Υπεύθυνος Επικοινωνίας

ΜΑΤΙΝΑ ΣΤΑΜΑΤΕΛΟΠΟΥΛΟΥ
Γραμματέας

ΙΩΑΝΝΗΣ ΠΑΠΑΔΑΚΗΣ
Σύνδεσμος

ΔΑΜΙΑΝΟΣ ΑΝΤΩΝΙΟΥ
Σύνδεσμος

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΚΑΙ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΤΩΝ

ABN AMRO BANK NV

ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ALPHA BANK

ASPIS BANK

BANK OF AMERICA

BNP PARIBAS

BAYERISCHE HYPO UND VEREINSBANK AG

CITIBANK N.A.

ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΠΕΡΙΦ/ΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ Α΄

ΠΕΡΙΦ/ΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ Β΄

ΠΕΡΙΦ/ΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ Γ΄

ΠΕΡΙΦ/ΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ Δ΄

ΠΕΡΙΦ/ΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ Ε΄

ΠΕΡΙΦ/ΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΤ΄

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Δ/ΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

E.T.B.A. BANK

E.T.E.B.A.

FBB – ΠΡΩΤΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

ΛΑΪΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

HSBC BANK (EX MIDLAND PLC)

ING BANK

Ασπασία Δράκου

Κατερίνα Μπούκν

Δέσποινα Μπακάλη, Παν. Λούρης

Δημήτριος Πετρούλιας

Φραγκίσκος Μαρκαντώνης,
Ρούλα Μανιταρέλη

Danuta Wyligala

Βασίλης Χρυσικάκης

Βιβή Νέστωρ

Χρήστος Λάμπας

Νίκος Αλιφέρης

Γαρυφαλλιά Τσαρούχα

Ευτυχία Λάζαρν

Γεράσιμος Ξανθόπουλος

Ιωάννης Κοζυράκης

Στέφανος Βεροιώτης

Σταυρούλα Πάνου

Ηλίας Τακούδης

Χρήστος Πατέρας

Βασίλης Στεφόπουλος,

Αγγελική Κωσταράκου

Σοφία Μπερούκα

Μαριάννα Γεωργοπούλου

Βαϊτσα Πανάγου-Χασάπη

Ε. Ταγκούλη

Θ. Στεφανίδης

Σπύρος Γκούμας

NOVA BANK	Helena Esteves
ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ	Γιώργος Χάιδας
ΠΕΙΡΑΙΩΣ PRIME BANK	Ροδή Συργιάννη
SOCIETE GENERALE	Σοφία Δημητριάδου
PROBANK A.E.	Νικόλαος Αντωνάκος
PROTON – ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	Ιωάννης Καρανάσος
ΤΑΜΕΙΟ ΠΑΡΑΚΑΤΑΘΗΚΩΝ ΚΑΙ ΔΑΝΕΙΩΝ	Καλλιρρόη Παπαγεωργίου
ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟ	Μαρία Βλαχοπούλου
ΤΕΛΕΣΙΣ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ Α.Ε.	Τζώρτζια Συκιώτη
ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ	Αικατερίνη Καρίνου
EFG EUROBANK ERGASIAS A.E.	Χρήστος Βάγιας
ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ	Αθανασία Παπαρούπα
ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ	Νίκος Νησωτάκης
ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	Παναγιώτης Κούνας Κωνσταντία Τσούρμα
UNIT BANK	Ιωάννα Μάνδρου
ΩΜΕΓΑ BANK	Γεώργιος Κατσώρας

Έκδοση
ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ
Καραγιώργη Σερβίας 12-14, Αθήνα 105 62
Τηλ: 010 3376.700

Αθήνα 2002