



ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ

ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ 1999

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

2. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

2.1 Τομέας Επικοινωνίας - Τηλεφωνικές Κλήσεις

2.2 Internet

2.3 Τομέας Εξέτασης Γραπτών παραπόνων

3. ΤΟ ΕΡΓΟ ΚΑΤΑ ΕΙΔΟΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ - ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

3.1 Πληρωμές

3.2 Δάνεια

3.3 Καταθέσεις

3.4 Κινητές Αξίες

3.5 Διάφορες Τραπεζικές Εργασίες

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τον Μάρτιο του 1998 η Γενική Συνέλευση της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών αποφάσισε τη σύσταση του Τραπεζικού Μεσολαβητή (Τ.Μ.) ως ανεξάρτητου θεσμού. Το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή λειτουργεί από την 15.3.99.

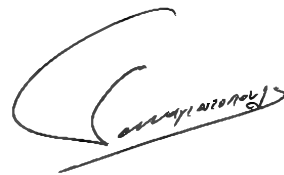
Κατά τον πρώτο χρόνο λειτουργίας του το Γραφείο του Τ.Μ. έδωσε έμφαση σε ποιοτικούς στόχους με πρώτιστο αυτόν της διασύνδεσης και συνεργασίας του με τις Τράπεζες, ο οποίος επιτεύχθηκε σε μεγάλο βαθμό με τη σύσταση και λειτουργία των Υπηρεσιών Εξέτασης Παραπόνων των Τραπεζών που αποτελούν τμήμα του θεσμού και διευκολύνουν σημαντικά το έργο του. Δεύτερο ποιοτικό στόχο αποτέλεσε η ενημέρωση του κοινού για την ύπαρξη και το έργο του θεσμού σε δύο επίπεδα: σε γενικό, που αφορά όλο το κοινό, και σε ειδικό, που αφορά τους ενδιαφερόμενους καταναλωτές.

Συγχρόνως αξιόλογη υπήρξε και η ποσοτική διάσταση του έργου μας, λαμβανομένου υπόψη του συνολικού αριθμού των τηλεφωνικών κλήσεων (1.621), των γραπτών παραπόνων (171), και των επισκέψεων στις σελίδες μας στο Internet (6.808). Ας σημειωθεί ωστόσο ότι αντικειμενικός στόχος του θεσμού δεν είναι η αύξηση του αριθμού των παραπόνων των οποίων επιλαμβάνεται, αλλά η συμβολή του στη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών από τα πιστωτικά ιδρύματα και στην αποτελεσματική αντιμετώπιση των παραπόνων τους εντός των Τραπεζών. Οι Τράπεζες στο διάστημα αυτό αντιμετώπισαν επιτυχώς όχι μόνο τα παράπονα που παραπέμφθηκαν σε αυτές από το Γραφείο του Τ.Μ. αλλά και πολύ μεγαλύτερο αριθμό παραπόνων που υποβλήθηκαν απ' ευθείας στις Υπηρεσίες τους. Αξίζει να σημειωθεί ότι κύρια αιτία των περισσότερων παραπόνων αποτελεί η ελλιπής ενημέρωση των συναλλασσομένων με τις Τράπεζες, για την οποία ευθύνονται τόσο οι ίδιοι οι καταναλωτές, όσο και το προσωπικό των Τραπεζών. Οι πρώτοι θα πρέπει να δώσουν μεγαλύτερη σημασία στην ενημέρωσή τους πριν καταλήξουν σε απόφαση. Η προσεκτική μελέτη των ενημερωτικών φυλλαδίων και των όρων των συμβάσεων, καθώς

και οι διευκρινιστικές ερωτήσεις προς τους τραπεζικούς υπαλλήλους θα τους επιτρέψουν να διευρύνουν το πεδίο των επιλογών τους και να καταλήξουν στη συμφερότερη γι' αυτούς απόφαση. Εξυπακούεται ότι πριν από κάθε απόφασή τους, οι καταναλωτές θα πρέπει να εξετάζουν τις υποχρεώσεις που αναλαμβάνουν σε σχέση με τις δυνατότητες του ατομικού ή οικογενειακού τους προϋπολογισμού. Η παράλειψη αυτή, συνήθης δυστυχώς, είναι η κύρια αιτία της υπερχρέωσης των νοικοκυριών.

Αλλά και οι υπάλληλοι των Τραπεζών θα πρέπει να αφιερώνουν περισσότερο χρόνο για την ενημέρωση των πελατών και ειδικότερα να επισημαίνουν στους συναλλασσομένους τους όρους εκείνους που από την εμπειρία τους εκτιμούν ότι ενδέχεται να προκαλέσουν προβλήματα και να εξελιχθούν σε σημεία διένεξης. Τα σημεία αυτά συστηματικά επισημαίνει το Γραφείο μας στις Τράπεζες με τις τριμηνιαίες εκθέσεις του.

Κλείνοντας επιθυμώ να ευχαριστήσω θερμά όλο το προσωπικό του Γραφείου για την άμεση προσαρμογή και ανταπόκρισή του στις σύνθετες απαιτήσεις του νέου θεσμού.



ΦΩΤΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΟΠΟΥΛΟΣ
Τραπεζικός Μεσολαβητής

2. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

2.1 ΤΟΜΕΑΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ:

Το κύριο έργο του Τομέα Επικοινωνίας είναι η από τηλεφώνου ενημέρωση των συναλλασσομένων με τις Τράπεζες, σχετικά με τα

θέματα που τους απασχολούν και τα οποία αφορούν σε τραπεζικές συναλλαγές. Οι πληροφορίες παρέχονται απευθείας από το Προσωπικό Επικοινωνίας για το μεγαλύτερο αριθμό των τηλεφωνικών κλήσεων. Ωστόσο, στις περιπτώσεις που τα αιτήματα των ενδιαφερομένων απαιτούν ειδικές γνώσεις, το Προσωπικό Επικοινωνίας τους παραπέμπει σε Τραπεζικό ή Νομικό Σύμβουλο, ανάλογα με το θέμα.

ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ:

Το έργο που επιτελέστηκε στο πλαίσιο του Τομέα Επικοινωνίας, παρουσιάζεται στους **Πίνακες του Παραρτήματος Α**. Οι πληροφορίες των Πινάκων αυτών συνοπτικά έχουν ως ακολούθως:

α) Στον Πίνακα Α.1 του

Παραρτήματος εμφανίζεται το σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων κατά κατηγορίες, οι κυριότερες των οποίων εμφανίζονται στον παραπλεύρως συνοπτικό Πίνακα 1.

Με την προσθήκη στις εντός κανονισμού λειτουργίας και των 155 κλήσεων του επόμενου Πίνακα 2, που εξαιρέθηκαν για μόνο το λόγο ότι τα γεγονότα στα οποία αναφέρονται έλαβαν χώρα πριν από την έναρξη λειτουργίας του Γραφείου, το ποσοστό των εντός του κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων αυξάνεται σε 34% και των εκτός περιορίζεται σε 50%.

β) Στον Πίνακα Α.2 του Παραρτήματος αναλύονται οι εκτός κανονισμού τηλεφωνικές κλήσεις, κατά αιτία

ΠΙΝΑΚΑΣ 1 Τηλεφωνικές Κλήσεις κατά Κατηγορία		
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Κλήσεις εκτός Κανονισμού	958	59,1
Κλήσεις εντός Κανονισμού	397	24,5
Λοιπές κατηγορίες (άλλοι θεσμοί, γενικές πληροφορίες κλπ)	266	16,4
Σύνολο	1621	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 Τηλεφωνικές Κλήσεις εκτός Κανονισμού (κατά Αιτία Εξαίρεσης)		
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Εμπορική ή Επιχειρηματική πολιτική των Τραπεζών ή γενικές πληροφορίες για τις Τράπεζες	428	44,7
Γεγονότα που συνέβησαν πριν την έναρξη λειτουργίας του γραφείου Τ.Μ.	155	16,2
Υποθέσεις ιδιωτών – επαγγελματιών ή νομικών προσώπων	220	22,9
Λοιπές περιπτώσεις	155	16,2
Σύνολο	958	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ 3 Τηλεφωνικές Κλήσεις εντός Κανονισμού κατά Κατηγορία Προϊόντων/Υπηρεσιών		
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Καταθέσεις	78	21,2
Δάνεια	120	32,6
Πληρωμές	95	25,8
Κινητές Αξίες	63	17,1
Λοιπά	12	3,3
Σύνολο	368	100,0

εξαίρεσης. Οι κυριότερες αιτίες εμφανίζονται στον παραπλεύρως συνοπτικό Πίνακα 2.

γ) Στον Πίνακα Α.3 του Παραρτήματος παρουσιάζεται η κατανομή των εντός

κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων κατά κατηγορία προϊόντων – υπηρεσιών (Συνοπτικός Πίνακας 3).

δ) Στον Πίνακα Α.4, εμφανίζεται η κατανομή των εντός κανονισμού

B.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4
Τηλεφωνικές Κλήσεις εντός Κανονισμού
κατά Κατηγορία Παραπόνων

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Τραπεζική Πρακτική	57	15,6
Συναλλαγές / Υπολογισμοί	115	31,6
Ποιότητα Υπηρεσιών	170	46,7
Λοιπά	22	6,1
Σύνολο	364	100,0

κλήσεων κατά κατηγορία παραπόνων (Συνοπτικός Πίνακας 4).

Για τα στοιχεία των Πινάκων Α.3 και Α.4 θα πρέπει να σημειωθεί ότι ο χαρακτηρισμός μιας υπόθεσης ή ενός περιστατικού, που περιγράφηκε τηλεφωνικά, ως προς την κατηγορία του τραπεζικού προϊόντος στην οποία αφορά ή ως προς το είδος παραπόνων όπου ανήκει, έγινε στην πράξη από τα περιορισμένα στοιχεία της συνδιάλεξης, όπως αυτά στοιχειοθετήθηκαν και συνεπώς οι εν λόγω κατανομές είναι ενδεικτικές. Ορισμένες από τις κλήσεις εξαιρέθηκαν της κατανομής, λόγω ελλείπων στοιχείων κατά την καταχώρησή τους (σύνολο εντός

κανονισμού κλήσεων 397, κατανεμηθείσες κατά προϊόν 368 και κατά κατηγορία παραπόνων 364).

ε) Σημειώνεται ότι για 768 περιπτώσεις για τις οποίες δόθηκαν από τους ενδιαφερόμενους τα στοιχεία της κατοικίας τους, η γεωγραφική διασπορά των παραπόνων εμφανίζεται σχηματικά στον Πίνακα/Διάγραμμα 5.

στ) Σημειωτέον ότι από τις 1.621 τηλεφωνικές κλήσεις σε 784 (ή 48,4%) οι συναλλασσόμενοι είχαν απευθυνθεί και στο Κατάστημα της Τράπεζας με την οποία συνεργάζονται.

ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΠΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΝΤΑΙ ΣΤΟΥΣ ΠΙΝΑΚΕΣ

Στη διάρκεια του έτους παρουσιάστηκαν ορισμένα στοιχεία ποιοτικής βελτίωσης των ζητούμενων μέσω των κλήσεων πληροφορικών όπως:

□ Το ποσοστό των εντός κανονισμού κλήσεων αυξήθηκε από 12% στο πρώτο τρίμηνο σε 18% στο εξάμηνο και σε 24,5% στο έτος.

□ Το ποσοστό του συνόλου των κλήσεων για τις οποίες παρέχονται περισσότερες πληροφορίες (είδος προϊόντος, κατηγορία παραπόνων) αυξήθηκε από 11% και 13% στο

πρώτο τρίμηνο και εξάμηνο αντίστοιχα σε 22,7% στο έτος για τα προϊόντα και από 10% και 18% σε 22,5% για τις κατηγορίες παραπόνων.

□ Θα πρέπει να σημειωθεί ότι αυξητικά κινήθηκε και το ενδιαφέρον των εκτός κανονισμού κατηγοριών πελατών (ιδιώτες επαγγελματίες, νομικά πρόσωπα) που στο εξάμηνο διαμορφώθηκε σε 18% από 12% του πρώτου τριμήνου, για να φθάσει σε 23,9% στο έτος.

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

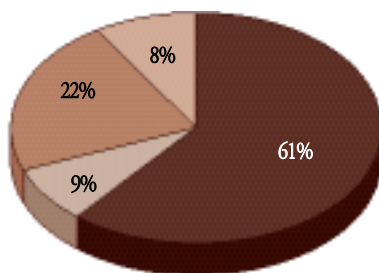
□ Σε περιπτώσεις κλήσεων που αναφέρονται σε θέματα πολιτικής των Τραπεζών ή σε γενικές πληροφορίες, οι ενδιαφερόμενοι παραπέμπονται στις αρμόδιες Υπηρεσίες των Τραπεζών με τις οποίες συναλλάσσονται.

□ Όταν οι κλήσεις αναφέρονται σε συγκεκριμένα παράπονα οι ενδιαφερόμενοι ενημερώνονται λεπτομερώς για όλα τα στάδια της διαδικασίας που θα πρέπει να ακολουθήσουν.

□ Τέλος, στις περιπτώσεις που ζητούνται πληροφορίες για άλλους φορείς, παρέχονται οι αριθμοί τηλεφώνων των υπηρεσιών αυτών, ώστε να επικοινωνήσουν απ΄5 ευθείας οι ενδιαφερόμενοι.

Σημειώνεται ότι οι πληροφορίες αυτές παρέχονται προς όλους τους τηλεφωνούντες, ανεξάρτητα εάν ανήκουν ή όχι στην κατηγορία πελατών, που υπάγεται στον κανονισμό λειτουργίας του Γραφείου.

ΠΙΝΑΚΑΣ /ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5
Τηλεφωνικές Κλήσεις – Γεωγραφική Κατανομή



■ Ευρύτερη περιφέρεια Αθηνών- Πειραιώς ■ Λοιπές Πρωτεύουσες νομών
■ Ευρύτερη περιφέρεια Θεσσαλονίκης ■ Λοιπές περιφέρειες

2.2 INTERNET

Κατά το διάστημα από 16.4.99 (ημέρα δημιουργίας της σελίδας στο Internet) έως 31.12.99, καταγράφηκαν 6.808 επισκέψεις στις σελίδες του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή, αριθμός που κρίνεται ιδιαίτερα ικανοποιητικός.

Η εξέλιξη των εργασιών στον Τομέα Εξέτασης Γραπτών Παραπόνων (υποθέσεων) εμφανίζεται

στους Πίνακες του Παραρτήματος Β. Οι Πίνακες αυτοί είναι: **Πίνακας Β.1:** Παρουσιάζει την κατανομή των εκτός κανονισμού υποθέσεων, κατά αιτία εξαίρεσης.

Πίνακας Β.2: Περιλαμβάνει στοιχεία για την κατανομή των εντός κανονισμού υποθέσεων, κατά κατηγορία προϊόντος.

Πίνακας Β.3: Περιλαμβάνει στοιχεία για την κατανομή των εντός κανονισμού υποθέσεων, κατά κατηγορία παραπόνων.

Πίνακας Β.4: Παρουσιάζει πληροφορίες για τις υποθέσεις που έχουν κλείσει.

ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ:

Ο αριθμός των γραπτών παραπόνων, κατά το α' έτος της λειτουργίας του θεσμού, ανήλθε σε 171 και κατανέμεται μεταξύ των τριών τριμήνων σε 46 για το α', 53 για το β' και σε 72 για τους τελευταίους 3,5 μήνες. Ειδικότερες παρατηρήσεις-σχόλια, για τις παρεχόμενες στους Πίνακες πληροφορίες, παρέχονται στη συνέχεια.

α) Οι κύριες κατηγορίες των εκτός κανονισμού υποθέσεων

ΠΙΝΑΚΑΣ 6 Κατανομή εκτός Κανονισμού Υποθέσεων κατά Αιτία Εξαίρεσης

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Επαγγελματικές Συναλλαγές	24	29,3
Γεγονότα πριν την έναρξη λειτουργίας	28	34,1
Εμπορική – Επιχειρηματική πολιτική των Τραπεζών	13	15,9
Λοιπά	17	20,7
Σύνολο	82	100,0

συνοψίζονται στον Πίνακα 6.

Το ποσοστό των υποθέσεων που αφορούν επαγγελματικές συναλλαγές παρουσίασε την ακόλουθη εξέλιξη μεταξύ του πρώτου τριμήνου λειτουργίας, του πρώτου εξαμήνου και του έτους: από 19,4% και 29,5% σε 29,3 αντίστοιχα, ενώ το ποσοστό των γεγονότων που έλαβαν χώρα πριν την έναρξη λειτουργίας του Γραφείου, περιορίστηκε από 48,4% σε 42,5% και 34,1% αντίστοιχα.

β) Τα στοιχεία των Πινάκων Β2 και Β3 με την κατανομή των εντός κανονισμού υποθέσεων κατά προϊόν και κατά κατηγορία παραπόνων συντίθενται και συνοψίζονται στον ακόλουθο Πίνακα 7:

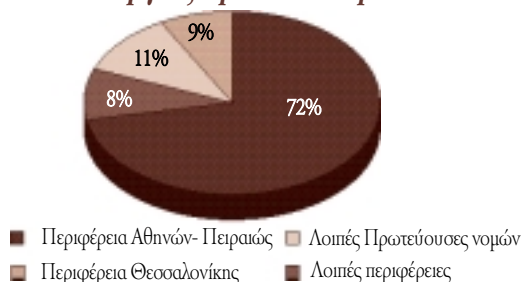
Από τον Πίνακα αυτόν προκύπτει ότι, μεταξύ των προϊόντων, τα μέσα πληρωμών συγκεντρώνουν τα περισσότερα παράπονα (κάρτες 14, ΑΤΜ 7), ενώ από τις κατηγορίες παραπόνων η ποιότητα υπηρεσιών αντιπροσωπεύει το 52% του συνόλου. Λεπτομερής ανάλυση για τα μέσα πληρωμών καθώς και για τα άλλα προϊόντα παρέχεται στον Πίνακα Β2, ενώ στον Πίνακα Β3 αναλύονται τα παράπονα που οφείλονται σε ποιότητα υπηρεσιών ή άλλες κατηγορίες. γ) Η γεωγραφική κατανομή των εντός κανονισμού γραπτών παραπόνων παρουσιάζεται στον ακόλουθο Πίνακα/Διάγραμμα 8.:

ΠΙΝΑΚΑΣ 7 Κατανομή Υποθέσεων εντός Κανονισμού κατά Κατηγορία Προϊόντος και Παραπόνου

	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΛΑΘΟΣ ΥΠΟΛ/ΣΜΟΙ	ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ	ΔΙΑΦΟΡΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Καταθέσεις	8	7	1	2	18
Πληρωμές	13	8	3	2	26
Δάνεια	11	8	4	-	23
Κινητές Αξίες	9	2	3	-	14
Διάφορα	6	-	2	-	8
Σύνολο	47	25	13	4	89

B.

ΠΙΝΑΚΑΣ/ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 8
Γεωγραφική Κατανομή εντός Κανονισμού
Λειτουργίας Γραπτών Παραπόνων



δ) Η τήρηση των σταδίων της διαδικασίας υποβολής των παραπόνων, για τις εντός κανονισμού λειτουργίας υποθέσεις, έχει ως ακολούθως:

- Δεν είχαν απευθυνθεί στην Υπηρεσία Πελατών: **37**
- Είχαν ολοκληρώσει τη διαδικασία εξέτασης στην Τράπεζα: **52**
- Σύνολο: **89**

Σημειώνεται ότι από τις 37 περιπτώσεις οι 17 δεν είχαν απευθυνθεί ούτε και στο Κατάστημα με το οποίο συναλλάσσονται.

Στάδιο Εξέτασης Υποθέσεων:

Οι εκτός κανονισμού 82 υποθέσεις έχουν απαντηθεί στο σύνολό τους με επιστολές προς τους παραπονούμενους με τις οποίες τους γνωρίζονται οι αρμοδιότητες του Γραφείου και τους παρέχονται πληροφορίες σχετικά με το χειρισμό των υποθέσεών τους, στις αρμόδιες Υπηρεσίες των ενεχόμενων Τραπεζών.

Η κατανομή των εντός κανονισμού υποθέσεων, κατά στάδιο χειρισμού τους, έχει ως ακολούθως:

- Στάδιο αναμονής απαντήσεων και αξιολόγησης απόψεων Τραπεζών- Παραπονούμενων: **32**
- Κλείσιμο υποθέσεων: **57**

ΠΙΝΑΚΑΣ 9
Κατανομή Κλεισίματος Υποθέσεων
ανάλογα με τον Φορέα και την Κατάληξή τους

ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΣΥΜΒΙΒΑΣΤΙΚΗ ΛΥΣΗ	ΣΥΝΟΛΟ
Από τις Τράπεζες μετά από παρέμβαση του Τ.Μ.	30	—	—	30
Το Γραφείο του Τ.Μ.	4	4	3	11
Παραίτηση Παραπονούμενου	-	16	-	16
Σύνολο	34	20	3	57

Κλείσιμο των Υποθέσεων:

Οι 57 υποθέσεις που έχουν κλείσει, ανάλογα με την κατάληξή τους υπέρ του Πελάτη ή της Τράπεζας, καθώς και ανάλογα με τον φορέα που έκλεισε την υπόθεση κατανέμονται όπως στον Πίνακα 9.

Από τα στοιχεία του πίνακα αυτού, προκύπτουν τα ακόλουθα:

- Οι περισσότερες περιπτώσεις (60%) έκλεισαν υπέρ των πελατών. Εξ αυτών, 30 υποθέσεις (53%) από τις ίδιες τις Τράπεζες, μετά την παραπομπή του θέματος στην Υπηρεσία Πελατών από το Γραφείο Τ.Μ. και τη μεσολαβητική προσπάθειά του.
- Σε 8 περιπτώσεις το Γραφείο χρειάστηκε να προβεί σε γραπτή σύσταση, εκ των οποίων 4 υπέρ των Τραπεζών και 4 υπέρ των παραπονούμενων, ενώ 3 έκλεισαν από τα δύο μέρη με

βάση συμβιβαστική πρόταση του Γραφείου του Τ.Μ.

- Τέλος, 16 υποθέσεις (28%) έκλεισαν από έλλειψη ενδιαφέροντος ή παραίτηση των παραπονούμενων. Η έλλειψη ενδιαφέροντος προκύπτει από το γεγονός ότι δεν απάντησαν στην επιστολή του Γραφείου του Τ.Μ. για συμπληρωματικά στοιχεία και διευκρινίσεις, παρά την τηλεφωνική υπόμνηση που ακολουθεί κάθε καθυστέρηση. Η παραίτηση κατά κανόνα είναι συνέπεια της πληρέστερης ενημέρωσης των παραπονούμενων από τις Τράπεζες, οπότε κατανοούν το αβάσιμο των παραπόνων τους.

3. ΤΟ ΕΡΓΟ ΚΑΤΑ ΕΙΔΟΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ – ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

3.1 ΠΛΗΡΩΜΕΣ

Α. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ:

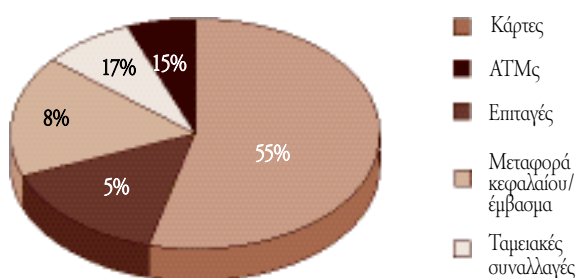
Οι πληρωμές αντιπροσωπεύουν συνολικά ποσοστό 25,8 % των τηλεφωνικών

κλήσεων. Η κατανομή τους κατά κατηγορία πληρωμών έχει ως ακολούθως:

ΠΙΝΑΚΑΣ/ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 10

Πληρωμές

Κατανομή Τηλεφωνικών Κλήσεων εντός Κανονισμού κατά Κατηγορία Προϊόντος/Υπηρεσίας



Τα παράπονα που διατυπώνονται και οι πληροφορίες που αναζητούνται, συνοψίζονται στα ακόλουθα:

α) Χρήση Πιστωτικών Καρτών

□ Καθυστερήση στην ενημέρωση ή έλλειψη απάντησης σε αιτήματα έκδοσης ή μη ανανέωσης πιστωτικής κάρτας, αύξησης πιστωτικού ορίου και παροχής στοιχείων, ιδιαίτερα της αναλυτικής κατάστασης της κίνησης των συνδεδεμένων με τις κάρτες τραπεζικών λογαριασμών.

□ Αναζήτηση οφειλόμενων ποσών μετά από υπερβολικά μεγάλο χρονικό διάστημα από τη διακοπή χρήσης και παράδοση της πιστωτικής κάρτας, χωρίς καμιά ενδιάμεση ειδοποίηση με αποτέλεσμα την επιβάρυνση από τόκους.

□ Λειτουργία των εισπρακτικών εταιριών που έχουν αναλάβει το έργο της αναζήτησης των οφειλών από πιστωτικές κάρτες.

□ Ανατοκισμός και νόμιμοι τόκοι επί των οφειλόμενων ποσών και διακανονισμός με ρύθμιση χρέους των οφειλών που έχουν τεθεί σε καθεστώς οριστικής καθυστέρησης, ιδιαίτερα των παλαιότερων.

□ Συνδρομές, διάρκεια απαλλαγής από την καταβολή τους και λοιποί όροι των προσφορών που απολαμβάνουν ιδιαίτερα οι νέοι κάτοχοι πιστωτικών κάρτων λόγω της χρήσης τους.

□ Πάγιες εντολές καταβολής οφειλών από παρεχόμενες υπηρεσίες τρίτων, ιδιαίτερα της κινητής τηλεφωνίας, όροι εκτέλεσης των εντολών αυτών και αμφισβήτηση χρεώσεων σε πιστωτικές κάρτες συνεπεία της εκτέλεσής τους.

□ Αμφισβήτηση χρεώσεων, ιδιαίτερα αυτών που οφείλονται σε χρήση πιστωτικής κάρτας στο εξωτερικό, στην περίπτωση που έχει αποκλειστεί ένα τέτοιο ενδεχόμενο.

□ Αμφισβήτηση χρεώσεων που έλαβαν χώρα ύστερα από την απώλεια ή κλοπή καρτών, ιδιαίτερα σε χώρες του εξωτερικού, και διαδικασία ενημέρωσης των τραπεζών προς άμεση ακύρωσή τους.

β) Χρήση ΑΤΜς

□ Καθυστερήση στην ενημέρωση ή έλλειψη απάντησης σε αιτήματα παροχής στοιχείων σχετικά με αστοχίες των ΑΤΜς κατά την απόπειρα ανάληψης, ιδιαίτερα όταν αυτή έχει λάβει χώρα σε μη εργάσιμη ώρα ή οφείλεται σε στιγμιαία διακοπή λειτουργίας του μηχανήματος καθώς

και σε αιτήματα διαγραφής εσφαλμένων χρεώσεων ύστερα από αναγνώριση σφάλματος από την Τράπεζα.

□ Αμφισβήτηση αναλήψεων και διαδικασία προβολής ενδεχόμενων ενστάσεων.

□ Καταγραφή, ακόμη και με την έκδοση σχετικής απόδειξης, παρά τη μη ολοκλήρωση επιχειρούμενων αναλήψεων.

□ Αμφισβήτηση που αφορά στο ύψος ποσού κατάθεσης.

□ Αμφισβήτηση χρεώσεων λόγω αναλήψεων που έλαβαν χώρα ύστερα από την απώλεια ή κλοπή καρτών και διαδικασία ενημέρωσης των τραπεζών προς άμεση ακύρωσή τους.

□ Έλλειψη ενδείξεων που να παραπέμπουν σε πλησιέστερο μηχανήμα σε περίπτωση θέσης εκτός λειτουργίας κάποιου ΑΤΜ.

γ) Λοιπά

□ Έλλειψη προηγούμενης ενημέρωσης σχετικά με τις προμήθειες, τη valeur και το χρόνο εκτέλεσης της εντολής, που απαιτούνται για την έκδοση επιταγών και την αποστολή εμβασμάτων, ιδιαίτερα σε προορισμούς του εξωτερικού.

□ Καθυστερήση στην αποστολή εμβασμάτων και ιδιαίτερα φοιτητικού συναλλάγματος σε προορισμούς του εξωτερικού.

Β. ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ:

Τα γραπτά παράπονα αντιπροσωπεύουν το 29% του συνόλου των εντός κανονισμού γραπτών παραπόνων και κατά υποκατηγορία παρουσιάζουν την

B.

ακόλουθη κατανομή :

Κάρτες	14
ATMs	7
Επιταγές	3
Μεταφορά κεφαλαίου	
/έμβαση	2
Σύνολο	26

Η κατανομή των δανείων κατά κατηγορία παραπόνων ή αιτίων που προκαλούν τα παράπονα παρουσιάζονται στον κατωτέρω Πίνακα 11.

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι ποσοστό 50% των παραπόνων οφείλεται σε αίτια της κατηγορίας “Ποιότητα Υπηρεσιών” (εσφαλμένη πληροφόρηση, αμέλεια, ελλιπής ενημέρωση, ανάρμοστη συμπεριφορά, διοικητική παράλειψη και εσφαλμένη απόφαση). Η δεύτερη κατηγορία αιτίων με ποσοστό 3,1% αφορά στις συναλλαγές και τους υπολογισμούς (εσφαλμένη χρέωση, σφάλμα υπολογισμού). Τρίτη κατηγορία αιτίων αποτελούν τα ζητήματα τραπεζικής πρακτικής με ποσοστό 12 %.

α) Χρήση Πιστωτικών Καρτών

Το κοινώς λεγόμενο πλαστικό χρήμα αποτελεί σήμερα την αιχμή του δόρατος της πολιτικής των τραπεζών όσον αφορά στην καταναλωτική πίστη. Παρά την ιδιαίτερη άνθιση που έχει γνωρίσει τα τελευταία χρόνια η χρήση των πιστωτικών καρτών και τα υψηλά σε σύγκριση με τα ισχύοντα σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες επιτόκια, που οφείλονται σε λόγους νομοματικής και οικονομικής πολιτικής, οι προοπτικές περαιτέρω επέκτασης αυτού του μέσου πληρωμών είναι ευόσυνες και ιδιαίτερα ελκυστικές. Πολλά ζητήματα που άπτονται της ενημέρωσης και του ελέγχου των χρεώσεων γεννούν ακόμα

ΠΙΝΑΚΑΣ 11 Πληρωμές Κατανομή Υποθέσεων Πληρωμών κατά Είδος Μέσων Πληρωμών και Κατηγορία Παραπόνων					
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΚΑΡΤΕΣ	ΑΤΜs	ΕΠΙΤΑΓΕΣ	ΚΕΦ/ΕΜΒ	ΣΥΝΟΛΟ
Τραπεζική πρακτική	3				3
Συναλλαγές/Υπολογισμοί	4	4			8
Ποιότητα Υπηρεσιών	6	3	2	2	13
Διάφορα	1		1		2
Σύνολο	14	7	3	2	26

επιφυλάξεις και αμφιβολίες στην πλευρά των κατόχων. Πιο

συγκεκριμένα οι αιτίες των παραπόνων συνοψίζονται σε:

❑ Εσφαλμένη ενημέρωση σχετικά με τις προϋποθέσεις έκδοσης νέας κάρτας ή μη ακύρωσης ισχύουσας κάρτας.

❑ Ελλιπής ενημέρωση σχετικά με τις προϋποθέσεις μεταφοράς χρεωστικών υπολοίπων από μία κάρτα σε άλλη.

❑ Επανεκδοση κάρτας εκ παραδρομής και χρέωση συνδρομής παρά τη διατύπωση αντίθετου αιτήματος.

❑ Αμφισβήτηση χρέωσης που έχει ήδη εξοφληθεί χωρίς να λαμβάνεται υπόψη προηγούμενη καταβολή.

❑ Αμφισβήτηση χρεωστικού υπολοίπου που προέκυψε από τη χρήση πιστωτικής κάρτας για το οποίο δεν έγινε ενημέρωση για υπερβολικά μεγάλο χρονικό διάστημα.

❑ Καθυτέρηση στην παροχή στοιχείων

❑ Ανεπάρκεια τηλεφωνικού κέντρου υποδοχής αναγγελιών απώλειας ή κλοπής.

β) Χρήση ΑΤΜs

Η ανάγκη μείωσης του κόστους λειτουργίας των υποκαταστημάτων και η ανάγκη βελτίωσης της εξυπηρέτησης των συναλλασσομένων οδήγησε στην ταχύτατη επέκταση του

δικτύου των ΑΤΜs. Σύντομα η αρχικά επιφυλακτική στάση του κοινού απέναντι στη νέα αυτή εφαρμογή της τεχνολογίας υποχώρησε και σήμερα είμαστε μάρτυρες της αύξησης των συναλλαγών μέσω ΑΤΜ με γεωμετρική προόδο. Οι τεχνικές δυσκολίες, οι ενδεχόμενες δυσλειτουργίες και η διαδικασία επιβεβαίωσης των χρεώσεων αποτελούν τις κυριότερες εστίες των προβλημάτων. Δεν πρέπει κανείς να παραβλέπει την ανάγκη συστηματικής εκπαίδευσης των χρηστών σχετικά με τον ενδεδειγμένο τρόπο χρήσης και τα μέτρα προστασίας που οι χρήστες πρέπει να ακολουθούν. Πιο συγκεκριμένα αιτίες παραπόνων αποτελούν:

❑ Αμφισβήτηση χρέωσης για πράξη ανάληψης ποσού που δεν ολοκληρώθηκε με επιτυχία.

❑ Αμφισβήτηση ως προς το ύψος κατάθεσης που πιστώθηκε σε λογαριασμό.

❑ Αμφισβήτηση αναλήψεων χωρίς να έχει προηγηθεί απώλεια ή κλοπή της κάρτας.

❑ Αμφισβητούμενες χρεώσεις από παράνομη χρήση κάρτας παρά την έγκαιρη αναγγελία από μέρους του νόμιμου κατόχου.

ΥΠΟΘΕΣΗ 48/1999
ΔΙΑΦΩΝΙΑ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ
ΠΟΥ ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΘΗΚΕ ΚΛΟΠΗ ΚΑΡΤΑΣ
ΓΙΑ ΑΚΥΡΩΣΗ ΤΗΣ

Το παράπονο:

Στις 20:50 άγνωστος επιτέθηκε στην παραπονούμενη, εκεί που προσπαθούσε να παρκάρει το αυτοκίνητό της. Έσπασε το τζάμι της πόρτας του συνοδηγού και άρπαξε την τσάντα της, η οποία περιείχε, μεταξύ άλλων, δύο προσωπικές κάρτες τύπου cashcard (ανάληψης μετρητών) δύο διαφορετικών Τραπεζών και μία πιστωτική κάρτα τρίτης Τράπεζας. Μέχρι τις 21:10 η παραπονούμενη είχε ακυρώσει, όπως ισχυρίζεται, τις δύο κάρτες τύπου cashcard. Ακύρωσε την πιστωτική κάρτα στις 21:34, αφού η αστυνομία διερεύννησε επιτόπου το συμβάν. Την επόμενη ημέρα, η παραπονούμενη τηλεφώνησε στο κατάστημα μίας από τις δύο Τράπεζες, με τις οποίες συνεργάζεται και διαπίστωσε ότι τη νύχτα του συμβάντος είχαν γίνει τρεις αναλήψεις, μέσω ATM, από το λογαριασμό της, συνολικού ποσού 500.000 δραχμών. Η υπάλληλος, με την οποία συνομήλησε, την διαβεβαίωσε ότι οι τηλεφωνικές κλήσεις για ακύρωση καρτών, λόγω κλοπής ή απώλειας, μαγνητοφωνούνται ώστε να αποδεικνύεται η ακριβής ώρα της ακύρωσης. Αργότερα, όμως, αποδείχθηκε ότι αυτό ισχύει μόνο για τις πιστωτικές κάρτες.

Η εξέταση του παραπόνου:

Η παραπονούμενη για να στηρίξει το παράπονό της:

- Επικαλείται, αφ' ενός, την έλλειψη συστήματος που καταγράφει τις κλήσεις ακύρωσης, με συνέπεια να μην μπορεί να επιβεβαιωθεί η ακρίβεια των όσων δηλώνει και, αφ' ετέρου, την απουσία ειδικού υπαλλήλου επιφορτισμένου αποκλειστικά με τη διαδικασία ακύρωσης. Ειδικότερα, σημειώνει ότι ο υπάλληλος που απάντησε στην κλήση της ασκεί και καθήκοντα φύλακα, γι' αυτό καθυστέρησε να ακυρώσει την κάρτα της.
- Ισχυρίζεται ότι διαφύλαξε επιμελώς τον Προσωπικό Κωδικό Αριθμό Αναγνώρισης Ταυτότητας (PIN), δεδομένου ότι τον είχε καταχωρήσει συνθηματικά στον προσωπικό της κατάλογο τηλεφώνων, τον οποίο δηλώνει ότι μετέφερε στην τσάντα της μαζί με την κάρτα.
- Σημειώνει ότι τα PIN των δύο άλλων Τραπεζών είχαν καταχωρηθεί στον ίδιο τηλεφωνικό κατάλογο χωρίς να παρουσιαστεί πρόβλημα, επειδή διέθεταν καταγραφικό σύστημα και ο υπάλληλος της ακύρωσης ελέγχεται. Σημειώνεται ότι ο χρόνος ακύρωσης που δηλώνει η παραπονούμενη επιβεβαιώθηκε από τις δύο άλλες Τράπεζες. Επιπλέον, τους αριθμούς ακύρωσης όλων των Τραπεζών η παραπονούμενη πληροφορήθηκε από το 131, που πράγματι παρέχει την πληροφορία αυτή.

Η Τράπεζα απαντά στα ανωτέρω ως εξής:

- Δηλώνει πως δεν διαθέτει σύστημα καταγραφής εισερχόμενων κλήσεων για τις cashcards.
- Κατά τις ώρες μη λειτουργίας (βραδινές ώρες, σαββατοκύ-

ριακα και αργίες) η ακύρωση πραγματοποιείται από υπάλληλο, ο οποίος εκτελεί και χρέη φύλακα με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή, κάμερας και οθόνης, δηλαδή δεν χρειάζεται να μετακινείται από τη θέση του για να ασκήσει τα καθήκοντά του ως φύλακας.

- Ο συγκεκριμένος υπάλληλος έλαβε την τηλεφωνική κλήση της παραπονούμενης, προκειμένου να ανακληθεί η ισχύς της cashcard, στις 21:27, ενώ η ακύρωση έγινε τις 21:30:23, δεδομένου ότι η διαδικασία διαρκεί περίπου 3 λεπτά.
- Η παραπονούμενη μετέφερε στην τσάντα της μαζί με την κάρτα και τον Προσωπικό Αριθμό Αναγνώρισης (PIN), αντί να τον έχει απομνημονεύσει όπως είχε συμβατική υποχρέωση ή τουλάχιστον να μην τον φέρει μαζί με την κάρτα της.

Η αξιολόγηση των απόψεων:

- **Το πρώτο κρίσιμο θέμα** είναι ο ακριβής χρόνος ακύρωσης της κάρτας (cashcard), που δεν μπορεί να ελεγχθεί, διότι η Τράπεζα δεν διαθέτει σύστημα που καταγράφει τις σχετικές τηλεφωνικές κλήσεις. Ακόμα και αν η Τράπεζα δεν είναι υποχρεωμένη από το Νόμο να διαθέτει σύστημα καταγραφής, πρέπει ωστόσο να της αποδοθεί ευθύνη γιατί δεν διαθέτει τα απαραίτητα μέσα, προκειμένου να αποδείξει στον κάτοχο της κάρτας τον ακριβή χρόνο που ανήγγειλε την κλοπή της κάρτας του.
- **Το δεύτερο κρίσιμο θέμα** είναι η διαφύλαξη του Προσωπικού Κωδικού Αριθμού Αναγνώρισης Ταυτότητας (PIN). Η παραπονούμενη παρέβη τον σχετικό όρο της συμβάσεως για την έκδοση cashcard και δεν επέδειξε, όπως όφειλε, τη δέουσα επιμέλεια ούτε έλαβε όλα τα απαραίτητα μέτρα για την ασφαλή φύλαξή του.

Η απόφαση:

Κατόπιν των ανωτέρω και ειδικότερα λαμβάνοντας υπόψη ότι η ευθύνη κατανέμεται μεταξύ των δύο μερών γιατί:

- Η Τράπεζα δεν διαθέτει καταγραφικό σύστημα ώστε να είναι δυνατός ο έλεγχος του ακριβούς χρόνου, κατά τον οποίον ακυρώθηκε η κάρτα και ως εκ τούτου φέρει ευθύνη στο μέτρο που δεν διαθέτει τα μέσα για να αποδείξει στον κάτοχό της τον ακριβή χρόνο, που ανήγγειλε την κλοπή της.
- Η παραπονούμενη φέρει ευθύνη για τη μη ασφαλή διαφύλαξη του Προσωπικού Κωδικού Αριθμού (PIN).

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής πρότεινε φιλική διευθέτηση, δηλαδή, μεταξύ της παραπονούμενης και της Τράπεζας να καταμεριστεί ισομερώς το ποσό των 500.000 δραχμών, του οποίου είχε γίνει ανάληψη από το λογαριασμό της παραπονούμενης, μετά την κλοπή της κάρτας της.

Η πρόταση έγινε δεκτή από την παραπονούμενη αλλά η Τράπεζα την απέρριψε. Κατόπιν τούτου, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής προέβη σε γραπτή σύσταση με το ίδιο περιεχόμενο. Η Τράπεζα με έγγραφό της γνώρισε στο Γραφείο του Τ.Μ. ότι δεν αποδέχεται τη σύστασή του.

γ),. Λοιπά

Τα παράπονα σχετικά με επιταγές είναι λιγότερα ποσοτικά δεδομένου ότι η έκδοση επιταγών εξυπηρετεί κυρίως επαγγελματικές δραστηριότητες

και όχι καταναλωτικές ανάγκες.
Τα παράπονα που αφορούν επιταγές και μεταφορές κεφαλαίων αφορούν κυρίως :
☐ Ελλιπή ενημέρωση για το ύψος

των προμηθειών και το χρόνο εκτέλεσης των εντολών.
☐ Υπερβολικές προμήθειες σε σχέση με τις ισχύουσες σε άλλες τράπεζες για την ίδια πράξη.

Γ. ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Ο αριθμός των κλεισμένων υποθέσεων ανέρχεται σε 17 και κατανέμεται ως ακολούθως (Πιν. 12). Όσον αφορά στα προβλήματα που ανακύπτουν σχετικά με τη χρήση των μέσων πληρωμών, αξιοσημείωτο είναι ότι απαιτείται αρκετός χρόνος προκειμένου να επιτευχθεί η επικοινωνία με τις αρμόδιες υπηρεσίες – συχνά περισσότερων καταστημάτων ή τραπεζών – και ο εντοπισμός και συλλογή εκείνων των στοιχείων που θα καταστήσουν σαφές και αναμφισβήτητο το περιεχόμενο της εκάστοτε συναλλαγής. Χάρη στη χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας που είναι ιδιαίτερα διαδεδωμένη στο χρηματοπιστωτικό σύστημα και την άποψη συνεργασία ανάμεσα και στις αρμόδιες Υπηρεσίες Πελατών και το γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή διευκολύνεται σημαντικά η ανταπόκριση του τελευταίου στις ανάγκες και τα ενδεχόμενα παράπονα του κάθε συναλλασσόμενου.

Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Το πλαστικό χρήμα έχει ήδη επιβληθεί στις συναλλαγές σε διεθνή κλίμακα και αναπτύσσεται συνεχώς. Παρά τις όποιες διαφορές έχει κληθεί να επιλύσει ο Τραπεζικός Μεσολαβητής, δεδομένου και του μεγάλου φάσματος των συναλλαγών που εξυπηρετεί, παραμένει μακράν το πλέον εύχρηστο και ασφαλές μέσο πληρωμής. Περαιτέρω εκτίθενται ορισμένα ζητήματα που γεννούν ιδιαίτερα προβλήματα στις σχέσεις των συναλλασσόμενων με τις τράπεζες

ΠΙΝΑΚΑΣ 12
Πληρωμές: Κλείσιμο Υποθέσεων
ανάλογα με το Φορέα και την Κατάληξη

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Επίλυση από Τράπεζα μετά από παρέμβαση του Τ.Μ.	10	–	10
Επίλυση από Τ.Μ.	2	1	3
Παραίτηση Παραπονούμενου	-	4	4
Σύνολο	12	5	17

αναφορικά με τα μέσα πληρωμών.

Εξχωριστή θέση καταλαμβάνει το πρόβλημα της επαρκούς ενημέρωσης. Η Τράπεζα οφείλει να παρέχει ολοκληρωμένη και έγκαιρη πληροφόρηση σχετικά με τους όρους, τις προϋποθέσεις, τις προμήθειες και τις επιβαρύνσεις που διέπουν τις εν λόγω συναλλαγές. Το περιεχόμενο της έγγραφης σύμβασης πρέπει να είναι ευανάγνωστο και κατανοητό. Από την πλευρά του ο συναλλασσόμενος πρέπει να λαμβάνει γνώση και να μελετά με τη δέουσα επιμέλεια το σύνολο των υποχρεώσεων και των δικαιωμάτων που απορρέουν από τις συμβάσεις προτού τις συνομολογήσει. Πριν την υπογραφή πρέπει να έχει αρθεί από μέρους του κάθε αμφιβολία ή επιφύλαξη για το περιεχόμενό τους. Ενδεχόμενη μονομερής τροποποίηση πρέπει να γνωστοποιείται εγκαίρως στον ενδιαφερόμενο. Οι αποδείξεις και τα τακτικά και έκτακτα εκκαθαριστικά σημειώματα πρέπει να φτάνουν εγκαίρως στα χέρια των συναλλασσόμενων και να τυγχάνουν της προσοχής τους ώστε να προβάλλονται άμεσα οι οποιοδήποτε

ενστάσεις και να εκλείπουν τυχόν παρανοήσεις.

Κάθε κάτοχος κάρτας οφείλει να λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα ώστε να φυλάσσει επαρκώς τόσο την κάρτα όσο και τα λοιπά μέσα που του επιτρέπουν να την χρησιμοποιεί. Η απομνημόνευση του προσωπικού αριθμού αναγνώρισης ή άλλου κωδικού πρόσβασης στα ηλεκτρονικά μέσα συναλλαγών είναι επιβεβλημένη. Κάθε αναγραφή τους θέτει σε άμεσο κίνδυνο τα συμφέροντα του κατόχου και αποβαίνει σε βάρος του. Ο καρτούχος σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής απαλλάσσεται από την ευθύνη μετά την ειδοποίηση του εκδότη, η οποία πρέπει να λαμβάνει χώρα το ταχύτερο δυνατό. Για το σκοπό αυτό οι Τράπεζες οφείλουν να διαθέτουν την απαραίτητη εκείνη υποδομή που εξασφαλίζει την άμεση λήψη μέτρων προς ακύρωση των καρτών. Η δημιουργία μιας ειδικής υπηρεσίας στους κόλπους των Διατραπεζικών Συστημάτων, κοινής για το σύνολο του τραπεζικού μας συστήματος, η οποία να είναι άμεσα προσιτή στο συναλλασσόμενο και επιφορτισμένη

με το έργο της ακύρωσης όλων των καρτών που έχουν απολεσθεί ή κλαπεί, ύστερα από μία και μόνη τηλεφωνική επικοινωνία, σε εικοσιτετράωρη βάση, διαθέτοντας ταυτόχρονα μηχανήμα καταγραφής των συνδιαλέξεων προς άρση πάσης αμφισβήτησης, θα ήταν δίχως αμφιβολία ένα ουσιαστικό βήμα προς την κατεύθυνση του περιορισμού της παράνομης χρήσης των καρτών.

Το πρόβλημα της παράνομης χρήσης των καρτών και των συνεπειών της ταλανίζει το σύστημα ηλεκτρονικών πληρωμών. Οι σύγχρονες τάσεις εθνικής και κοινοτικής πολιτικής για την προστασία του καταναλωτή επιτάσσουν, προς χάρη της ασφάλειας των συναλλαγών, τον προσδιορισμό ενός ποσοτικού ορίου στην επιβάρυνση που υφίσταται ο κάτοχος κάρτας από την απώλεια ή κλοπή της κάρτας του, εφόσον έχει επιδείξει τη δέουσα επιμέλεια στην υποχρέωση γνωστοποίησης του συμβάντος. Ένα όριο της τάξεως των 150 ECU έχει ήδη υιοθετηθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση από τις σχετικές με το ζήτημα συστάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Οδηγίες για τη χρήση των καρτών πρέπει να χορηγούνται, γραπτά και προφορικά, και δοκιμασία επιτυχούς εφαρμογής τους πρέπει να γίνεται με την παράδοσή τους στο δικαιούχο, ιδιαίτερα κατά την έναρξη της χρήσης. Με τον τρόπο αυτό αποκλείεται η ύπαρξη τεχνικού ελαττώματος και εξασφαλίζεται η απρόσκοπτη λειτουργία της κάρτας. Αντίστοιχες οδηγίες, συστάσεις προς τους κατόχους και άλλες χρηστικές ενδείξεις, μεταξύ άλλων και η διεύθυνση των γειτονικών μηχανημάτων, πρέπει να βρίσκονται σε ευδιάκριτο σημείο κοντά στα αυτόματα μηχανήματα αναλήψεων. Η πρόσβαση στην άμεσο δράση και κάθε άλλη απαραίτητη υπηρεσία πρέπει να είναι ευχερής.

Η τήρηση εσωτερικών αρχείων σχετικά με το σύνολο των συναλλαγών επιτρέπει την ανίχνευση των διαφόρων πράξεων και τη διόρθωση των τυχόν σφαλμάτων. Σε περίπτωση αμφισβητούμενης χρέωσης με την επίκληση σφάλματος και τον ισχυρισμό της μη χρήσης της κάρτας, ο εκδότης της τελευταίας αρκεί να αποδείξει, με την εκτύπωση

αντιγράφου από τα εσωτερικά αρχεία, ότι η πράξη καταχωρήθηκε σωστά, ενημερώθηκε ορθά ο λογαριασμός και δεν υπήρξε τεχνική βλάβη ή άλλη ανωμαλία του συστήματος.

Ιδιαίτερης προσοχής πρέπει να τύχει το καθεστώς λειτουργίας των εταιριών είσπραξης οφειλών στις οποίες έχει ανατεθεί το δύσκολο αυτό έργο της εκκαθάρισης από τις Τράπεζες. Η προσέγγιση των οφειλετών και η άσκηση όλων των προβλεπόμενων νομίμων μέτρων πρέπει να χαρακτηρίζεται από σεβασμό στην προσωπική ζωή και την αξιοπρέπειά τους και να αποβλέπει στην επωφελέστερη για τις δύο πλευρές, ταχύτερη και ουσιαστικότερη ρύθμιση.

Τελευταίο θίγεται το ζήτημα της διαφήμισης τραπεζικών προϊόντων για την κάλυψη καταναλωτικών αναγκών του κοινού. Τα μέσα προώθησης των προϊόντων αυτών πρέπει να είναι απόλυτα σύμφωνα με τα ισχύοντα νομοθετήματα περί πάταξης του αθέμιτου ανταγωνισμού και περί προστασίας των καταναλωτών.

3.2 ΔΑΝΕΙΑ

Α. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ

Τα δάνεια αντιπροσωπεύουν το υψηλότερο ποσοστό, 32,6%, των εντός

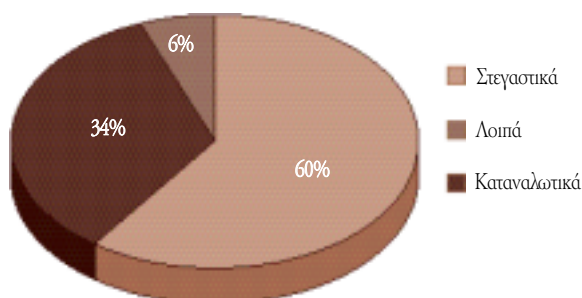
κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων.

Η κατανομή τους κατά κατηγορία δανείων έχει ως παραπλεύρως:

Τα παράπονα που διατυπώνονται και οι πληροφορίες που ζητούνται συνοψίζονται ως ακολούθως:

□ Υψηλά επιτόκια και διάφορες

ΠΙΝΑΚΑΣ/ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 13
Δάνεια: Κατανομή εντός Κανονισμού Τηλεφωνικών Κλήσεων κατά Κατηγορία Προϊόντος



B.

επιβαρύνσεις, ορισμένες από τις οποίες δεν γνώριζαν οι παραπονούμενοι όταν υπέγραφαν τις συμβάσεις, όπως η ρήτρα πρόωρης εξόφλησης, τα έξοδα φακέλλου, η δαπάνη άρσης της προσημείωσης, κ.λπ.

☐ Καθυστέρηση ή και άρνηση από τις Τράπεζες για την παροχή στοιχείων ανάλυσης του χρέους των παραπονούμενων, έτσι ώστε να γνωρίζουν τι οφείλεται στο αρχικό κεφάλαιο, σε κανονικούς τόκους, τόκους καθυστέρησης, τόκους εξ ανατοκισμού, κλπ. Το παράπονο αυτό εκφράζεται συνήθως σε συνδυασμό με την παρατήρηση ότι, ενώ έχουν ήδη καταβάλει έναντι του δανείου ποσά που ξεπερνούν το αρχικό δάνειο, το χρέος τους προς την Τράπεζα εξακολουθεί να είναι υψηλότερο του ποσού που δανείστηκαν.

☐ Αρκετά τηλεφωνήματα αφορούν στη διακοπή της επιδότησης των στεγαστικών δανείων ή την αναλογική μείωσή τους, που είναι πρόβλημα ελλειπών ενημέρωσης.

☐ Ειδικά για τα καταναλωτικά δάνεια, αυξημένος αριθμός παραπόνων αφορά την ανάθεση σε ιδιωτικά γραφεία, της είσπραξης χρεών σε καθυστέρηση, τα οποία πιέζουν αφόρητα τους δανειολήπτες.

☐ Πολλά παράπονα διατυπώνονται από εγγυητές δανείων, οι οποίοι, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση, καλούνται να εξοφλήσουν ποσά πολλαπλάσια εκείνων που είχαν αρχικά εγγυηθεί, λόγω αδυναμίας των πρωτοφειλετών να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις τους.

Εκτός από τα ανωτέρω ειδικά παράπονα, πολλές κλήσεις αναφέρονται σε γενικότερα θέματα εμπορικής και επιχειρηματικής

πολιτικής των Τραπεζών, όπως το ύψος των επιτοκίων και λοιπών επιβαρύνσεων, η ρύθμιση χρεών, οι αιτίες απόρριψης αιτήσεων δανείων.

Β) ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Τα γραπτά παράπονα αντιπροσωπεύουν το 26% του συνόλου των εντός κανονισμού γραπτών παραπόνων και κατά υποκατηγορία παρουσιάζουν την ακόλουθη κατανομή:

Στεγαστικά	13
Καταναλωτικά	10
Σύνολο	23

Η κατανομή των δανείων κατά κατηγορία παραπόνων ή αιτίων που προκαλούν τα παράπονα παρουσιάζονται στον Πίνακα Β3 και συνοψίζονται στον Πίνακα 14.

“Ποιότητα Υπηρεσιών”. Η δεύτερη κατηγορία αιτίων με ποσοστό 35% αφορά σε Συναλλαγές/Υπολογισμούς που στην ουσία και αυτή η κατηγορία ανάγεται σε αίτια Ποιότητας Υπηρεσιών και ειδικότερα σε ελλιπή πληροφόρηση κατά τις φάσεις έρευνας της αγοράς και υπογραφής των συμβάσεων.

Γ. ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Ο αριθμός των κλεισμένων υποθέσεων ανέρχεται σε 12 και κατανέμεται ως ακολούθως (πίνακας 15) ανάλογα με τον φορέα της τελικής απόφασης και την ικανοποίηση ή μη του παραπονούμενου.

Χαρακτηριστικό είναι το υψηλό ποσοστό των γραπτών παραπόνων που καταλήγουν υπέρ του πελάτη και

ΠΙΝΑΚΑΣ 14
Δάνεια: Κατανομή Υποθέσεων κατά
Είδος Προϊόντος και Κατηγορία Παραπόνου

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ		
	ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ	ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Τραπεζική Πρακτική (Μονομερής ενέργεια Τράπεζας, μη τήρηση προφορικών οδηγιών)	2	2	4
Συναλλαγές/Υπολογισμοί (Γενικά Σφάλματα υπολογισμών, εσφαλμένα χρέωση)	6	2	8
Ποιότητα Υπηρεσιών (Καθυστερήσεις, ελλιπής πληροφόρηση, διοικητικές παραλείψεις)	5	6	11
Σύνολο	13	10	23

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι, ποσοστό 48% των παραπόνων, οφείλεται σε αίτια της κατηγορίας

μάλιστα από τις ίδιες τις Τράπεζες. Και τούτο γιατί οι περισσότερες περιπτώσεις οφείλονται σε ελλιπή

ενημέρωση για την οποία ευθύνονται και τα δύο μέρη, πλην όμως οι Τράπεζες εφαρμόσαν στις συγκεκριμένες περιπτώσεις υπέρ των πελατών τους την αρχή της επιείκειας. Από τις δύο περιπτώσεις συστάσεων του Τ.Μ. η μία έγινε αποδεκτή και από τα δύο μέρη και εφαρμόστηκε, ενώ η δεύτερη δεν ικανοποίησε πλήρως τον πελάτη, ο οποίος επέμενε να πάρει θέση ο Τ.Μ. και σε ερωτήματα τα οποία βρίσκονταν εκτός κανονισμού λειτουργίας του Γραφείου του Τ.Μ.

Η παραίτηση των συναλλασσομένων λαμβάνει χώρα στο στάδιο εξέτασης των παραπόνων τους από τις Υπηρεσίες Πελατών των Τραπεζών, όπου έχουν παραπεμφθεί τα θέματα από το Γραφείο του Τ.Μ. Είναι προφανές ότι οι παραπονούμενοι μετά την πληρέστερη ενημέρωσή τους κατανοούν το αβάσιμο των παραπόνων τους και παραιτούνται της περαιτέρω εξέτασής τους. Μία ανάλογη ενημέρωση, αν είχε λάβει χώρα από το Κατάστημα κατά την αρχική διατύπωση του παραπόνου, θα είχε ικανοποιήσει τον πελάτη και συγχρόνως θα είχε διαφυλάξει την Τράπεζα από περιττή και αντιπαραγωγική απασχόληση.

Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Από την εξέταση των γραπτών παραπόνων, προκύπτει ότι τα παράπονα που αφορούν σε δάνεια οφείλονται σε δύο κύριες αιτίες:

α) Την ελλιπή ενημέρωση των συναλλασσομένων για την οποία ευθύνονται και τα δύο μέρη: Ο υποψήφιος δανειολήπτης οφείλει να μεριμνά για την σαφή και διαρκή ενημέρωσή του από τη στιγμή που θα αποφασίσει τη λήψη ενός δανείου μέχρι και την αποπληρωμή του. Το διάστημα αυτό χωρίζεται σε τρία στάδια. Το πρώτο αφορά στην

ΠΙΝΑΚΑΣ 15 Δάνεια: Κλείσιμο Υποθέσεων ανάλογα με το Φορέα και την Κατάληξη			
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Επίλυση από τις Τράπεζες μετά την παρέμβαση του Τ.Μ.	7	-	7
Επίλυση από τον Τ.Μ.	2	-	2
Παραίτηση Ενδιαφερόμενου	-	3	3
Σύνολο	9	3	12

ενημέρωσή του από διάφορες Τράπεζες σχετικά με τους όρους του συγκεκριμένου δανείου ώστε να καταλήξει στην επιλογή με τους συμφερότερους όρους. Έτσι, αξιοποιεί τα πλεονεκτήματα που του προσφέρει η απελευθέρωση της τραπεζικής αγοράς. Στο προσυμβατικό αυτό στάδιο η ευθύνη για την ενημέρωση βαρύνει αποκλειστικά τον υποψήφιο δανειολήπτη.

Το δεύτερο στάδιο ενημέρωσης αφορά στους όρους της σύμβασης. Θα πρέπει ο υποψήφιος δανειολήπτης να τους μελετήσει προσεκτικά πριν υπογράψει τη σύμβαση. Στο στάδιο αυτό και οι αρμόδιοι τραπεζικοί υπάλληλοι θα πρέπει να επιστήσουν την προσοχή του συναλλασσομένου στα σημεία εκείνα, που από την πείρα τους εκτιμούν ότι θα μπορούσαν ενδεχομένως να αποτελέσουν σημεία τριβής κατά την εφαρμογή της σύμβασης.

Το τρίτο στάδιο καλύπτει το διάστημα από την εκταμίευση (τη χρήση) του δανείου μέχρι την αποπληρωμή του. Στο στάδιο αυτό ο δανειολήπτης οφείλει να μελετά προσεκτικά τις καταστάσεις κίνησης των δανείων που αποστέλλονται σε

τακτά διαστήματα από την Τράπεζα και να ζητά ενημέρωση για τα σημεία που δεν κατανοεί. Επίσης πρέπει να παρακολουθεί την γενικότερη πολιτική της Τράπεζας τη σχετική με τα δάνειά του. Για παράδειγμα, σήμερα οι Τράπεζες δίνουν τη δυνατότητα στους δανειολήπτες να αναχρηματοδοτήσουν παλαιά υψηλότοκα δάνεια με νέα χαμηλότερου επιτοκίου. Οι ενήμεροι δανειολήπτες αξιοποιούν την ευκαιρία αυτή.

β) Η δεύτερη αιτία είναι η μη ορθή αξιολόγηση των στοιχείων του ατομικού ή οικογενειακού προϋπολογισμού του δανειολήπτη ώστε να εκτιμηθεί η δυνατότητά του να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις που του δημιουργεί το συγκεκριμένο δάνειο. Ο ίδιος γνωρίζει καλύτερα από κάθε άλλον το σταθερό εισόδημά του κατά την περίοδο αποπληρωμής του δανείου, καθώς και τις λοιπές ανάγκες και υποχρεώσεις του κατά το ίδιο διάστημα. Αλλά και οι τραπεζικοί υπάλληλοι θα πρέπει να αξιολογούν τα στοιχεία αυτά για να βοηθήσουν και το συναλλασσόμενο και την Τράπεζά τους. Η σωστή αξιολόγηση αποτελεί το αποτελεσματικότερο προληπτικό μέτρο για την αποφυγή της υπερχρέωσης των νοικοκυριών.

B.

Σήμερα η προσοχή έχει εστιάσει στο δεύτερο, το καταστατικό στάδιο, που συνίσταται στην εξεύρεση της κατάλληλης κατά περίπτωση ρύθμισης των χρεών τα οποία βρίσκονται σε καθυστέρηση ώστε να μπορούν να εξυπηρετηθούν ομαλά από τα εισοδήματα των δανειοληπτών.

Τέλος, αξίζει να αναφερθεί ότι οι εγγυητές των δανείων συχνά διαμαρτύρονται, διότι καλούνται να εξοφλήσουν ποσά πολλαπλάσια αυτών που είχαν εγγυηθεί. Στο σημείο αυτό η ευθύνη βαρύνει και τους τραπεζικούς υπαλλήλους που δεν ενημερώνουν τον εγγυητή αφενός μεν κατά την παροχή της

εγγύουσής του για το πώς μπορεί να εξελιχθεί η υποχρέωση που αναλαμβάνει σε περίπτωση μη ομαλής εξόφλησης του δανείου, αφετέρου δε κατά την περίοδο αποπληρωμής του από τον πρωτοφειλέτη εφόσον σημειώνονται καθυστερήσεις.

3.3

ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ

A. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ

Οι καταθέσεις με ποσοστό 21,2% κατέχουν την τρίτη θέση στο σύνολο των εντός

κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων.

Η κατανομή κατά κατηγορία καταθέσεων έχει ως ακολούθως: (Διάγραμμα 16).

B. ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

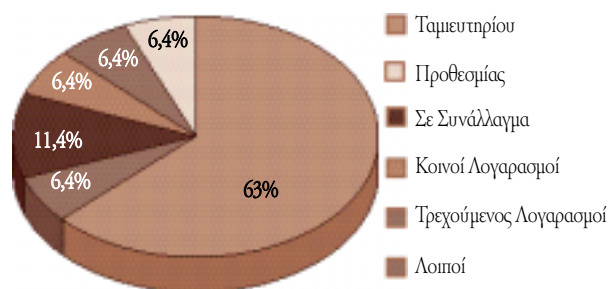
Τα γραπτά παράπονα στις καταθέσεις αντιπροσωπεύουν το 20% του συνόλου των εντός κανονισμού γραπτών παραπόνων και κατά είδος καταθέσεων, παρουσιάζουν την ακόλουθη κατανομή:

Κατηγορία:

• Ταμειευτηρίου	10
• Προθεσμίας	3
• Λοιπές Κατηγορίες	5
• Σύνολο	18

Η κατανομή των καταθέσεων, κατά κατηγορία και υποκατηγορία παραπόνων, παρουσιάζεται παραπλεύρως στον Πίνακα 17.

ΠΙΝΑΚΑΣ/ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 16
Καταθέσεις: Κατανομή εντός Κανονισμού
Τηλεφωνικών Κλήσεων κατά Κατηγορία Προϊόντος



ΠΙΝΑΚΑΣ 17
Καταθέσεις: Κατανομή Υποθέσεων κατά
Είδος Προϊόντος και Κατηγορία Παραπόνου

ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟΥ	ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ	ΛΟΙΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Τραπεζική Πρακτική (Μη τήρηση προφορικών οδηγιών)	1	-	-	1
Συναλλαγές/Υπολογισμοί (Εσφαλμένη χρέωση/πίστωση γενικά σφάλματα υπολογισμού, χρέωση χωρίς εντολή)	5	1	1	7
Ποιότητα Υπηρεσιών (Καθυστερήσεις, ελλιπής πληροφόρηση, διοικητικές παραλείψεις)	4	2	2	8
Διάφορα	-	-	2	2
Σύνολο	10	3	5	18

B.

Η ποιότητα υπηρεσιών αντιπροσωπεύει το 44% των αιτίων που προκαλούν τα παράπονα και ακολουθεί η κατηγορία συναλλαγές/υπολογισμοί με 39%, η οποία τελικά, ανάγεται σε θέματα ποιότητας υπηρεσιών και ειδικότερα σε θέματα ελλειπών ενημέρωσης..

Γ. ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Ο αριθμός των κλεισμένων υποθέσεων ανέρχεται σε 14 και κατανέμεται, ανάλογα με το φορέα επίλυσης του παραπόνου και τον τρόπο που έκλεισε, υπέρ του παραπονούμενου ή υπέρ της Τράπεζας, ως ακολούθως (Πίνακας 18):

λανθασμένων εγγραφών, που οι ίδιοι είχαν πραγματοποιήσει, χωρίς να ενημερώνουν σχετικά τους ενδιαφερόμενους καταθέτες. Συνήθως περίπτωση είναι η χρέωση λογαριασμών με ποσό που είχε προηγουμένως κατά λάθος πιστωθεί στον ίδιο λογαριασμό, προς διόρθωση του αρχικού λάθους. Στις περιπτώσεις αυτές η Τράπεζα αναγνωρίζει το λάθος της και ζητάει την κατανόηση των πελατών της, οι οποίοι στη συνέχεια παραιτούνται της περαιτέρω εξέτασης των παραπόνων τους.

□ Ορισμένοι όροι, όπως το άτοκο μέρος των καταθέσεων ή η ρήτρα πρόωρης ανάληψης από καταθέσεις

του βιβλιαρίου που γίνεται μετά τη συναλλαγή και συνήθως εκτός του καταστήματος. Οι παραπονούμενοι ισχυρίζονται ότι παρέδωσαν στον ταμία ποσά υψηλότερα των καταχωρηθέντων. Όπως είναι καθιερωμένο από τη διεθνή τραπεζική πρακτική, τα λάθη αυτά αναγνωρίζονται μόνο όταν διαπιστωθούν προ του ταμείου και αναφερθούν πριν την απομάκρυνση των συναλλασσόμενων από αυτό.

Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Οι περισσότερες υποθέσεις γραπτών παραπόνων κατέληξαν υπέρ των Τραπεζών. Αυτό δεν σημαίνει ότι οι Τράπεζες δεν φέρουν ευθύνη για τα παράπονα που αναφέρονται σε λογαριασμούς καταθέσεων. Ειδικότερα, οι τραπεζικοί υπάλληλοι, με βάση τις μέχρι τώρα εξετασθείσες υποθέσεις, θα μπορούσαν να δώσουν λεπτομερέστερη ενημέρωση στις ακόλουθες περιπτώσεις:

□ Σε κατηγορίες μικροκαταθετών, οι οποίοι συνήθως αφήνουν μικρά υπόλοιπα στους λογαριασμούς τους, όπως οι συνταξιούχοι οι οποίοι πληρώνονται τις συντάξεις τους μέσω Τράπεζας. Στους μικροκαταθέτες οι τραπεζικοί υπάλληλοι θα μπορούσαν να παρέχουν σαφείς οδηγίες για το άτοκο ποσό των καταθέσεων ή για την προμήθεια που επιβάλλουν ορισμένες Τράπεζες για τήρηση λογαριασμών κάτω από ορισμένο ύψος υπολοίπου.

□ Σε κοινούς λογαριασμούς καταθέσεων δεν παρέχεται πάντοτε ενημέρωση προς όλους τους δικαιούχους, σχετικά με τον τρόπο ανάληψης ποσών από τον κοινό λογαριασμό. Ορισμένοι νομίζουν ότι η Τράπεζα θα πρέπει να ενημερώνει

ΠΙΝΑΚΑΣ 18
Καταθέσεις: Κλείσιμο Υποθέσεων ανάλογα με το Φορέα και την Κατάληξη

	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟΥ	ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΜΕ ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟ	ΣΥΝΟΛΟ
Κλείσιμο από την Τράπεζα (μετά από παρέμβαση του Τ.Μ.)	3	1	1	5
Επίλυση από τον Τ.Μ.	-	2	1	3
Παραίτηση ενδιαφερομένου	-	6	-	6
Σύνολο	3	9	2	14

Στις καταθέσεις το 64% των υποθέσεων έχουν κλείσει υπέρ των Τραπεζών και μάλιστα κατά τα 2/3 μετά από παραίτηση των παραπονιμένων. Η εικόνα αυτή, που είναι αντίστροφη εκείνης που παρουσιάζεται στις άλλες κατηγορίες προϊόντων, οφείλεται στους ακόλουθους λόγους:

□ Ορισμένες φορές τραπεζικοί υπάλληλοι προχωρούν σε εγγραφές σε λογαριασμούς καταθέσεων προς διόρθωση προηγουμένων

προθεσμίας, περιλαμβάνονται στα έντυπα που οι καταθέτες υπογράφουν κατά το άνοιγμα λογαριασμών αλλά δεν είχαν τύχει της προσοχής των παραπονιμένων. Στις περιπτώσεις αυτές το μόνο που μπορεί να κάνει ο Τραπεζικός Μεσολαβητής είναι η υπόδειξη προς τις Τράπεζες για πληρέστερη ενημέρωση των πελατών τους.

□ Αμφισβητήσεις καταχωρήσεων ποσών (καταθέσεις μετρητών σε λογαριασμούς) ύστερα από έλεγχο

B.

όλους τους δικαιούχους όταν ο ένας εξ αυτών προβαίνει σε αναλήψεις. Άλλοι τηρούν το βιβλιάριο και πιστεύουν ότι οι υπόλοιποι δικαιούχοι δεν μπορούν να προβούν σε αναλήψεις, ενώ είναι γνωστό ότι ορισμένες Τράπεζες προχωρούν σε αποδόσεις ποσών, μέχρι ορισμένου ύψους, χωρίς βιβλιάριο.

□ Τέλος, υπάρχουν ειδικές περιπτώσεις μικροκαταθετών που χρειάζονται πρόσθετη πληροφόρηση. Για παράδειγμα τα ηλικιωμένα άτομα, με μικρή πείρα σε τραπεζικές

συναλλαγές, θα πρέπει να ενημερώνονται για τους κινδύνους κλοπής και παράνομης χρήσης των βιβλιαρίων ή για τη ρήτρα πρόωρης ανάληψης από λογαριασμούς προθεσμιακών καταθέσεων. Βεβαίως, και στις ανωτέρω περιπτώσεις δεν είναι μικρή η ευθύνη των καταθετών, δεδομένου ότι όλες οι σχετικές πληροφορίες περιλαμβάνονται στα έντυπα που υπογράφουν για το άνοιγμα του λογαριασμού. Όμως, πολλοί καταθέτες υποτιμούν τη σημασία της

ενημέρωσής τους για τους όρους που περιέχουν οι συμβάσεις όταν ανοίγουν λογαριασμούς καταθέσεων, επειδή είναι εξοικειωμένοι με το παραδοσιακό αυτό τραπεζικό προϊόν. Ωστόσο, η μεγάλη ποικιλία λογαριασμών που έχει δημιουργηθεί τελευταία και η διασύνδεσή τους με ασφαλιστικά προϊόντα ή με ευνοϊκούς όρους εγκρίσεως δανείων, επιβάλλουν ιδιαίτερη προσοχή από την πλευρά και των καταθετών και των τραπεζικών υπαλλήλων.

ΥΠΟΘΕΣΗ 101/1999 ΕΚ ΠΑΡΑΔΡΟΜΗΣ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΣ

Το παράπονο:

Επί ένα έτος, γίνονταν κατά λάθος και σε μηνιαία βάση καταθέσεις χρηματικών ποσών (που αντιστοιχούσαν σε μηνιαία μισθώματα) από τρίτο πρόσωπο (μισθωτή ακινήτου) σε λογαριασμό ταμιευτηρίου, που τηρούσε ο παραπονούμενος σε κατάστημα της Τράπεζας.

Σημειώνεται ότι στο συγκεκριμένο λογαριασμό του παραπονούμενου πιστώνονταν, σχεδόν αποκλειστικά, χρηματικά ποσά προερχόμενα από συνταξιοδοτικό φορέα. Ο παραπονούμενος κατά το διάστημα αυτό έκανε αναλήψεις από το λογαριασμό του θεωρώντας ότι τα ποσά αυτά αντιστοιχούσαν στη σύνταξή του.

Η Τράπεζα, μετά από καταγγελία του πραγματικού δικαιούχου (ιδιοκτήτη του ακινήτου, κατοίκου εξωτερικού), δια του πληρεξουσίου δικηγόρου του, δέσμευσε το υπόλοιπο του λογαριασμού και συγχρόνως κάλεσε τον παραπονούμενο να υπογράψει δήλωση ότι αναγνωρίζει το χρέος του και αναλαμβάνει την υποχρέωση να εξοφλήσει τμηματικά (σε μηνιαίες δόσεις) το σύνολο του ανωτέρω ποσού το οποίο εκ παραδρομής (του μισθωτή του ακινήτου ή του ταμιά της Τράπεζας;) πιστώθηκε στο λογαριασμό του.

Ο παραπονούμενος αρνήθηκε να υπογράψει, θεωρώντας ότι το κείμενο της δήλωσης δεν τον κατοχύρωνε (όσον αφορά στην άρση της δέσμευσης του υπολοίπου του λογαριασμού του και τη νομική διασφάλισή του για την επιστροφή των ποσών στον πραγματικό δικαιούχο). Απευθύνθηκε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή προκειμένου να επιληφθεί του θέματος, θεωρώντας παράνομη τη δέσμευση του υπολοίπου του λογαριασμού του από την Τράπεζα.

Η έκβαση:

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής πρότεινε στον παραπονούμενο να απευθυνθεί στην Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας και συγχρόνως παρενέβη και στην ανωτέρω Υπηρεσία και στο κατάστημα, όπου επηρέετο ο λογαριασμός του παραπονούμενου. Συγχρόνως, ήταν σε διαρκή επικοινωνία μαζί του, με αποτέλεσμα να τον πείσει να προσέλθει στο κατάστημα της Τράπεζας και να υπο-

γράψει τη δήλωση για την αναγνώριση του χρέους του.

Με την ενεργό παρέμβαση του Τραπεζικού Μεσολαβητή η υπόθεση διευθετήθηκε.

ΥΠΟΘΕΣΗ 57/1999 ΑΤΟΚΑ ΠΟΣΑ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ

Το παράπονο:

Ο παραπονούμενος άνοιξε λογαριασμό ταμιευτηρίου για να πιστώνεται η σύνταξή του από το Δημόσιο. Ο λογαριασμός για ορισμένο χρονικό διάστημα, αν και είχε πιστωτικό υπόλοιπο, όχι μόνο δεν πιστώθηκε με τόκους αλλά, αντίθετα, χρεώθηκε και με ένα μικρό ποσό.

Η εξέταση του παραπόνου:

Ο παραπονούμενος τεκμηριώνει το παράπόνό του με τα ακόλουθα επιχειρήματα:

- Κατά την έκδοση του βιβλιαρίου καταθέσεων, δεν τον ενημέρωσαν ότι έπρεπε να διαβάσει με ιδιαίτερη προσοχή το τιμολόγιο που ήταν τοποθετημένο στο γκισέ, καθώς και τους όρους στο καρτελάκι ανοίγματος λογαριασμού. Απλώς, του ζητήθηκε να υπογράψει σε 3 σημεία.
- Ο ειδικός όρος στο καρτελάκι ανοίγματος λογαριασμού "που ίσως θα μπορούσε να δικαιολογήσει την κατάσταση" είναι γραμμένος με ψιλά γράμματα, "πράγμα αντικανονικό και καταχρηστικό", όπως ισχυρίζεται ο παραπονούμενος.
- Σε σχετικό διαφημιστικό φυλλάδιο της Τράπεζας με τίτλο "Πληρωμή Συντάξεων" δεν αναφέρεται κάτι σχετικό με τον όρο, από τον οποίο προέκυψε το πρόβλημά του.

Η Τράπεζα απαντά ότι:

- Το κατάστημα της Τράπεζας, που έγινε η συναλλαγή ενήργησε "σύμφωνα με τις εγκυκλίους και τις οδηγίες της Τράπεζας",

που περιλαμβάνονται στα τιμολόγια, τα οποία βρίσκονται στα γκισέ, καθώς και στο καρτελάκι ανοίγματος του λογαριασμού.

• Η Τράπεζα, όμως, “στο πλαίσιο του πνεύματος καλής θελήσεως” αποφάσισε να αποδώσει τους τόκους που αναλογούσαν στο Β’ εξάμηνο του 1998 και να επιστρέψει τους χρεωστικούς τόκους.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής εκτιμά ότι η Τράπεζα ενήργησε σύμφωνα με τους όρους που περιλαμβάνονται στον τιμοκατάλογο προμηθειών, ο οποίος είναι τοποθετημένος στα γκισέ, καθώς και στο καρτελάκι ανοίγματος λογαριασμού που έχει υπογράψει ο παραπονούμενος.

Όμως, η ενημέρωση του συναλασσόμενου ήταν ελλιπής, γιατί κανείς δεν του υπέδειξε να μελετήσει τον κατάλογο προμηθειών, ούτε άλλωστε του επέστησε την προσοχή στον επίμαχο όρο της καρτέλας του λογαριασμού.

Συνεπώς, παρά τις σωστές ενέργειες της Τράπεζας, το πρόβλημα της ελλιπούς ενημέρωσης έδωσε αφορμή στον συναλασσόμενο να υποθέσει ότι “έπεσε θύμα αγκρίας εκμετά-

λευσης”, άποψη που δεν ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα.

Η απόφαση: Κατόπιν των ανωτέρω, και ειδικότερα μετά:

- Την ικανοποίηση των αιτημάτων του παραπονούμενου από την Τράπεζα,
 - Την ευχαριστήρια επιστολή του παραπονούμενου προς τον Τραπεζικό Μεσολαβητή,
- η υπόθεση θεωρήθηκε λήξασα.

Ακολούθως, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής σε συνάντηση με τους Ανταποκριτές των Τραπεζών τόνισε την ανάγκη να δοθούν οδηγίες στους υπαλλήλους ώστε να εφιστούν την προσοχή των συναλασσόμενων σε ορισμένους όρους, που πιθανόν να προκαλέσουν προβλήματα σε περιπτώσεις, όπως ο όρος του μη εκτοκισμού των καταθέσεων κάτω από ορισμένο ύψος και μάλιστα σε μικροκαταθέτες όπως, κατά κανόνα, είναι οι συνταξιούχοι και οι μισθωτοί που πληρώνονται τις συντάξεις ή τους μισθούς τους μέσω Τραπεζικών Οργανισμών.

3.4 ΚΙΝΗΤΕΣ ΑΞΙΕΣ

Α. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ

Οι τηλεφωνικές κλήσεις που αναφέρονται σε συναλλαγές επί κινητών αξιών, αντιπροσωπεύουν

το 17% των εντός κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων και κατά κατηγορία κατανέμονται ως ακολούθως:

φόρο επί των τόκων τίτλων του Δημοσίου που βαρύνει τον τελικό κομιστή.

- Διαφορά μεταξύ της απόδοσης που υπόσχονται οι υπάλληλοι για τοποθετήσεις σε αμοιβαία κεφάλαια από την πραγματοποιούμενη
- Διαδικασία κήρυξης τίτλων μετοχών που έχουν απολεσθεί ως ανίσχυρων

16% του συνόλου των εντός κανονισμού γραπτών παραπόνων και κατά είδος κινητών αξιών κατανέμονται ως ακολούθως:

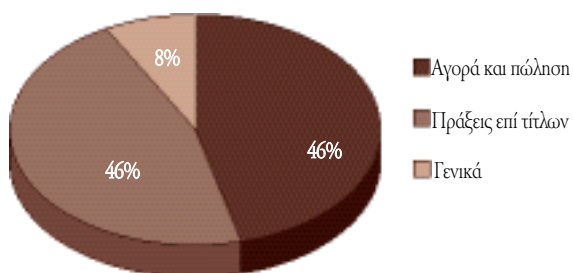
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ
Αγορά και Πώληση	5
Πράξεις επί Τίτλων	5
Παροχή Επενδυτικών	
Υπηρεσιών	1
Γενικά	3
Σύνολο	14

Β. ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Τα γραπτά παράπονα, που αναφέρονται σε συναλλαγές επί κινητών αξιών, αντιπροσωπεύουν το

Η κατανομή των κινητών αξιών κατά κατηγορία και υποκατηγορία παραπόνων συνοψίζεται ως ακολούθως:

ΠΙΝΑΚΑΣ/ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 19
Κινητές Αξίες: Κατανομή εντός Κανονισμού Τηλεφωνικών Κλήσεων κατά Κατηγορία Υπηρεσίας



Τα παράπονα και οι απαιτήσεις που διατυπώνονται από τους συναλασσόμενους με τις Τράπεζες συνοψίζονται ως ακολούθως:

- Καθυστερήσεις στην εκτέλεση εντολών αγοραπωλησίας τίτλων.
- Εσφαλμένη εκτέλεση εντολών.
- Ελλιπής ενημέρωση σχετικά με το

ΠΙΝΑΚΑΣ 20
Κινητές Αξίες: Κατανομή Υποθέσεων κατά Είδος Προϊόντος και Κατηγορία Παραπόνου

ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΓΟΡΑ-ΠΩΛΗΣΗ	ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΠΙ ΤΙΤΛΩΝ	ΓΕΝΙΚΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Τραπεζικά Πρακτικά (Μη τήρηση προφορικών οδηγιών)	2	1	-	3
Συναλλαγές/Υπολογισμοί (Εσφαλμένη χρέωση/πίστωση πληρωμή μικρότερου ποσού)	-	1	1	2
Ποιότητα Υπηρεσιών (διοικητικές παραλείψεις, ελλιπής ενημέρωση, άδικη μεταχείριση, εσφαλμένη απόφαση, καθυστέρηση)	3	3	3	9
Σύνολο	5	5	4	14

B.

Η ποιότητα υπηρεσιών αντιπροσωπεύει το 64% του συνόλου των αιτίων που προκάλεσαν τα παράπονα επί των κινητών αξιών και ειδικότερα η κατηγορία “εσφαλμένες αποφάσεις” που αναφέρεται σε εκτέλεση εντολών αγοράς και πώλησης μετοχών.

Γ. ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ:

Ο αριθμός των κλεισμένων υποθέσεων ανέρχεται σε 10 και κατανέμεται ως ακολούθως, ανάλογα με το φορέα που επιλύει το παράπονο και τον τρόπο που έκλεισε, υπέρ του παραπονουμένου ή υπέρ της Τράπεζας ή με συμβιβασμό.

καθυστερήσεων καταλήγουν κατά κανόνα υπέρ των Τραπεζών, γιατί στις περισσότερες περιπτώσεις οφείλονται στους περιορισμούς που ισχύουν κατά τη διενέργεια πράξεων μέσω χρηματιστηρίου (π.χ. διακοπή διαπραγμάτευσης μετοχών λόγω υπέρβασης ορίων limit up, limit down). Η δεύτερη κατηγορία αφορά στους φόρους επί των τόκων των τίτλων του Δημοσίου. Πολλοί επενδυτές δεν γνωρίζουν ότι ο φόρος καταβάλλεται από τον τελικό κομιστή για όλη τη διάρκεια των χωρίς τοκομερίδια (zero coupon) ομολόγων ούτε και οι τραπεζικοί υπάλληλοι ενημερώνουν σχετικά τους πελάτες τους. Έτσι,

μετοχών θα πρέπει να γίνονται εγγράφως από τους ίδιους τους επενδυτές ή να ελέγχονται όταν τα σχετικά έντυπα συμπληρώνονται από τους υπαλλήλους καθ’ υπαγόρευση των εντολών. Μόνο στις περιπτώσεις αυτές τα λάθη κατά την εκτέλεση αναγνωρίζονται από τις Τράπεζες και αποκαθίσταται η ζημία των παραπονουμένων.

□ Η υποβολή παραπόνων για καθυστέρηση εκτέλεσης εντολών θα πρέπει να γίνεται μετά την ενημέρωση των επενδυτών από το Κατάστημα όπου έδωσαν την εντολή, σχετικά με τα αίτια που προκάλεσαν την καθυστέρηση. Όταν η καθυστέρηση οφείλεται σε συνθήκες που επικράτησαν στο χρηματιστήριο, όπως η διακοπή διαπραγμάτευσης μετοχών λόγω limit up ή limit down, είναι προφανές ότι δεν είναι δυνατόν να αναζητούνται ευθύνες από τις Τράπεζες.

ΠΙΝΑΚΑΣ 21

Κινητές Αξίες: Κλείσιμο Υποθέσεων ανάλογα με το Φορέα και την Κατάληξη

	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟΥ	ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΜΕ ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟ	ΣΥΝΟΛΟ
Κλείσιμο από την Τράπεζα (μετά από παρέμβαση του Τ.Μ.)	6	-	-	6
Επίλυση από τον Τ.Μ.	-	1	1	2
Παραίτηση ενδιαφερομένου	-	2	-	2
Σύνολο	6	3	1	10

Δύο είναι οι κύριες κατηγορίες γραπτών παραπόνων που διαβιβάστηκαν στο Γραφείο του Τ.Μ. Η πρώτη αφορά σε καταγγελίες για λανθασμένη ή καθυστερημένη εκτέλεση εντολών αγοραπωλησίας μετοχών. Σε όλες τις περιπτώσεις λάθους, όταν οι εντολές είχαν δοθεί γραπτώς μέσω των καταστημάτων των Τραπεζών, αναγνωρίστηκε το δίκιο των πελατών και αποκαταστάθηκε η ζημία που είχαν υποστεί. Αντίθετα, οι περιπτώσεις

συναλλασσόμενοι που προμηθεύονται τίτλους του Δημοσίου στη δευτερογενή αγορά διαμαρτύρονται όταν κατά τη λήξη τους καλούνται να πληρώσουν το φόρο για όλη τη διάρκεια των τίτλων.

Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τα συμπεράσματα που προκύπτουν από τα γραπτά παράπονα, που αφορούν σε κινητές αξίες, είναι τα ακόλουθα:

□ Οι εντολές για αγοραπωλησίες

ΥΠΟΘΕΣΗ 19/1999

ΕΞΑΙΡΕΣΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΕ ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΓΓΡΑΦΗ

Το παράπονο:

Ο παραπονούμενος υπέβαλε σε κατάστημα Τράπεζας τέσσερις αιτήσεις εγγραφής στο όνομα κάθε μέλους της οικογένειάς του, προκειμένου να αποκτήσει δικαίωμα αγοράς σε μετοχές εταιρείας, κατά τη διαδικασία εισαγωγής τους στο χρηματιστήριο. Στη συνέχεια, ενημερώθηκε από την Τράπεζα ότι κατά την κατανομή των μετοχών ελήφθησαν υπόψη μόνον οι δύο αιτήσεις, ενώ οι υπόλοιπες δύο είχαν απορριφθεί.

Ο παραπονούμενος απευθύνθηκε τηλεφωνικά στον αρμόδιο υπάλληλο, ο οποίος δεν έδωσε επαρκείς εξηγήσεις για τη διαφορετική μεταχείριση της Τράπεζας στις δύο από τις τέσσερις αιτήσεις. Στη συνέχεια, απέστειλε, την ίδια ημέρα, έγγραφη αναφορά στη Διεύθυνση του καταστήματος, με κοινοποίηση στη Διοίκηση της Τράπεζας, ζητώντας τις δέουσες εξηγήσεις. Η επιστολή του διαβιβάστηκε στην Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας.

Η τεκμηρίωση:

Ο παραπονούμενος προσκόμισε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή αντίγραφα των αιτήσεων που είχαν απορριφθεί και αφορούσαν σε εγγραφές για την αγορά 100 μετοχών η καθεμία. Σημειώνεται ότι δεν υπήρχαν κενά στη συμπλήρωση ή άλλες διαφοροποιήσεις ως προς το περιεχόμενο ώστε να δικαιολογείται η απόρριψη των αιτήσεων. Επικαλέστηκε, επίσης, την ανακοίνωση της εταιρείας για χορήγηση 10 μετοχών σε κάθε αιτούντα για αγορά τουλάχιστον 100 μετοχών. Παρά τις επανειλημμένες οχλήσεις του, δεν έλαβε εξήγηση από την Τράπεζα για το συμβάν αυτό, αλλά ούτε και απάντηση στο έγγραφο αίτημά του.

Η επίλυση:

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής, αφού έλαβε γνώση του παραπόνου, προχώρησε σε τηλεφωνική επικοινωνία με τους αρμόδιους υπαλλήλους. Πληροφορήθηκε ότι το θέμα δεν αντιμετωπίστηκε εγκαίρως γιατί είχε εμπλακεί ο κύριος ανάδοχος στη δημόσια εγγραφή, προς τον οποίο όφειλε να απευθυνθεί η Τράπεζα για εξηγήσεις σχετικά με την απόρριψη των αιτήσεων. Επίσης, η αρμόδια Υπηρεσία Πελατών καθυστέρησε να παραλάβει το αίτημα του παραπονούμενου, δεδομένου ότι οι αρχικοί παραλήπτες ήταν η Διοίκηση της Τράπεζας και το κατάστημα και όχι η αρμόδια Υπηρεσία Πελατών.

Μετά τις εξελίξεις αυτές, η Τράπεζα, με έγγραφό της προς τον παραπονούμενο, δήλωσε ότι ικανοποιεί το αίτημά του, εγκρίνοντας την καταβολή του ποσού που αντιστοιχεί στη διαφορά μεταξύ της τιμής της δημόσιας εγγραφής και της τιμής των μετοχών αυτών στο Χρηματιστήριο Αθηνών, κατά την ημέρα που διευθετήθηκε το παράπονο ώστε να αγοράσει απευθείας όσες μετοχές εδικαιούτο χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση. Την απόφαση της Τράπεζας αποδέχθηκε ο παραπονούμενος και δήλωσε προφορικά στο Γραφείο του Τ.Μ. την ικανοποίησή του.

ΥΠΟΘΕΣΗ 93/1999

ΛΑΘΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΝΤΟΛΩΝ ΑΓΟΡΑΠΩΛΗΣΙΑΣ ΜΕΤΟΧΩΝ

Το παράπονο:

Ο παραπονούμενος με αίτησή του προς την Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας, την οποία κοινοποίησε στο Γραφείο του Τ.Μ. διαμαρτυρήθηκε γιατί παρά τη σχετική εντολή του δεν έγινε πώληση, μέσω χρηματιστηρίου, ορισμένου αριθμού δικαιωμάτων εισηγμένης εταιρείας. Εντούτοις, χωρίς προηγούμενη εντολή του και για λογαριασμό του, από χρηματιστηριακή εταιρεία θυγατρική της Τράπεζας έγινε εσκεμμένως αγορά και πώληση ισάριθμων μετοχών, που δεν υπήρχαν στη μερίδα του. Όλες οι εντολές δόθηκαν από κατάστημα της ενεχόμενης Τράπεζας απ' όπου και παραλήφθηκαν τα αντίστοιχα πινακίδια. Ο παραπονούμενος αποδίδει τα παραπάνω σε λανθασμένες ενέργειες και παραλείψεις των αρμοδίων υπαλλήλων του καταστήματος και ζητά την άμεση αποκατάσταση της ζημίας που υπέστη.

Η έκβαση:

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής, αφού έλαβε γνώση του παραπόνου, το παρέπεμψε στην αρμόδια Υπηρεσία Πελατών και ενημέρωσε τον παραπονούμενο. Η Τράπεζα, μετά από την παρέμβαση του Τραπεζικού Μεσολαβητή, προέβη χωρίς καθυστέρηση σε πλήρη ικανοποίηση του αιτήματος του παραπονούμενου πιστώνοντας στο λογαριασμό του ολόκληρο το αιτούμενο ποσό.

Στη συνέχεια, ο παραπονούμενος δήλωσε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή ότι είναι πλήρως ικανοποιημένος από την εξέλιξη της υπόθεσής του.

3.5

ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Α. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ

Οι τηλεφωνικές κλήσεις για διάφορες τραπεζικές εργασίες ανέρχονται σε 12 και αντιπροσωπεύουν

το 3,3 % του συνόλου των εντός κανονισμού κλήσεων. Λόγω του ετεροκλήτου των θεμάτων που

υπάρχουν στην κατηγορία αυτή και του μικρού αριθμού των κλήσεων, δεν θα είχε νόημα η περαιτέρω ανάλυση κατά υποκατηγορίες.

Β. ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Τα εντός κανονισμού γραπτά παράπονα ανέρχονται σε 8 ή 9% του συνόλου και παρουσιάζουν την

παραπλεύρως κατανομή:

Γ. ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Στη συνέχεια παρατίθενται 2 παραδείγματα από τις ισάριθμες κλεισμένες υποθέσεις,

ΥΠΟΘΕΣΗ 105/1999

ΕΞΑΙΡΕΣΗ ΑΠΟ ΤΟΝ ΚΑΝΟΝΑ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ ΛΑΘΟΥΣ ΠΡΟ ΤΟΥ ΤΑΜΕΙΟΥ

Το παράπονο:

Ο παραπονούμενος αναφέρεται σε ταμειακή συναλλαγή εξόφλησης ομολόγων, αξίας αρκετά μεγάλου ποσού. Από το ταμείο της Τράπεζας παρέλαβε δεσμίδες χαρτονομισμάτων και χρηματοδεμάτων, χωρίς όμως να προβεί σε καταμέτρηση και έλεγχο. Έλεγε μόνο τα τυπωμένα ποσά στις ετικέτες των δεσμίδων και των δεμάτων και καταμέτρησε τις δεσμίδες. Αργότερα, όμως, όταν πήγε να καταθέσει το ποσό, που είχε εισπράξει, σε κατάστημα άλλης Τράπεζας, κοντά σ' αυτήν που είχε γίνει η αρχική συναλλαγή, διαπιστώθηκε ότι σε μία δεσμίδα με χαρτονομίσματα ονομαστικής αξίας 10.000 δραχμών υπήρχαν διάσπαρτα 10 χαρτονομίσματα των 5.000 δραχμών. Κατόπιν τούτου, ο παραπονούμενος επέστρεψε στο πρώτο κατάστημα, ζητώντας να καλυφθεί το σχετικό έλλειμμα. Η άρνηση της Τράπεζας να ικανοποιήσει το αίτημά του, τον οδήγησε στο Γραφείο του Τ.Μ., το οποίο του πρότεινε να απευθυνθεί πρώτα στην αρμόδια Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας. Επειδή δεν ικανοποιήθηκε από την απάντηση της Υπηρεσίας επανήλθε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή

Η εξέταση του παραπόνου:

Το Γραφείο του Τ.Μ. προχώρησε διεξοδικά στην εξέταση της υπόθεσης και από την αξιολόγηση, στην οποία προέβη, θα μπορούσαν να επισημανθούν τα ακόλουθα:

Υ) Σε περιπτώσεις που καταβάλλονται μεγάλα ποσά από τα ταμεία των Τραπεζών, όπως το σχετιζόμενο με την υπόθεση, ο πελάτης-παραλήπτης δεν μπορεί εκ των πραγμάτων να εφαρμόζει σχολαστικά τους πάγιους κανόνες καταμέτρησης και ελέγχου για τα ποσά που παραλαμβάνει.

- Ο πελάτης δεν έχει ούτε την πρακτική ευχέρεια ούτε τα μηχανικά μέσα για ταχεία καταμέτρηση. Ως και τούτου, αφ' ενός, η πίεση του χρόνου για την ολοκλήρωση της συναλλαγής σε "εύλογο" χρονικό διάστημα και, αφ' ετέρου, τόσο ο γενικότερος εκνευρισμός του ταμιά όσο και των άλλων πελατών σε αναμονή πιθανόν να τον αποθαρρύνουν να δειξει "σχολαστικότητα" κατά την καταμέτρηση και παραλαβή των χρημάτων.
- Επί πλέον, συναλλαγές μεγάλων ποσών σε μετρητά πρέπει, και για λόγους ασφαλείας, να ολοκληρώνονται στον ελάχιστο χρόνο ώστε να μειώνονται, κατά το δυνατό, οι πιθανότητες εντοπισμού τους από τυχόν κακοποιούς, που περιφέρονται εκτός ή εντός του καταστήματος.

μ) Επιπροσθέτως, για τη συγκεκριμένη περίπτωση σημειώνονται και τα εξής:

- Εκ των πραγμάτων, θεωρείται σχεδόν άπιθανη η πρόθεση να προσποριστεί παράνομα 50.000 δραχμές ένας πελάτης ευπρεπής και αξιοπρεπής, όπως τουλάχιστον συνάγεται από την όλη συμπεριφορά του κατά την επίσκεψή του στο Γραφείο του Τ.Μ. Άλλωστε, ο ίδιος είχε λάβει σημαντικότερο ποσό από μία Τράπεζα και, στη συνέχεια, κατευθύνθηκε πεζή σε άλλη, και μάλιστα εσπευσμένως, εξαιτίας του απόλυτα δικαιολογημένου φόβου του για μία πιθανή κλοπή όλου του ποσού καθ' οδόν.

- Η πιθανότητα υπηρεσιακού σφάλματος, κατά τη "δεδειγμένη" των χαρτονομισμάτων, δεν μπορεί να αποκλειστεί.

- Από την άλλη πλευρά, και ο ταμίας, ο οποίος πραγμα-

τοποίησε τη σχετική συναλλαγή, παρέβη βασικό κανόνα των χρηματικών συναλλαγών, αφού δεν καταμέτρησε διεξοδικά όλο το ποσό ενώπιον του παραπονούμενου.

Η απόφαση:

Σύμφωνα με τα προαναφερθέντα, προτάθηκε στην Τράπεζα να προβεί σε φιλική διευθέτηση του ζητήματος υπέρ του παραπονούμενου. Η πρόταση έγινε δεκτή και εφαρμόστηκε.

ΥΠΟΘΕΣΗ 167/1999

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Το παράπονο:

Ο παραπονούμενος, από το 1998, είχε ζητήσει από την Τράπεζα, που τηρούσε λογαριασμούς, προφορικά πρώτα και μετά με επιστολή του, να μη χορηγεί σε τρίτους τα προσωπικά στοιχεία (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, επάγγελμα, ημερομηνία γεννήσεως, κ.ά.) τόσο του ίδιου όσο και της συζύγου του.

Η Τράπεζα απάντησε και στις δύο εκκλήσεις του κατά τρόπο που δεν ικανοποιούσε τον παραπονούμενο. Δεν διαβεβαίωνε σαφώς ότι τα προσωπικά στοιχεία των συγκεκριμένων πελατών της είχαν πράγματι εξαιρεθεί από την προώθηση πωλήσεων εξ αποστάσεως. Για παράδειγμα, σε επιστολές της η Τράπεζα ανέφερε: (Ιούνιος 1998) "...θέλουμε να σας διαβεβαιώσουμε ότι τα προσωπικά σας στοιχεία είναι απόρρητα, δεν δίδονται σε κανέναν παρά μόνο σε εντεταλμένους υπαλλήλους της Τράπεζας", (Ιούλιος 1998) "...θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι έχουμε καταχωρήσει στα αρχεία μας την ανάλογη σημείωση ώστε να μην περιλαμβάνεται το όνομά σας σε οποιαδήποτε στατιστική έρευνα στο μέλλον", (Οκτώβριος 1999) "... Η διαβίβαση προσωπικών στοιχείων σας σε συνδεδεμένες εταιρείες του ομίλου μας και στις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις γίνεται για τον αποκλειστικό σκοπό της διαφήμισης των προϊόντων τους. ... θα μεριμνήσουμε έτσι ώστε σε εύλογο χρόνο να ενημερωθούν τα μηχανογραφικά συστήματά μας και να εξαιρεθούν τα προσωπικά στοιχεία σας από την προώθηση πωλήσεων εξ αποστάσεως".

Στο μεταξύ, όμως, έως και το Νοέμβριο του 1999, ενοχλούσαν τον παραπονούμενο στο σπίτι του, μέσω τηλεφώνου, διάφοροι τρίτοι (κέντρα ερευνών, συνεργαζόμενες με την Τράπεζα εταιρείες, κλπ).

Ο παραπονούμενος επικοινωνήσε καταρχάς τηλεφωνικά με το Γραφείο του Τ.Μ. Το προσωπικό του Γραφείου τον ενημέρωσε για τη διαδικασία εξέτασης των παραπόνων και το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Επίσης, απεστάλη το Ενημερωτικό Φυλλάδιο και το Έντυπο Παραπόνων του θεσμού, προκειμένου να διατυπώσει και εγγράφως το παράπονό του.

Η διευθέτηση του παραπόνου:

Το Γραφείο του Τ.Μ., αφού ενημερώθηκε για τη σχετική αλληλογραφία του παραπονούμενου με την Τράπεζα, επικοινωνήσε με την Υπηρεσία Πελατών της στην οποία είχε ήδη απευθυνθεί ο παραπονούμενος και διαβίβασε τα σχετικά έγγραφα.

Η Υπηρεσία Πελατών με επιστολή της ενημέρωσε τον Τραπεζικό Μεσολαβητή ότι το αίτημα του παραπονούμενου είχε ικανοποιηθεί, δηλαδή ότι είχε ήδη ενημερωθεί το μηχανογραφικό σύστημα της Τράπεζας και είχαν εξαιρεθεί τα προσωπικά στοιχεία τόσο του ίδιου όσο και της συζύγου του από την προώθηση πωλήσεων εξ αποστάσεως.