ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ

2000

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ

ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ 2000

Α. ΜΕΡΟΣ

Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ Σελ. 3 – 12

Β. ΜΕΡΟΣ

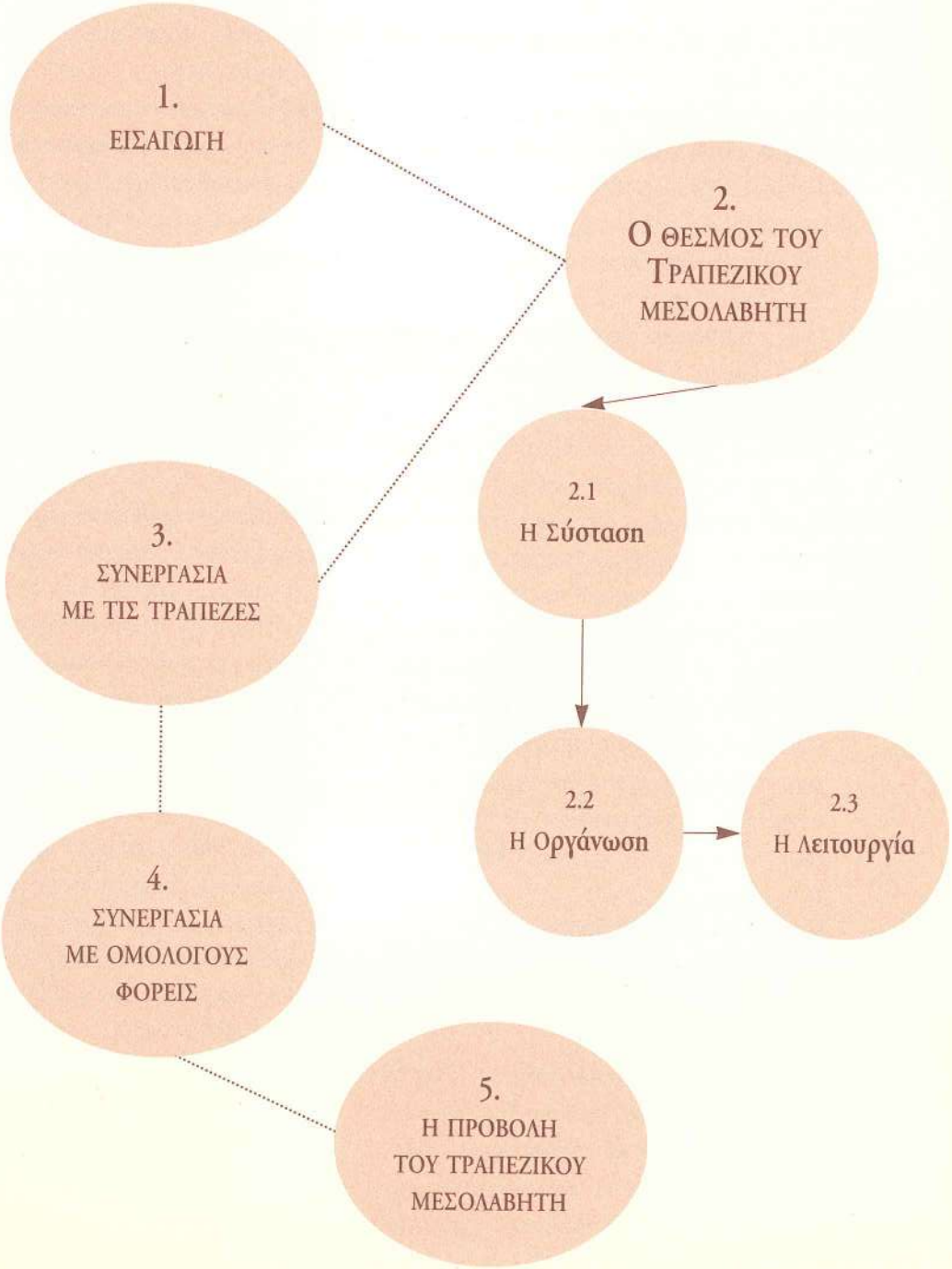
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΡΓΟΥ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΤΟΥ Τ.Μ. ΚΑΤΑ ΤΟ ΔΕΥΤΕΡΟ ΕΤΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ Σελ. 13 – 50

Γ. ΜΕΡΟΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΠΙΝΑΚΩΝ Σελ. 51 – 58

Α. ΜΕΡΟΣ

Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ



Α. 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Με τη δημοσίευση της Ετήσιας Έκθεσης Πεπραγμένων επιδιώκεται να δοθεί η δυνατότητα στους ενδιαφερόμενους να αξιολογήσουν το έργο του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή, κατ' εφαρμογή της βασικής αρχής της διαφάνειας που διέπει τη λειτουργία του.

Η δομή της Έκθεσης επιτρέπει στον αναγνώστη να διαμορφώσει γνώμη για την αντικειμενικότητα της κρίσης του Τραπεζικού Μεσολαβητή και την εν γένει ποιότητα του έργου του.

Στο πρώτο μέρος, η Στατιστική Πληροφόρηση αποσκοπεί στην παροχή ποσοτικών στοιχείων όσον αφορά τις διαφορές που ανακύπτουν κατά τις συναλλαγές των καταναλωτών με τις Τράπεζες. Η ποσοτική αυτή διάσταση του έργου του θεσμού χρησιμεύει και ως μέτρο αποδοχής του από τους συναλλασσόμενους με τις Τράπεζες.

Το δεύτερο μέρος της Έκθεσης εστιάζεται στην ανάλυση των γραπτών παραπόνων κατά προϊόν ή υπηρεσία, παρουσιάζοντας τις διαπιστώσεις, τα συμπεράσματα και τις προτάσεις του Γραφείου προς τις Τράπεζες και τους συναλλασσόμενους. Ακολουθεί σειρά αντιπροσωπευτικών παραδειγμάτων, βάσει των οποίων είναι δυνατή η αξιολόγηση του έργου μας και από τα οποία προκύπτει η ενεργητική παρέμβαση του θεσμού στην αντιμετώπιση καθημερινών προβλημάτων των καταναλωτών κατά τις τραπεζικές συναλλαγές τους.

Ειδικότερα, σε σχέση με το έργο του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή κατά το 2000, δεύτερο έτος λειτουργίας του, αναφέρονται τα ακόλουθα:

• Σημειώθηκε σημαντική αύξηση, 70% σε μέση μηνιαία βάση, τόσο των τηλεφωνικών κλήσεων για παροχή πληροφοριών στους ενδιαφερόμενους που επικοινώνησαν με το Γραφείο όσο και του αριθμού των γραπτών παραπόνων για τη διερεύνηση συγκεκριμένων υποθέσεων. Η εξέλιξη αυτή (3.420 τηλεφωνικές κλήσεις και 346 γραπτά παράπονα έναντι 1621 και 171 αντιστοίχως του έτους 1999), αποδίδεται στη διευρυνόμενη προβολή του θεσμού.

• Κατά το έτος 2000, ενίσχυσαν σημαντικά τη σχετική τους θέση τα παράπονα που αναφέρονται στα Μέσα Πληρωμών, κυρίως κάρτες, ενώ υποχώρησαν σε σχετικούς επίσης αριθμούς τα παράπονα για Καταθέσεις και Κινητές Αξίες.

• Ενδιαφέρον παρουσιάζει η εμφάνιση παραπόνων που αναφέρονται σε διαφορές από διασυνοριακές τραπεζικές συναλλαγές καθώς και προβλημάτων από τη μεσολάβηση τρίτων μεταξύ Τραπεζών και συναλλασσομένων, όπως των γραφείων είσπραξης οφειλών σε καθυστέρηση και των επιχειρήσεων (εμπορικών καταστημάτων, ινστιτούτων αδυνατίσματος) που συνεργάζονται με Τράπεζες για τη διευκόλυνση των πελατών τους.

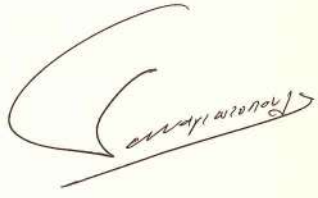
• Οι καινοτομίες στον τραπεζικό χώρο συνέβαλαν επίσης στην εμφάνιση νέων κατηγοριών παραπόνων. Συγκεκριμένα, κατά το έτος 2000 αντιμετωπίστηκαν παράπονα για νέες κατηγορίες δανείων καθώς και για την εξ αποστάσεως σύναψη τραπεζικών συμβάσεων.

• Η ένταξη της χώρας στην Οικονομική και Νομισματική Ένωση από 1.1.2001, προκάλεσε κατά το τελευταίο διάστημα του έτους 2000 ερωτήματα προς το Γραφείο μας σχετικά με τους όρους χορήγησης δανείων σε ευρώ, τη σύγκλιση των δραχμικών επιτοκίων προς εκείνα της ζώνης ευρώ και την ύπαρξη ή μη επιβαρύνσεων για τη μετατροπή δραχμών σε ευρώ.

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι οι απαιτήσεις των καταναλωτών από το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή ήταν αυξημένες αριθμητικά και διαφοροποιημένες ποιοτικά. Η ποιοτική διαφοροποίηση, αποτέλεσμα κυρίως

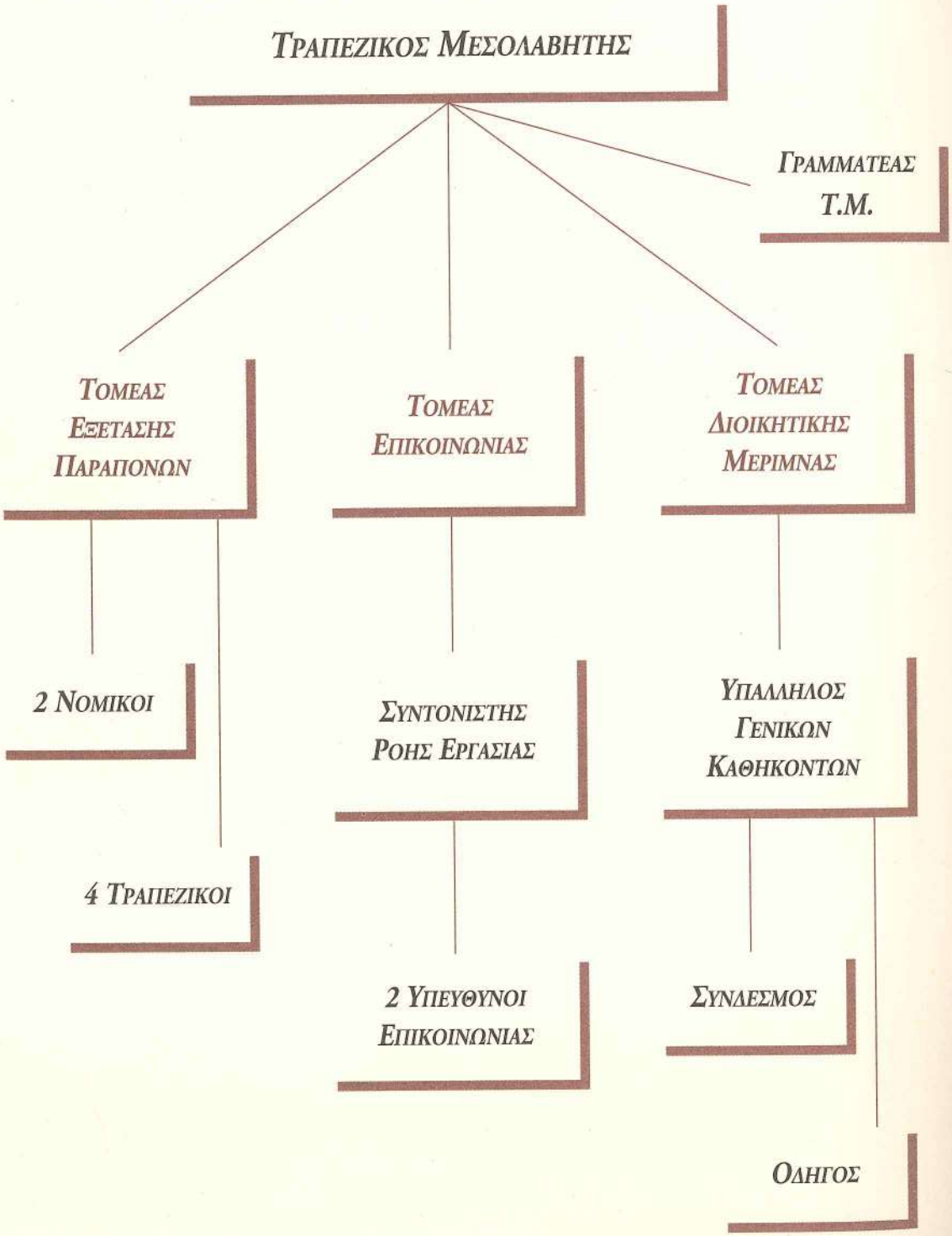
των καινοτομιών στον τραπεζικό χώρο, αναμένεται να συνεχισθεί. Επιπλέον, το έργο του Τραπεζικού Μεσολαβητή θα επηρεασθεί θετικά και από τις εξελίξεις στον Κοινοτικό χώρο. Ήδη στις 31.1.2001 θα λάβει χώρα η επίσημη παρουσίαση του Δικτύου Συνεργασίας των Μεσολαβητών του Χρηματοπιστωτικού Τομέα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το οποίο αναμένεται να αυξήσει τον αριθμό των παραπόνων από διασυνοριακές συναλλαγές. Επίσης, η θέσπιση νομικού καθεστώτος που διέπει τη λειτουργία του ηλεκτρονικού εμπορίου, σύμφωνα με τις σχετικές κοινοτικές ρυθμίσεις, θα επηρεάσει θετικά το έργο του θεσμού.

Κλείνοντας, επιθυμώ να ευχαριστήσω θερμά όλο το προσωπικό του Γραφείου για την επιτυχή ανταπόκρισή του στις αυξημένες απαιτήσεις της λειτουργίας του Γραφείου και την αφοσίωσή του στο θεσμό. Ιδιαίτερες ευχαριστίες οφείλονται στο Δ/ντή του Γραφείου κ. Μάριο Βουτσά, ο οποίος συνταξιοδοτήθηκε στα τέλη του έτους. Θερμές ευχαριστίες απευθύνονται και στις Υπηρεσίες Πελατών των Τραπεζών και ιδιαίτερα στους Ανταποκριτές τους για την αποτελεσματική και απρόσκοπτη συνεργασία μας στην εξέταση των υποθέσεων. Αποτέλεσμα της συνεργασίας αυτής είναι το υψηλό ποσοστό, 66%, των υποθέσεων που έκλεισαν από τις Τράπεζες υπέρ των παραπονουμένων. Τέλος, ιδιαίτερες ευχαριστίες ανήκουν στους συναλλασσόμενους με τις Τράπεζες, οι οποίοι μας εμπιστεύτηκαν τις υποθέσεις τους και οι οποίοι με ευπρέπεια και πληρότητα παρουσίασαν τις διαφορές τους με τις Τράπεζες. Αξίζει να σημειωθεί ότι ποσοστό 81% των υποθέσεων κατέληξαν υπέρ των συναλλασσομένων (46% με πλήρη ικανοποίηση των αιτημάτων τους και 35% με εξεύρεση συμβιβαστικής λύσης).



ΦΩΤΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΟΠΟΥΛΟΣ
Τραπεζικός Μεσολαβητής

Οργανογραμμα του Γραφειου του Τραπεζικου Μεσολαβητη



Α. 2. Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

2.1 Η Σύσταση

Οι περισσότερες καταναλωτικές διαφορές χαρακτηρίζονται από τη δυσαναλογία μεταξύ της οικονομικής ζημίας που υφίσταται ο καταναλωτής, εν προκειμένω ο συναλλασσόμενος με τις Τράπεζες, και του κόστους και της διαδικασίας δικαστικής επίλυσής τους. Για το λόγο αυτό προωθούνται μηχανισμοί εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (Alternative Dispute Resolution, ADR) που προσαρμόζονται ευκολότερα στις ανάγκες τόσο των επαγγελματιών όσο και των καταναλωτών: η ταχύτητα, ο άτυπος χαρακτήρας των διαδικασιών και το μηδαμινό κόστος είναι τα βασικά τους πλεονεκτήματα. Με βάση τη σχετική διεθνή εμπειρία (θεσμοί Ombudsmen) και τις αρχές που διέπουν τα όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών καταναλωσης που έθεσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Σύσταση 98/257/ΕΚ), η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών συνέστησε καινοτομώντας, ήδη το 1998, το θεσμό του Τραπεζικού Μεσολαβητή ως πρώτο ιδιωτικό θεσμό εξω-δικαστικής επίλυσης διαφορών στο ελληνικό χρηματοπιστωτικό σύστημα, ενώ την 15.3.1999 λειτούργησε το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή και συγχρόνως κατοχυρώθηκε η λειτουργική και οικονομική ανεξαρτησία του. Στόχος του θεσμού, πέρα από την επίλυση συγκεκριμένων παραπόνων των ιδιωτών πελατών των Τραπεζών, είναι η συμβολή στη βελτίωση των σχέσεων των Τραπεζών με τους συναλλασσομένους με αυτές και στην ποιοτική αναβάθμιση του τραπεζικού συστήματος γενικότερα.

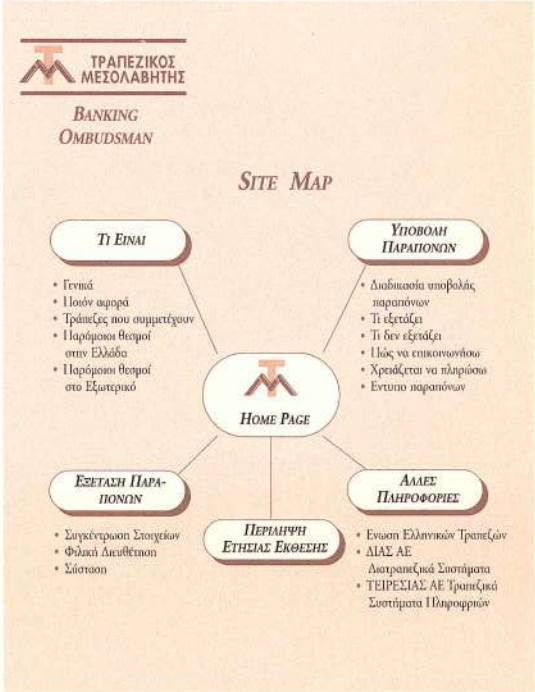
2.2 Η Οργανωση

Α. ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής προΐσταται του Γραφείου, χαράσσει την πολιτική του, κατευθύνει και συντονίζει το έργο του.
Το Γραφείο του Τ.Μ. στελεχώνουν δύο (2) εξειδικευμένοι νομικοί και τέσσερις (4) τραπεζικοί σύμβουλοι που απαρτίζουν τον **τομέα εξέτασης γραπτών παραπόνων**, ενώ δύο (2) υπάλληλοι απασχολούνται στον **τομέα επικοινωνίας**. Το προσωπικό του Γραφείου περιλαμβάνει επίσης τη γραμματέα του Τραπεζικού Μεσολαβητή, έναν (1) υπάλληλο συντονιστή των γραπτών παραπόνων, και τρεις (3) διοικητικούς υπαλλήλους.
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.

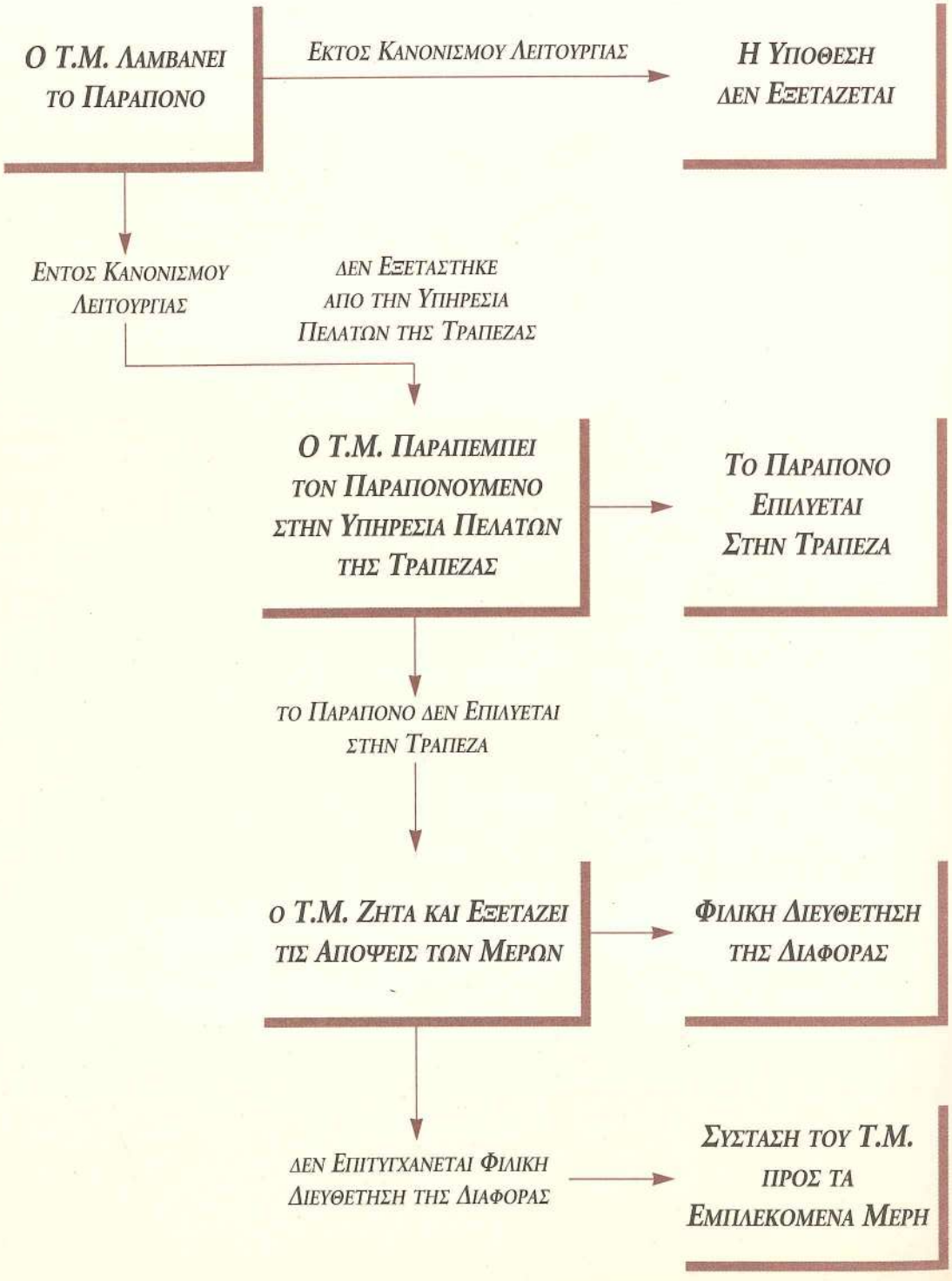
Β. ΥΛΙΚΟΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ

Η ύπαρξη επαρκούς υλικοτεχνικής υποδομής προηγμένης τεχνολογίας και η διαρκής αναβάθμισή της ώστε να ανταποκρίνεται στις αυξανόμενες ανάγκες του Γραφείου του Τ.Μ., 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 βάση νομικών πληροφοριών, το Internet, καθώς και e-mail (**contact@bank-omb.gr**), ενώ το Γραφείο διαθέτει πλούσια βιβλιοθήκη με ελληνικά και ξένα επιστημονικά βιβλία και περιοδικές εκδόσεις.



Η Ιστοσελίδα του Τραπεζικού Μεσολαβητή στο Διαδίκτυο

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ



2.3 Η Λειτουργια

Α. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Η λειτουργία του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή βασίζεται στις ακόλουθες αρχές:

- Ο θεσμός καλύπτει το σύνολο των Τραπεζών-μελών της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών.
- Οι υπηρεσίες του Γραφείου παρέχονται **δωρεάν**, καθιστώντας το θεσμό προσιτό στο ευρύ κοινό.
- Παρέχει εχέγγυα **ουδετερότητας** και **ανεξαρτησίας**.
- Είναι **αποτελεσματικός** (π.χ. εύκολη πρόσβαση στη διαδικασία, σύντομες προθεσμίες εξέτασης των παραπόνων, ενεργός ρόλος του Τ.Μ. για τη διευθέτηση των διαφορών).
- Η διαδικασία εξέτασης των παραπόνων είναι απλή και βασίζεται στις αρχές της **διαφάνειας**, της **εκατέρωθεν ακροάσεως των μερών**, της **νομιμότητας** (π.χ. έγγραφη διαδικασία, προσφυγή στη Δικαιοσύνη) και της **ελευθερίας** (μη δεσμευτική σύσταση του Τ.Μ.).

Β. ΤΙ ΕΞΕΤΑΖΕΙ

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής εξετάζει διαφορές που σχετίζονται με την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών αποκλειστικά προς ιδιώτες (όχι επαγγελματίες και νομικά πρόσωπα). Επίσης εξετάζει παράπονα που δεν αποτελούν, μεταξύ άλλων, 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 προβλεπομένου 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 περιέρχονται σε γνώση του, τις θέσεις του παραπονούμενου και της Τράπεζας και προτείνει αρχικά τη ***φιλική διευθέτηση*** 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 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 3238.821, e-mail: ***contact@bank-omb.gr***.

Πληροφορίες για το θεσμό παρέχονται στο τηλ. 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***.

Α. 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 ανακύπτουν θέματα προς συζήτηση, ενώ πραγματοποιούνται και περιοδικές συναντήσεις στις οποίες συζητούνται θέματα γενικότερου ενδιαφέροντος.
Επίσης, εντός του έτους πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις με στελέχη των επιμέρους Τραπεζών, με τα οποία συζητήθηκαν διαπιστώσεις-συμπεράσματα του Γραφείου μας από την εξέταση παραπόνων που αναφέρονται σε κάθε συγκεκριμένη Τράπεζα, καθώς και διαπιστώσεις που αφορούν στο σύνολο του τραπεζικού συστήματος.
Ειδικότερα, κατά τη διάρκεια του έτους πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες συναντήσεις:
Στις 26.5.2000 πραγματοποιήθηκε συνάντηση των Ανταποκριτών των Τραπεζών-μελών του θεσμού με τα στελέχη του Γραφείου, κατά την οποία συζητήθηκαν τα ακόλουθα θέματα:

- Το έργο του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή.
- Αξιολόγηση της λειτουργίας του Δικτύου Υπηρεσιών Πελατών Τραπεζών-Γραφείου Τραπεζικού Μεσολαβητή.
- Προβολή του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

- Ενημέρωση για:
  - το Δίκτυο Συνεργασίας των Μεσολαβητών του χρηματοπιστωτικού τομέα της Ε.Ε.
  - το EEJ-NET (Ευρωπαϊκό Εξωδικαστικό Δίκτυο).

Στις 15.12.2000 πραγματοποιήθηκε η δεύτερη συνάντηση του έτους, με θέμα την προβολή του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή και ειδικότερα το ρόλο του προσωπικού των Τραπεζών στην ενημέρωση των άμεσα ενδιαφερομένων πελατών τους, σχετικά με την όλη διαδικασία εξέτασης παραπόνων εντός της Τράπεζας και στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή. Το προσωπικό των Τραπεζών, μαζί με το ενημερωτικό υλικό του Γραφείου που πρέπει να βρίσκεται στα καταστήματα τοποθετημένο σε ειδική θήκη και σε εμφανές σημείο, αποτελούν τη σταθερή και πιο ολοκληρωμένη πηγή πληροφόρησης των καταναλωτών που ενδιαφέρονται άμεσα για τις υπηρεσίες του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

Στο δεύτερο εξάμηνο του έτους άρχισε να εφαρμόζεται η πολιτική της αλληλοενημέρωσης και ανταλλαγής απόψεων μεταξύ στελεχών Τραπεζών και στελεχών του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή.
Στο πλαίσιο της πολιτικής αυτής πραγματοποιήθηκαν δύο συναντήσεις με στελέχη Τράπεζας και του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή, με πρωτοβουλία της Τράπεζας. Οι συναντήσεις υπήρξαν εξαιρετικά γόνιμες. Συζητήθηκαν θέματα, όπως οι διαπιστώσεις του Γραφείου σχετικά με τα αίτια που προκαλούν τα παράπονα, προτάσεις για αποτελεσματική συνεργασία μεταξύ της συγκεκριμένης Τράπεζας και του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή, καθώς και παρατηρήσεις από τα στελέχη της Τράπεζας σχετικά με τις διαδικασίες και τη λειτουργία του Γραφείου. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην ανάγκη ενημέρωσης του προσωπικού των Τραπεζών, ώστε με τη σειρά του να ενημερώνει τους ενδιαφερόμενους καταναλωτές για τα δύο στάδια εξέτασης παραπόνων εντός της Τράπεζας καθώς και για το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή. Σημειώνεται ότι στις απαντήσεις τους προς τους παραπονούμενους ορισμένες Τράπεζες κάνουν πλέον ρητή αναφορά στο θεσμό του Τραπεζικού Μεσολαβητή.
Επισημάνθηκε επίσης η σημασία της σωστής λειτουργίας του θεσμού για τις ίδιες τις Τράπεζες, οι οποίες μπορούν, όπως αποδεικνύει και η εμπειρία από χώρες του εξωτερικού με μακρότερη παράδοση στο θεσμό, να επωφεληθούν πολλαπλά από την αμερόληπτη και ανεξάρτητη λειτουργία του θεσμού.
Για την εξοικείωση του προσωπικού με τον τρόπο λειτουργίας και το έργο του θεσμού άρχισε, σε συνεργασία με τις Τράπεζες, σειρά παρουσιάσεων στα εκπαιδευτικά σεμινάρια, που διοργανώνουν οι Τράπεζες για το προσωπικό τους, από στελέχη των Υπηρεσιών Πελατών των Τραπεζών ή από στελέχη του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

4. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΟΜΟΛΟΓΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ

4.1 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΙΣ ΕΝΩΣΕΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Στις 20.4.2000 έλαβε χώρα στην Αθήνα το Forum Τραπεζών-Καταναλωτών, τις εργασίες του οποίου κήρυξε η Υφυπουργός του Υπουργείου Ανάπτυξης κυρία Μιλένα Αποστολάκη, ενώ απηύθυναν χαιρετισμό ο Πρόεδρος της ΕΕΤ και Διοικητής της Εθνικής Τράπεζας κ. Θεόδωρος Καρατζάς και ο τότε Γενικός Γραμματέας της ΕΕΤ κ. Ιωάννης Μάνος. Το θέμα του Forum ήταν η καταναλωτική πίστη και ειδικότερα η δυναμική της και οι ευκαιρίες που δημιουργεί, οι κίνδυνοι υπερχρέωσης και η προστασία του καταναλωτή. Στο Forum, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής παρουσίασε το θεσμό και το έργο του κατά τον πρώτο χρόνο λειτουργίας.

Πέραν του Forum, συνεχίστηκε κατά το έτος 2000 η συνεργασία του Γραφείου με τις Ενώσεις Καταναλωτών. Η συνεργασία αυτή συνίσταται στην εξέταση γραπτών παραπόνων καταναλωτών-μελών των Ενώσεων τα οποία οι εν λόγω Ενώσεις προωθούν στο Γραφείο μας, καθώς και στην ανταλλαγή πληροφοριών και απόψεων μεταξύ στελεχών των δύο μερών. Η συνεργασία αυτή είναι ιδιαίτερα χρήσιμη και αποτελεσματική, γι' αυτό και αποτελεί στόχο του Γραφείου μας η μεθόδευσή της και η επέκτασή της.

4.2 ΔΙΚΤΥΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ ΣΤΙΣ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ

Η Επιτροπή της Ε.Ε., στο πλαίσιο της πολιτικής της για την ανάπτυξη της Ενιαίας Αγοράς στον Χρηματοπιστωτικό Τομέα, ανέλαβε πρωτοβουλία σύστασης Δικτύου Συνεργασίας μεταξύ των Μεσολαβητών του Χρηματοπιστωτικού Τομέα (Τραπεζικός, Ασφαλιστικός, Επενδυτικός). Σκοπός του Δικτύου είναι να εξετάζει τις διαφορές που ανακύπτουν κατά τις διασυνοριακές χρηματοπιστωτικές συναλλαγές (συναλλαγές που λαμβάνουν χώρα σε Κράτος-Μέλος της Ε.Ε. διαφορετικό από το Κράτος-Μέλος μόνιμης διαμονής του καταναλωτή).

Οι βασικές αρχές στις οποίες θα στηρίζεται η λειτουργία του Δικτύου είναι:

- Εφαρμογή της νομοθεσίας της χώρας όπου πραγματοποιήθηκε η συναλλαγή.
- Αρμόδιος Μεσολαβητής για την εξέταση της διαφοράς, θα είναι ο Μεσολαβητής της χώρας όπου έγινε η συναλλαγή, ο οποίος θα εφαρμόζει τη διαδικασία που ακολουθεί σύμφωνα με τους όρους που διέπουν τη λειτουργία του και τις αρχές της σύστασης 98/257/ΕΕ.
- Ο καταναλωτής, πριν προσφύγει στον αρμόδιο Μεσολαβητή, θα πρέπει να έχει απευθυνθεί στο φορέα παροχής της χρηματοπιστωτικής υπηρεσίας.
- Ο Μεσολαβητής της χώρας του καταναλωτή θα παρέχει κάθε χρήσιμη πληροφορία στον ενδιαφερόμενο σχετικά με τον αρμόδιο Μεσολαβητή, τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να απευθυνθεί σε αυτόν, καθώς και για τη διαδικασία εξέτασης των παραπόνων του.
- Η γλώσσα την οποία θα χρησιμοποιήσει ο καταναλωτής, θα είναι η συνήθης γλώσσα εργασίας του αρμόδιου Μεσολαβητή ή η γλώσσα της σύμβασης ή η γλώσσα στην οποία συναλλάσσεται συνήθως με την Τράπεζα.
- Το κόστος μετάφρασης, αν χρειαστεί, θα καλυφθεί εν μέρει από την Επιτροπή της Ε.Ε.

Η 31η Ιανουαρίου 2001 έχει οριστεί για την επίσημη παρουσίαση του Δικτύου στις Βρυξέλλες, με την οποία εγκαινιάζεται και η έναρξη λειτουργίας του.

4.3 INTERNATIONAL OMBUDSMAN INSTITUTE

Το Γραφείο αποτελεί 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.

Α. 5. Η ΠΡΟΒΟΛΗ ΤΟΥ ΘΕΣΜΟΥ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

Ο γενικός στόχος της προβολής του θεσμού του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή είναι να καταστούν γνωστά στο ευρύ κοινό η υπάρξη του θεσμού, οι περιπτώσεις παραπόνων που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά του, οι διαδικασίες που ακολουθεί, ο σκοπός του και το τι μπορεί να αναμένει ο προσφεύγων στις υπηρεσίες του. Ο ειδικός στόχος προβολής είναι να ενημερωθούν λεπτομερέστερα για τα ανωτέρω οι άμεσα ενδιαφερόμενοι για το θεσμό, δηλαδή οι συναλλασσόμενοι που έχουν διαφορές με τις Τράπεζές τους.

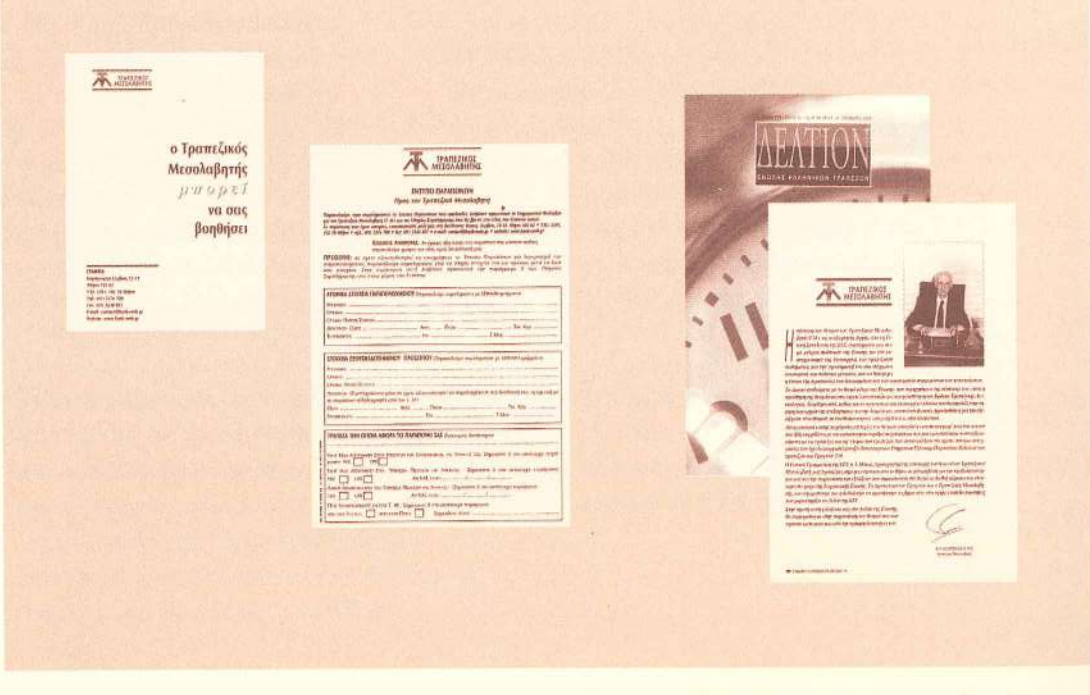
Τα μέσα τα οποία χρησιμοποιεί ο θεσμός είναι τα ακόλουθα:

Για το γενικό στόχο της προβολής του θεσμού στο ευρύ κοινό, χρησιμοποιούνται κυρίως τα ΜΜΕ. Ειδικότερα, στη διάρκεια του έτους, έγιναν οι ακόλουθες παρουσιάσεις: Τηλεοπτικές 7, ραδιοφωνικές 21, συνεντεύξεις σε εφημερίδες και περιοδικά 42.

Για τον ειδικό στόχο ενημέρωσης των άμεσα ενδιαφερομένων χρησιμοποιούνται τα ακόλουθα μέσα:

- Η ενημέρωση από το προσωπικό του θεσμού μέσω των τηλεφωνικών κλήσεων, της σελίδας του Τραπεζικού Μεσολαβητή στο Internet και των προσωπικών επισκέψεων στο γραφείο.
- Η ενημέρωση μέσω του Ενημερωτικού Φυλλαδίου του θεσμού αντίτυπα του οποίου βρίσκονται τοποθετημένα σε όλα τα καταστήματα των Τραπεζών σε ειδικό stand και σε εμφανές σημείο, ώστε να τα εντοπίζει εύκολα ο ενδιαφερόμενος. Το Ενημερωτικό Φυλλάδιο διατίθεται και στην Αγγλική.
- Η ενημέρωση μέσω του προσωπικού των Τραπεζών, το οποίο μπορεί να εξασφαλίσει την απαιτούμενη πληροφόρηση στους πελάτες των Τραπεζών, διότι είναι σε άμεση επαφή μαζί τους και γνωρίζει τα προβλήματά τους.

Τέλος σημειώνεται η προβολή του έργου του θεσμού μέσα από το τριμηνιαίο δελτίο της ΕΕΤ, με ειδικό ένθετο όπου παρουσιάζεται η ανά τρίμηνο εξέλιξη των εργασιών του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή.



Β. ΜΕΡΟΣ

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΡΓΟΥ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΤΟΥ Τ.Μ. ΚΑΤΑ ΤΟ ΔΕΥΤΕΡΟ ΕΤΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

(1.1.2000 – 31.12.2000)

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

   2.3 *Καταθέσεις*
   Α. Τηλεφωνικές κλήσεις
   Β. Γραπτά παράπονα
   Γ. Κλείσιμο υποθέσεων
   Δ. Συμπεράσματα

   2.4 *Κινητές αξίες*
   Α. Τηλεφωνικές κλήσεις
   Β. Γραπτά παράπονα
   Γ. Κλείσιμο υποθέσεων
   Δ. Συμπεράσματα

   2.5 *Άλλες τραπεζικές εργασίες*
   Α. Τηλεφωνικές κλήσεις
   Β. Γραπτά παράπονα
   Γ. Κλείσιμο υποθέσεων

Β. 1. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

1.1 ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ

Το έργο του Τομέα Επικοινωνίας του Γραφείου παρουσιάζεται στους Πίνακες του Παραρτήματος Α. Οι πληροφορίες των Πινάκων αυτών συνοπτικά έχουν ως ακολούθως:

α) Στον Πίνακα Α1 του Παραρτήματος εμφανίζεται το σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων κατά κατηγορίες, οι κυριότερες των οποίων παρουσιάζονται στον Πίνακα 1. Το σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων που δέχθηκε το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή εντός του έτους 2000 (3.420) υπερέβη το διπλάσιο του αριθμού των κλήσεων του έτους 1999 (1621 σε 9,5 μήνες λειτουργίας). Ο δε μηνιαίος μέσος όρος των κλήσεων για το 2000 (285) αυξήθηκε κατά 68% έναντι του αντίστοιχου (170) του 1999. Περαιτέρω, ιδιαίτερη σημασία έχει η ποιοτική βελτίωση που παρουσιάζεται στη σύνθεση των διαφόρων κατηγοριών τηλεφωνικών κλήσεων. Ειδικότερα το ποσοστό των κλήσεων εντός της αρμοδιότητας του Τραπεζικού Μεσολαβητή βάσει του Κανονισμού Λειτουργίας του θεσμού αυξήθηκε από 24,5% το 1999 σε 43,5% το 2000. Συγχρόνως, το ποσοστό των κλήσεων για τραπεζικά θέματα διαμορφώθηκε σε 91,6% από 84% το 1999.

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 αυτά προκύπτει αφ' ενός μεν το έντονο ενδιαφέρον των ιδιωτών επαγγελματιών (317 από τις 357 υποθέσεις) για το θεσμό του Τραπεζικού Μεσολαβητή, αφ' ετέρου δε η οριακή πλέον σημασία του αριθμού των κλήσεων που αναφέρονται σε γεγονότα τα οποία έλαβαν χώρα πριν την έναρξη λειτουργίας του θεσμού.

Οι 765 κλήσεις που αφορούν στην εμπορική ή επιχειρηματική πολιτική των Τραπεζών ή σε γενικές πληροφορίες για τις Τράπεζες, αναφέρονται κυρίως σε θέματα έγκρισης δανείων,

ΠΙΝΑΚΑΣ 1
Τηλεφωνικές Κλήσεις κατά Κατηγορία

Κατηγορίες	Έτος 2000 Αριθμος	Έτος 2000 Ποσοστο %	Έτος 1999 Ποσοστο %
Τραπεζικά θέματα Εντός Κανονισμού Λειτουργίας (Κ.Λ.)	1487	43,5	24,5
Εκτός Κ.Λ.	1644	48,1	59,1
Άλλα θέματα (άλλοι θεσμοί, γενικές πληροφορίες κλπ.)	289	8,4	16,4
Σύνολο	**3.420**	**100,0**	**100,0**

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

Κατηγορίες	Έτος 2000 Αριθμος	Έτος 2000 Ποσοστο %	Έτος 1999 Ποσοστο %
Εμπορική ή επιχειρηματική πολιτική των Τραπεζών ή γενικές πληροφορίες για Τράπεζες	765	52,9	44,7
Γεγονότα που συνέβησαν πριν την έναρξη λειτουργίας του Γραφείου	59	4,1	16,2
Υποθέσεις Ιδιωτών Επαγγελματιών και Νομικών Προσώπων	357	24,7	22,9
Λοιπές περιπτώσεις	265	18,3	16,2
Σύνολο	**1446**	**100,0**	**100,0**

ρύθμισης χρεών, ύψους επιτοκίων κ.λπ. Τα θέματα αυτά δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Τραπεζικού Μεσολαβητή, έχουν όμως ιδιαίτερη σημασία διότι αναδεικνύουν τα πραγματικά προβλήματα που απασχολούν τους συναλλασσόμενους με τις Τράπεζες. Για το λόγο αυτό το προσωπικό του Γραφείου επιδεικνύοντας ιδιαίτερη ευαισθησία ενημερώνει 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.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει ο διπλασιασμός σχεδόν του ποσοστού των παραπόνων που αναφέρονται στα μέσα πληρωμών (κυρίως κάρτες), καθώς και η σημαντική υποχώρηση του ποσοστού των ερωτώντων σχετικά με τις καταθέσεις και τις κινητές αξίες. Ειδικότερα, όσον αφορά τις καταθέσεις, ενδεικτικός είναι ο περιορισμός του αριθμού των ερωτήσεων για το άτοκο μέρος των καταθέσεων, αποτέλεσμα προφανώς της πληρέστερης ενημέρωσης των συναλλασσομένων από τις Τράπεζες, κατόπιν της μετ' επιμονής επισήμανσης του προβλήματος και από το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

δ) Στον **Πίνακα Α4 του Παραρτήματος**, εμφανίζεται η κατανομή των εντός κανονισμού κλήσεων κατά κατηγορία και υποκατηγορία αιτιών παραπόνων. Συνοπτικά η κατανομή κατά αιτία παραπόνων εμφανίζεται στον Πίνακα 4.

Κατά το έτος 2000 την πρώτη θέση καταλαμβάνει η κατηγορία παραπόνων "Συναλλαγές/ Υπολογισμοί", λόγω της αύξησης, ως προελέχθη, του αριθμού των κλήσεων για τα μέσα πληρωμών, κυρίως τις κάρτες. Ειδικότερα, σημαντικό ποσοστό των σχετικών κλήσεων αφορούν αμφισβήτηση συναλλαγών από τους νόμιμους κατόχους καρτών μετά από απώλεια ή κλοπή της κάρτας τους.

ε) Αξίζει περαιτέρω να σημειωθεί ότι επί συνόλου 3.420 παραπόνων που διατυπώθηκαν τηλεφωνικώς μόνο στα 1.343 (39%) οι συναλλασσόμενοι είχαν απευθυνθεί προηγουμένως στο Κατάστημα της Τράπεζας με την οποία συνεργάζονται.

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

ΠΙΝΑΚΑΣ 3
Τηλεφωνικές Κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά Κατηγορία Προϊόντων/Υπηρεσιών

	Έτος 2000		Έτος 1999
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Μέσα πληρωμών	711	49,5	25,8
Δάνεια	419	29,1	32,6
Καταθέσεις	205	14,3	21,2
Κινητές Αξίες	74	5,1	17,1
Λοιπά	29	2,0	3,3
Σύνολο	**1438***	**100,0**	**100,0**

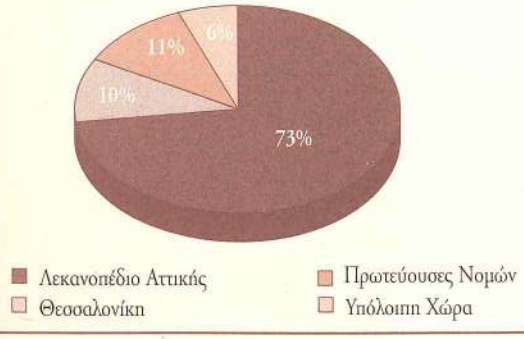
*(Από τις 1487 εντός Κανονισμού Λειτουργίας κλήσεις, για τις 1438 παρέχονται αναλυτικά στοιχεία ως προς τα προϊόντα/υπηρεσίες στα οποία αναφέρονται).

ΠΙΝΑΚΑΣ 4
Τηλεφωνικές Κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά Αιτία Παραπόνων

	Έτος 2000		Έτος 1999
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Συναλλαγές/ Υπολογισμοί	732	51,0	31,6
Ποιότητα Υπηρεσιών	482	33,6	46,7
Τραπεζική Πρακτική	196	13,7	15,6
Λοιπά	25	1,7	6,1
Σύνολο	**1435**	**100,0**	**100,0**

Β.

Τηλεφωνικές Κλήσεις – Γεωγραφική Κατανομή



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, κατ'αρχήν 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, ανεξάρτητα εάν τα θέματα που θέτουν εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

ζ) Από το σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων για τις 1410 δόθηκαν και πληροφορίες σχετικά με τον τόπο διαμονής των ερωτώντων. Από την επεξεργασία των στοιχείων αυτών προκύπτει η παραπλεύρως κατανομή του Διαγράμματος.

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 2000 ο αριθμός των γραπτών παραπόνων ανήλθε σε 346, εκ των οποίων 258 ήταν εντός της αρμοδιότητας του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή και 88 εκτός. Από τα 88 εκτός αρμοδιότητας του Γραφείου γραπτά παράπονα 72 αναφέρονταν σε τραπεζικά θέματα και μόνο 16 σε μη τραπεζικά.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5
Κατανομή εκτός Κανονισμού Λειτουργίας Υποθέσεων (κατά Αιτία Εξαίρεσης)

	Έτος 2000		Έτος 1999
Κατηγοριες	Αριθμος	Ποσοστο %	Ποσοστο %
Επαγγελματικές συναλλαγές	14	15,9	29,3
Εμπορική-επιχειρηματική πολιτική των Τραπεζών	16	18,2	34,1
Γεγονότα πριν την έναρξη λειτουργίας του θεσμού	22	25,0	15,9
Λοιπά (εκ των οποίων 7 υποθέσεις ήταν εκκρεμείς ενώπιον Δικαστηρίων και 16 δεν αφορούν τραπεζικά θέματα)	36	40,9	20,7
Σύνολο	**88**	**100,0**	**100,0**

Γενικά, τα εκτός κανονισμού λειτουργίας γραπτά παράπονα αντιπροσωπεύουν το 26% του συνόλου των γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν

εντός του έτους 2000 έναντι αντίστοιχου ποσοστού 48% του έτους 1999.

α) Οι κύριες κατηγορίες των εκτός αρμοδιότητας του Τραπεζικού Μεσολαβητή υποθέσεων παρουσιάζονται στον Πίνακα 5. Παρόλο που οι διαφοροποιήσεις στα ποσοστά μεταξύ 1999 και 2000 δεν προσφέρονται για συναγωγή συμπερασμάτων λόγω του μικρού αριθμού των περιπτώσεων, η μείωση, κατά το έτος 2000, του ποσοστού των εκτός κανονισμού υποθέσεων για επαγγελματικές συναλλαγές και για θέματα εμπορικής-επιχειρηματικής πολιτικής των Τραπεζών δικαιολογείται από την αυξανόμενη προβολή του θεσμού και τη σχετική ενημέρωση των συναλλασσομένων με τις Τράπεζες.

β) Ο Πίνακας 6 περιλαμβάνει τη συνθετική απεικόνιση των στοιχείων των Πινάκων Β2 και Β3 του Παραρτήματος όσον αφορά την κατανομή των εντός αρμοδιότητας του Τραπεζικού Μεσολαβητή υποθέσεων κατά προϊόν/υπηρεσία και κατά κατηγορία παραπόνων. Διαπιστώνεται ότι υψηλό ποσοστό (63%) παρουσιάζει, και στα γραπτά παράπονα, η κατηγορία "Συναλλαγές/Υπολογισμοί", ιδίως δε η υποκατηγορία αυτής "εσφαλμένη ή αμφισβητούμενη χρέωση λογαριασμού", η οποία αφορά κυρίως τα μέσα πληρωμών. Συγκεκριμένα οι παραπονούμενοι – νόμιμοι κάτοχοι καρτών – αμφισβητούν τις χρεώσεις που ακολουθούν συνήθως την κλοπή ή απώλεια των καρτών τους. Όσον αφορά τις κατηγορίες των προσφερομένων από τις Τράπεζες προϊόντων/υπηρεσιών, τα μέσα πληρωμών αντιπροσωπεύουν και στα έγγραφα παράπονα το υψηλότερο ποσοστό (47%) ενώ ακολουθούν τα δάνεια με 20% και οι καταθέσεις με 17%.

γ) Κλείσιμο των υποθέσεων

Κατά το έτος 2000 έκλεισαν 211 από τις 258 εντός της αρμοδιότητας του Τραπεζικού Μεσολαβητή υποθέσεις από τις οποίες 25 μετά παραίτηση των ενδιαφερομένων, κατόπιν της πληρέστερης ενημέρωσής τους από τις Υπηρεσίες Πελατών των Τραπεζών, όπου παραπέμφθηκαν από το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή. Η κατανομή των υπολοίπων 186 ανάλογα με το φορέα που έκλεισε την υπόθεση και την κατάληξή της, παρουσιάζεται στον Πίνακα 7. Από τα στοιχεία του Πίνακα αυτού προκύπτουν τα ακόλουθα:

- Ποσοστό 66% αφορά υποθέσεις που έκλεισαν από τις ίδιες τις Τράπεζες, μετά την παραπομπή τους από το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή προς εξέταση στις Υπηρεσίες Πελατών. Η κατάληξη των ανωτέρω υποθέσεων ήταν υπέρ των συναλλασσομένων με πλήρη ή μερική (εξεύρεση συμβιβαστικής

ΠΙΝΑΚΑΣ 6

Κατανομή Υποθέσεων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά Κατηγορία Προϊόντος/Υπηρεσίας και Παραπόνου

	Ποιότητα Υπηρεσιών	Συναλλαγές/ Υπολογισμοί	Τραπεζική Πρακτική	Διάφορα	Σύνολο
Μέσα Πληρωμών	24	88	8	1	121
Δάνεια	27	31	5	-	63
Καταθέσεις	13	25	4	3	45
Κινητές Αξίες	11	8	3	1	23
Διάφορα	5	1	-	-	6
Σύνολο	**80**	**153**	**20**	**5**	**258**

ΠΙΝΑΚΑΣ 7

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 ΤΜ	62	-	61	123
Το Γραφείο του ΤΜ	23	35	5	63
Σύνολο	**85**	**35**	**66**	**186**

Β.



λύσης) ικανοποίησή τους. Το ποσοστό αυτό είναι ιδιαίτερα υψηλό και χαρακτηριστικό της συμβολής του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή στον περιορισμό των δυσαρεστημένων πελατών των Τραπεζών, δεδομένου ότι όλες οι περιπτώσεις αυτές έκλεισαν μετά από παρέμβαση του Γραφείου μας, η οποία οδήγησε σε επανεξέταση των αιτημάτων των συναλλασσομένων από τις αρμόδιες υπηρεσίες των Τραπεζών.

❒ Υπέρ των συναλλασσομένων έκλεισε συνολικά τόσο από τις Τράπεζες όσο κι από το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή, περιλαμβανομένων και των υποθέσεων που κατέληξαν με συμβιβαστική λύση, το 81% των υποθέσεων. Ειδικότερα, οι αποφάσεις του Τραπεζικού Μεσολαβητή δικαίωσαν τους συναλλασσόμενους κατά 44% και κατά 56% τις Τράπεζες. Η αναλογία αυτή, συσχετιζόμενη με το υψηλό ποσοστό των υποθέσεων που επιλύθηκαν από τις ίδιες τις Τράπεζες υπέρ των συναλλασσομένων, θεωρείται ευνοϊκή για τους πελάτες των Τραπεζών.

Σημειώνεται ότι το ποσοστό των κλεισμένων υποθέσεων στο σύνολο των εντός κανονισμού γραπτών παραπόνων, ανέρχεται σε 82%.

δ) Η γεωγραφική κατανομή των υποθέσεων, με βάση τον τόπο διαμονής των παραπονουμένων, παρουσιάζεται στο διάγραμμα παραπλεύρως.

ε) Στο 2ο τμήμα του Β΄ Μέρους της Έκθεσης περιλαμβάνεται ανάλυση των αιτίων των εγγράφων παραπόνων που εξετάσθηκαν από το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή σε σχέση με τις κατ' ιδίαν κατηγορίες προϊόντων/υπηρεσιών.

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 των περιπτώσεων γραπτών παραπόνων. Προηγούνται τα μέσα πληρωμών και ακολουθούν τα δάνεια, οι καταθέσεις, οι κινητές αξίες και τέλος οι διάφορες τραπεζικές εργασίες.
Η παρουσίαση κάθε κατηγορίας έχει την ακόλουθη δομή:
Α. Τηλεφωνικές κλήσεις.
Β. Γραπτά παράπονα: Αριθμός, κατανομή κατά κατηγορία παραπόνων, κλείσιμο υποθέσεων, παραδείγματα.
Για τα μέσα πληρωμών η ανάλυση προχώρησε και σε υποκατηγορίες προϊόντων (κάρτες, ΑΤΜ, λοιπά), λόγω του ότι η κατηγορία αυτή, εκτός του ότι συγκεντρώνει τα περισσότερα γραπτά παράπονα, εξακολουθεί να παρουσιάζει δυναμική επέκταση, λόγω των πλεονεκτημάτων που συγκεντρώνει τόσο για τις Τράπεζες όσο και για τους χρήστες του πλαστικού χρήματος.
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. Συνήθως παρουσιάζεται ένα παράπονο κατά κατηγορία.
❒ Το βαθμό παραδειγματισμού που κάθε υπόθεση περικλείει, με σκοπό η μελέτη της να αποβαίνει χρήσιμη τόσο για το συναλλασσόμενο με τις Τράπεζες, ο οποίος θα ξέρει τι να προσέξει σε ανάλογες περιπτώσεις όσο και για τις ίδιες τις Τράπεζες που θα μπορούσαν να δώσουν κατάλληλες οδηγίες στις υπηρεσίες τους, προς αποφυγή ανάλογων παραπόνων.

2.1 ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

Α. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ

Τα μέσα πληρωμών αποτελούν τον πλέον ευαίσθητο τομέα της λιανικής τραπεζικής και συνήθως το προοίμιο της ανάπτυξης μιας πολυδιάστατης συναλλακτικής σχέσης ανάμεσα στο πιστωτικό ίδρυμα και τον καταναλωτή.
Ειδικότερα ο σύγχρονος καταναλωτής αναζητά την απλότητα, την ειλικρίνεια και την κατανόηση των αναγκών του κατά την επαφή με την Τράπεζά του, προκειμένου να διευκολύνει τη συναλλακτική του δραστηριότητα και να βελτιώσει τους όρους διαβίωσής του.
Από τη στιγμή που επιλέξει τις υπηρεσίες που έχει άμεση ανάγκη, αλλά και αυτές που στην πορεία κρίνει ότι εξυπηρετούν τα συμφέροντά του, καλλιεργείται μια σχέση εμπιστοσύνης επωφελής και για τα δύο μέρη. Συχνά όμως κατά την ανάπτυξη της σχέσης αυτής δημιουργούνται προβλήματα που ανάγονται είτε σε παρανοήσεις και ελλιπή ενημέρωση είτε σε παραλείψεις και σφάλματα μιας ή και των δύο πλευρών.
Για το λόγο αυτό χρέος κάθε Τράπεζας και γενικά του τραπεζικού συστήματος είναι να αφουγκραστεί τις ανησυχίες και τους προβληματισμούς και να αντιμετωπίσει επί της ουσίας τα καθημερινά προβλήματα του καταναλωτή. Ενός καταναλωτή, που οι απαιτήσεις του για καλύτερη ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών και η ανάγκη επικοινωνίας με το φορέα, στον οποίο έχει εμπιστευτεί έναν ουσιαστικό ρόλο στην πραγματοποίηση των συναλλαγών του, είναι ολοένα και μεγαλύτερες.
Στο σημείο αυτό και παράλληλα με τις αρμόδιες υπηρεσίες των Τραπεζών που είναι επιφορτισμένες με την επικοινωνία με την πελατεία τους, η παρουσία του Τραπεζικού Μεσολαβητή έρχεται να δώσει την ευκαιρία στον καταναλωτή που δεν έχει ικανοποιηθεί με την αντιμετώπιση του προβλήματός του από την Τράπεζά του να προσφύγει στο θεσμό που θα αναζητήσει τις αιτίες και θα προτείνει τα απαραίτητα μέτρα προς διευθέτηση της όποιας εκκρεμότητας στη συναλλακτική αυτή σχέση.
Η πρώτη προσέγγιση του γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή θα λάβει χώρα κατά κανόνα τηλεφωνικά με το προσωπικό του Γραφείου, όπου θα γίνει καταγραφή του προβλήματος ή του απλού προβληματισμού του παραπονούμενου. Αφού ο συναλλασσόμενος ενημερωθεί για τις αρμοδιότητες και τον τρόπο λειτουργίας του Γραφείου, του δίνονται οι πρώτες διευκρινίσεις, χωρίς να υπεισέλθει ο συνομιλητής του στην ουσία, προκειμένου να απευθυνθεί ο παραπονούμενος στο κατάστημα συναλλαγής και στη συνέχεια, αν χρειαστεί, στην

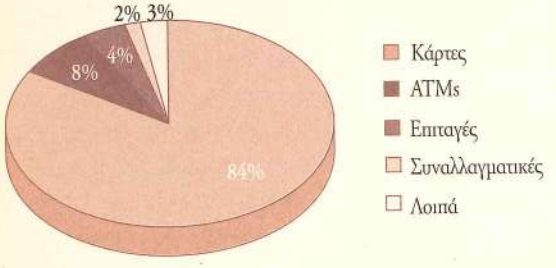
Β.

Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζάς του, και να λάβει έγγραφη απάντηση στο αίτημά του.
Κατά το έτος 2000 οι εντός κανονισμού τηλεφωνικές κλήσεις ανήλθαν σε 711 και αντιπροσωπεύουν το 49,5% επί του συνόλου. Η κατανομή των κλήσεων αυτών κατά κατηγορία μέσων πληρωμών έχει ως ακολούθως:

Κάρτες	596
ATMs	54
Επιταγές	31
Συναλλαγματικές	11
Λοιπά	19
Σύνολο	711

Μέσα Πληρωμών

Κατανομή Τηλεφωνικών Κλήσεων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά Κατηγορία Προϊόντος/Υπηρεσίας



Τα ζητήματα και οι ισχυρισμοί που τέθηκαν από συναλλασσόμενους στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή σχετικά με τα μέσα πληρωμών, αφού έτυχαν της απαιτούμενης στατιστικής επεξεργασίας, συνοψίζονται ως ακολούθως:

1) Χρήση πιστωτικών καρτών

α) Ποιότητα υπηρεσιών

❒ Δυσχέρειες κατά τη διαδικασία αναγγελίας στην Τράπεζα της απώλειας ή της κλοπής της πιστωτικής κάρτας.

❒ Καθυστέρηση στην αποστολή χρεωστικών σημειωμάτων με αποτέλεσμα την εκπρόθεσμη καταβολή από τον οφειλέτη και την επιβάρυνση με τόκους.

❒ Καθυστερήσεις στη διόρθωση των εσφαλμένων εγγραφών στα σχετικά αποσπάσματα της κίνησης του λογαριασμού πιστωτικής κάρτας.

❒ Ελλιπής ενημέρωση εγγυητών σε σύμβαση χορήγησης πιστωτικής κάρτας σχετικά με την εξέλιξη ληξιπρόθεσμης οφειλής.

β) Υπολογισμοί χρεώσεων και εξόφληση

❒ Παρανοήσεις ως προς τον τρόπο εξόφλησης οφειλών από αγορές καταναλωτικών προϊόντων.

❒ Διπλές χρεώσεις που αφορούν την ίδια συναλλαγή.

❒ Διευκρινίσεις για τα είδη και τον τρόπο υπολογισμού των τόκων και του ανατοκισμού επί των χρεώσεων πιστωτικής κάρτας.

❒ Υπολογισμός του αναγραφόμενου ποσοστού ελάχιστης καταβολής επί του συνόλου της οφειλής.

❒ Διαδικασία οριστικού διακανονισμού ληξιπρόθεσμης οφειλής από πιστωτική κάρτα.

γ) Αμφισβητούμενες χρεώσεις

❒ Χρεώσεις από παράνομη χρήση πιστωτικής κάρτας ύστερα από απώλεια ή κλοπή της κάρτας στο εσωτερικό της χώρας ή στο εξωτερικό.

❒ Αμφισβητούμενες χρεώσεις σε πιστωτική κάρτα από συναλλαγές μέσω του Διαδικτύου.

❒ Χρεώσεις ετήσιας συνδρομής για τη χρήση πιστωτικής κάρτας παρά την καταγγελία της σχετικής σύμβασης από τον κάτοχο.

δ) Συμβεβλημένες επιχειρήσεις και γραφεία είσπραξης οφειλών

❒ Αναζήτηση οφειλών μέσω γραφείων είσπραξης οφειλών μετά από πολύ μεγάλο χρονικό διάστημα από την τελευταία χρήση της κάρτας χωρίς να έχουν μεσολαβήσει οχλήσεις από μέρους της Τράπεζας.

❒ Σφάλματα ως προς το ποσό σε χρεώσεις για παροχή υπηρεσιών ή αγορά αγαθών

❒ Παράπονα σχετικά με την αντιμετώπιση των οφειλετών-κατόχων πιστωτικών καρτών από τις εισπρακτικές εταιρείες.

❒ Παρανοήσεις σχετικά με τους όρους χορήγησης (ιδιαίτερα την ετήσια συνδρομή) πιστωτικής κάρτας με τη μεσολάβηση επιχειρήσεων πώλησης καταναλωτικών ειδών.

2) Χρήση ATMs

α) Αμφισβητούμενες χρεώσεις

❒ Χρεώσεις από παράνομη χρήση καρτών ανάληψης μετρητών (cash-cards) ύστερα από απώλεια ή κλοπή τους.

❒ Χρεώσεις από αμφισβητούμενες αναλήψεις με τη χρήση κάρτας ανάληψης μετρητών, χωρίς κατά τους παραπονούμενους να έχει λάβει χώρα απώλεια της κάρτας και του PIN.

❒ Χρεώσεις για αναλήψεις που επιχειρήθηκαν αλλά δεν ολοκληρώθηκαν με αποτέλεσμα να μη λάβουν χρήματα οι χρήστες ATM.

❒ Προβλήματα κατά την κατάθεση ποσών μέσω ATM διότι ο χρήστης δεν ακολούθησε την προβλεπόμενη διαδικασία.

❒ Καθυστέρηση σε αντιλογισμό χρεώσεων για αμφισβητούμενες αναλήψεις για τις οποίες έγινε αναγνώριση λάθους από την Τράπεζα.

β) Ποιότητα υπηρεσιών

❒ Σφάλματα στη σύνδεση κάρτας ανάληψης μετρητών με λογαριασμό του κατόχου, ιδιαίτερα προς εξυπηρέτηση δανείου, με αποτέλεσμα, μεταξύ άλλων, την εκπρόθεσμη καταβολή οφειλών.

❒ Ενημέρωση σχετικά με προμήθειες για την εκτέλεση συναλλαγών μέσω ΑΤΜ της εκδότριας ή άλλης Τράπεζας, κατ'εφαρμογή των κανόνων των διατραπεζικών ηλεκτρονικών συστημάτων πληρωμών και των σχετικών συμβάσεων.

❒ Μη εγκατάσταση συστημάτων βιντεοσκόπησης και παρακολούθησης της χρήσης των ΑΤΜ.

3) Επιταγές

❒ Έλλειψη ενημέρωσης για προμήθειες και λοιπές επιβαρύνσεις σχετικά με την εξόφληση επιταγών που εμφανίζονται σε κατάστημα Τράπεζας διαφορετικό από αυτό όπου τηρείται ο λογαριασμός επί του οποίου σύρονται.

❒ Καθορισμός και ελλιπής ενημέρωση σχετικά με την ημερομηνία διαθεσιμότητας και τοκοφορίας (valeur).

4) Συναλλαγματικές

❒ Έξοδα και επιβαρύνσεις λόγω εκπρόθεσμης αποπληρωμής συναλλαγματικών ή καταβολής σε κατάστημα διάφορο αυτού της έκδοσής τους.

❒ Παρανοήσεις σχετικά με την προθεσμία διαμαρτύρησης συναλλαγματικών.

❒ Καθυστέρηση παροχής από την Τράπεζα αποδεικτικών στοιχείων απαραίτητων για τη διαγραφή δυσμενών στοιχείων.

5) Εμβάσματα

❒ Καθυστερήσεις στην εκτέλεση εμβασμάτων και ιδιαίτερα όσων έχουν προέλευση εξωτερικού.

❒ Εσφαλμένη ή ελλιπής ενημέρωση σχετικά με τις προμήθειες και τις λοιπές επιβαρύνσεις από τη μεσολάβηση ανταποκρίτριας Τράπεζας κατά την εκτέλεση εμβασμάτων.

❒ Ελλιπής ενημέρωση σχετικά με την υποχρέωση προσκόμισης δικαιολογητικών για την πραγματοποίηση μεταφοράς συναλλάγματος.

Β. ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Το έργο του Τραπεζικού Μεσολαβητή δεν σταματά στην υποδοχή των παραπονούμενων, την παροχή διευκρινίσεων και προφορικών απαντήσεων σε ερωτήματα γενικού ή ειδικού περιεχομένου που απασχολούν τους συναλλασσόμενους καθώς και την παραπομπή τους στην αρμόδια Υπηρεσία Πελατών. Οι υποδείξεις του Τραπεζικού Μεσολαβητή στόχο έχουν τη συνειδητοποίηση τόσο των δικαιωμάτων, όσο και των υποχρεώσεων που απορρέουν από τη σχέση του συναλλασσόμενου με την Τράπεζά του. Η ορθή ενημέρωση του συναλλασσόμενου σε σχέση με πολύπλοκα ζητήματα τραπεζικής, όπως εν προκειμένω η λειτουργία των συστημάτων πληρωμών, βελτιώνουν το κλίμα συνεργασίας, ενισχύουν την εμπιστοσύνη του καταναλωτή στο τραπεζικό σύστημα και κυρίως αναπτύσσουν ορθά την καταναλωτική συνείδησή του. Αποτέλεσμα μιας τέτοιας επικοινωνίας είναι η άρση των επιφυλάξεων ανάμεσα στο συναλλασσόμενο και την Τράπεζα και η δημιουργία ενός ήρεμου και συναινετικού κλίματος μέσα στο οποίο θα αναζητηθούν τα πραγματικά αίτια της διάστασης απόψεων και θα επιτευχθεί η συμφιλίωση και ο εκατέρωθεν συμβιβασμός. Το έργο αυτό του Τραπεζικού Μεσολαβητή ξεκινά με την υποβολή του παραπόνου εγγράφως στο Γραφείο του.

Το παράπονο ταξινομείται και προηγείται η αρχική επεξεργασία του περιεχομένου του από το προσωπικό του Γραφείου αξιοποιώντας τη σχετική εμπειρία στην αντιμετώπιση παρόμοιων παραπόνων. Η προσφυγή στη νομοθεσία, τη νομολογία και τους σχετικούς Κώδικες Δεοντολογίας, όπου απαιτείται, είναι το επόμενο βήμα. Ακολουθεί η γραπτή επικοινωνία με τον παραπονούμενο και την Τράπεζα, ώστε να τοποθετηθούν και τα δύο μέρη πάνω σε όλες τις πτυχές του προβλήματος. Με τη συνεκτίμηση των εκατέρωθεν απόψεων, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής προχωρά σε πρόταση φιλικού διακανονισμού ανάλογου με τις περιστάσεις, και εν συνεχεία, αν χρειασθεί, στην έκδοση σύστασης προς τα δύο μέρη.

Κατά τα παραπάνω στάδια, οι ενέργειες του Τραπεζικού Μεσολαβητή διέπονται από τις αρχές της ανεξαρτησίας, της αμεροληψίας, της διαφάνειας και της εκατέρωθεν ακρόασης. Επίσης σε κάθε στάδιο της διαδικασίας ο Τραπεζικός Μεσολαβητής τηρεί τον έγγραφο τύπο, και θέτει ως προϋπόθεση τη συναίνεση και των δύο μερών για την εφαρμογή των προτάσεων και συστάσεών του. Τα εντός Κανονισμού γραπτά παράπονα που αναφέρονται σε μέσα πληρωμών ανήλθαν το έτος 2000 σε 121 και αντιπροσωπεύουν το 47% του συνόλου. Η

κατανομή των παραπόνων αυτών κατά κατηγορία μέσων πληρωμών έχει ως ακολούθως:

Κάρτες	86
ATMs	26
Επιταγές	3
Εμβάσματα	6
Σύνολο	121

Η κατανομή των υποθέσεων κατά κατηγορία μέσων πληρωμών και αιτία παραπόνων παρουσιάζεται στον Πίνακα 8. Οι σχετικοί ισχυρισμοί των παραπονούμενων, ανεξάρτητα από την τελική έκβαση της υπόθεσης, συνοψίζονται ως ακολούθως:

1) Χρήση πιστωτικών καρτών

α) Ποιότητα υπηρεσιών

❒ Ελλιπής ενημέρωση ως προς τη διαφορά στην προθεσμία καταβολής μέσω ΕΛΤΑ (ταχυπληρωμή), ή μέσω ΑΤΜ, με αποτέλεσμα την εκπρόθεσμη καταβολή των οφειλομένων.

❒ Παραπλανητική διαφήμιση σχετικά με τους όρους και τις προσφορές που συνοδεύουν τη χορήγηση πιστωτικής κάρτας.

❒ Καθυστέρηση στον αντιλογισμό εσφαλμένων χρεώσεων.

❒ Καθυστέρηση στην απάντηση τηλεφωνικής κλήσης προς ακύρωση κλαπείσας πιστωτικής κάρτας.

❒ Ελλιπής ενημέρωση του κατόχου και του εγγυητή σε σύμβαση χορήγησης πιστωτικής κάρτας σχετικά με την εξέλιξη ληξιπρόθεσμης οφειλής και τον υπολογισμό των τόκων.

β) Υπολογισμοί χρεώσεων και εξόφληση

❒ Ελλιπής ενημέρωση ως προς τον υπολογισμό τόκων οφειλών από πιστωτική κάρτα.

❒ Εμφάνιση χρεωστικού υπολοίπου παρά την προηγούμενη αποπληρωμή των οφειλών.

❒ Σφάλμα κατά τη μεταφορά υπολοίπου από λογαριασμό πιστωτικής κάρτας μιας Τράπεζας σε λογαριασμό κάρτας άλλης Τράπεζας.

ΠΙΝΑΚΑΣ 8
Μέσα Πληρωμών
Κατανομή Υποθέσεων κατά Είδος Προϊόντος και Κατηγορία Παραπόνου

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΚΑΡΤΕΣ	ΑΤΜς	ΕΠΙΤΑΓΕΣ	ΚΕΦ/ΕΜΒ	ΣΥΝΟΛΟ
Τραπεζική Πρακτική	7		1		8
Συναλλαγές/ Υπολογοσμοί	60	25		3	88
Ποιότητα Υπηρεσιών	20		3	1	24
Διάφορα	1				1
Σύνολο	88	25	4	4	121

γ) Αμφισβητούμενες χρεώσεις

❒ Χρεώσεις από παράνομη χρήση πιστωτικής κάρτας ύστερα από απώλεια ή κλοπή της τελευταίας.

❒ Χρεώσεις από αμφισβητούμενες συναλλαγές με τη χρήση πιστωτικής κάρτας, χωρίς, κατά τους παραπονούμενους να έχει λάβει χώρα απώλεια της κάρτας.

❒ Αμφισβητούμενες χρεώσεις σε πιστωτική κάρτα από συναλλαγές μέσω του διαδικτύου ή χρεώσεις ποσών σε ξένο νόμισμα.

❒ Αμφισβητούμενες χρεώσεις τόκων για εμπρόθεσμες καταβολές.

δ) Συμβεβλημένες επιχειρήσεις και γραφεία είσπραξης οφειλών

❒ Αναζήτηση με τη μεσολάβηση γραφείου είσπραξης οφειλών οφειλής ιδιαίτερα περιορισμένου ύψους καθώς και των δυσανάλογα υψηλότερων τόκων μετά την πάροδο μεγάλου χρονικού διαστήματος ακόμα και πέραν της δεκαετίας.

❒ Δήλωση από μέρους του οφειλέτη προτίμησης καταβολής των οφειλών του στην ίδια την Τράπεζα και όχι στην παρεμβαίνουσα εισπρακτική εταιρεία.

❒ Ελλιπής ενημέρωση σχετικά με την υποχρέωση επίδειξης του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας κατά τη χρήση της πιστωτικής κάρτας, εφόσον αυτό κριθεί απαραίτητο.

❒ Χρεώσεις από εκτέλεση σύμβασης παροχής υπηρεσιών για την οποία έχει ασκηθεί δικαίωμα υπαναχώρησης.

2) Χρήση ATMs

❒ Χρεώσεις για αναλήψεις που επιχειρήθηκαν αλλά δεν ολοκληρώθηκαν.

ΥΠΟΘΕΣΗ 102
ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΑΠΟ ΑΤΜ ΧΩΡΙΣ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΑΠΩΛΕΙΑ ΤΗΣ ΚΑΡΤΑΣ

Ο παραπονούμενος αμφισβήτησε την πραγματοποίηση τριών αναλήψεων με χρήση της πιστωτικής του κάρτας, από ΑΤΜ Τράπεζας διαφορετικής από αυτήν που εξέδωσε την κάρτα, συνολικού ύψους 300.000 δραχμών. Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς του, τόσο η κάρτα όσο και το PIN ουδέποτε παραχωρήθηκαν σε άλλο άτομο, ώστε να υπάρχει ενδεχόμενο διενέργειας των συναλλαγών από τρίτον εν αγνοία του. Επιπλέον διαμαρτυρήθηκε για τη χωρίς προηγούμενη έγκρισή του ανάληψη μέρους του παραπάνω ποσού από το συνδεδεμένο με την κάρτα λογαριασμό στο όνομά του, τον οποίον διατηρούσε στην εκδότρια Τράπεζα.

Σε περίπτωση, κατά την οποία ο κάτοχος της κάρτας αρνείται ότι η κάρτα του, ο προσωπικός αριθμός αναγνώρισης ή άλλος κωδικός πρόσβασης στο σύστημα χρησιμοποιήθηκαν για τη διενέργεια συναλλαγής ή ισχυρίζεται ότι μια τέτοια πράξη καταχωρήθηκε εσφαλμένα στο λογαριασμό της κάρτας του, ο εκδότης της κάρτας αρκεί να αποδείξει, με την εκτύπωση αντιγράφου από τα εσωτερικά αρχεία, ότι η συναλλαγή καταχωρήθηκε σωστά, ενημερώθηκε ορθά ο λογαριασμός και δεν υπήρξε τεχνική βλάβη ή άλλη ανωμαλία του συστήματος. Σημειώνεται ότι η ορθή καταχώρηση προηγούμενων και επόμενων παρόμοιων πράξεων συνιστά τεκμήριο ότι το σύστημα λειτουργούσε κανονικά.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής προχώρησε στην εξέταση του παραπόνου από την οποία προέκυψε ότι δεν υπήρξε ένδειξη τεχνικής βλάβης ή άλλης ανωμαλίας του συστήματος, που να δημιουργεί υπόνοιες εσφαλμένης καταγραφής των πράξεων στα αρχεία της Τράπεζας.

Συνεπώς ο Τραπεζικός Μεσολαβητής, αποκλείοντας κάθε άλλο ενδεχόμενο, κατέληξε ότι πιο πιθανή είναι η εκδοχή ότι άλλο άτομο έχοντας πρόσβαση στα απαραίτητα στοιχεία προέβη στις παραπάνω αναλήψεις. Αναφορικά με το συμψηφισμό των οφειλών στον οποίο προέβη η Τράπεζα, χωρίς προηγούμενη έγκριση του παραπονουμένου, ήταν σαφές ότι οι σχετικές ενέργειες της Τράπεζας βρίσκουν έρεισμα τόσο στη συμβατική σχέση του δικαιούχου της κάρτας με την Τράπεζα, όσο και στην κείμενη νομοθεσία και την πάγια νομολογία.

ΥΠΟΘΕΣΗ 127
ΙΣΧΥΡΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΑΚΥΡΩΣΗΣ ΚΑΡΤΑΣ

Την 31.10.1999, ημέρα Κυριακή, άγνωστος έκλεψε το πορτοφόλι της παραπονούμενης στο Σιδηροδρομικό Σταθμό Αθηνών. Την κλοπή αντελήφθη η παραπονούμενη στις 22:50. Το πορτοφόλι της περιείχε, μεταξύ άλλων, δύο κάρτες ανάληψης μετρητών της Τράπεζας. Έσπευσε αμέσως στο ΑΤΜ της Τράπεζας που βρίσκεται στο σιδηροδρομικό σταθμό, όπου διαπίστωσε ότι δεν υπήρχε τηλεφωνική συσκευή που να συνδέει άμεσα τον πελάτη με τις αρμόδιες για την ακύρωση καρτών υπηρεσίες της Τράπεζας και την Αστυνομία. Επίσης δεν υφίσταται ένδειξη που να πληροφορεί το κοινό για το σχετικό με την ακύρωση καρτών αριθμό τηλεφώνου της Τράπεζας.

Εν συνεχεία, αφού αναζήτησε, χωρίς αποτέλεσμα, αστυνομικό όργανο στο χώρο του σταθμού, μετέβη με Ι.Χ. αυτοκίνητο στο Αστυνομικό Τμήμα Ομονοίας, όπου κατήγγειλε το περιστατικό στις 23:00 και ζήτησε από τους αξιωματικούς υπηρεσίας τον αριθμό τηλεφώνου της αρμόδιας για την ακύρωση καρτών υπηρεσίας της Τράπεζας. Αυτός που της εδόθη δεν απαντούσε. Τον ίδιο αριθμό έλαβε και από την υπηρεσία πληροφοριών "131" του ΟΤΕ, παρά τις συνεχείς κλήσεις του όμως δεν έλαβε απάντηση. Επικοινώνησε εκ νέου με το "131" και της εδόθη άλλος αριθμός και από εκεί παραπέμφθηκε στο σωστό, η κλήση της όμως απαντήθηκε μετά από 5΄, και τελικά στις 23:20 η αρμόδια υπάλληλος της ανήγγειλε την ακύρωση των καρτών της.

Την επομένη ενημερώθηκε ότι από τη μία εκ των δύο καρτών επί της οποίας η παραπονούμενη είχε σημειώσει το αντίστοιχο PIN, είχαν γίνει, μεταξύ 23:13 και 23:16, αναλήψεις συνολικού ύψους 400.000 δρχ.

Η παραπονούμενη ισχυρίσθηκε ότι η αρμόδια υπηρεσία ακύρωσης καρτών της Τράπεζας δεν λειτούργησε κατά το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα και ζήτησε την επιστροφή του ανωτέρω ποσού.

Το Γραφείο μας διαβίβασε κατ'αρχήν τα σχετικά έγγραφα στην Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας, η οποία, αφού ερεύνησε το θέμα, πληροφόρησε την παραπονούμενη και το Γραφείο μας πως σχετικός έλεγχος κατέδειξε ότι οι ανωτέρω αναλήψεις έγιναν με χρήση του προσωπικού μυστικού αριθμού (PIN), για τη φύλαξη του οποίου ευθύνεται αποκλειστικά ο κάτοχος της κάρτας. Επίσης δεν προέκυψαν στοιχεία από τα οποία να τεκμηριώνεται μη ομαλή λειτουργία της αρμόδιας υπηρεσίας ακύρωσης καρτών της Τράπεζας, και επιπλέον κατά το χρονικό διάστημα από 23:00 έως 23:24 της 31.10.1999 η κλήση της παραπονούμενης ήταν η μοναδική που δέχθηκε η ανωτέρω υπηρεσία. Συνεπώς δεν ήταν δυνατή η ικανοποίηση του αιτήματος της παραπονούμενης.

Σε σχέση με το εάν κατά το κρίσιμο χρονικό διάστημα από 23:00 έως 23:20 λειτουργούσαν τα τηλέφωνα της αρμόδιας για την ακύρωση των καρτών υπηρεσίας της Τράπεζας, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής έκρινε ως ακολούθως:

Η έλλειψη συστήματος καταγραφής του ακριβούς χρόνου των αναπάντητων τηλεφωνικών κλήσεων καθώς και των αριθμών τηλεφώνων προέλευσης και προορισμού των κλήσεων αυτών στην αρμόδια για την ακύρωση των καρτών υπηρεσία της Τράπεζας, γεγονός το οποίο, σε συνδυασμό με άλλα αποδεικτικά μέσα (εν προκειμένω π.χ. μαρτυρίες των αξιωματικών υπηρεσίας του Α.Τ. Ομονοίας), θα μπορούσε ενδεχομένως να θεμελιώσει ευθύνη της Τράπεζας, δεν αποτελεί επαρκές αντίβαρο στα εξής θέματα:

- την ευθύνη της παραπονούμενης, συνεπεία της αναγραφής του PIN στην κάρτα της, κατά παράβαση του σχετικού όρου της σύμβασης έκδοσης της κάρτας, γεγονός που συνιστά συγχρόνως βαρεία αμέλεια και το οποίο διευκόλυνε το δράστη της κλοπής μειώνοντας καθοριστικά το χρόνο αντίδρασης της παραπονούμενης,
- το γεγονός ότι από δημόσιο έγγραφο (κατάθεση της παραπονούμενης) προκύπτει ότι η κλοπή έλαβε χώρα στις 23:00 (ώρα κατά την οποία, όπως ισχυρίσθηκε η παραπονούμενη, κατήγγειλε το περιστατικό στο Α.Τ. Ομονοίας),
- το ότι, μετά από έρευνα του Γραφείου μας σε αντίστοιχες ημέρες και ώρες, διαπιστώθηκε πως η αρμόδια για την ακύρωση των χρεωστικών καρτών υπηρεσία της Τρά-

B.

ΥΠΟΘΕΣΗ 204
ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΧΡΕΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΕΓΙΝΕ ΔΗΛΩΣΗ ΚΛΟΠΗΣ

Η παραπονούμενη διαμαρτυρήθηκε για τις χρεώσεις στο λογαριασμό της πιστωτικής της κάρτας που αφορούσαν σε συναλλαγές με επιχειρήσεις συμβεβλημένες με την εκδότρια τράπεζα με χρήση της κάρτας, με την αιτιολογία ότι είχε κλαπεί, όπως προέκυπτε και από τη σχετική δήλωση συμβάντος στο οικείο αστυνομικό τμήμα.

Συγκεκριμένα η παραπονούμενη πληροφορήθηκε από την Τράπεζα ότι είχε επιβαρυνθεί με δύο χρεώσεις συνολικού ύψους 239.000 δραχμών που αφορούσαν αντίστοιχα σε δύο συναλλαγές με το ίδιο κατάστημα γνωστής αλυσίδας καταστημάτων. Από τα χρεωστικά σημειώματα έλαβε γνώση ότι η χρέωση έγινε σε δόσεις κατ' εφαρμογή των συμφωνηθέντων μεταξύ επιχείρησης και Τράπεζας.

Το συμβάν έλαβε χώρα κατά το διάστημα που η παραπονούμενη ήταν απασχολημένη στην επιχείρηση που εργάζεται και σε χώρο διαφορετικό από αυτό που είχε τοποθετήσει την τσάντα με το πορτοφόλι της, τα οποία και εκλάπησαν. Έγινε δε αντιληπτό με καθυστέρηση δύο τουλάχιστον ωρών, κατά το χρόνο αναχώρησης από το χώρο εργασίας της. Αμέσως προέβη σε δήλωση του γεγονότος στην Τράπεζα. Της δήλωσης αυτής και με διαφορά ενενήντα λεπτών είχαν προηγηθεί οι επίμαχες συναλλαγές.

Τόσο από τις συνθήκες φύλαξης στον εργασιακό χώρο, όσο και από την καθυστέρηση στη λήψη μέτρων προς ενημέρωση των αρμοδίων οργάνων συνάγεται ότι τα μέτρα φύλαξης που έλαβε η παραπονούμενη δεν ήταν επαρκή.

Η εν λόγω πιστωτική κάρτα έφερε επί του σώματός της την υπογραφή της κατόχου, όπως επιβάλλεται από τους όρους χρήσης, και όπως αυτό βεβαιώνεται από την υπεύθυνη δήλωση που προσκόμισε η παραπονούμενη. Η προϋπόθεση κατοχής του σώματος της πιστωτικής κάρτας που έχει απολεσθεί ή κλαπεί, για την αποζημίωση του νομίμου κατόχου από την Τράπεζα, σε περίπτωση που έχουν πραγματοποιηθεί παράνομες συναλλαγές, δημιουργεί ανυπέρβλητα εμπόδια στην αναζήτηση ευθυνών και την απόδοση δικαίου.

Οι δύο σχετικές με τις επίμαχες συναλλαγές αποδείξεις πώλησης φέρουν υπογραφές που έχουν κάποια κοινά χαρακτηριστικά με την υπογραφή της νομίμου κατόχου. Γίνεται όμως αντιληπτό ακόμα και από τον απλό παρατηρητή που δεν διαθέτει την εμπειρία και δεν οφείλει να επιδεικνύει την επιμέλεια ενός υπαλλήλου μιας εμπορικής επιχείρησης, ότι στην υπογραφή της νομίμου κατόχου οι χαρακτήρες είναι απολύτως διακριτοί σε αντίθεση με τις υπογραφές του φερόμενου ως κατόχου, οι οποίες συνίστανται σε ένα ακατάληπτο σύμπλεγμα χαρακτήρων.

Παρά το γεγονός ότι το πρόσωπο που επέδειξε την κάρτα της παραπονουμένης επρόκειτο περί ανδρός, ο πωλητής αρκέσθηκε στους ισχυρισμούς του ότι ήταν σύζυγος της νομίμου κατόχου, χωρίς να προβεί σε οποιαδήποτε ενέργεια προς επιβεβαίωση η διάψευση των ισχυρισμών αυτών. Εξάλλου ο χρόνος κατά τον οποίο πραγματοποιήθηκαν οι συναλλαγές, τη στιγμή που το κατάστημα έκλεινε, χρόνος που δεν επέτρεπε περαιτέρω έλεγχο της ταυτότητας του φερόμενου ως συζύγου της νομίμου κατόχου συνιστά περίσταση που θα έπρεπε να προκαλέσει υποψίες στον αρμόδιο υπάλληλο. Η σχετικοποίηση του προσωπικού χαρακτήρα του εν λόγω ηλεκτρονικού μέσου πληρωμών προσβάλλει τα συμφέροντα αμφοτέρων, Τράπεζας και κατόχου της κάρτας. Τονίζεται ότι σε ανάλογες περιπτώσεις, όπου υπάρχουν υπόνοιες απόπειρας παράνομης ενέργειας, ο περαιτέρω έλεγχος στοιχείων της ταυτότητας του κομιστή της κάρτας είναι επιβεβλημένος.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής συνέστησε την απαλλαγή της παραπονουμένης από την υποχρέωση καταβολής μέρους του ποσού που αφορά τις επίμαχες συναλλαγές που να αντιστοιχεί στα 2/3 της συνολικής οφειλής, και την καταβολή από μέρους της στην Τράπεζα του υπόλοιπου ποσού.

ΥΠΟΘΕΣΗ 209
ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΧΡΕΩΣΗΣ ΑΠΟ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ ΜΕ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Ο παραπονούμενος υπέβαλε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή παράπονο σχετικά με χρεώσεις, συνεπεία συναλλαγών μέσω του διαδικτύου και με χρήση της πιστωτικής του κάρτας, χωρίς να έχει προηγηθεί απώλεια ή κλοπή της κάρτας.

Από την αρμόδια Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας έλαβε την απάντηση ότι η Τράπεζα δεχόταν τη δήλωσή του περί μη αποδοχής των σχετικών συναλλαγών, μόνον σε σχέση με τρεις πρόσφατες χρεώσεις, και όχι για τις υπόλοιπες τρεις, διότι είχε παρέλθει, προ πολλού χρόνου, η προθεσμία των τριάντα ημερών εντός της οποίας όφειλε ο συναλλασσόμενος να προβάλει τις αντιρρήσεις του.

Ο παραπονούμενος αιτήθηκε τον αντιλογισμό έξι συνολικά χρεώσεων, ύψους περίπου 12.000 δραχμών εκάστη, των οποίων έλαβε γνώση από τα μηνιαία εκκαθαριστικά σημειώματα της κάρτας του. Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής έθεσε στην Τράπεζα σειρά εξειδικευμένων σχετικών ερωτημάτων βάσει των οποίων προέκυψαν τα ακόλουθα:

Ο παραπονούμενος κατέβαλε, σε μηνιαία βάση, τα ποσά που αντιστοιχούσαν στις συμφωνηθείσες δόσεις, από τη μία και μόνη συναλλαγή που είχε πραγματοποιήσει με χρήση της κάρτας του, χωρίς να προηγείται από μέρους του έλεγχος των εκκαθαριστικών σημειωμάτων, τα οποία αποστέλλονταν τακτικά, με αποτέλεσμα να μη λαμβάνει υπόψη του τις υπόλοιπες χρεώσεις. Σημειώνεται ότι οι εν λόγω χρεώσεις αφορούσαν συναλλαγές που καταχωρούνταν με λατινικούς χαρακτήρες στα εκκαθαριστικά σημειώματα. Οι επιπλέον αυτές χρεώσεις σωρεύονταν επί μήνες και επιβαρύνονταν με τους αναλογούντες τόκους.

Η Τράπεζα, σε περίπτωση μη επιβεβαίωσης της συναλλαγής, αναζητά την ενδεδειγμένη λύση, ενδεχομένως και με ακύρωση της συναλλαγής προς όφελος του συναλλασσόμενου, εφόσον έχουν τηρηθεί οι συμβατικές του υποχρεώσεις και σύμφωνα με τους κανονισμούς λειτουργίας των συστημάτων πληρωμών. Ανάλογα προβλήματα αντιμετωπίζονται με κριτήριο το συμφέρον του συναλλασσομένου, εφόσον έχουν τηρηθεί οι συμβατικές του υποχρεώσεις. Η υπερβολική όμως καθυστέρηση στην προβολή αντιρρήσεων επί των συγκεκριμένων συναλ-

και επέφερε στην πράξη τη διεύρυνση του ωραρίου των Τραπεζών δίνοντας τη δυνατότητα εκτέλεσης τραπεζικών εργασιών στη διάρκεια ολόκληρου του εικοσιτετραώρου. Η πιστωτική κάρτα πήρε τη θέση των μετρητών απαλλάσσοντας τον καταναλωτή από την υποχρέωση και τον κίνδυνο μεταφοράς τους και παρέχοντάς του νέες δυνατότητες στις συναλλαγές του. Ο σημερινός καταναλωτής έχει ανάγκη από περισσότερο χρόνο και από την απλούστευση των καθημερινών του συναλλαγών. Η πίστωση και οι πρόσθετες παροχές που συνοδεύουν τη χρήση της πιστωτικής κάρτας, με κυριότερη την πρακτική των ατόκων δόσεων, επιτρέπουν την ορθολογικότερη αντιμετώπιση των σύγχρονων ποικιλόμορφων καταναλωτικών του αναγκών. Η εκτέλεση των παγίων εντολών κατέστησαν πιο συνεπή και υπεύθυνη την εκτέλεση των συμβατικών υποχρεώσεων του συναλλασσόμενου. Σύντομα η

λαγών κατέστησε αδύνατη στην πράξη τη δυνατότητα ικανοποίησης του αιτήματος ακύρωσής τους.

Σύμφωνα με τη σχετική σύμβαση παροχής και χρήσης της πιστωτικής κάρτας, ο κάτοχος οφείλει να φυλάσσει με απόλυτη ευθύνη του την κάρτα και, σε περίπτωση που έχει εύλογες υπόνοιες ότι μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τρίτον, οφείλει να ζητήσει την άμεση αντικατάστασή της από την Τράπεζα. Επιπλέον, η λήψη του εκκαθαριστικού σημειώματος που αποστέλλεται σε μηναία βάση από την Τράπεζα τεκμαίρεται αμάχητα, εάν, μέσα σε εξήντα (60) ημέρες, ο κάτοχος δεν ειδοποιήσει εγγράφως και με απόδειξη σχετικά την τελευταία. Αν μέσα σε χρονικό διάστημα τριάντα (30) ημερών από τη λήψη του κάθε μηνιαίου λογαριασμού, ο κάτοχος δεν αμφισβητήσει εγγράφως το ποσό της οφειλής, τότε θεωρείται ότι αποδέχθηκε ανεπιφύλακτα το περιεχόμενό τους και θα επέρχεται αναγνώριση του χρεωστικού υπολοίπου και των επιμέρους χρεώσεων που αναγράφονται στο μηνιαίο λογαριασμό κατά το άρθρο 874 ΑΚ.

Στην προκειμένη περίπτωση, ο παραπονούμενος αμελούσε συστηματικά να ελέγχει τα εκκαθαριστικά του σημειώματα με αποτέλεσμα να αγνοεί πλήρως τις χρεώσεις και να καταβάλλει μόνο τις δόσεις της συναλλαγής που ο ίδιος είχε πραγματοποιήσει. Οι τεθείσες εκ της συμβάσεως προθεσμίες και η πιστή τήρησή τους διασφαλίζουν την εύρυθμη λειτουργία του τραπεζικού συστήματος. Έχουν δε ουσιώδη σημασία για την εγγύηση της προστασίας των συναλλασσομένων και προϋποθέτουν την εγρήγορση από μέρους των τελευταίων για τη σωστή εφαρμογή τους.

Είναι προφανές ότι, σε περίπτωση έγκαιρης αντίδρασης του παραπονουμένου, θα είχε αποφευχθεί η οποιαδήποτε επανάληψη των αμφισβητούμενων χρεώσεων και θα είχε δοθεί η δυνατότητα αποτελεσματικότερης αντιμετώπισης προς όφελός του αλλά και ολόκληρου του συστήματος.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής συνεκτιμώντας και τον αντιλογισμό των υπόλοιπων τριών χρεώσεων με πρωτοβουλία της Τράπεζας, συνέστησε τον περιορισμό της οφειλής του παραπονουμένου στο αρχικό ποσό των υπολοίπων τριών χρεώσεων απαλλαγμένου από τους τόκους,

ΥΠΟΘΕΣΗ 264
ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΧΡΕΩΣΗΣ ΑΠΟ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ ΜΕ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΕΓΙΝΕ ΔΗΛΩΣΗ ΚΛΟΠΗΣ

Ο παραπονούμενος διαμαρτύρεται για χρέωση στο λογαριασμό της πιστωτικής του κάρτας που αφορά σε συναλλαγή με επιχείρηση συμβεβλημένη με Τράπεζα, συνεργαζόμενη με την εκδότρια, με χρήση της πιστωτικής του κάρτας, με την αιτιολογία ότι είχε κλαπεί η εν λόγω κάρτα, όπως προκύπτει και από τη σχετική βεβαίωση υποβολής μήνυσης του οικείου αστυνομικού τμήματος. Το ύψος της εν λόγω συναλλαγής ανερχόταν στις 207.000 δραχμές.

Το συμβάν έλαβε χώρα κατά το διάστημα που ο παραπονούμενος ήταν απασχολημένος στην επιχείρηση που εργάζεται και σε χώρο διαφορετικό από αυτό που είχε τοποθετήσει την επαγγελματική τσάντα με το πορτοφόλι του, τα οποία και εκλάπησαν. Έγινε δε αντιληπτό με καθυστέρηση τριών τουλάχιστον ωρών, κατά το χρόνο αναχώρησης από το χώρο εργασίας του. Αμέσως προέβη σε δήλωση του γεγονότος στην Τράπεζα. Της δήλωσης αυτής και με διαφορά τριών ωρών είχε προηγηθεί η επίμαχη συναλλαγή.

Τόσο από τις συνθήκες φύλαξης στον εργασιακό χώρο, όσο και από την καθυστέρηση στη λήψη μέτρων προς ενημέρωση των αρμοδίων οργάνων συνάγεται ότι τα μέτρα φύλαξης που έλαβε ο παραπονούμενος δεν ήταν επαρκή.

Η εν λόγω πιστωτική κάρτα έφερε επί του σώματός της την υπογραφή του κατόχου, όπως επιβάλλεται από τους όρους χρήσης και όπως αυτό βεβαιώνεται από την υπεύθυνη δήλωση που προσκόμισε ο παραπονούμενος. Το ένταλμα πληρωμής που αφορά στην επίμαχη συναλλαγή φέρει υπογραφή τα χαρακτηριστικά της οποίας μοιάζουν με αυτά της υπογραφής του νόμιμου κατόχου. Παρά τη μη ταύτιση των δύο υπογραφών καθίσταται εκ των συναλλακτικών ηθών και εκ των ιδιαίτερων εν προκειμένω συνθηκών συναλλαγής, δυσχερέστατη η επισήμανση των διαφορών. Το γεγονός αυτό επιτρέπει την εξαγωγή του συμπεράσματος ότι η παραβολή των υπογραφών έγινε με τη δέουσα επιμέλεια.

Η καθυστέρηση απάντησης της Τράπεζας δικαιολογείται από το γεγονός ότι κατά την εν λόγω συναλλαγή παρενέβαινε και τρίτο πιστωτικό ίδρυμα, η συνδρομή του οποίου στη διελεύκανση της υπόθεσης ήταν εκ των πραγμάτων απαραίτητη. Τούτο ωστόσο δεν απαλλάσσει την εμπλεκόμενη Τράπεζα από την υποχρέωση έγκαιρης γνωστοποίησης, όχι μόνο του αποτελέσματος της έρευνας των οργάνων της, αλλά και των λόγων που ενδεχομένως προκαλούν καθυστέρηση στην εξέλιξη της ακολουθούμενης διαδικασίας.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής συνέστησε την καταβολή από μέρους του παραπονούμενου του ποσού που αφορούσε την επίμαχη συναλλαγή απαλλαγμένου από ενδεχόμενες επιβαρύνσεις λόγω καθυστερήσεων που οφείλονται σε ενέργειες της Τράπεζας κατά τη διεξαγωγή της έρευνας προς απόδοση εξηγήσεων στον παραπονούμενο.

εισαγωγή του συστήματος των προπληρωμένων καρτών θα εξαλείψει την ανάγκη και τους κινδύνους που εγκυμονεί η κατοχή των μετρητών από τον Έλληνα καταναλωτή. Τέλος η διαδικτυακή εξυπηρέτηση των συναλλαγών, πέρα από τα πλεονεκτήματα που παρέχει στο χρήστη των νέων τεχνολογιών, προβάλλει ως απαίτηση και αναγκαίος όρος συμμετοχής στην κοινωνία του μέλλοντος. Και στη νέα αυτή μορφή συναλλαγών, ο ρόλος του πλαστικού χρήματος παραμένει κυρίαρχος.

Η σύγκριση των δεικτών χρήσης των πιστωτικών καρτών στην ελληνική και τις υπόλοιπες ανεπτυγμένες αγορές, αφήνει να διαφανούν μεγάλα περιθώρια ανάπτυξης των σύγχρονων μέσων πληρωμών. Η υιοθέτηση

ΥΠΟΘΕΣΗ 269
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΛΗΞΙΠΡΟΘΕΣΜΗΣ ΟΦΕΙΛΗΣ ΑΠΟ ΧΡΗΣΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ

Ο παραπονούμενος ειδοποιήθηκε τηλεφωνικά από γραφείο είσπραξης οφειλών που ενεργούσε για λογαριασμό Τράπεζας, ότι όφειλε το ποσό των 90.000 δραχμών από τη χρήση της πιστωτικής του κάρτας. Το γεγονός αυτό του προκάλεσε ιδιαίτερη έκπληξη, δεδομένου ότι η εν λόγω πιστωτική κάρτα είχε επιστραφεί από το 1987 και έκτοτε δεν είχε χρησιμοποιηθεί σε άλλη συναλλαγή. Η Τράπεζα διευκρίνισε ότι υπήρχε αρχικώς χρέωση 16.000 δραχμών η οποία επιβαρύνθηκε με τους αναλογούντες τόκους.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής στον οποίον προσέφυγε ο παραπονούμενος δηλώνοντας κατηγορηματικά ότι ουδέποτε έλαβε σχετική ενημέρωση κατά τα τελευταία 13 χρόνια, τον παρέπεμψε στην αρμόδια Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας.

Συνεπεία της μεσολάβησης του Γραφείου μας σε σύντομο χρονικό διάστημα ο παραπονούμενος ενημερώθηκε από την Τράπεζα ότι απαλλάχθηκε από κάθε σχετική με την οφειλή αυτή υποχρέωση, γεγονός που γνωστοποίησε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή εκφράζοντας τις θερμές του ευχαριστίες.

ΥΠΟΘΕΣΗ 278
ΕΛΛΙΠΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ ΩΣ ΜΕΣΟΥ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

Ο παραπονούμενος επισκέφθηκε κατάστημα γνωστής αλυσίδας εμπορίας προϊόντων και προέβη σε αγορές κάνοντας χρήση της πιστωτικής του κάρτας. Ο υπάλληλος του ταμείου ζήτησε το δελτίο της αστυνομικής ταυτότητας του παραπονουμένου, προκειμένου να το αντιπαραβάλει με τα στοιχεία και την υπογραφή που έφερε το σώμα της πιστωτικής κάρτας, συνάντησε όμως την άρνηση του παραπονούμενου ο οποίος ζήτησε εξηγήσεις. Οι αρμόδιοι υπάλληλοι του καταστήματος επικαλέστηκαν την ανάγκη αυξημένου ελέγχου των νομιμοποιητικών εγγράφων των κατόχων των καρτών για την αποτροπή του κινδύνου παράνομης χρήσης τους.

Ο παραπονούμενος πραγματοποίησε ανάλογη συναλλαγή σε άλλο κατάστημα της ίδιας αλυσίδας εμπορίας προϊόντων, χωρίς να ζητηθούν περαιτέρω στοιχεία του. Στη συνέχεια υπέβαλε το παράπονό του στον Τραπεζικό Μεσολαβητή. Παραπέμφθηκε στην αρμόδια Υπηρεσία Πελατών, η οποία αφού εξέτασε το παράπονο του απέστειλε αναλυτική απαντητική επιστολή. Το ίδιο έπραξε και η νομική υπηρεσία της εν λόγω επιχείρησης.

Από τα παραπάνω προέκυψε ότι, αν και δεν υπήρχε σχετική νομική δέσμευση των επιχειρήσεων για τη λήψη μέτρων απορρέουσα από τις σχετικές συμβάσεις, η αρχή της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών, όπως αυτή ερμηνεύεται και από τις σχετικές εγκυκλίους των Τραπεζών επιβάλλει αυξημένη επιμέλεια κατά τη διεξαγωγή του ελέγχου της νομιμοποίησης των κατόχων των καρτών. Περαιτέρω ο έλεγχος αυτός δικαιολογείται από τη φύση του προβλήματος της παράνομης χρήσης των καρτών και δεν αντίκειται στη νομοθεσία περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων.

ΥΠΟΘΕΣΗ 367
ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΔΙΓΡΑΜΜΗΣ ΕΠΙΤΑΓΗΣ

Δίγραμμη επιταγή εις διαταγή του παραπονουμένου εξοφλήθηκε από Τράπεζα, διάφορη της εκδότριας, η οποία και είχε προηγουμένως αρνηθεί τη συναλλαγή, σε κομιστή, πρόσωπο άλλο από τον παραπονούμενο. Ο τελευταίος προσέφυγε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή προς ενημέρωσή του σχετικά με τα νόμιμα δικαιώματά του, επικαλούμενος το είδος της επιταγής και τον τρόπο πληρωμής της.

Το παράπονο παραπέμφθηκε απευθείας στην αρμόδια Υπηρεσία Πελατών, δεδομένης και της απόστασης του τόπου κατοικίας του παραπονούμενου από την αρμόδια υπηρεσία, και προς διευκόλυνση του τελευταίου, προκειμένου να επιληφθεί και να απαντήσει εγγράφως.

Σημειώνεται ότι με το είδος αυτό της επιταγής ο νόμος επιδιώκει να προστατεύσει τον εκδότη από τους κινδύνους κλοπής ή απώλειάς της, περιορίζοντας τον κύκλο των προσώπων στα οποία μπορεί να γίνεται η πληρωμή της επιταγής. Η αποστολή της συνίσταται στο να καθιστά επώνυμο τον τελευταίο κομιστή, ώστε να μην είναι δυνατή πληρωμή της στο νομιμοποιούμενο από ανώνυμη οπισθογράφηση. Ως εκ τούτου, εξασφαλίζεται ο αποτελεσματικότερος έλεγχος της ταυτότητας του κομιστή.

Εν προκειμένω, η Τράπεζα, αφού εξέτασε το παράπονο, ικανοποίησε πλήρως τον παραπονούμενο πιστώνοντας το λογαριασμό του με το ποσό της επιταγής. Ο παραπονούμενος ευχαρίστησε το Γραφείο μας για τις υποδείξεις, τις διευκρινίσεις και την εν γένει συμβολή του στη διευθέτηση της υπόθεσης.

νέων μοντέλων συναλλακτικής συμπεριφοράς επιβάλλει συνεπώς την πλήρη συνειδητοποίηση του πλαισίου λειτουργίας των σύγχρονων συστημάτων πληρωμών. Δεν είναι απλό να αποκτηθεί η απαιτούμενη καταναλωτική συνείδηση, αλλά είναι επιβεβλημένο να διαχυθεί η πληροφόρηση για τη χρήση τους, και πέραν των χώρων όπου παραδοσιακά διεξάγονται οι συναλλαγές, και μάλιστα στο σύνολο της αγοράς. Η επιτυχία ενός συστήματος πληρωμών εξαρτάται από την αποδοχή του από το κοινό για το οποίο δημιουργήθηκε. Έργο σημαντικό είναι η δια βίου εκπαίδευση και εξοικείωση με τη χρήση του, κατά τρόπον ώστε να καλλιεργηθεί το απαιτούμενο κλίμα εμπιστοσύνης και να γίνουν απόλυτα κατανοητά τα συγκριτικά του πλεονεκτήματα. Και όλα αυτά σε ένα οικονομικό περιβάλλον συνεχών μεταβολών.
Η καθημερινή επικοινωνία του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή με το συναλλακτικό κοινό κατέδειξε το θερμό ενδιαφέρον, αλλά και τους προβληματισμούς του σύγχρονου καταναλωτή σχετικά με το πλαστικό χρήμα. Τα σχετικά παράπονα εστιάζονται κυρίως στις αμφιβητήσεις χρεώσεων και σε ζητήματα που άπτονται της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών.
Αρχική εντύπωση, που αποκομίζει κανείς από το διάλογο με το συναλλασσόμενο που άγχεται και διατηρεί αμφιβολίες και επιφυλάξεις που τον οδηγούν στην προσφυγή στο γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή, είναι η έλλειψη στοιχειωδών γνώσεων για τον τρόπο συμμετοχής του στα συστήματα πληρωμών. Η παροχή σχετικής ενημέρωσης δεν επιτυγχάνεται πάντα επαρκώς με την παροχή ενημερωτικού υλικού, ή την παράδοση αντιγράφου της σχετικής σύμβασης της οποίας το περιεχόμενο δεν είναι πάντα εύληπτο εξαιτίας της νομικής διάστασης των ζητημάτων που καλείται να ρυθμίσει.
Κρίνεται συνεπώς σκόπιμη η ανάληψη πρωτοβουλιών εκπαιδευτικού χαρακτήρα από τους φορείς που διαχειρίζονται τα συστήματα πληρωμών. Πρώτο βήμα, η κατάρτιση σύντομων και εύληπτων οδηγιών χρήσης των καρτών, κοινών για όλους τους εκδότες, και η παράλληλη δημοσιοποίησή τους σε χώρους σχετικούς, όπως αυτούς που στεγάζουν τα ATMs.
Ο αυστηρά προσωπικός χαρακτήρας του μέσου αυτού σε συνδυασμό με την υποχρέωση θέσης της υπογραφής στον ειδικά διαμορφωμένο χώρο επί του σώματος της κάρτας είναι προϋποθέσεις για την ορθή χρήση της. Περαιτέρω η επίδειξη του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας παραμένει ο ασφαλέστερος τρόπος διασκέδασης ενδεχόμενων υπονοιών σχετικά με την ταυτότητα του κατόχου. Ο χρήστης μιας κάρτας πρέπει να την έχει υπό τη συνεχή εποπτεία του. Η φύλαξή της επιβάλλει από μέρους του επιμέλεια αντίστοιχη με αυτή που επιδεικνύεται κατά την κατοχή μετρητών. Αλλά και κατά την παράδοσή της σε υπάλληλο συμβεβλημένης με την Τράπεζα επιχείρησης, προκειμένου να πραγματοποιηθεί συναλλαγή, δεν επιτρέπεται η για οποιονδήποτε λόγο απομάκρυνσή της από το χώρο εποπτείας του. Επιβάλλεται τόσον ο έλεγχος των δελτίων χρέωσης που παραδίδονται στο χρήστη μαζί με την απόδειξη πληρωμής, όσο και η παραβολή των τελευταίων με τα αντίγραφα της κίνησης του λογαριασμού που του αποστέλλονται σε μηνιαία βάση. Μόνο με αυτόν τον τρόπο θα αποτραπούν σφάλματα και θα επισημανθούν ατέλειες του συστήματος.
Ιδιαίτερης προσοχής επίσης πρέπει να τύχουν χρεώσεις που αφορούν συναλλαγές μέσω του διαδικτύου. Η άμεση επικοινωνία με την Τράπεζα επιτρέπει την έγκαιρη προβολή ενδεχόμενων αμφισβητήσεων και την αποτελεσματική αντιμετώπιση του προβλήματος.
Η κατοχή περισσοτέρων της μιας κάρτας, καθώς και η πρόσβαση στην παροχή άλλων υπηρεσιών, γεννά την ανάγκη απομνημόνευσης πολυάριθμων κωδικών (PIN). Δεδομένων των κινδύνων που εγκυμονεί η αναγραφή των κωδικών οπουδήποτε και ιδιαίτερα σε έγγραφα που συνοδεύουν την κάρτα, επιβάλλεται η επιλογή, όπου αυτή είναι δυνατή, ενιαίου κωδικού. Τονίζεται ότι ακόμη και το έγγραφο της Τράπεζας που φέρει τον κωδικό αριθμό αναγνώρισης, το οποίο εγχειρίζεται στον κάτοχο, πρέπει να καταστρέφεται αμέσως αφού ανοιχθεί και λάβει γνώση του περιεχομένου ο αποδέκτης του. Απαγορεύεται αυστηρά κάθε είδους κοινοποίηση του κωδικού σε πρόσωπο άλλο από το νόμιμο κάτοχο της κάρτας.
Η εκτύπωση αντιγράφου από τα εσωτερικά αρχεία που πρέπει να παρέχεται άμεσα στο νόμιμο κάτοχο της κάρτας, και από το οποίο προκύπτει ότι η πράξη καταχωρήθηκε σωστά, ενημερώθηκε ο λογαριασμός και

δεν υπήρξε τεχνική βλάβη ή άλλη ανωμαλία του συστήματος, αποτελεί απόδειξη χρήσης της κάρτας παρά τους αντίθετους προβαλλόμενους ισχυρισμούς. Απόδειξη της πρόσβασης στον κωδικό αριθμό αναγνώρισης από το χρήστη αποτελεί και το γεγονός της μη καταγραφής στα αρχεία της Τράπεζας μη ολοκληρωμένων συναλλαγών με πληκτρολόγηση εσφαλμένου κωδικού.

Πρέπει να τηρούνται με αυστηρότητα οι διαδικασίες που προβλέπονται για την κατάθεση μετρητών σε ΑΤΜ. Ενδεχόμενα προβλήματα κατά την εκτέλεση σχετικών πράξεων πρέπει να γνωστοποιούνται άμεσα στα αρμόδια όργανα της Τράπεζας για την έγκαιρη λήψη μέτρων. Κάθε πληκτρολόγηση του κωδικού (PIN) πρέπει να γίνεται με ασφάλεια και σε απόσταση από τρίτους, ενώ τα αποκόμματα που εξάγονται από το ΑΤΜ δεν πρέπει να εγκαταλείπονται, αλλά πρέπει να φυλλάσσονται προκειμένου να παραβληθούν με

ΥΠΟΘΕΣΗ 390

ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΑΠΟ ΑΤΜ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΕΓΙΝΕ ΔΗΛΩΣΗ ΚΛΟΠΗΣ

Η παραπονούμενη αμφισβήτησε την πραγματοποίηση τριών αναλήψεων με χρήση πιστωτικής κάρτας από ΑΤΜ της Τράπεζας που εξέδωσε την κάρτα συνολικού ύψους 300.000 δραχμών. Των αναλήψεων αυτών και με διαφορά τριών λεπτών ακολούθησε η δήλωση της παραπονουμένης προς την Τράπεζα ότι η κάρτα της καθώς και άλλα προσωπικά της έγγραφα είχαν κλαπεί.

Η δήλωση έγινε ύστερα από τηλεφωνική επικοινωνία της Τράπεζας με τον υιό της παραπονουμένης, γεγονός που είχε ως συνέπεια την εκ παραδρομής ακύρωση της πιστωτικής κάρτας και του υιού της. Λόγω της επιτυχούς απόπειρας χρήσης της εν λόγω κάρτας η παραπονούμενη συνήγαγε ότι η ακύρωση της κλαπείσας κάρτας δεν έγινε εγκαίρως και επιμελώς από την Τράπεζα. Για το λόγο αυτό ζήτησε την απαλλαγή της από τις σχετικές χρεώσεις.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής διερευνώντας όλες τις πτυχές της υπόθεσης κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η ακύρωση της κάρτας από την Τράπεζα έγινε άμεσα. Σε κάθε περίπτωση, συναλλαγή που ενδεχομένως πραγματοποιείται μετά την ακύρωση της πιστωτικής κάρτας, ύστερα από τη δήλωση απώλειας, ή κλοπής, του παραπονουμένου, βαρύνει την τράπεζα.

Εν προκειμένω οι επίμαχες αναλήψεις έλαβαν χώρα πριν από τη δήλωση της κλοπής, και μάλιστα με χρήση του PIN της κάρτας. Όπως προέκυψε από την έρευνα του Γραφείου μας, ο κωδικός αριθμός που ήταν απαραίτητος για τη χρήση της κάρτας είχε αναγραφεί σε έγγραφο που είχε κλαπεί μαζί με την κάρτα. Ο ισχυρισμός της παραπονουμένης ότι δεν ήταν δυνατό το PIN να συσχετιστεί με την επίμαχη πιστωτική κάρτα και ότι ο χρόνος που μεσολάβησε από την κλοπή μέχρι τις αναλήψεις δεν επαρκούσε για τον εντοπισμού του PIN δεν κρίθηκε βάσιμος, δεδομένου ότι η απόσταση, το μέσο που επέβαιναν οι δράστες, καθώς και η αναγραφή του PIN τους επέτρεψε την πραγματοποίηση των αναλήψεων σε εξαιρετικά σύντομο χρονικό διάστημα.

Συνεπώς, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής συνέστησε την καταβολή από μέρους της παραπονουμένης του ποσού που αντιστοιχούσε στις τρεις αναλήψεις και την απαλλαγή της κατά τα 2/3 από τους αναλογούντες μέχρι την κοινοποίηση της σύστασής του τόκους, λόγω της σημαντικής καθυστέρησης παροχής πειστικών εξηγήσεων από την Τράπεζα στην παραπονουμένη. Τέλος συστήθηκε στην Τράπεζα να προχωρά άμεσα στη χορήγηση αντιγράφου του σχετικού αποσπάσματος της εκτύπωσης της κίνησης του ΑΤΜ από τα μηχανογραφικά της αρχεία σε κάθε συναλλασσόμενο που αμφισβητεί συναλλαγή του με χρήση κάρτας μέσω του δικτύου των ATMs και αξιώνει την απαλλαγή του από την αντίστοιχη χρέωση.

ΥΠΟΘΕΣΗ 392

ΑΡΝΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΧΡΕΩΣΗΣ ΕΤΗΣΙΑΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ

Ο παραπονούμενος αν και αρνήθηκε την προσφορά χορήγησης πιστωτικής κάρτας κατά την καταβολή της ετήσιας συνδρομής του σε εταιρεία παροχής οδικής βοήθειας, την οποία και κατέβαλε σε μετρητά, έλαβε ταχυδρομικώς μια πιστωτική κάρτα, με την επισήμανση ότι θα επιβαρυνόταν με τη συνδρομή για τη χρήση της, εφόσον ελάμβανε χώρα συναλλαγή με χρήση της κάρτας.

Στη συνέχεια, και ενώ δεν είχε πραγματοποιήσει καμιά συναλλαγή με την εν λόγω κάρτα, άρχισε να λαμβάνει χρεωστικά σημειώματα, στα οποία εμφαινόταν χρέωση της προαναφερόμενης συνδρομής και των αναλογούντων τόκων. Παρά τις επανειλημμένες τηλεφωνικές επικοινωνίες με αρμοδίους υπαλλήλους της Τράπεζας, κατά τις οποίες ελάμβανε τη διαβεβαίωση ότι η χρέωση δεν ισχύει και ότι η κάρτα θα ακυρωθεί, τίποτε από τα τελευταία δε συνέβη, με αποτέλεσμα ο παραπονούμενος να προσφύγει στον Τραπεζικό Μεσολαβητή.

Από την αρμόδια Υπηρεσία Πελατών, όπου και παραπέμφθηκε, προκειμένου να πάρει οριστική απάντηση από την Τράπεζα, πληροφορήθηκε εγγράφως ότι προωθείται το αίτημά του για ακύρωση της κάρτας και αντιλογισμό της ετήσιας συνδρομής της. Παρά ταύτα, και επειδή η επίλυση του προβλήματος καθυστερούσε, ο παραπονούμενος επανήλθε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή ζητώντας την παρέμβασή του.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής, αφού ζήτησε και έλαβε σχετικές διευκρινίσεις από την Τράπεζα, ενημέρωσε τον παραπονούμενο ότι η καθυστέρηση στην τακτοποίηση της εκκρεμότητας από μέρους της Τράπεζας οφείλεται σε πρόσκαιρα τεχνικά κωλύματα και τον διαβεβαίωσε ότι η οριστική διευθέτηση είναι ζήτημα σύντομου χρονικού διαστήματος, όπως και τελικά έγινε.

την κίνηση του λογαριασμού, όπως αυτή αποτυπώνεται στα αντίστοιχα βιβλιάρια καταθέσεων μετά την ενημέρωσή τους.
Καθήκον της Τράπεζας είναι η διασφάλιση της προστασίας των συμφερόντων του συναλλασσόμενου κοινού με κάθε δυνατό τρόπο. Πέρα από την παροχή συγκεκριμένων απλοποιημένων οδηγιών κατά την παράδοση της κάρτας, επιβάλλεται η σύσταση χορήγησης πρόσθετων καρτών για τα υπόλοιπα μέλη της οικογένειας, καθώς και η ενίσχυση των μέτρων ασφαλείας κατά τη χρήση των καρτών από ειδικές κατηγορίες πληθυσμού, όπως οι νεώτεροι και οι πιο ηλικιωμένοι. Ο προαιρετικός προσδιορισμός χαμηλού ορίου αναλήψεων ή πιστωτικού ορίου από το συμβαλλόμενο κατά τη στιγμή της σύναψης σύμβασης παροχής και χρήσης κάρτας, πρέπει επίσης να είναι εφικτός.
Περαιτέρω ο ενιαίος χαρακτήρας της ενημέρωσης για την εφαρμογή των συστημάτων πληρωμών πρέπει να είναι κύριο μέλημα του συνόλου των φορέων που έχουν συμμετοχή. Ιδιαίτερο ρόλο στη λειτουργία των συστημάτων έχουν οι επιχειρήσεις που συμβάλλονται με τις Τράπεζες και που απολαμβάνουν με τη σειρά τους των προνομίων από τη χρήση τους. Η παροχή συγκεκριμένης πληροφόρησης, η συμμετοχή σε ειδικές ενημερωτικές εκδηλώσεις, και η εν γένει πιστοποίηση της γνώσης των ιδιαιτεροτήτων των σύγχρονων συναλλαγών θα καθιστούσαν τη στάση του προσωπικού των εν λόγω επιχειρήσεων ακόμη πιο υπεύθυνη. Η πιστοποίηση μπορεί κατ' επέκταση να αποτελέσει πρόσθετο προσόν του προσωπικού και απαιτούμενη εξειδίκευση για την άσκηση των σχετικών καθηκόντων. Ο περιορισμός των παρανοήσεων και ιδιαίτερα των αμφισβητούμενων χρεώσεων προϋποθέτει την πιστή και πλήρη εφαρμογή των προβλεπόμενων οδηγιών.
Η συνειδητοποίηση του ρόλου του εντεταλμένου οργάνου της επιχείρησης, κατ' αναλογία με αυτόν του τραπεζικού υπαλλήλου αποτελεί εγγύηση αποτελεσματικής λειτουργίας του συστήματος. Ο έλεγχος των στοιχείων του κατόχου της κάρτας πρέπει να γίνεται με κάθε επιμέλεια. Η ομοιόμορφη εφαρμογή των σχετικών οδηγιών είναι εγγύηση της εύρυθμης λειτουργίας του συστήματος και εμπέδωσης κλίματος εμπιστοσύνης στο συναλλασσόμενο.
Σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής, η δήλωση του συμβάντος πρέπει να γίνεται χωρίς καθυστέρηση από την πλευρά του κατόχου. Η Τράπεζα οφείλει να διασφαλίζει τα μέσα και να προβαίνει άμεσα στις απαιτούμενες ενέργειες, προκειμένου να αποτραπεί η παράνομη χρήση της κάρτας. Η σύσταση κοινής υπηρεσίας υποδοχής των σχετικών τηλεφωνικών κλήσεων για την ταχύτερη και απρόσκοπτη ακύρωση καρτών με παράλληλη υιοθέτηση ενός τετραψήφιου αριθμού κλήσεως για το σύνολο του τραπεζικού συστήματος θα ήταν ιδιαίτερα αποτελεσματική. Ακόμα η μαγνητοφώνηση των κλήσεων αυτών με τη συναίνεση του παθόντος είναι ικανό αποδεικτικό μέσο για το χρόνο και το περιεχόμενο των δηλώσεων αυτών.
Από τη στιγμή που κατατεθεί εγγράφως παράπονο σχετικό με αμφισβήτηση χρεώσεων στην αρμόδια Υπηρεσία Πελατών, η Τράπεζα οφείλει να προσδιορίσει την ενδεχόμενη καθυστέρηση στην απάντηση στον παραπονούμενο εξαιτίας της ανάμειξης τρίτου πιστωτικού ιδρύματος στην εξέταση κάθε υπόθεσης. Τέλος σε κάθε περίπτωση απόρριψης των ισχυρισμών ή των απαιτήσεων του παραπονουμένου συστήνεται, όπως και σε κάθε άλλο είδος παραπόνου, η πλήρης αιτιολόγηση και η μνεία της δυνατότητας προσφυγής στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή.
Η μεσολάβηση και ο ρόλος των γραφείων στα οποία οι Τράπεζες αναθέτουν την είσπραξη οφειλών συχνά αποκρούεται από τους συναλλασσόμενους. Για την άρση ενδεχόμενων παρεξηγήσεων συστήνεται στις Τράπεζες η αποστολή ειδική επιστολής που να ενημερώνει για την ανάθεση της αναζήτησης ληξιπρόθεσμης οφειλής στα εν λόγω γραφεία. Η συμπεριφορά των απασχολούμενων σε αυτά πρέπει να συνάδει με το κύρος, τη σοβαρότητα και την ευθύνη που χαρακτηρίζουν την παρουσία των πιστωτικών ιδρυμάτων στο σύγχρονο χρηματοοικονομικό περιβάλλον.
Ο σύγχρονος καταναλωτής αξιοποιεί τα πλεονεκτήματα του ανταγωνισμού αξιώνοντας κατανόηση των αναγκών του καθώς και σαφήνεια και υπευθυνότητα στην αντιμετώπιση από την Τράπεζά του. Η δυναμική της προώθησης των προϊόντων με κατηγοριοποίηση της πελατείας υποχωρεί και τη θέση της καταλαμβάνει η προώθηση προϊόντων κατ' άτομο με την υποστήριξη των

εφαρμογών της σύγχρονης τεχνολογίας. Αυτό έχει ως συνέπεια την εξάρτηση της εξέλιξης των τραπεζικών εργασιών από τις δυνατότητες των μηχανογραφικών υπηρεσιών, οι οποίες καλούνται να ικανοποιήσουν μεγάλο αριθμό αναγκών. Τα σφάλματα μηχανογράφησης, οι αδικαιολόγητες καθυστερήσεις στην εκτέλεση ή στη διόρθωση εντολών και στην ικανοποίηση αιτημάτων σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες υποσκάπτουν την εμπιστοσύνη του συναλλασσόμενου κοινού. Η ελλιπής, ενίοτε και εσφαλμένη, ενημέρωση δεν ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις μιας διαρκούς και ειλικρινούς συναλλακτικής σχέσης, όπως αυτή που επιβάλλει η ανάγκη προστασίας των συμφερόντων του καταναλωτή. Η διαφημιστική προβολή των όρων και των συνοδευτικών προσφορών της χορήγησης τραπεζικών προϊόντων δεν πρέπει να εξωθείται σε αθέμιτες και παραπλανητικές ατραπούς. Τέλος, η πρακτική των συνδυασμένων πωλήσεων τυγχάνει κακής εφαρμογής όταν τα προσωπικά δεδομένα που γνωστοποιούνται στην Τράπεζα για την πραγματοποίηση ορισμένης συναλλαγής χρησιμοποιούνται για αλλότριους, συχνά διαφημιστικούς σκοπούς, παρά τη θέληση του συναλλασσομένου.

2.2 ΔΑΝΕΙΑ

Α. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ

Τα δάνεια καταλαμβάνουν τη δεύτερη θέση μετά τα μέσα πληρωμών, στο σύνολο των εντός κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων. Σε σχέση με το 1999 ο αριθμός των τηλεφωνικών κλήσεων αυξήθηκε από 120 σε 419, το δε ποσοστό τους στο σύνολο υποχώρησε από 32,6% σε 29,1%.

Η κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων κατά κατηγορία δανείων παρουσιάζεται στον **Πίνακα Α3 του Παραρτήματος** και συνοψίζεται ως ακολούθως:

Καταναλωτικά	203
Στεγαστικά	201
Διάφορα	15
Σύνολο	419

Τα παράπονα που διατυπώθηκαν και οι πληροφορίες που ζητήθηκαν συνοψίζονται ως ακολούθως:

❒ Γενικής φύσεως πληροφόρηση-παράπονα:

α. Λεπτομέρειες για το πεδίο εφαρμογής του νόμου 2789/2000, γνωστού ως νόμου περί "πανωτοκίων", ειδικότερα δε οι συναλλασσόμενοι ενδιαφέρονταν να πληροφορηθούν αν η περίπτωσή τους εντασσόταν στο Νόμο. Επίσης, ζητούνταν διευκρινίσεις και εκφράζονταν παράπονα διότι στις απαντήσεις ορισμένων Τραπεζών δεν δικαιολογείται επαρκώς και κατά τρόπο κατανοητό για τους δανειολήπτες, το γεγονός ότι δεν εμπίπτουν στην εφαρμογή του Νόμου.

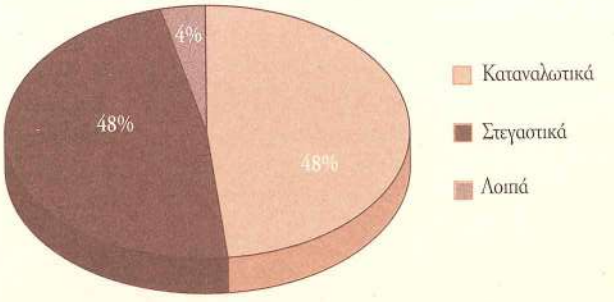
β. Απορίες και διαμαρτυρίες για τον τρόπο και το χρόνο προσαρμογής των κυμαινομένων επιτοκίων στα χαμηλότερα επίπεδα που αναφέρονται στις καταχωρήσεις/ανακοινώσεις των Τραπεζών στα Μ.Μ.Ε.

γ. Αμφισβήτηση της νομιμότητας ορισμένων συμβατικών επιβαρύνσεων που αναφέρονται στα δάνεια όπως η ρήτρα πρόωρης εξόφλησης, τα έξοδα φακέλου, η δαπάνη για τον έλεγχο των ακινήτων από μηχανικούς, κλπ.

δ. Διαμαρτυρίες για την πίεση που ασκούν προς τους δανειολήπτες τα γραφεία στα οποία αναθέτουν οι Τράπεζες την είσπραξη ληξιπρόθεσμων οφειλών.

ε. Διαμαρτυρίες για καθυστερήσεις στην έγκριση δανείων, για υψηλή επιβάρυνση και ενίοτε άρνηση παροχής αναλυτικής κατάστασης χρέους, για καθυστερήσεις και επιβαρύνσεις στην άρση

Δάνεια:
Κατανομή Τηλεφωνικών Κλήσεων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά κατηγορία Προϊόντος/Υπηρεσίας



προσημειώσεων μετά την εξόφληση των δανείων, για υπερβολικές χρεώσεις τόκων και προμηθειών κλπ.

❒ Ειδικότερα, όσον αφορά τα στεγαστικά δάνεια:
α. Διαμαρτυρίες για ελλιπή ενημέρωση σχετικά με τη διάρκεια και την εξέλιξη της κρατικής επιδότησης ιδιαίτερα στα κυμαινόμενου επιτοκίου δάνεια, για την καθυστέρηση προσαρμογής των κυμαινόμενων επιτοκίων στα χαμηλότερα επίπεδα που ανακοινώνονται και για τις επιβαρύνσεις μετατροπής από σταθερό σε κυμαινόμενο επιτόκιο.
β. Παράπονα για προσθήκη, στα ασφαλιστικά συμβόλαια υποθηκευμένων ιδιοκτησιών, νέων κινδύνων και για αιφνιδιαστική αύξηση των ασφαλίστρων, που σε ορισμένες περιπτώσεις φθάνει και το διπλάσιο των αρχικών ποσών, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση των δανειοληπτών.
γ. Διαμαρτυρίες από εγγυητές δανείων, οι οποίοι καλούνται να εκπληρώσουν τις υποχρεώσεις τους όταν τα δάνεια καταστούν ληξιπρόθεσμα και απαιτητά, χωρίς προηγούμενη ενημέρωσή τους για την εξέλιξη των εν λόγω δανείων.
δ. Ελλιπής πληροφόρηση σχετικά με τους όρους της εγγύησης του Ελληνικού Δημοσίου και ειδικότερα όσον αφορά τον τρόπο εξόφλησης των εγγυημένων δανείων σε περιπτώσεις καθυστερήσεων και τις συνέπειες για τους δανειολήπτες.

❒ Ειδικά για τα καταναλωτικά δάνεια:
α. Διαμαρτυρίες για το ύψος των επιτοκίων και των διαφόρων προμηθειών.
β. Παράπονα για καθυστερήσεις στην αποστολή των μηνιαίων χρεωστικών καταστάσεων, με συνέπεια οι δανειολήπτες να επιβαρύνονται με τόκους, ενίοτε δε και για μη τήρηση του χρονοδιαγράμματος αποπληρωμής των δανείων, λόγω περιορισμού του χρόνου εξόφλησης των δόσεων.
γ. Παράπονα που δημιουργούνται από ελλιπή ενημέρωση των συναλλασσομένων, όταν στη δανειοδότησή τους από την Τράπεζα μεσολαβούν τρίτοι, όπως επιχειρήσεις πώλησης αγαθών και υπηρεσιών, που εξοφλούνται με δάνεια των συνεργαζομένων Τραπεζών.

Β. ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Τα εντός κανονισμού γραπτά παράπονα που αναφέρονται σε δάνεια αυξήθηκαν από 23 το 1999 σε 63 το 2000, το δε ποσοστό τους στο σύνολο παρέμεινε σχεδόν σταθερό, 26% και 25% αντίστοιχα.
Κατά κατηγορία δανείων παρουσιάζουν την ακόλουθη κατανομή:
Η κατανομή των σχετικών με τα δάνεια παραπόνων βάσει των αιτίων που τα προκαλούν παρουσιάζεται στον **Πίνακα Β3 του Παραρτήματος**, τα στοιχεία του οποίου συνοψίζονται στον Πίνακα 10.

	Έτος 2000		Έτος 1999
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Καταναλωτικά	33	52	57
Στεγαστικά	28	44	43
Γενικά	2	4	-
Σύνολο	**63**	**100**	**100**

ΠΙΝΑΚΑΣ 10
Δάνεια: Κατανομή Υποθέσεων κατά Είδος Προϊόντος και Κατηγορία Παραπόνου

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ			
	ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ	ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ	ΓΕΝΙΚΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Τραπεζική Πρακτική (Μονομερής ενέργεια Τράπεζας, μη τήρηση προφορικών οδηγιών)	2	3	1	6
Συναλλαγές/Υπολογισμοί (Γενικά σφάλματα υπολογισμών, εσφαλμένη χρέωση κλπ.)	13	18	-	31
Ποιότητα Υπηρεσιών (Καθυστερήσεις, ελλιπής πληροφόρηση, διοικητικές παραλείψεις)	13	12	1	26
Σύνολο	**28**	**33**	**2**	**63**

Από τα ανωτέρω στοιχεία προκύπτει ότι το 49% 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 κυμαινομένου επιτοκίου στα χαμηλότερα επίπεδα που ανακοινώνουν οι Τράπεζες.
Τη δεύτερη θέση με ποσοστό 41% κατέχει η κατηγορία "Ποιότητα Υπηρεσιών" και ειδικότερα οι αιτίες: Καθυστέρηση στην εξέταση παραπόνων για χορήγηση δανείων, ελλιπής πληροφόρηση ως προς τους όρους που αφορούν τις διάφορες προμήθειες και επιβαρύνσεις, μη απάντηση σε αλληλογραφία που αφορά παροχή αναλυτικών στοιχείων για την κίνηση των δανείων κ.λπ. Η κατηγορία "Τραπεζική Πρακτική" συγκεντρώνει το μικρότερο ποσοστό, 10%. Ειδικότερα στην κατηγορία αυτή οι καταναλωτές, λόγω ελλιπούς πληροφόρησης, ισχυρίζονται ότι δεν περιλαμβάνονταν στη σύμβαση όροι όπως η ρήτρα πρόωρης εξόφλησης ή ότι δεν τηρήθηκαν προφορικές υποσχέσεις που τους είχαν δοθεί πριν από την υπογραφή της σύμβασης.

Γ. ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Ο αριθμός των κλεισμένων υποθέσεων που αφορούσαν δάνεια ανέρχεται σε 47. Εξ αυτών 5 υποθέσεις έκλεισαν με παραίτηση των ενδιαφερομένων, μετά από τις λεπτομερείς εξηγήσεις που τους δόθηκαν από τις Υπηρεσίες Πελατών των Τραπεζών ώστε να πεισθούν για το αβάσιμο των παραπόνων τους. Η κατανομή των 47 υποθέσεων ανάλογα με το φορέα της τελικής απόφασης και την ικανοποίηση ή μη του παραπονούμενου, παρουσιάζεται στον Πίνακα 11.

ΠΙΝΑΚΑΣ 11
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.	12		19	31
Επίλυση από τον Τ.Μ.	7	4		11
Παραίτηση ενδιαφερομένου	-	5		5
Σύνολο	**19**	**9**	**19**	**47**

Από τα στοιχεία του Πίνακα αυτού προκύπτουν τα ακόλουθα:
❒ Ποσοστό 66% των υποθέσεων έκλεισε από τις ίδιες τις Τράπεζες, μετά την παραπομπή τους στις Υπηρεσίες Πελατών από το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή, γεγονός χαρακτηριστικό του υψηλού επιπέδου συνεργασίας και συντονισμού που έχει αναπτυχθεί μεταξύ του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή και των Υπηρεσιών Πελατών των Τραπεζών.
❒ Ποσοστό 81% συμπεριλαμβανομένων και των περιπτώσεων επίτευξης συμβιβαστικών λύσεων, κατά κανόνα στη βάση προτάσεων του Τραπεζικού Μεσολαβητή, κατέληξε υπέρ των πελατών παρά το ότι η κύρια αιτία των παραπόνων που αναφέρονται σε δάνεια είναι η ελλιπής πληροφόρηση των δανειοληπτών για την οποία ευθύνονται τόσο οι ίδιοι όσο και οι Τράπεζες, το ανωτέρω υψηλό ποσοστό δικαιολογείται από το ότι οι Τράπεζες εφάρμοσαν στις συγκεκριμένες περιπτώσεις υπέρ των πελατών τους την αρχή της επιείκειας.

Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

1. Αιτίες παραπόνων

Τα κύρια αίτια των γραπτών παραπόνων που αφορούν τα δάνεια αποτελούν εξειδίκευση των αιτίων που αναφέρονται στις τηλεφωνικές κλήσεις. Οι κυριότερες κατηγορίες αυτών λόγω των συνεπειών τους για τους δανειολήπτες και του διδακτικού τους χαρακτήρα για τους αναγνώστες είναι οι ακόλουθες:
❒ Διόγκωση χρέους από στεγαστικά δάνεια σε συνάλλαγμα, κυρίως σε Ιαπωνικό νόμισμα (YEN) λόγω μεταβολής των συναλλαγματικών ισοτιμιών,

σε ύψος που αδυνατούν να εξυπηρετήσουν. Οι παραπονούμενοι διαμαρτύρονται ότι δεν είχαν ενημερωθεί από τους τραπεζικούς υπαλλήλους για τους συναλλαγματικούς κινδύνους. Είναι όμως προφανές ότι στις κατηγορίες αυτές δανείων προσφεύγουν καταναλωτές κατόπιν ενημέρωσης σχετικά με τις διαφορές επιτοκίων και συνεπώς με δυνατότητα εκτίμησης των κινδύνων από τη μεταβολή των συναλλαγματικών ισοτιμιών.

❒ Εντύπωση προκαλεί και η μη ακριβής γνώση του ύψους των δόσεων από ορισμένους

ΥΠΟΘΕΣΗ 145
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΓΚΡΙΣΗ ΔΑΝΕΙΟΥ

Η παραπονούμενη συμπλήρωσε και παρέδωσε στην οικία της, σε ειδικό προς τούτο άτομο της Τράπεζας, αίτηση χορήγησης δανείου ύψους δρχ. ενός εκατομμυρίου (1.000.000 δρχ.) σε ευρώ εντός 24 ωρών. Όταν ειδοποιήθηκε ότι το δάνειο εγκρίθηκε, πήγε στην Τράπεζα όπου όμως διαπίστωσε ότι το δάνειο είχε εγκριθεί σε δραχμές και όχι σε ευρώ. Μετά από καθυστέρηση και ταλαιπωρία, η παραπονούμενη πέτυχε την ακύρωση του εν λόγω δανείου και ταυτόχρονα υπέβαλε νέα αίτηση για δάνειο ενός εκατομμυρίου (1.000.000) δραχμών σε ευρώ.

Επί ένα μήνα επικοινωνούσε τηλεφωνικά με την Τράπεζα προκειμένου να μάθει εάν εγκρίθηκε η νέα αίτησή της. Τελικά, έλαβε από την Τράπεζα αντίγραφο κίνησης λογαριασμού με το οποίο εμφανιζόταν χρέωση ύψους 25.000 δρχ. για έξοδα φακέλου για το πρώτο ακυρωθέν δάνειο. Μετά δύο μήνες περίπου έλαβε αντίγραφο κίνησης νέου λογαριασμού, που δεν γνώριζε ότι είχε ανοιχθεί, στο οποίο εμφανιζόταν το προϊόν του δανείου σε ευρώ και χρέωση με ποσό 30.000 δρχ. για έξοδα φακέλου.

Στο μεταξύ, η παραπονούμενη, λόγω των οικονομικών δυσκολιών που αντιμετώπιζε, αναγκάστηκε να δανειστεί χρήματα από άλλη πηγή και ζήτησε από την Τράπεζα την ακύρωση και του δεύτερου δανείου. Στέλεχος της Τράπεζας τη διαβεβαίωσε τηλεφωνικά ότι εφόσον δεν ανέλαβε χρήματα από το λογαριασμό της το δάνειο θα ακυρωνόταν. Ωστόσο, αρκετούς μήνες αργότερα έλαβε νέο αντίγραφο κίνησης λογαριασμού το οποίο εμφάνιζε χρεώσεις.

Κατόπιν τούτου, η παραπονούμενη απευθύνθηκε στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή ζητώντας τη συνδρομή του για την ακύρωση του δανείου σε ευρώ, εφόσον η Τράπεζα δεν τήρησε την προθεσμία έγκρισης των 24 ωρών, όπως διαφήμιζε. Επιπλέον, θεωρεί άδικο να πληρώσει έξοδα φακέλου για το πρώτο δάνειο που ακυρώθηκε.

Η Τράπεζα σε σχετικές ερωτήσεις του Τραπεζικού Μεσολαβητή, απάντησε ως εξής:

- Σχετικά με τη σύμβαση δανείου σε δραχμές προέβη στην ακύρωσή της και η παραπονούμενη δεν χρεώθηκε με τα σχετικά έξοδα φακέλου (25.000 δρχ.).
- Η εκταμίευση του δανείου σε ευρώ πραγματοποιήθηκε μετά από τηλεφωνική επικοινωνία που είχε υπάλληλος της αρμόδιας Διεύθυνσης της Τράπεζας με την παραπονούμενη, ο οποίος την ενημέρωσε και για το άνοιγμα καταθετικού λογαριασμού για την εξυπηρέτηση του δανείου, όρος που περιλαμβάνεται ρητά στη σχετική αίτηση που υπέγραψε η παραπονούμενη.

Το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή πρότεινε την ακύρωση του δανείου σε ευρώ και τον αντιλογισμό του ποσού των σχετικών εξόδων, πρόταση που έγινε δεκτή και από τα δύο μέρη.

ΥΠΟΘΕΣΗ 169
ΣΤΑΘΕΡΟ – ΚΥΜΑΙΝΟΜΕΝΟ ΕΠΙΤΟΚΙΟ

Η παραπονούμενη έλαβε από την Τράπεζα στεγαστικό δάνειο 15ετούς διάρκειας για επισκευή και αποπεράτωση κατοικίας. Η σχετική σύμβαση ανέφερε συγκεκριμένο επιτόκιο, σταθερό για τα τρία πρώτα έτη. Μετά την τριετία ο εκτοκισμός προβλεπόταν να γίνεται με το επιτόκιο που θα ίσχυε τότε για χορηγήσεις δανείων ίδιας χρονικής διάρκειας και κατηγορίας.

Μετά την πάροδο της τριετίας η παραπονούμενη προσήλθε στην Τράπεζα και ενημερώθηκε ότι για τον υπολειπόμενο συμβατικό χρόνο το δάνειό της θα επιβαρυνόταν με σταθερό επιτόκιο το οποίο ήταν μόνο κατά 0,5% χαμηλότερο από το επιτόκιο της αρχικής σταθερής περιόδου, ενώ τα ισχύοντα στην αγορά ήταν κατά 1,5 εκατοστιαία μονάδα περίπου χαμηλότερα.

Η παρέμβαση του Τραπεζικού Μεσολαβητή είχε ως αποτέλεσμα την επίτευξη συμφωνίας των μερών για μετατροπή του δανείου σε κυμαινόμενου επιτοκίου για τα υπόλοιπα 12 έτη με αρχικό επιτόκιο αυτό που εφάρμοζε κατά το διάστημα εκείνο η συγκεκριμένη Τράπεζα.

ΥΠΟΘΕΣΗ 190
ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΠΛΕΙΣΤΗΡΙΑΣΜΟΥ

Ο παραπονούμενος, κάτοικος ακριτικής νήσου, όταν πληροφορήθηκε ότι έχει αποφασιστεί η αναστολή των πλειστηριασμών ακινήτων από τις Τράπεζες, ενόψει επικείμενης νομοθετικής ρύθμισης, και ότι έχουν εκδοθεί σχετικές εγκύκλιοι από τις διοικήσεις ορισμένων Τραπεζών για την εφαρμογή της, υπέβαλε παράπονο στην αρμόδια υπηρεσία του Υπουργείου Εμπορίου, η οποία και το παρέπεμψε προς επίλυση στο γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

Συγκεκριμένα, ο παραπονούμενος διαμαρτυρήθηκε για τη μη αναστολή των διαδικασιών πλειστηριασμού από Τράπεζα σε βάρος ακινήτου περιουσιακού του στοιχείου παρά την εξαγγελθείσα απόφαση αναστολής.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής, προς διευκόλυνση του παραπονούμενου, απέστειλε το παράπονο στην αρμόδια Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας προκειμένου να επισπευσθούν οι διαδικασίες επίλυσής του και ήρθε σε επικοινωνία με τους αρμόδιους υπαλλήλους για να πληροφορηθεί τις σχετικές με την αντιμετώπιση του γενικότερου ζητήματος απόψεις της Τράπεζας.

Η Τράπεζα ενήργησε άμεσα και με έγγραφό της προς τον παραπονούμενο τον ενημέρωσε ότι έχουν ήδη αναστελεί οι σχετικές διαδικασίες πλειστηριασμού του ακινήτου του για το εν λόγω διάστημα, παρά το γεγονός ότι ουδεμία καταβολή έναντι της οφειλής του είχε πραγματοποιηθεί από μέρους του.

Β.

ΥΠΟΘΕΣΗ 196
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΓΚΡΙΣΗΣ ΔΑΝΕΙΟΥ

Ο παραπονούμενος κατέθεσε αίτηση στεγαστικού δανείου για αποπεράτωση οικοδομής. Επισήμανε στην Τράπεζα ότι η οικοδομική άδεια έληγε τρεις μήνες αργότερα και έλαβε τη διαβεβαίωση ότι θα του απαντούσαν σε μία εβδομάδα και σε περίπτωση έγκρισης της αίτησής του, η εκταμίευση του δανείου θα πραγματοποιείτο μετά από δύο περίπου μήνες.

Ωστόσο, αφού οι επί μήνες επανειλημμένες τηλεφωνικές και προσωπικές επαφές του με αρμόδια στελέχη της Τράπεζας δεν είχαν αποτέλεσμα, ο παραπονούμενος απευθύνθηκε στην Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας και πληροφορήθηκε κατ' αρχήν τον επανακαθορισμό του ύψους του δανείου σε ποσό μικρότερο του αιτηθέντος. Τελικά, και αφού στο μεταξύ έληξε η οικοδομική άδεια, η Τράπεζα με επιστολή της τον ενημέρωσε ότι η αίτηση δανείου απορρίφθηκε με το αιτιολογικό της "χαμηλής τραπεζικής αξίας" του ακινήτου του, χωρίς περαιτέρω διευκρινίσεις.

Συνεπεία της ανωτέρω καθυστέρησης ο παραπονούμενος επιβαρύνθηκε οικονομικά λόγω της έκδοσης νέας οικοδομικής άδειας και της αύξησης της τιμής των οικοδομικών υλικών.

Σε σχετικές ερωτήσεις του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή, η Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας απάντησε:

- Η καθυστέρηση να απαντήσει στην αίτηση στεγαστικού δανείου του παραπονούμενου οφειλόταν σε νομικές ελλείψεις του σχετικού φακέλου, οι οποίες δεν επέτρεψαν την ολοκλήρωση του ελέγχου εντός του προβλεπόμενου για τα στεγαστικά δάνεια χρόνου.
- Το ποσό που αιτήθηκε ο παραπονούμενος, πολύ δε περισσότερο το ποσό που δικαιούταν, βάσει της αξίας του ακινήτου, δεν θα επαρκούσε για την πλήρη αποπεράτωση του ακινήτου. Το στοιχείο δε αυτό, σύμφωνα με τις διαδικασίες της Τράπεζας, δεν επέτρεπε τη συγκεκριμένη χρηματοδότηση.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής, παρότι έκρινε ότι η απόρριψη του αιτήματος του παραπονούμενου δεν εμπίπτει στις αρμοδιότητές του διότι αφορά στην εμπορική πολιτική της Τράπεζας, ωστόσο καταλόγισε ευθύνη στην Τράπεζα για την καθυστέρηση με την οποία απάντησε στο αίτημα του παραπονούμενου και την παράλειψη έγκαιρης ενημέρωσής του για τις νομικές ελλείψεις του φακέλου του και συνέστησε να απευθύνει η Τράπεζα επιστολή στον παραπονούμενο εκφράζοντας την κατανόησή της για την ταλαιπωρία του και να του επιστρέψει το ποσό των εξόδων που κατέβαλε για την εξέταση του αιτήματός του.

ΥΠΟΘΕΣΗ 230
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟ ΔΑΝΕΙΟ - ΕΞΟΔΑ

Ο παραπονούμενος έλαβε από την Τράπεζα καταναλωτικό δάνειο δρχ. 1.000.000. Σύμφωνα με τηλεφωνική, όπως σημειώνει, διευκρίνιση το δάνειο αυτό δεν θα επιβαρυνόταν με έξοδα κατά την εκταμίευση αλλά μετά παρέλευση δώδεκα μηνών. Ωστόσο, μετά την πάροδο εξαμήνου από την εκταμίευση ο παραπονούμενος χρεώθηκε με έξοδα.

Κατόπιν των ανωτέρω ζήτησε:

- Να τηρήσει η Τράπεζα τους όρους της σύμβασης και να προχωρήσει σε διαγραφή των εξόδων του δανείου.
- Να γίνει αντιλογισμός τυχόν τόκων που οφείλονταν επί των εξόδων αυτών.
- Να παραμείνουν τα έξοδα στο ύψος των 25.000 δρχ. αντί των 40.000 δρχ. που καταλογίσθηκαν.

Ο παραπονούμενος απευθύνθηκε αρχικά στην Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζάς του, η απάντηση της οποίας δεν τον ικανοποίησε και για το λόγο αυτό προσέφυγε στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

Η Τράπεζα ανέφερε ότι:

- Σύμφωνα με τους όρους της εν λόγω σύμβασης δανείου τα σχετικά έξοδα καταβάλλονταν κατά την εκταμίευσή του.
- Η μη καταβολή των εξόδων κατά την εκταμίευση αλλά μετά πάροδο 6 μηνών αποτελεί ειδικό ευνοϊκό όρο, για τον οποίο ενημερώνονται οι δανειολήπτες μέσω της τηλεφωνικής υπηρεσίας της Τράπεζας. Ο ειδικός αυτός όρος παρέχει στο δανειολήπτη το πλεονέκτημα κατά το διάστημα των 6 μηνών να εξοφλήσει το δάνειο, χωρίς να χρεωθεί με έξοδα.
- Το δικαίωμα της Τράπεζας να αναπροσαρμόζει το ύψος των εξόδων προβλεπόταν ρητά στη σχετική σύμβαση, υπό την προϋπόθεση της προηγούμενης ενημέρωσης του ενδιαφερόμενου με τη μηνιαία κατάσταση κίνησης του δανείου, προϋπόθεση η οποία εν προκειμένω τηρήθηκε.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής αφού αξιολόγησε τα προσκομισθέντα στοιχεία και τις απόψεις των δύο μερών έκρινε ότι δεν μπορεί να συστήσει στην Τράπεζα την ικανοποίηση των αιτημάτων του παραπονούμενου.

ΥΠΟΘΕΣΗ 375
ΔΑΝΕΙΟ ΣΕ ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑ

Η παραπονούμενη η οποία έλαβε στεγαστικό δάνειο σε ΥΕΝ Ιαπωνίας, κατήγγειλε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή ότι:

α) η Τράπεζα δεν την ενημέρωσε ότι σε περίπτωση ανατίμησης του ΥΕΝ θα υποστεί τις συνέπειες,

β) ενώ η δραχμοποίηση του δανείου έγινε με τιμή Fixing, οι μηνιαίες καταβολές γίνονταν με τιμή πώλησης, με συνέπεια να επιβαρύνεται επιπλέον η μηνιαία δόση,

γ) επί 18 μήνες από τη χορήγηση του δανείου δεν ελάμβανε μηνιαία εκκαθαριστικά, με αποτέλεσμα να μη γνωρίζει τι ποσό έπρεπε να καταθέσει στο μεταβατικό λογαριασμό που εξυπηρετούσε το δάνειο.

Από την έρευνα που διενήργησε το Γραφείο μας, διαπιστώθηκαν τα ακόλουθα:

- Κατά τη χορήγηση του δανείου η παραπονούμενη είχε υπογράψει συμβάσεις που περιελάμβαναν, μεταξύ άλλων, τους ακόλουθους όρους:

– Η τιμή fixing αφορούσε μόνο τη χορήγηση του ποσού του δανείου, δεδομένου ότι αφορούσε μεγάλο ποσό σε ΥΕΝ, ενώ οι μηνιαίες δόσεις που αφορούσαν μικρά σχετικά ποσά, πραγματοποιούντο με τιμή πώλησης.

– Οι πιθανοί συναλλαγματικοί κίνδυνοι επιβάρυναν αποκλειστικά τον πελάτη.

- Η Τράπεζα ανέφερε ότι είχε ενδιαμέσως ειδοποιήσει την παραπονούμενη να μετατρέψει το δάνειο σε άλλο νόμισμα, προκειμένου να περιορίσει τον κίνδυνο από περαιτέρω αύξηση της τιμής του ΥΕΝ.

δανειολήπτες, οι οποίοι αντιμετωπίζουν δυσκολίες ανταπόκρισης στις υποχρεώσεις τους από τις πρώτες δόσεις των δανείων τους. Η άγνοια αυτή είναι χαρακτηριστικό της σπουδής με την οποία αντιμετωπίζονται από ορισμένους καταναλωτές αποφάσεις που μπορούν να τους οδηγήσουν σε υπερχρέωση, δεδομένου ότι το ύψος των δόσεων αποτελεί στοιχείο της σύμβασης των δανείων και παρουσιάζεται στον πίνακα δόσεων που παραδίδει η Τράπεζα στους δανειολήπτες. Από την άλλη πλευρά ευθύνη φέρουν και οι Τράπεζες για ανεπαρκή έλεγχο των δυνατοτήτων του δανειολήπτη βάσει του οικογενειακού προϋπολογισμού του να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του. Είναι προφανές ότι υπάρχει ένα συμβουλευτικό έλλειμμα πριν την οριστική απόφαση των δανειοληπτών για τη σύναψη των δανείων που βαρύνει και τους ίδιους και τις Τράπεζες. Το έλλειμμα αυτό δεν επιτρέπει στους πρώτους να πάρουν υπεύθυνες αποφάσεις και συνεπάγεται για τις Τράπεζες συσσώρευση επισφαλειών στο χαρτοφυλάκιο δανείων τους.

❒ Ελλιπής πληροφόρηση ως προς τους όρους της εγγύησης δανείων από το Δημόσιο και τις συνέπειές της σε περιπτώσεις μη κανονικής εξόφλησης των δόσεων. Η σχετική ενημέρωση από τις Τράπεζες θα πρέπει να λαμβάνει χώρα κατά τη χορήγηση των δανείων και να επαναλαμβάνεται σε κάθε καθυστέρηση δόσης, πριν τη βεβαίωσή της στις οικείες Εφορίες για την εν συνεχεία είσπραξή της κατά τη διαδικασία είσπραξης οφειλών προς το Δημόσιο. Αλλά και οι Εφορίες ενημερώνουν συνήθως τους δανειολήπτες μετά τη συσσώρευση πολλών δόσεων και τη διόγκωση του χρέους σε ύψος που πολλοί αδυνατούν να εξυπηρετήσουν.

• Όσον αφορά στη μη ενημέρωση της παραπονούμενης επί 18μηνο, η Τράπεζα αναγνώρισε ότι υπήρχε τεχνικό πρόβλημα, ωστόσο διευκρίνισε ότι είχε από την αρχή χορηγήσει κατάσταση στην παραπονούμενη, στην οποία ήταν καταγεγραμμένα αναλυτικά τα ποσά των δόσεων σε ΥΕΝ και η ακριβής ημερομηνία καταβολής τους. Επομένως η παραπονούμενη, γνωρίζοντας τα παραπάνω, μπορούσε να υπολογίσει το ποσό σε δραχμές που έπρεπε να καταβάλει κάθε μήνα στο μεταβατικό λογαριασμό του δανείου. Αλλά σε κάθε περίπτωση θα μπορούσε να απευθυνθεί σε οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας ή να τηλεφωνήσει στην ειδική υπηρεσία που διαθέτει η Τράπεζα και να πληροφορηθεί το ακριβές ποσό που έπρεπε να καταβάλει.

Από τα ανωτέρω ήταν προφανές ότι οι ισχυρισμοί της παραπονούμενης δεν αποδεικνύονταν με έγγραφα. Αντίθετα η Τράπεζα αντιπαρέθεσε τους όρους της σύμβασης που είχε υπογραφεί και οι οποίοι απαντούν στο κύριο μέρος της καταγγελίας, τη διόγκωση δηλαδή του χρέους λόγω ανατίμησης του ξένου νομίσματος.

Κατόπιν των ανωτέρω, δεν ήταν δυνατό ο Τραπεζικός Μεσολαβητής να συστήσει στην Τράπεζα να καλύψει τη ζημία της παραπονούμενης που προήλθε από την ανατίμηση του ξένου νομίσματος στο οποίο είχε συνάψει το στεγαστικό δάνειο.

ΥΠΟΘΕΣΗ 376
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ Ν.2789/2000 ΠΕΡΙ ΑΝΑΤΟΚΙΣΜΟΥ

Η παραπονούμενη είχε λάβει το 1988 δύο στεγαστικά δάνεια εκ δρχ. 3 εκατ. και δρχ. 250.000. Δεδομένου δε ότι βρίσκονταν σε καθυστέρηση ζήτησε να υπαχθούν στις διατάξεις του Ν. 2789/2000 (άρθρο 30).

Η παραπονούμενη απευθύνθηκε στο Υποκατάστημα, αλλά και στις αρμόδιες Υπηρεσίες της Διοίκησης της Τράπεζας, τόσο προφορικά όσο και γραπτά, η απάντηση όμως ήταν ότι *"δεν υπάρχουν ποσά προς διαγραφή"*.

Οι απόψεις της Τράπεζας όπως διατυπώθηκαν έχουν ως ακολούθως:

α) Το 1988 χορηγήθηκαν στην παραπονούμενη 2 δάνεια αρχικού ποσού δρχ. 3 εκατ. και δρχ. 250.000 αντίστοιχα.

β) Τα δάνεια δεν εξυπηρετούντο κανονικά, οι καταβολές πραγματοποιούντο σχεδόν πάντα εκπρόθεσμα και όχι για την κάλυψη όλων των εκάστοτε οφειλομένων ποσών αλλά για μέρος αυτών.

γ) Για τα παραπάνω δάνεια, δρχ. 3 εκατ. και 250.000, είχαν καταβληθεί μέχρι τον Ιούνιο του 1999 δρχ. 7.577.704 και δρχ. 666.150 αντίστοιχα.

δ) Παρότι οι καταβολές των δόσεων των εν λόγω δανείων πραγματοποιούνταν σχεδόν πάντα εκπρόθεσμα, μέχρι την 15.4.98 δεν υπήρχαν ληξιπρόθεσμες οφειλές από τόκους σε καθυστέρηση (είχαν εξοφληθεί πριν την 15.4.98), προκειμένου να υπαχθούν στην ευνοϊκή ρύθμιση που θεσπίστηκε με τη διάταξη του άρθρου 30 του Ν.2789/2000. Οι οφειλές αυτές από τόκους είχαν εξοφληθεί πριν την 15.4.1998 και σύμφωνα με το Νόμο, *"ποσά που καταβλήθηκαν δεν αναζητούνται σε καμία περίπτωση και από καμία αιτία"*.

Διευκρινίζεται ότι, κατά πάγια τραπεζική πρακτική, κάθε καταβαλλόμενο, σε εξόφληση οφειλών, ποσό φέρεται σε πίστωση κατά σειρά:

α) των τυχόν οφειλόμενων εξόδων

β) των τόκων και

γ) του κεφαλαίου.

Συνεπώς, τα εκάστοτε καταβαλλόμενα ποσά, σε εξόφληση των συγκεκριμένων οφειλών, τις κάλυπταν με την παραπάνω σειρά.

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι η Τράπεζα ορθώς εφάρμοσε το Ν.2789/2000 στη συγκεκριμένη περίπτωση. Το Γραφείο μας ενημέρωσε την παραπονούμενη εγγράφως με πλήρη ανάλυση των σχετικών υπολογισμών ώστε να γίνει κατανοητή η απόφαση της Τράπεζας.

Β.

❒ Ελλιπής πληροφόρηση ως προς τις διευκολύνσεις που παρασχέθηκαν σε δανειολήπτες στεγαστικών δανείων, των οποίων τα ακίνητα υπέστησαν ζημιές από το σεισμό της 7.9.1999. Η επί εξάμηνο αναστολή πληρωμής των δόσεων ερμηνεύτηκε από ορισμένους ως παράταση του δανείου επί εξάμηνο, με συνέπεια να διαμαρτυρηθούν όταν στο τέλος της περιόδου εκλήθησαν είτε να εξοφλήσουν μαζί με την κανονική δόση και εκείνες που ανεστάλησαν είτε να καταβάλουν αυξημένα ποσά λόγω κατανομής των δόσεων που ανεστάλησαν στις υπόλοιπες άληκτες.

❒ Ελλιπής πληροφόρηση ως προς την επιβάρυνση πρόωρης εξόφλησης των δανείων, ιδιαίτερα των στεγαστικών. Οι διαφορές στη ρήτρα πρόωρης εξόφλησης δανείων κυμαινομένου και σταθερού επιτοκίου καθώς και οι

ΥΠΟΘΕΣΗ 393
ΕΛΛΙΠΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΓΙΑ ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΔΑΝΕΙΟΥ

Η παραπονούμενη κατέθεσε την 12.3.1999 και 12.3.2000 δύο δόσεις εκ δρχ. 839.806 εκάστη για αποπληρωμή στεγαστικού δανείου, εκ των υστέρων όμως διαπίστωσε ότι κατέβαλε συνολικά δρχ. 600.000 επιπλέον, τις οποίες η Τράπεζα αρνείτο να επιστρέψει.

Σημειώνεται ότι το δάνειο προβλεπόταν να εκταμιευθεί σε τρεις δόσεις και επειδή η παραπονούμενη είχε λάβει μόνο τις δύο, θεώρησε ότι η ετήσια καταβολή θα πρέπει να είναι ανάλογη των δόσεων που είχε αναλάβει.

Ύστερα από έρευνα του Γραφείου μας, διαπιστώθηκαν τα εξής:

• Στις 5.3.97 η παραπονούμενη υπέγραψε σύμβαση δανείου προς σεισμόπληκτους ποσού δρχ. 10.917.490 εξοφλητέου σε 15 χρόνια με 13 ισόποσες ετήσιες δόσεις ποσού δρχ. 839.806 εκάστης, της πρώτης καταβλητέας την 14.3.1999 και της τελευταίας την 14.3.2011. Σημειώνεται ότι η δαπάνη, σύμφωνα με το Ταμείο Αποκατάστασης Σεισμοπλήκτων (Τ.Α.Σ.), ανερχόταν σε δρχ. 14.404.600 εκ των οποίων δρχ. 10.917.490 ήταν δάνειο και δρχ. 3.487.110 δωρεάν επιχορήγηση.

• Με βάση αντίστοιχες εγκρίσεις του Τομέα του Τ.Α.Σ., την 27.3.97 εκταμιεύτηκε η πρώτη δόση εκ δρχ. 3.699.163 και την 20.8.98 η δεύτερη δόση εκ δρχ. 3.639.133, ενώ για την τρίτη δόση αναμενόταν έγκριση από τον ίδιο φορέα.

• Την 11.3.99 και την 10.3.2000 η παραπονούμενη κατέθεσε την πρώτη και δεύτερη δόση, εκ δρχ. 839.806 εκάστη, σύμφωνα με την υπογραφείσα σύμβαση του δανείου.

• Η σύμβαση του δανείου που είχε υπογράψει η παραπονούμενη με την Τράπεζα, προέβλεπε ρητά την καταβολή της πρώτης δόσης του δανείου εκ. δρχ. 839.807 δύο έτη μετά την υπογραφή της σύμβασης και όχι από της χορηγήσεως.

• Η διετής περίοδος χάριτος που δίδεται στα δάνεια αυτής της μορφής, έχει το νόημα ότι κατά τη διάρκειά της θα έχει ολοκληρωθεί η σε τρεις φάσεις εκταμίευση του δανείου και για το λόγο αυτό το ύψος της κάθε δόσεως έχει υπολογιστεί επί του συνολικού ποσού του δανείου.

• Η Τράπεζα δεν ευθυνόταν για τη μη εκταμίευση της τρίτης δόσης του δανείου, δεδομένου ότι το Τ.Α.Σ. δεν είχε ακόμα δώσει την έγκρισή του.

• Συνεπώς, προκειμένου η Τράπεζα να αποδεχθεί το αίτημα της παραπονούμενης, έπρεπε να προηγηθεί:

α) η παραίτηση της τελευταίας από τη χορήγηση της τρίτης δόσης του δανείου,

β) η συναίνεση του Τ.Α.Σ. ότι δεν είναι απαραίτητη η καταβολή της τρίτης δόσης για την ολοκλήρωση των εργασιών ανακατασκευής της οικοδομής, και

γ) η επιστροφή μέρους της δωρεάν ενίσχυσης που έλαβε η παραπονούμενη, δεδομένου ότι αυτή είχε υπολογιστεί επί του συνολικού ποσού του δανείου.

Κατόπιν των ανωτέρω ο Τραπεζικός Μεσολαβητής έκρινε ότι το αίτημα της παραπονούμενης δεν μπορεί να γίνει αποδεκτό και την ενημέρωσε σχετικά ώστε να προχωρήσει σε ενέργειες προς το Τ.Α.Σ. για τη χορήγηση και της τρίτης δόσης του δανείου ή να αποφασίσει τον περιορισμό του δανείου στις δύο πρώτες δόσεις που είχε ήδη λάβει και στη σχετική μείωση της επιδότησης.

ΥΠΟΘΕΣΗ 402
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 30 ΤΟΥ Ν.2789/2000 ΠΕΡΙ ΑΝΑΤΟΚΙΣΜΟΥ – ΕΛΛΙΠΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

Η παραπονούμενη έλαβε το 1995 στεγαστικό δάνειο ποσού 4 εκατ. δρχ. προς εξόφληση του οποίου ουδεμία καταβολή είχε έκτοτε πραγματοποιήσει. Το έτος 2000 ζήτησε την ένταξή του στο Ν. 2789/2000.

Η αρμόδια κεντρική Υπηρεσία της Τράπεζας πληροφόρησε εγγράφως την παραπονούμενη ότι στο δάνειό της *"δεν υπάρχει ποσό προς διαγραφή"*.

Στη συνέχεια η παραπονούμενη απευθύνθηκε στην Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας, η οποία διευκρίνισε ότι το δάνειο υπάγεται μεν στην ευνοϊκή ρύθμιση του άρθρου 30 του Ν. 2789/2000, πλην όμως από τους υπολογισμούς που έγιναν, διαπιστώθηκε ότι δεν προέκυψε ποσό προς διαγραφή. Σε σχετική δε ερώτηση του Τραπεζικού Μεσολαβητή στον οποίο εν συνεχεία προσέφυγε η παραπονούμενη, η Τράπεζα παρέθεσε αναλυτικά στοιχεία από τα οποία προέκυψε ότι οι χρεώσεις που είχαν γίνει, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, δεν υπερέβαιναν τα όρια που ορίζει ο ανωτέρω Νόμος ώστε να προκύψουν ποσά προς διαγραφή.

Ακολούθως, το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή ενημέρωσε αναλυτικά την παραπονούμενη εγγράφως ώστε να γίνει κατανοητή η απόφαση της Τράπεζας.

πρόσθετες επιβαρύνσεις που επιβάλλουν ορισμένες Τράπεζες, έχουν δημιουργήσει σε πολλούς δανειολήπτες την εντύπωση εσφαλμένων αποφάσεων των Τραπεζών και άδικης μεταχείρισής τους.

❒ Οι συνοπτικές και μη κατανοητές από μη ειδικούς απαντήσεις ορισμένων Τραπεζών για τη μη ένταξη δανειοληπτών στο Ν. 2789/2000 έχουν προκαλέσει παράπονα προς το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή στο οποίο προσφεύγουν για διευκρινίσεις και για έλεγχο της ορθότητας των αποφάσεων των Τραπεζών.

❒ Η ελλιπής πληροφόρηση αποτέλεσε αιτία παραπόνων και σε περιπτώσεις καινοτομιών είτε ως προς τα παρεχόμενα προϊόντα/υπηρεσίες, είτε ως προς τον τρόπο παροχής τους ιδιαίτερα σε περιπτώσεις ηλεκτρονικής τραπεζικής. Προϊόντα όπως οι διάφορες κατηγορίες ανοικτών και προσωπικών δανείων, τα σύνθετα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα και το "phone banking", αποτελούν συχνά αιτία παραπόνων λόγω ελλιπούς ενημέρωσης των καταναλωτών.

2. Προτάσεις

Από την εξέταση των παραπόνων, τόσο αυτών που υποβλήθηκαν εγγράφως όσο και αυτών που διατυπώθηκαν τηλεφωνικά, προκύπτει ότι ειδικά για τα δάνεια οι κύριες αιτίες που τα προκαλούν είναι η ελλιπής ενημέρωση και η μη ορθή αξιολόγηση των δυνατοτήτων των δανειοληπτών να ανταποκριθούν στις υποχρεώσεις που αναλαμβάνουν. Ειδικότερα, σημειώνονται τα ακόλουθα:

α) Ελλιπής ενημέρωση των συναλλασσομένων για την οποία ευθύνονται και τα δύο μέρη: Ο υποψήφιος δανειολήπτης οφείλει να μεριμνά για τη 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 ενημέρωσή του από διάφορες Τράπεζες σχετικά με τους όρους του συγκεκριμένου δανείου, ώστε να καταλήξει στην επιλογή με τους συμφερότερους όρους. Με τον τρόπο αυτό αξιοποιεί τα πλεονεκτήματα που του προσφέρει η απελευθέρωση της τραπεζικής αγοράς.

Το δεύτερο στάδιο ενημέρωσης αφορά στους όρους της συγκεκριμένης 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 εξέλιξη της συμβατικής σχέσης.

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

β) 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 με τη χρήση των σύγχρονων μεθόδων και μηχανογραφικών εφαρμογών 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.

γ) Περαιτέρω οι εγγυητές δανείων που βρίσκονται σε καθυστέρηση διαμαρτύρονται διότι καλούνται να εξοφλήσουν ποσά πολλαπλάσια αυτών που είχαν εγγυηθεί χωρίς να έχουν ενδιαμέσως ενημερωθεί. Οι Τράπεζες έχουν υποχρέωση να ενημερώνουν τον εγγυητή, όπως ακριβώς και τον κύριο οφειλέτη του δανείου, τόσο κατά την υπογραφή της σύμβασης για τις υποχρεώσεις που αναλαμβάνει όσο και κατά τη διάρκεια του δανείου, ιδίως στις περιπτώσεις που σημειώνονται προβλήματα στην ομαλή εξόφλησή τους.

Β.

2.3 ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ

Α. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ

Οι τηλεφωνικές κλήσεις που αναφέρονται σε καταθέσεις αυξήθηκαν σε απόλυτους αριθμούς από 78 το 1999 σε 205 το 2000 αλλά παρουσίασαν σημαντική μείωση σε σχετικούς αριθμούς, αφού η συμμετοχή τους στο σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων περιορίστηκε από 21,2% σε 14,3% αντίστοιχα.

Η κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων κατά κατηγορία καταθέσεων παρουσιάζεται στον **Πίνακα Α3 του Παραρτήματος** και συνοψίζεται ως ακολούθως:

Ταμιευτηρίου	131
Σε συνάλλαγμα	34
Κοινοί λογαριασμοί	12
Προθεσμίες	10
Τρεχούμενοι	10
Λοιποί	8
Σύνολο	**205**

Τα σχετικά παράπονα που διατυπώθηκαν τηλεφωνικά συνοψίζονται ως ακολούθως:

❒ Έλλειψη ενημέρωσης όσον αφορά:
- Τα έξοδα που επιβαρύνουν τον καταθέτη.
- Τις προμήθειες που εισπράττονται από λογαριασμούς σε συνάλλαγμα για αναλήψεις στο ίδιο νόμισμα.
- Την έναρξη ή διακοπή της τοκοφορίας (valeur) κατά την κατάθεση ή ανάληψη αντίστοιχα ποσών.

❒ Παρεμβάσεις από τις Τράπεζες σε λογαριασμούς καταθέσεων για διόρθωση εσφαλμένων εγγραφών, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση και έγκριση των καταθετών.

❒ Ανάληψη χρημάτων μετά από κλοπή ή απώλεια βιβλιαρίου και ταυτότητας χωρίς επαρκή έλεγχο ταυτοπροσωπίας μεταξύ του νόμιμου καταθέτη και του κομιστή του βιβλιαρίου.

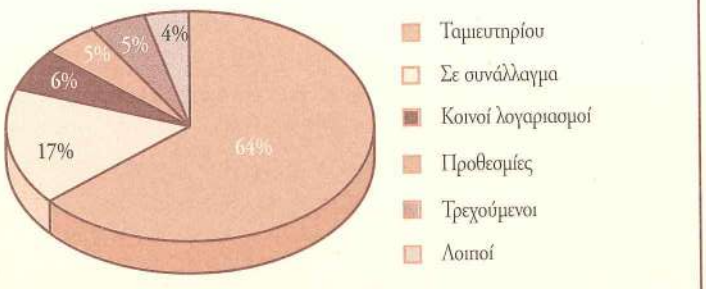
❒ Ανάληψη χρημάτων από κοινό λογαριασμό από έναν εκ των δικαιούχων, χωρίς προσκόμιση του βιβλιαρίου καταθέσεων.

❒ Αναζήτηση καταθέσεων μετά παρέλευση εικοσαετίας, οπότε η σχετική απάντηση έχει παραγραφεί υπέρ του Δημοσίου.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι κατά το δεύτερο έτος λειτουργίας του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή έχουν περιοριστεί σημαντικά τα παράπονα για το άτοκο ποσό των καταθέσεων που προέρχονται από μικροκαταθέτες, όπως μισθωτοί και συνταξιούχοι οι οποίοι πληρώνονται τους μισθούς ή τις συντάξεις τους μέσω τραπεζικών λογαριασμών. Στο σημείο αυτό το Γραφείο μας είχε στη διάρκεια του προηγούμενου έτους κατ' επανάληψη τονίσει την ανάγκη ενημέρωσης των καταθετών των κατηγοριών αυτών, ώστε να ρυθμίζουν τα υπόλοιπα στους λογαριασμούς τους, εάν έχουν τη δυνατότητα, κατά τρόπο που να τους εξασφαλίζει εισόδημα από τόκους.

Αξίζει επίσης να σημειωθεί η απευθείας προφορική παρέμβαση του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή σε πολλές περιπτώσεις προς τις Υπηρεσίες Πελατών των Τραπεζών, με αποτέλεσμα να δοθούν αμέσως λύσεις σε δικαιολογημένα παράπονα, χωρίς να ακολουθηθεί η διαδικασία εξέτασης γραπτών παραπόνων. Αναφέρεται συγκεκριμένα η περίπτωση της είσπραξης προμηθειών για την επιβολή των οποίων δεν είχαν προηγουμένως ενημερωθεί οι καταθέτες.

Καταθέσεις:
Κατανομή Τηλεφωνικών Κλήσεων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά Κατηγορία Προϊόντος/Υπηρεσίας



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, ενώ το ποσοστό τους στο σύνολο σημείωσε μικρή υποχώρηση από 21% σε 18%.

Η κατανομή κατά κατηγορία καταθέσεων έχει ως ακολούθως:

Ταμιευτηρίου	24
Προθεσμίας	4
Κοινοί λογαριασμοί	6
Σε συνάλλαγμα	4
Λοιπά	7
Σύνολο	**45**

Η κατανομή των ως άνω υποθέσεων κατά κατηγορία παραπόνων-αιτίων που τις προκαλούν, παρουσιάζεται στον Πίνακα 12.

Από τα στοιχεία του Πίνακα αυτού προκύπτουν τα ακόλουθα:

❒ Η κατηγορία "Συναλλαγές-Υπολογισμοί" αντιπροσωπεύει το 56% των αιτίων που προκαλούν τα παράπονα στις καταθέσεις, έναντι ποσοστού 39% του 1999. Ειδικότερα στην κατηγορία αυτή αποδίδονται από τους παραπονούμενους σφάλματα που έχουν σχέση με τις ημερομηνίες τοκοφορίας (valeur), με αμφισβητήσεις ως προς το ακριβές ύψος καταχώρησης στο βιβλιάριο των ποσών που καταθέτουν οι συναλλασσόμενοι, με το ύψος της ρήτρας πρόωρων αναλήψεων από καταθέσεις προθεσμίας κ.λπ. Στην ίδια κατηγορία οι συναλλασσόμενοι παραπονούνται για επιβαρύνσεις στη διαχείριση λογαριασμών ή για το άτοκο μέρος των καταθέσεων, που οφείλονται κυρίως σε ελλιπή πληροφόρησή τους για την οποία ευθύνονται τόσο οι ίδιοι όσο και οι Τράπεζες.

❒ Η κατηγορία "Ποιότητα Υπηρεσιών" αντιπροσωπεύει το 27%, έναντι 44% το 1999, των αιτίων που προκαλούν τα παράπονα, με κυριότερες υποκατηγορίες την ελλιπή πληροφόρηση και τις παρεμβάσεις σε λογαριασμούς καταθέσεων για διόρθωση λαθών, χωρίς προηγουμένως να ζητηθεί η έγκριση των καταθετών.

Γ. ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Από τα στοιχεία του Πίνακα 13 προκύπτουν τα ακόλουθα:

❒ Ποσοστό 46% περίπου 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 32% έκλεισε υπέρ της Τράπεζας επί τη βάσει συστάσεων του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή (7 περιπτώσεις) ή μετά από παραίτηση των ενδιαφερομένων, οι οποίοι αναγνώρισαν το αβάσιμο των αιτημάτων τους, κατόπιν εξηγήσεων που τους δόθηκαν.

ΠΙΝΑΚΑΣ 12
Καταθέσεις: Κατανομή Υποθέσεων κατά Είδος Προϊόντος και Κατηγορία Παραπόνου

ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟΥ	ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ	ΚΟΙΝΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ	ΛΟΙΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Τραπεζική Πρακτική (μη τήρηση προφορικών οδηγιών)	1	-	3	1	5
Συναλλαγές/Υπολογισμοί (εσφαλμένη χρέωση/ πίστωση, γενικά σφάλματα υπολογισμού, χρέωση χωρίς εντολή)	14	4	1	6	25
Ποιότητα Υπηρεσιών (Καθυστερήσεις, ελλιπής πληροφόρηση, ανάρμοστη συμπεριφορά, διοικητικές παραλείψεις)	8	-	2	2	12
Διάφορα	1	-	-	2	3
Σύνολο	24	4	6	11	45

ΠΙΝΑΚΑΣ 13
Καταθέσεις: Κλείσιμο Υποθέσεων ανάλογα με το Φορέα και την Κατάληξη

	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟΥ	ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΜΕ ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟ	ΣΥΝΟΛΟ
Κλείσιμο από την Τράπεζα (μετά παρέμβαση του Τ.Μ.)	7	-	12	19
Επίλυση από τον Τ.Μ.	7	7	2	16
Παραίτηση ενδιαφερομένου	-	6	-	6
Σύνολο	14	13	14	41

B.

ΥΠΟΘΕΣΗ 226

ΑΝΑΛΗΨΗ ΑΠΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΓΙΑ ΤΑ ΟΠΟΙΑ ΕΓΙΝΕ ΔΗΛΩΣΗ ΚΛΟΠΗΣ

Η παραπονούμενη αμφισβήτησε ότι είχε προβεί σε ανάληψη ποσού 250.000 δραχμών από το λογαριασμό που διατηρούσε σε Τράπεζα, δεδομένου ότι είχε πέσει θύμα κλοπής με αποτέλεσμα να απολέσει την αστυνομική της ταυτότητα και το βιβλιάριο καταθέσεων του εν λόγω λογαριασμού, όπως προέκυψε και από τη σχετική δήλωση συμβάντος στο οικείο αστυνομικό τμήμα. Η απάντηση της αρμόδιας Υπηρεσίας Πελατών στο αίτημα αποκατάστασης της ζημιάς που υπέστη δεν την ικανοποίησε.

Η κλοπή έλαβε χώρα κατά το χρονικό διάστημα που η παραπονούμενη ήταν απασχολημένη και βρισκόταν σε χώρο διαφορετικό από αυτό όπου είχε αφήσει την τσάντα της. Συγκεκριμένα η παραπονούμενη κατά τις ώρες λειτουργίας των τραπεζικών καταστημάτων την ημέρα που έλαβε χώρα η συναλλαγή βρισκόταν στο χώρο εργασίας της. Κατά τη λήξη του ωραρίου και όταν προσήλθε για να πάρει τα προσωπικά της αντικείμενα, διαπίστωσε ότι η πόρτα του ντουλαπιού που της είχε παραχωρηθεί για τη φύλαξή τους είχε παραβιαστεί.

Η συναλλαγή πραγματοποιήθηκε σε κατάστημα της Τράπεζας, διάφορο από αυτό που είχε ανοιχθεί ο λογαριασμός και σε χρόνο προγενέστερο της δήλωσης της κλοπής στην Τράπεζα. Το κατάστημα της συναλλαγής βρίσκεται σε απόσταση αρκετών χιλιομέτρων από το χώρο εργασίας της με αποτέλεσμα να απαιτείται αρκετός χρόνος για τη μετάβαση και επιστροφή σε αυτόν.

Πριν την ολοκλήρωση της συναλλαγής πραγματοποιήθηκε έλεγχος ταυτοπροσωπίας. Κατά τον έλεγχο αυτό δεν δημιουργήθηκαν αμφιβολίες περί την ταυτότητα του προσώπου, αφού υπήρχε ομοιότητα στην ηλικία και την εξωτερική εμφάνιση ανάμεσα στην κομίστρια και τη δικαιούχο σύμφωνα με τα προσκομισθέντα έγγραφα. Τόσο ο χρόνος, όσο και η παρουσία και ο διάλογος ανάμεσα στη συναλλασσόμενη και τους αρμοδίους υπαλλήλους των ταμείων δε δημιούργησαν την παραμικρή υποψία για παράνομη πράξη. Ωστόσο η παραβολή δείγματος της υπογραφής του παραπονουμένου σε άλλα τραπεζικά, και μη, έγγραφα, συνταχθέντα σε προγενέστερο χρόνο, με την υπογραφή επί του εντάλματος οδήγησε σε αντίθετα συμπεράσματα. Πιο συγκεκριμένα, η τελευταία συνίστατο σε ακατάληπτο σύμπλεγμα, ενώ η πρώτη σε ευδιάκριτη αναγραφή με ευκρινείς χαρακτήρες του ονοματεπώνυμου της παραπονουμένης. Για τη διαπίστωση αυτή δεν απαιτούνταν ειδικές γνώσεις γραφολογίας ούτε επίδειξη εξιδιασμένης επιμέλειας.

Περαιτέρω, η παραπονούμενη έλαβε τα συνήθη μέτρα φύλαξης των προσωπικών της αντικειμένων σε χώρο απομονωμένο και μη προσβάσιμο σε τρίτους. Όμως, τα μέτρα αυτά, αν και επιβεβλημένα από τη φύση της εργασίας της, δεν κρίθηκαν επαρκή, δεδομένου ότι δεν υπήρχε δυνατότητα συνεχούς ελέγχου των αντικειμένων αυτών. Η εναπόθεση του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας και του βιβλιαρίου καταθέσεων σε χώρο προσβάσιμο σε τρίτους συνιστά γεγονός που διευκολύνει την ενδεχόμενη παράνομη χρήση τους σε περίπτωση κλοπής. Σημειώνεται τέλος ότι σύμφωνα με τους όρους που διέπουν τη σύμβαση κατάθεσης και τους οποίους περιλαμβάνουν τα βιβλιάρια καταθέσεων που χορηγεί η εν λόγω Τράπεζα, σε περίπτωση που για οποιοδήποτε λόγο χαθεί το βιβλιάριο καταθέσεων, ο πελάτης είναι υποχρεωμένος να ειδοποιήσει αμέσως την υπηρεσία καταθέσεων του καταστήματος όπου τηρεί το λογαριασμό του.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής συνέστησε την επιστροφή μέρους του ποσού (το ήμισυ του ύψους της επίμαχης συναλλαγής) από την Τράπεζα στην παραπονούμενη.

ΥΠΟΘΕΣΗ 294

ΑΝΑΛΗΨΗ ΑΠΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΓΙΑ ΤΑ ΟΠΟΙΑ ΕΓΙΝΕ ΔΗΛΩΣΗ ΚΛΟΠΗΣ

Ο παραπονούμενος αμφισβήτησε ότι είχε προβεί σε τρεις διαδοχικές αναλήψεις συνολικού ύψους 2.500.000 δραχμών από το λογαριασμό που διατηρούσε σε Τράπεζα, δεδομένου ότι είχε πέσει θύμα κλοπής με αποτέλεσμα να απολέσει την αστυνομική του ταυτότητα και το βιβλιάριο καταθέσεων του εν λόγω λογαριασμού, όπως προέκυψε και από τη σχετική μηνυτήρια αναφορά του. Η απάντηση που έλαβε από τη νομική υπηρεσία της Τράπεζας στο αίτημα αποκατάστασης της ζημίας που υπέστη δεν τον ικανοποίησε.

Συγκεκριμένα σε τρία καταστήματα της Τράπεζας, διαφορετικά από αυτό που είχε ανοιχθεί ο λογαριασμός προσήλθε άτομο που πραγματοποίησε τρεις αναλήψεις, ύψους 500.000 δραχμών η πρώτη και 1.000.000 η δεύτερη και η τρίτη, από γειτνιάζοντα καταστήματα της τράπεζας. Κατά τις εν λόγω συναλλαγές που ολοκληρώθηκαν σε λιγότερο από μία ώρα ο συναλλασσόμενος προσκόμισε τα έγγραφα του δικαιούχου, που είχαν αφαιρεθεί από το αυτοκίνητό του, το οποίο ήταν παρκαρισμένο σε δημόσιο χώρο και είχε παραβιασθεί.

Τόσο ο χρόνος, όσο η παρουσία και ο διάλογος ανάμεσα στο συναλλασσόμενο και τους αρμοδίους υπαλλήλους των ταμείων δεν τους δημιούργησαν υπόνοιες για παράνομη πράξη. Αντίθετα, το ύψος των συναλλαγών και η εξέλιξη της κίνησης του λογαριασμού, όπως αυτή απεικονίζεται ηλεκτρονικά, είναι γεγονότα που θα έπρεπε να προβληματίσουν τους υπαλλήλους κατά την καταχώρηση των συναλλαγών στο on line ηλεκτρονικό σύστημα. Σοβαρά ερωτηματικά δημιουργεί η παραβολή δείγματος της υπογραφής του παραπονουμένου σε άλλα τραπεζικά, και μη, έγγραφα, συνταχθέντα σε προγενέστερο χρόνο, με την υπογραφή του εντάλματος. Η υπογραφή του συναλλασσόμενου διέφερε αισθητά από τα δείγματα της υπογραφής του νομίμου κατόχου και μάλιστα σε τέτοιο βαθμό που η απλή λογική παρατήρηση ήταν ικανή να προκαλέσει σοβαρές αμφιβολίες για την εγκυρότητα της συναλλαγής.

Αναφορικά με την υποχρέωση φύλαξης των εν λόγω εγγράφων από το νόμιμο κάτοχο, τα μέτρα που ελήφθησαν από μέρους του δεν κρίθηκαν επαρκή, δεδομένου ότι δεν υπήρχε δυνατότητα συνεχούς ελέγχου των αντικειμένων αυτών. Η εναπόθεση του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας και του βιβλιαρίου καταθέσεων σε δημόσιο χώρο συνιστά γεγονός που διευκολύνει την ενδεχόμενη παράνομη χρήση τους σε περίπτωση κλοπής.

Ως προς την υποχρέωση αναγγελίας του συμβάντος, παρά το γεγονός ότι η κλοπή έγινε αντιληπτή κατά την επιστροφή του παραπονουμένου από τον τόπο του συμβάντος στο σπίτι του κατά τη διάρκεια της νύχτας, η αναγγελία δεν

Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

1. Τα αίτια των παραπόνων

Τα αίτια τα οποία προκάλεσαν τα εντός κανονισμού παράπονα όσον αφορά τις καταθέσεις συνοψίζονται ως ακολούθως:

❒ Παράνομες αναλήψεις καταθέσεων με βιβλιάρια που είχαν κλαπεί ή απολεσθεί μαζί με τις αστυνομικές ταυτότητες, χωρίς ουσιαστικό έλεγχο ταυτοπροσωπίας από τους υπαλλήλους των Τραπεζών. Η κλοπή, στις περιπτώσεις που τέθηκαν υπόψη μας, είχε λάβει χώρα στο χώρο εργασίας, σε σημεία εκτεθειμένα σε τρίτους. Επίσης, αναφέρθηκε κλοπή βιβλιαρίου και ταυτότητας από αυτοκίνητο σταθμευμένο σε αφύλακτο χώρο, κατά τις νυκτερινές ώρες. Οι παράνομοι κομιστές των βιβλιαρίων και των ταυτοτήτων μεταβαίνουν σε τραπεζικά καταστήματα διαφορετικά εκείνων όπου τηρείται ο λογαριασμός και όπου θα αναγνωρίζονταν εύκολα από τους υπαλλήλους. Στο σημείο αυτό τονίζεται η συνυπαιτιότητα του νόμιμου κατόχου του βιβλιαρίου στις περιπτώσεις που δεν επιδείχθηκε η δέουσα επιμέλεια στη λήψη μέτρων φύλαξης και άμεσης δήλωσης του συμβάντος στην Τράπεζα.

❒ Παρεμβάσεις σε λογαριασμούς καταθέσεων και διορθώσεις εσφαλμένων εγγραφών, που οφείλονταν σε λάθη είτε υπαλλήλων των Τραπεζών είτε των καταθετών, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση και έγκριση των δικαιούχων. Οι περιπτώσεις λαθών καταθετών οφείλονται σε λάθη αριθμού λογαριασμού που δίνουν οι ίδιοι οι καταθέτες στις Τράπεζες. Σημειώνεται ότι οι διαμαρτυρίες προς το Γραφείο μας διατυπώθηκαν παρά το ότι στο μεταξύ είχαν διορθωθεί τα λάθη από τις Τράπεζες. Σχετικά με τα ανωτέρω είναι και τα παράπονα για δεσμεύσεις και αποδεσμεύσεις ποσών σε λογαριασμούς εν αγνοία των δικαιούχων.

❒ Έναρξη ή διακοπή της ημερομηνίας τοκοφορίας (valeur) καταθέσεων ή αναλήψεων, λόγω ελλιπούς ενημέρωσης των συναλλασσομένων ή και λόγω διαφορών στη valeur που παρουσιάζονται μεταξύ των Τραπεζών. Οι διαμαρτυρόμενοι αμφισβητούν τη νομιμότητα της πρακτικής αυτής των Τραπεζών.

❒ Οι επιβαρύνσεις λογαριασμών καταθέσεων, κάτω από ορισμένο ποσό, με έξοδα διατήρησής τους,

έλαβε χώρα το επόμενο πρωί, αμέσως μετά το άνοιγμα των τραπεζικών καταστημάτων, αλλά με καθυστέρηση ολίγων ωρών, γεγονός που επέτρεπε τη χρήση των εγγράφων από ενδεχόμενο μη νόμιμο κάτοχό τους. Εν προκειμένω, οι επίμαχες αναλήψεις θα μπορούσαν να είχαν αποτραπεί, αν η αναγγελία είχε λάβει χώρα εγκαίρως και δεόντως. Σύμφωνα με τους όρους που διέπουν τη σύμβαση κατάθεσης, και τους οποίους περιλαμβάνουν τα βιβλιάρια καταθέσεων που χορηγεί η εν λόγω Τράπεζα, σε περίπτωση που για οποιοδήποτε λόγο χαθεί το βιβλιάριο καταθέσεων, ο πελάτης είναι υποχρεωμένος να ειδοποιήσει αμέσως την υπηρεσία καταθέσεων του καταστήματος που τηρεί το λογαριασμό του.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής συνέστησε στα μέρη την επιστροφή χρηματικού ποσού που να ανέρχεται σε ποσοστό 40% του συνολικού ύψους των επίμαχων συναλλαγών από την Τράπεζα στον παραπονούμενο.

ΥΠΟΘΕΣΗ 301
ΑΠΟΔΟΣΗ ΜΙΚΡΟΤΕΡΟΥ ΠΟΣΟΥ ΜΕΤΡΗΤΩΝ

Ο παραπονούμενος ανέφερε ότι κατά την ταμειακή συναλλαγή εξόφλησης προθεσμιακής κατάθεσης παρέλαβε τις αντίστοιχες δεσμίδες χαρτονομισμάτων, χωρίς να προβεί σε λεπτομερή καταμέτρηση και έλεγχο των χαρτονομισμάτων. Προέβη μόνο στον έλεγχο των ποσών που ήσαν αποτυπωμένα στις ετικέτες των δεσμίδων και στη μέτρηση του αριθμού των δεσμίδων. Όμως, όταν κατά τη διάρκεια της ίδιας ημέρας, κατέθεσε το σύνολο του ποσού σε άλλη Τράπεζα διαπιστώθηκε από τον ταμία ότι σε μία δεσμίδα με χαρτονομίσματα ονομαστικής αξίας Δρχ. 10.000. έλειπαν αρκετά χαρτονομίσματα. Η διαπίστωση του ελλείμματος έγινε με παρόντα τον αδελφό του παραπονούμενου, οπότε και οι δύο επέστρεψαν στην πρώτη Τράπεζα, αναφέροντας το γεγονός και ζητώντας την κάλυψη του ελλείμματος, έλαβαν όμως αρνητική απάντηση.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής παρατήρησε ότι σε περιπτώσεις καταβολών μεγάλων ποσών στα γκισέ των Τραπεζών, ο πελάτης δεν μπορεί εκ των πραγμάτων να εφαρμόζει επιμελώς και σχολαστικά τους πάγιους κανόνες καταμέτρησης και ελέγχου, με βάση τους οποίους οι ταμίες ή η Τράπεζα γενικότερα αναγνωρίζουν τυχόν ευθύνη τους για ελλείμματα ή πλαστότητα χαρτονομισμάτων δεδομένου ότι:

α. Ο πελάτης δεν έχει, ως επί το πλείστον, την πρακτική ευχέρεια ούτε τα μηχανικά μέσα για ταχεία καταμέτρηση, με αποτέλεσμα αφ' ενός η πίεση του χρόνου για την ολοκλήρωση της συναλλαγής σε "εύλογο" διάστημα, αφ' ετέρου ο γενικότερος εκνευρισμός του ίδιου του ταμία, ή άλλων πελατών σε αναμονή, εάν δείξει "σχολαστικότητα" στην καταμέτρηση και παραλαβή, να τον αποθαρρύνουν να το πράξει.

β. Συναλλαγές μεγάλων ποσών σε μετρητά πρέπει για λόγους ασφαλείας να περατώνονται στον ελάχιστο δυνατό χρόνο, ώστε να μειώνονται κατά το δυνατό οι πιθανότητες εντοπισμού τους, από κακοποιούς, που τυχόν περιφέρονται εκτός ή εντός του καταστήματος της Τράπεζας.

γ. Είναι μάλλον απίθανο ένας πελάτης ευπρεπής, ο οποίος μεταφέρει σημαντικό χρηματικό ποσό σε μετρητά σε άλλη Τράπεζα σε συνθήκες βιαστικής μετακίνησης, να είχε την πρόθεση να προσπορισθεί παράνομα ένα μικρό ποσό.

δ. Δεν μπορεί να αποκλεισθεί η έστω και ελάχιστη πιθανότητα υπηρεσιακού σφάλματος κατά την ταξινόμηση των χαρτονομισμάτων σε δεσμίδες.

Κατόπιν των προαναφερομένων η Τράπεζα, δεχόμενη και τη βεβαιωμένη εντιμότητα του παραπονούμενου πελάτη της, αποδέχθηκε να καλύψει το έλλειμμα με σκοπό τη φιλική διευθέτηση του παραπόνου.

είχε ως συνέπεια το μηδενισμό μικρών υπολοίπων σε περιπτώσεις καταθετών οι οποίοι δεν κινούσαν τακτικά τους λογαριασμούς τους και οι οποίοι διαμαρτύρονταν γιατί δεν είχαν, όπως δηλώνουν, ενημερωθεί σχετικά.

❒ Αμφισβητήσεις ως προς την καταχώρηση σε βιβλιάριο των πραγματικών ποσών που δηλώνουν ότι κατέθεσαν οι συναλλασσόμενοι. Συγκεκριμένα, ετέθησαν υπόψη μας περιπτώσεις κατά τις οποίες οι παραπονούμενοι ισχυρίζονταν ότι κατέθεσαν υψηλότερα ποσά των καταχωρηθέντων αλλά παρέλειψαν να προβούν σε έλεγχο προ του ταμείου ή έστω εντός του καταστήματος.

❒ Υπερβολικά υψηλή επιβάρυνση λόγω πρόωρης ανάληψης καταθέσεων προθεσμίας. Αξίζει να τονισθεί ότι σε μία συγκεκριμένη περίπτωση η διερεύνηση της υπόθεσης είχε ως αποτέλεσμα η Τράπεζα στην οποία αναφερόταν να περιορίσει τη ρήτρα πρόωρης ανάληψης στα ισχύοντα στην αγορά επίπεδα.

❒ Στον τομέα χρησιμοποίησης ATMs για καταθέσεις ή αναλήψεις από λογαριασμούς καταθέσεων, έχουν αναφερθεί περιπτώσεις χρεώσεων χωρίς ολοκλήρωση των συναλλαγών ή πιστώσεων μικρότερου ποσού από αυτό που οι συναλλασσόμενοι δήλωναν ότι είχαν καταθέσει.

❒ Έλλειμμα χαρτονομισμάτων ή παρουσία πλαστών σε δεσμίδες τις οποίες παραλαμβάνουν από τις Τράπεζες. Συνήθως το έλλειμμα ή τα πλαστά χαρτονομίσματα, περιορισμένα σε αριθμό, επισημαίνονται κατά την επανακατάθεση των δεσμίδων σε καταστήματα άλλων Τραπεζών, από τους ταμίες των τελευταίων.

❒ Χρέωση λογαριασμών καταθέσεων με ποσά δόσεων που προέρχονται από χρέωση κάρτας, χωρίς οι λογαριασμοί αυτοί να έχουν συνδεθεί με τη συγκεκριμένη κάρτα. Στις περιπτώσεις που τέθηκαν υπόψη μας υπήρχε όρος στις σχετικές συμβάσεις που έδινε το δικαίωμα στην Τράπεζα να κάνει χρήση και άλλου λογαριασμού του πελάτη της, αν εκείνος τον οποίο είχε υποδείξει για την εξόφληση του χρέους του δεν είχε υπόλοιπο.

2. Προτάσεις

Και στην περίπτωση των καταθέσεων η ευθύνη για τα παράπονα βαραίνει και τις δύο πλευρές. Οι προτάσεις μας προς τους συναλλασσόμενους και τις Τράπεζες είναι οι ακόλουθες:

❒ Όσον αφορά σε κατηγορίες μικροκαταθετών οι οποίοι συνήθως αφήνουν μικρά υπόλοιπα στους λογαριασμούς τους, όπως οι συνταξιούχοι οι οποίοι πληρώνονται τις συντάξεις τους μέσω Τράπεζας, οι τραπεζικοί υπάλληλοι θα

ΥΠΟΘΕΣΗ 332
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ ΣΕ ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑ

Ο παραπονούμενος τηρούσε στην Τράπεζα λογαριασμό συναλλάγματος σε δολάρια ΗΠΑ από τον οποίο ζήτησε να κάνει ανάληψη ύψους 1.000 δολαρίων.

Με έκπληξη πληροφορήθηκε από τον αρμόδιο υπάλληλο ότι για τη συναλλαγή αυτή έπρεπε να καταβάλει προμήθεια. Επειδή ουδέποτε στο παρελθόν του είχε ζητηθεί να καταβάλει οποιαδήποτε προμήθεια, απευθύνθηκε στο Διευθυντή του καταστήματος και στην Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας, ζητώντας διευκρινίσεις.

Οι Υπηρεσίες αυτές γνώρισαν στον παραπονούμενο ότι η προμήθεια στις συναλλαγές αυτές καθιερώθηκε πρόσφατα από την Τράπεζα.

Δεδομένου ότι ο παραπονούμενος δεν είχε ενημερωθεί σχετικά, απευθύνθηκε στο γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή για την επίλυση της διαφοράς του.

Η παρέμβαση του Γραφείου μας είχε σαν αποτέλεσμα:

- Να επιστραφεί η παρακρατηθείσα προμήθεια στον παραπονούμενο.
- Να επιστραφεί η εισπραχθείσα προμήθεια και σε άλλες τέσσερις παρόμοιες περιπτώσεις παραπονούμενων οι οποίοι είχαν απευθυνθεί τηλεφωνικά στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή.
- Να εκδοθεί συμπληρωματική-διευκρινιστική εσωτερική εγκύκλιος της Τράπεζας επί του θέματος.

ΥΠΟΘΕΣΗ 361
ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΧΩΡΙΣ ΕΓΚΡΙΣΗ

Ο παραπονούμενος τηρούσε στην Τράπεζα λογαριασμό Ταμιευτηρίου. Σε σχετική ενημέρωση του βιβλιαρίου του, διαπίστωσε ότι υπήρχαν δύο χρεώσεις εκ δρχ. 950.000 και 70.000 αντίστοιχα, οι οποίες στη συνέχεια αντιλογίσθηκαν με αντίστοιχες πιστώσεις. Οι ενέργειες αυτές έγιναν χωρίς την ενημέρωση και συναίνεσή του.

Ως αποτέλεσμα της μεσολάβησης του Γραφείου μας, η Τράπεζα διευκρίνισε στον παραπονούμενο ότι οι εν λόγω χρεώσεις του λογαριασμού του έγιναν εκ παραδρομής, λόγω συνωνυμίας στο ονοματεπώνυμο και το πατρώνυμο με άλλον πελάτη του συγκεκριμένου καταστήματος της Τράπεζας.

Περαιτέρω η Τράπεζα προέβη στον αντιλογισμό των λανθασμένων χρεώσεων και μάλιστα εντόκως, στις απαραίτητες συστάσεις προς το ελεγχόμενο κατάστημα και στην αποστολή προς τον παραπονούμενο όλων των επίμαχων παραστατικών σε φωτοτυπία, ενώ συγχρόνως εξέφρασε προς τον παραπονούμενο τη λύπη της για το συμβάν.

μπορούσαν να παρέχουν σαφείς οδηγίες για το άτοκο ποσό των καταθέσεων ή για την προμήθεια που επιβάλλουν ορισμένες Τράπεζες για τη διαχείριση λογαριασμών κάτω από ορισμένο ύψος υπολοίπου. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι κατά το δεύτερο έτος λειτουργίας του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή τα παράπονα της κατηγορίας αυτής περιορίστηκαν σημαντικά όσον αφορά στο άτοκο τμήμα των καταθέσεων, ενώ αυξήθηκαν οι περιπτώσεις που αναφέρονται στην επιβολή εξόδων διαχείρισης καταθετικών λογαριασμών.

❒ Σε κοινούς λογαριασμούς καταθέσεων δεν παρέχεται πάντοτε ενημέρωση προς όλους τους δικαιούχους σχετικά με τον τρόπο ανάληψης ποσών από τον κοινό λογαριασμό. Ορισμένοι θεωρούν ότι η Τράπεζα θα πρέπει να ενημερώνει όλους τους δικαιούχους όταν ένας εξ αυτών προβαίνει σε αναλήψεις. Άλλοι κρατούν 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, γιατί δεν μελετούν προσεκτικά τους όρους των εντύπων που υπογράφουν για το άνοιγμα του λογαριασμού. Πολλοί καταθέτες θεωρούν ότι είναι εξοικειωμένοι με το παραδοσιακό αυτό τραπεζικό προϊόν. Ωστόσο οι καινοτομίες και στο χώρο αυτό όπως η μεγάλη ποικιλία λογαριασμών και η διασύνδεσή τους με ασφαλιστικά προϊόντα ή με ευνοϊκούς όρους εγκρίσεως δανείων, επιβάλλουν ιδιαίτερη προσοχή στην ενημέρωση από την πλευρά τόσο των καταθετών όσο και των τραπεζικών υπαλλήλων.

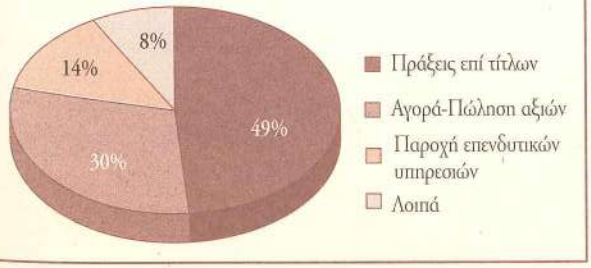
2.4 ΚΙΝΗΤΕΣ ΑΞΙΕΣ

Α. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ

Οι τηλεφωνικές κλήσεις που αναφέρονται σε συναλλαγές επί κινητών αξιών ανήλθαν σε 74 και αντιπροσωπεύουν το 5%, έναντι 14 και 17% αντίστοιχα το 1999. Κατά κατηγορία κατανέμονται ως ακολούθως:

Πράξεις επί τίτλων	36
Αγορά-Πώληση αξιών	22
Παροχή επενδυτικών υπηρεσιών	10
Λοιπά	6
Σύνολο	74

Κινητές Αξίες:
Κατανομή Τηλεφωνικών Κλήσεων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά Κατηγορία Προϊόντος/Υπηρεσίας



Τα παράπονα και οι αιτήσεις που διατυπώθηκαν από τους συναλλασσόμενους με τις Τράπεζες συνοψίζονται ως ακολούθως:

Μετοχές: Λανθασμένη εκτέλεση εντολών, καθυστερήσεις στην εκτέλεση εντολών, λάθη σε δημόσιες εγγραφές με συνέπεια οι πελάτες να χάνουν την ευκαιρία συμμετοχής, καθυστερήσεις στη διαδικασία αποϋλοποίησης που είχαν ως συνέπεια ζημίες λόγω αδυναμίας των επενδυτών να προχωρήσουν σε χρηματιστηριακές πράξεις.

Αμοιβαία Κεφάλαια (Α/Κ): Διαμαρτυρίες για παρακίνηση, από τραπεζικούς υπαλλήλους, πελατών να επενδύσουν σε μετοχικά Α/Κ με τη διαβεβαίωση ότι θα έχουν υψηλότερη απόδοση σε σχέση με τις καταθέσεις.

Ελλιπής ενημέρωση ως προς την απόδοση επενδύσεων σε Α/Κ σταθερού εισοδήματος με συνέπεια να δημιουργούνται αμφιβολίες ως προς την ορθότητα των υπολογισμών των Τραπεζών.

Ομόλογα: Ελλιπής πληροφόρηση ως προς τη φορολόγηση των ομολόγων, καθώς και ως προς τον τρόπο υπολογισμού της τελικής απόδοσής τους.

Διάφορα: Διαμαρτυρίες για αμέλεια Τραπεζών να γνωστοποιήσουν έγκαιρα στους πελάτες μετόχους τους αυξήσεις μετοχικού κεφαλαίου, με συνέπεια να χάνουν τη δυνατότητα άσκησης των δικαιωμάτων συμμετοχής.

Β. ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Τα γραπτά παράπονα που αναφέρονται σε συναλλαγές επί κινητών αξιών, αντιπροσωπεύουν το 9% του συνόλου των εντός κανονισμού γραπτών παραπόνων έναντι 16% του 1999 και κατά είδος κινητών αξιών κατανέμονται ως ακολούθως:

Αγορά και πώληση αξιών	8
Πράξεις επί τίτλων	8
Παροχή επενδυτικών υπηρεσιών	4
Λοιπά	3
Σύνολο	23

Η κατανομή των ανωτέρω υποθέσεων κατά κατηγορία και υποκατηγορία παραπόνου, παρουσιάζεται στον Πίνακα 14. Η "ποιότητα υπηρεσιών" με το 45% του συνόλου και οι "συναλλαγές-υπολογισμοί" με 35% αντιπροσωπεύουν τις κύριες αιτίες που προκάλεσαν τα παράπονα στην κατηγορία των κινητών αξιών.

Γ. ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Ο αριθμός των υποθέσεων που έκλεισαν κατά το προηγούμενο έτος, ανέρχεται σε 17 και κατανέμεται παραπλεύρως (Πίνακας 15).

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι το ποσοστό των υποθέσεων (24%) που επιλύεται από τις Τράπεζες είναι το χαμηλότερο από όλες τις άλλες κατηγορίες προϊόντων/υπηρεσιών. Το ίδιο συμβαίνει και με το ποσοστό των υποθέσεων που έκλεισαν υπέρ του παραπονούμενου που διαμορφώνεται κάτω από το 50%, περιλαμβανομένων στην κατηγορία αυτή και των υποθέσεων που έκλεισαν με συμβιβασμό. Ο λόγος για τη διαφοροποίηση αυτή, σε σχέση με τις υποθέσεις που αναφέρονται σε άλλα προϊόντα/υπηρεσίες, είναι ότι οι παραπονούμενοι δεν διαθέτουν έγγραφα αποδεικτικά μέσα, επαρκή για την τεκμηρίωση των ισχυρισμών τους, όπως η μαγνητοφώνηση εντολών και η συμπλήρωση εγγράφων.

ΠΙΝΑΚΑΣ 14
Κινητές Αξίες: Κατανομή Υποθέσεων κατά Είδος Προϊόντος και Κατηγορία Παραπόνου

ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΓΟΡΑ & ΠΩΛΗΣΗ ΑΞΙΩΝ	ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΠΙ ΤΙΤΛΩΝ	ΛΟΙΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Τραπεζική Πρακτική (μη τήρηση προφορικών οδηγιών)	2	1	-	3
Συναλλαγές-Υπολογισμοί (εσφαλμένη χρέωση-πίστωση, πληρωμή μικροτέρου ποσού)	3	2	3	8
Ποιότητα Υπηρεσιών (διοικητικές παραλείψεις, ελλιπής ενημέρωση, άδικη μεταχείριση, εσφαλμένη απόφαση, καθυστέρηση)	2	5	4	11
Διάφορα (λοιπές υποθέσεις)	1	-		1
Σύνολο	8	8	7	23

ΠΙΝΑΚΑΣ 15
Κινητές Αξίες: 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.	2	-	2	4
Επίλυση από τον Τ.Μ.	3	8	1	12
Παραίτηση ενδιαφερομένου	-	1	-	1
Σύνολο	5	9	3	17

Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Γενικά τα παράπονα για συναλλαγές σε κινητές αξίες υποχώρησαν σε σχετικούς αριθμούς κατά το 2000, λόγω και της υποτονικής δραστηριότητας που σημειώθηκε καθ'όλο το έτος στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών. Υπήρξαν, όμως ποιοτικές διαφοροποιήσεις στο

είδος των παραπόνων με κύρια την εμφάνιση παραπόνων στον τομέα της παροχής επενδυτικών υπηρεσιών και διαχείρισης κεφαλαίων, τα οποία οι επενδυτές είχαν εμπιστευθεί στις Τράπεζες.

1. Αιτίες παραπόνων

Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι βασικές αιτίες που προκάλεσαν τα παράπονα για συναλλαγές σε κινητές αξίες.

- Εσφαλμένες καταχωρήσεις από τραπεζικούς υπαλλήλους προφορικών εντολών στο σχετικό έντυπο – αίτηση αγοράς – πώλησης μετοχών και υπογραφή από τους εντολείς χωρίς προηγούμενο έλεγχο του περιεχομένου.
- Καθυστερήσεις στην εκτέλεση εντολών αγοράς-πώλησης μετοχών. Οι διαμαρτυρίες κατά το έτος 2000 αφορούσαν κυρίως περιπτώσεις πωλήσεων μετοχών, λόγω της πτώσης των τιμών που οδηγούσαν σε απώλειες για κάθε ημέρα καθυστέρησης, ενώ αντιστρόφως κατά το 1999 οι διαμαρτυρίες αναφέρονταν σε καθυστερήσεις εκτέλεσης εντολών αγοράς μετοχών.
- Καταγγελίες κατά τραπεζικών υπαλλήλων διότι προέτρεπαν τους συναλλασσόμενους να αποσύρουν τα κεφάλαιά τους από λογαριασμούς καταθέσεων και να τα τοποθετήσουν σε Α/Κ, με την υπόσχεση ότι θα εξασφαλίσουν υψηλότερες αποδόσεις. Ορισμένοι από τους καταγγέλλοντες δήλωσαν ότι σε ερώτησή τους προς τους τραπεζικούς υπαλλήλους εάν πρόκειται για τοποθέτηση στο Χρηματιστήριο ελάμβαναν κατηγορηματικά αρνητική απάντηση. Ωστόσο, τα σχετικά έγγραφα-συμβάσεις που

ΥΠΟΘΕΣΗ 205
ΛΑΘΗ ΚΑΤΑ ΤΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΕΝΤΥΠΩΝ

Ο παραπονούμενος υπέβαλε στη Τράπεζα που συναλλάσσεται αίτηση συμμετοχής στη δημόσια εγγραφή εταιρείας κατά την εισαγωγή της στο Χρηματιστήριο για την αγορά 200 μετοχών.

Συμπλήρωσε τα στοιχεία που περιλαμβάνονταν στην αίτηση και επιπλέον στο πάνω μέρος της αίτησης έγραψε τον κωδικό του στο ΣΑΤ καθώς και τον αριθμό της μερίδας του.

Κατά την κατάθεση της αίτησης στο ταμείο, η υπάλληλος συμπλήρωσε στο έντυπο την ημερομηνία και τον κωδικό της εταιρείας για την οποία γινόταν η δημόσια εγγραφή. Στον υπολογιστή, όμως, όπως υποστηρίζει ο παραπονούμενος, πληκτρολόγησε λάθος κωδικό χειριστή με αποτέλεσμα ο παραπονούμενος να μην περιληφθεί στην τελική κατανομή των μετοχών.

Ο Διευθυντής του καταστήματος στον οποίο διαμαρτυρήθηκε, του απάντησε ότι όφειλε και ο ίδιος να ελέγξει τα στοιχεία της εκτύπωσης της εγγραφής.

Το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή στο οποίο απευθύνθηκε για την επίλυση του προβλήματός του, τον παρέπεμψε καταρχήν στην Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζάς του. Η εν λόγω Υπηρεσία με επιστολή της, του ζήτησε πίστωση χρόνου μέχρι να διερευνηθεί η υπόθεσή του. Λόγω, όμως, της καθυστέρησης που επέδειξε η Τράπεζα στην εξέτασή της, ο ενδιαφερόμενος απέστειλε στο Γραφείο μας, έντυπο παραπόνου. Στο έντυπο διερωτάτο γιατί θα έπρεπε να ελέγξει και ο ίδιος τα στοιχεία της εκτύπωσης της εγγραφής εφόσον έχει προηγηθεί ο έλεγχός τους από την Προϊσταμένη του καταστήματος και ζητούσε την αποκατάσταση της οικονομικής ζημίας που είχε υποστεί.

Τελικά, η Τράπεζα ενέκρινε την αγορά, για λογαριασμό του, των 20 μετοχών της εταιρείας που του αναλογούσαν κατά την κατανομή των μετοχών αναλαμβάνοντας να καταβάλει εξ ιδίων τη διαφορά μεταξύ της τιμής κτήσεως κατά τη δημόσια εγγραφή (2.500 δρχ.) και της τρέχουσας χρηματιστηριακής τους αξίας.

Παραταύτα, ο παραπονούμενος διαμαρτυρήθηκε εκ νέου στον Τραπεζικό Μεσολαβητή, πρώτον, για την τετράμηνη και πλέον καθυστέρηση της Τράπεζας να απαντήσει στο παράπονό του και δεύτερον για τη μη πλήρη αποκατάσταση της οικονομικής ζημίας που υπέστη διότι κατά τη διάρκεια των τεσσάρων αυτών μηνών η μετοχή είχε φθάσει στο ύψος, περίπου, των 5.300 δρχ. ενώ η τρέχουσα τιμή της κυμαινόταν στις 3.200 δρχ.

Το Γραφείο μας θεώρησε δικαιολογημένη τη δυσαρέσκεια του παραπονούμενου για την καθυστέρηση που επέδειξε η Τράπεζα στη διερεύνηση του παραπόνου του αλλά όχι και το αίτημά του για αποζημίωση του με βάση την υψηλότερη τιμή που σημειώθηκε στο διάστημα των τεσσάρων μηνών, δεδομένου ότι οι επενδύσεις στο Χρηματιστήριο πρέπει να γίνονται με μεσομακροπρόθεσμο ορίζοντα και, κατά συνέπεια, οι ακραίες τιμές που σημειώνονται σε μικρό διάστημα, όπως αυτό των τεσσάρων μηνών, δεν μπορεί να αποτελέσουν τη βάση για την εκτίμηση τυχόν διαφυγόντος κέρδους. Εξάλλου, δεν μπορεί να αποδειχθεί ότι ο παραπονούμενος θα πουλούσε τις μετοχές του στην υψηλότερη τιμή που σημειώθηκε στο Χρηματιστήριο κατά το επίμαχο διάστημα.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής συμφώνησε με τη λύση που έδωσε η Τράπεζα, δηλαδή να καλύψει τη διαφορά μεταξύ της τιμής της δημόσιας εγγραφής και της τρέχουσας χρηματιστηριακής και θεώρησε την υπόθεση λήξασα.

ΥΠΟΘΕΣΗ 213
ΚΑΤΑΒΟΛΗ ΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ

Ο παραπονούμενος αγόρασε τμηματικά αριθμό μετοχών μιας Τράπεζας στο όνομά του και στο όνομα των παιδιών του.

Ωστόσο αντί του μερίσματος το οποίο δικαιούντο να λάβουν για το σύνολο των μετοχών, έλαβαν μόνο αυτό που αναλογούσε σε μικρό αριθμό μετοχών, οι οποίες είχαν αγοραστεί στην αρχή.

Παρά τις επανειλημμένες οχλήσεις του προς την Τράπεζα ο παραπονούμενος δεν ελάμβανε επαρκείς εξηγήσεις ούτε του καταβλήθηκαν τα ποσά των μερισμάτων στο σύνολό τους.

Για το λόγο αυτό προσέφυγε στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή με την παρέμβαση του οποίου η Τράπεζα κατέβαλε τα μερίσματα και διευκρίνισε στον παραπονούμενο ότι η σχετική καθυστέρηση οφειλόταν σε τεχνικά προβλήματα.

υπέγραφαν, ανέγραφαν ρητά και ευδιάκριτα ότι τα Α/Κ δεν έχουν εγγυημένες αποδόσεις.

❒ Αμφισβήτηση της ορθότητας του υπολογισμού από τις Τράπεζες των παρακρατούμενων φόρων κατά την εξαργύρωση τίτλων του Ελληνικού Δημοσίου, που οι παραπονούμενοι είχαν προμηθευτεί από τη δευτερογενή αγορά.

❒ Αμφισβήτηση της ορθότητας υπολογισμού της απόδοσης τοποθετήσεων σε τίτλους του Δημοσίου, λόγω της μη ενημέρωσης των παραπονούμενων από τους τραπεζικούς υπαλλήλους κατά απλό και κατανοητό τρόπο.

2. Προτάσεις

Για τον περιορισμό των παραπόνων που αναφέρονται σε συναλλαγές επί κινητών αξιών, κρίνουμε χρήσιμες τις ακόλουθες προτάσεις:

❒ Οι εντολές για αγορά ή πώληση μετοχών θα πρέπει να δίδονται εγγράφως από τους ίδιους τους επενδυτές ή να ελέγχεται το περιεχόμενο των σχετικών εντύπων όταν συμπληρώνονται από τους υπαλλήλους καθ' υπαγόρευση των εντολέων. Στις περιπτώσεις

ΥΠΟΘΕΣΗ 227
ΑΣΚΗΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΠΡΟΤΙΜΗΣΗΣ

Ο παραπονούμενος μετέβη σε κατάστημα Τράπεζας προκειμένου να ασκήσει το δικαίωμά του προτίμησης στην αύξηση μετοχικού κεφαλαίου εταιρείας μετοχές της οποίας κατείχε. Απευθύνθηκε στην αρμόδια υπάλληλο/ταμία στην οποία έδωσε τη βεβαίωση κατοχής μετοχών-δικαιωμάτων προτίμησης και τον κωδικό αριθμό του στο ΣΑΤ και στη συνέχεια κατέθεσε το ποσό που αντιστοιχούσε στην αξία των εν λόγω μετοχών. Κατόπιν, όπως ισχυρίσθηκε ο παραπονούμενος, η υπάλληλος, αφού του επέστρεψε τη βεβαίωση κατοχής μετοχών, εκ παραδρομής πίστωσε το ανωτέρω ποσό στο λογαριασμό της χρηματιστηριακής εταιρίας της Τράπεζας, με αποτέλεσμα να μη συμμετάσχει στην αύξηση μετοχικού κεφαλαίου της εν λόγω εταιρείας.

Το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή στο οποίο απευθύνθηκε ο παραπονούμενος, παρέπεμψε την υπόθεση στην Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας προς παροχή διευκρινίσεων. Σύμφωνα με την απάντηση της Τράπεζας, μετά από σχετική έρευνα στο αρχείο του καταστήματος δεν βρέθηκε κανένα από τα απαραίτητα έγγραφα για τη συμμετοχή του παραπονούμενου στην αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου της εταιρείας, παρά μόνο ένα ιδιόχειρο σημείωμά του στο οποίο αναγραφόταν ο αριθμός λογαριασμού της χρηματιστηριακής εταιρείας, στον οποίο πιστώθηκε το ποσό που κατέθεσε.

Περαιτέρω, εάν ο παραπονούμενος είχε προσκομίσει τη βεβαίωση κατοχής μετοχών ή έστω προφορικά είχε ενημερώσει την αρμόδια υπάλληλο για την πρόθεσή του να συμμετάσχει στην αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου της εταιρείας, η υπάλληλος θα παρακρατούσε επιπλέον την προμήθεια της χρηματιστηριακής εταιρείας για τη συναλλαγή αυτή.

Τέλος, η υπάλληλος που διενήργησε τη συναλλαγή ήταν ενήμερη για την εν λόγω αύξηση μετοχικού κεφαλαίου, όπως αποδεικνύει η μονογραφή της στο σχετικό ενημερωτικό υπηρεσιακό σημείωμα της Τράπεζας.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω και δεδομένου ότι ο παραπονούμενος δεν έδωσε επαρκείς εξηγήσεις για τη μη κατάθεση στην Τράπεζα των απαραίτητων δικαιολογητικών, έκρινε ότι ορθά ενήργησαν εν προκειμένω οι υπάλληλοι της Τράπεζας.

ΥΠΟΘΕΣΗ 401
ΑΠΟΔΟΣΗ REPOS

Ο παραπονούμενος προέβη σε επένδυση σε REPOS διάρκειας 32 μηνών με επιτόκιο 9,4%. Στη λήξη της προθεσμίας, αντελήφθη ότι οι τόκοι που του αποδόθηκαν από την Τράπεζα δεν ήταν οι αναλογούντες στο ως άνω επιτόκιο.

Μετά τη διαπίστωση αυτή, επικοινώνησε γραπτώς και προφορικώς, τόσο με το κατάστημα όσο και με την Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας, οι απαντήσεις των οποίων δεν τον ικανοποίησαν και απευθύνθηκε στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή προκειμένου να διερευνηθεί το θέμα.

Το Γραφείο μας, ύστερα από λεπτομερή έρευνα κατέληξε στα εξής συμπεράσματα:

Όσον αφορά το κόστος αγοράς των τίτλων, είναι γνωστό ότι η τιμή των ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου στη Δευτερογενή Αγορά διαμορφώνεται ανάλογα με τις συνθήκες της αγοράς. Εν προκειμένω, η ονομαστική αξία των ομολόγων, κατά την ημέρα έκδοσής τους (26.11.1996) ήταν 9.300.000 (93 τίτλοι των 100.000 δρχ. έκαστος) και το επιτόκιο έκδοσης 11,0%. Κατά την πραγματοποίηση της αγοράς των ως άνω τίτλων από τον παραπονούμενο (1.4.1997), η τιμή είχε διαμορφωθεί σε 107.317 δρχ. ανά τίτλο των 100.000 δρχ., η δε απόδοσή τους, στην ως άνω τιμή, διαμορφωνόταν σε 9,40%. Διαπιστώθηκε άρα ότι ορθώς ο παραπονούμενος είχε καταβάλει το ποσό των 9.980.481 δρχ. για την αγορά των 93 τίτλων.

Περαιτέρω, ο παραπονούμενος εισέπραττε τους τόκους που αναλογούσαν στους τίτλους κατ' έτος. Το σύνολο των τόκων που εισέπραξε ανήλθε σε δρχ. 2.388.519. Εάν εισέπραττε το σύνολο των τόκων κατά τη ρευστοποίηση των τίτλων στη λήξη τους, το ποσό που θα εισέπραττε για τις 955 ημέρες που είχε στην κατοχή του τους τίτλους και με απόδοση 9,40%, που αναφέρεται στο αποδεικτικό αγοράς τους, θα ήταν δρχ. 2.686.047, δηλ. επιπλέον δρχ. 297.528. Η διαφορά αυτή προκύπτει διότι υποτίθεται ότι τους τόκους που εισέπραττε κατ' έτος θα μπορούσε να τους είχε επενδύσει με απόδοση 9,40% (π.χ. κατάθεση) από την ημέρα της είσπραξής τους μέχρι την ημέρα εξαργύρωσης των ομολόγων, οπότε θα είχε ακριβώς εισπράξει το ποσό των 297.521 δρχ.

Κατά συνέπεια ο Τραπεζικός Μεσολαβητής έκρινε ότι τα συνολικά ποσά κεφαλαίου και τόκων για την αγορά, κατοχή και ρευστοποίηση των ως άνω τίτλων του Δημοσίου, είχαν υπολογιστεί σωστά από την Τράπεζα.

αυτές τα λάθη αναγνωρίζονται από τις Τράπεζες και αποκαθίσταται η ζημία των παραπονουμένων.

❒ Οι διαμαρτυρόμενοι για καθυστέρηση εκτέλεσης εντολών τους θα πρέπει προηγουμένως να απευθύνονται στο Κατάστημα στο οποίο έδωσαν την εντολή, για να πληροφορηθούν τα αίτια που προκάλεσαν την καθυστέρηση. Όταν η καθυστέρηση οφείλεται σε συνθήκες που επικράτησαν στο Χρηματιστήριο, όπως η διακοπή διαπραγμάτευσης μετοχών λόγω υπέρβασης ανωτάτου ή κατωτάτου ορίου, η αναζήτηση ευθυνών από τις Τράπεζες δεν έχει βάση.

❒ Η παροχή επενδυτικών συμβουλών προϋποθέτει ειδικές γνώσεις, που δεν διαθέτουν όλοι οι τραπεζικοί υπάλληλοι. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί όταν συμβουλεύουν πελάτες να τοποθετήσουν τις οικονομίες τους σε μετοχικά Α/Κ ή σε άλλες επενδύσεις χωρίς διασφαλισμένη απόδοση. Επιβάλλεται να ενημερώνουν επαρκώς τους πελάτες για τον κίνδυνο που αναλαμβάνουν σε κάθε περίπτωση και να μη διστάζουν να τους παραπέμπουν σε εξειδικευμένα στελέχη του καταστήματος.

2.5 Άλλες Τραπεζικές Εργασίες

Α. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ

Οι τηλεφωνικές κλήσεις για άλλες τραπεζικές εργασίες ανήλθαν σε 29 και αντιπροσωπεύουν το 2% του συνόλου, έναντι 12 και 3% αντιστοίχως του 1999.

Ο αριθμός των τηλεφωνικών κλήσεων κατά κατηγορία άλλων τραπεζικών εργασιών κατανέμεται ως ακολούθως:

Πάγιες εντολές άμεσης χρέωσης	5
Παροχή πληροφοριών	5
Έλεγχος εγγράφων	5
Διάφορες δοσοληψίες	7
Λοιπά	7
Σύνολο	29

Τα παράπονα που διατυπώθηκαν για τις άλλες τραπεζικές εργασίες και οι πληροφορίες που ζητήθηκαν συνοψίζονται ως ακολούθως:

❒ Μη εκτέλεση παγίων εντολών προς την Τράπεζα για εξόφληση λογαριασμών ΔΕΗ, ΟΤΕ.

❒ Αύξηση ασφαλίστρων χωρίς προηγούμενη ενημέρωση, στο πλαίσιο τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων.

❒ Καθυστερήσεις στη διεκπεραίωση τραπεζικών συναλλαγών.

❒ Παράπονα για ανάρμοστη συμπεριφορά υπαλλήλων.

ΠΙΝΑΚΑΣ 16

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΠΑΓΙΕΣ ΕΝΤΟΛΕΣ	ΤΡΑΠΕΖΟ-ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ	ΛΟΙΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Συναλλαγές/ υπολογισμοί	-	1	-	1
Ποιότητα υπηρεσιών (ελλιπής ενημέρωση, πληροφορίες ελλιπείς/ εσφαλμένες)	1	1	3	5
Σύνολο	1	2	3	6

ΠΙΝΑΚΑΣ 17

ΚΑΤΑΛΗΞΗ	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΠΑΡΑ-ΠΟΝΟΥΜΕΝΟΥ	ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΜΕ ΣΥΜΒΙ-ΒΑΣΜΟ	ΣΥΝΟΛΟ
Επίλυση από την Τράπεζα (μετά από παρέμβαση του Τ.Μ.)	6		1	7
Επίλυση από τον Τ.Μ.	1			1
Δεν ενδιαφέρθηκε ο αιτών (Παραίτηση ενδιαφερομένου)		2		2
Σύνολο	7	2	1	10

Β. ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Τα εντός κανονισμού γραπτά παράπονα που αναφέρονται σε άλλες τραπεζικές εργασίες ανήλθαν σε 6 και αντιπροσωπεύουν το 2% του συνόλου, ενώ κατά το 1999 τα αντίστοιχα μεγέθη ήταν 8 και 9%. Η κατανομή των ως άνω 6 παραπόνων κατά κατηγορία προϊόντος και κατά κατηγορία παραπόνου εμφανίζεται στον Πίνακα 16.

Γ. ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Κατά το έτος 2000 έκλεισαν 10 υποθέσεις εκ των οποίων οι 4

Β.

είχαν υποβληθεί το 1999. Ο φορέας και ο τρόπος κλεισίματος των υποθέσεων παρουσιάζεται στον Πίνακα 17. Ο μικρός αριθμός των υποθέσεων και η ποικιλία των θεμάτων στα οποία αναφέρονται δεν προσφέρονται για συναγωγή συμπερασμάτων γενικού χαρακτήρα. Από τα παραδείγματα που παρατίθενται ο αναγνώστης μπορεί να αντλήσει τις πληροφορίες που τον ενδιαφέρουν.

ΥΠΟΘΕΣΗ 137
ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΣΥΝΑΨΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Ο παραπονούμενος αμφισβήτησε τη συμμετοχή του σε επενδυτικό πρόγραμμα που παρείχε Τράπεζα σε συνεργασία με ασφαλιστική εταιρεία για το οποίο ενημερώθηκε τηλεφωνικά στα πλαίσια έρευνας αγοράς της εν λόγω Τράπεζας, δεδομένου ότι ουδέποτε έλαβε άλλο σχετικό έγγραφο πέραν του διαφημιστικού φυλλαδίου.

Όταν έλαβε γνώση των χρεώσεων συνολικού ύψους 100.000 δραχμών στον τραπεζικό του λογαριασμό, στον οποίο ο παραπονούμενος είχε αναφερθεί κατά την τηλεφωνική του επικοινωνία, προσέφυγε στην Τράπεζα η οποία του υπέδειξε ως λύση την ακύρωση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, στην οποία και προέβη χρησιμοποιώντας το σχετικό έντυπο που του χορηγήθηκε. Στη συνέχεια, με επιστολή της, η Τράπεζα του πρότεινε την επιστροφή μέρους του ποσού που είχε ήδη αναληφθεί από το λογαριασμό του, υπό την προϋπόθεση της έγγραφης δήλωσης από την πλευρά του ότι δεν διατηρεί καμιά περαιτέρω αξίωση από την εν λόγω αιτία.

Ο παραπονούμενος ωστόσο δεν ικανοποιήθηκε από τη λύση αυτή και προσέφυγε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή διαμαρτυρόμενος για τις χρεώσεις που έγιναν στον λογαριασμό του, κατ' εκτέλεση της σύμβασης υποστηρίζοντας ότι ουδέποτε είχε λάβει γνώση των όρων της ούτε έθεσε την υπογραφή του.

Επίσης η Τράπεζα δεσμεύθηκε όπως εντός δέκα ημερών του αποστείλει το επίσημο συμβόλαιο. Τα φυλλάδια της ασφαλιστικής εταιρείας απεστάλησαν ωστόσο με απλό ταχυδρομείο με καθυστέρηση που υπερέβαινε τον ένα μήνα. Ως εκ τούτου δεν τηρήθηκε η προβλεπόμενη από το νόμο προθεσμία εκτέλεσης της παροχής από τον προμηθευτή (τριάντα ημέρες από τη λήψη της παραγγελίας).

Αλλά και η παραλαβή των εγγράφων από τον παραπονούμενο δεν αποδείχθηκε. Σημειώνεται ότι κατά το νόμο η μη παραλαβή των εγγράφων επιφέρει την ακυρότητα υπέρ του καταναλωτή της εξ αποστάσεως σύμβασης. Εξάλλου λόγω της έλλειψης αποδεικτικού μέσου της παραλαβής των εγγράφων προκύπτει και αμφιβολία για τον ακριβή χρόνο έναρξης της προθεσμίας άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής συνέστησε την επιστροφή από την Τράπεζα στον παραπονούμενο του συνόλου των καταβληθέντων σε εκτέλεση της εν λόγω σύμβασης.

ΥΠΟΘΕΣΗ 184
ΕΛΕΓΧΟΣ ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΟΜΙΣΤΗ ΕΙΔΙΚΟΥ ΠΛΗΡΕΞΟΥΣΙΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

Ο παραπονούμενος διαμαρτύρεται για τη μη αποδοχή από την Τράπεζα ειδικού συμβολαιογραφικού πληρεξουσίου για την πραγματοποίηση συναλλαγής για λογαριασμό της παρέχουσας τη σχετική εντολή.

Δεδομένου ότι δεν ικανοποιήθηκε από τις εξηγήσεις των αρμοδίων υπαλλήλων και της Υπηρεσίας Πελατών της Τράπεζας, στην οποία παραπέμφθηκε από το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή, επανήλθε υποβάλλοντας σχετικό παράπονο.

Γίνεται δεκτό ότι, αν και διάρκεια ισχύος του ειδικού πληρεξουσίου δεν προσδιορίζεται με σαφήνεια από το νόμο, με την εξαίρεση του δικαστικού, η χρονική περίοδος των τριών ετών κρίνεται επαρκής για τη χρήση του και η υποχρέωση προσκόμισης νέου συμβολαιογραφικού εγγράφου δεν μπορεί να θεωρηθεί καταχρηστική. Αυτό προκύπτει από την πρακτική σε σχέση με όλες τις συναλλαγές, ανεξαρτήτως αντικειμένου, και χάριν της διασφάλισης των συμφερόντων των συναλλασσομένων.

Περαιτέρω είναι επιτακτική η ανάγκη να γίνεται προσεκτικός και ενδελεχής έλεγχος των νομιμοποιητικών εγγράφων, ακόμη και σε περίπτωση συγγενικής σχέσης μεταξύ εντολέα και εντολοδόχου. Ο έλεγχος αυτός πρέπει να γίνεται κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να μη θίγεται η αξιοπρέπεια του κομιστή των εγγράφων και χωρίς να καθίσταται αδύνατη η διεκπεραίωση των συναλλαγών. Αντίθετα πρέπει να παρέχεται κάθε απαιτούμενη εξήγηση, ώστε να αίρεται κάθε ενδεχόμενη σχετική αμφιβολία ή επιφύλαξη του συναλλασσομένου.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής έδωσε όλες τις δέουσες εξηγήσεις στον παραπονούμενο επικουρούμενος από το σχετικό υλικό που έθεσε στη διάθεσή του η αρμόδια Υπηρεσία Πελατών.

ΥΠΟΘΕΣΗ 483
ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ

Ο παραπονούμενος είχε λάβει στεγαστικό δάνειο και ασφάλισε το ενυπόθηκο ακίνητό του. Η εξόφληση των δόσεων του δανείου του και η καταβολή των ασφαλίστρων γινόταν με άντληση του αντίστοιχου ποσού από λογαριασμό του ταμιευτηρίου.

Κατά το τρέχον έτος σημειώθηκε αύξηση του ποσού των εν λόγω ασφαλίστρων της τάξης του 100%, γεγονός το οποίο περιήλθε σε γνώση του στις 14.11.2000 με την από 5.11.2000 επιστολή της Τράπεζας, στην οποία ανέφερε ότι η οφειλή του από το δάνειο είχε καλυφθεί μερικώς και απέμενε ανεξόφλητο υπόλοιπο εκ δρχ. 22.029, για το οποίο επιβαρυνόταν με τόκους υπερημερίας.

Απευθύνθηκε αυθημερόν στην Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας απ' όπου όμως δεν έλαβε απάντηση και για το λόγο αυτό υπέβαλε το παράπονό του στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή ζητώντας:

- να ενημερωθεί γιατί αυξήθηκαν τα ασφάλιστρα κατά 100%,
- να ενημερώνεται εγκαίρως για τυχόν μεταβολές στο ύψος των οικονομικών του υποχρεώσεων ούτως ώστε να μεριμνά για την κάλυψή τους, και
- να μη θεωρηθεί η διαφορά που προέκυψε, εν αγνοία του, ως ληξιπρόθεσμη οφειλή ώστε να μην επιβαρυνθεί με τόκους υπερημερίας.

Συνεπεία της παρέμβασης του Τραπεζικού Μεσολαβητή η Τράπεζα ικανοποίησε το σύνολο των αιτημάτων του παραπονούμενου, διευκρινίζοντας ότι η αύξηση των ασφαλίστρων προέκυψε από την αλλαγή του συντελεστή υπολογισμού για την κάλυψη των ακινήτων κατά κινδύνου σεισμού. Ειδικότερα, μετά το σεισμό της 7.9.1999 η Αττική χαρακτηρίστηκε ως σεισμογενής περιοχή (προηγούμενα ήταν χαρακτηρισμένη από τις ασφαλιστικές εταιρείες ως μη σεισμογενής).

Ο παραπονούμενος εξεδήλωσε την ικανοποίησή του καταρχήν τηλεφωνικά και στη συνέχεια απηύθυνε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή επιστολή ευχαριστώντας για την "ουσιαστική βοήθεια και την ταχύτητα με την οποία ενήργησε".

Γ.
ΜΕΡΟΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

ΑΠΟ 1.1.2000 ΕΩΣ 31.12.2000

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 Είδος Παραπόνου

Γ. ΠΙΝΑΚΑΣ Α.1

Τηλεφωνικές Κλήσεις κατά Κατηγορία
από 1.1.2000 – 31.12.2000

Περιγραφη Κατηγοριας Τηλεφωνικης Κλησης	Πληθος	Ποσοστο %
Πληροφορίες για τον Τ.Μ.	194	5,67
Πληροφορίες για άλλους θεσμούς	265	7,74
Άσχετο τηλεφώνημα	23	0,67
Παράπονο εκτός κανονισμού λειτουργίας	1.446	42,28
Παράπονο εντός κανονισμού λειτουργίας	1.487	43,47
Προσωπικό τηλεφώνημα	1	0,02
Τηλεφώνημα για υπάρχουσα υπόθεση	4	0,11
Σύνολο τηλεφωνικών κλήσεων	3.420	100,00

ΠΙΝΑΚΑΣ Α.2

Τηλεφωνικές κλήσεις εκτός κανονισμού κατά αιτία εξαίρεσης από 1.1.2000-31.12.2000

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά Τράπεζα	30	2,07
Αφορά Τράπεζα που δε συμμετέχει στο θεσμό	13	0,90
Πρόκειται για Νομικά Πρόσωπα	40	2,77
Πρόκειται για θέμα Ιδιώτη που αφορά επαγγελματική συναλλαγή του	317	21,92
Δεν αφορά τραπεζική εργασία ή συναλλαγή	46	3,18
Δεν έχει εξεταστεί από την Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας	6	0,41
Αφορά γεγονότα που συνέβησαν πρίν τη λειτουργία του θεσμού (15.3.1999)	59	4,08
Αφορά υπόθεση που αποτελεί αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των Δικαστηρίων	65	4,50
Η σχετική υπηρεσία/προϊόν που αφορά το παράπονο, δεν παρασχέθηκε στην ή από την Ελλάδα	6	0,41
Γενικό παράπονο (δεν αφορά συγκεκριμένη Τράπεζα, ή αφορά το σύνολο των Τραπεζών)	62	4,29
Ζητούνται γενικές πληροφορίες για τις Τράπεζες ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες	229	15,84
Αφορά τη γενική επιχειρηματική πολιτική ή πρακτική της Τράπεζας	513	35,48
Αφορά την εμπορική κρίση της Τράπεζας σε αποφάσεις σχετικά με δανειοδοτήσεις, παροχές πιστώσεων ή εξασφαλίσεις	23	1,59
Πρόκειται για παράπονο που στο μεταξύ διευθετήθηκε	7	0,48
Στην υπόθεση εμπλέκονται ποινικά αδικήματα που διώκονται αυτεπάγγελτα	6	0,41
Το παράπονο δεν έχει λογική βάση ή δεν είναι κατανοητό	8	0,55
Άλλο	16	1,11
Σύνολο	**1.446**	**100,00**

Γ. ΠΙΝΑΚΑΣ Α.3

Τηλεφωνικές Κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά κατηγορία Προϊόντων/Υπηρεσιών από 1.1.2000-31.12.2000

Περιγραφη Κατηγοριας Προϊοντος	Πληθος	Ποσοστο %
Καταθεση (λογαριασμος)		
Προθεσμίας	10	0,70
Ταμιευτηρίου	134	9,32
Σε συνάλλαγμα	34	2,36
Κοινός λογαριασμός	12	0,83
Υπέρ Τρίτου	5	0,35
Τρεχούμενος λογαριασμός καταθέσεων	10	0,70
Σύνολο Κατάθεση (λογαριασμός)	**205**	**14,26**
Δανειο-Πιστωση		
Γενικά	9	0,63
Στεγαστικό	189	13,14
Προσωπικό (καταναλωτική πίστη)	203	14,12
Σε συνάλλαγμα	12	0,83
Προεξόφληση πιστωτικών τίτλων	2	0,14
Σύμβαση ανοίγματος πίστωσης	1	0,07
Παροχή στοιχείων	3	0,21
Σύνολο Δάνειο-Πίστωση	**419**	**29,14**
Πληρωμες		
Κάρτες	596	41,45
ATMs	54	3,76
Επιταγές	31	2,16
Συναλλαγματικές-γραμμάτια σε διαταγή	11	0,76
Διεθνείς συναλλαγές/πληρωμές	2	0,14
Μεταφορά κεφαλαίου/έμβασμα (δρχ.)	4	0,28
Μεταφορά κεφαλαίου/έμβασμα (συνάλλαγμα)	6	0,42
Ταμειακές Συναλλαγές	7	0,49
Σύνολο Πληρωμές	**711**	**49,44**
Κινητες αξιες		
Γενικά	3	0,21
Παροχή επενδυτικών υπηρεσιών (συμβουλών)	10	0,70
Αγορά και Πώληση	22	1,53
Πράξεις επί τίτλων	36	2,50
Μερίσματα	3	0,21
Σύνολο Κινητές Αξίες	74	5,15
Αλλες Τραπεζικες Εργασιες		
Θυρίδες Θησαυροφυλακίου	1	0,07
Διεξαγωγή δοσοληψιών για λογαριασμό του πελάτη	7	0,49
Παροχή επενδυτικών συμβουλών γενικά	1	0,07
Πάγιες εντολές/άμεσες χρεώσεις	5	0,35
Τραπεζοασφαλιστικά	2	0,14
Σύνολο Άλλες Τραπεζικές Εργασίες	**16**	**1,11**
Διαφορα		
Δυσμενή πληροφοριακά στοιχεία	3	0,21
Παροχή πληροφοριών	5	0,35
Έλεγχος εγγράφων (π.χ. νομιμοποιητικά)	5	0,35
Σύνολο Διάφορα	**13**	**0,90**
Γενικό Σύνολο	1438	100,00

ΠΙΝΑΚΑΣ Α.4

Τηλεφωνικές Κλήσεις εντός Κανονισμού κατά Κατηγορία Παραπόνων από 1.1.2000-31.12.2000

Περιγραφη Κατηγοριας Παραπονου	Πληθος (	Ποσοστο %
Τραπεζικη Πρακτικη		
Παράβαση έγγραφης εξουσιοδότησης ή εντολών	28	1,95
Μη τήρηση προφορικών οδηγιών, εντολής, συμφωνίας ή υπόσχεσης	66	4,60
Η Τράπεζα ενήργησε χωρίς να συμβουλευθεί τον Πελάτη	47	3,28
Αθέτηση Σύμβασης	29	2,02
Μη εφαρμογή νόμων και κοινών υπουργικών αποφάσεων	18	1,25
Μη εφαρμογή συμφωνιών κυρίων μεταξύ ΕΕΤ-λοιπών φορέων	7	0,49
Μη εφαρμογή εγκυκλίων της Τράπεζας	1	0,07
Σύνολο Τραπεζική Πρακτική	**196**	**13,66**
Συναλλαγες-Υπολογισμοι		
Ισχυρισμός για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	40	2,79
Γενικά σφάλματα υπολογισμού (π.χ. ποσοστού επιτοκίου)	128	8,92
Εσφαλμένη ή αμφισβητούμενη χρέωση ή πίστωση λογαριασμού	547	38,12
Χρέωση χωρίς εντολή (εκτός των ATM's)	5	0,35
Πληρωμή μικρότερου ποσού μετρητών	12	0,84
Σύνολο Συναλλαγές/Υπολογισμοί	**732**	**51,01**
Ποιοτητα Υπηρεσιων		
Εσφαλμένη απόφαση της Τράπεζας	45	3,14
Καθυστέρηση (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης χρημάτων, κλπ)	112	7,80
Διοικητική παράλειψη	28	1,95
Άδικη μεταχείριση	33	2,30
Αμέλεια	41	2,86
Μη απάντηση σε αλληλογραφία ή ερώτηση	45	3,14
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά του προσωπικού της Τράπεζας	19	1,32
Απώλεια εγγράφων ή αντικειμένων που δόθηκαν προς φύλαξη	8	0,56
Παράβαση καθήκοντος απορρήτου	3	0,21
Παράβαση καθήκοντος παροχής συμβουλών	2	0,14
Πληροφόρηση ελλιπής/εσφαλμένη	136	9,48
Ελλιπής ενημέρωση	10	0,70
Σύνολο Ποιότητα Υπηρεσιών	**482**	**33,59**
Διαφορα		
Ανενεργοί λογαριασμοί	1	0,70
Ημερομηνία Valeur	1	0,70
Έξοδα και επιβαρύνσεις	14	0,98
Εξασφαλίσεις (εγγύηση, υποθήκη, ενέχυρο)	3	0,21
Πληρεξουσιότητα	2	0,14
Άλλα παράπονα	4	0,28
Σύνολο Διάφορα	**25**	**1,74**
Γενικό Σύνολο	**1435**	**100,00**

Γ. ΠΙΝΑΚΑΣ Β.1

Κατανομή εκτός Κανονισμού Υποθέσεων κατά Αιτία Εξαίρεσης

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά Τράπεζα	10	11,36
Αφορά Τράπεζα που δε συμμετέχει στο θεσμό	3	3,41
Πρόκειται για θέμα Ιδιώτη που αφορά επαγγελματική συναλλαγή του	14	15,91
Δεν αφορά τραπεζική εργασία ή συναλλαγή	9	10,23
Αφορά γεγονότα που συνέβησαν πριν τη λειτουργία του θεσμού (15.3.1999)	22	25,00
Αφορά υπόθεση που αποτελεί αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των Δικαστηρίων	7	7,95
Αφορά τη γενική επιχειρηματική πολιτική ή πρακτική της Τράπεζας	16	18,18
Άλλα αίτια εξαίρεσης	7	7,95
Σύνολο	**88**	**100,00**

ΠΙΝΑΚΑΣ Β.2

Κατανομή Υποθέσεων εντός Κανονισμού
κατά Κατηγορία Προϊόντος από 1.1.2000-31.12.2000

Περιγραφη Κατηγοριας Προϊοντος	Πληθος	Ποσοστο %
Καταθεση (λογαριασμος)		
Προθεσμίας	4	1,55
Ταμιευτηρίου	24	9,30
Σε συνάλλαγμα	4	1,55
Δεσμευμένες	2	0,78
Κοινός Λογαριασμός	6	2,34
Τρεχούμενος λογαριασμός καταθέσεων	5	1,93
Σύνολο Κατάθεση (Λογαριασμός)	**45**	**17,44**
Δανειο-Πιστωση		
Γενικά	2	0,77
Στεγαστικό	28	10,86
Προσωπικό (Καταναλωτική Πίστη)	33	12,79
Σύνολο Δάνειο-Πίστωση	**63**	**24,42**
Πληρωμες		
Κάρτες	86	33,33
ATMs	26	10,08
Επιταγές	3	1,16
Μεταφορά κεφαλαίου/έμβασμα (δρχ.)	2	0,78
Μεταφορά κεφαλαίου/έμβασμα (σε συνάλλαγμα)	4	1,55
Σύνολο Πληρωμές	**121**	**46,90**
Κινητες Αξιες		
Γενικά	3	1,16
Παροχή επενδυτικών υπηρεσιών (συμβουλές)	4	1,55
Αγορά και Πώληση	8	3,10
Πράξεις επί τίτλων	8	3,10
Σύνολο Κινητές Αξίες	**23**	**8,91**
Αλλες Τραπεζικες Εργασιες		
Πάγιες εντολές/άμεσες χρεώσεις	1	0,39
Τραπεζοασφαλιστικά	2	0,78
Λοιπά	3	1,16
Σύνολο Άλλες Τραπεζικές Εργασίες	**6**	**2,33**
Γενικό Σύνολο	**258**	**100,00**

Γ. ΠΙΝΑΚΑΣ Β.3

Κατανομή Υποθέσεων εντός Κανονισμού κατά είδος Παραπόνου από 1.1.2000-31.12.2000

Περιγραφη Κατηγοριας Παραπονου	Πληθος	Ποσοστο %
Τραπεζικη Πρακτικη		
Παράβαση έγγραφης εξουσιοδότησης ή εντολών	1	0,30
Μη τήρηση προφορικών οδηγιών, εντολής, συμφωνίας ή υπόσχεσης	8	3,10
Η Τράπεζα ενήργησε χωρίς να συμβουλευτεί τον Πελάτη	3	1,16
Αθέτηση Σύμβασης	4	1,55
Μη εφαρμογή νόμων και κοινών υπουργικών αποφάσεων	4	1,55
Σύνολο Τραπεζική Πρακτική	**20**	**8,14**
Συναλλαγες-Υπολογισμοι		
Ισχυρισμός για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	3	1,16
Γενικά σφάλματα υπολογισμού (π.χ. ποσοστού επιτοκίου)	21	8,14
Εσφαλμένη ή αμφισβητούμενη χρέωση ή πίστωση λογαριασμού	119	46,12
Χρέωση χωρίς εντολή (εκτός των ATMs)	4	1,55
Πληρωμή μικρότερου ποσοστού μετρητών	6	2,33
Σύνολο Συναλλαγές-Υπολογισμοί	**153**	**59,30**
Ποιοτητα Υπηρεσιων		
Εσφαλμένη απόφαση της Τράπεζας	8	3,10
Καθυστέρηση (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης χρημάτων κλπ)	14	5,43
Διοικητική παράλειψη	15	5,81
Άδικη μεταχείριση	6	2,33
Αμέλεια	6	2,33
Μη απάντηση σε αλληλογραφία ή ερώτηση	3	1,16
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά του προσωπικού της Τράπεζας	2	0,78
Πληροφόρηση ελλιπής/εσφαλμένη	26	10,08
Σύνολο Ποιότητα Υπηρεσιών	**80**	**31,01**
Διαφορα		
Ημερομηνία valeur	1	0,39
Επιτόκια	1	0,39
Πληρεξουσιότητα	1	0,39
Η Τράπεζα ως εκτελεστής διαθήκης ή καταπιστεύματος	1	0,39
Δυσμενή στοιχεία	1	0,39
Σύνολο Διάφορα	**5**	**1,94**
Γενικό Σύνολο	**258**	**100,00**

ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

ΦΩΤΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΟΠΟΥΛΟΣ
Τραπεζικός Μεσολαβητής

ΜΑΡΙΟΣ ΒΟΥΤΣΑΣ
Διευθυντής-Τραπεζικός Σύμβουλος

ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ ΤΣΕΛΙΚΗ
Δικηγόρος LL.M.-Νομικός Σύμβουλος

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΠΑΠΑΪΩΑΝΝΟΥ
Δικηγόρος DEA-Νομικός Σύμβουλος

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΒΟΥΤΣΙΝΑΣ
Τραπεζικός Σύμβουλος

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΠΛΕΣΣΑΣ
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	Ασπασία Δράκου
ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	Κατερίνα Μπούκη
ALPHA BANK	Αφροδίτη Μπηλιώνη, Δέσποινα Μπακάλη, Παν. Λούρης
ASPIS BANK	Δημήτριος Πετρούλιας
BNP PARIBAS	Danuta Wyligala
BARCLAYS BANK	Randy Zoe Hensley
BAYERISCHE HYPO UND VEREINSBANK AG	Βασίλης Χρυσικάκης
CITIBANK N.A.	Ρούσσα Σκένδρου
ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	Χρήστος Λάμπας
ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ	Νίκος Αλιφέρης
ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	Γαρυφαλλιά Τσαρούχα
ΠΕΡΙΦ/ΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ Α΄	Ευτυχία Λάζαρη
ΠΕΡΙΦ/ΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ Β΄	Γεράσιμος Ξανθόπουλος
ΠΕΡΙΦ/ΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ Γ΄	Παρασκευή Καπετάνιου
ΠΕΡΙΦ/ΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ Δ΄	Στέφανος Βεροιώτης
ΠΕΡΙΦ/ΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ Ε΄	Σταυρούλα Πάνου
ΠΕΡΙΦ/ΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΤ΄	Ηλίας Τακούδης
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	Χρήστος Πατέρας
ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ	Βασίλης Στεφόπουλος,
Δ/ΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ	Αναστασία Κοκκινάκου
E.T.B.A. BANK	Σοφία Μπερούκα
E.T.E.B.A.	Μαριάννα Γεωργοπούλου
ΛΑΪΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	Ε. Ταγκούλη
HSBC BANK (EX MIDLAND PLC)	Θ. Στεφανίδης
ING BANK	Σπύρος Γκούμας

Nova Bank	Θεόδωρος Τσιρικάκης
Πειραιως Prime Bank	Ροδή Συργιάννη
Societe Generale	Σοφία Δημητριάδου
Ταμειο Παρακαταθηκων και Δανειων	Καλλιρρόη Παπαγεωργίου
Ταχυδρομικο Ταμιευτηριο	Μαρία Βλαχοπούλου
Τελεσις Τραπεζα Επενδυσεων α.ε.	Τζώρτζια Συκιώτη
Τραπεζα Αττικης	Νικόλαος Δρακούλης
Efg Eurobank Ergasias α.ε.	Χρήστος Βάγιας
Τραπεζα Κυπρου	Νίκος Νησωτάκης
Τραπεζα Πειραιως	Παναγιώτης Κούνας
	Κωνσταντία Τσούρμα



Τραπεζικός Μεσολαβητής

τι είναι

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής (Τ. Μ.) είναι ένας ***ανεξάρτητος θεσμός*** που δημιουργήθηκε για να εξετάζει ***δίκαια, αμερόληπτα*** και με ***διαφανείς διαδικασίες*** τις διαφορές των συναλλασσομένων με τις τράπεζες και να επιδιώκει τη φιλική διευθέτησή τους.

Αναλυτική ενημέρωση για το έργο του περιέχεται στην Ετήσια Έκθεση του θεσμού.

ποιον αφορά

Μόνο ***ιδιώτες*** (όχι νομικά πρόσωπα) για τραπεζικές συναλλαγές που ***δεν αφορούν*** την επαγγελματική τους δραστηριότητα.

τι εξετάζει

Ο Τ. Μ. εξετάζει παράπονα ή διαφορές που σχετίζονται με την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών σε ιδιώτες (π.χ. λογαριασμό κατάθεσης, χορήγηση δανείου, έκδοση επιταγών, κάρτες κ.ά.), από τις τράπεζες που συμμετέχουν στο θεσμό (αναγράφονται στο τέλος του φυλλαδίου).



είμαστε πρόθυμοι να σας εξυπηρετήσουμε

Πώς να υποβάλω το παράπονό μου

1

Πρωτο βημα για την υποβολή παραπόνων είναι να απευθυνθείτε άμεσα στον ***υπεύθυνο του καταστήματος της τράπεζάς σας*** (προϊστάμενο υπηρεσίας, διευθυντή καταστήματος). Θα ακούσει το πρόβλημά σας και θα σας βοηθήσει, γιατί προσπαθεί να σας εξυπηρετήσει με τον καλύτερο τρόπο. Κανονικά ο υπεύθυνος του καταστήματος θα πρέπει να απαντήσει στο παράπονό σας μέσα σε 10 εργάσιμες ημέρες.

2

Δευτερο βημα, αν δεν σας ικανοποιεί η λύση που σας προτείνει, είναι να απευθυνθείτε στην ειδική ***Υπηρεσία Πελατών*** της τράπεζας (τα τηλέφωνα αναγράφονται στο τέλος του φυλλαδίου). Κανονικά η Υπηρεσία Πελατών θα πρέπει να σας απαντήσει εγγράφως σε 10 εργάσιμες ημέρες από την υποβολή του παραπόνου σας.

3

Στην πλειοψηφια τους, τα παράπονα των πελατών επιλύονται επί τόπου από την ίδια την τράπεζα. Παρ' όλα αυτά, αν δε μείνετε ικανοποιημένοι από την απάντηση της Υπηρεσίας Πελατών της ή αν περάσουν οι 10 εργάσιμες ημέρες χωρίς να πάρετε απάντηση, μπορείτε, ***το αργότερο μέσα σε 1 μήνα*** (από την απάντηση της τράπεζας ή από την πάροδο των 10 εργασίμων ημερών), να υποβάλετε το παράπονό σας στον Τ. Μ.

Θυμηθείτε ότι η διαδικασία υποβολής παραπόνων στον Τ. Μ. γίνεται αποκλειστικά και μόνο ΓΡΑΠΤΩΣ. Γι' αυτό ζητήστε από το Διευθυντή του καταστήματος της τράπεζάς σας το "ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ προς τον Τραπεζικό Μεσολαβητή". Συμπληρώστε το, περιγράφοντας με συντομία και σαφήνεια το παράπονό σας, και ταχυδρομήστε το στον Τ. Μ., μαζί με κάθε έγγραφο (πρωτότυπο ή επικυρωμένο αντίγραφο) σχετικό με την υπόθεσή σας.