ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ

2002

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ

ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ 2002

Α. ΜΕΡΟΣ

Ο Θεσμος του Τραπεζικου Μεσολαβητη — Σελ. 5 – 12

Β. ΜΕΡΟΣ

Απολογισμος Εργου του Γραφειου του Τ.Μ. κατα το Τεταρτο Ετος Λειτουργιας (1.1.2002-31.12.2002) — Σελ. 13 – 46

Γ. ΜΕΡΟΣ

Ευρωπαϊκες Εξελιξεις — Σελ. 47 – 48

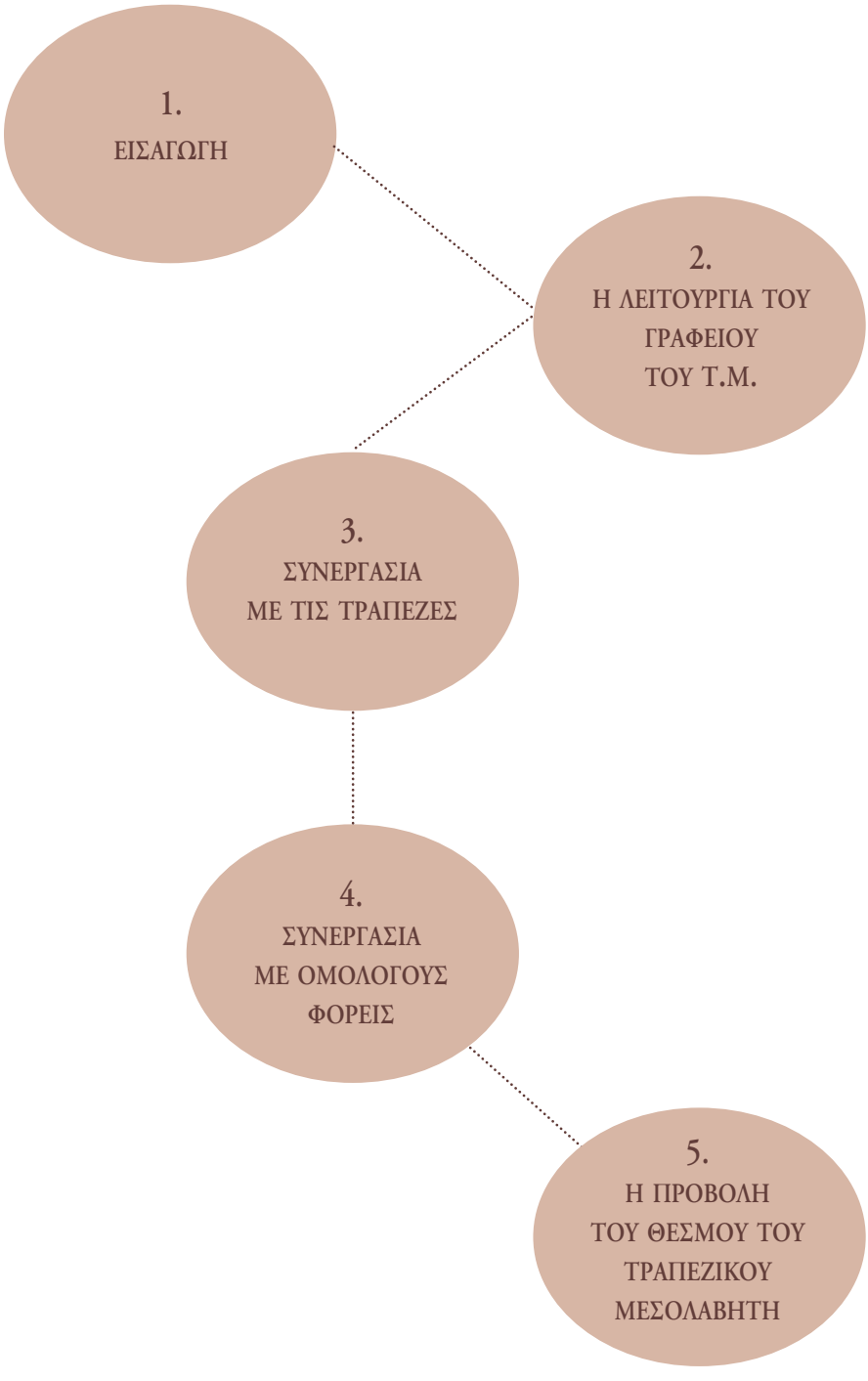
Δ. ΜΕΡΟΣ

Παραρτημα Πινακων — Σελ. 49 – 58

Καταλογος Τραπεζων & Ανταποκριτων — Σελ. 59 – 60

Α. ΜΕΡΟΣ

Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ



Α. 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Συνεχίστηκε και κατά το έτος 2002 η σταθερή ανοδική πορεία των εργασιών του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή. Οι τηλεφωνικές κλήσεις αυξήθηκαν κατά 27,2% και τα γραπτά παράπονα κατά 19,9% έναντι του 2001. Τα αντίστοιχα αριθμητικά μεγέθη είναι 5.085 και 741. Τα μεγέθη αυτά είναι οριακής σημασίας σε σχέση με τον αριθμό των καταναλωτών-πελατών των τραπεζών, γι' αυτό και δεν δικαιολογούν ανησυχία.

Στην παράγραφο Β της "Στατιστικής Πληροφόρησης" παρουσιάζονται οι κατ' έτος εξελίξεις των εργασιών του Γραφείου για την πρώτη τετραετία λειτουργίας του, 1999-2002. Λόγω της χαμηλής βάσης εκκίνησης, τα ποσοστά αύξησης των παραπόνων, τηλεφωνικών και γραπτών, είναι υψηλά. Ωστόσο, δεν πρέπει να ερμηνεύονται ως αύξηση των παραπόνων έναντι των τραπεζών. Είναι κυρίως αποτέλεσμα του γεγονότος ότι ο θεσμός γίνεται ευρύτερα γνωστός και επιβεβαίωση της ανάγκης εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών που οι συναλλασσόμενοι έχουν με τις τράπεζές τους.

Στην κατανομή των παραπόνων κατά προϊόν ή υπηρεσία, για το έτος 2002 τα μέσα πληρωμών κατέχουν την πρώτη θέση. Τα παράπονα που διατυπώθηκαν αναφέρονται σε αμφισβητήσεις χρεώσεων που έγιναν από παράνομες συναλλαγές μετά από απώλεια ή κλοπή καρτών. Ειδικότερα το 80% των γραπτών παραπόνων για κάρτες αφορούσε παράνομη χρήση πιστωτικών καρτών σε επιχειρήσεις και το 20% προβλήματα κατά τις συναλλαγές μέσω ΑΤΜ. Αίτημα των νομίμων κατόχων ήταν, κατά κανόνα, ο περιορισμός της ευθύνης τους σε 150 ευρώ, με βάση την ΚΥΑ ΖΙ-178/2001. Η ικανοποίηση του αιτήματος προσέκρουε συχνά για μεν τις πιστωτικές κάρτες στη μεγάλη καθυστέρηση αναγγελίας της απώλειας ή κλοπής και στα ανεπαρκή μέτρα φύλαξής τους, για δε τις συναλλαγές μέσω ΑΤΜ επιπλέον και στη διαρροή του PIN.

Στα δάνεια η ελλιπής ενημέρωση, ο μη ακριβής προσδιορισμός ορισμένων εξόδων στις συμβάσεις και το έλλειμμα σε ζητήματα συνεργασίας μεταξύ τραπεζικών υπαλλήλων και συναλλασσομένων, αποτελούν τα κύρια αίτια παραπόνων. Η ικανοποίηση των αιτημάτων των καταναλωτών προσέκρουε, σε πολλές περιπτώσεις, στο ότι οι παραπονούμενοι δεν είχαν εκ των προτέρων μελετήσει προσεκτικά τους όρους των συμβάσεων. Αυξημένος αριθμός παραπόνων αφορούσε θέματα εκτός αρμοδιότητας, όπως το ύψος των επιτοκίων καθώς και η αδυναμία εξυπηρέτησης των δανείων. Στις περισσότερες περιπτώσεις η αδυναμία εξυπηρέτησης οφειλόταν στο ότι οι παραπονούμενοι είχαν λάβει περισσότερα του ενός δάνεια και κάρτες από διάφορες τράπεζες, είτε απευθείας είτε με τη μεσολάβηση συμβεβλημένων με τις τράπεζες επιχειρήσεων. Το αποτελεσματικότερο μέσο αντιμετώπισης του φαινομένου αυτού είναι η εξαγγελθείσα λειτουργία της "λευκής λίστας" στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ.

Ως προς το δείκτη ικανοποίησης σημειώνεται ότι κατά το έτος 2002 από τα 543 γραπτά παράπονα που διευθετήθηκαν, ποσοστό 82% επιλύθηκαν υπέρ των συναλλασσομένων με πλήρη ικανοποίηση ή συμβιβαστική λύση. Παράλληλα, αυξάνεται σταθερά ο αριθμός παραπόνων που διατυπώνονται τηλεφωνικώς ή κατά τις επισκέψεις των συναλλασσομένων στο Γραφείο μας και επιλύονται με άμεση επικοινωνία των Συμβούλων με τις Υπηρεσίες Πελατών των τραπεζών, χωρίς μεγάλη ταλαιπωρία των συναλλασσομένων.

Κατά το έτος 2002 δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση σε θέματα ενημέρωσης των συναλλασσομένων ώστε να προλαμβάνονται προβλήματα κατά τις συναλλαγές τους με τις τράπεζες. Καταβλήθηκε προσπάθεια να τονιστεί η ευθύνη τους για προσεκτική μελέτη των όρων των συμβάσεων πριν τις υπογράψουν και η υποχρέωσή τους να κινούνται, κατά τη λήψη δανείων ή τη χρήση πιστωτικών καρτών, στα πλαίσια των οικονομικών δυνατοτήτων τους. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην παρουσίαση της ΚΥΑ ΖΙ-178/2001 και στη δημοσιοποίηση των παγίδων που μηχανεύονται οι επιδιδόμενοι σε παράνομη χρήση καρτών.

Ακόμη το Γραφείο μας συνέβαλε στην ολοκληρωμένη και σωστή ενημέρωση των συναλλασσομένων επί των νομοθετικών και νομολογιακών εξελίξεων, σε κοινοτικό και εθνικό επίπεδο, σε θέματα προστασίας καταναλωτών τραπεζικών προϊόντων.

Οι συναφείς κοινοτικές εξελίξεις παρουσιάζονται στο Γ΄ μέρος της έκθεσης.

Κλείνοντας, αισθάνομαι την ανάγκη να επαναλάβω τις ευχαριστίες μου, για τη συμβολή τους στο έργο μας, προς τους κρατικούς φορείς αρμόδιους για ζητήματα προστασίας του καταναλωτή, το Συνήγορο του Πολίτη, τις Ενώσεις Καταναλωτών, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών και τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης.

Θερμές ευχαριστίες οφείλονται στους συναλλασσόμενους με τις τράπεζες που μας αναθέτουν τη διευθέτηση των υποθέσεών τους και συμβάλλουν με την εμπιστοσύνη τους στην καταξίωση του θεσμού. Το ίδιο θερμές ευχαριστίες και προς τις τράπεζες και ιδιαίτερα στις Υπηρεσίες Εξέτασης Παραπόνων Πελατών και τους Ανταποκριτές για την ουσιαστική και εποικοδομητική συνεργασία μας. Η άμεση ανταπόκρισή τους στην αντιμετώπιση των παραπόνων και η κατανόησή τους στην επίλυση υψηλής κοινωνικής ευαισθησίας προβλημάτων, ενισχύει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών προς τις τράπεζες.

Τέλος, ευχαριστώ θερμά το προσωπικό του Γραφείου γιατί χειρίστηκε τον αυξημένο αριθμό παραπόνων με ευσυνειδησία και υψηλό αίσθημα ευθύνης, επέδειξε σεβασμό στην προσωπικότητα και κατανόηση στα προβλήματα των παραπονούμενων και γιατί ανέπτυξε άριστες σχέσεις συνεργασίας με τις Υπηρεσίες Πελατών των τραπεζών, με αποτέλεσμα να διευκολύνεται η διερεύνηση και η επίλυση των διαφορών.

Φωτης Παναγιωτοπουλος
Τραπεζικός Μεσολαβητής

Α. 2. Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

Βασικες Αρχες

Οι αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης, όπως απαριθμούνται στη Σύσταση 98/257/ΕΚ, συνιστούν το πλαίσιο λειτουργίας του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή. Ειδικότερα, ο θεσμός παρέχει εχέγγυα ουδετερότητας και λειτουργικής ανεξαρτησίας και καλύπτει το σύνολο των τραπεζών μελών της Ενωσης Ελληνικών Τραπεζών. Οι υπηρεσίες του Γραφείου παρέχονται δωρεάν, καθιστώντας το θεσμό προσιτό στο ευρύ κοινό. Η διαδικασία εξέτασης των παραπόνων είναι απλή και βασίζεται στις αρχές της διαφάνειας, της εκατέρωθεν ακροάσεως των μερών, της νομιμότητας και της ελευθερίας.

Τι Εξεταζει

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

Υποβολη Παραπονων

❑ ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ

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 ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

Στην πλειοψηφία τους τα παράπονα των πελατών επιλύονται κατά το ανωτέρω πρώτο στάδιο της διαδικασίας εντός των τραπεζών. 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 "***Εντυπο Παραπόνων προς τον Τραπεζικό Μεσολαβητή***", που μπορεί να προμηθευτεί από τα καταστήματα των τραπεζών ή την ιστοσελίδα του θεσμού.

Εξεταση Παραπονων

❑ ΦΙΛΙΚΗ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ

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 συγκεκριμένη λύση ***φιλικής διευθέτησης*** της διαφοράς.

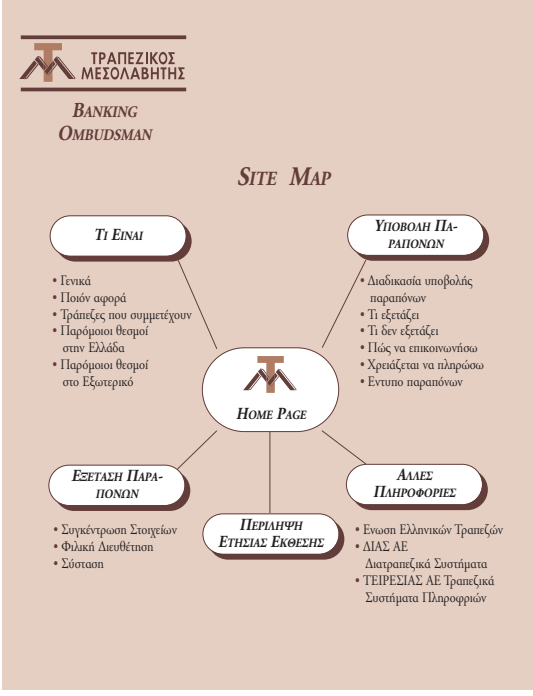
❑ ΣΥΣΤΑΣΗ

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

3. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Η επικοινωνία με τις τράπεζες έχει καθιερωθεί μέσω των Ανταποκριτών, με τους οποίους υπάρχει ουσιαστική και εποικοδομητική συνεργασία. Παράλληλα, για την εξοικείωση του προσωπικού των τραπεζών με το έργο και τον τρόπο λειτουργίας του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή, συνεχίστηκε και κατά το 2002 η παρουσίαση του θεσμού σε εκπαιδευτικά σεμινάρια, που διοργανώνουν οι τράπεζες για το προσωπικό τους.
Επιπρόσθετα, το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή με τριμηνιαίες εκθέσεις του ενημερώνει τις Διοικήσεις των τραπεζών και τους Ανταποκριτές σχετικά με την πορεία των εργασιών του, δίνοντας έμφαση στις νέες κατηγορίες παραπόνων και στις περιπτώσεις όπου σημειώνεται κλιμάκωση στις υφιστάμενες κατηγορίες.
Γενικά, η συνεργασία του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή με τις τράπεζες παρουσιάζει συνεχή βελτίωση στο διάστημα της τετραετούς λειτουργίας του θεσμού, με αποτέλεσμα αρκετά παράπονα που διατυπώνονται τηλεφωνικώς να επιλύονται με απευθείας επικοινωνία του Γραφείου με τους Ανταποκριτές, σε περιπτώσεις όπου λόγοι επείγοντος χαρακτήρα επιβάλλουν άμεση ενέργεια ή η διαφορά οφείλεται σε προφανές σφάλμα του καταστήματος στο οποίο έγινε η συναλλαγή. Ανάλογη μέθοδος ακολουθείται και σε ορισμένες περιπτώσεις γραπτών παραπόνων. Με την άμεση επίλυση των διαφορών αποκαθίστανται και ενισχύονται οι σχέσεις αμοιβαίας εμπιστοσύνης που πρέπει να χαρακτηρίζουν τη συνεργασία τραπεζών και συναλλασσομένων.
Η κατά τα ανωτέρω συνεργασία με τις τράπεζες αναδεικνύει το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή, πέρα από ένα θεσμό εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών και σε συμβουλευτικό παράγοντα για την ομαλότερη και αποτελεσματικότερη εξέλιξη των συναλλαγών προς αμοιβαίο όφελος συναλλασσομένων και τραπεζών.

Η Ιστοσελίδα του Τραπεζικού Μεσολαβητή στο Διαδίκτυο



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: 210 3238.821, e-mail: ***contact@bank-omb.gr***.

Πληροφορίες για το θεσμό παρέχονται στο τηλ. 210 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. 4. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΟΜΟΛΟΓΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ

4.1 Συνεργασια με Ενωσεις Καταναλωτων

Το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή επικοινωνεί με Ενώσεις Καταναλωτών για την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με την εξέλιξη των εργασιών και για την προώθηση θεμάτων μελών τών εν λόγω Ενώσεων. Ειδικότερα, οι Ενώσεις, σε ορισμένες περιπτώσεις, προωθούν στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή για εξέταση αιτήσεις καταναλωτών-μελών τους για διευθέτηση διαφορών που ανακύπτουν κατά τις ιδιωτικές συναλλαγές τους με τράπεζες.

4.2 Δικτυο Συνεργασιας Μεσολαβητων του Χρηματο-πιστωτικου Τομεα στις Χωρες της Ευρωπαϊκης Ενωσης

Στο κεφάλαιο 2.6 του Β΄ μέρους παρουσιάζονται αναλυτικά στοιχεία και παραδείγματα από το έργο του Γραφείου όσον αφορά στην επίλυση διασυνοριακών διαφορών, στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Δικτύου Συνεργασίας των Μεσολαβητών του Χρηματοπιστωτικού Τομέα (FIN-NET). Ηδη, από τον Οκτώβριο του 2002, κυκλοφόρησε ο ***Οδηγός Καταναλωτή***, που εξέδωσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την ενημέρωση του κοινού σχετικά με τη λειτουργία και τη διαδικασία πρόσβασης στο FIN-NET.
Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να προμηθευθούν τον οδηγό από τα καταστήματα των τραπεζών μελών του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

Η προσφυγή των ενδιαφερόμενων καταναλωτών στο FIN-NET θα διευκολυνθεί περαιτέρω από την προωθούμενη ανάπτυξη του Ευρωπαϊκού Δικτύου Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών (EEJ-NET). Ειδικότερα, σε κάθε χώρα μέλος της Ευρωπαϊκής Ενωσης, προβλέπεται η δημιουργία ενός Κέντρου Πληροφόρησης, στο οποίο θα μπορούν να απευθύνονται οι καταναλωτές για πληροφορίες σχετικά με τη δυνατότητα και τη διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών που ανακύπτουν στην Ευρωπαϊκή Ενωση. Στη χώρα μας, ως Εθνικό Κέντρο Πληροφόρησης για το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών, έχει οριστεί η Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης και λειτουργεί από το Μάιο του 2002.
Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθυνθούν στο τηλέφωνο 1720. Για τις χρηματοπιστωτικές διασυνοριακές διαφορές, τα Κέντρα Πληροφόρησης παραπέμπουν στο FIN-NET.

4.3 International Ombudsman Institute

Το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή είναι συνδεδεμένο μέλος του Διεθνούς Ινστιτούτου Μεσολαβητών (I.O.I.) που συνεστήθη το 1978 με σκοπό την προβολή και την ενθάρρυνση ανάπτυξης του θεσμού και την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των Μεσολαβητών σε παγκόσμια κλίμακα.

4.4 Λοιποι Φορεις

Το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή συνεργάζεται με τις αρμόδιες για θέματα καταναλωτή Υπηρεσίες. Σημειώνεται, ιδιαίτερα, η συμμετοχή εκπροσώπων του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή σε επιτροπές ad hoc και μόνιμου ή διαρκούς χαρακτήρα στους κόλπους φορέων της Πολιτείας, αρμοδίων για θέματα καταναλωτή και ιδιαίτερα του Υπουργείου Ανάπτυξης, καθώς και της Ενωσης Ελληνικών Τραπεζών.

Α. 5. Η ΠΡΟΒΟΛΗ ΤΟΥ ΘΕΣΜΟΥ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

5.1 Προβολη στο Ευρυ Κοινο

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

Ειδικότερα, σημαντική κρίνουμε τη συμβολή των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ) στην προβολή του θεσμού στο ευρύ κοινό. Εντός του 2002 έγιναν οι ακόλουθες παρουσιάσεις:

- 55 στον ημερήσιο τύπο.
- 5 στον περιοδικό τύπο.
- 29 ραδιοφωνικές συνεντεύξεις.
- 17 τηλεοπτικές παρουσιάσεις.

5.2 Ενημερωση των Ενδιαφερομενων Καταναλωτων

Συνεχίστηκε και κατά το 2002 η αύξηση του ποσοστού των συναλλασσομένων που πληροφορήθηκαν για το θεσμό του Τραπεζικού Μεσολαβητή από τις αρμόδιες υπηρεσίες των τραπεζών και τα ενημερωτικά φυλλάδια του Γραφείου, που είναι τοποθετημένα σε ειδικές προθήκες εντός των τραπεζικών καταστημάτων.

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

5.3 Λοιποι Φορεις

Ο Συνήγορος του Πολίτη αποτελεί βασική πηγή πληροφόρησης των ενδιαφερομένων σχετικά με το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή, καθώς και οι ειδικές Υπηρεσίες παροχής πληροφοριών του Υπουργείου Ανάπτυξης (1720), του Υπουργείου Εσωτερικών και Δημόσιας Διοίκησης (1468), του ΟΤΕ (131), καθώς και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

Τέλος, η διευρυνόμενη χρήση του διαδικτύου συνιστά μία δυναμικά εξελισσόμενη πηγή πληροφόρησης σχετικά με το θεσμό, μέσω των επισκέψεων στην ιστοσελίδα του (www.bank-omb.gr), είτε απευθείας είτε μέσω καταχώρησής της ως "link" σε ιστοσελίδες εξειδικευμένες σε ζητήματα τραπεζικά και προστασίας καταναλωτή (ΕΕ, ΕΕΤ, ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ, κ.ά.).

5.4 Παρουσιαση του θεσμου σε κλαδικες οργανωσεις

Κατά το έτος 2002, το Γραφείο ανταποκρίθηκε σε προσκλήσεις κλαδικών οργανώσεων που ενδιαφέρονται για τη σύσταση του θεσμού, ως ακολούθως:

- Ομιλία στη Γενική Συνέλευση της Ενωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών της Ελλάδας στις 26.2.2002.
- Παρουσίαση στο ΔΣ του Συνδέσμου Εμπορικών Τραπεζών Κύπρου, στις 5.4.2002 στη Λευκωσία.
- Παρουσίαση σε εκπροσώπους των υπό ένταξη στην ΕΕ δέκα χωρών, στις Βρυξέλλες, στις 17 και 18 Σεπτεμβρίου, στο πλαίσιο συνάντησης των μελών του FIN-NET.

Α. ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

Φωτης Παναγιωτοπουλος
Τραπεζικός Μεσολαβητής

Κωνσταντινος Πλεσσας
Διευθυντής-Τραπεζικός Σύμβουλος

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ

Αλικη Ελευθεριαδου
Μεταπτυχιακό Δίπλωμα

Πολυξενη Αργυριου

Ασπασια Λαγγουρανη

Γεωργιος Βουτσινας

ΝΟΜΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ

Αικατερινη Τσελικη
Δικηγόρος LL.M.

Γεωργιος Παπαϊωαννου
Δικηγόρος DEA

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Ματινα Σταματελοπουλου
Γραμματέας Τραπεζικού Μεσολαβητή

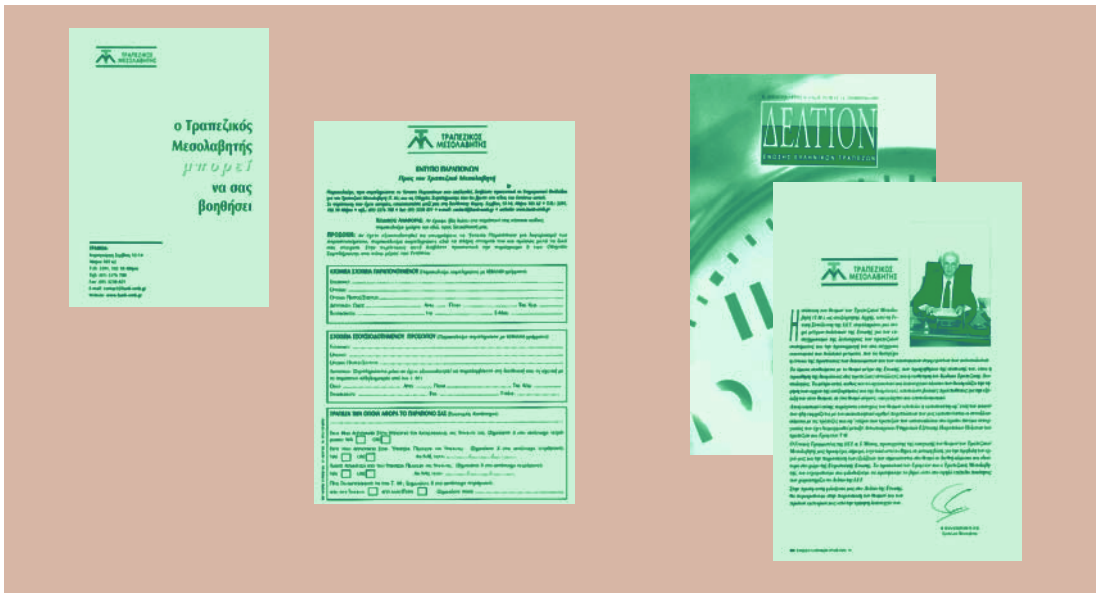
Καλλιοπη Κικιλια
Συντονίστρια Ροής Εργασίας

Τσαρλυ Λεφεβρ
Υπεύθυνος Επικοινωνίας

Γεωργιος Μπεμπης
Υπεύθυνος Επικοινωνίας

Ιωαννης Παπαδακης
Σύνδεσμος

Δαμιανος Αντωνιου
Υπάλληλος Γενικών Καθηκόντων - Σύνδεσμος



Β. ΜΕΡΟΣ

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

(1.1.2002 – 31.12.2002)

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

Α: ΕΤΟΣ 2002

1.1 Τηλεφωνικές κλήσεις

1.2 Γραπτά παράπονα

Β: ΤΕΤΡΑΕΤΙΑ 1999- 2002

2. ΤΟ ΕΡΓΟ ΚΑΤΑ ΕΙΔΟΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ-ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

2.1 Μέσα πληρωμών

Α. Αριθμητικά στοιχεία

Β. Τα παράπονα και τα αίτιά τους

Γ. Συμπεράσματα – Προτάσεις

2.2 Δάνεια

Α. Αριθμητικά στοιχεία

Β. Τα παράπονα και τα αίτιά τους

Γ. Συμπεράσματα – Προτάσεις

2.3 Καταθέσεις

Α. Αριθμητικά στοιχεία

Β. Τα παράπονα και τα αίτιά τους

Γ. Συμπεράσματα – Προτάσεις

2.4 Κινητές αξίες

Α. Αριθμητικά στοιχεία

Β. Συμπεράσματα – Προτάσεις

2.5 Αλλες τραπεζικές εργασίες και διάφορα θέματα

2.6 Διασυνοριακές διαφορές

Α. Αριθμητικά στοιχεία

Β. Τα παράπονα και τα αίτιά τους

Γ. Αποτελέσματα

Δ. Συμπεράσματα – Προτάσεις

B. 1. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ Α: ΕΤΟΣ 2002

1.1 ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ

α) Η κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων του έτους 2002, κατά βασικές κατηγορίες, παρουσιάζεται αναλυτικά στον ***Πίνακα Α1*** του ***Παραρτήματος*** και συνοψίζεται στον ***Πίνακα 1***. Από τα στοιχεία του Πίνακα αυτού προκύπτει αύξηση του αριθμού των τηλεφωνικών κλήσεων κατά 27,2% έναντι του 2001.

β) Στον ***Πίνακα Α2*** **του** ***Παραρτήματος*** αναλύονται οι εκτός αρμοδιότητας του Τραπεζικού Μεσολαβητή τηλεφωνικές κλήσεις κατά αιτία εξαίρεσης. Οι κυριότερες αιτίες συνοψίζονται στον ***Πίνακα 2.*** Από τα στοιχεία του Πίνακα 2 προκύπτει ότι παραμένει αμείωτο το ενδιαφέρον των ιδιωτών επαγγελματιών για το θεσμό, πολλοί από τους οποίους προσφεύγουν στο Γραφείο για οδηγίες σχετικά με το χειρισμό των υποθέσεών τους, παρά το ότι γνωρίζουν ότι τα θέματά τους βρίσκονται εκτός αρμοδιότητας του Γραφείου μας.

Οι κλήσεις που αφορούν στην εμπορική ή επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών ή σε γενικές πληροφορίες για τις τράπεζες, αναφέρονται κυρίως σε θέματα απόρριψης αιτήσεων δανείων, ρύθμισης χρεών σε καθυστέρηση και ύψους επιτοκίων και προμηθειών. Γενικά, τα ως άνω θέματα, ανεξάρτητα από το εάν βρίσκονται στην αρμοδιότητα του Γραφείου, αποτελούν προβλήματα που απασχολούν τους συναλλασσόμενους με τις τράπεζες. Για το λόγο αυτό το προσωπικό του Γραφείου επιδεικνύει ιδιαίτερη επιμέλεια, ενημερώνοντας τους ερωτώντες σχετικά με τον περαιτέρω χειρισμό των υποθέσεών τους.

γ) ***Ο Πίνακας Α3*** **του** ***Παραρτήματος*** περιλαμβάνει την κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων κατά προϊόν ή υπηρεσία. Τα στοιχεία του ανωτέρω Πίνακα συνοψίζονται στον ***Πίνακα 3***.

Τα μέσα πληρωμών, με ποσοστό αύξησης υπερδιπλάσιο του μέσου όρου, διατηρούν την πρώτη θέση. Τα δάνεια διατηρούν τη δεύτερη θέση αλλά με ποσοστό αύξησης χαμηλότερο του μέσου όρου. Οι καταθέσεις

ΠΙΝΑΚΑΣ 1

Τηλεφωνικές Κλήσεις κατά κατηγορία

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΜΕΤΑΒΟΛΗ % ΕΝΑΝΤΙ 2001
Τραπεζικά θέματα Εντός Κανονισμού Λειτουργίας	3.233	63,6	40,9
Εκτός Κανονισμού Λειτουργίας	1.415	27,8	19,0
Αλλα θέματα	437	8,6	-15,1
Σύνολο	**5.085**	**100,0**	**27,2**

ΠΙΝΑΚΑΣ 2

Τηλεφωνικές Κλήσεις εκτός Κανονισμού Λειτουργίας (κατά Αιτία Εξαίρεσης)

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΜΕΤΑΒΟΛΗ % ΕΝΑΝΤΙ 2001
Εμπορική ή επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών ή γενικές πληροφορίες για τράπεζες	666	47,1	11,7
Δεν αφορά τράπεζα ή τραπεζική συναλλαγή	190	13,4	38,6
Υποθέσεις Ιδιωτών Επαγγελματιών και Νομικών Προσώπων	354	25,0	15,7
Λοιπές περιπτώσεις	205	14,5	36,7
Σύνολο	**1.415**	**100,0**	**19,0**

παρουσίασαν οριακή αύξηση, ενώ οι κινητές αξίες (μετοχές, ομόλογα κ.λπ.) σημείωσαν, όπως και το 2001, μείωση και σε απόλυτους αριθμούς.

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

Την πρώτη θέση καταλαμβάνει για πρώτη χρονιά η κατηγορία "Ποιότητα Υπηρεσιών" και ακολουθούν οι "Συναλλαγές/Υπολογισμοί". Στην "Ποιότητα Υπηρεσιών" κυριαρχούν ως αιτίες οι υποκατηγορίες "ελλιπής ενημέρωση", "καθυστερήσεις" και "πληροφόρηση ελλιπής ή εσφαλμένη", με 487, 191 και 174 περιπτώσεις αντίστοιχα.

Στην κατηγορία "Συναλλαγές/Υπολογισμοί" κυριαρχούν τα αίτια που αφορούν στην αμφισβήτηση από τους συναλλασσόμενους των χρεώσεων των λογαριασμών τους από παράνομες συναλλαγές μετά από κλοπή ή απώλεια των καρτών τους.

Σημειώνεται ότι η κατανομή των παραπόνων κατά αίτιο γίνεται με βάση την περιγραφή που δίδουν τηλεφωνικώς οι ενδιαφερόμενοι.

ε) ***Από τις*** 5.085 τηλεφωνικές κλήσεις, στις 3.725 οι συναλλασσόμενοι συνομίλησαν με ειδικούς Συμβούλους του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή, λόγω του εξειδικευμένου χαρακτήρα των υποθέσεών τους και της ανάγκης παροχής λεπτομερών και ειδικών συμβουλών για τον περαιτέρω χειρισμό τους.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3

Τηλεφωνικές Κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά Κατηγορία Προϊόντων/Υπηρεσιών

Κατηγοριες	Αριθμος	Ποσοστο %	Μεταβολη % Εναντι 2001
Μέσα Πληρωμών	1.064	43,2	23,7
Δάνεια	880	35,7	14,1
Καταθέσεις	314	12,7	3,9
Κινητές Αξίες	55	2,2	-5,2
Εισαγωγή Ευρώ	74	3,0	-
Λοιπά	78	3,2	30,0
Σύνολο	**2.465**	**100,0**	**20,2**

*(Από τις 3.233 εντός Κανονισμού Λειτουργίας κλήσεις, οι 2.465 αναφέρονται σε νέες υποθέσεις και γι' αυτές παρέχονται αναλυτικά στοιχεία ως προς τα προϊόντα ή υπηρεσίες στα οποία αναφέρονται).

ΠΙΝΑΚΑΣ 4

Τηλεφωνικές Κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά Αιτία Παραπόνων

Κατηγοριες	Αριθμος	Ποσοστο %	Μεταβολη % Εναντι 2001
Συναλλαγές/ Υπολογισμοί	956	38,8	0,3
Ποιότητα Υπηρεσιών	1.115	45,2	32,7
Τραπεζική Πρακτική	356	14,4	54,1
Λοιπά	39	1,6	5,4
Σύνολο	**2.466**	**100,0**	**19,6**

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 2002 ο αριθμός των γραπτών παραπόνων ανήλθε σε 741 (αύξηση 19,9% έναντι του 2001), εκ των οποίων 611 βρίσκονται εντός της αρμοδιότητας του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή.
Τα εκτός κανονισμού λειτουργίας γραπτά παράπονα ανήλθαν σε 130 και αντιπροσωπεύουν το 17,5% του συνόλου των γραπτών παραπόνων.
Από τα στοιχεία του ***Πίνακα 5*** προκύπτει ότι, όπως και στις τηλεφωνικές κλήσεις, παραμένει υψηλό το ενδιαφέρον για διαφορές που προκύπτουν από επαγγελματικές συναλλαγές φυσικών προσώπων με τις τράπεζές τους. Τούτο αντανακλά την ανάγκη που αισθάνεται η κατηγορία αυτή των πελατών για εξωδικαστική επίλυση των διαφορών τους με τις τράπεζες, η δε συνέχιση του ενδιαφέροντός τους για το θεσμό, παρά το ότι στο μεταξύ γίνεται όλο και περισσότερο γνωστό ότι οι υποθέσεις τους βρίσκονται εκτός αρμοδιότητάς του, οφείλεται και στη χρησιμότητα των πληροφοριών που παρέχονται στους ενδιαφερόμενους από το προσωπικό του Γραφείου, σχετικά με το χειρισμό των υποθέσεών τους.
Υψηλό, επίσης, παραμένει και το ποσοστό των τηλεφωνικών κλήσεων που αναφέρονται σε θέματα εμπορικής ή επιχειρηματικής πολιτικής των τραπεζών. Το ποσοστό αυτό θα ήταν υψηλότερο αν δεν προηγείτο η ενημέρωση των ενδιαφερομένων κατά την τηλεφωνική επικοινωνία τους με το Γραφείο μας, η οποία κατά κανόνα προηγείται της υποβολής γραπτών παραπόνων.
β) Στον ***Πίνακα 6*** παρουσιάζεται ο αριθμός και το ποσοστό των εντός κανονισμού γραπτών παραπόνων κατά κατηγορία προϊόντων/υπηρεσιών.
Από τα στοιχεία του Πίνακα 6 προκύπτει ότι τα μέσα πληρωμών διατηρούν την πρώτη θέση με σημαντικά ενισχυμένο ποσοστό έναντι του 2001, ενώ τα δάνεια υποχώρησαν και σε απόλυτους

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

Κατηγοριες	Αριθμος	Ποσοστο %	Μεταβολη % Εναντι 2001
Επαγγελματικές – επιχειρηματικές συναλλαγές	40	30,8	11,1
Εμπορική–επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών	31	23,9	-13,9
Υποβολή εκτός προθεσμιών	18	13,8	0,0
Λοιπά (εκ των οποίων 17 υποθέσεις δεν αφορούσαν τράπεζα ή τραπεζική εργασία και 13 εκκρεμούσαν ενώπιον δικαστηρίων)	41	31,5	70,8
Σύνολο	130	100,0	14,0

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

Κατηγοριες	Αριθμος	Ποσοστο %	Μεταβολη % Εναντι 2001
Μέσα Πληρωμών	347	56,8	37,2
Δάνεια	151	24,7	-2,0
Καταθέσεις	78	12,8	13,0
Κινητές Αξίες	18	2,9	-14,3
Διάφορα	17	2,8	142,8
Σύνολο	**611**	**100,0**	**21,2**

αριθμούς, εξακολουθούν, ωστόσο, να διατηρούν τη δεύτερη θέση όπως και τα προηγούμενα έτη.

γ) ***Στον Πίνακα 7*** παρουσιάζεται η κατανομή των εντός κανονισμού γραπτών παραπόνων κατά αίτιο που τα προκάλεσε, όπως αυτό προκύπτει από την περιγραφή των υποθέσεων από τους ίδιους τους συναλλασσόμενους.

Το υψηλό ποσοστό που συγκέντρωσε η κατηγορία "Συναλλαγές/Υπολογισμοί" οφείλεται κυρίως στην αμφισβήτηση από τους συναλλασσόμενους των χρεώσεων που καταχωρούνται στους λογαριασμούς τους από παράνομες συναλλαγές μετά από κλοπή ή απώλεια των καρτών τους.

Στην κατηγορία "Ποιότητα Υπηρεσιών" την πρώτη θέση κατέχει η ελλιπής ενημέρωση ή πληροφόρηση με 78 και τη δεύτερη οι καθυστερήσεις με 33 περιπτώσεις.

Τέλος, στην "Τραπεζική Πρακτική" τα παράπονα των συναλλασσομένων εμπίπτουν στις υποκατηγορίες "αθέτηση σύμβασης" και "μη εφαρμογή νόμων και κοινών υπουργικών αποφάσεων", γεγονός που οφείλεται κυρίως στο ότι δεν είχαν μελετήσει τους όρους των συμβάσεων και δεν εγνώριζαν καλώς τους νόμους στους οποίους αναφέρονταν.

δ) ***Στον Πίνακα 8*** παρουσιάζονται οι υποθέσεις που έκλεισαν εντός του 2002, ανάλογα με το φορέα που τις έκλεισε και την κατάληξή τους υπέρ των συναλλασσομένων ή των τραπεζών ή με αποδοχή συμβιβαστικής λύσης.

Από τα στοιχεία του Πίνακα 8 προκύπτει ότι κατά το 2002 έκλεισαν 543 υποθέσεις, εκ των οποίων 447 υπέρ των συναλλασσομένων (περιλαμβάνονται και όσες έκλεισαν με συμβιβαστική λύση) δηλαδή ποσοστό 82,3%, που θεωρείται ιδιαίτερα ικανοποιητικό με βάση την εμπειρία των Τραπεζικών Μεσολαβητών της Ευρωπαϊκής Ενωσης. Το ποσοστό που έκλεισε από τις ίδιες τις τράπεζες, μετά την παρέμβαση του Τραπεζικού Μεσολαβητή, ανήλθε σε 56,7%.

Εκτός από τις 543 υποθέσεις των οποίων ολοκληρώθηκε η διερεύνηση, σε 32 ακόμη περιπτώσεις έπαυσε η διαδικασία εξέτασης μετά την παραπομπή των θεμάτων στις Υπηρεσίες Πελατών των τραπεζών, κυρίως διότι οι συναλλασσόμενοι, μετά την πληρέστερη ενημέρωσή τους από τις αρμόδιες υπηρεσίες των τραπεζών, κατανόησαν το αβάσιμο των ισχυρισμών τους και δεν έδωσαν συνέχεια στις υποθέσεις τους.

Σημειώνεται ότι εντός του 2002 δόθηκαν απαντήσεις και στις 130 εκτός κανονισμού υποθέσεις που διαβιβάστηκαν στο Γραφείο μας, με τεκμηρίωση των λόγων στους οποίους οφείλεται ο εκτός κανονισμού χαρακτηρισμός κάθε υπόθεσης και με οδηγίες για τον περαιτέρω χειρισμό τους, όπου τούτο ήταν δυνατό.

ΠΙΝΑΚΑΣ 7
Κατανομή Υποθέσεων κατά Αιτία Παραπόνου

Κατηγοριες	Αριθμος	Ποσοστο %	Μεταβολη % Εναντι 2001
Ποιότητα Υπηρεσιών	190	31,1	7,9
Συναλλαγές/ Υπολογισμοί	324	53,0	22,3
Τραπεζική Πρακτική	85	13,9	66,7
Διάφορα	12	2,0	0,0
Σύνολο	**611**	**100,0**	**21,2**

ΠΙΝΑΚΑΣ 8
Κατανομή Κλεισμένων Υποθέσεων ανάλογα με το Φορέα και την Κατάληξή τους

Φορεας	Καταληξη			
	Υπερ του συναλλασσομενου	Υπερ της τραπεζας	Συμβιβαστικη λυση	Συνολο
Τράπεζες μετά από παρέμβαση του Τ.Μ.	308	-	-	**308**
Το Γραφείο του Τ.Μ.	38	96	101	**235**
Σύνολο	**346**	**96**	**101**	**543**

Β. Β: ΤΕΤΡΑΕΤΙΑ 1999–2002

Το έργο του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή παρουσιάζει συνεχή ανοδική πορεία στη διάρκεια της πρώτης τετραετίας λειτουργίας του, όπως διαπιστώνεται από την εξέλιξη του αριθμού των παραπόνων, που την επίλυσή τους οι συναλλασσόμενοι του εμπιστεύθηκαν, τηλεφωνικώς ή γραπτώς.

Η εξέλιξη αυτή οφείλεται τόσο στο γεγονός ότι ο θεσμός είναι νέος και η προβολή του τον κάνει γνωστό μεταξύ των ενδιαφερομένων, όσο και στη σταθερή οικοδόμηση εμπιστοσύνης, προς το θεσμό, των συναλλασσομένων με τις τράπεζες.

Ωστόσο, η αξιολόγηση του έργου του θεσμού δεν περιορίζεται στον αριθμό των υποθέσεων που του εμπιστεύονται οι συναλλασσόμενοι. Περιλαμβάνει και τη συμβολή του στη βελτίωση τόσο των διαδικασιών εξέτασης παραπόνων εντός των τραπεζών, ώστε οι όποιες διαφορές να επιλύονται χωρίς μεγάλη ταλαιπωρία των συναλλασσομένων, όσο και του επιπέδου εξυπηρέτησης των καταναλωτών από τους τραπεζικούς υπαλλήλους. Ως προς το πρώτο θέμα, η λειτουργία των Υπηρεσιών Πελατών και η θεσμοθετημένη διαδικασία εξέτασης παραπόνων εντός των τραπεζών συνδέεται με τη σύσταση και τη λειτουργία του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή. Ως προς το δεύτερο, το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή προβαίνει ανά τρίμηνο σε στατιστική ανάλυση των προβλημάτων που διατυπώνουν οι συναλλασσόμενοι και καταλήγει σε διαπιστώσεις τις οποίες θέτει υπόψη των τραπεζών για αξιολόγηση και βελτίωση, όπου κρίνουν σκόπιμο, της πολιτικής εξυπηρέτησης των πελατών τους.

Στον Πίνακα 9 εμφανίζεται η εξέλιξη του αριθμού των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων κατ' έτος. Η εξέλιξη της κατανομής των εντός κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων κατά προϊόν ή υπηρεσία και κατά αιτία παραπόνου εμφανίζεται στον ***Πίνακα 10***.

ΠΙΝΑΚΑΣ 9

Ετος	Αριθμος	Μεταβολη % Εναντι Προηγουμενου Ετους
Τηλεφωνικες Κλησεις		
1999	1.621	-
2000	3.420	111,0
2001	3.998	16,9
2002	5.085	27,2
Γραπτα Παραπονα		
1999	171	-
2000	346	102,3
2001	618	78,6
2002	741	19,9

ΠΙΝΑΚΑΣ 10

	Ποσοστο %			
Κατηγορια	1999	2000	2001	2002
Κατανομη κατα προϊον/υπηρεσια				
Μέσα πληρωμών	25,8	49,5	41,9	43,2
Δάνεια	32,6	29,1	37,6	35,7
Καταθέσεις	21,2	14,3	14,7	12,7
Κινητές αξίες	17,1	5,1	2,8	2,2
Λοιπά	3,3	2,0	3,0	6,2
Σύνολο	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Κατανομη κατα αιτια παραπονου				
Ποιότητα υπηρεσιών	46,7	33,6	40,8	45,2
Συναλλαγές/ Υπολογισμοί	31,6	51,0	46,2	38,8
Τραπεζική Πρακτική	15,6	13,7	11,2	14,4
Λοιπά	6,1	1,7	1,8	1,6
Σύνολο	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**

Η εξέλιξη της κατανομής των εντός κανονισμού γραπτών παραπόνων κατά προϊόν ή υπηρεσία και κατά αιτία παραπόνου εμφανίζεται στον *Πίνακα 11.*

Η σημαντική αύξηση του αριθμού των γραπτών παραπόνων στα "Μέσα Πληρωμών", που σε ποσοστό 90% αφορά στο πλαστικό χρήμα και στα ΑΤΜ, είχε ως αποτέλεσμα να αυξηθεί και το ποσοστό των αιτίων παραπόνων της κατηγορίας "Συναλλαγές/Υπολογισμοί", επειδή στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται οι χρεώσεις των νομίμων κατόχων καρτών από παράνομες συναλλαγές, μετά από κλοπή ή απώλεια των καρτών τους.

ΠΙΝΑΚΑΣ 11

Ποσοστο %				
Κατηγορια	1999	2000	2001	2002
Κατανομη κατα προϊον/υπηρεσια				
Μέσα Πληρωμών	29,2	46,9	50,2	56,8
Δάνεια	25,9	24,4	30,6	24,7
Καταθέσεις	20,2	17,5	13,7	12,8
Κινητές Αξίες	15,7	8,9	4,1	2,9
Λοιπά	9,0	2,3	1,4	2,8
Σύνολο	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Κατανομη κατα αιτια παραπονου				
Ποιότητα υπηρεσιών	52,8	31,0	35,0	31,1
Συναλλαγές/ Υπολογισμοί	28,1	59,3	52,6	53,0
Τραπεζική Πρακτική	14,6	7,8	10,1	13,9
Λοιπά	4,5	1,9	2,3	2,0
Σύνολο	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**

Στον Πίνακα 12 εμφανίζεται ο αριθμός των κατ' έτος κλεισμένων υποθέσεων (γραπτών παραπόνων) ανάλογα με το φορέα και τον τρόπο κατάληξής τους, καθώς και το ποσοστό των υποθέσεων που έκλεισαν υπέρ εκάστου των δύο μερών.

ΠΙΝΑΚΑΣ 12

Ετος				
Κατηγορια	1999	2000	2001	2002
Αριθμος				
Υπέρ των συναλλασσομένων με:				
Πλήρη ικανοποίηση	34	85	218	346
Συμβιβαστική λύση	3	66	96	101
Υπέρ των τραπεζών	4	35	100	96
Σύνολο	**41**	**186**	**414**	**543**
Ποσοστο %				
Υπέρ των συναλλασσομένων με:				
Πλήρη ικανοποίηση	82,9	45,7	52,7	63,7
Συμβιβαστική λύση	7,3	35,5	23,2	18,6
Υπέρ των τραπεζών	9,8	18,8	24,1	17,7
Σύνολο	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**

B. 2. ΤΟ ΕΡΓΟ ΚΑΤΑ ΕΙΔΟΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ-ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Το έργο του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή παρουσιάζεται στη συνέχεια αναλυτικά κατά είδος τραπεζικού προϊόντος ή υπηρεσίας. Προηγούνται τα μέσα πληρωμών, ως πολυπληθέστερη κατηγορία και ακολουθούν τα δάνεια, οι καταθέσεις, οι κινητές αξίες, οι διάφορες τραπεζικές εργασίες και τέλος οι διασυνοριακές διαφορές.
Τα παραδείγματα που συνοδεύουν κάθε είδος προϊόντος ή υπηρεσίας έχουν επιλεγεί με βάση τα εξής κριτήρια:
• Την κατηγορία στην οποία ανήκει η αιτία που τα προκάλεσε.
• Τα συμπεράσματα που εξάγονται από κάθε υπόθεση.
Σημειώνεται ότι η παρουσίαση των αιτίων παραπόνων στηρίζεται στην περιγραφή από τους συναλλασσόμενους των διαφορών τους με τις τράπεζες, ενώ τα συμπεράσματα και οι προτάσεις που διατυπώνονται στο τέλος κάθε κεφαλαίου προκύπτουν μετά τη διερεύνηση των υποθέσεων και κατά συνέπεια εκφράζουν τις απόψεις του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή. Εξυπακούεται ότι τα προβλήματα που διατυπώνονται από τους συναλλασσόμενους και οι προτάσεις του Γραφείου προς τις τράπεζες δεν αφορούν το σύνολο των πιστωτικών ιδρυμάτων, σε ορισμένες μάλιστα κατηγορίες παραπόνων πολύ μικρό αριθμό τραπεζών.

2.1 ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

Τα μέσα πληρωμών είναι ένα πολυδύναμο και πολυσήμαντο εργαλείο της αγοράς. Ο ρόλος τους στην καθημερινή συναλλακτική δραστηριότητα των καταναλωτών είναι καταλυτικός. Η αποτελεσματικότητα στην αντιμετώπιση των παραπόνων των καταναλωτών και η συνεχής εξέλιξη των συστημάτων πληρωμών, τόσο από πλευράς ασφάλειας, όσο και από πλευράς αύξησης όγκου συναλλαγών, είναι παράγοντες ενίσχυσης της εμπιστοσύνης του καταναλωτή και οικονομικής ανάπτυξης.

Α. ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Κατά το έτος 2002 οι εντός κανονισμού τηλεφωνικές κλήσεις για τα Μέσα Πληρωμών, που αναφέρονται σε νέες υποθέσεις, ανήλθαν σε 1.064 και αντιπροσωπεύουν το 43,2% επί του συνόλου. Η κατανομή των κλήσεων αυτών κατά κατηγορία μέσων πληρωμών εμφανίζεται στον ***Πίνακα 13***. Στον ίδιο Πίνακα εμφανίζεται και η κατανομή των 347 γραπτών παραπόνων, τα οποία αντιπροσωπεύουν το 56,8% επί του συνόλου, έναντι 50,2% του προηγούμενου έτους. Σημειώνεται το ιδιαίτερα υψηλό ποσοστό αύξησης των γραπτών (49,7%) και των τηλεφωνικών (34,2%) παραπόνων για κάρτες, που αντανακλά και τη σημαντική αύξηση του αριθμού των καρτών

ΠΙΝΑΚΑΣ 13
Τηλεφωνικές Κλήσεις και Υποθέσεις εντός Κανονισμού κατά Κατηγορία Προϊόντος/Υπηρεσίας

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ		ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
	2002	2001	
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ			
Κάρτες	840	626	34,2
ATMs	97	108	10,2
Επιταγές	62	62	0,0
Συναλλαγματικές	8	15	46,7
Ταμειακές συναλλαγές	33	26	26,9
Λοιπά	24	23	4,3
Σύνολο	**1.064**	**860**	**23,7**
ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ			
Κάρτες	265	177	49,7
ATMs	49	51	-3,9
Επιταγές	11	9	22,2
Εμβάσματα	11	7	57,1
Ταμειακές συναλλαγές	10	5	100,0
Λοιπά	1	4	-75,0
Σύνολο	**347**	**253**	**37,2**

εντός του έτους 2002 καθώς και την αυξημένη χρήση τους για αποφυγή προβλημάτων από την έλλειψη εξοικείωσης με το ευρώ. Ωστόσο, για την ορθότερη αξιολόγηση των αριθμών και των ποσοστών των παραπόνων της κατηγορίας αυτής, θα πρέπει να τους συγκρίνουμε με τα 4,5 εκατομμύρια καρτών που κυκλοφορούν στη χώρα μας.

Β. ΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΙ ΤΑ ΑΙΤΙΑ ΤΟΥΣ

Κατά την καθημερινή επικοινωνία του προσωπικού του Γραφείου με συναλλασσόμενους που προσφεύγουν τηλεφωνικά στον Τραπεζικό Μεσολαβητή παρασχέθηκε κατά το έτος 2002 πλήθος διευκρινίσεων σε ερωτήματα σχετικά με:

❒ Την εφαρμογή της Κοινής Υπουργικής Απόφασης Ζ1-178/2001 για τον περιορισμό της ευθύνης του κατόχου κάρτας.

❒ Την εφαρμογή της συμφωνίας του Υπουργείου Ανάπτυξης με τα Ινστιτούτα Αδυνατίσματος, χάριν της προστασίας των καταναλωτών και ιδιαίτερα σχετικά με την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης.

❒ Ζητήματα ασφάλειας και απόδειξης συναλλαγών από απόσταση.

❒ Τη λειτουργία της δίγραμμης επιταγής, ιδιαίτερα κάτω από το φάσμα της υποχρεωτικής έκδοσής της για την πραγματοποίηση ορισμένων συναλλαγών σε εφαρμογή σχετικής εγκυκλίου του Υπουργείου Οικονομικών.

❒ Τις συνέπειες ανάκλησης επιταγής.

❒ Τη χρήση προσωπικών δεδομένων για σκοπούς προώθησης τραπεζικών προϊόντων.

Ειδικότερα, τα κυριότερα ζητήματα που ετέθησαν από τους συναλλασσόμενους με τα γραπτά ή τηλεφωνικά παράπονα και τα αίτια που τα προκάλεσαν συνοψίζονται ως ακολούθως:

1. Πιστωτικές κάρτες

❒ Παράνομη χρήση καρτών μετά από απώλεια ή κλοπή και εφαρμογή των ρυθμίσεων της ΚΥΑ ΖΙ-178/2001 για την ευθύνη του κατόχου.

❒ Μη προσκόμιση παραστατικού ή εμφανής διαφορά υπογραφών σε συνδυασμό με πρόσθετες ενδείξεις επίδειξης βαρείας αμέλειας, κατά τον έλεγχο ταυτοπροσωπίας για τη διεκπεραίωση συναλλαγών με κάρτα, από μέρους των εντεταλμένων οργάνων των επιχειρήσεων.

❒ Εκδοση κάρτας με χρήση κλαπέντων ή πλαστογραφημένων δικαιολογητικών, λόγω ανεπαρκούς ελέγχου ταυτοπροσωπίας, ιδιαίτερα στις περιπτώσεις μεσολάβησης του προσωπικού των συμβεβλημένων επιχειρήσεων.

❒ Καθυστέρηση στην ειδοποίηση εγγυητών – κληρονόμων για την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών με συνέπεια την επιβάρυνσή τους με τόκους.

❒ Αναζήτηση οφειλών σε χρόνο μεταγενέστερο της πλήρους εξόφλησης από μέρους του κατόχου και χωρίς τη διατύπωση σχετικής επιφύλαξης, με την αιτιολογία ότι περιήλθε σε γνώση της τράπεζας με καθυστέρηση.

❒ Συμπεριφορά συνεργατών εταιρειών είσπραξης οφειλών.

❒ Ελλιπής ενημέρωση για τους όρους ομαδικών ασφαλίσεων των οφειλών, ιδιαίτερα για το ενδεχόμενο θανάτου και πρόσθετων δωρεάν παροχών.

❒ Καθυστέρηση στην απάντηση αιτήματος πρόωρης αποπληρωμής ή ρύθμισης οφειλής σε καθυστέρηση.

❒ Χρέωση ετήσιας συνδρομής παρά την αυθημερόν επιστροφή ή τη μη παραλαβή κάρτας που χορηγήθηκε με τη μεσολάβηση συμβεβλημένης επιχείρησης.

❒ Χρέωση από χρήση μη παραληφθείσας κάρτας.

❒ Χρεώσεις σε πιστωτική κάρτα για μη παρασχεθείσες υπηρεσίες συνδρομητικής τηλεόρασης.

❒ Χρέωση από συναλλαγή από απόσταση χωρίς σχετική εντολή ή παραστατικό.

❒ Χρέωση τραπεζικής προμήθειας από συμβεβλημένη επιχείρηση για την καταβολή τιμήματος υπηρεσιών με χρήση πιστωτικής κάρτας.

❒ Καθυστέρηση ή μη ικανοποίηση αιτήματος αλλαγής διεύθυνσης αποστολής εκκαθαριστικών σημειωμάτων κάρτας.

❒ Καθυστέρηση στην παροχή έγκρισης για συναλλαγή με χρήση κάρτας.

2. ΑΤΜ

❒ Χρέωση μετά από αποτυχημένη ή μη ολοκληρωθείσα συναλλαγή ανάληψης μέσω ΑΤΜ.

❒ Διαφορές ως προς το ύψος ποσών που κατατέθηκαν μέσω ΑΤΜ.

❒ Παράνομη χρήση κάρτας ύστερα από κλοπή της με παρέμβαση σε ΑΤΜ που παρακρατούσε την κάρτα, και με τοποθέτηση αυτοκόλλητου πάνω στο ΑΤΜ με μνεία αριθμού κινητού τηλεφώνου για την ακύρωση κάρτας, μέσω του οποίου οι δράστες με κατάλληλες ερωτήσεις πληροφορούνταν το PIN.

❒ Παραλαβή πλαστών τραπεζογραμματίων από ΑΤΜ.

3. Επιταγές

❒ Ελλιπής ενημέρωση για τα έξοδα έκδοσης επιταγής.

❒ Ελεγχος νομιμοποίησης κατά την πληρωμή ονομαστικών επιταγών.

4. Ταμειακές συναλλαγές

❒ Ασκοπη επιβολή υποχρέωσης προσκόμισης πληρεξουσίου.
❒ Αρνηση συναλλαγής με φθαρμένο τραπεζογραμμάτιο.
❒ Παραλαβή πλαστού τραπεζογραμματίου από ταμείο τραπεζικού καταστήματος.

Γ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Από το χειρισμό των εν λόγω υποθέσεων από το προσωπικό του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή, διαπιστώθηκε η άμεση ανταπόκριση κατά την αντιμετώπιση των εν λόγω παραπόνων από τις αρμόδιες Υπηρεσίες Πελατών. Τούτο, σε συνδυασμό με την καθημερινή επίδειξη κατανόησης και την επίλυση συγκεκριμένων παραπόνων καθώς και την έγκαιρη υιοθέτηση δραστικών μέτρων, εξυγιαίνει, αποκαθιστά και συμβάλλει στην περαιτέρω καλλιέργεια της σχέσης καταναλωτή και πιστωτικού ιδρύματος.

Ειδικότερα, επισημαίνονται για τις *τράπεζες* τα ακόλουθα μέτρα:
❒ Επιμελέστερη μεσολάβηση στην έκδοση καρτών και την αποδοχή τους κατά τις συναλλαγές από τις συμβεβλημένες επιχειρήσεις.
❒ Υιοθέτηση ενός ενιαίου τετραψήφιου αριθμού κλήσης για την άμεση ακύρωση καρτών όταν γίνεται αντιληπτή από τον κάτοχο η απώλεια ή η κλοπή.
❒ Διαρκής και επίμονη ενημέρωση του συναλλασσόμενου κοινού για τους όρους συναλλαγών και την υπεύθυνη χρήση των μέσων πληρωμών, που είναι αμοιβαία επωφελής για τον συναλλασσόμενο και την τράπεζα.

Για τους *συναλλασσόμενους* παρέχονται οι ακόλουθες πρακτικές οδηγίες ορθής χρήσης τραπεζικών καρτών:
❒ Πριν από την κατάρτιση της σύμβασης, ο συναλλασσόμενος πρέπει να διαβάζει με προσοχή τους όρους της σύμβασης που προτίθεται να υπογράψει, προκειμένου να συνειδητοποιήσει πλήρως τις συμβατικές του υποχρεώσεις αλλά και να είναι σε θέση να ασκεί τα δικαιώματά του.
❒ Μόλις ο κάτοχος παραλάβει την κάρτα του, πρέπει αμέσως να θέσει την υπογραφή του στο πίσω μέρος, ώστε να μη διευκολυνθεί ενδεχόμενη παράνομη χρήση της.
❒ Ο κάτοχος πρέπει να κάνει τις αγορές του υπολογίζοντας τις πραγματικές οικονομικές του δυνατότητες.
❒ Ο κάτοχος δεν πρέπει ποτέ να παραχωρεί την κάρτα του σε κανένα. Η χρήση της κάρτας είναι αυστηρά προσωπική.
❒ Ο κάτοχος θα πρέπει να διευκολύνει τον εντεταλμένο υπάλληλο της επιχείρησης, επιδεικνύοντας το δελτίο της αστυνομικής του ταυτότητας.
❒ Οι λογαριασμοί των καρτών θα πρέπει να πληρώνονται εγκαίρως και τα οφειλόμενα ελάχιστα ποσά να καταβάλλονται εις ολόκληρο. Κάθε αιτιολογημένη αδυναμία ανταπόκρισης στις οικονομικές υποχρεώσεις πρέπει να γνωστοποιείται στην τράπεζα.
❒ Αποδείξεις πωλήσεων ή αποδείξεις από τα ΑΤΜ και εκκαθαριστικά σημειώματα θα πρέπει να εξετάζονται σχολαστικά και να αντιπαραβάλλονται. Κάθε αδικαιολόγητη ή ακατανόητη χρέωση και οποιοδήποτε άλλο ανορθόδοξο στοιχείο πρέπει να τίθενται υπόψη της τράπεζας άμεσα προς διερεύνηση και διευθέτηση.
❒ Η κάρτα πρέπει να φυλάσσεται με επιμέλεια σε ασφαλές μέρος και κατά τις μετακινήσεις.
❒ Ο κάτοχος δεν πρέπει σε καμιά απολύτως περίπτωση και σε κανέναν, ακόμη και λόγω δεσμού συγγένειας, να αποκαλύπτει το μυστικό προσωπικό αριθμό αναγνώρισης. Κάθε γνωστοποίηση σε τρίτον πρέπει να οδηγεί σε αλλαγή του αριθμού με επιμέλεια του κατόχου ή με προσφυγή στην τράπεζα.
❒ Ο κάτοχος δεν πρέπει να γράφει ποτέ σε κανένα αντικείμενο που τηρεί μαζί με την κάρτα, τον παραπάνω αριθμό ούτε ως έχει ούτε κωδικοποιημένο.
❒ Ο κάτοχος δεν πρέπει να χρησιμοποιεί τον αριθμό της κάρτας για συναλλαγές από απόσταση (τηλέφωνο, fax, διαδίκτυο) χωρίς να είναι απόλυτα σίγουρος για την ασφάλειά τους (εντεταλμένο όργανο ως παραλήπτης, συστήματα ασφάλειας ηλεκτρονικών συναλλαγών).
❒ Ο κάτοχος δεν πρέπει σε καμιά περίπτωση να καθυστερεί να αναφέρει την απώλεια ή την κλοπή της κάρτας του στην τράπεζα από την οποία εκδόθηκε, προς αποτροπή παράνομης χρήσης. Ενδείκνυται η καταχώρηση του αριθμού τηλεφώνου της αρμόδιας για την ακύρωση υπηρεσίας, σε σημείο ανά πάσα στιγμή προσιτό.

❒ Ο κάτοχος θα πρέπει να επικοινωνεί επί τόπου και να ενημερώνει την τράπεζα για κάθε απρόοπτο κατά τις συναλλαγές του με ΑΤΜ.
❒ Η πληκτρολόγηση του μυστικού κωδικού αριθμού σε ΑΤΜ δεν θα πρέπει να γίνεται παρουσία τρίτων.

2.2 ΔΑΝΕΙΑ

Α. ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Στους πίνακες Α3 και Β2 του παραρτήματος παρουσιάζεται η κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων αντίστοιχα, κατά κατηγορία δανείων.
Τα στοιχεία των πινάκων αυτών, σε σύγκριση με τα αντίστοιχα του έτους 2001, συνοψίζονται στον *Πίνακα 14*.
Από τα στοιχεία του Πίνακα 14 προκύπτει ότι τα τηλεφωνικά παράπονα αυξήθηκαν κατά το έτος 2002 αλλά με ποσοστό κατώτερο του μέσου όρου, ενώ τα γραπτά σημείωσαν μείωση έναντι του 2001. Αποτέλεσμα των ανωτέρω είναι να περιοριστεί η συμμετοχή τους στο σύνολο σε 35,7% για τα τηλεφωνικά και σε 24,7% για τα γραπτά, από 41,9% και 30,6% αντίστοιχα για το 2001.

ΠΙΝΑΚΑΣ 14
Κατανομή Τηλεφωνικών Κλήσεων και Γραπτών Παραπόνων κατά Κατηγορία Προϊόντος/Υπηρεσίας

Κατηγορια	Αριθμος		Μεταβολη %
	2002	2001	
Τηλεφωνικες κλησεις			
Καταναλωτικά	424	418	1,4
Στεγαστικά	443	339	31,1
Διάφορα	13	14	7,1
Σύνολο	**880**	**771**	**14,1**
Γραπτα παραπονα			
Καταναλωτικά	79	80	-1,2
Στεγαστικά	70	70	0,0
Διάφορα	2	4	50,0
Σύνολο	**151**	**154**	**-1,9**

Β. ΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΙ ΤΑ ΑΙΤΙΑ ΤΟΥΣ

Στον τομέα των δανείων, οι Σύμβουλοι του Γραφείου εκλήθησαν να ενημερώσουν τους συναλλασσόμενους σε ερωτήματα που δεν αφορούσαν συγκεκριμένα παράπονα αλλά γενικής φύσεως πληροφορίες, όπως πώς πρέπει να ενεργήσουν για:
❒ Την προσαρμογή του σταθερού επιτοκίου παλαιοτέρων υψηλότοκων δανείων στα σημερινά επίπεδα.
❒ Τη ρύθμιση ληξιπρόθεσμων δανείων, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις που η είσπραξή τους έχει ανατεθεί σε ειδικές εταιρείες.
❒ Τη μεταφορά υπολοίπων δανείων και καρτών με ληξιπρόθεσμες οφειλές σε μία τράπεζα.
❒ Τη διαγραφή από τα δυσμενή της "ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ".
Τα παράπονα που διατυπώθηκαν από τους συναλλασσόμενους και τα αίτια που τα προκάλεσαν συνοψίζονται ως ακολούθως:

1. Γενικής φύσεως παράπονα

❒ Ελλιπής ενημέρωση ως προς τους όρους των συμβάσεων και ειδικότερα σε ό,τι αφορά:
• Τη "ρήτρα πρόωρης εξόφλησης".
• Τον τρόπο εκταμίευσης των δανείων.
• Τα διάφορα επαναλαμβανόμενα έξοδα.
❒ Καθυστέρηση στην προσαρμογή του κυμαινομένου επιτοκίου στα χαμηλότερα επίπεδα που ανακοινώνουν οι τράπεζες και έλλειψη ενημέρωσης για τη διαμόρφωση του ύψους της νέας μηνιαίας δόσης.
❒ Παράλειψη έγκαιρης ενημέρωσης των εγγυητών για τις ληξιπρόθεσμες οφειλές των πρωτοφειλετών.
❒ Ανάρμοστη συμπεριφορά των συνεργατών των εταιρειών είσπραξης οφειλών προς οφειλέτες και εγγυητές ληξιπρόθεσμων δανείων.
❒ Μη ενημέρωση των κληρονόμων αποβιωσάντων πιστούχων περί της κάλυψης των σχετικών δανείων με ασφαλιστήρια ζωής.

2. Παράπονα κατά κατηγορία δανείου

Α. Στεγαστικα
❒ Καθυστέρηση στην έγκριση στεγαστικών δανείων, παρά τις περί του αντιθέτου

διαφημιστικές εξαγγελίες.
❒ Προείσπραξη εξόδων για έγκριση δανείου, χωρίς σχετική ανάλυση και κυρίως χωρίς ενημέρωση για την τύχη τους, σε περίπτωση απόρριψης της αίτησης.
❒ Ελλιπής ενημέρωση για τον τρόπο εξυπηρέτησης των επιδοτούμενων δανείων.
❒ Ελλιπής ενημέρωση για τις βεβαιούμενες στις ΔΟΥ οφειλές, με συνέπεια οι δανειολήπτες να εξοφλούν το τραπεζικό δάνειο και να ενημερώνονται με καθυστέρηση για τις οφειλές τους προς το Δημόσιο.

Β. ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ
❒ Παράπονα για το ύψος των επιτοκίων και των λοιπών επιβαρύνσεων.
❒ Παράπονα για παραπομπή της είσπραξης ληξιπρόθεσμων οφειλών σε ειδικές εταιρείες, με την πρώτη εμφάνιση του προβλήματος και χωρίς προηγούμενη ενημέρωση των δανειοληπτών.
❒ Χορήγηση καταναλωτικών δανείων σε καταναλωτές που δεν συγκεντρώνουν τις προβλεπόμενες προϋποθέσεις.
❒ Χορήγηση προσωπικών δανείων με κλεμμένα ή πλαστογραφημένα δικαιολογητικά.
Τα προβλήματα στις δύο τελευταίες κατηγορίες είναι ιδιαίτερα συχνά στις περιπτώσεις που μεσολαβούν συμβεβλημένες επιχειρήσεις.

Γ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Οι *συναλλασσόμενοι* οφείλουν:
❒ Να προχωρούν σε έρευνα της αγοράς για να επιλέξουν την τράπεζα που προσφέρει τους ευνοϊκότερους για την περίπτωσή τους όρους.
❒ Να μελετούν με προσοχή τους όρους των συμβάσεων πριν τις υπογράψουν.
❒ Να μη διστάζουν να ερωτούν για διευκρινίσεις επί των σημείων που δεν τους είναι κατανοητά.
❒ Να είναι συνεπείς στις υποχρεώσεις τους και να συνεργάζονται με τις τράπεζες τόσο κατά την αξιολόγηση της πιστοληπτικής τους ικανότητας, παρέχοντας με ειλικρίνεια τα στοιχεία που τους ζητούνται, όσο και όταν αντιμετωπίζουν προβλήματα στην ομαλή εξυπηρέτηση των δανείων.
❒ Ειδικότερα στην περίπτωση καταναλωτικών δανείων, να εκτιμούν τις πραγματικές τους ανάγκες και να μην παρασύρονται από διαφημίσεις που δημιουργούν εικονικές ανάγκες συνδυασμένες με ευκολίες δανεισμού.
❒ Να συγκεντρώνουν την προσοχή τους στο συνολικό κόστος της όλης διάρκειας των δανείων και όχι μόνο στην προσφορά της αρχικής άτοκης ή με μειωμένο επιτόκιο περιόδου.
❒ Να αποφεύγουν τη λήψη νέων δανείων για να αντιμετωπίσουν ληξιπρόθεσμες οφειλές προηγούμενων, που οδηγεί κατά κανόνα σε υπερχρέωση.

Οι *εγγυητές* οφείλουν να γνωρίζουν την έκταση των υποχρεώσεων που αναλαμβάνουν και να επιδιώκουν να πληροφορούνται για την πορεία εξόφλησης των δανείων που έχουν εγγυηθεί.
Ως προς τις *τράπεζες* υπάρχουν εξελίξεις, προερχόμενες από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και από την Τράπεζα της Ελλάδος, η σωστή εφαρμογή των οποίων θα περιορίσει σημαντικά τα σχετικά παράπονα.
Οι εξελίξεις αυτές είναι:
❒ Η εφαρμογή, από 30.9.2002, του Εθελοντικού Κώδικα Δεοντολογίας για τα στεγαστικά δάνεια, με βάση τον οποίο οι τράπεζες που έχουν προσχωρήσει – και στην Ελλάδα όλες οι τράπεζες που ασκούν στεγαστική πίστη έχουν προσχωρήσει – δεσμεύονται να παρέχουν αρχικά γενική πληροφόρηση, που θα επιτρέπει την κατανόηση των νομικών και οικονομικών δεδομένων του δανείου και θα δίνει τη δυνατότητα στους υποψήφιους δανειολήπτες να κάνουν σύγκριση μεταξύ τραπεζών σε εθνικό και κοινοτικό επίπεδο. Μετά την επιλογή της συγκεκριμένης τράπεζας, ακολουθεί η ειδική ενημέρωση με λεπτομέρειες επί του αιτουμένου δανείου.
❒ Από τις αρχές του 2003 τίθεται σε εφαρμογή η 2501/2002 Πράξη του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος (ΠΔ/ΤΕ), η οποία, μεταξύ άλλων, επιβάλλει περισσότερη διαφάνεια ως προς το ύψος των διαφόρων επιβαρύνσεων.

2.3 ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ

Α. ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Η κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων κατά κατηγορία καταθέσεων παρουσιάζεται στους ***Πίνακες Α3*** και ***Β2*** του ***Παραρτήματος*** και συνοψίζεται στον ***Πίνακα 15***. Από τα στοιχεία του Πίνακα 15 προκύπτει ότι η αύξηση του αριθμού παραπόνων για καταθέσεις υπολείπεται σημαντικά του μέσου όρου του συνόλου των παραπόνων, ιδιαίτερα στην περίπτωση των τηλεφωνικών κλήσεων.

ΠΙΝΑΚΑΣ 15
Κατανομή εντός Κανονισμού Τηλεφωνικών Κλήσεων κατά Κατηγορία Καταθέσεων

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ		ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
	2002	2001	
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ			
Ταμιευτηρίου	223	187	19,3
Σε συνάλλαγμα	36	55	-34,5
Κοινοί λογαριασμοί	11	15	-26,7
Προθεσμίας	21	29	-27,6
Τρεχούμενοι	17	15	13,3
Λοιποί	6	1	600,0
Σύνολο	**314**	**302**	**4,0**
ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ			
Ταμιευτηρίου	46	34	35,3
Προθεσμίας	5	10	-50,0
Κοινοί λογαριασμοί	10	3	233,3
Σε συνάλλαγμα	1	11	-90,0
Τρεχούμενοι	6	8	-25,0
Λοιποί	10	3	233,3
Σύνολο	**78**	**69**	**13,0**

Β. ΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΙ ΤΑ ΑΙΤΙΑ ΤΟΥΣ

Τα παράπονα και τα αίτια που τα προκάλεσαν, όπως διατυπώθηκαν από τους συναλλασσόμενους, συνοψίζονται ως ακολούθως:

❒ Διαμαρτυρίες για:

• Τις προμήθειες που επιβάλλονται σε λογαριασμούς συναλλάγματος για αναλήψεις στο ίδιο νόμισμα.

• Την αλλαγή τιμολογίων προμηθειών επί τραπεζικών εργασιών μετά από συγχώνευση/εξαγορά χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.

• Την επιβολή ποινής σε πρόωρη εξόφληση προθεσμιακών καταθέσεων.

• Την επιβάρυνση με διαχειριστικά έξοδα για την τήρηση των καταθετικών λογαριασμών που δεν κινούνται επί μακρό χρονικό διάστημα ή τη μεταφορά τους σε ειδικό λογαριασμό.

❒ Καθυστέρηση των τραπεζών να ανταποκριθούν στην παροχή πληροφοριών και εγγράφων που ζητούν οι πελάτες, όπως π.χ. αντίγραφα παραστατικών συναλλαγών τις οποίες αμφισβητούν, αναζήτηση παλαιών λογαριασμών που δεν έχουν κινηθεί επί σειρά ετών κ.λπ.

❒ Διόρθωση εσφαλμένων εγγραφών σε λογαριασμούς καταθέσεων, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση και έγκριση των δικαιούχων.

❒ Ανεπαρκής έλεγχος ταυτοπροσωπίας από τους τραπεζικούς υπαλλήλους, με αποτέλεσμα να πραγματοποιούνται από τρίτο πρόσωπο αναλήψεις από λογαριασμούς καταθέσεων μετά από κλοπή ή απώλεια βιβλιαρίων και με κλεμμένα ή πλαστογραφημένα δελτία αστυνομικής ταυτότητας.

❒ Μη τήρηση προφορικών υποσχέσεων στελεχών των τραπεζών σχετικά με την απόδοση και τα πλεονεκτήματα μικτών καταθετικών και επενδυτικών προϊόντων.

❒ Χρεώσεις λογαριασμών ταμιευτηρίου (αναλήψεις), τις οποίες αμφισβητούν ότι πραγματοποίησαν οι ίδιοι ή πιστώσεις με ποσά μικρότερα αυτών που ισχυρίζονται ότι έχουν καταθέσει.

❒ Επιβάρυνση με προμήθεια:

• Των καταθετικών λογαριασμών κάτω από ένα ποσό (πλαφόν) το οποίο έχει ορίσει η ίδια η τράπεζα και

• Της κατάθεσης μετρητών σε λογαριασμό τρίτου προσώπου.

Γ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Για τις καταθέσεις – το κατεξοχήν παραδοσιακό τραπεζικό προϊόν – οι συναλλασσόμενοι διαθέτουν

σχετική εμπειρία που δικαιολογεί το μικρό αριθμό παραπόνων. Ωστόσο, τα τελευταία χρόνια έχουν επέλθει και εξακολουθούν να σημειώνονται μεταβολές, όπως το άτοκο μέρος, οι επιβαρύνσεις για ταμειακές συναλλαγές, τα μικτά προϊόντα κ.λπ. που αποτελούν συχνά αιτίες παραπόνων.

Το κύριο αίτιο των παραπόνων είναι η ελλιπής και μη έγκαιρη ενημέρωση των συναλλασσομένων σχετικά με τις μεταβολές αυτές, για την οποία φέρουν ευθύνη και οι ίδιοι και οι τραπεζικοί υπάλληλοι που τους εξυπηρετούν. Και τα δύο μέρη επιβάλλεται να συμβάλουν στην πρόληψη των προβλημάτων.

Οι *συναλλασσόμενοι* θα πρέπει:

❒ Να μελετούν προσεκτικά τους όρους των αιτήσεων-συμβάσεων πριν τις υπογράψουν.

❒ Να συμβουλεύονται τον τιμοκατάλογο (πίνακα εξόδων και προμηθειών) με τις επιβαρύνσεις κατά συναλλαγή, που είναι αναρτημένος σε κάθε κατάστημα.

❒ Να ερωτούν τους υπαλλήλους για διευκρινίσεις επί των σημείων που δεν κατανοούν.

Οσον αφορά τις *τράπεζες*, επισημαίνεται ότι τα προβλήματα που οφείλονται σε ελλιπή ενημέρωση, θα περιοριστούν με την εφαρμογή από τις αρχές του έτους 2003, της 2501/2002 ΠΔ/ΤΕ, που ειδικά για τις καταθέσεις προβλέπει:

❒ Την υποχρέωση των τραπεζών για ενημέρωση των καταθετών σχετικά με όλες τις παραμέτρους που προσδιορίζουν την απόδοση των καταθέσεων και με τις διάφορες επιβαρύνσεις των καταθετών.

❒ Την υποχρέωση των τραπεζών να διευκολύνουν την κατανόηση από τους συναλλασσόμενους των μικτών προϊόντων, με σαφή και αναλυτική περιγραφή των παραγόντων που προσδιορίζουν την απόδοσή τους και με την παράθεση δύο τουλάχιστον αντιπροσωπευτικών παραδειγμάτων.

2.4 Κινητες Αξιες

Α. ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Οι κινητές αξίες παρουσιάζουν μείωση σε απόλυτους αριθμούς σε σχέση με το προηγούμενο έτος, τόσο στις τηλεφωνικές κλήσεις όσο και στα γραπτά παράπονα, όπως διαπιστώνεται από τα μεγέθη του ***Πίνακα 16***, η οποία οφείλεται στη μειωμένη δραστηριότητα του Χρηματιστηρίου Αξιών Αθηνών.

Οι κινητές αξίες που απασχόλησαν το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή ήταν τα Αμοιβαία Κεφάλαια (Α/Κ) και τα νέα μικτά, καταθετικά και επενδυτικά, προϊόντα.

Τα παράπονα που διατυπώνουν οι συναλλασσόμενοι έχουν, κατά τους ισχυρισμούς τους, ως αιτία την ελλιπή ενημέρωσή τους από τους αρμόδιους υπαλλήλους. Ειδικότερα αναφέρουν ότι:

❒ Οι υπάλληλοι τραπεζών που διεξάγουν τις σχετικές συναλλαγές δεν αναλύουν στους πελάτες τα κρίσιμα χαρακτηριστικά των προϊόντων αυτών.

❒ Τα ενημερωτικά έντυπα δεν είναι πάντα κατανοητά και δεν

ΠΙΝΑΚΑΣ 16

Κατανομή εντός Κανονισμού Τηλεφωνικών Κλήσεων και Υποθέσεων κατά Αιτία Παραπόνου

Κατηγορια	Αριθμος		Μεταβολη %
	2002	2001	
Τηλεφωνικες κλησεις			
Πράξεις επί τίτλων	17	26	-34,6
Αγορά & πώληση	20	10	100,0
Παροχή επενδυτικών συμβουλών	13	18	-27,7
Λοιπά	5	4	25,0
Σύνολο	**55**	**58**	**-5,2**
Γραπτα παραπονα			
Πράξεις επί τίτλων	6	11	-45,5
Αγορά & πώληση	6	3	100,0
Παροχή επενδυτικών συμβουλών	4	4	0,0
Λοιπά	2	3	66,7
Σύνολο	**18**	**21**	**-14,3**

παρουσιάζουν τους κινδύνους που ενέχουν τα προϊόντα αυτά.

❒ Τοποθετούνται κεφάλαια προθεσμιακών καταθέσεων, μετά τη λήξη τους, σε επενδυτικά προϊόντα (Α/Κ, μικτά) χωρίς την ενημέρωση και έγκριση των καταθετών.

❒ Οι συμβάσεις δεν περιλαμβάνουν όλους τους όρους που αφορούν τους επενδυτικούς λογαριασμούς, όπως οι προμήθειες.

Από την εξέταση των παραπόνων δεν προκύπτουν κατά κανόνα γραπτά αποδεικτικά στοιχεία υπέρ των ισχυρισμών των παραπονούμενων. Αντίθετα, οι τράπεζες προσκομίζουν αντίγραφα των αιτήσεων τις οποίες είχαν υπογράψει οι συναλλασσόμενοι και στις οποίες αναφέρεται το είδος της επένδυσης και περιλαμβάνεται προειδοποίηση σε σχέση με τη μη εγγυημένη απόδοση. Οι παραπονούμενοι δεν αρνούνται την υπογραφή των αιτήσεων αλλά ισχυρίζονται ότι υπέγραψαν καλόπιστα, λόγω εμπιστοσύνης προς την τράπεζά τους.

Β. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Είναι βέβαιο ότι και τα δύο μέρη μπορούν να συμβάλουν στην πρόληψη των προβλημάτων.

Οι *συναλλασσόμενοι*, θα πρέπει να μελετούν επαρκώς τους όρους των επενδυτικών προϊόντων στα οποία τοποθετούν τα κεφάλαιά τους και να ζητούν διευκρινίσεις επί των σημείων που δεν τους είναι κατανοητά, όπως είναι λογικό να συμβαίνει σε νέα πολύπλοκα προϊόντα με απόδοση εξαρτώμενη από παράγοντες, για την πρόβλεψη της εξέλιξης των οποίων χρειάζονται εξειδικευμένες γνώσεις.

Οι *τράπεζες* θα πρέπει να μεριμνούν για την κατάλληλη εκπαίδευση των υπαλλήλων που είναι επιφορτισμένοι με την παροχή εξειδικευμένων πληροφοριών για το συναλλακτικό κοινό, σύμφωνα με τα όσα ορίζει η 2501/2002 ΠΔ/ΤΕ.

2.5 Αλλες Τραπεζικες Εργασιες και Διαφορα Θεματα

Κατά το έτος 2002 οι τηλεφωνικές κλήσεις για "Αλλες Τραπεζικές Εργασίες και Διάφορα Θέματα" αυξήθηκαν κατά 153,3% λόγω προσθήκης παραπόνων από την εισαγωγή του ευρώ. Χωρίς το ευρώ, το ποσοστό της αύξησης διαμορφώνεται σε 30%. Στα γραπτά παράπονα η αύξηση ήταν 142,8% στο σύνολο και χωρίς το ευρώ 100%.

Ο αριθμός των εντός κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων και γραπτών παραπόνων κατά κατηγορία προϊόντος ή υπηρεσίας, παρουσιάζεται στον ***Πίνακα 17***.

Ο αριθμός των παραπόνων και η διασπορά τους σε μεγάλο αριθμό προϊόντων ή υπηρεσιών, δεν προσφέρονται για ανάλυση και διαπιστώσεις που θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν από τις τράπεζες και τους συναλλασσόμενους.

Τα παράπονα για το ευρώ, που αντιπροσωπεύουν το 50% περίπου των εντός κανονισμού

ΠΙΝΑΚΑΣ 17

Κατηγορια	Αριθμος
Τηλεφωνικες κλησεις	
Θυρίδες θησαυροφυλακίου	4
Διεξαγωγή δοσοληψιών για λογαριασμό πελατών	9
Παροχή επενδυτικών συμβουλών (γενικά)	1
Εγγυητικές επιστολές	2
Πάγιες εντολές/άμεσες χρεώσεις	10
Τραπεζο-ασφαλιστικά	20
Δυσμενή πληροφοριακά στοιχεία	12
Ελεγχος νομιμοποίησης εγγράφων	12
Παροχή γενικών πληροφοριών	8
Πληροφορίες για ευρώ (εγκυρότητα επιταγών, συναλλαγματικών)	74
Σύνολο	**152**
Γραπτα παραπονα	
Θυρίδες θησαυροφυλακίου	1
Τραπεζο-ασφαλιστικά	8
Διεξαγωγή δοσοληψιών για λογαριασμό πελατών	1
Δυσμενή πληροφοριακά στοιχεία	1
Ελεγχος νομιμοποίησης εγγράφων	1
Παροχή πληροφοριών	1
Εγγυητικές επιστολές	1
Ευρώ	3
Σύνολο	**17**

τηλεφωνικών κλήσεων της κατηγορίας αυτής, είχαν συγκυριακό χαρακτήρα. Αναφέρονταν σε προβλήματα ανταλλαγής δραχμών με ευρώ και εξέλιπαν ουσιαστικά μετά το πρώτο δίμηνο του 2002.
Ειδική, ωστόσο, μνεία θα πρέπει να γίνει για τα παράπονα που αναφέρονται στα τραπεζοασφαλιστικά, και λόγω του αριθμού τους και, κυρίως, επειδή πρόκειται για μικτό προϊόν επί του οποίου δεν διαθέτουν επαρκή εμπειρία οι συναλλασσόμενοι.
Περιπτώσεις τραπεζοασφαλιστικών που μας απασχόλησαν ήταν:
Πρώτον, οι ασφάλειες ζωής ή ανικανότητας, ομαδικού ή ατομικού χαρακτήρα, για την αποπληρωμή του σχετικού χρέους από την ασφαλιστική εταιρεία σε περίπτωση ατυχημάτων που καλύπτονται από το ασφαλιστήριο συμβόλαιο. Συνήθως δεν είναι γνωστοί στους ασφαλισμένους οι όροι κάλυψης των κινδύνων, όπως το όριο ηλικίας μετά το οποίο παύει να ισχύει η κάλυψη.
Δεύτερον, ασφάλιση αυτοκινήτων ή ακινήτων.
Στις περιπτώσεις αυτές δεν είχαν ενημερωθεί οι παραπονούμενοι, κατά τους ισχυρισμούς τους, για το δικαίωμά τους να επιλέξουν ασφαλιστική εταιρεία της επιλογής τους, μεταξύ εκείνων που χαρακτηρίζονται φερέγγυες από το εποπτεύον τον κλάδο Υπουργείο Ανάπτυξης.

2.6 Διασυνοριακες Διαφορες

Α. ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Το 2002 σημειώθηκε σημαντική αύξηση παραπόνων σχετικά με τις διασυνοριακές συναλλαγές. Επί συνόλου 119 παραπόνων έναντι 41 του έτους 2001, τα 114 αφορούσαν συναλλαγές εντός της Ευρωπαϊκής Ενωσης και 5 εκτός. Από τα 114 παράπονα, τα 84 αφορούσαν σε διαφορές μονίμων κατοίκων Ελλάδος, οι οποίοι είχαν πραγματοποιήσει συναλλαγές με τράπεζα εγκατεστημένη σε άλλη χώρα μέλος της ΕΕ, τα 30 σε διαφορές μη μονίμων κατοίκων Ελλάδος με τράπεζα εγκατεστημένη στην Ελλάδα.

Β. ΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΙ ΤΑ ΑΙΤΙΑ ΤΟΥΣ

Τα παράπονα που διατυπώθηκαν και τα αίτια που τα προκάλεσαν συνοψίζονται ως ακολούθως:
❒ Μη τήρηση των οδηγιών του εντολέα ως προς τον τρόπο πληρωμής των εξόδων σχετικών εμβασμάτων.
❒ Αμφισβητήσεις συναλλαγών μέσω ATMs και πιστωτικών καρτών.
❒ Σημαντική καθυστέρηση σε περιπτώσεις μεταφοράς υπολοίπων λογαριασμών από τη χώρα τήρησής τους στη χώρα κατοικίας του δικαιούχου.
❒ Υψηλές προμήθειες για είσπραξη επιταγών.

Γ. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Από τις 84 διαφορές μόνιμων κατοίκων Ελλάδας, οι οποίες αφορούσαν κυρίως σε καθυστέρηση μεταφοράς υπολοίπων λογαριασμών από τράπεζες του εξωτερικού στην Ελλάδα, σε αμφισβητούμενες χρεώσεις πιστωτικών καρτών καθώς και σε χρήση των ATMs εξωτερικού, τις 43 χειρίστηκε το Γραφείο μας και επιλύθηκαν σε ποσοστό 80% υπέρ των συναλλασσομένων, ενώ για τις υπόλοιπες 41 διαφορές παρασχέθηκε υποστήριξη για την επικοινωνία με τους αρμόδιους Τραπεζικούς Μεσολαβητές του ευρωπαϊκού δικτύου FIN-NET, στο οποίο μετέχει το Γραφείο μας.
Οι 35 διαφορές μη μόνιμων κατοίκων Ελλάδας, των οποίων επελήφθη το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή ως "αρμόδιος φορέας" συμπεριλαμβανομένων και των 5 περιπτώσεων συναλλαγών με χώρες εκτός ΕΕ, αφορούσαν κυρίως σε καθυστέρηση απόδοσης εμβάσματος στο δικαιούχο και στο ύψος των σχετικών εξόδων, στις υπολογιζόμενες προμήθειες για είσπραξη επιταγών καθώς και σε αμφισβητούμενες χρεώσεις από συναλλαγές σε καταστήματα ή μέσω ATMs, με πιστωτικές κάρτες μετά από απώλεια ή κλοπή.
Από τις ανωτέρω 35 διαφορές, οι 12 διευθετήθηκαν από τις τράπεζες, οι 9 υπέρ των συναλλασσομένων μετά από παρέμβαση του Τραπεζικού Μεσολαβητή, οι 9 υπέρ των τραπεζών, ενώ 5 ήταν στο τέλος του έτους ακόμη σε εξέλιξη.

Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Οι διασυνοριακές χρηματοπιστωτικές συναλλαγές με την εισαγωγή του ευρώ και την προώθηση των πωλήσεων εξ αποστάσεως αναμένεται να παρουσιάσουν σημαντική ανάπτυξη τα προσεχή χρόνια. Ιδιαίτερα για τη χώρα μας, έχουν ξεχωριστή σημασία, λόγω του μεγάλου αριθμού επισκεπτών

από τις άλλες χώρες μέλη της ΕΕ και των πολλών ομογενών που κατοικούν στις χώρες αυτές και πραγματοποιούν συναλλαγές με τράπεζες εγκατεστημένες στην Ελλάδα.

Κατά συνέπεια, οι τραπεζικοί υπάλληλοι θα πρέπει:

❒ Να ενημερώνονται για τις εξελίξεις που λαμβάνουν χώρα στο πλαίσιο της ενιαίας αγοράς, αναφορικά με τις διασυνοριακές χρηματοπιστωτικές συναλλαγές, όπως ο Κανονισμός (ΕΚ) 2560/01 για τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ.

❒ Να ενημερώνουν τους ενδιαφερόμενους για το Δίκτυο Μεσολαβητών του Χρηματοπιστωτικού Τομέα στις χώρες της ΕΕ, γνωστού ως FIN-NET, και να τους εφοδιάζουν με τα σχετικά ενημερωτικά φυλλάδια που βρίσκονται στα τραπεζικά καταστήματα.

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ

Β. ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΕΙΔΟΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ–ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

2.1 Μεσα Πληρωμων

ΥΠΟΘΕΣΗ 533/17
Χρεώσεις μετά από κλοπή πιστωτικών καρτών

Ο παραπονούμενος ζήτησε από την τράπεζα τον αντιλογισμό δεκαπέντε χρεώσεων από συναλλαγές, συνολικού ύψους 3.000 ευρώ περίπου, λόγω παράνομης χρήσης δύο πιστωτικών καρτών του και μιας της συζύγου του, κατόπιν κλοπής τους και πριν τη γνωστοποίηση του συμβάντος στην τράπεζα, η οποία ακολούθησε με καθυστέρηση. Ειδικότερα, οι κάρτες φυλάσσονταν στο πορτοφόλι του που εκλάπη εντός καταστήματος ΔΟΥ, όταν το ακούμπησε στο γκισέ, προκειμένου να χρησιμοποιήσει χαρτόσημα που περιέχονταν σε αυτό. Η θέση της τράπεζας, βασισμένη στις σχετικές συμβάσεις, ήταν αρνητική.

Από την εξέταση του θέματος από το Γραφείο μας προέκυψαν τα ακόλουθα: Πράγματι, βάσει των σχετικών συμβάσεων χορήγησης των πιστωτικών καρτών, οι παραπονούμενοι υπείχαν ευθύνη για την παράνομη χρήση τους έως τη δήλωση της απώλειάς τους στην τράπεζα, ο δε Τραπεζικός Μεσολαβητής έκρινε ότι, εν προκειμένω, δεν συνέτρεχαν οι νόμιμοι όροι περιορισμού της ευθύνης τους διότι δεν επιδείχθηκε αυξημένη επιμέλεια όσον αφορά την ασφαλή τους φύλαξη.

Ωστόσο, διαπιστώθηκε ότι σε τέσσερις από τις αμφισβητούμενες συναλλαγές δεν επιδείχθηκε η απαιτούμενη επιμέλεια από τις επιχειρήσεις ώστε να διαπιστωθεί το ανόμοιο των υπογραφών στα αντίστοιχα παραστατικά. Επίσης δεν προσκομίσθηκαν τα παραστατικά τριών ακόμα συναλλαγών. Βάσει των ανωτέρω, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής συνέστησε τη μερική ικανοποίηση των παραπονούμενων από την τράπεζα, με αντιλογισμό των ποσών των εν λόγω συναλλαγών, καθώς και των τόκων και λοιπών επιβαρύνσεων επί του συνολικού ποσού των αμφισβητούμενων συναλλαγών, που αντιστοιχούσαν στο χρόνο διενέργειας της απαιτούμενης έρευνας από την τράπεζα.

ΥΠΟΘΕΣΗ 646/130
Αμφισβήτηση συναλλαγών με χρήση μη απολεσθείσας πιστωτικής κάρτας

Ο παραπονούμενος, παραδίδοντας το σώμα της κάρτας προς ακύρωση, αμφισβήτησε σειρά χρεώσεων συνολικού ύψους 710 ευρώ με χρήση της πιστωτικής του κάρτας, από συναλλαγές με συμβεβλημένες επιχειρήσεις, με τηλεφωνικές παραγγελίες στο εξωτερικό και μέσω ΑΤΜ. Επικαλέστηκε το γεγονός ότι δεν χρησιμοποίησε καθόλου την κάρτα του κατά το επίμαχο χρονικό διάστημα, ότι ουδέποτε γνωστοποίησε τον κωδικό αριθμό PIN σε άλλο πρόσωπο και ότι δεν βρέθηκε στην επαρχιακή πόλη όπου πραγματοποιήθηκε η ανάληψη μέσω ΑΤΜ.

Κατά τη διαδικασία αμφισβήτησης των συναλλαγών, παρατηρήθηκαν πολύ μεγάλες καθυστερήσεις στη χορήγηση των αιτούμενων παραστατικών, με συνέπεια την παράταση της εκκρεμότητας, τη σώρευση τόκων και την εκδήλωση έντονων αμφιβολιών από μέρους του νόμιμου κατόχου.

Αφού αναζητήθηκαν και προσκομίστηκαν από την τράπεζα όλα τα αποδεικτικά στοιχεία πραγματοποίησης των επίμαχων συναλλαγών, από το δελτίο χρέωσης συναλλαγής με συμβεβλημένη με την τράπεζα επιχείρηση, αναγνωρίστηκε από το νόμιμο κάτοχο ο γραφικός χαρακτήρας του ατόμου που πλαστογράφησε την υπογραφή του, προερχόμενου από τον οικείο επαγγελματικό του χώρο.

ΥΠΟΘΕΣΗ 988/472
Χρεώσεις μετά από κλοπή κάρτας

Κατά τη διάρκεια ταξιδιού της παραπονούμενης στο εξωτερικό, εκλάπη η πιστωτική κάρτα της και έγιναν με αυτή αφενός αναλήψεις από ATMs, αφετέρου αγορές με τη χρήση του PIN της σε αυτόματους πωλητές, συνολικού ύψους 2.950 ευρώ.
Η παραπονούμενη αντελήφθη την απώλεια της κάρτας της και προέβη στην αντίστοιχη δήλωση στην τράπεζα μετά από δύο ημέρες. Ισχυρίσθηκε δε, ότι ουδέποτε αμέλησε να επιτηρεί την τσάντα της όπου είχε το πορτοφόλι με την κάρτα της και ότι το PIN το είχε απομνημονεύσει. Η τράπεζα αρνήθηκε να αντιλογίσει το ανωτέρω ποσό λόγω της καθυστέρησης στην αναγγελία της κλοπής της κάρτας εκ μέρους της παραπονούμενης και της χρήσης του PIN στις ανωτέρω συναλλαγές.
Από την πλευρά της η παραπονούμενη, με εξώδικό της προς την τράπεζα, ζήτησε διευκρινίσεις σχετικά με τις συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν. Η τράπεζα δεν έδωσε επαρκή στοιχεία για τις συναλλαγές αυτές και η παραπονούμενη προσέφυγε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή.
Σε σχετικές ερωτήσεις του Γραφείου μας, η τράπεζα μας πληροφόρησε ότι έγινε επιτυχημένη χρήση του PIN και μας έδωσε περισσότερα στοιχεία για την ταυτότητα των ATMs και τις ακριβείς ώρες των αγορών από τους αυτόματους πωλητές. Η παραπονούμενη, κατόπιν της σχετικής ενημέρωσής της, δεν επανήλθε στο Γραφείο μας και δήλωσε ότι θα επιδιώξει σχετικό διακανονισμό της οφειλής της με την τράπεζα. Σημειώνεται ότι, κατά τη διερεύνηση της υπόθεσης, προέκυψε ότι το PIN υπήρχε στο πορτοφόλι της παραπονούμενης καταγεγραμμένο ως κωδικοποιημένο τηλέφωνο.

ΥΠΟΘΕΣΗ 1046/530
Ισχυρισμός για παράνομη συναλλαγή

Ο παραπονούμενος σε επιστολή του την οποία κοινοποίησε στο Γραφείο μας, εξέθεσε τα ακόλουθα περιστατικά: Το απόγευμα ημέρας Παρασκευής, ο παραπονούμενος επιχείρησε συναλλαγή με την κάρτα του μέσω ATM της τράπεζας. Μόλις έβαλε την κάρτα του στην υποδοχή του ATM, εμφανίσθηκε στην οθόνη η ένδειξη ότι το μηχάνημα δεν λειτουργεί, είχε όμως ήδη πληκτρολογήσει το PIN του. Παρά τις επανειλημμένες προσπάθειές του για πληκτρολόγηση του πλήκτρου "ακύρωση", η κάρτα δεν απελευθερώθηκε.
Την επόμενη Δευτέρα ο αρμόδιος υπάλληλος του καταστήματος όπου βρίσκεται το ATM άνοιξε το μηχάνημα αλλά δεν βρέθηκε η κάρτα του παραπονούμενου. Διαπιστώθηκε δε ότι είχαν αναληφθεί από το λογαριασμό του περί τα 1.900 ευρώ.
Το Γραφείο μας διαβίβασε την επιστολή του στην αρμόδια Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας προκειμένου να έχουμε τις απόψεις της.
Από τη διερεύνηση προέκυψε ότι ο παραπονούμενος πληκτρολόγησε το PIN παρουσία των δραστών, που απέσπασαν την κάρτα από το ATM, γεγονός το οποίο εκμεταλλεύθηκαν οι τελευταίοι για να πραγματοποιήσουν εν συνεχεία τις συναλλαγές.
Κατόπιν τούτου, ο παραπονούμενος δεν επανήλθε στην τράπεζα ούτε στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

ΥΠΟΘΕΣΗ 1148/11
Ισχυρισμός για παράνομη συναλλαγή μέσω ATM

Μεταξύ δύο συναλλαγών κατάθεσης χρημάτων μέσω ATM από την παραπονούμενη – σε κοινό με τον υιο της λογαριασμό – που πραγματοποιήθηκαν σε δύο συνεχόμενες ημερομηνίες, κατά τις απογευματινές ώρες, έγιναν τέσσερις αναλήψεις από δύο ATMs της τράπεζας σε διαφορετικά καταστήματα, συνολικού ύψους 2.350 ευρώ, τις οποίες αμφισβήτησε η παραπονούμενη, δεδομένου ότι κατά το εν λόγω χρονικό διάστημα, όπως ισχυρίσθηκε, είχε μαζί της την κάρτα ανάληψης μετρητών της τράπεζας. Η παραπονούμενη ζήτησε να της παρασχεθεί αντίγραφο ημερολογίου των ATMs.
Η μεσολάβηση του Γραφείου μας είχε ως αποτέλεσμα να αποσταλεί στην παραπονούμενη απόσπασμα του ημερολογίου των ATMs όπου έγιναν οι ανωτέρω συναλλαγές. Επίσης, η τράπεζα πληροφόρησε εγγράφως την παραπονούμενη ότι οι αμφισβητούμενες συναλλαγές καταχωρήθηκαν ορθά, ενημερώθηκε ορθά ο λογαριασμός της και δεν υπήρξε τεχνική βλάβη ή άλλη ανωμαλία του συστή-

ματος των ATMs, δεδομένου ότι οι προηγούμενες και επόμενες συναλλαγές ολοκληρώθηκαν και καταχωρήθηκαν ορθά. Οι εν λόγω συναλλαγές πραγματοποιήθηκαν με την πρώτη προσπάθεια χρήσης του PIN, για τη φύλαξη του οποίου ευθύνεται ο κάτοχος της κάρτας. Κατόπιν τούτου, δεν έγινε δεκτό το αίτημα της παραπονούμενης.

ΥΠΟΘΕΣΗ 1297/160

Αμφισβήτηση χρεώσεων που εμφανίσθηκαν με σημαντική καθυστέρηση

Ο παραπονούμενος πριν από ένα περίπου χρόνο ακύρωσε και εξόφλησε την πιστωτική του κάρτα. Πρόσφατα εστάλη από την τράπεζα – στην παλαιά του διεύθυνση – παρόλο που είχε δηλώσει έγκαιρα την αλλαγή της διεύθυνσής του, λογαριασμός με ημερομηνία έκδοσης 15.2.2002, στον οποίο εμφανίζονταν τρεις χρεώσεις συνολικού ποσού 645 ευρώ, που αφορούσαν αγορές που πραγματοποιήθηκαν τον Απρίλιο και τον Ιούνιο του έτους 2000. Ο παραπονούμενος, παρόλο που αμφισβήτησε τις χρεώσεις αυτές, σε ένδειξη καλής θελήσεως εξόφλησε το ποσόν της ελαχίστης καταβολής, ευελπιστώντας στην τακτοποίηση του θέματος και σε επιστροφή του ποσού.
Η τράπεζα, με επιστολή της, ενημέρωσε τον παραπονούμενο για το υπαρκτό της οφειλής του, απολογούμενη για την καθυστέρηση που παρουσιάσθηκε στον καταλογισμό της χρέωσης, καθώς και για την αποστολή του λογαριασμού του σε λανθασμένη διεύθυνση. Στην επιστολή της προς τον παραπονούμενο, η αρμόδια υπηρεσία, προκειμένου να αποδείξει ότι οι αγορές που πραγματοποίησε τον Απρίλιο και Ιούνιο του 2000 δεν έχουν εξοφληθεί, απέστειλε στον παραπονούμενο το σύνολο των λογαριασμών του από το Μάιο του 2000 μέχρι και το Μάρτιο του 2002.
Ο παραπονούμενος σε επικοινωνία με το Γραφείο ζήτησε να προχωρήσουμε σε διερεύνηση της υπόθεσής του και να αναζητήσουμε τα αποκόμματα των συναλλαγών από την αρμόδια υπηρεσία της τράπεζας. Το αίτημα του παραπονούμενου γνωστοποιήθηκε στην υπηρεσία της τράπεζας, η οποία όμως λόγω αδυναμίας εντοπισμού των επίμαχων αποκομμάτων συναλλαγής, προχώρησε σε διαγραφή της εν λόγω οφειλής.

ΥΠΟΘΕΣΗ 1372/235

Αμφισβήτηση κατάθεσης μέσω ΕΛΤΑ

Ο παραπονούμενος αγόρασε από κατάστημα ηλεκτρικών ειδών οικιακές μικροσυσκευές και παράλληλα υπέγραψε και αίτηση για την έκδοση πιστωτικής κάρτας.
Κατά δήλωση του παραπονούμενου, η εκδοθείσα κάρτα ουδέποτε παρελήφθη από αυτόν. Ωστόσο, όπως πληροφορήθηκε από την Υπηρεσία Καρτών της τράπεζας, με την εν λόγω κάρτα είχαν γίνει δύο συναλλαγές από ATM συνολικού ποσού 980 ευρώ, τις οποίες ο παραπονούμενος αμφισβητεί.
Από την έρευνα που διενήργησε το Γραφείο μας σε συνεργασία με την αρμόδια Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας, διαπιστώθηκε ότι η κάρτα ταχυδρομήθηκε σε λανθασμένη διεύθυνση. Δεδομένου ότι η κάρτα αποστέλλεται με συστημένη επιστολή, η τράπεζα απευθύνθηκε στα ΕΛΤΑ ζητώντας το σχετικό αποδεικτικό παραλαβής του συστημένου από το δικαιούχο. Τελικά, από τα αρχεία των ΕΛΤΑ αποδείχθηκε ότι ο παραπονούμενος δεν είχε παραλάβει την κάρτα και η τράπεζα αντιλόγισε ολόκληρο το αμφισβητούμενο ποσό πλέον τόκων.

ΥΠΟΘΕΣΗ 1450/313

Ελεγχος νομιμοποίησης κατά την πληρωμή ονομαστικής επιταγής

Η παραπονούμενη διαμαρτυρήθηκε για την πληρωμή από την τράπεζα επιταγής με ρήτρα περί μη μεταβιβάσεως, η οποία εστάλη με απλό ταχυδρομείο από δημόσια υπηρεσία, σε πρόσωπο στο οποίο περιήλθε με παράνομο τρόπο, χωρίς να έχει προηγηθεί έλεγχος νομιμοποίησης. Η τράπεζα, μετά τη διαπιστωμένη χρήση πλαστού προσωρινού δελτίου ταυτότητας, το οποίο δεν έφερε δείγμα υπογραφής ώστε να επιτραπεί η σύγκριση με την υπογραφή του κομιστή, προέβη σε καταβολή του επίμαχου ποσού συμμορφούμενη σε σχετική σύσταση του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

ΥΠΟΘΕΣΗ 1503/366
Αντιμετώπιση προβλημάτων με κοινωνική ευαισθησία

Η παραπονούμενη, μετά από μακροχρόνια νοσηλεία της εξαιτίας τροχαίου ατυχήματος, βρέθηκε σε οικονομικό αδιέξοδο διότι οι οφειλές της, προερχόμενες από τέσσερις πιστωτικές κάρτες τριών τραπεζών, είχαν καταστεί ληξιπρόθεσμες και άμεσα απαιτητές. Σημειωτέον ότι για δύο περίπου χρόνια της χορηγείτο αναπηρική σύνταξη και πρόσφατα επαναπροσλήφθηκε στην υπηρεσία της.
Μετά από πολλές προσπάθειές της να τακτοποιήσει μέσα στα πλαίσια των δυνατοτήτων της, τις υφιστάμενες υποχρεώσεις της, που δεν τελεσφόρησαν, όπως ισχυρίσθηκε, απευθύνθηκε στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή.
Της συστήσαμε να γνωστοποιήσει εγγράφως το θέμα της, επισυνάπτοντας όλα τα σχετικά δικαιολογητικά, στις Υπηρεσίες Πελατών των τραπεζών και να προτείνει το ποσό που θα μπορούσε να καταβάλει μηνιαίως σε τακτοποίηση των οφειλών της. Σημειώνεται ότι όλες οι τράπεζες ανταποκρίθηκαν με ιδιαίτερη ευαισθησία και κατανόηση στο πρόβλημα της παραπονούμενης και ενέκριναν το αίτημά της με εξαιρετικά ευνοϊκούς όρους.

ΥΠΟΘΕΣΗ 1548/411
Χρεώσεις από κάρτα που δεν παρελήφθη

Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς του παραπονούμενου, πιστωτική κάρτα που εκδόθηκε σε ανανέωση άλλης και ταχυδρομήθηκε προς αυτόν από την τράπεζα, δεν παρελήφθη ποτέ από τον ίδιο, χρεώθηκε δε με τέσσερις συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν στην περιοχή Αθηνών.
Η τράπεζα αντιλόγισε προσωρινά τις αμφισβητηθείσες συναλλαγές, εν συνεχεία όμως απαίτησε το ποσό μιας και μάλιστα της μεγαλύτερης εξ αυτών.
Η εξέταση της υπόθεσης από το Γραφείο μας, σε συνεργασία με την αρμόδια υπηρεσία της τράπεζας, κατέδειξε ότι πράγματι η σχετική συστημένη επιστολή ουδέποτε παρελήφθη από τον παραπονούμενο και η τράπεζα αντιλόγισε τα ποσά των συναλλαγών καθώς και τους σχετικούς τόκους.

ΥΠΟΘΕΣΗ 1611/474
Χρέωση προμήθειας από επιχείρηση για παροχή υπηρεσιών από χρήση πιστωτικής κάρτας

Ο παραπονούμενος, κάτοχος πιστωτικής κάρτας, αγόρασε μέσω αυτής δύο αεροπορικά εισιτήρια αξίας 760 ευρώ από πρακτορείο ταξιδίων. Εκπληκτος διαπίστωσε ότι η κάρτα του είχε χρεωθεί με 782,80 ευρώ και σε σχετικό ερώτημα του απάντησαν ότι τον χρέωσαν με 3% επί της αξίας των εισιτηρίων για την προμήθεια της τράπεζας.
Η συνεργασία του Γραφείου μας με την Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας είχε ως αποτέλεσμα να πιστωθεί ο λογαριασμός της κάρτας του παραπονούμενου με το ποσό των 22,80 ευρώ.

ΥΠΟΘΕΣΗ 1657/520
Διπλή χρέωση δόσεων

Ο παραπονούμενος για τη συμμετοχή του σε εκδρομή, κατέβαλε, μέσω πιστωτικής κάρτας, ποσό 348 ευρώ, το οποίο θα εξοφλείτο σε τέσσερις άτοκες δόσεις από 87 ευρώ εκάστη. Κατά τη μηνιαία παραλαβή των λογαριασμών, παρατήρησε ότι στους τρεις πρώτους λογαριασμούς είχε χρεωθεί δύο φορές κάθε δόση, δηλαδή 261 ευρώ επιπλέον.
Η θέση της τράπεζας ήταν ότι αποκλειστικά υπεύθυνο ήταν το πρακτορείο ταξιδίων, το οποίο, ωστόσο, ουδεμία ευθύνη αποδεχόταν.
Η μεσολάβηση του Γραφείου μας είχε ως αποτέλεσμα να προβεί η τράπεζα στον αντιλογισμό του ποσού των 261 ευρώ και των σχετικών τόκων.

Β.

ΥΠΟΘΕΣΗ 1684/547

Αμφισβήτηση χρέωσης με χρήση μη παραληφθείσας κάρτας

Ο παραπονούμενος κάτοχος πιστωτικής κάρτας με λήξη το Σεπτέμβριο του 2002, την οποία είχε ακόμη στην κατοχή του, διαπίστωσε ότι στις αρχές Σεπτεμβρίου, με χρήση της κάρτας, έγιναν αγορές συνολικού ποσού 4.500 ευρώ, που δεν τις είχε πραγματοποιήσει ο ίδιος.

Απευθύνθηκε σε μία από τις επιχειρήσεις όπου χρησιμοποιήθηκε η κάρτα και από το απόκομμα συναλλαγής που του δόθηκε διαπίστωσε ότι η αμφισβητούμενη από αυτόν χρέωση είχε γίνει με χρήση κάρτας που είχε εκδοθεί σε ανανέωση της λήγουσας, η οποία ουδέποτε περιήλθε στην κατο χή του, ούτε και είχε λάβει σχετικό ειδοποιητήριο για την παραλαβή της.

Αμφισβήτησε εγγράφως τις επίμαχες συναλλαγές και κοινοποίησε στο Γραφείο μας τη σχετική προς την τράπεζα επιστολή του. Η Υπηρεσία Πελατών μας ενημέρωσε ότι η τράπεζα, μετά την καταγγελία του παραπονούμενου, έχει ξεκινήσει την έρευ να σε συνεργασία με τα ΕΛΤΑ, προκειμένου να διαπιστωθεί αν η κάρτα παραλήφθηκε από το σωστό ή όχι πρόσωπο.

Τελικά, διαπιστώθηκε ότι η κάρτα δεν είχε παραληφθεί από το νόμιμο δικαιούχο της, με αποτέλεσμα η τράπεζα να αντιλογίσει στο σύνολό τους τις αμφισβητηθείσες συναλλαγές.

ΥΠΟΘΕΣΗ 1740/603

Αμφισβήτηση συναλλαγής που εμφανίσθηκε με χρονική καθυστέρηση

Η παραπονούμενη εξόφλησε και ακύρωσε την πιστωτική της κάρτα περί τα τέλη του έτους 2000. Μετά από ένα και πλέον έτος, η τράπεζα απέστειλε χρεωστικό λογαριασμό, στον οποίο εμφανιζόταν ότι είχε πραγματοποιήσει συναλλαγή τον Απρίλιο του έτους 2000. Η παραπονούμενη διαμαρτυρήθηκε για την εν λόγω χρέωση και επειδή οι προσπάθειές της δεν απέδωσαν απευθύνθηκε στο Γραφείο μας.

Το θέμα τέθηκε υπόψη της Υπηρεσίας Πελατών, με την παράκληση να διερευνηθούν οι λόγοι που προκάλεσαν την εμφάνιση της επίμαχης συναλλαγής με τόσο μεγάλη καθυστέρηση. Στο επιχείρημα ότι ευθύνεται ο έμπορος που προσκόμισε με καθυστέρηση το παραστατικό, αντιτείναμε ότι υπάρχει συγκεκριμένο χρονικό περιθώριο μέσα στο οποίο γίνονται αποδεκτές οι χρεώσεις των συναλλασσομένων με πιστωτικές κάρτες.

Τελικά, η τράπεζα διέγραψε την οφειλή και η υπόθεση έκλεισε με ικανοποίηση του αιτήματος της παραπονούμενης.

Β.

2.2 ΔΑΝΕΙΑ

ΥΠΟΘΕΣΗ 1422/285

Στεγαστικό δάνειο: Εμφάνιση ληξιπρόθεσμης οφειλής, λόγω ελλιπούς ενημέρωσης του δανειολήπτη

Ο παραπονούμενος έχει χρηματοδοτηθεί για αγορά πρώτης κατοικίας. Το δάνειό του εξυπηρετείται με εξαμηνιαίες δόσεις, το κάλυμμα των οποίων αντλείται από το λογαριασμό του ταμιευτηρίου. Αργότερα, με έκπληξη, διαπίστωσε ότι, στο ειδοποιητήριο της τράπεζας για την εξόφληση της α' δόσης έτους 2002 του δανείου του, η δόση του β' εξαμήνου του 2001 (πληρωτέα στις 15.11) εμφανιζόταν ληξιπρόθεσμη.
Οπως ισχυρίζεται, στις 14.11.2001 προσήλθε στο κατάστημα συναλλαγής του και επειδή δεν του είχε σταλεί το σχετικό ειδοποιητήριο, πριν καταθέσει στο λογαριασμό του ταμιευτηρίου το αναλογούν ποσό της δόσης, απευθύνθηκε στον αρμόδιο υπάλληλο, ο οποίος τον ενημέρωσε για το ακριβές ύψος της δόσης του. Για λόγους ασφαλείας, ο παραπονούμενος κατέθεσε ποσό μεγαλύτερο του υποδειχθέντος κατά 150 περίπου ευρώ. Παρ' όλα αυτά, η εν λόγω δόση εμφανίζεται ληξιπρόθεσμη, με αποτέλεσμα τις ακόλουθες συνέπειες εις βάρος του:

- Να επιβαρυνθεί με τόκους υπερημερίας, που ανέρχονται σε 114,74 ευρώ.
- Να μην εμφανίζεται το πραγματικό ύψος των καταβληθέντων τόκων για το 2001, αφού η βεβαίωση που του χορήγησε η τράπεζα για τη φορολογική δήλωσή του, εμφανίζει μόνον τους τόκους του α' εξαμήνου.

Η τράπεζα, υπόψη της οποίας τέθηκαν τα παραπάνω, μετά από έρευνα διαπίστωσε ότι πριν την εξόφληση της δόσης του β' εξαμήνου, είχαν εισπραχθεί τα ετήσια ασφάλιστρα, για τα οποία δεν είχε ενημερωθεί ο παραπονούμενος, ώστε να προβεί σε κατάθεση του ποσού, με αποτέλεσμα, όταν αναζητήθηκε η δόση, αυτή να είναι μειωμένη κατά 45,83 ευρώ και να μην είναι δυνατή η είσπραξή της. Μετά από αυτή την εξέλιξη, η τράπεζα αποκατέστησε το λογαριασμό του παραπονούμενου, διέγραψε το ποσό των τόκων υπερημερίας και προέβη σε έκδοση νέας βεβαίωσης καταβολής τόκων.

ΥΠΟΘΕΣΗ 1423/286

Αμφισβητούμενη από την τράπεζα κατάθεση για εξόφληση καταναλωτικού δανείου

Το Δεκέμβριο του 1998 ο παραπονούμενος πήρε καταναλωτικό δάνειο ύψους 2.934 ευρώ το οποίο και εξυπηρετούσε κανονικά. Λόγω οικονομικών δυσκολιών, οι δύο τελευταίες δόσεις του δανείου συνολικού ποσού 223 ευρώ, κατεβλήθησαν καθυστερημένα από τον παραπονούμενο μέσω ΕΛΤΑ, πλέον τόκων καθυστέρησης 35 ευρώ. Στη συνέχεια, η τράπεζα ειδοποίησε τον παραπονούμενο ότι οι παραπάνω δόσεις παραμένουν ανεξόφλητες και τον κάλεσε να τις τακτοποιήσει.
Το Γραφείο μας συμβούλευσε τον παραπονούμενο να καταθέσει στην τράπεζα το αποδεικτικό κατάθεσης των ΕΛΤΑ.
Η Υπηρεσία Πελατών, ύστερα από έρευνα που διενήργησε τόσο στα ΕΛΤΑ όσο και στην αρμόδια υπηρεσία της τράπεζας, εντόπισε το επίμαχο ποσό των 258 ευρώ, το κατέθεσε στο λογαριασμό του δανείου του παραπονούμενου και προέβη στη διαγραφή όλων των λογισθέντων τόκων καθυστέρησης που είχαν προκύψει από το εν λόγω ποσό.

ΥΠΟΘΕΣΗ 1563/426

Μη τήρηση υπόσχεσης από την τράπεζα για χορήγηση στεγαστικού δανείου

Οι παραπονούμενοι, τον Απρίλιο του 2002 υπέβαλαν αίτηση χορήγησης επισκευαστικού δανείου ύψους 23.477 ευρώ το οποίο, ύστερα από υπόδειξη των αρμοδίων υπαλλήλων, αναπροσαρμόστηκε σε 29.347 ευρώ. Προσκόμισαν, κατά τους ισχυρισμούς τους, τα δικαιολογητικά που τους ζητήθηκαν και προκατέβαλαν ποσό 35 ευρώ για έξοδα φακέλου.

Μετά από είκοσι ημέρες, τους ειδοποίησαν να καταβάλουν 610,41 ευρώ για διάφορα έξοδα και να ανοίξουν και ειδικό λογαριασμό για την εξυπηρέτηση του δανείου, όπως και έπραξαν.

Εκτοτε και με διάφορες δικαιολογίες, καθυστερούσε η χορήγηση του δανείου, ενώ παράλληλα είχαν αρχίσει οι εργασίες επισκευής της οικίας.

Τελικά, το δάνειο, ύστερα από αναμονή 100 ημερών, δεν χορηγήθηκε λόγω ύπαρξης βάρους στο ακίνητο, μικρού ύψους και οι παραπονούμενοι προσέφυγαν σε άλλη τράπεζα όπου σε διάστημα δύο ημερών ολοκληρώθηκε η έγκριση του δανείου και η εκταμίευσή του. Σημειώνεται ότι το πιστοποιητικό βαρών παραδόθηκε στην πρώτη τράπεζα με καθυστέρηση.

Στη συνέχεια, ζήτησαν την επιστροφή των καταβληθέντων εξόδων ύψους 610,41 ευρώ.

Η τράπεζα επέστρεψε στους παραπονούμενους το ποσό των 610,41 ευρώ που είχαν καταβάλει για έξοδα δανείου, παρά το γεγονός ότι και οι παραπονούμενοι ευθύνονται για την καθυστέρηση έγκρισης του δανείου, δεδομένου ότι δεν προσκόμισαν έγκαιρα το πιστοποιητικό βαρών που τους ζητήθηκε.

ΥΠΟΘΕΣΗ 1766/629

Αμφισβήτηση ύψους μηνιαίας δόσης δανείου

Ο παραπονούμενος και η σύζυγός του τον Απρίλιο του 2002 απευθύνθηκαν στην τράπεζα, προκειμένου να τους χορηγηθεί επιδοτούμενο δάνειο για την αγορά διαμερίσματος αξίας 167.278 ευρώ. Τα στελέχη του καταστήματος, με βάση τα στοιχεία που τους δόθηκαν, ανέλυσαν τους όρους του δανείου και στη συνέχεια έδωσαν και έγγραφη (χειρόγραφη) προσφορά, σύμφωνα με την οποία η μηνιαία δόση του δανείου θα ανήρχετο τον πρώτο χρόνο σε 763 ευρώ και από το δεύτερο χρόνο μέχρι και τον όγδοο σε 789 ευρώ.

Κατά την υπογραφή της δανειακής σύμβασης και ενώ, κατά τους ισχυρισμούς των παραπονουμένων, είχε ήδη προηγηθεί η υπογραφή των συμβολαίων αγοράς του ακινήτου, διαπίστωσαν ότι η μηνιαία δόση τους θα ανερχόταν σε 968 ευρώ. Στις διαμαρτυρίες τους για τη μεγάλη διαφορά που παρουσίαζε η μηνιαία δόση συνάντησαν, όπως ισχυρίζονται, έλλειψη κατανόησης από τα στελέχη της τράπεζας.

Ζητούν επαναπροσδιορισμό του ύψους των μηνιαίων δόσεων, χωρίς επιμήκυνση του χρόνου εξόφλησης του δανείου, στηρίζοντας το αίτημά τους στο χειρόγραφο σημείωμα στελέχους της τράπεζας. Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς των παραπονούμενων, το αυξημένο ύψος της δόσης του δανείου το πληροφορήθηκαν κατά την υπογραφή της σύμβασης και ενώ είχε προηγηθεί η αγορά του ακινήτου, επειδή βασίστηκαν στο ότι το μηνιαίο ποσό της δόσης του δανείου τους θα ήταν 789 ευρώ, με βάση το χειρόγραφο σημείωμα της τράπεζας.

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι τα κύρια σημεία διαφοράς παραπονούμενου-τράπεζας είναι τα ακόλουθα:

- Το ύψος της δόσης και
- Ο χρόνος κατά τον οποίο πληροφορήθηκε την αυξημένη δόση ο παραπονούμενος, πριν ή μετά την αγορά του ακινήτου.

1. ***Το ύψος της δόσης*** επηρεάζεται από το ύψος του επιδοτούμενου τμήματος του δανείου, το οποίο εξαρτάται από την αντικειμενική αξία του ακινήτου, την οικογενειακή κατάσταση του αιτούντος και το ετήσιο εισόδημά του. Με βάση τα στοιχεία της αρχικής αίτησης, είχε εκτιμηθεί σε 140.000 ευρώ (συνολικό δάνειο 164.000 ευρώ, επιδοτούμενο τμήμα 140.000 ευρώ, μη επιδοτούμενο 24.000 ευρώ και επιδότηση επιτοκίου 31%).

Ηδη, μετά την προσκόμιση των επίσημων δικαιολογητικών, το επιδοτούμενο τμήμα περιορίστηκε σε 68.045,60 ευρώ και το μη επιδοτούμενο σε 99.384 ευρώ, ήτοι σύνολο 167.279 ευρώ.

Κατά συνέπεια, η διαφορά στο ποσό της δόσης δικαιολογείται με βάση τη διαφοροποίηση του επιδοτούμενου τμήματος του δανείου, που οριστικοποιήθηκε μετά την προσκόμιση των απαραίτητων δικαιολογητικών από τον παραπονούμενο.

2. ***Ως προς το χρόνο ενημέρωσης*** του παραπονούμενου, για το νέο ύψος της δόσης, με βάση τα στοιχεία που μας παρέσχε η τράπεζα, προκύπτουν τα εξής:

❒ Αρχικό αίτημα και σύνταξη χειρόγραφου σημειώματος: *Απρίλιος 2002*

❒ Υποβολή αίτησης με τα απαραίτητα δικαιολογητικά: *29.5.2002*

❒ Προέγκριση δανείου με τα οριστικά στοιχεία επιδοτούμενου και μη τμήματος: *25.6.2002*

❒ Υπογραφή συμβολαίου αγοράς ακινήτου: *24.7.2002*

❒ Υπογραφή σύμβασης δανείου: *22.8.2002*

Κατά συνέπεια, μεταξύ της οριστικοποίησης του επιδοτούμενου τμήματος, άρα και του ύψους της δόσης και της υπογραφής του συμβολαίου αγοράς του ακινήτου, μεσολαβεί διάστημα ενός μηνός, που δεν δικαιολογεί τον ισχυρισμό των παραπονουμένων ότι πληροφορήθηκαν τη νέα δόση κατά την υπογραφή της σύμβασης.

Με βάση τα παραπάνω, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής έκρινε ότι δεν μπορεί να συστήσει στην τράπεζα να ικανοποιήσει το αίτημα των παραπονουμένων.

ΥΠΟΘΕΣΗ 1777/640

Αστοχη συσχέτιση για τη χορήγηση στεγαστικού δανείου

Ο παραπονούμενος ζήτησε από την τράπεζα τη χορήγηση στεγαστικού δανείου ύψους 40.000 ευρώ, το οποίο και προεγκρίθηκε την επόμενη ημέρα. Στην αίτηση του δανείου ο παραπονούμενος ανέφερε ρητά ότι το υπό αγορά ακίνητο είχε βάρη υπέρ της ίδιας τράπεζας που θα του χορηγούσε το δάνειο και ζητούσε την εξάλειψή τους, υπό την προϋπόθεση ότι τα οφειλόμενα από τον πωλητή ποσά θα παρακρατούνταν από το δάνειο των 40.000 ευρώ που θα χορηγούσε στον αγοραστή η τράπεζα.

Τελικά, δεν εγκρίθηκε η εξάλειψη των υφισταμένων βαρών από την τράπεζα, παρά το γεγονός ότι οι οφειλές του ιδιοκτήτη του ακινήτου που αφορούσαν τα συγκεκριμένα βάρη θα εξοφλούνταν, με την αιτιολογία ότι ο πωλητής έχει και άλλες οφειλές προς την τράπεζα που, ωστόσο, δεν ασφαλίζονταν από τα υφιστάμενα βάρη και, συνεπώς, "*για να εγκριθεί η εξάλειψη των βαρών και το δάνειο, θα πρέπει, πρώτα, ο παραπονούμενος να πιέσει τον ιδιοκτήτη να εξοφλήσει το σύνολο των οφειλών του*".

Το Γραφείο μας, προς το οποίο κοινοποιήθηκε το παράπονο, επικοινώνησε με την Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας, η οποία είχε παραλάβει τη σχετική επιστολή του παραπονούμενου και ζήτησε να ερευνηθεί η ακρίβεια των αναφερομένων από τον παραπονούμενο.

Από την έρευνα που διενήργησε η Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας, διαπιστώθηκε ότι ευσταθούσαν οι ισχυρισμοί του παραπονούμενου και το δάνειο εγκρίθηκε χωρίς την προϋπόθεση που είχε τεθεί.

ΥΠΟΘΕΣΗ 1795/658

Καθυστέρηση επιστροφής δεσμευμένου ποσού δανείου

Για λογαριασμό του παραπονούμενου εγκρίθηκε το 1999 στεγαστικό δάνειο ύψους 38.150 ευρώ για την αποπεράτωση της κατοικίας του, το οποίο θα εκταμιευόταν τμηματικά και ανάλογα με την πρόοδο των εργασιών.

Ο παραπονούμενος ολοκλήρωσε τις οικοδομικές εργασίες χρησιμοποιώντας ποσό 32.281 ευρώ, ενώ το υπόλοιπο 5.870 ευρώ παρέμεινε σε δεσμευμένο και έντοκο λογαριασμό Ταμιευτηρίου στο όνομά του.

Τον Οκτώβριο του 2002 μετέβη σε τρίτο υποκατάστημα της τράπεζας και ζήτησε να εξοφλήσει ολοσχερώς το υπόλοιπο του δανείου, υπενθυμίζοντας ότι, στο τελικά καταβαλλόμενο ποσό θα πρέπει να συμψηφισθεί και το δεσμευμένο υπόλοιπο ύψους 5.870 ευρώ πλέον των αναλογούντων τόκων.

Για καθαρά τεχνικούς λόγους, όμως, όπως τον πληροφόρησαν, ο συμψηφισμός δεν μπορούσε να γίνει και ο παραπονούμενος κατέβαλε ολόκληρο το ποσό που του υπέδειξαν και έλαβε την υπόσχεση ότι, σε δύο ημέρες το αργότερο, θα εισπράξει το ποσό των 5.870 ευρώ που παρέμενε δεσμευμένο.

Τελικά, πέρασαν 45 ημέρες από την εξόφληση του δανείου και ο παραπονούμενος δεν είχε εισπράξει το ποσό των 5.870 ευρώ και για το λόγο αυτό ζήτησε, τόσο προφορικά όσο και γραπτά, τη μεσολάβησή μας.
Το Γραφείο μας, ευθύς ως ενημερώθηκε, επικοινώνησε τηλεφωνικά με τις αρμόδιες υπηρεσίες της τράπεζας, οι οποίες κατανόησαν το δίκαιο του αιτήματος και απέδωσαν στον παραπονούμενο αυθημερόν το δεσμευμένο ποσόν πλέον τόκων.

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΚΛΗΣΗ 1561
Αθέτηση υπόσχεσης για μείωση του επιτοκίου στεγαστικού δανείου

Ο παραπονούμενος πήρε στεγαστικό δάνειο με επιτόκιο 18%, το οποίο και εξυπηρετούσε κανονικά μέχρι και τον Ιούνιο του 2001.
Λόγω οικονομικής αδυναμίας, καθυστέρησε την καταβολή τριών δόσεων και η τράπεζα, πέραν του ότι λόγιζε επιτόκιο καθυστερήσεως (18%+3%, κατά δήλωση του παραπονούμενου), ενημέρωσε τον παραπονούμενο ότι θα κλείσει το λογαριασμό και θα απαιτήσει την εξόφληση ολοκλήρου του υπολοίπου ποσού άμεσα.
Υστερα από προφορική συνεννόηση του παραπονούμενου με το Διευθυντή του υποκαταστήματος, συμφωνήθηκε η άμεση καταβολή των καθυστερημένων δόσεων, με παράλληλη προσαρμογή του επιτοκίου στα ισχύοντα στην τράπεζα, για όμοιας μορφής δάνεια.
Τελικά, ο παραπονούμενος κατέβαλε τις καθυστερημένες δόσεις αλλά η τράπεζα συνέχιζε να λογίζει επιτόκιο υπερημερίας 21%.
Το Γραφείο μας επικοινώνησε με την αρμόδια Διεύθυνση της τράπεζας, στην οποία διευκρίνισε ότι:
❒ Ο παραπονούμενος υπήρξε συνεπής στις υποχρεώσεις του πριν τη δημιουργηθείσα καθυστέρηση των τριών δόσεων και μετά την καταβολή αυτών
❒ Ο λογαριασμός του δανείου δεν είχε κλείσει αλλά ήταν σε προσωρινή καθυστέρηση και
❒ Ο Διευθυντής του υποκαταστήματος, κατά πάσα πιθανότητα, είχε δώσει προφορική υπόσχεση στον παραπονούμενο ότι το επιτόκιο θα μειωθεί.

Υστερα από τα παραπάνω, η τράπεζα προέβη στον περιορισμό του επιτοκίου στα σημερινά επίπεδα.

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΚΛΗΣΗ 3249
Αρνηση αποδοχής διαβατηρίου ως νομιμοποιητικού εγγράφου

Η παραπονούμενη ζήτησε να της χορηγηθεί προσωπικό δάνειο το οποίο όμως, παρόλο που ήταν εγκεκριμένο, το κατάστημα συναλλαγής της αρνήθηκε να το εκταμιεύσει, με την αιτιολογία ότι προσκόμισε διαβατήριο αντί αστυνομικής ταυτότητας.
Η παραπονούμενη δήλωσε ότι είχε χάσει την αστυνομική ταυτότητά της και τότε τη συμβούλευσαν να ζητήσει να της εκδοθεί προσωρινό δελτίο ταυτότητας και να επανέλθει στο κατάστημα για την ολοκλήρωση της συναλλαγής.
Ενημερώθηκε σχετικά η Υπηρεσία Πελατών, που αναγνώρισε ότι επρόκειτο για λάθος και, μετά από παρέμβασή της, το κατάστημα χορήγησε το προσωπικό δάνειο στην παραπονούμενη, αποδεχόμενο το διαβατήριο ως νομιμοποιητικό έγγραφο.

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΚΛΗΣΗ 3714
Ελλιπής ενημέρωση ως προς τους όρους χορήγησης ανοικτού προσωπικού δανείου

Η παραπονούμενη παρακινήθηκε από διαφήμιση που παρουσίαζε τη χορήγηση προσωπικών δανείων με ελκυστικούς όρους και υπέβαλε τη σχετική αίτηση και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά. Της εγκρίθηκε το ποσό των δρχ. 500.000 που ζήτησε. Σύμφωνα με τις διαβεβαιώσεις των υπαλλήλων, θα έπρεπε να πληρώνει, μηνιαίως, δρχ 9.000 (ή 26,41 ευρώ) καθ' όλη τη διάρκεια του δανείου.
Η παραπονούμενη πλήρωνε με συνέπεια τις δόσεις της (δηλ. ευρώ 26,41 μηνιαίως) και, ενώ είχε παρέλθει ικανό διάστημα από τη χορήγηση του δανείου, έλαβε ειδοποιητήριο ότι οφείλει, ως ελαχίστη καταβολή, το ποσό των 195 ευρώ. Επίσης, στο ίδιο ειδοποιητήριο παρατήρησε ότι είχε τροποποιηθεί το πι-

στωτικό της όριο από ευρώ 1.500 σε ευρώ 3.000. Απευθύνθηκε στο κατάστημα συναλλαγής της, όπου έκπληκτη πληροφορήθηκε ότι η μηνιαία δόση των ευρώ 26,41 ήταν μόνο για τον πρώτο χρόνο, ενώ από το δεύτερο χρόνο αυτή ανήρχετο σε ευρώ 52,82. Τότε, ζήτησε αντίγραφο της σύμβασης του δανείου, που δεν της είχε δοθεί κατά την εκταμίευση.

Επειδή η τράπεζα δεν ανταποκρίθηκε στα αιτήματά της, η παραπονούμενη απευθύνθηκε στο Γραφείο μας, το οποίο επικοινώνησε με την αρμόδια υπηρεσία της τράπεζας, απ' όπου πληροφορηθήκαμε τα ακόλουθα:

❒ Τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο που χορηγήθηκε το δάνειο στην παραπονούμενη η τράπεζα παρείχε τους ευνοϊκούς όρους (που παρουσιάζονταν στη διαφήμιση) μόνο για ανοικτά προσωπικά δάνεια (η παραπονούμενη δεν γνώριζε ότι το δάνειό της ανήκε στην κατηγορία αυτή).

❒ Η αύξηση του πιστωτικού ορίου – που δεν έχει επιβαρυντικές συνέπειες για το δανειολήπτη – επέφερε μείωση του επιτοκίου εκτοκισμού του δανείου κατά 3% έναντι του αναγραφομένου στη σύμβαση.

❒ Το ποσό της εμφανιζόμενης οφειλής στον τελευταίο λογαριασμό περιελάμβανε τις διαφορές των δόσεων καθώς και το κόστος της ετήσιας συνδρομής.

Τελικά, η τράπεζα αναγνωρίζοντας ότι η παραπονούμενη προφανώς ήταν ελλιπώς ενημερωμένη ως προς τους όρους χορήγησης του συγκεκριμένου δανείου, αποφάσισε, για να τη διευκολύνει, να διατηρήσει – κατά παρέκκλιση – τη δόση της στα 25 ευρώ για τρεις μήνες ακόμη (δηλαδή και πέραν του ενός έτους) και στη συνέχεια να την αναπροσαρμόσει στο προβλεπόμενο επίπεδο των 50 ευρώ. Επιπλέον, αυθημερόν η αρμόδια υπηρεσία απέστειλε στην παραπονούμενη το αντίγραφο της δανειακής της σύμβασης.

Η παραπονούμενη αποδέχθηκε με ικανοποίηση την ως άνω διευθέτηση της υπόθεσής της.

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΚΛΗΣΗ 4389

Άρνηση καταβολής ποσού για τη μείωση του ύψους στεγαστικού δανείου

Ο παραπονούμενος πήρε στεγαστικό δάνειο 44.000 ευρώ και έκανε χρήση ποσού 29.347 ευρώ. Το υπόλοιπο, 14.563 ευρώ, παρέμεινε κατατεθειμένο στο λογαριασμό του.

Για να μην πληρώνει τόκους και μεγάλη δόση, επισκέφθηκε το υποκατάστημα της τράπεζας που του χορήγησε το δάνειο και ζήτησε να καταθέσει, έναντι του δανείου, το ποσό των 14.563 ευρώ αλλά συνάντησε την άρνηση των υπευθύνων του υποκαταστήματος, οι οποίοι του δήλωσαν ότι δεν επιτρέπεται η τμηματική εξόφληση του δανείου παρά μόνο η ολοσχερής και με την καταβολή ποινής πρόωρης εξόφλησης.

Το Γραφείο μας, θεωρώντας εύλογο το παράπονο, επικοινώνησε με την Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας, η οποία αποδέχθηκε την κατάθεση του ποσού των 14.563 ευρώ και μάλιστα με περιορισμό της προβλεπομένης σχετικής ποινής πρόωρης μερικής εξόφλησης.

Β.

2.3
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ

ΥΠΟΘΕΣΗ 1186/49
Παράνομες αναλήψεις από τρεχούμενο λογαριασμό καταθέσεων

Ο παραπονούμενος τηρεί σε τραπεζικό κατάστημα της περιοχής διαμονής του κοινό τρεχούμενο λογαριασμό. Οταν έδωσε, μέσω φαξ, εντολή στο κατάστημα να εμβάσει χρήματα σε τρίτο πρόσωπο, με χρέωση του λογαριασμού του, πληροφορήθηκε ότι δεν διέθετε επαρκές υπόλοιπο και ως εκ τούτου δεν μπορούσε να εκτελεσθεί η εντολή του. Θορυβημένος από το γεγονός, ζήτησε την κίνηση του λογαριασμού του, από την οποία και διαπίστωσε ότι είχαν πραγματοποιηθεί μέσα σε μία ημέρα, από τρία διαφορετικά καταστήματα της τράπεζας άλλης περιοχής, τρεις αναλήψεις, τις οποίες αγνοούσε και ότι το υπόλοιπο του λογαριασμού του είχε περιορισθεί σημαντικά.
Μετά από αυτή την εξέλιξη, απευθύνθηκε εγγράφως στο κατάστημα συναλλαγής του και ζήτησε αντίγραφα των επίμαχων παραστατικών, όπου, όπως ισχυρίζεται, διαπίστωσε ότι οι τεθείσες υπογραφές δεν παρουσίασαν ομοιότητα με τη δική του.
Ο παραπονούμενος, θεωρώντας ότι οι ενέργειες από πλευράς καταστήματος δεν οδηγούσαν στο επιθυμητό αποτέλεσμα, απευθύνθηκε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή, οπότε και του συστήσαμε να απευθυνθεί εγγράφως στην Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας, όπως και έπραξε.
Το Γραφείο μας συνεργάσθηκε στενά με την Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας, προκειμένου να εντοπισθούν όλες οι λεπτομέρειες και να διερευνηθεί το βάσιμο ή μη των καταγγελλομένων.
Τελικά, με την ολοκλήρωση της έρευνας, η τράπεζα αναγνώρισε ότι δεν επιδείχθηκε η δέουσα επιμέλεια κατά τη διενέργεια των επίμαχων αναλήψεων και αποκατέστησε πλήρως το λογαριασμό του παραπονούμενου.

ΥΠΟΘΕΣΗ 1388/251
Παράνομες αναλήψεις από λογαριασμούς Ταμιευτηρίου, που πραγματοποιήθηκαν με κλεμμένη ταυτότητα

Ο παραπονούμενος διαπίστωσε, από τη μηνιαία κίνηση λογαριασμού που του έστειλε η τράπεζα, ότι από δύο ατομικούς καταθετικούς του λογαριασμούς πραγματοποιήθηκαν πέντε παράνομες αναλήψεις ποσών σημαντικού ύψους. Απευθύνθηκε στο κατάστημα συναλλαγής του και μετά σχετική έρευνα, διαπιστώθηκε ότι οι αναλήψεις είχαν γίνει με χρήση της κλαπείσας αστυνομικής του ταυτότητας. Σημειωτέον ότι η φωτογραφία στην ταυτότητά του ήταν πρόσφατη και η κλοπή της είχε δηλωθεί έγκαιρα στην Αστυνομία, που του εξέδωσε νέα. Οι επίμαχες αναλήψεις πραγματοποιήθηκαν σε χρονικό διάστημα ενός μηνός. Από τα σχετικά παραστατικά που επιδείχθηκαν, διαπίστωσε ότι οι τεθείσες υπογραφές δεν είχαν καμιά σχέση με τη δική του και ζήτησε αποκατάσταση των λογαριασμών του.
Λόγω της καθυστέρησης που παρατηρήθηκε στην ικανοποίηση του αιτήματός του, ο παραπονούμενος απευθύνθηκε στο Γραφείο μας, αναφέροντας ότι είχε στη διάθεσή του το πόρισμα της γραφολογικής εξέτασης με την εκτίμηση του γραφολόγου ότι οι υπογραφές είχαν τεθεί από τρίτο πρόσωπο. Το Γραφείο μας συνέστησε στον παραπονούμενο να απευθυνθεί στην Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας, με την οποία συνεργασθήκαμε κατά τη διερεύνηση της εν λόγω υπόθεσης.
Τελικά, εντοπίσθηκε το άτομο που ανέλαβε παρανόμως τα χρήματα, ομολόγησε την ενοχή του και αναγκάσθηκε να επιστρέψει το υπεξαιρεθέν ποσό.

ΥΠΟΘΕΣΗ 1410/273
Αμφισβήτηση αντιλογισμών σε λογαριασμό ταμιευτηρίου

Η παραπονούμενη αμφισβήτησε δύο αντιλογισμούς που εμφανίζονται στο βιβλιάριό της ταμιευτηρίου για ποσά 120 και 140 ευρώ, ισχυριζόμενη ότι τη συγκεκριμένη ημερομηνία κατέθεσε, μέσω ΑΤΜ, 260 ευρώ, χωρίς όμως να είναι και απολύτως βεβαία γι' αυτό, δεδομένου ότι καθημερινά σχεδόν καταθέτει διάφορα ποσά στο λογαριασμό της.

Η παραπονούμενη, πριν επισκεφθεί το Γραφείο μας, είχε απευθυνθεί στο κατάστημα στο οποίο πραγματοποίησε τη συναλλαγή της και διαμαρτυρήθηκε για τους δύο αντιλογισμούς. Ο υπάλληλος που την εξυπηρέτησε, παραδέχθηκε ότι ήταν παράλειψη της τράπεζας που δεν την ενημέρωσε για τους αντιλογισμούς αυτούς, οι οποίοι όμως οφείλονται σε λάθος του ταμειολογιστή, που έκανε τη συμφωνία ταμείου του ΑΤΜ και διενήργησε και τις πιστώσεις των λογαριασμών, μετά το άνοιγμα των φακέλων καταθέσεων.

Η παραπονούμενη δεν πείσθηκε από τις εξηγήσεις του καταστήματος και ζήτησε από τον Τραπεζικό Μεσολαβητή να διερευνήσει την υπόθεσή της.

Το Γραφείο μας, από τη φωτοτυπία του βιβλιαρίου που επέδειξε η παραπονούμενη διαπίστωσε ότι κατά την επίμαχη ημερομηνία είχε καταχωρηθεί κατάθεση ποσού 240 ευρώ, ενώ ακολουθούσαν χρονικώς οι επίμαχοι αντιλογισμοί. Οταν επισημάνθηκε στην παραπονούμενη η ύπαρξη αυτής της κατάθεσης, απάντησε ότι ενδέχεται την ίδια ημερομηνία να είχε πραγματοποιήσει και άλλη κατάθεση στον ίδιο λογαριασμό και για το λόγο αυτό επέμεινε να της επιδειχθεί όλο το ημερολόγιο του ΑΤΜ της συγκεκριμένης ημερομηνίας.

Το Γραφείο μας απευθύνθηκε στην Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας, η οποία μας εφοδίασε με τα παρακάτω στοιχεία:

❒ Φωτοτυπία του φακέλου της κατάθεσης της παραπονούμενης επί του οποίου ήταν εκτυπωμένο το ποσό της κατάθεσης των 240 ευρώ και είχε προστεθεί από λάθος της ταμειολογίστριας, χειρόγραφα, η ένδειξη 12x10 αντί 24x10.

❒ Αντίγραφο του ημερολογίου του ΑΤΜ όπου έχει καταγραφεί ότι τη συγκεκριμένη ημερομηνία, με χρήση της κάρτας της παραπονούμενης, κατατέθηκε σε πίστωση του λογαριασμού της το ποσό των ευρώ 240.

❒ Συμφωνία ταμείου του ΑΤΜ όπου φαίνεται η διαφορά που προέκυψε και αιτιολογούνται οι αντιλογισμοί στο λογαριασμό της παραπονούμενης.

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι ορθώς έγινε η αρχική καταχώρηση του ποσού των 240 ευρώ στο λογαριασμό της παραπονούμενης και ότι δεν υπήρξε άλλη κατάθεση εκ μέρους της κατά τη συγκεκριμένη ημερομηνία.

Οι αντιλογισμοί προέκυψαν από λάθη της ταμειολογίστριας, η οποία παρασυρόμενη από τη χειρόγραφη σημείωσή της (12x10) επί του φακέλου της κατάθεσης και χωρίς να παρατηρήσει ότι είχε ήδη πιστώσει τα 240 ευρώ στο λογαριασμό της, προσθέτει, από νέο λάθος, και 140 ευρώ επιπλέον (αντί 120 ευρώ) προφανώς για να συμπληρωθούν τα 240 ευρώ. Οταν διαπίστωσε τα λάθη της, ακύρωσε τις καταχωρήσεις των 120 και 140 ευρώ, προκειμένου να επαναφέρει το λογαριασμό στη σωστή κατάσταση.

Οι ανωτέρω παρασχεθείσες διευκρινίσεις έπεισαν την παραπονούμενη.

ΥΠΟΘΕΣΗ 1461/324
Καθυστερημένη χρέωση λογαριασμού καταθέσεων

Η παραπονούμενη έλαβε από την τράπεζα με την οποία συνεργαζόταν παλαιότερα, επιστολή με την οποία την ενημέρωνε ότι πριν 16 μήνες είχε πραγματοποιήσει με την κάρτα της ανάληψη από άλλο κατάστημα από αυτό που τηρούσε το λογαριασμό της, χωρίς ο λογαριασμός της να έχει επαρκές υπόλοιπο. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να σημειωθεί υπερανάληψη χωρίς να χρεωθεί ο συνδεδεμένος με την κάρτα της λογαριασμός, ο οποίος ήταν από εννεαμήνου κλειστός. Η τράπεζα δικαιολόγησε την καθυστέρηση ειδοποίησης της ενδιαφερόμενης με το επιχείρημα ότι, επειδή η ανάληψη πραγματοποιήθηκε από άλλο κατάστημα, δεν εμφανιζόταν ταμειακή διαφορά, παρά μόνον λογιστική σε προσωρινό λογαριασμό, ο οποίος ελέγχθηκε πολύ αργότερα. Κατόπιν τούτου,

Β.

της ζητούσε να τακτοποιήσει την εκκρεμότητά της.
Η παραπονούμενη δήλωσε ότι δεν θυμάται, ούτε και είναι δυνατόν να θυμηθεί, εάν πράγματι τη συγκεκριμένη ημέρα και ώρα πριν από 16 μήνες πραγματοποίησε την επίμαχη ανάληψη και αμφισβήτησε τον ισχυρισμό της τράπεζας για υπόλοιπο οφειλής της, δεδομένου μάλιστα ότι ο λογαριασμός είχε κλείσει πριν 9 μήνες με επιστροφή πιστωτικού υπολοίπου 1.000 δρχ.
Με την ολοκλήρωση της εξέτασης της υπόθεσης, διαπιστώθηκε ότι το πρόβλημα προκλήθηκε αποκλειστικά και μόνον από τις εσωτερικές αδυναμίες της τράπεζας (μηχανογραφικές αδυναμίες, καθυστερήσεις ελέγχων από πλευράς υπαλλήλων), οι οποίες δεν είναι δυνατόν να αποβούν σε βάρος των συναλλασσομένων. Κατόπιν αυτού, το Γραφείο μας συνέστησε την οριστική διαγραφή της ως άνω οφειλής.

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ 2360, 2182, 2202

Αρνηση της τράπεζας να αποδώσει καταθέσεις, λόγω ελλείψεως των στοιχείων του δικαιούχου για τον έλεγχο ταυτοπροσωπίας

Ο πατέρας του παραπονούμενου το 1988 άνοιξε υπέρ του γιου του ατομικό λογαριασμό καταθέσεων. Το αρχικό βιβλιάριο καταθέσεων, μετά τη συγχώνευση της τράπεζας αυτής με άλλη, αντικαταστάθηκε με βιβλιάριο της νέας τράπεζας και ο παραπονούμενος, έχοντας στην κατοχή του το νέο βιβλιάριο, προσήλθε στο κατάστημα της νέας τράπεζας για να αναλάβει τις καταθέσεις του, ύψους περίπου 4.400 ευρώ.
Το κατάστημα που επισκέφθηκε αρνήθηκε να του αποδώσει τα χρήματα, διότι στο κατάστημα όπου τηρείτο ο λογαριασμός του δεν υπήρχε κανένα στοιχείο του (αριθμός ταυτότητας ή δείγμα υπογραφής), ώστε να μπορεί να ελεγχθεί η ταυτοπροσωπία κομιστή-δικαιούχου.
Δεδομένου ότι:

- Οταν ανοίχθηκε ο λογαριασμός, το βιβλιάριο παραδόθηκε στον πατέρα του δικαιούχου και δεν ζητήθηκε αυτοπρόσωπη εμφάνιση στην τράπεζα του γιου του για να δώσει τα στοιχεία του και τότε να του παραδοθεί το βιβλιάριο (ήταν ενήλικος και διέθετε Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας).
- Το νέο βιβλιάριο παρεδόθη στον παραπονούμενο χωρίς να διατυπωθούν επιφυλάξεις ως προς την ταυτοπροσωπία του παραλαβόντος με το δικαιούχο του λογαριασμού.
- Πρόσφατα του είχε χορηγηθεί βεβαίωση τόκων για το συγκεκριμένο λογαριασμό.

Η τράπεζα επείσθη ότι ο παραπονούμενος και ο δικαιούχος του λογαριασμού είναι το ίδιο πρόσωπο και του υποδείχθηκε να απευθυνθεί στο κατάστημα της περιοχής του για την πραγματοποίηση της εν λόγω συναλλαγής του.

2.4
ΚΙΝΗΤΕΣ ΑΞΙΕΣ

ΑΥΠΟΘΕΣΗ 1210/73

Ελλιπής ενημέρωση για επένδυση σε Αμοιβαία Κεφάλαια

Ο παραπονούμενος την 2.11.01 επένδυσε ποσό ύψους 50.000 ευρώ περίπου σε μερίδια Αμοιβαίου Κεφαλαίου με δυνατότητα διατήρησής τους μέχρι τρία χρόνια αλλά και δικαίωμα ρευστοποίησής τους οπότε επιθυμούσε. Το πρόβλημα με την εν λόγω επένδυση δημιουργήθηκε όταν μετά παρέλευση τριών μηνών ζήτησε τη ρευστοποίησή της,

οπότε διαπίστωσε ότι είχε απώλεια του κεφαλαίου του καθώς και παρακράτηση ποσού 375 ευρώ το οποίο αντιπροσώπευε το κόστος της προμήθειας εξαγοράς (0,75%).

Ο παραπονούμενος διαμαρτυρήθηκε αφενός διότι, σύμφωνα με τους ισχυρισμούς του, είχε γνωρίσει εκ των προτέρων στην υπάλληλο η οποία τον εξυπηρέτησε ότι θα χρειαζόταν τα χρήματά του μετά από τρεις μήνες, αφετέρου γιατί δεν είχε ενημερωθεί για την ύπαρξη της προμήθειας εξαγοράς.

Η τράπεζα, με έγγραφό της, επιμένει ότι τον ενημέρωσε προφορικά για την επένδυση στο ως άνω Αμοιβαίο Κεφάλαιο και επιπλέον επικαλείται γραπτά αποδεικτικά στοιχεία, που είναι:

Πρώτον, η υπογραφή του στην αίτηση συμμετοχής στην οποία μεταξύ άλλων υπάρχει η ένδειξη "ΤΑ ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΔΕΝ ΕΧΟΥΝ ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΕΣ ΑΠΟΔΟΣΕΙΣ ΔΕΝ ΔΙΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΤΙΣ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ" και δεύτερον, το διαφημιστικό υλικό το οποίο του παρέδωσε, από το οποίο προκύπτει ότι η προμήθεια εξόδου είναι 0,75%.

Κατόπιν των ανωτέρω, το Γραφείο μας δεν μπορούσε να συστήσει στην τράπεζα την ικανοποίηση του αιτήματος του παραπονούμενου.

ΥΠΟΘΕΣΗ 1326/189
Παροχή επενδυτικών συμβουλών

Ο παραπονούμενος ζήτησε από υπάλληλο της τράπεζας να τον συμβουλεύσει, προκειμένου να μεγιστοποιήσει την απόδοση του κεφαλαίου του ύψους 8.800,00 ευρώ. Του προτάθηκε προϊόν Αμοιβαίου Κεφαλαίου υψηλής απόδοσης, με πρόβλεψη για άνοδο του δείκτη του Χρηματιστηρίου. Ο εν λόγω υπάλληλος αντέκρουσε, σύμφωνα με τους ισχυρισμούς του παραπονούμενου, τις επιφυλάξεις του για πιθανούς κινδύνους με το επιχείρημα ότι, λόγω του υψηλού ποσοστού απόδοσης, τυχόν πτώση του δείκτη θα επηρεάσει ελάχιστα την τελική απόδοση. Ο παραπονούμενος πείσθηκε από τα επιχειρήματα του υπαλλήλου και υπέγραψε τη σχετική σύμβαση, στην οποία περιλαμβάνεται όρος, όπου μάλιστα αναφέρεται η πιθανότητα μείωσης του κεφαλαίου μέχρι και 10%.

Στη λήξη της επένδυσης τα χρήματα που του αποδόθηκαν ήταν μειωμένα κατά 880 ευρώ περίπου, ποσό το οποίο ζητάει να του επιστρέψει η τράπεζα. Η τράπεζα απέρριψε το αίτημα του παραπονούμενου, επικαλούμενη τον ανωτέρω αναφερόμενο όρο της σύμβασης.

Η εξέταση της υπόθεσης κατέδειξε ότι στη σχετική σύμβαση περιλαμβάνονταν οι εξής όροι σχετικά με τους πιθανούς κινδύνους που διέτρεχε η υπό εξέταση υπόθεση:

❒ Ο πελάτης έχει πλήρως αντιληφθεί και ανεπιφύλακτα αποδεχθεί ότι η τυχόν εσφαλμένη πρόγνωσή του ως προς τη διακύμανση του δείκτη θα έχει ως συνέπεια τη μηδενική απόδοση της επένδυσης, δηλαδή τη μη καταβολή τόκου, καθώς και την απώλεια μέρους (το ανώτατο μέχρι 10%) του αρχικού κεφαλαίου.

❒ Κατά τη λήξη της σύμβασης, η τράπεζα θα αποδώσει στον πελάτη ποσοστό 90% του αρχικού κεφαλαίου, το οποίο αποτελεί το ελάχιστα εγγυημένο επιστρεπτέο κεφάλαιο, ανεξάρτητα από την τυχόν εσφαλμένη επιλογή του πελάτη ως προς τη διακύμανση του δείκτη.

❒ Τέλος, στον προ της υπογραφής χώρο της σύμβασης, με τονισμένα γράμματα υπήρχε και η επισήμανση επενδυτικού κινδύνου όπου επαναλαμβανόταν η πιθανότητα αρνητικής απόδοσης της συγκεκριμένης επένδυσης.

Με βάση τα ανωτέρω στοιχεία, το Γραφείο μας, ελλείψει αποδεικτικών στοιχείων που να τεκμηριώνουν τα επιχειρήματα του παραπονούμενου, απάντησε αιτιολογημένα ότι δεν μπορεί να συστήσει στην τράπεζα την ικανοποίηση του αιτήματός του.

2.5 ΔΙΑΦΟΡΑ

ΥΠΟΘΕΣΗ 1445/308
Χρέωση προμηθειών για Εγγυητική Επιστολή (Ε/Ε) που είχε επιστραφεί

Ο παραπονούμενος ζήτησε από την τράπεζα να εκδώσει Ε/Ε τρίμηνης διάρκειας, της οποίας η ημερομηνία έκδοσης ήταν 12.2.2002 και η λήξη της ορίσθηκε στις 16.5.2002. Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς του, παρέλαβε την Ε/Ε στις 14.2, ημερομηνία κατά την οποία προκατέβαλε αποδεδειγμένα τις προμήθειες του τριμήνου. Οταν επέστρεψε την Ε/Ε, δύο ημέρες πριν τη λήξη της, στις 14.5, η τράπεζα του ζήτησε να πληρώσει τις προμήθειες και του επόμενου τριμήνου. Διαμαρτυρήθηκε γιατί η τράπεζα ζήτησε προμήθειες για υπηρεσίες που δεν του παρέσχε.
Στην παρέμβαση του Γραφείου μας, η τράπεζα διευκρίνισε ότι η ημερομηνία έκδοσης της Ε/Ε ήταν η 12.2.2002 και, κατά συνέπεια, η λήξη του τριμήνου ήταν στις 12.5.2002. Συνεπώς, όταν επιστράφηκε η Ε/Ε είχε αρχίσει το επόμενο τρίμηνο (οι προμήθειες των Ε/Ε λογίζονται κατά αδιαίρετο τρίμηνο).
Τελικά, η τράπεζα αποδέχθηκε ότι ο εν λόγω παραπονούμενος, ως ιδιώτης, πιθανόν να μην γνώριζε το καθεστώς που διέπει τις Ε/Ε, γι' αυτό και σε ένδειξη καλής προαίρεσης αποφάσισε να παρακρατήσει μόνον το ποσό της προμήθειας που αντιστοιχούσε στις 2 ημέρες.

ΥΠΟΘΕΣΗ 1621/484
Εσφαλμένη επιβάρυνση παραπονούμενου με ασφάλιστρα

Ο παραπονούμενος έλαβε στεγαστικό δάνειο παραχωρώντας προσημείωση υπέρ της τράπεζας σε ακίνητό του, το οποίο η τράπεζα με τη συναίνεσή του το ασφάλισε σε ασφαλιστική εταιρεία συμφερόντων της.
Δύο χρόνια μετά τη χορήγηση του δανείου, ο παραπονούμενος ενημέρωσε έγκαιρα το κατάστημα ότι προτίθεται να ασφαλίσει το ενυπόθηκο σε ασφαλιστική εταιρεία της αρεσκείας του, ώστε να μην προβεί σε ανανέωση του υφιστάμενου ασφαλιστηρίου.
Πράγματι, ο παραπονούμενος προσκόμισε έγκαιρα το νέο ασφαλιστήριο, υπενθυμίζοντας στο κατάστημα να μην ανανεώσει το παλαιό. Παρά ταύτα, το παλαιό ασφαλιστήριο ανανεώθηκε και ο παραπονούμενος χρεώθηκε στο δάνειό του με ασφάλιστρα ύψους 205,05 ευρώ. Το κατάστημα, ενώ αποδέχτηκε την αμέλειά του, δεν προέβη στις απαραίτητες ενέργειες για την ακύρωση και την επιστροφή του εισπραχθέντος ποσού στον παραπονούμενο.
Το Γραφείο μας επικοινώνησε με την Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας, με αποτέλεσμα η ασφαλιστική εταιρεία να πιστώσει με το ποσό των 205,05 ευρώ το λογαριασμό που υπέδειξε ο παραπονούμενος.

ΥΠΟΘΕΣΗ 1664/527
Ελλιπής ενημέρωση για ασφάλιση χρεωστικού υπολοίπου πιστωτικής κάρτας

Ο παραπονούμενος κατά την έκδοση πιστωτικής κάρτας του από την τράπεζα, συνεβλήθη συγχρόνως με ασφαλιστική εταιρεία για ασφάλιση χρεωστικού υπολοίπου, ώστε σε περίπτωση προσωρινής ή μόνιμης ανικανότητάς του λόγω ατυχήματος ή ασθένειας, η ασφαλιστική εταιρεία να καταβάλει για λογαριασμό του το χρεωστικό υπόλοιπο της πιστωτικής κάρτας.
Οταν αργότερα υπεβλήθη σε επέμβαση ανοικτής καρδιάς ζήτησε, αρχικά επικοινωνώντας με την τράπεζα και εν συνεχεία με την ασφαλιστική εταιρεία, να ενεργοποιηθεί η σχετική σύμβαση, αλλά, όπως ισχυρίσθηκε, δεν εξυπηρετήθηκε.
Η μεσολάβηση του Γραφείου μας είχε ως αποτέλεσμα να δοθούν εγγράφως οι απαραίτητες εξηγήσεις τόσο από την τράπεζα όσο και από την ασφαλιστική εταιρεία, η οποία ενημέρωσε τον παραπονούμενο ότι, σύμφωνα με σχετικό όρο της σύμβασης, η εν λόγω κάλυψη δεν ίσχυε πλέον, λόγω του ότι ο ασφαλισμένος είχε συμπληρώσει το όριο ηλικίας των 65 ετών.

2.6
ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΑ

ΥΠΟΘΕΣΗ 1360/223
Πιστωτική κάρτα: Αναλήψεις από ATMs

Η παραπονούμενη, κάτοικος εξωτερικού, κατά τη διάρκεια των διακοπών της στην Ελλάδα, προσπάθησε να αναλάβει μέσω της πιστωτικής της κάρτας, από ATM, 310 ευρώ. Μετά την ολοκλήρωση της συναλλαγής, διαπίστωσε ότι το μηχάνημα της απέδωσε 260 ευρώ, δηλαδή ένα χαρτονόμισμα των 50 ευρώ λιγότερο.
Οταν επέστρεψε στη χώρα της, απέστειλε σχετικές με το θέμα επιστολές στην τράπεζα και στο Γραφείο μας.
Μετά από έρευνα, διαπιστώθηκε ότι όντως υπήρξε πλεόνασμα στο εν λόγω ATM και στη συνέχεια πιστώθηκε η πιστωτική της κάρτα με το ποσόν των 50 ευρώ, μέσω της τράπεζάς της στο εξωτερικό.

ΥΠΟΘΕΣΗ 1424/287
Επιταγές - Εξοδα

Ο παραπονούμενος, κάτοικος εξωτερικού, την 8.10.2001 εξέδωσε από το λογαριασμό του συναλλάγματος τον οποίο τηρεί σε ελληνική τράπεζα, τραπεζική επιταγή στο όνομά του, ύψους GBP 13.972, προκειμένου να αποφύγει τα έξοδα εμβάσματος με swift.
Στις 22.10.2001 παρουσίασε και κατέθεσε την εν λόγω επιταγή σε λογαριασμό του στην τράπεζά του στην Αυστραλία.
Η επιταγή εσύρθη σαν αξία προς είσπραξη από το λογαριασμό της ελληνικής τράπεζας στην Αγγλία.
Το πρόβλημα δημιουργήθηκε όταν η επιταγή επέστρεψε στην Αυστραλία ως ανείσπρακτη και τούτο συνέβη διότι η ελληνική τράπεζα έστειλε μεν το σχετικό μήνυμα στην ανταποκρίτριά της τράπεζα στην Αγγλία, η οποία όμως την ημέρα που της παρουσιάστηκε η επιταγή από την αυστραλιανή τράπεζα είχε πάψει να είναι ανταποκρίτρια της ελληνικής τράπεζας.
Το αποτέλεσμα του γεγονότος αυτού ήταν να χρεώσει η αυστραλιανή τράπεζα το λογαριασμό του παραπονούμενου με AUD 2.116,83 για έξοδα και συναλλαγματική διαφορά.
Στο μεταξύ, η ελληνική τράπεζα ενέβασε με swift στο λογαριασμό του παραπονούμενου το ποσόν της επιταγής εκ GBP 13.972.
Η εν λόγω υπόθεση εστάλη στο Γραφείο μας από τον Αυστραλό Τραπεζικό Μεσολαβητή.
Στη συνέχεια διαβιβάσαμε όλα τα στοιχεία στην εμπλεκόμενη τράπεζα, η οποία, μετά από έρευνα και παρ' όλη την καθυστέρηση της αυστραλιανής τράπεζας στην αποστολή διευκρινιστικών στοιχείων, ενέβασε με swift στον παραπονούμενο το ποσό των AUD 2.116,83.

ΥΠΟΘΕΣΗ 1460/323
Εξοδα εμβάσματος

Ο παραπονούμενος, κάτοικος εξωτερικού, διαμαρτυρήθηκε για το ύψος των εξόδων με τα οποία τον χρέωσε πιστωτικό ίδρυμα στην Ελλάδα, προκειμένου να διενεργήσει μεταφορά κεφαλαίων στο εξωτερικό, παρόλο που το πιστωτικό ίδρυμα δεν εισέπραξε το μέγιστο της προμήθειάς του σύμφωνα με το τιμολόγιό του.
Εξηγήθηκε στον παραπονούμενο ότι, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, η υποχρέωση των πιστωτικών ιδρυμάτων συνίσταται στην ενημέρωση των συναλλασσομένων για τις προμήθειες και τα έξοδα με τα οποία τιμολογούν τις υπηρεσίες τους.
Για το σκοπό αυτό, σε κάθε συναλλακτικό τμήμα των καταστημάτων των πιστωτικών ιδρυμάτων υπάρχουν ανηρτημένοι πίνακες με τα σχετικά έξοδα και προμήθειες. Το ποσοστό των εν λόγω προμηθειών και εξόδων μπορεί να είναι σταθερό ή να προσδιορίζεται μεταξύ ενός ελάχιστου και ενός μέγιστου ορίου.
Επιπρόσθετα, τον πληροφόρησε ότι δεν υπάρχει υποχρέωση για "ενιαία" προμήθεια στην Ευρωπαϊκή Ενω-

ση, ο δε Κανονισμός 2560/2001 σχετικά με τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ – άρθρο 3, παρ. 2 – ρητά ορίζει ότι από την 1.7.2003 το αργότερο, τα έξοδα που επιβάλλει πιστωτικό ίδρυμα για τις διασυνοριακές μεταφορές πίστωσης σε ευρώ μέχρι μέγιστου ποσού 12.500 ευρώ – από 1.1.2006 αυξάνεται σε 50.000 ευρώ – είναι ίδια με τα έξοδα που επιβάλλει το ίδιο ίδρυμα για τις πληρωμές σε ευρώ με μεταφορά πίστωσης του ίδιου ποσού στο εσωτερικό του κράτους μέλους στο οποίο είναι εγκατεστημένο το ίδρυμα αυτό.

ΥΠΟΘΕΣΗ 1555/418
Εμβασμα – Καθυστέρηση

Ο παραπονούμενος διαμαρτύρεται α) για καθυστέρηση εμβάσματος σε USD πέραν του χρονικού διαστήματος για το οποίο δεσμεύτηκε η εντολίδα τράπεζα του εξωτερικού και β) για την απαίτηση της τράπεζας για είσπραξη προμήθειας στην ανάληψη μετρητών από το λογαριασμό του συναλλάγματος.
Το θέμα διευθετήθηκε με αναδρομική valeur και χωρίς προμήθεια ανάληψης μετρητών.

ΥΠΟΘΕΣΗ 1647/510
Εσφαλμένη κατάθεση εντολής εξωτερικού

Τον Απρίλιο του 2002 ο παραπονούμενος ενέβασε από τρίτη χώρα ποσό 9.475 ευρώ, με την εντολή να πιστωθεί ο λογαριασμός του που τηρούσε σε υποκατάστημα ελληνικής τράπεζας σε $ Αυστραλίας.
Η τράπεζα, "αυθαίρετα", κατά τους ισχυρισμούς του, μετέτρεψε το ποσό των 9.475 ευρώ σε $ Αυστραλίας και το προϊόν κατετέθη στο λογαριασμό, ενώ θα μπορούσε να καταθέσει αυτούσιο (χωρίς μετατροπή) το ποσό σε άλλο λογαριασμό του εντολέα που τηρείται στο ίδιο υποκατάστημα, ώστε να αποφευχθούν οι συναλλαγματικές συνέπειες της μετατροπής.
Από έρευνα που διενήργησε το Γραφείο μας, διαπιστώθηκε ότι ο παραπονούμενος όταν κατέθεσε το ποσό των 9.475 ευρώ σε χώρα του εξωτερικού, έδωσε ρητή εντολή να κατατεθούν σε συγκεκριμένο λογαριασμό που τηρούσε σε $ Αυστραλίας, παρά το γεγονός ότι παράλληλα διατηρούσε και άλλο λογαριασμό στο ίδιο υποκατάστημα της ίδιας τράπεζας σε ευρώ τον οποίο μπορούσε να υποδείξει.
Παρά το γεγονός ότι ο παραπονούμενος ζημιώθηκε από τη μετατροπή του συναλλάγματος από ευρώ σε $ Αυστραλίας, η τράπεζα ενήργησε ορθώς, δεδομένου ότι σε περίπτωση κατά την οποία με πρωτοβουλία της κατέθετε το ποσό της επιταγής στο λογαριασμό που τηρούσε ο παραπονούμενος στο ίδιο νόμισμα και στη συνέχεια το $ Αυστραλίας ανατιμάτο, η τράπεζα θα όφειλε να αποκαταστήσει τη ζημιά που θα είχε υποστεί ο παραπονούμενος, διότι δεν θα είχε εκτελέσει την εντολή σύμφωνα με τις οδηγίες του.

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΚΛΗΣΗ 2895
Κατάθεση – Καθυστέρηση πίστωσης

Η παραπονούμενη διαμαρτυρήθηκε για μη ανεύρεση σε τράπεζα του εξωτερικού ποσών καταθέσεων σε κοινό λογαριασμό με το σύζυγό της (από το 1989) δολαρίων 20.000 και 24.500 αντίστοιχα. Από τον Ιούνιο του 2001 υπάρχει όγκος αλληλογραφίας δικής της καθώς και απαντήσεων της τράπεζας, με σκοπό την ανεύρεση των ανωτέρω ποσών. Η τελική απάντηση της τράπεζας ήταν αρνητική και της σύστησε να απευθυνθεί στον Αγγλο Τραπεζικό Μεσολαβητή.
Προσήλθε στο Γραφείο μας και στο πλαίσιο συνεργασίας των Μεσολαβητών του χρηματοπιστωτικού τομέα της ΕΕ (FIN-NET), τη βοηθήσαμε να ετοιμάσει το φάκελο καθώς και τη σχετική αίτηση προς τον Αγγλο Τραπεζικό Μεσολαβητή.
Ο Αγγλος Μεσολαβητής στην απάντησή του γνώρισε στην παραπονούμενη ότι δεν ανευρέθησαν στοιχεία για τον επίμαχο λογαριασμό και σύστησε στην τράπεζα την καταβολή 250 λιρών, ως αποζημίωση για το χρόνο που διέθεσε η παραπονούμενη στην εν λόγω έρευνα.

Γ. ΜΕΡΟΣ

ΕΥΡΩΠΑΪΚΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Οι εξελίξεις παρουσιάζονται κατά χρονολογική σειρά

Στις 19 Απριλίου 2002 υποβλήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή Πράσινη Βίβλος σχετικά με τις ***εναλλακτικές μεθόδους επίλυσης διαφορών*** αστικού και εμπορικού δικαίου. Για την αντιμετώπιση των καθυστερήσεων και του κόστους της απονομής της δικαιοσύνης, ιδιαίτερα σε διασυνοριακό επίπεδο, η Επιτροπή προκρίνει ως λύση τη συνεργασία των διαφωνούντων μερών μέσα από διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης. Με την εκπόνηση του εν λόγω βιβλίου ξεκίνησε δημόσια διάσκεψη με βάση τα συμπεράσματα της οποίας η Επιτροπή προτίθεται να καταλήξει στη λήψη συγκεκριμένων μέτρων.

Την 1η Ιουλίου 2002 τέθηκε σε ισχύ η διάταξη του Κανονισμού 2560/2001/ΕΚ, αναφορικά με τη μη τιμολογιακή διάκριση μιας αντίστοιχου τύπου εγχώριας και μιας ***διασυνοριακής ηλεκτρονικής πληρωμής*** σε ευρώ με χρήση καρτών, χρεωστικών και πιστωτικών, μέχρι του ποσού των 12.500 ευρώ. Αυτό σημαίνει ότι οι πελάτες επιβαρύνονται με τα ίδια έξοδα που θα κατέβαλαν στη χώρα διαμονής τους, για πραγματοποίηση συναλλαγών είτε μέσω ΑΤΜ είτε για αγορές με κάρτες. Σημειώνεται ότι την 1.7.2003 θα τεθεί σε ισχύ η αντίστοιχη διάταξη του εν λόγω Κανονισμού για εναρμόνιση των εξόδων στη μεταφορά ποσών (εμβάσματα) μέχρι 12.500 ευρώ. Από 1.1.2006, το ποσό των 12.500 ευρώ αυξάνεται στις ως άνω περιπτώσεις σε 50.000 ευρώ. Ο εν λόγω κανονισμός αποσκοπεί στην υλοποίηση του "ενιαίου χώρου πληρωμών", όπου πολίτες και επιχειρηματίες θα μπορούν να επωφελούνται του ενιαίου νομίσματος σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ενωση, και όχι μόνο στο εσωτερικό ενός κράτους μέλους.

Στις 26 Ιουλίου το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο υιοθέτησε την οδηγία για την ***από απόσταση εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών*** προς τους καταναλωτές (Οδηγία 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου της 23ης Σεπτεμβρίου του 2002, ΕΕΕΚ L 271 σ.16 της 9ης Οκτωβρίου 2002). Με την Οδηγία αυτή, εντός δύο ετών από τη δημοσίευσή της, τα κράτη μέλη οφείλουν να εναρμονίσουν τις εθνικές τους νομοθεσίες κατά τρόπον ώστε να απαγορεύονται οι καταχρηστικές πρακτικές προώθησης πωλήσεων, που έχουν ως αποτέλεσμα την προμήθεια υπηρεσιών που δεν έχουν παραγγελθεί, να ισχύουν κανόνες περιοριστικοί των ανεπιθύμητων τηλεφωνημάτων και e-mails, να παρέχεται υποχρεωτικά στους καταναλωτές κατανοητή ενημέρωση πριν από τη σύναψη της σύμβασης και να αναγνωρίζεται στον καταναλωτή το δικαίωμα της υπαναχώρησης από τη σύμβαση εντός ορισμένης προθεσμίας με την εξαίρεση των περιπτώσεων των κυμαινόμενων τιμών στη χρηματοοικονομική αγορά.

Γ.

Στις 2 Σεπτεμβρίου η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσιοποίησε το περιεχόμενο ***Οδηγού του Καταναλωτή*** για την εξωδικαστική επίλυση διασυνοριακών διαφορών μεταξύ καταναλωτών και φορέων παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, στο πλαίσιο του δικτύου FIN-NET.
Η εναλλακτική επίλυση, κατά την Επιτροπή, έχει ένα σημαντικό ρόλο να διαδραματίσει στην υπόθεση της ολοκλήρωσης της ενιαίας αγοράς στον τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Για το σκοπό αυτό κρίθηκε σκόπιμη η διάχυση της σχετικής πληροφόρησης στους ευρωπαίους καταναλωτές μέσα από το διαδίκτυο, ειδική τηλεφωνική γραμμή και τη διανομή 1.500.000 αντιτύπων του Οδηγού μέσα από τα δίκτυα παροχής των εν λόγω υπηρεσιών στο σύνολο της ευρωπαϊκής αγοράς. Εξ άλλου, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή διοργάνωσε στις 17 και 18 Σεπτεμβρίου στις Βρυξέλλες, ένα σεμινάριο δρομολογώντας ***την επέκταση του υφιστάμενου δικτύου FIN-NET στα μελλοντικά κράτη μέλη***. Μεταξύ των οργάνων εξώδικης επίλυσης διαφορών από τη Μεγάλη Βρετανία, τη Σουηδία, τη Γαλλία, την Πορτογαλία και τη Φιλανδία, που προκρίθηκαν για την απαιτούμενη παρουσίαση, συγκαταλέχθηκε και ο Τραπεζικός Μεσολαβητής της χώρας μας.

Στις 11 Σεπτεμβρίου η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υιοθέτησε μια *πρόταση νέας Οδηγίας για την καταναλωτική πίστη*. Οι νέες ρυθμίσεις, που προτείνεται να αντικαταστήσουν τις υφιστάμενες από το 1987, αποβλέπουν στην πλήρη εναρμόνιση των εθνικών νομοθεσιών με τη χρήση κοινών κανόνων και στην εξάλειψη των διαφορών στο καθεστώς της προστασίας του καταναλωτή που υφίστανται ανάμεσα στα κράτη μέλη, χάριν της ενίσχυσης της εμπιστοσύνης των καταναλωτών και της ανάπτυξης του διασυνοριακού εμπορίου. Εξαιρουμένων των στεγαστικών δανείων, καταλαμβάνει όλες τις μορφές καταναλωτικής πίστης με στόχο τη βελτίωση της διαφάνειας των συναλλαγών και τη συγκρισιμότητα των προσφερόμενων πιστώσεων.

Από τις 30 Σεπτεμβρίου ετέθη σε εφαρμογή ***ο εθελοντικός Ευρωπαϊκός Κώδικας για την προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών κατά τη χορήγηση στεγαστικών δανείων,*** στον οποίο έχουν ήδη προσχωρήσει 3.600 πιστωτικά ιδρύματα της Ευρωπαϊκής Ενωσης που δραστηριοποιούνται στο χώρο αυτό. Στόχος του Κώδικα αυτού είναι η εγγύηση προς όφελος του καταναλωτή, της διαφάνειας και της συγκρισιμότητας των σχετικών με τα στεγαστικά δάνεια πληροφοριών, ώστε να ενισχυθεί ο διασυνοριακός ανταγωνισμός. Τούτο διασφαλίζεται αφενός με την ενημέρωση γενικού περιεχομένου, αφετέρου με τη μορφή ενός ευρωπαϊκού τυποποιημένου δελτίου πληροφοριών που περιλαμβάνει το Συνολικό Ετήσιο Ποσοστό Πραγματικής Επιβάρυνσης και πλήθος άλλων παραμέτρων του προσφερόμενου δανείου. Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2003 η Επιτροπή θα προετοιμάσει έκθεση της πρακτικής εφαρμογής των διατάξεων του Κώδικα από τα πιστωτικά ιδρύματα της Ευρωπαϊκής Ενωσης.

Στις 4 Δεκεμβρίου 2002 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εξέδωσε ***μια λίστα δέκα πρακτικών συμβουλών*** για τους καταναλωτές που σκόπευαν να επωφεληθούν των πλεονεκτημάτων των διασυνοριακών συναλλαγών κατά τη διάρκεια των εορτών των Χριστουγέννων. Ανάμεσα στις συμβουλές αυτές εξέχοντα ρόλο έχουν η επίταση της προσοχής κατά τη χρήση τραπεζικών καρτών ως μέσου πληρωμής στο διαδίκτυο, ώστε να διασφαλίζεται η ασφαλής και απρόσκοπτη χρήση μέσα από ιστοσελίδες που πληρούν προϋποθέσεις ασφάλειας, γνωστοποιούμενες στον καταναλωτή, καθώς και η δυνατότητα εξώδικης επίλυσης των διαφορών από καταναλωτικές συναλλαγές.

Δ. ΜΕΡΟΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

ΑΠΟ 1.1.2002 ΕΩΣ 31.12.2002

Περιεχομενα

Α. Τηλεφωνικες κλησεις

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

Β. Υποθεσεις

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

Δ. ΠΙΝΑΚΑΣ Α.1

Τηλεφωνικές Κλήσεις κατά Κατηγορία
από 1.1.2002 – 31.12.2002

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΚΛΗΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Πληροφορίες για τον Τ.Μ.	30	0,59
Πληροφορίες για άλλους θεσμούς	437	8,59
Παράπονο εκτός Κανονισμού Λειτουργίας	1.415	27,83
Παράπονο εντός Κανονισμού Λειτουργίας	2.473	48,63
Τηλεφώνημα για υπάρχουσα υπόθεση	593	11,66
Παρακολούθηση εξέλιξης τηλεφωνικών κλήσεων	48	0,94
Διασυνοριακό – εντός Ευρωπαϊκής Ενωσης	87	1,71
Διασυνοριακό – εκτός Ευρωπαϊκής Ενωσης	2	0,04
Σύνολο τηλεφωνικών κλήσεων	**5.085**	**100,00**

Δ. ΠΙΝΑΚΑΣ Α.2

Τηλεφωνικές Κλήσεις εκτός Κανονισμού Λειτουργίας κατά αιτία εξαίρεσης από 1.1.2002 – 31.12.2002

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά τράπεζα	144	10,18
Αφορά τράπεζα που δε συμμετέχει στο θεσμό	38	2,69
Πρόκειται για Νομικά Πρόσωπα	10	0,71
Πρόκειται για θέμα ιδιώτη που αφορά επαγγελματική συναλλαγή του	344	24,31
Δεν αφορά τραπεζική εργασία ή συναλλαγή	46	3,25
Αφορά γεγονότα που συνέβησαν πριν τη λειτουργία του θεσμού (δηλ. την 15.3.1999)	13	0,92
Αφορά υπόθεση που αποτελεί αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των Δικαστηρίων	42	2,97
Η σχετική υπηρεσία/προϊόν που αφορά το παράπονο δεν παρασχέθηκε στην ή από την Ελλάδα	1	0,07
Γενικό παράπονο (δεν αφορά συγκεκριμένη τράπεζα ή αφορά το σύνολο των τραπεζών)	38	2,69
Ζητούνται γενικές πληροφορίες για τις τράπεζες ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες	236	16,68
Αφορά τη γενική επιχειρηματική πολιτική ή πρακτική της τράπεζας	420	29,68
Αφορά την εμπορική κρίση της τράπεζας σε αποφάσεις σχετικά με δανειοδοτήσεις, παροχές πιστώσεων ή εξασφαλίσεις	10	0,71
Το παράπονο υποβλήθηκε 3 μήνες αφ' ότου συνέβη το γεγονός ή σε κάθε περίπτωση (π.χ. ανωτέρα βία) μετά την πάροδο 1 έτους	6	0,42
Παράπονο σχετικά με απόφαση τράπεζας που ενεργεί ως εκτελεστής διαθήκης ή καταπιστεύματος ή ως διαχειριστής περιουσίας	1	0,07
Στην υπόθεση εμπλέκονται ποινικά αδικήματα που διώκονται αυτεπάγγελτα	6	0,42
Το παράπονο δεν έχει λογική βάση ή δεν είναι κατανοητό	9	0,64
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών κ.λπ.	39	2,76
Αλλο	8	0,57
Επαγγελματίες, έμποροι συμβεβλημένοι με κάρτες	4	0,28
Σύνολο	**1.415**	**100,00**

Δ. ΠΙΝΑΚΑΣ Α.3

Τηλεφωνικές Κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά κατηγορία Προϊόντων/Υπηρεσιών από 1.1.2002 – 31.12.2002

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΗ (ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ)		
Προθεσμίας	21	0,85
Ταμιευτηρίου	223	9,05
Σε συνάλλαγμα	36	1,46
Δεσμευμένες	3	0,12
Κοινός λογαριασμός	11	0,45
Υπέρ τρίτου	3	0,12
Τρεχούμενος λογαριασμός καταθέσεων	17	0,69
Σύνολο Κατάθεση (λογαριασμός)	**314**	**12,74**
ΔΑΝΕΙΟ-ΠΙΣΤΩΣΗ		
Γενικά	4	0,16
Στεγαστικό	443	17,97
Προσωπικό (καταναλωτική πίστη)	424	17,20
Σε συνάλλαγμα	1	0,04
Προεξόφληση πιστωτικών τίτλων	5	0,20
Σύμβαση ανοίγματος πίστωσης	1	0,04
Παροχή στοιχείων	2	0,08
Σύνολο Δάνειο-Πίστωση	**880**	**35,70**
ΠΛΗΡΩΜΕΣ		
Κάρτες	840	34,08
ATMs	97	3,94
Επιταγές	62	2,52
Συναλλαγματικές, γραμμάτια σε διαταγή	8	0,32
Διεθνείς συναλλαγές/πληρωμές	6	0,24
Μεταφορά κεφαλαίου/έμβασμα (ευρώ)	14	0,57
Μεταφορά κεφαλαίου/έμβασμα (συνάλλαγμα)	4	0,16
Ταμειακές συναλλαγές	33	1,34
Σύνολο Πληρωμές	**1.064**	**43,16**
ΚΙΝΗΤΕΣ ΑΞΙΕΣ		
Γενικά	4	0,16
Παροχή επενδυτικών υπηρεσιών (συμβουλές)	13	0,53
Αγορά και πώληση	20	0,81
Πράξεις επί τίτλων	17	0,69
Μερίσματα	1	0,04
Σύνολο Κινητές Αξίες	**55**	**2,23**

Δ. ΠΙΝΑΚΑΣ Α.3 (ΣΥΝΕΧΕΙΑ)

Περιγραφη Κατηγοριας Προϊοντος	Πληθος	Ποσοστο %
Αλλες Τραπεζικες Εργασιες		
Θυρίδες θησαυροφυλακίου	4	0,16
Διεξαγωγή δοσοληψιών για λογαριασμό του πελάτη	9	0,37
Παροχή επενδυτικών συμβουλών γενικά	1	0,04
Εγγυητική επιστολή	2	0,08
Πάγιες εντολές/άμεσες χρεώσεις	10	0,41
Τραπεζοασφαλιστικά	20	0,81
Σύνολο Αλλες Τραπεζικές Εργασίες	**46**	**1,87**
Διαφορα		
Δυσμενή πληροφοριακά στοιχεία	12	0,49
Παροχή πληροφοριών	8	0,32
Ελεγχος εγγράφων (π.χ. νομιμοποιητικά, κ.λπ.)	12	0,49
Σύνολο Διάφορα	**32**	**1,30**
Ευρω		
Ταμειακές συναλλαγές	74	3,00
Σύνολο Ευρώ	**74**	**3,00**
Γενικό Σύνολο	**2.465**	**100,00**

Δ. ΠΙΝΑΚΑΣ Α.4

Τηλεφωνικές Κλήσεις εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά Κατηγορία Παραπόνων από 1.1.2002 – 31.12.2002

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ		
Παράβαση έγγραφης εξουσιοδότησης ή εντολών	16	0,65
Μη τήρηση προφορικών οδηγιών, εντολής, συμφωνίας ή υπόσχεσης	43	1,74
Η τράπεζα ενήργησε χωρίς να συμβουλευθεί τον πελάτη	34	1,38
Αθέτηση σύμβασης	45	1,82
Μη εφαρμογή νόμων και κοινών υπουργικών αποφάσεων	74	3,00
Μη εφαρμογή συμφωνίας κυρίων μεταξύ ΕΕΤ– λοιπών φορέων	3	0,12
Μη εφαρμογή εγκυκλίων της τράπεζας	14	0,57
Επεξήγηση καταχρηστικών όρων	15	0,61
Θέματα ιδιαίτερης κοινωνικής ευαισθησίας	82	3,33
Παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	8	0,32
Συνδεδεμένες συμβάσεις (μη παρασχεθείσες υπηρεσίες)	22	0,89
Σύνολο Τραπεζική Πρακτική	**356**	**14,44**
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ		
Ισχυρισμός για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	43	1,74
Γενικά σφάλματα υπολογισμού (π.χ. ποσοστού επιτοκίου)	138	5,60
Εσφαλμένη ή αμφισβητούμενη χρέωση ή πίστωση λογαριασμού	642	26,03
Χρέωση χωρίς εντολή (εκτός των ATMs)	4	0,16
Πληρωμή μικρότερου ποσού μετρητών	9	0,36
Χρεώσεις μετά από απώλεια ή κλοπή κάρτας	120	4,87
Σύνολο Συναλλαγές/Υπολογισμοί	**956**	**38,77**
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας	78	3,16
Καθυστέρηση (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης χρημάτων, κ.λπ.)	191	7,75
Διοικητική παράλειψη	24	0,97
Αδικη μεταχείριση	13	0,53
Αμέλεια	32	1,30
Μη απάντηση σε αλληλογραφία ή ερώτηση	52	2,11
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά του προσωπικού της τράπεζας	34	1,38
Απώλεια ιδίων εγγράφων ή αντικειμένων που δόθηκαν προς φύλαξη	3	0,12
Παράβαση καθήκοντος απορρήτου	4	0,16
Πληροφόρηση ελλιπής/εσφαλμένη	174	7,06
Ελλιπής ενημέρωση	487	19,75
Παραπλανητική διαφήμιση	17	0,69
Παροχή εσφαλμένων επενδυτικών συμβουλών	6	0,24
Σύνολο Ποιότητα Υπηρεσιών	**1.115**	**45,21**

ΠΙΝΑΚΑΣ Α.4 (ΣΥΝΕΧΕΙΑ)

Περιγραφη Κατηγοριας Παραπονου	Πληθος	Ποσοστο %
Διαφορα		
Κατεστραμμένα αρχεία	9	0,36
Εξοδα & επιβαρύνσεις	7	0,28
Εξασφαλίσεις (εγγύηση, υποθήκη, ενέχυρο)	4	016
Πληρεξουσιότητα	7	0,28
Αλλα παράπονα	9	0,36
Δυσμενή στοιχεία	3	0,12
Σύνολο Διάφορα	**39**	**1,58**
Γενικό Σύνολο	**2.466**	**100,00**

Δ. ΠΙΝΑΚΑΣ Β.1

Κατανομή εκτός Κανονισμού Υποθέσεων
κατά Αιτία Εξαίρεσης από 01.01.2002 – 31.12.2002

ΑΙΤΙΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Δεν αφορά τράπεζα	9	6,92
Αφορά τράπεζα που δε συμμετέχει στο θεσμό	2	1,54
Πρόκειται για Νομικά Πρόσωπα	4	3,08
Πρόκειται για θέμα ιδιώτη που αφορά επαγγελματική συναλλαγή του	36	27,69
Δεν αφορά τραπεζική εργασία/συναλλαγή	8	6,15
Αφορά γεγονότα που συνέβησαν πριν τη λειτουργία του θεσμού (δηλ. την15.3.1999)	3	2,31
Αφορά υπόθεση που αποτελεί αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των Δικαστηρίων	13	10,00
Η σχετική υπηρεσία/προϊόν που αφορά το παράπονο, δεν παρασχέθηκε στην ή από την Ελλάδα	1	0,77
Γενικό παράπονο (δεν αφορά συγκεκριμένη τράπεζα ή αφορά το σύνολο των τραπεζών)	1	0,77
Ζητούνται γενικές πληροφορίες για τις τράπεζες ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες	1	0,77
Αφορά τη γενική επιχειρηματική πολιτική ή πρακτική της τράπεζας	30	23,08
Αφορά την εμπορική κρίση της τράπεζας σε αποφάσεις σχετικά με δανειοδοτήσεις, παροχές πιστώσεων ή εξασφαλίσεις	1	0,77
Το παράπονο υποβλήθηκε 3 μήνες αφ' ότου συνέβη το γεγονός ή σε κάθε περίπτωση (π.χ. ανωτέρα βία) μετά την πάροδο 1 έτους	14	10,77
Το παράπονο ελήφθη μετά την πάροδο 1 μηνός από τη λήψη απάντησης της Υπηρεσίας Πελατών ή μετά από 10 εργάσιμες ημέρες	1	0,77
Πρόκειται για παράπονο που εν τω μεταξύ διευθετήθηκε	1	0,77
Στην υπόθεση εμπλέκονται ποινικά αδικήματα που διώκονται αυτεπάγγελτα	2	1,54
Εφαρμογή Νόμων, Κανονισμών κ.λπ.	2	1,54
Επαγγελματίες, έμποροι συμβεβλημένοι με κάρτες	1	0,77
Σύνολο	**130**	**100,00**

Δ. ΠΙΝΑΚΑΣ Β.2

Κατανομή Υποθέσεων εντός Κανονισμού κατά Κατηγορία Προϊόντος από 1.1.2002 – 31.12.2002

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΤΑΘΕΣΗ (ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ)		
Προθεσμίας	5	0,82
Ταμευτηρίου	46	7,53
Σε συνάλλαγμα	10	1,64
Δεσμευμένες	1	0,16
Κοινός λογαριασμός	10	1,64
Τρεχούμενος λογαριασμός καταθέσεων	6	0,98
Σύνολο Κατάθεση (λογαριασμός)	**78**	**12,77**
ΔΑΝΕΙΟ-ΠΙΣΤΩΣΗ		
Γενικά	2	0,33
Στεγαστικό	70	11,46
Προσωπικό (καταναλωτική πίστη)	79	12,93
Σύνολο Δάνειο-Πίστωση	**151**	**24,71**
ΠΛΗΡΩΜΕΣ		
Κάρτες	265	43,37
ATMs	49	8,02
Επιταγές	11	1,80
Διεθνείς συναλλαγές/πληρωμές	1	0,16
Μεταφορά κεφαλαίου/έμβασμα (ευρώ)	8	1,31
Μεταφορά κεφαλαίου/έμβασμα (συνάλλαγμα)	3	0,49
Ταμειακές συναλλαγές	10	1,64
Σύνολο Πληρωμές	**347**	**56,79**
ΚΙΝΗΤΕΣ ΑΞΙΕΣ		
Γενικά	2	0,33
Παροχή επενδυτικών υπηρεσιών (συμβουλές)	4	0,65
Αγορά και πώληση	6	0,98
Πράξεις επί τίτλων	6	0,98
Σύνολο Κινητές Αξίες	**18**	**2,95**
ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Θυρίδες θησαυροφυλακίου	1	0,16
Διεξαγωγή δοσοληψιών για λογαριασμό του πελάτη	1	0,16
Εγγυητική επιστολή	1	0,16
Τραπεζο-ασφαλιστικά	8	1,31
Σύνολο Αλλες Τραπεζικές Εργασίες	**11**	**1,80**
ΔΙΑΦΟΡΑ		
Δυσμενή πληροφοριακά στοιχεία	1	0,16
Παροχή πληροφοριών	1	0,16
Ελεγχος εγγράφων (π.χ. νομιμοποιητικά, κ.λπ.)	1	0,16
Σύνολο Διάφορα	**3**	**0,49**
ΕΥΡΩ		
Ταμειακές συναλλαγές	3	0,49
Σύνολο Ευρώ	**3**	**0,49**
Γενικό Σύνολο	**611**	**100,00**

Δ. ΠΙΝΑΚΑΣ Β.3

Κατανομή Υποθέσεων εντός Κανονισμού Λειτουργίας κατά Κατηγορία Προϊόντος από 1.1.2002 – 31.12.2002

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ		
Μη τήρηση προφορικών οδηγιών, εντολής, συμφωνίας ή υπόσχεσης	11	1,80
Η τράπεζα ενήργησε χωρίς να συμβουλευθεί τον πελάτη	6	0,98
Αθέτηση σύμβασης	13	2,13
Μη εφαρμογή νόμων και κοινών υπουργικών αποφάσεων	12	1,96
Επεξήγηση καταχρηστικών όρων	8	1,31
Θέματα ιδιαίτερης κοινωνικής ευαισθησίας	34	5,56
Συνδεδεμένες συμβάσεις (μη παρασχεθείσες υπηρεσίες)	1	0,16
Σύνολο Τραπεζική Πρακτική	**85**	**13,91**
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ/ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ		
Ισχυρισμός για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή	21	3,44
Γενικά σφάλματα υπολογισμού (π.χ. ποσοστού επιτοκίου)	31	5,07
Εσφαλμένη ή αμφισβητούμενη χρέωση ή πίστωση λογαριασμού	203	33,22
Χρέωση χωρίς εντολή (εκτός των ATMs)	6	0,98
Πληρωμή μικρότερου ποσού μετρητών	7	1,15
Χρεώσεις μετά από απώλεια ή κλοπή κάρτας	56	9,17
Σύνολο Συναλλαγές/Υπολογισμοί	**324**	**53,03**
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
Εσφαλμένη απόφαση της τράπεζας	18	2,95
Καθυστέρηση (έγκρισης δανείου, εκκαθάρισης επιταγής, πίστωσης χρημάτων, κ.λπ.)	33	5,40
Διοικητική παράλειψη	14	2,29
Αδικη μεταχείριση	11	1,80
Αμέλεια	7	1,15
Μη απάντηση σε αλληλογραφία ή ερώτηση	18	2,95
Ανάρμοστη/αγενής συμπεριφορά του προσωπικού της τράπεζας	4	0,65
Πληροφόρηση ελλιπής/εσφαλμένη	19	3,11
Ελλιπής ενημέρωση	59	9,66
Παραπλανητική διαφήμιση	5	0,82
Παροχή εσφαλμένων επενδυτικών συμβουλών	2	0,33
Σύνολο Ποιότητα Υπηρεσιών	**190**	**31,10**
ΔΙΑΦΟΡΑ		
Κατεστραμμένα αρχεία	1	0,16
Επιτόκια	1	0,16
Εξοδα και επιβαρύνσεις	4	0,65
Εξασφαλίσεις (εγγύηση, υποθήκη, ενέχυρο)	1	0,16
Πληρεξουσιότητα	2	0,33
Αλλα παράπονα	2	0,33
Δυσμενή στοιχεία	1	0,16
Σύνολο Διάφορα	**12**	**1,96**
Γενικό Σύνολο	**611**	**100,00**

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΚΑΙ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΤΩΝ

Abn Amro Bank nv	Ασπασία Δράκου
Αγροτικη Τραπεζα της Ελλαδος	Κατερίνα Μπούκη
Alpha Bank	Δέσποινα Μπακάλη, Παναγιώτης Λούρης
Aspis Bank	Δημήτριος Πετρούλιας
Bank of America	Φραγκίσκος Μαρκαντώνης, Ρούλα Μανιταρέλη
BNP Paribas	Danuta Wyligala
Citibank n.a.	Βιβή Νέστωρ
Γενικη Τραπεζα	Χρήστος Λάμπας
Εγνατια Τραπεζα	Μαρία Κονίδου, Αβα Παπαδοπούλου
Εθνικη Τραπεζα της Ελλαδος	
Κεντρικη Διοικηση	Γαρυφαλλιά Τσαρούχα
Διευθυνση Δικτυου Α΄	Ευτυχία Λάζαρη
Διευθυνση Δικτυου Β΄	Γεώργιος Αρβανιτάκης
Διευθυνση Δικτυου Γ΄	Ιωάννης Κοζυράκης
Διευθυνση Δικτυου Δ΄	Αλκμήνη Χρυσάφη
Διευθυνση Δικτυου Ε΄	Σταυρούλα Πάνου
Διευθυνση Δικτυου ΣΤ΄	Ηλίας Τακούδης
Efg Eurobank Ergasias a.e.	Ελένη Μιχαηλίδου Χαράλαμπος Κονταξής
Ελληνικη Τραπεζα	Χρήστος Πατέρας
Εμπορικη Τραπεζα της Ελλαδος	Βασίλης Στεφόπουλος Αγγελική Κωσταράκου
Ε.τ.β.α. Bank	Σοφία Μπερούκα
Ε.τ.ε.β.α.	Μαριάννα Γεωργοπούλου
FBB – Πρωτη Επιχειρηματικη Τραπεζα	Μαρία Απέργη

HSBC Bank (ex Midland plc)	Θάνος Στεφανίδης
HypoVereinsbank AG	Βασίλης Χρυσικάκης
ING Bank	Μαρία Κασίμη
Λαϊκή Τραπεζα	Μάριος Μακρής
Marfin Bank ATE	Γεώργιος Παναγιώτου
Nova Bank	Helena Esteves
Πανελληνια Τραπεζα	Μαριάννα Λουΐζου
Proton – Επενδυτικη Τραπεζα	Ιωάννης Στεφανίδης
Societe Generale	Φωτεινή Ευθυμίου
Ταμειο Παρακαταθηκων και Δανειων	Καλλιρρόη Παπαγεωργίου
Ταχυδρομικο Ταμιευτηριο	Μαρία Βλαχοπούλου
Τραπεζα Αττικης	Αικατερίνη Καρίνου
Τραπεζα Επενδυσεων	Αθανασία Παπαρούπα
Τραπεζα Κυπρου	Νίκος Νησωτάκης
Τραπεζα Πειραιως	Παναγιώτης Παναγιωτακόπουλος
Τραπεζα Probank α.ε.	Νικόλαος Αντωνάκος
Unit Bank	Ιωάννα Μάνδρου
Ωμεγα Τραπεζα α.ε.	Γεώργιος Κατσώρας

FIN-NET

Οδηγός του καταναλωτή για την εξωδικαστική επίλυση διασυνοριακών διαφορών μεταξύ καταναλωτών και φορέων παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών

ΑΜΕΣΗ ΕΥΡΩΠΗ

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 'Εκθεση 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.

Εκδοση
ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ
Καραγιώργη Σερβίας 12-14, Αθήνα 105 62
Τηλ.: 210 3376 700

Αθήνα 2003