

Εισαγωγή

Το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή συνεχίζει και κατά το δεύτερο έτος λειτουργίας του την παρουσίαση του έργου του στο Δελτίον της ΕΕΤ.

Η παρουσίαση διαρθρώνεται σε τρεις επιμέρους ενότητες. Η πρώτη αφορά στον **Τομέα Επικοινωνίας** (υποδοχή τηλεφωνικών κλήσεων), η δεύτερη στον **Τομέα Εξέτασης Γραπτών Παραπόνων** (Υποθέσεων) και η τρίτη σε **θέματα Συνεργασίας, Προβολής και σε Εξελίξεις** γενικότερου ενδιαφέροντος όσον αφορά τον θεσμό.

Κατά την παρουσίαση των σχετικών διαπιστώσεων-συμπερασμάτων θα αποφεύγονται κατά το δυνατόν επαναλήψεις όσων έχουν ήδη περιληφθεί σε προηγούμενα Δελτία της ΕΕΤ.

Η διαχρονική πρόοδος των εργασιών αποτιμάται με σύγκριση της κίνησης των αντίστοιχων τριμήνων του προηγούμενου έτους καθώς και των προηγούμενων τριμήνων του ίδιου έτους. Ειδικότερα, όσον αφορά το πρώτο τρίμηνο του τρέχοντος έτους, επειδή το Γραφείο δεν λειτουργούσε το αντίστοιχο τρίμηνο του 1999, η σύγκριση γίνεται στη βάση των μέσων μηνιαίων όρων του τριμήνου και των 9 1/2 μηνών λειτουργίας του κατά το 1999.

Με βάση το μέτρο αυτό σύγκρισης διαπιστώνεται ότι κατά το πρώτο τρίμηνο του 2000, ο μέσος μηνιαίος αριθμός των τηλεφωνικών κλήσεων αυξήθηκε κατά 60% περίπου και των γραπτών παραπόνων κατά 52%. Η αύξηση αυτή στο μεγαλύτερο ποσοστό της, όσον αφορά τις τηλεφωνικές κλήσεις, προήλθε από διαφημιστικό μονόφυλλο το οποίο απεστάλη από ορισμένες τράπεζες στους καταναλωτές-πελάτες τους μαζί με τη μηνιαία κατάσταση κίνησης των δανείων τους. Το γεγονός αυτό φανερώνει ότι υπάρχει ανάγκη περαιτέρω προβολής του θεσμού στις κατηγορίες των άμεσα ενδιαφερομένων καταναλωτών.

Στην τρίτη ενότητα παρουσιάζεται, λόγω της σημασίας της, η πρωτοβουλία της XV Γενικής Συνέλευσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη σύσταση



Δικτύου Συνεργασίας των Μεσολαβητών των τομέων Τραπεζικών και Ασφαλιστικών Εταιρειών για τη διευθέτηση διαφορών που ανακύπτουν από τις διασυνοριακές χρηματοπιστωτικές συναλλαγές.

1. Τομέας Επικοινωνίας

1.1 Στατιστικά στοιχεία

α) Στον **Πίνακα 1** (στην επόμενη σελίδα) εμφανίζεται το σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων κατά κατηγορίες.

Το σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων κατά το πρώτο τρίμηνο του 2000 (827) υπερβαίνει το 50% των κλήσεων (1621) του έτους 1999 (9 1/2 μήνες λειτουργίας). Ο μέσος μηνιαίος όρος του αριθμού των κλήσεων για το πρώτο τρίμηνο του τρέχοντος έτους αυξήθηκε κατά 60% έναντι του αντίστοιχου των 9 1/2 μηνών λειτουργίας του 1999, κυρίως, ως προελέχθη, λόγω του διαφημιστικού μονόφυλλου.

Από τις 827 περιπτώσεις στις 230 οι παραπονούμενοι δήλωσαν το διαφημιστικό μονόφυλλο ως πηγή πληροφόρησής τους. Εάν αγνοήσουμε το μέσο

ΠΙΝΑΚΑΣ 1
Τηλεφωνικές κλήσεις κατά κατηγορία

Κατηγορίες	Αριθμός	Ποσοστό %	
		Τριμήνου	Ετους 1999
• Κλήσεις εκτός Κανονισμού Λειτουργίας (Κ.Λ.)	438	53,0	59,1
• Κλήσεις εντός Κ.Λ.	269	32,5	24,5
• Λοιπές κατηγορίες (άλλοι θεσμοί, γενικές πληροφορίες κλπ.)	120	14,5	16,4
• Σύνολο	827	100,0	100,0

αυτό προβολής του θεσμού ο μέσος μηνιαίος όρος των τηλεφωνικών κλήσεων του τριμήνου παρουσιάζεται και πάλι αυξημένος κατά 18% έναντι του αντιστοίχου των 9 1/2 μηνών του 1999.

Όσον αφορά τη σύνθεση των διαφόρων κατηγοριών τηλεφωνικών κλήσεων, σημειώθηκε σαφής ποιοτική βελτίωση, καθόσον το ποσοστό των εντός κανονισμού παραπόνων αυξήθηκε από 24,5% το 1999 σε 32,5%.

β) Στον *Πίνακα 2* αναλύονται οι εκτός κανονισμού τηλεφωνικές κλήσεις, με βάση την αιτία εξαίρεσής τους:

Από τα στοιχεία του Πίνακα 2 προκύπτει το αυξανόμενο ενδιαφέρον των ιδιωτών επαγγελματιών (94 από τις 112 υποθέσεις) για το θεσμό, καθώς επίσης και η οριακή πλέον σημασία του αριθμού των κλήσεων που αναφέρονται σε γεγονότα, τα οποία έλαβαν χώρα πριν την έναρξη λειτουργίας του θεσμού.

Οι 228 κλήσεις, που εξαιρούνται επειδή αφορούν την εμπορική ή επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών αναφέρονται κυρίως σε θέματα έγκρισης δανείων, ρύθμισης χρεών, ύψους επιτοκίων κλπ. Τα θέματα αυτά βρίσκονται εκτός της αρμοδιότητας του Τραπεζικού Μεσολαβητή, έχουν όμως ιδιαίτερη ση-

ΠΙΝΑΚΑΣ 2
Εκτός κανονισμού τηλεφωνικές κλήσεις

Κατηγορίες	Αριθμός	Ποσοστό %	
		Τριμήνου	Ετους 1999
• Εμπορική ή επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών ή γενικές πληροφορίες για τράπεζες	228	52,0	44,7
• Γεγονότα που συνέβησαν πριν την έναρξη λειτουργίας του Γραφείου	16	3,7	16,2
• Υποθέσεις Ιδιωτών Επαγγελματιών και Νομικών Προσώπων	112	25,6	22,9
• Λοιπές περιπτώσεις	82	18,7	16,2
• Σύνολο	438	100,0	100,0

μασία γιατί είναι ενδεικτικά των προβλημάτων που απασχολούν τους συναλλασσόμενους με τις τράπεζες. Για το λόγο αυτό το προσωπικό του Γραφείου δείχνει ιδιαίτερη ευαισθησία στο να πληροφορήσει τους ερωτώντες σχετικά με τον περαιτέρω χειρισμό των υποθέσεών τους.

γ) Στον **Πίνακα 3**, παρουσιάζεται η κατανομή των εντός κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων κατά κατηγορία προϊόντων- υπηρεσιών.

Στον Πίνακα 3 ενδιαφέρον παρουσιάζει η σημαντική αύξηση του ποσοστού των περιπτώσεων που αναφέρονται στα μέσα πληρωμών (κυρίως κάρτες) καθώς και η σημαντική υποχώρηση του ποσοστού των ερωτώντων για τις καταθέσεις και τις κινητές αξίες.

δ) Στον **Πίνακα 4**, εμφανίζεται η κατανομή των εντός κανονισμού κλήσεων κατά κατηγορία παραπόνων:

Και κατά το πρώτο τρίμηνο του 2000 η ποιότητα υπηρεσιών εξακολουθεί να αντιπροσωπεύει υψηλό ποσοστό επί του συνόλου των κλήσεων (41,9% έναντι 46,7% του 1999) ενώ ακολουθεί η κατηγορία “Συναλλαγές/Υπολογισμοί” με ποσοστό 38,1% έναντι 31,6% του 1999.

ε) Σημειωτέον ότι επί του συνόλου των τηλεφωνικών κλήσεων (827) σε 322 περιπτώσεις (39%) οι συναλλασσόμενοι είχαν ήδη απευθυνθεί στο Κατάστημα της τράπεζας με την οποία συνεργάζονται.

1.2 Σχολιασμός – Συμπεράσματα

Τα νέα θέματα που έθεσαν οι συναλλασσόμενοι που επικοινωνήσαν τηλεφωνικά με το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή είναι τα ακόλουθα:

Σχετικά με τα δάνεια, ζητήθηκαν πληροφορίες για τα εξής:

Κατηγορίες	Αριθμός	Ποσοστό %	
		Τριμήνου	Ετους 1999
• Μέσα πληρωμών	97	37,3	25,8
• Δάνεια	94	36,2	32,6
• Καταθέσεις	36	13,8	21,2
• Κινητές Αξίες	25	9,6	17,1
• Λοιπά	8	3,1	3,3
• Σύνολο	260	100,0	100,0

Κατηγορίες	Αριθμός	Ποσοστό %	
		Τριμήνου	Ετους 1999
• Τραπεζική Πρακτική	41	15,8	15,6
• Συναλλαγές/Υπολογισμοί	99	38,1	31,6
• Ποιότητα Υπηρεσιών	109	41,9	46,7
• Λοιπά	11	4,2	6,1
• Σύνολο	260	100,0	100,0

- Την αναχρηματοδότηση παλαιών δανείων με νέα χαμηλότερου επιτοκίου.
- Τροποποιήσεις όσον αφορά την επιδότηση των στεγαστικών δανείων.
- Την πρόσφατη ρύθμιση για τα “πανωτόκια” (άρθρο 30, Ν. 2789/2000). Το περιεχόμενο των κλήσεων αφορούσε πληροφόρηση για το αν συγκεκριμένες περιπτώσεις εντάσσονταν στις εν λόγω διατάξεις.

Για τα μέσα πληρωμών οι ερωτήσεις αφορούσαν τα εξής:

- Το μη έλεγχο της ταυτοπροσωπίας κατόχων και χρηστών κάρτας από τα εντεταλμένα όργανα των επιχειρήσεων/καταστημάτων, με συνέπεια να πραγματοποιούνται αγορές με κάρτες που έχουν κλαπεί ή απολεσθεί.
- Την ουσιαστική έλλειψη προστασίας των νόμιμων κατόχων καρτών, δεδομένου ότι για να αποδείξουν τη διαφορά μεταξύ της υπογραφής τους επί της κάρτας και της υπογραφής επί του παραστατικού αγοράς καλούνται να προσκομίσουν την κάρτα που εκλάπη ή απολέσθη.
- Την καθυστέρηση της ακύρωσης των καρτών μετά την τηλεφωνική αναγγελία της κλοπής, είτε λόγω της μακράς αναμονής στο τηλέφωνο είτε λόγω της βραδύτητας της διαδικασίας ακύρωσης.
- Την καθυστέρηση ενημέρωσης των κατόχων καρτών για αγορές που είχαν πραγματοποιηθεί από μακρού με συνέπεια τη διόγκωση του χρέους τους λόγω των τόκων και την αδυναμία εξόφλησης.
- Την πιεστική πρακτική που εφαρμόζουν οι εισπρακτικές εταιρείες όσον αφορά τα δάνεια σε καθυστέρηση.

1.3 Internet

Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2000 σημειώθηκαν 6.865 επισκέψεις στις ιστοσελίδες του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή (www.bank-omb.gr), αριθμός που κρίνεται ιδιαίτερα ικανοποιητικός έναντι των 6.808 επισκέψεων για το οκτάμηνο Μαΐου-Δεκεμβρίου 1999.

2. Τομέας εξέτασης Γραπτών Παραπόνων (υποθέσεων)

Ο αριθμός των γραπτών παραπόνων, κατά το α' τρίμηνο του 2000, ανήλθε σε 82, εκ των οποίων τα 56 ήταν εντός του Κανονισμού Λειτουργίας του θεσμού. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι τα εκτός Κανονισμού γραπτά παράπονα αντιπροσωπεύουν το 32% του συνόλου των γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν στο πρώτο τρίμηνο του 2000 έναντι αντίστοιχου ποσοστού 48% του έτους 1999. Παρατηρείται δηλαδή σημαντική ποιοτική βελτίωση.

α) Στον Πίνακα 5 παρουσιάζονται οι κύριες κατηγορίες των εκτός Κανονισμού υποθέσεων:

ΠΙΝΑΚΑΣ 5 Εκτός Κανονισμού γραπτά παράπονα			
Κατηγορίες	Αριθμός	Ποσοστό %	
		Τριμήνου	Ετους 1999
• Επαγγελματικές συναλλαγές	2	7,7	29,3
• Εμπορική-επιχειρηματική πολιτική των Τραπεζών	2	7,7	34,1
• Γεγονότα πριν την έναρξη λειτουργίας του Γραφείου	9	34,6	15,9
• Λοιπά (εκ των οποίων 6 υποθέσεις ενώπιον Δικαστηρίων)	13	50,0	20,7
• Σύνολο	26	100,0	100,0

Οι διαφοροποιήσεις στα ποσοστά μεταξύ του πρώτου τριμήνου 2000 και του έτους 1999, δεν προφέρονται για σχολιασμό, λόγω του μικρού αριθμού των περιπτώσεων.

β) Η κατανομή των υποθέσεων κατά προϊόν και κατά είδος παραπόνων, παρουσιάζεται στον Πίνακα 6.

Υψηλό ποσοστό παρουσιάζει η κατηγορία Συναλλαγές/Υπολογισμοί, κυρίως η υποκατηγορία “εσφαλμένη ή αμφισβητούμενη χρέωση λογαριασμού” (23 από τις 30 υποθέσεις), η οποία συνδέεται κυρίως με τα μέσα πληρωμών, ιδιαίτερα τις απώλειες καρτών και τις χρεώσεις που ακολουθούν, τις οποίες δεν αποδέχονται οι παραπονούμενοι.

γ) Η τήρηση των σταδίων της διαδικασίας υποβολής των παραπόνων, για τις εντός του Κανονισμού

Λειτουργίας υποθέσεις, έχει ως ακολούθως:

- Δεν έχουν απευθυνθεί στην Υπηρεσία Πελατών: 23.
- Έχουν ολοκληρώσει τη διαδικασία εξέτασης στην τράπεζα: 33.
- **Σύνολο: 56.**

Σημειώνεται ότι, από τις ανωτέρω 23 περιπτώσεις στις 20 οι παραπονούμενοι δεν είχαν απευθυνθεί ούτε και στο Κατάστημα με το οποίο συναλλάσσονται.

δ) Κλείσιμο των υποθέσεων

Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2000 έκλεισαν 41 υποθέσεις από τις οποίες 12 μετά από παραίτηση των ενδιαφερομένων, κυρίως συνεπεία της πληρέστερης ενημέρωσής τους από τις Υπηρεσίες Πελατών των Τραπεζών. Η κατανομή των υπολοίπων 29 υποθέσεων εμφανίζεται στον Πίνακα 7

ΠΙΝΑΚΑΣ 6

Κατανομή γραπτών παραπόνων εντός Κανονισμού κατά προϊόν και είδος παραπόνων

	Ποιότητα Υπηρεσιών	Συναλλαγές/Υπολογισμοί	Τραπεζική Πρακτική	Σύνολο
Καταθέσεις	4	3	2	9
Μέσα Πληρωμών	7	15	1	23
Δάνεια	5	5	2	12
Κινητές Αξίες	3	6	1	10
Διάφορα	1	1	–	2
Σύνολο	20	30	6	56

ΠΙΝΑΚΑΣ 7

Κλείσιμο υποθέσεων ανάλογα με το φορέα και την κατάληξη

Φορέας	Κατάληξη			
	Υπέρ του πελάτη	Υπέρ της τράπεζας	Συμβιβαστική λύση	Σύνολο
Τράπεζες μετά από παρέμβαση του ΤΜ	11	-	-	11
Το Γραφείο του ΤΜ	3	14	1	18
Σύνολο	14	14	1	29

Από τις 41 υποθέσεις οι 25 είχαν υποβληθεί κατά το έτος 1999, ενώ οι 16 αφορούσαν παράπονα που υποβλήθηκαν εντός του 2000. Βάσει των στοιχείων αυτών προκύπτει ότι επιταχύνεται ο ρυθμός κλεισίματος των υποθέσεων, όπως είναι φυσικό να αναμένεται με την πάροδο του χρόνου (41 εντός του πρώτου τριμήνου έναντι 57 του 1999). Σημειώνεται ότι από τις 89 εντός κανονισμού υποθέσεις του 1999 βρισκόνταν, στις 31.3.2000, σε εκκρεμότητα 7 υποθέσεις, λόγω καθυστέρησης στη διατύπωση των απόψεων των εμπλεκόμενων μερών. Επίσης σε ορισμένες από τις περιπτώσεις αυτές απαιτήθηκε πρόσθετος έλεγχος από τις αρμόδιες Υπηρεσίες των τραπεζών.

3. Εξελίξεις σχετικά με το θεσμό στο χώρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Η XV Γενική Διεύθυνση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ανέλαβε πρωτοβουλία για τη σύσταση Δικτύου Συνεργασίας των Μεσολαβητών του Τραπεζικού και Ασφαλιστικού τομέα, με σκοπό την εξασφάλιση στον Ευρωπαϊκό καταναλωτή ενός προσιτού και αποτελεσματικού φορέα επίλυσης των διαφορών που

προκύπτουν κατά τις διασυνοριακές χρηματοπιστωτικές συναλλαγές στο πλαίσιο της Ενιαίας Αγοράς.

Με βάση τα συμπεράσματα των δύο πρώτων συναντήσεων σχετικών των Ombudsmen της ΕΕ, οι αρχές που θα αποτελέσουν τη βάση για τη λειτουργία του Δικτύου Συνεργασίας συνοψίζονται ως ακολούθως:

- Θα εφαρμόζεται το δίκαιο της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο προμηθευτής του προϊόντος/υπηρεσίας, δηλαδή της χώρας όπου πραγματοποιήθηκε η συναλλαγή.
- Αρμόδιος Μεσολαβητής (Ombudsman) για την εξέταση των παραπόνων θα είναι ο Μεσολαβητής της χώρας του προμηθευτή.
- Ο Μεσολαβητής της χώρας του καταναλωτή θα παρέχει πληροφορίες σχετικά με τον αρμόδιο Μεσολαβητή και θα ενημερώνει τους ενδιαφερόμενους για τα δικαιολογητικά που πρέπει να υποβάλουν για την εξέταση των παραπόνων τους.
- Ο αρμόδιος Μεσολαβητής για την εξέταση των παραπόνων θα ακολουθεί τη διαδικασία που εφαρμόζει και για τα παράπονα που αφορούν την εσωτερική αγορά της χώρας του.
- Τέλος, ο καταναλωτής, προκειμένου να προσφύγει στον αρμόδιο Μεσολαβητή, θα πρέπει να έχει εξαντλήσει τη διαδικασία εξέτασης του παραπόνου εντός της τράπεζας με την οποία συναλλάχθηκε.



**Συνάντηση
Ανταποκριτών Τραπεζών
με Στελέχη του Γραφείου
Τραπεζικού Μεσολαβητή**