

## Εισαγωγή

Το πρώτο τρίμηνο του 2002 συνεχίστηκε η σταθερά ανοδική πορεία των εργασιών του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή, τόσο στον τομέα των τηλεφωνικών κλήσεων όπου σημειώθηκε αύξηση κατά 24,5% έναντι του αντίστοιχου τριμήνου του 2001 όσο και στον τομέα των γραπτών παραπόνων, στον οποίο η αύξηση διαμορφώθηκε σε 26,7%. Τα αριθμητικά μεγέθη του α' τριμήνου 2002 είναι 1.369 για τις τηλεφωνικές κλήσεις και 199 για τα γραπτά παράπονα.

Η κατανομή των παραπόνων μεταξύ των διαφόρων προϊόντων και υπηρεσιών δεν παρουσιάζει αξιόλογες διαφοροποιήσεις. Την πρώτη θέση εξακολουθεί να κατέχει το πλαστικό χρήμα και ακολουθούν τα δάνεια, οι καταθέσεις και οι κινητές αξίες. Από άποψη αιτίων που προκαλούν τα παράπονα εμφανίζεται ενίσχυση της κατηγορίας "Ποιότητα Υπηρεσιών" και ιδιαίτερα των υποκατηγοριών "πληροφόρηση-ενημέρωση ελλιπής ή εσφαλμένη" και "καθυστερήσεις".

Για τα προβλήματα που διατυπώνουν οι συναλλασσόμενοι σημειώθηκε έξαρση στον αριθμό παραπόνων που αναφέρονται σε χορήγηση καρτών με μεσολάβηση συμβεβλημένων με τράπεζες επι-

χειρήσεων, χωρίς έλεγχο της πιστοληπτικής ικανότητας των πελατών τους.

### I. Τηλεφωνικές κλήσεις

α) Στον Πίνακα 1 εμφανίζονται οι κυριότερες κατηγορίες των τηλεφωνικών κλήσεων:



## Το έργο του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή κατά το α' τρίμηνο του 2002

ΠΙΝΑΚΑΣ 1

Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' τριμήνου		Σύνθεση %	
	2002	2001	2002	2001
• <b>Τραπεζικά θέματα</b>				
> Εντός Κανονισμού Λειτουργίας (ΚΛ)	871	608	63,6	55,3
> Εκτός ΚΛ	395	343	28,9	31,2
• <b>Άλλα θέματα</b> (άλλοι θεσμοί, γενικές πληροφορίες κλπ)	103	149	7,5	13,5
• <b>Σύνολο</b>	<b>1.369</b>	<b>1.100</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Το σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων του α' τριμήνου 2002 υπερέβη τον αριθμό των κλήσεων του αντίστοιχου τριμήνου 2001 κατά 24,5%.

Συνεχίστηκε η ποιοτική βελτίωση στη σύνθεση των διαφόρων κατηγοριών τηλεφωνικών κλήσεων, όπως προκύπτει από το ποσοστό των εντός κανονισμού που αυξήθηκε από 55,3% του α' τριμήνου 2001 σε 63,6% το αντίστοιχο του 2002.

**β) Στον Πίνακα 2** αναλύονται οι εκτός κανονισμού τηλεφωνικές κλήσεις, κατά αιτία εξαίρεσης:

Από τα στοιχεία του Πίνακα προκύπτει ότι εξακολουθεί να διατηρείται υψηλό το ενδιαφέρον των ιδιωτών επαγγελματιών (111 από τις 114 υποθέσεις) για το θεσμό. Από τις 57 λοιπές περιπτώσεις, 15 αφορούν υποθέσεις που αποτελούν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των Δικαστηρίων και 17 είναι γενικά παραπόνια που δεν αφορούν συγκεκριμένη τράπεζα.

Οι 166 κλήσεις που αφορούν στην εμπορική ή επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών ή σε γενικές πληροφορίες για τις τράπεζες, αναφέρονται

ειδικότερα σε θέματα έγκρισης δανείων, ρύθμισης χρεών, ύψους επιτοκίων κ.λπ. Τα θέματα αυτά βρίσκονται εκτός της αρμοδιότητας του Τραπεζικού Μεσολαβητή αλλά αναδεικνύουν πραγματικά προβλήματα που απασχολούν τους συναλλασσόμενους με τις τράπεζες. Για το λόγο αυτό και το προσωπικό του Γραφείου πληροφορεί τους ερωτώντες σχετικά με τον περαιτέρω χειρισμό των υποθέσεών τους.

**γ) Στον Πίνακα 3** (στην επόμενη σελίδα) παρουσιάζεται η κατανομή των εντός κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων κατά κατηγορία προϊόντων/υπηρεσιών:

Οι 48 από τις 71 περιπτώσεις της νέας κατηγορίας "εισαγωγή ευρώ" παρουσιάστηκαν τον πρώτο μήνα του τριμήνου. Στη συνέχεια σημειώθηκε σταθερή υποχώρηση.

**δ) Στον Πίνακα 4** (στην επόμενη σελίδα) εμφανίζεται η κατανομή των εντός κανονισμού κλήσεων κατά κατηγορία παραπόνων:

ΠΙΝΑΚΑΣ 2				
Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' τριμήνου		Σύνθεση %	
	2002	2001	2002	2001
• Εμπορική ή επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών ή γενικές πληροφορίες για τράπεζες	162	166	47,2	42,0
• Δεν αφορά τράπεζα ή τραπεζική συναλλαγή	39	58	11,4	14,7
• Υποθέσεις ιδιωτών επαγγελματιών και νομικών προσώπων	95	114	27,7	28,9
• Λοιπές περιπτώσεις	47	57	13,7	14,4
• <b>Σύνολο</b>	<b>343</b>	<b>395</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

**ΠΙΝΑΚΑΣ 3**

Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' τριμήνου		Σύνθεση %	
	2002	2001	2002	2001
• Μέσα πληρωμών	272	262	40,1	45,0
• Δάνεια	229	207	33,6	35,6
• Καταθέσεις	75	81	11,1	13,9
• Κινητές Αξίες	19	13	2,8	2,2
• Εισαγωγή ευρώ	71	–	10,5	–
• Λοιπά	13	19	1,9	3,3
• <b>Σύνολο</b>	<b>679</b>	<b>582</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4**

Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' τριμήνου		Σύνθεση %	
	2002	2001	2002	2001
• Συναλλαγές/Υπολογισμοί	253	285	37,3	49,0
• Ποιότητα Υπηρεσιών	329	238	48,4	40,9
• Τραπεζική Πρακτική	88	49	13,0	8,4
• Λοιπά	9	10	1,3	1,7
• <b>Σύνολο</b>	<b>679</b>	<b>582</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Από τις 329 περιπτώσεις που τα αίτιά τους ανήκουν στην κατηγορία “ποιότητα υπηρεσιών”, οι 162 αφορούν ελλιπή ή εσφαλμένη πληροφόρηση και οι 61 καθυστερήσεις.

## II. Γραπτά Παράπονα

Ο αριθμός των γραπτών παραπόνων, κατά το διάστημα 1.1.2002-31.3.2002, ανήλθε σε 199 και είναι κατά 26,7% αυξημένος σε σχέση με το αντίστοιχο διάστημα του έτους 2001. Από το σύνολο των γραπτών παραπόνων τα 146 (73,4%) ήταν εντός της αρμοδιό-

τητας του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή και 53 (26,6%) εκτός.

α) Στον **Πίνακα 5** (επόμενη σελίδα) φαίνονται οι κύριες κατηγορίες των εκτός αρμοδιότητας του Τραπεζικού Μεσολαβητή υποθέσεων.

Από τις 18 περιπτώσεις της κατηγορίας “Λοιπά”, οι 9 αφορούν μη τραπεζικές συναλλαγές (6) ή υποθέσεις στις οποίες δεν εμπλέκονται τράπεζες (3).

β) Τα στοιχεία που αφορούν στην κατανομή των υποθέσεων κατά προϊόν, συνοψίζονται στον **Πίνακα 6** (επόμενη σελίδα).

ΠΙΝΑΚΑΣ 5				
Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' τριμήνου		Σύνθεση %	
	2002	2001	2002	2001
• Επαγγελματικές συναλλαγές	13	15	24,5	57,7
• Εμπορική-επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών	14	3	26,4	11,5
• Γεγονότα εκτός προθεσμιών	8	3	15,1	11,5
• Λοιπά	18	5	34,0	19,3
• <b>Σύνολο</b>	<b>53</b>	<b>26</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

ΠΙΝΑΚΑΣ 6				
Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' τριμήνου		Σύνθεση %	
	2002	2001	2002	2001
• Μέσα πληρωμών	83	73	56,9	55,7
• Δάνεια	35	31	24,0	23,7
• Καταθέσεις	20	18	13,7	13,7
• Κινητές αξίες	4	5	2,7	3,8
• Λοιπά	4	4	2,7	3,0
• <b>Σύνολο</b>	<b>146</b>	<b>131</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Στα γραπτά παράπονα, παρατηρείται σταθερότητα ως προς τα ποσοστά κατανομής των υποθέσεων κατά προϊόν ή υπηρεσία, μεταξύ των πρώτων τριμήνων των ετών 2001 και 2002.

Τα στοιχεία που παρουσιάζουν την κατανομή κατά κατηγορία παραπόνων, συνοψίζονται στον **Πίνακα 7**:

ΠΙΝΑΚΑΣ 7				
Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' τριμήνου		Σύνθεση %	
	2002	2001	2002	2001
• Συναλλαγές/υπολογισμοί	80	81	54,8	61,8
• Ποιότητα υπηρεσιών	47	40	32,2	30,5
• Τραπεζική πρακτική	18	7	12,3	5,4
• Λοιπά	1	3	0,7	2,3
• <b>Σύνολο</b>	<b>146</b>	<b>131</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

### III. Κλείσιμο υποθέσεων

Στο διάστημα 1.1.2002-31.3.2002 περατώθηκε η εξέταση 138 υποθέσεων από τις οποίες 7 μετά από παραίτηση των ενδιαφερομένων, συνεπεία της πληρέστερης ενημέρωσής τους από τις Υπηρεσίες Πελατών των τραπεζών στις οποίες παρέπεμψε τις υποθέσεις τους το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή. Η κατανομή των υπολοίπων 131 υποθέσεων, ανάλογα με το φορέα επίλυσης της υπόθεσης και την κατάληξή της, έχει ως ακολούθως:

Στις αρχές του τριμήνου είχε σημειωθεί έξαρση στον αριθμό παραπόνων για υποκλοπή του PIN με παγίδες, όπως το Lebanese loop (μπλοκάρισμα κάρτας) σε συνδυασμό με τοποθέτηση αυτοκόλλητων σε ATM, τα οποία παραπέμπουν σε κινητά τηλέφωνα για ακύρωση της κάρτας. Μετά τη δημοσιοποίηση που δόθηκε στο θέμα αυτό, δεν διατυπώθηκαν νέα σχετικά παράπονα.

Φορέας	Κατάληξη			
	Υπέρ του συναλλασσομένου	Υπέρ της τράπεζας	Συμβιβαστική λύση	Σύνολο
Τράπεζες μετά από παρέμβαση του ΤΜ	69	–	–	<b>69</b>
Το Γραφείο του ΤΜ	16	37	9	<b>62</b>
• <b>Σύνολο</b>	<b>85</b>	<b>37</b>	<b>9</b>	<b>131</b>

Από τα στοιχεία αυτά προκύπτει ότι το 72% των υποθέσεων, συμπεριλαμβανομένων και όσων επίλυθηκαν συμβιβαστικά, έκλεισαν υπέρ των συναλλασσομένων. Επίσης, το 53% διευθετήθηκαν από τις ίδιες τις τράπεζες.

### IV. Τα προβλήματα των συναλλασσομένων

Οι επισημάνσεις του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή στην ετήσια έκθεση του έτους 2001 όσον αφορά τα προβλήματα των συναλλασσομένων με τις τράπεζες εξακολουθούν να ισχύουν. Αυξημένη συχνότητα παρουσιάζουν οι ακόλουθες κατηγορίες:

#### Μέσα πληρωμών

Χορήγηση καρτών με μεσολάβηση συμβεβλημένων με τράπεζες επιχειρήσεων, χωρίς έλεγχο της πιστοληπτικής ικανότητας των συναλλασσομένων και χωρίς προηγούμενη ενημέρωση για τις υποχρεώσεις τους. (Τα παράπονα προέρχονται κυρίως από τους οικείους τους οι οποίοι καλούνται να εξοφλήσουν τα χρέη).

#### Δάνεια

Ελλιπής ενημέρωση ως προς τα έξοδα εξέτασης αιτήσεων στεγαστικών δανείων και ως προς την παρακράτηση μέρους αυτών σε περίπτωση απόρριψης των αιτημάτων.

Παράλειψη ενημέρωσης των εγγυητών σχετικά με την πορεία εξόφλησης των δανείων στα οποία έχουν υπογράψει ως εγγυητές.

#### Καταθέσεις

Ελλιπής ενημέρωση των επενδυτών σε μικτά καταθετικά-επενδυτικά προϊόντα σχετικά με τα χαρακτηριστικά της επένδυσης (μεσομακροπρόθεσμο χαρακτήρα) και το μη εγγυημένο των αποδόσεων. Η αναγραφή των στοιχείων αυτών στην αίτηση-σύμβαση δεν αρκεί σε περιπτώσεις μη έμπειρων επενδυτών.

#### Κινητές αξίες

Διατυπώθηκαν παράπονα για μη ενημέρωση των επενδυτών σε Α/Κ σχετικά με την προμήθεια εισόδου-εξόδου, παρά το ότι αναγράφεται ρητά στη σχετική σύμβαση.