

## Εισαγωγή

□ Το πρώτο τρίμηνο του 2003 σημειώθηκε αύξηση των τηλεφωνικών κλήσεων κατά 24,4% έναντι του αντίστοιχου τριμήνου του 2002 και των γραπτών παραπόνων κατά 11,6%. Τα αριθμητικά μεγέθη του α' τριμήνου 2003 είναι 1.703 για τις τηλεφωνικές κλήσεις και 222 για τα γραπτά παράπονα.

□ Η κατανομή των παραπόνων μεταξύ των διάφορων προϊόντων και υπηρεσιών παρουσιάζει διαφοροποιήσεις στις τηλεφωνικές κλήσεις, όπου την πρώτη θέση κατέλαβαν τα δάνεια (44,3%), ενώ τα μέσα πληρωμών υποχώρησαν στη δεύτερη θέση με 39,7%. Στα γραπτά παράπονα διατηρείται η σειρά των προηγούμενων ετών (μέσα πληρωμών, δάνεια, καταθέσεις) με σημαντική ενίσχυση του ποσοστού των καταθέσεων από 13,7% σε 19,5%, οφειλόμενη στις επιβαρύνσεις που επιβλήθηκαν για τη διαχείριση καταθετικών λογαριασμών. Από άποψη αιτίων που δηλώνουν οι παραπονούμενοι για τα γραπτά παράπονα εμφανίζεται ενίσχυση της κατηγορίας "Ποιότητα υπηρεσιών" και ιδιαίτερα των υποκατηγοριών "πληροφόρηση-ενημέρωση ελλιπής ή εσφαλμένη" και "καθυστερήσεις".

□ Στο κλείσιμο των υποθέσεων (βλ. παρακάτω) παρουσιάζεται αύξηση του ποσοστού των περιπτώσεων που επιλύονται υπέρ των συναλλασσομένων (από 80% σε 88%), το οποίο θα πρέπει να αποδοθεί



## Απολογισμός έργου του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή για το α' τρίμηνο του έτους 2003

σε συγκυριακούς λόγους. Τυχόν διαμόρφωση νέων τάσεων θα κριθεί στη συνέχεια του έτους.

## Α. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

### Ι. Τηλεφωνικές κλήσεις

α) Στον Πίνακα 1 εμφανίζεται το σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων κατά κατηγορίες.

Το σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων του α' τριμήνου 2003 υπερέβη τον αριθμό των κλήσεων του αντίστοιχου τριμήνου 2002 κατά 24,4%.

ΠΪΝΑΚΑΣ 1

Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' τριμήνου		Σύνθεση %	
	2003	2002	2003	2002
<b>Τραπεζικά θέματα</b>				
Εντός Κανον. Λειτουργίας (Κ.Λ.)	946	871	55,5	63,6
Εκτός Κ.Λ.	660	395	38,8	28,9
<b>Άλλα θέματα</b> (πληροφορίες για άλλους θεσμούς)	97	103	5,7	7,5
<b>Σύνολο</b>	<b>1703</b>	<b>1369</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

ΠΊΝΑΚΑΣ 2				
Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' τριμήνου		Σύνθεση %	
	2003	2002	2003	2002
Εμπορική ή επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών ή γενικές πληροφορίες για τράπεζες	400	166	61,4	42,0
Δεν αφορά τράπεζα ή τραπεζική συναλλαγή	66	58	10,1	14,7
Υποθέσεις ιδιωτών επαγγελματιών και νομικών προσώπων	128	114	19,6	28,9
Λοιπές περιπτώσεις	58	57	8,9	14,4
<b>Σύνολο</b>	<b>652</b>	<b>395</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

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

Από τα παραπάνω στοιχεία προκύπτει ότι εξακολουθεί να διατηρείται υψηλό το ενδιαφέρον των ιδιωτών επαγγελματιών για το θεσμό. Από τις 58 λοιπές περιπτώσεις, 15 αφορούν υποθέσεις που αποτελούν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των Δικαστηρίων, 12 αφορούν τράπεζα που δεν συμμετέχει στο θεσμό και 10 είναι παράπονα που αναφέρονται σε εφαρμογή νόμων και κανονισμών.

Οι 400 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. Ιδιαίτερα στις περιπτώσεις

αιτημάτων μεσολάβησης του Γραφείου προς τις τράπεζες για ρύθμιση χρεών σε καθυστέρηση, οι οφειλές προέρχονταν από τη χρήση περισσότερων της μιας καρτών ή/και δανείων που οι συναλλασσόμενοι είχαν λάβει από διάφορες τράπεζες κυρίως με τη μεσολάβηση συμβεβλημένων επιχειρήσεων.

γ) Στον **Πίνακα 3** παρουσιάζεται η κατανομή των εντός κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων κατά κατηγορία προϊόντων/υπηρεσιών, που αφορούν νέες περιπτώσεις και για τις οποίες δόθηκαν από τους συναλλασσομένους πλήρη στοιχεία.

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

Από τις 340 περιπτώσεις που τα αιτία τους ανήκουν στην κατηγορία “ποιότητα υπηρεσιών”, οι 240 αφορούν ελλιπή ή εσφαλμένη πληροφόρηση και οι 36 καθυστερήσεις.

ΠΊΝΑΚΑΣ 3				
Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' τριμήνου		Σύνθεση %	
	2003	2002	2003	2002
Μέσα πληρωμών	297	272	39,7	40,1
Δάνεια	332	229	44,3	33,6
Καταθέσεις	75	75	10,0	11,1
Κινητές αξίες	15	19	2,0	2,8
Λοιπά	30	84	4,0	12,4
<b>Σύνολο</b>	<b>749</b>	<b>679</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

## II. Γραπτά παράπονα

Ο αριθμός των γραπτών παραπόνων, κατά το διάστημα 1.1.2003-31.3.2003, ανήλθε σε 222 και είναι κατά 11,6% αυξημένος σε σχέση με το αντίστοιχο διάστημα του έτους 2002. Από το σύνολο των γρα-

**ΠΊΝΑΚΑΣ 4**

Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' τριμήνου		Σύνθεση %	
	2003	2002	2003	2002
	Συναλλαγές/υπολογισμοί	226	253	30,9
Ποιότητα υπηρεσιών	340	329	46,4	48,4
Τραπεζική πρακτική	139	88	19,0	13,0
Λοιπά	27	9	3,7	1,3
<b>Σύνολο</b>	<b>732</b>	<b>679</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

**ΠΊΝΑΚΑΣ 5**

Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' τριμήνου		Σύνθεση %	
	2003	2002	2003	2002
	Επαγγελματικές συναλλαγές	12	13	25,0
Εμπορική-επιχειρημ. πολιτική των τραπεζών	9	14	18,8	26,4
Γεγονότα εκτός προθεσμιών	4	8	8,3	15,1
Λοιπά	23	18	47,9	34,0
<b>Σύνολο</b>	<b>48</b>	<b>53</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

πών παραπόνων τα 174 (78,4%) ήταν εντός της αρμοδιότητας του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή και 48 (21,6%) εκτός.

**α)** Οι κύριες κατηγορίες των εκτός αρμοδιότητας του Τραπεζικού Μεσολαβητή υποθέσεων ήταν:

Από τις 23 περιπτώσεις της κατηγορίας “Λοιπά”, οι 13 αφορούν υποθέσεις που αποτελούν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των Δικαστηρίων και οι 8 δεν αφορούν τράπεζα ή τραπεζική συναλλαγή.

**β)** Τα στοιχεία του **Πίνακα 6** αφορούν στην κατανομή των υποθέσεων κατά προϊόν.

Το υψηλό ποσοστό που αντιπροσωπεύουν τα μέσα πληρωμών δικαιολογείται από το μεγάλο αριθμό καρτών (4,5 εκ. περίπου). Σημειώνεται ότι

οι κάρτες αντιπροσωπεύουν το 93% του συνόλου των μέσων πληρωμών (85 στις 91 περιπτώσεις).

Τα στοιχεία του **Πίνακα 7** παρουσιάζουν την κατανομή κατά κατηγορία παραπόνων.

**ΠΊΝΑΚΑΣ 6**

Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' τριμήνου		Σύνθεση %	
	2003	2002	2003	2002
	Μέσα πληρωμών	91	83	52,3
Δάνεια	42	35	24,1	24,0
Καταθέσεις	34	20	19,5	13,7
Κινητές αξίες	5	4	2,9	2,7
Λοιπά	2	4	1,2	2,7
<b>Σύνολο</b>	<b>174</b>	<b>146</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

**ΠΙΝΑΚΑΣ 7**

Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' τριμήνου		Σύνθεση %	
	2003	2002	2003	2002
	Συναλλαγές/υπολογισμοί	83	80	47,7
Ποιότητα υπηρεσιών	63	47	36,2	32,2
Τραπεζική πρακτική	24	18	13,8	12,3
Λοιπά	4	1	2,3	0,7
<b>Σύνολο</b>	<b>174</b>	<b>146</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

## **B. ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ**

Στο διάστημα 1.1.2003-31.3.2003 περατώθηκε η εξέταση 125 υποθέσεων, από τις οποίες 5 μετά από παραιτήση των ενδιαφερομένων, συνεπεία της πληρέστερης ενημέρωσής τους από τις Υπηρεσίες Πελατών των τραπεζών, στις οποίες παρέπεμψε τις υπο-

θέσεις τους το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή. Επίσης δόθηκαν απαντήσεις σε 37 από τις 48 εκτός κανονισμού υποθέσεις.

Η κατανομή των εντός κανονισμού 120 υποθέσεων που έκλεισαν στο διάστημα 1.1-31.3.2003, ανάλογα με το φορέα επίλυσης της υπόθεσης και την κατάληξή της, έχει ως ακολούθως:

Κατάληξη				
Φορέας	Υπέρ του συναλλασσομένου	Υπέρ της τράπεζας	Συμβιβαστική λύση	Σύνολο
Τράπεζες μετά παρέμβαση ΤΜ	88	-	-	<b>88</b>
Το Γραφείο του ΤΜ	2	14	16	<b>32</b>
<b>Σύνολο</b>	<b>90</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>120</b>

## **Γ. ΤΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΩΝ**

### **Μέσα πληρωμών**

- ❑ Παράπονα για μη εφαρμογή της ΚΥΑ ΖΙ-178/2001 για περιορισμό της ευθύνης σε 150 ευρώ, στις περιπτώσεις γνωστοποίησης της απώλειας ή κλοπής των καρτών με καθυστέρηση ημερών.
- ❑ Παράπονα για μη επίδειξη επιμέλειας κατά τη μεσολάβηση συμβεβλημένων επιχειρήσεων για την έκδοση πιστωτικών καρτών.

❑ Ερωτήματα σχετικά με την καταχρηστικότητα όρων με βάση την απόφαση 1219/2001 του Αρείου Πάγου.

❑ Διαμαρτυρίες για έκδοση καρτών χωρίς να έχει ζητηθεί.

### **Δάνεια**

- ❑ Αιτήματα για μεσολάβηση του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή προς τις τράπεζες για ρύθμιση χρεών σε καθυστέρηση.
- ❑ Εξαρση παραπόνων σχετικά με τη ρήτρα πρώ-

ρης εξόφλησης στεγαστικών δανείων μετά την απόφαση του Πολυμελούς Πρωτοδικείου Αθηνών 1119/2002 (μη εκτελεστή) και για την οικονομική επιβάρυνση σε περίπτωση πρόωρης εξόφλησης καταναλωτικών δανείων, μετά την πρόσφατη παρέμβαση του Υπουργείου Ανάπτυξης.

❑ Διαμαρτυρίες για έξοδα και προμήθειες, όπως τα έξοδα εξέτασης της αίτησης δανείου και τα έξοδα φακέλου.

❑ Διαμαρτυρίες για καθυστέρηση στην ενημέρωση εγγυητών για ληξιπρόθεσμες οφειλές, με συνέπεια τη διόγκωσή τους.

### **Καταθέσεις**

❑ Εξαρση παραπόνων σχετικά με την επιβολή εξόδων διαχείρισης σε καταθετικούς λογαριασμούς με υπόλοιπο κάτω ορισμένου ύψους, καθώς και σε αδρανείς λογαριασμούς.

❑ Παράπονα για μη ενημέρωση των επενδυτών σε μικτά καταθετικά-επενδυτικά προϊόντα, για τους πιθανούς κινδύνους απώλειας και μέρους του κεφαλαίου.

### **Διασυννοριακά**

❑ Κατά τη διενέργεια εμβασμάτων στο εξωτερικό διατυπώθηκαν παράπονα από συναλλασσομένους για μη ενημέρωσή τους εκ των προτέρων, αναφορικά με ύπαρξη και άλλων εξόδων πλην εκείνων της τράπεζας του εντολέα.

❑ Παράπονα σχετικά με δυσκολίες στη διενέργεια εμβασμάτων για ολόκληρο το ποσό, δηλαδή όλα τα έξοδα να καταβληθούν από τον εντολέα.

❑ Αμφισβητήσεις συναλλαγών μέσω ATM και πιστωτικών καρτών.

