

## Εισαγωγή

Στις τηλεφωνικές κλήσεις, το πρώτο τρίμηνο του 2004 σημειώθηκε μείωση σε σχέση με το αντίστοιχο τρίμηνο του 2003 κατά 14,5%. Τα αντίστοιχα αριθμητικά μεγέθη είναι 1.457 και 1.703. Αντίθετα, στα γραπτά παράπονα σημειώθηκε σημαντική αύξηση, από 222 σε 297 ή σε ποσοστό 33,8%.

Στην κατανομή των παραπόνων κατά προϊόν ή υπηρεσία, στα γραπτά παράπονα σημειώθηκε σημαντική αύξηση του ποσοστού συμμετοχής των μέσων πληρωμών (από 52,3% σε 65,6%). Αντίθετα σημειώθηκε σημαντική μείωση στα ποσοστά των δανείων (από 24,1% σε 18,3%) και των καταθέσεων (από 19,5% σε 7,9%). Στις τηλεφωνικές κλήσεις επίσης ενισχύθηκε σημαντικά το ποσοστό των μέσων πληρωμών (από 39,7% σε 46,6%).

Από τα 228 γραπτά παράπονα που έκλεισαν, το 65% έκλεισε από τις ίδιες τις τράπεζες, μετά από παραπομπή των θεμάτων στις Υπηρεσίες Πελατών από τον Τραπεζικό Μεσολαβητή. Ο δείκτης ικανοποίησης των συναλλασσομένων (ποσοστό γραπτών παραπόνων που έκλεισαν υπέρ τους) ανήλθε σε 85%.



## Απολογισμός έργου του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή για το τρίμηνο 1.1-31.3.2004

### Α. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

#### 1. Τηλεφωνικές κλήσεις

α) Στον Πίνακα 1 εμφανίζεται το σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων κατά κατηγορίες, οι κυριότερες των οποίων είναι:

| ΠΙΝΑΚΑΣ 1  |                                    |              |              |              |
|--|------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Κατηγορίες   | Αριθμητικά στοιχεία<br>α' τριμήνου |              | Σύνθεση %    |              |
|  | 2004                               | 2003         | 2004         | 2003         |
| <b>Τραπεζικά θέματα</b>                                |                                    |              |              |              |
| Εντός Κανον. Λειτουργίας (Κ.Λ.)                        | 860                                | 946          | 59,0         | 55,5         |
| Εκτός Κ.Λ.   | 564                                | 660          | 38,7         | 38,8         |
| <b>Άλλα θέματα</b><br>(πληροφορίες για άλλους θεσμούς) | 33                                 | 97           | 2,3          | 5,7          |
| <b>Σύνολο</b>  | <b>1.457</b>                       | <b>1.703</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |

Το σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων του α' τριμήνου 2004 υπολείπεται του αριθμού των κλήσεων του αντίστοιχου τριμήνου 2003 κατά 14,5%. Η εξέλιξη αυτή πιθανόν οφείλεται στην προεκλογική περίοδο, στη διάρκεια της οποίας το ενδιαφέρον των πολιτών επικεντρώθηκε σε άλλα θέματα, δεδομένου ότι περιορίστηκαν και οι παρουσιάσεις του έργου του Τραπεζικού Μεσολαβητή από τα ΜΜΕ.

**β)** Από τα εκτός κανονισμού 575 θέματα, ποσοστό 61% αφορούν την εμπορική ή επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών ή γενικές πληροφορίες για τις τράπεζες και ειδικότερα θέματα μη έγκρισης αιτήσεων δανείων, ρύθμισης χρεών, ύψους επιτοκίων, διαφόρων επιβαρύνσεων κ.λπ. Οι υποθέσεις ιδιωτών επαγγελματιών και επιχειρήσεων αντιπροσωπεύουν το 18% των εκτός κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων.

**γ)** Στον *Πίνακα 2* παρουσιάζεται η κατανομή των εντός κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων κατά κατηγορία προϊόντων/υπηρεσιών, η οποία έχει ως εξής:

| ΠΙΝΑΚΑΣ 2     |                     |            |              |              |
|---------------|---------------------|------------|--------------|--------------|
| Κατηγορίες    | Αριθμητικά στοιχεία |            | Σύνθεση %    |              |
|               | α' τριμήνου 2004    | 2003       | 2004         | 2003         |
| Μέσα πληρωμών | 380                 | 297        | 46,6         | 39,7         |
| Δάνεια        | 258                 | 332        | 31,6         | 44,3         |
| Καταθέσεις    | 121                 | 75         | 14,8         | 10,0         |
| Κινητές αξίες | 10                  | 15         | 1,2          | 2,0          |
| Λοιπά         | 47                  | 30         | 5,8          | 4,0          |
| <b>Σύνολο</b> | <b>816</b>          | <b>749</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |

Οι διαφορές σχετικά με τα μέσα πληρωμών σε ποσοστό 90% αντιπροσωπεύουν συναλλαγές με κάρτες και ειδικότερα το 80% αφορά συναλλαγές με πιστωτικές κάρτες και το υπόλοιπο 10% συναλλαγές μέσω ΑΤΜ. Η διαφορά αυτή είναι χαρακτηριστική του υψηλότερου βαθμού ασφάλειας που εξασφαλίζει η χρήση του PIN.

**δ)** Ως προς τα αίτια που προκαλούν τα παράπονα, το 39,5% αφορά χρεώσεις από παράνομες συναλλαγές μετά από απώλεια ή κλοπή καρτών, τις οποί-

ες αμφισβητούν οι νόμιμοι κάτοχοι των καρτών και λάθος υπολογισμούς ως προς το ύψος των τόκων και διαφόρων προμηθειών που οφείλονται κυρίως σε ελλιπή ενημέρωση των συναλλασσομένων. Στην ποιότητα υπηρεσιών, με κύριες υποκατηγορίες την ελλιπή πληροφόρηση και τις καθυστερήσεις, αντιστοιχεί το 38% των αιτιών.

**ε)** Σημειώνεται ότι σε 884 (60,5%) περιπτώσεις τηλεφωνικών κλήσεων οι συναλλασσόμενοι, μετά τη γενική ενημέρωσή τους από το προσωπικό του Τομέα Επικοινωνίας, συζήτησαν και με Συμβούλους τις υποθέσεις τους. Επίσης, σε 90 (6,2%) περιπτώσεις οι ενδιαφερόμενοι πραγματοποίησαν επίσκεψη στο Γραφείο, για να συζητήσουν με Συμβούλους τις υποθέσεις τους.

**στ)** Ο αριθμός των επισκεπτών στην ιστοσελίδα μας κατά το α' τρίμηνο 2004 έχει ως ακολούθως:

|                            |        |
|----------------------------|--------|
| Αριθμός επισκεπτών         |        |
| • Με μία επίσκεψη          | 5.061  |
| • Με περισσότερες της μιας | 389    |
| Σύνολο επισκεπτών          | 5.450  |
| Σύνολο επισκέψεων          | 7.094  |
| Σύνολο σελίδων             | 22.641 |

## II. Γραπτά παράπονα

**α)** Ο αριθμός των γραπτών παραπόνων, κατά διάστημα 1.1.2004-31.3.2004, ανήλθε σε 297 και είναι κατά 33,8% αυξημένος σε σχέση με το αντίστοιχο διάστημα του έτους 2003. Από το σύνολο των γραπτών παραπόνων τα 241 (81,1%) ήταν εντός της αρμοδιότητας του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή και 56 (18,9%) εκτός.

Από τις εκτός αρμοδιότητας υποθέσεις, το 32% αφορά επαγγελματικές συναλλαγές και το 27% την εμπορική ή επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών.

**β)** Η κατανομή των υποθέσεων κατά προϊόν παρουσιάζεται στον *Πίνακα 3*.

Χαρακτηριστική είναι η σημαντική υποχώρηση του ποσοστού των δανείων και των καταθέσεων και η αντίστοιχη αύξηση του ποσοστού των μέσων πληρωμών. Η εικόνα σχετικά με το ποσοστό των διαφορών που αντιπροσωπεύουν οι κάρτες στο σύνολο των μέσων πληρωμών και της κατανομής μεταξύ αγορών με πιστωτικές κάρτες και συναλλαγών μέσω ATM είναι η ανάλογη της περιγραφόμενης στις τηλεφωνικές κλήσεις.

γ) Ως προς τα αίτια των παραπόνων, το 58% αποδίδεται από τους συναλλασσομένους σε εσφαλμένες χρεώσεις, επειδή δεν αποδέχονται τις χρεώσεις από παράνομες συναλλαγές μετά από την απώλεια ή την κλοπή της κάρτας τους. Ακολουθεί η κατηγορία ποιότητα υπηρεσιών, στην οποία κυριαρχεί η υποκατηγορία ελλιπής πληροφόρηση.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 3**

| Κατηγορίες    | Αριθμητικά στοιχεία<br>α' τριμήνου |            | Σύνθεση %    |              |
|---------------|------------------------------------|------------|--------------|--------------|
|               | 2004                               | 2003       | 2004         | 2003         |
| Μέσα πληρωμών | 158                                | 91         | 65,6         | 52,3         |
| Δάνεια        | 44                                 | 42         | 18,3         | 24,1         |
| Καταθέσεις    | 19                                 | 34         | 7,9          | 19,5         |
| Κινητές αξίες | 6                                  | 5          | 2,5          | 2,9          |
| Λοιπά         | 14                                 | 2          | 5,7          | 1,2          |
| <b>Σύνολο</b> | <b>241</b>                         | <b>174</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |

## Β. ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Στο διάστημα 1.1.2004-31.3.2004 περατώθηκε η εξέταση 247 υποθέσεων, από τις οποίες 15 έκλεισαν 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 Τραπε-

ζικού Μεσολαβητή. Επίσης δόθηκαν απαντήσεις σε 54 από τις 56 εκτός κανονισμού υποθέσεις.

Η κατανομή των εντός κανονισμού 228 (δεν περιλαμβάνονται 15 παραίτησεις και 4 διασυννοριακά) υποθέσεων που έκλεισαν στο διάστημα 1.1-31.3.2004, 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 | 147                      | –                 | –                 | <b>147</b> |
| Το Γραφείο του ΤΜ          | 13                       | 34                | 34                | <b>81</b>  |
| <b>Σύνολο</b>              | <b>160</b>               | <b>34</b>         | <b>34</b>         | <b>228</b> |

Από τα στοιχεία αυτά προκύπτει ότι το 85% των υποθέσεων, συμπεριλαμβανομένων και όσων επιλύθηκαν συμβιβαστικά, έκλεισαν υπέρ των συναλλασσομένων. Επίσης, το 65% διευθετήθηκαν από τις ίδιες τις τράπεζες.

## Γ. ΤΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΩΝ

### Μέσα πληρωμών

Συνεχίστηκαν τα παράπονα για τις ακόλουθες κατηγορίες:

- ❑ Χρεώσεις από παράνομες συναλλαγές μετά από απώλεια ή κλοπή καρτών.
- ❑ Εκδοση καρτών χωρίς αίτηση ή προηγούμενη ενημέρωση των καταναλωτών, οι οποίοι προσέφυγαν στο Γραφείο για να διαμαρτυρηθούν και να ζητήσουν πληροφορίες για το πώς να ενεργήσουν ώστε να ακυρώσουν τις κάρτες χωρίς συνέπειες.
- ❑ Περιπτώσεις εφαρμογής skimming (αντιγραφή της μαγνητικής ταινίας της κάρτας και φωτογράφιση του PIN κατά την πληκτρολόγησή του).

Νέα αίτια παραπόνων προκάλεσαν παράπονα όπως:

- ❑ Καθυστερήσεις στην ολοκλήρωση των διαδικασιών μεταφοράς χρεωστικών υπολοίπων πιστωτικών καρτών.
- ❑ Επιβάρυνση των αναλαμβανομένων ποσών, πέραν του πιστωτικού ορίου, με έξοδα 3-5%.
- ❑ Επιβάρυνση με έξοδα αποστολής μηνιαίων λογαριασμών.
- ❑ Η χορήγηση κινήτρων σε νέους πελάτες για έκδοση καρτών, προκάλεσε παράπονα από ορισμένους παλαιούς πελάτες.

Συμβεβλημένες επιχειρήσεις

- ❑ Συνεχίστηκαν αιτήματα για διακοπή της χρέωσης δόσεων σε λογαριασμούς καταναλωτών που είχαν υπογράψει σύμβαση με κέντρα αδυνατίσματος, τα οποία σταμάτησαν να λειτουργούν.
- ❑ Νέα αιτήματα διατυπώθηκαν για διακοπή της χρέωσης δόσεων, λόγω παύσης της λειτουργίας μονάδων κέντρων αισθητικής ή γυμναστηρίων σε μία περιοχή και παραπομπής των πελατών τους σε μονάδες άλλης περιοχής. Επίσης, λόγω αλλαγής των ωρών λειτουργίας που είχαν συμφωνηθεί στη σύμβαση που είχαν υπογράψει οι παραπονούμενοι.

### Δάνεια

- ❑ Ερωτήματα σχετικά με την αναχρηματοδότηση και συγκέντρωση υπολοίπων δανείων σε μία τράπεζα.
- ❑ Ελλιπής ενημέρωση σχετικά με την υποχρέωση των καταναλωτών να εξοφλούν, πέραν της ελάχιστης καταβολής, και τις άτοκες δόσεις που περιλαμβάνονται στους μηνιαίους λογαριασμούς.
- ❑ Διαμαρτυρίες για τη ρήτρα πρόωρης εξόφλησης, τόσο για τα στεγαστικά, όσο και για τα καταναλωτικά δάνεια.
- ❑ Αδικαιολόγητες καθυστερήσεις κατά τη διεκπεραίωση διαδικασιών άρσης υποθήκης και πρόσθετα έξοδα για έλεγχο φακέλου.
- ❑ Ερωτήματα για επεξηγήσεις νομικών όρων και για καταχρηστικότητα συμβατικών όρων, μετά από σχετικές δικαστικές αποφάσεις.
- ❑ Ερωτήματα σχετικά με τον τρόπο χειρισμού προβλημάτων που ανακύπτουν από δυσκολίες εξόφλησης των δόσεων δανείων, ιδιαίτερα όταν οφείλονται σε θέματα υγείας, απώλειας εργασίας και διάταξης οικογενειακού βίου.

### Καταθέσεις

- ❑ Διαμαρτυρίες για επιβάρυνση ταμειακών συναλλαγών στα ταμεία των καταστημάτων.
- ❑ Διαμαρτυρίες για επιβάρυνση μεταφοράς κεφαλαίων μέσω διαδικτύου.
- ❑ Ζητήματα άσκησης δικαιωμάτων σε κοινό λογαριασμό και αναλήψεων μετά το θάνατο συνδικαιούχου.
- ❑ Απόδοση ποσών από καταθετικούς λογαριασμούς χωρίς σχολαστικό έλεγχο ταυτοπροσωπίας.
- ❑ Παράπονα για ελλιπή ενημέρωση σε περιπτώσεις σύνθετων προϊόντων (καταθετικών - επενδυτικών).

### Διασυννοριακά

- ❑ Διαμαρτυρίες ομογενών που θεμελίωσαν δικαίωμα σύνταξης στο εξωτερικό, συγκεκριμένα στη Γερμανία και οι συντάξεις τους αποστέλλονται στην Ελλάδα σε πίστωση καταθετικών λογαριασμών τους, γιατί τα έξοδα που χρεώνουν οι τράπεζες στην Ελλάδα για την πίστωση των λογαριασμών τους είναι πολύ υψηλότερα από εκείνα που χρεώνουν οι γερμανικές τράπεζες για την αποστολή των συντάξεων.