

## Εισαγωγή

Το έργο του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή στο εννεάμηνο 1.1.2001-30.9.2001 εξελίχθηκε με ικανοποιητικό ρυθμό ως προς τις τηλεφωνικές κλήσεις (18,6%) και με ιδιαίτερα υψηλό (87,5%) ως προς τα γραπτά παράπονα, σε σχέση με το αντίστοιχο διάστημα του έτους 2000.

Τα γραπτά παράπονα εξετάζονται σε βάθος με σκοπό την επίλυσή τους και είναι φυσικό να αυξάνονται με υψηλούς ρυθμούς όσο ο θεσμός, που διανύει το τρίτο έτος λειτουργίας του, γίνεται περισσότερο γνωστός.

Ωστόσο, ο αριθμός τους, τόσο στη χώρα μας όσο και στις άλλες χώρες μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, βρίσκεται σε χαμηλό επίπεδο, σε σχέση με τον αριθμό των καταναλωτών-πελατών των τραπεζών και ιδιαίτερα σε σχέση με τον αριθμό των ιδιωτικών τραπεζικών συναλλαγών.

Στη συνέχεια παρουσιάζεται ανάλυση των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων κατά προϊόν-υπηρεσία και κατά αιτία που προκαλεί τις διαφορές των τραπεζών με τους πελάτες τους, καθώς και του αριθμού των υποθέσεων που έκλεισαν ανάλογα με τον τρόπο κατάληξής τους (υπέρ των συναλλασσομένων, υπέρ της τράπεζας ή με συμβιβασμό).



## Το έργο του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή κατά το εννεάμηνο 1.1.2001-30.9.2001

### I. Τηλεφωνικές κλήσεις

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

ΠΙΝΑΚΑΣ 1				
Αριθμητικά στοιχεία				
Κατηγορίες	Εννεαμήνου		Σύνθεση %	
	2001	2000	2001	2000
• <b>Τραπεζικά θέματα</b>				
> Εντός Κανονισμού Λειτουργίας (Κ.Λ.)	1.718	1.255	57,3	49,7
> Εκτός Κ.Λ.	77	1.090	29,3	43,1
• <b>Άλλα θέματα</b> (άλλοι θεσμοί, γενικές πληροφορίες κλπ)	402	181	13,4	7,2
<b>Σύνολο</b>	<b>2.997</b>	<b>2.526</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Το σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων του εννεαμήνου 2001 υπερέβη τον αριθμό των κλήσεων του αντίστοιχου διαστήματος του έτους 2000 κατά 18,6% και παρουσίασε σημαντική βελτίωση το ποσοστό των εντός κανονισμού κλήσεων. Από τις 402 περιπτώσεις που αναφέρονται σε άλλα θέματα, οι 398 αφορούν σε άλλους θεσμούς, κυρίως στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. και ζητούν πληροφορίες για τη διαγραφή τους από τον πίνακα δυσμενών στοιχείων. Παραπέμπονται στην αρμόδια υπηρεσία της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.

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

Οι 439 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 κλπ. Τα θέματα αυτά βρίσκονται εκτός της αρμοδιότητας του Τραπεζικού Μεσολαβητή, έχουν όμως ιδιαίτερη σημασία γιατί αναδεικνύουν τα πραγματικά προβλήματα που απασχολούν τους συναλλασσόμενους με τις τράπεζες. Για το λόγο αυτό και το προσωπικό του Γραφείου δείχνει ιδιαίτερη ευαισθησία στο να

πληροφορεί τους ερωτώντες σχετικά με τον περαιτέρω χειρισμό των υποθέσεών τους.

Από τα στοιχεία του *Πίνακα 2* προκύπτει ότι συνεχίζεται το ενδιαφέρον των ιδιωτών επαγγελματιών (213 από τις 219 υποθέσεις) για το θεσμό. Από τις 193 κλήσεις της κατηγορίας “Λοιπές περιπτώσεις”, 12 αφορούν συναλλαγές με τράπεζες μη μέλη του θεσμού, 39 μη τραπεζικές συναλλαγές, 28 υποθέσεις που εκκρεμούν σε δικαστήρια, 53 δεν αφορούν τράπεζες κλπ.

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

Από τα στοιχεία του *Πίνακα 3* προκύπτει υποχώρηση στο ποσοστό που αντιπροσωπεύουν τα μέσα πληρωμών, με ισόποση περίπου αύξηση του ποσοστού των δανείων. Σημειώνεται ότι από τις 668 περιπτώσεις των μέσων πληρωμών οι 582 (87,1%) αφορούν συναλλαγές με κάρτες και χρήση των ΑΤΜs, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό του ίδιου διαστήματος του 2000 ήταν 92,5%. Η μόνη κατηγορία που παρουσίασε μείωση και σε απόλυτους αριθμούς είναι οι κινήτες αξίες, κυρίως η αγορά-πώληση τίτλων.

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 2</b>				
<b>Αριθμητικά στοιχεία</b>				
Κατηγορίες	Εννεαμήνου		Σύνθεση %	
	2001	2000	2001	2000
• Εμπορική ή επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών ή γενικές πληροφορίες για τράπεζες	439	581	50,4	53,3
• Υποθέσεις ιδιωτών επαγγελματιών και νομικών προσώπων	219	258	25,2	23,7
• Γεγονότα που συνέβησαν πριν την έναρξη λειτουργίας του Γραφείου του Τ.Μ.	19	51	2,2	4,7
• Λοιπές περιπτώσεις	193	200	22,2	18,3
• <b>Σύνολο</b>	<b>870</b>	<b>1.090</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

**ΠΙΝΑΚΑΣ 3**  
**Αριθμητικά στοιχεία**

Κατηγορίες	Εννεαμήνου		Σύνθεση %	
	2001	2000	2001	2000
• Μέσα πληρωμών	668	536	42,5	50,8
• Δάνεια	590	311	37,6	29,5
• Καταθέσεις	225	127	14,3	12,0
• Κινητές Αξίες	44	62	2,8	5,9
• Λοιπά	43	19	2,8	1,8
• <b>Σύνολο</b>	<b>1.570</b>	<b>1.055</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

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

Το ποσοστό της κατηγορίας παραπόνων “Συναλλαγές/Υπολογισμοί”, που οφείλεται σε αμφισβητήσεις συναλλαγών οι οποίες γίνονται με τη χρήση καρτών, παρουσίασε μείωση ενώ αντίθετα το ποσοστό της κατηγορίας “Ποιότητα Υπηρεσιών” αυξήθηκε από 31,9% σε 41,1% κυρίως όσον αφορά στην υποκατηγορία “ελλιπής και εσφαλμένη πληροφόρηση”.

ε) Σημειώνεται ότι από τις 2.997 τηλεφωνικές κλήσεις σε 1.284 περιπτώσεις (42,8%) οι συναλασσόμενοι είχαν προηγουμένως απευθυνθεί στο Κατάστημα της Τράπεζας με την οποία συνεργάζονται και 283 (9,4%) και στην Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας.

Από τους 2.997 συναλασσόμενους που επικοινωνήσαν τηλεφωνικά με το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή, 406 συνομίλησαν με Συμβούλους λόγω του εξειδικευμένου χαρακτήρα των προβλημάτων τους και 131 επισκέφθηκαν τους Συμβούλους για λεπτομερέστερη ανάπτυξη των υποθέσεών τους.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4**  
**Αριθμητικά στοιχεία**

Κατηγορίες	Εννεαμήνου		Σύνθεση %	
	2001	2000	2001	2000
• Συναλλαγές/Υπολογισμοί	727	562	45,9	53,4
• Ποιότητα Υπηρεσιών	651	336	41,1	31,9
• Τραπεζική Πρακτική	177	133	11,2	12,6
• Λοιπά	27	22	1,8	2,1
• <b>Σύνολο</b>	<b>1.583</b>	<b>1.053</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

## **II. Γραπτά Παραπόνια (υποθέσεις)**

Ο αριθμός των γραπτών παραπόνων, κατά το διάστημα 1.1.2001-30.9.2001, ανήλθε σε 465 και είναι κατά 87,5% αυξημένος σε σχέση με το αντίστοιχο διάστημα του έτους 2000. Από το σύνολο των γραπτών παραπόνων τα 385 (83%) ήταν εντός της αρμοδιότητας του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή και 80 (17%) εκτός, έναντι 72% και 28% αντίστοιχα του ίδιου διαστήματος του 2000.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5				
Αριθμητικά στοιχεία				
Κατηγορίες	Εννεαμήνου		Σύνθεση %	
	2001	2000	2001	2000
• Επαγγελματικές συναλλαγές	25	10	31,3	29,3
• Εμπορική-επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών	21	16	26,2	34,1
• Γεγονότα εκτός προθεσμιών	8	16	10,0	15,9
• Λοιπά	26	27	32,5	20,7
• <b>Σύνολο</b>	<b>80</b>	<b>69</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

ΠΙΝΑΚΑΣ 6				
Αριθμητικά στοιχεία				
Κατηγορίες	Εννεαμήνου		Σύνθεση %	
	2001	2000	2001	2000
• Μέσα πληρωμών	194	89	50,4	49,7
• Δάνεια	117	36	30,4	20,1
• Καταθέσεις	53	32	13,8	17,9
• Κινητές αξίες	15	18	3,9	10,1
• Λοιπά	6	4	1,5	2,2
• <b>Σύνολο</b>	<b>385</b>	<b>179</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

ΠΙΝΑΚΑΣ 7				
Αριθμητικά στοιχεία				
Κατηγορίες	Εννεαμήνου		Σύνθεση %	
	2001	2000	2001	2000
• Συναλλαγές/ υπολογισμοί	203	109	52,7	60,9
• Ποιότητα υπηρεσιών	136	48	35,3	26,8
• Τραπεζική πρακτική	39	18	10,2	10,1
• Λοιπά	7	4	1,8	2,2
• <b>Σύνολο</b>	<b>385</b>	<b>179</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Η σημαντική αύξηση του αριθμού των γραπτών παραπόνων αντανακλά κυρίως τη διευρυνόμενη προβολή του θεσμού που διανύει ήδη το τρίτο έτος λειτουργίας του και τη σταδιακή αλλά σταθερή οικοδόμηση εμπιστοσύνης στην αποτελεσματικότητά του έργου του. Άλλοι παράγοντες που συμβάλλουν στην αύξηση των γραπτών παραπόνων είναι τα νέα προϊόντα με τα οποία δεν είναι εξοικειωμένοι οι καταναλωτές και η αύξηση του αριθμού των συναλλαγών.

α) Οι κύριες κατηγορίες των εκτός αρμοδιότητας του Τραπεζικού Μεσολαβητή υποθέσεων εμφανίζονται στον *Πίνακα 5*:

Στις 26 περιπτώσεις της κατηγορίας “Λοιπά” περιλαμβάνονται 5 που δεν αφορούν Τράπεζα, 4 υποθέσεις Νομικών Προσώπων, 5 που αποτελούν αντικείμενα διαδικασιών ενώπιον των Δικαστηρίων και 4 που αναφέρονται σε γεγονότα τα οποία ανέκλυψαν πριν την έναρξη λειτουργίας του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

β) Τα στοιχεία του *Πίνακα 6* αφορούν στην κατανομή των υποθέσεων κατά προϊόν/υπηρεσία:

Στα γραπτά παράπονα, σε αντίθεση με τις τηλεφωνικές κλήσεις, το ποσοστό των μέσων πληρωμών παραμένει σχεδόν σταθερό, ενώ αυξάνεται

σημαντικά το ποσοστό των δανείων που απορροφά τις μειώσεις στις κατηγορίες “Κινητές Αξίες” και “Καταθέσεις”.

Τα στοιχεία του **Πίνακα 7** παρουσιάζουν την κατανομή των παραπόνων κατά κατηγορία προϊόντος/υπηρεσίας:

Διαπιστώνεται μία σημαντική αύξηση στο ποσοστό της κατηγορίας “Ποιότητα Υπηρεσιών”, κυρίως δε της υποκατηγορίας “πληροφόρηση ελλιπής/εσφαλμένη”.

#### γ) Κλείσιμο των υποθέσεων

Στο διάστημα 1.1.2001-30.9.2001 περατώθηκε η εξέταση 251 υποθέσεων σε 21 από τις οποίες με 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 230 υποθέσεων, ανάλογα με το φορέα που έκλεισε την υπόθεση και την κατάληξή της, έχει ως ακολούθως:

Από τα στοιχεία αυτά προκύπτει ότι το 75% των υποθέσεων, συμπεριλαμβανομένων και όσων επιλύθηκαν συμβιβαστικά, επιλύθηκαν υπέρ των συναλλασσομένων. Επίσης, το 56% διευθετήθηκαν από τις ίδιες τις τράπεζες.

### Διασυνοριακές συναλλαγές

Το εννεάμηνο του 2001 σημειώθηκε αύξηση παραπόνων σχετικά με διασυνοριακές συναλλαγές που αφορούσαν:

- Στο Π.Δ.33/2000 “Οδηγία 97/5ΕΚ της 27.1.97 για διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων” αναφορικά με μη τήρηση προθεσμιών, ελλιπή ενημέρωση των συναλλασσομένων, μη εκτέλεση της διασυνοριακής μεταφοράς πιστώσεων σύμφωνα με τις οδηγίες του εντολέα σχετικά με τα έξοδα.
- Στο Δίκτυο FIN-NET αναφορικά με τη μη τήρηση όρων και προϋποθέσεων λογαριασμών καταθέσεων σε συνάλλαγμα και όρων συμβάσεων γενικότερα.

Σκόπιμο είναι να αναφερθεί ότι στις περισσότερες περιπτώσεις καθυστέρησης μεταφοράς κεφαλαίων την ευθύνη έφερε το πιστωτικό ίδρυμα του δικαιούχου το οποίο ήταν εγκατεστημένο σε άλλο κράτος μέλος.

Επίσης, θα πρέπει να αναφερθούν διασυνοριακά παράπονα από ομογενείς που διαμένουν μόνιμα στο εξωτερικό, τα οποία προέκυψαν από τοποθετήσεις σε Μετοχικά Α/Κ, με αποτέλεσμα όχι μόνο τη μη ύπαρξη κέρδους αλλά και τη μείωση του κεφαλαίου.

Φορέας	Κατάληξη			
	Υπέρ του συναλλασσομένου	Υπέρ της τράπεζας	Συμβιβαστική λύση	Σύνολο
Τράπεζες μετά παρέμβαση ΤΜ	69	–	59	128
Το Γραφείο του ΤΜ	44	58	–	102
• Σύνολο	113	58	59	230