



Η σύσταση του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή (Τ.Μ.), ως ανεξάρτητης Αρχής, από τη Γενική Συνέλευση της ΕΕΤ, συμπληρώνει μια σειρά μέτρων-πολιτικών της Ένωσης για τον εκσυγχρονισμό της λειτουργίας του τραπεζικού συστήματος και την προσαρμογή του στα σύγχρονα οικονομικά και πολιτικά ρεύματα, που τα διατρέχει η έννοια της προστασίας των δικαιωμάτων και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών.

Τα άμεσα συνδεδεμένα με το θεσμό μέτρα της Ένωσης, που προηγήθηκαν της σύστασής του, είναι η προώθηση της διαφάνειας στις τραπεζικές συναλλαγές και η υιοθέτηση του Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας. Τα μέτρα αυτά, καθώς και το οργανωτικό και λειτουργικό πλαίσιο που διασφαλίζει την τήρηση των αρχών της ανεξαρτησίας και της διαφάνειας, αποτελούν βασικές προϋποθέσεις για την εξέλιξη του νέου θεσμού, σε ένα θεσμό κύρους, αμερόληπτο και αποτελεσματικό.

Αποφασιστικό επίσης παράγοντα επιτυχίας του θεσμού αποτελεί η εμπιστοσύνη αφ' ενός του κοινού που ήδη εκφράζεται με τον ικανοποιητικό αριθμό περιπτώσεων που μας εμπιστεύονται οι συναλλασσόμενοι με τις τράπεζες και αφ' ετέρου των τραπεζών που αντανακλάται στο άριστο πνεύμα συνεργασίας που έχει διαμορφωθεί μεταξύ Ανταποκριτών-Υπηρεσιών Εξέτασης Παραπόνων Πελατών των τραπεζών και Γραφείου Τ.Μ.

Ο Γενικός Γραμματέας της ΕΕΤ, κ. Ι. Μάνος, πρωτεργάτης της εισαγωγής του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή, μας προσφέρει, σήμερα, ευγενικά αυτό το βήμα, σε μόνιμη βάση, για την προβολή του έργου μας και την παρουσίαση των εξελίξεων που σημειώνονται στο θεσμό σε διεθνή κλίμακα και ιδιαίτερα στο χώρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το προσωπικό του Γραφείου και ο Τραπεζικός Μεσολαβητής, τον ευχαριστούμε και φιλοδοξούμε να κρατήσουμε το βήμα αυτό στο υψηλό επίπεδο ποιότητας που χαρακτηρίζει το Δελτίο της ΕΕΤ.

Στην πρώτη αυτή φιλοξενία μας στο Δελτίο της Ένωσης, θα περιοριστούμε στην παρουσίαση του θεσμού και των πρώτων εμπειριών μας από την τρίμηνη λειτουργία του.

Φ. ΠΑΝΑΓΙΩΤΟΠΟΥΛΟΣ
Τραπεζικός Μεσολαβητής

Τι είναι ο θεσμός του Τραπεζικού Μεσολαβητή

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής (Banking Ombudsman) είναι ένας νέος, ανεξάρτητος θεσμός που δημιουργήθηκε για να εξετάζει δίκαια, αμερόληπτα, με διαφανείς διαδικασίες και σε σύντομο χρόνο τις διαφορές των συναλλασσομένων με τις τράπεζες, και να επιδιώκει τη φιλική διευθέτησή τους.

Η εθελοντική από τα πιστωτικά ιδρύματα εισαγωγή του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή στο χρηματοπιστωτικό σύστημα της χώρας μας, που συνιστά αναμφισβήτητα μια σημαντική καινοτομία και πράξη εκσυγχρονισμού, πέρα από την επίλυση συγκεκριμένων παραπόνων των πελατών των τραπεζών, αναμένεται να συμβάλει ουσιαστικά στη βελτίωση των σχέσεων των τραπεζών με τους συναλλασσομένους με αυτές, στην εδραίωση της εμπιστοσύνης του κοινού προς τα πιστωτικά ιδρύματα και κατ' επέκταση στην προστασία της καλής φήμης του συνόλου του τραπεζικού τομέα γενικότερα.

λόγοι σύστασης

Της εισαγωγής του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή προηγήθηκε η θέσπιση από την ΕΕΤ του Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας στα πλαίσια της περαιτέρω εναρμόνισης με την πολιτική της Ευρωπαϊκής Ένωσης για ενημέρωση και προστασία του καταναλωτή. Σκοπός της υιοθέτησής του είναι η καθιέρωση ομοιόμορφων κανόνων καλής τραπεζικής πρακτικής οι οποίοι, στα πλαίσια του απελευθερωμένου πλέον χρηματοπιστωτικού συστήματος, ρυθμίζουν τις σχέσεις μεταξύ των τραπεζών και των συναλλασσομένων με αυτές αλλά και των πιστωτικών ιδρυμάτων μεταξύ τους και έναντι των τρίτων.

Η εισαγωγή από την ΕΕΤ του Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας δημιούργησε την ανάγκη θέσπι-

σης πρόσφορων μέτρων και διαδικασιών για την τήρησή του, με έμφαση ιδίως στην ενημέρωση των καταναλωτών και στην ενίσχυση της διαφάνειας των συναλλαγών, καθώς και στην άμεση και οργανωμένη αντιμετώπιση των παραπόνων των πελατών μέσω εξωδικαστικών θεσμών επίλυσης διαφορών.

Αφετηρία για την οργάνωση και λειτουργία του θεσμού του Τ.Μ. στη χώρα μας απετέλεσε αφ' ενός το πλαίσιο των αρχών που διέπουν τα όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης που έθεσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Σύσταση της 30.5.98), αφ' ετέρου η διεθνής εμπειρία (με έμφαση κυρίως στον ευρωπαϊκό χώρο), σε συνδυασμό με τις νομικής ή πρακτικής φύσεως ιδιαιτερότητες του ελληνικού χρηματοπιστωτικού συστήματος.

Αξίζει να σημειωθεί ότι ο θεσμός του Τραπεζικού Μεσολαβητή λειτουργεί σήμερα με απόλυτη επιτυχία στις ανεπτυγμένες οικονομικά χώρες του εξωτερικού και έχει αποδεδειγμένα συμβάλει κατά τρόπο ουσιαστικό στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων τραπεζικών υπηρεσιών και της εικόνας του τραπεζικού τομέα γενικότερα.

Τέλος, αξιόλογη είναι η σύγχρονη τάση υιοθέτησης, και στη χώρα μας, θεσμών εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, τόσο στον ιδιωτικό όσο και στο δημόσιο τομέα, τάση που ευνοείται από το γεγονός ότι το νομικό σύστημα είναι, κατά γενική ομολογία, βραδύ, πολυδάπανο και εξαιρετικά πολύπλοκο. Τέτοιοι θεσμοί είναι η *Επιτροπή φιλικού διακανονισμού διαφορών του Ν. 2251/94* και ο νεοσυσταθείς *“Συνήγορος του Πολίτη”*.

παρόμοιοι θεσμοί

Γενικά

Ο θεσμός του Ombudsman – η λέξη είναι σκανδιναβικής προέλευσης και σημαίνει το “μεσολαβητή”, το “συνήγορο” – είναι πολύ παλιός και ιδιαίτερα διαδεδομένος. Γνωστός ήδη στην αρχαία Ελλάδα (“Εύθυνοι”), ο θεσμός

καθιερώθηκε συνταγματικά στη Σουηδία το 1809 ("Επίτροπος Διοίκησης") και έχει καθιερωθεί πλέον τόσο στη Δημόσια Διοίκηση (σήμερα υπάρχουν Διαμεσολαβητές σε περισσότερες από 90 χώρες) και στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης ("Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής"), όσο και σε κατ'ιδίαν επαγγελματικούς κλάδους (πχ τράπεζες, ασφαλιστικές εταιρείες, βιομηχανία, ιατρική, ΜΜΕ κ.ά.).

Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής

Το θεσμό του "Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή" εισήγαγε η Συνθήκη για την Ευρωπαϊκή Ένωση που υπεγράφη στο Μάαστριχτ την 7.2.1992 (άρθρο 138ε). Ο θεσμός έχει ως στόχο την ενίσχυση της διαφάνειας κατά τη δράση των οργάνων της ΕΕ και την προαγωγή της ευρωπαϊκής ιθαγένειας που θεσπίστηκε με το άρθρο 8 της Συνθήκης.

Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής εκλέγεται από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και ασκεί τα καθήκοντά του με πλήρη ανεξαρτησία. Έργο του είναι η εξέταση των περιπτώσεων κακής διοίκησης στο πλαίσιο των θεσμικών οργάνων και οργανισμών της ΕΕ, η διατύπωση συστάσεων και η σύνταξη σχετικών εκθέσεων. Η υπηρεσία του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή εδρεύει στο Στρασβούργο (1, Avenue du President Robert Schuman, BP 403, F-67001 Strasbourg Cedex, tel.: (0033) 88 17 23 13 - 88 17 23 83, fax: (0033) 88 17 90 62, France). Πρώτος Διαμεσολαβητής ορκίστηκε την 27.9.1995 ο κ. Jacob Sonderman.

Ο θεσμός του Τ.Μ. στο εξωτερικό

Ο θεσμός του Τραπεζικού Μεσολαβητή λειτουργεί συνήθως στα πλαίσια των Ενώσεων Τραπεζών (Γερμανία, Βέλγιο, Ιαπωνία) ή με τη μορφή ανεξάρτητου Συμβουλίου και Ombudsman (Αγγλία, Ιρλανδία, Αυστραλία, Ελβετία), και χρηματοδοτείται από τις τράπεζες. Κατ'εξαιρέση, ο Τραπεζικός

Ombudsman διορίζεται και χρηματοδοτείται από την Κυβέρνηση (Σουηδία) ή λειτουργεί στα πλαίσια της Κεντρικής Τράπεζας (Ισπανία, Λουξεμβούργο). Οι υπηρεσίες του Τραπεζικού Ombudsman παρέχονται σχεδόν πάντα δωρεάν στους πελάτες των τραπεζών.

Απαραίτητο συμπλήρωμα του θεσμού αποτελούν οι αρμόδιες για την εξέταση παραπόνων εσωτερικές υπηρεσίες των πιστωτικών ιδρυμάτων, ενώ η εξάντληση της σχετικής διαδικασίας αποτελεί υποχρεωτικό στάδιο της εξέτασης του παραπόνου από τον Τραπεζικό Ombudsman (Αγγλία, Ιταλία, Ιρλανδία, Ελβετία, Γερμανία).

Συνήθως, παράπονα στον Τραπεζικό Ombudsman δύνανται να υποβάλλουν μόνο ιδιώτες για θέματα που δεν αφορούν την επαγγελματική τους δραστηριότητα, ενώ σε ορισμένες χώρες (Αγγλία, Ιρλανδία, Ελβετία) ο Τραπεζικός Ombudsman εξετάζει και παράπονα που αφορούν μικρές επιχειρήσεις.

Τέλος, σε άλλες χώρες (Αγγλία, Ιρλανδία, Αυστραλία, Ολλανδία, Ιταλία, Γερμανία, Ελβετία) η απόφαση του Τραπεζικού Ombudsman δεσμεύει τις τράπεζες, όχι όμως τους καταναλωτές, ενώ σε άλλες (Βέλγιο, Ισπανία, Σουηδία) δε δεσμεύει κανένα από τα ενδιαφερόμενα μέρη.

η σύσταση του θεσμού

Κατά την ετήσια Γενική της Συνέλευση την 19.3.1998, η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών αποφάσισε ομόφωνα τη σύσταση του διεθνώς αναγνωρισμένου θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή στη χώρα μας, και ενέκρινε τον Κανονισμό Οργάνωσης και Λειτουργίας του.

Βάσει του ανωτέρω Κανονισμού, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής εκλέγεται με απόφαση της Γενικής Συνέλευσης της ΕΕΤ με αυξημένη πλειοψηφία (3/4 του συνόλου των ψήφων) για 3 έτη, με δυνατότητα επανεκλογής.

Εν συνεχεία, κατά την τακτική Γενική Συνέλευ-

ση στις 31.3.1999, εξελέγη πρώτος Τραπεζικός Μεσολαβητής ο κ. *Φώτης Παναγιωτόπουλος*, ο οποίος διετέλεσε υποδιοικητής της Αγροτικής Τράπεζας της Ελλάδος, ενώ παράλληλα τροποποιήθηκε σχετικά το Καταστατικό της ΕΕΤ προκειμένου να κατοχυρωθεί η λειτουργική και οικονομική ανεξαρτησία του θεσμού.

Οι Στόχοι του θεσμού

Μεταξύ των άμεσων στόχων του θεσμού έμφαση δίδεται κατ' αρχήν στο να καταστεί γνωστός στο ευρύτερο κοινό, στους αρμόδιους φορείς, στις ενώσεις καταναλωτών κλπ. Επίσης στο να εξοικειωθούν οι συναλλασσόμενοι με την εσωτερική διαδικασία υποβολής των παραπόνων τους στην τράπεζα και εν συνεχεία, αν χρειασθεί, στο Γραφείο του Τ.Μ.

Συγχρόνως ο θεσμός αποβλέπει στην αποτελεσματική εξυπηρέτηση των καταναλωτών που υποβάλλουν τα παράπονά τους τόσο στην τράπεζα όσο και στο Γραφείο του Τ.Μ., και γενικότερα στη βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών αντιμετώπισης παραπόνων στις τράπεζες (πχ λειτουργία Υπηρεσιών Πελατών ως απαραίτητο τμήμα του θεσμού).

Απώτερος στόχος είναι ο περιορισμός των δυσαρεστημένων πελατών που επηρεάζουν αρνητικά την κοινή γνώμη σε έκταση πολλαπλάσια μεγαλύτερη από τον αριθμό τους, και κατ' επέκταση η βελτίωση της εικόνας των επιμέρους τραπεζών αλλά και του τραπεζικού συστήματος στο σύνολό του.

Η Οργάνωση του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή

Το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή λειτουργεί ήδη από τις 15 Μαρτίου 1999, “παγκόσμια ημέρα

του Καταναλωτή”, με στελέχη εξειδικευμένους νομικούς και τραπεζικούς και πλήρη μηχανογραφική υποστήριξη.

Στεγάζεται στη διεύθυνση *Καραγιώργη Σεργιάς 12-14, 105 62 Αθήνα* (Τ.Θ. 3391, 102 10 Αθήνα, fax 3238.821, e-mail: contact@bank-omb.gr).

Πληροφορίες για το θεσμό παρέχονται στο τηλ. 3376.700 (κατά τις εργάσιμες ημέρες, και από ώρα 8.30' έως 14.00'), στο *Ενημερωτικό Φυλλάδιο* του Τραπεζικού Μεσολαβητή που διατίθεται (και στην Αγγλική) από όλα τα καταστήματα των τραπεζών που συμμετέχουν στο θεσμό, καθώς και στο *Internet: www.bank-omb.gr*.

Συγχρόνως σε κάθε τράπεζα-μέλος του θεσμού λειτουργεί, ως απαραίτητο τμήμα του θεσμού του Τ.Μ., Υπηρεσία Πελατών, που υπάγεται στην Κεντρική Διοίκηση ή τις Περιφερειακές Διευθύνσεις της τράπεζας, με έργο την εξέταση και διευθέτηση παραπόνων των πελατών της τράπεζας καθώς και την παροχή πληροφοριών και διευκρινίσεων σχετικά με τις προσφερόμενες τραπεζικές υπηρεσίες.

Η Λειτουργία του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή

Βασικές αρχές

Ως σημείο εκκίνησης για την οργάνωση και τη λειτουργία του θεσμού του Τ.Μ. αποτέλεσαν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά, που συνιστούν συγχρόνως και κριτήρια αποτελεσματικότητάς του:

- > ο θεσμός είναι *περιεκτικός*, καλύπτει δηλαδή το σύνολο των τραπεζών-μελών της ΕΕΤ,
- > παρέχει *εχέγγυα ουδετερότητας* και ανεξαρτησίας,
- > είναι *αποτελεσματικός* (πχ εύκολη πρόσβαση στη διαδικασία, σύντομες προθεσμίες εξέτασης των παραπόνων, ενεργός ρόλος του Τ.Μ. με ανά-

πτυξη πρωτοβουλιών για τη φιλική διευθέτηση των διαφορών),

- > οι υπηρεσίες του Τ.Μ. παρέχονται στους πελάτες των τραπεζών δωρεάν, καθιστώντας το θεσμό προσιτό στο ευρύ κοινό,
- > η διαδικασία εξέτασης των παραπόνων είναι σύντομη, απλή και κατανοητή στο μέσο συναλλασσόμενο και βασίζεται στις αρχές της διαφάνειας, της εκατέρωθεν ακροάσεως των μερών, της νομιμότητας (πχ έγγραφη διαδικασία, προσφυγή στη Δικαιοσύνη) και της ελευθερίας (μη δεσμευτική η σύσταση).

τι εξετάζει ο Τ.Μ.

Ο Τ.Μ. εξετάζει παράπονα ή διαφορές που σχετίζονται με την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών (πχ λογαριασμό κατάθεσης, χορήγηση δανείου, έκδοση επιταγών, κάρτες κ.ά.) από τις τράπεζες που συμμετέχουν στο θεσμό, προς ιδιώτες (όχι νομικά πρόσωπα), και μόνο αν δεν αφορούν την επαγγελματική τους δραστηριότητα.

Σημειώνεται ότι ο Τ.Μ. εξετάζει παράπονα τα οποία δεν αποτελούν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των Δικαστηρίων και δεν σχετίζονται με τη γενική επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών.

υποβολή παραπόνων

Στην τράπεζα

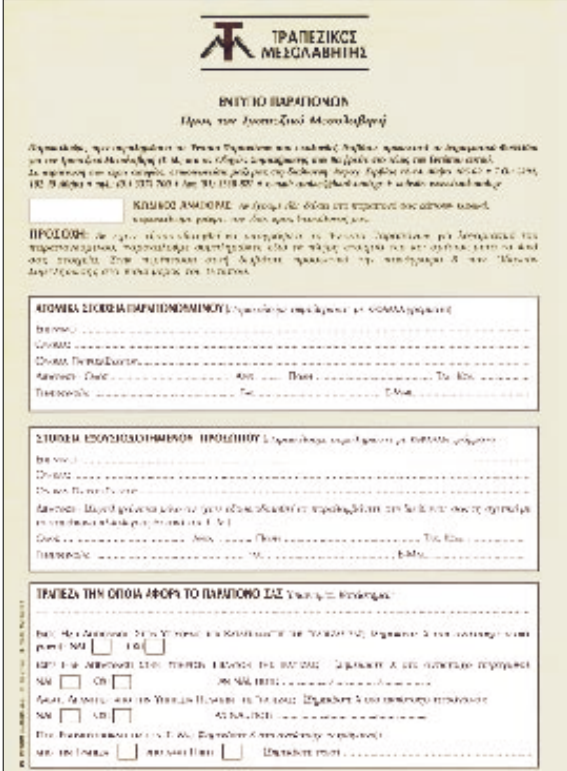
Η διαδικασία υποβολής των παραπόνων στον Τραπεζικό Μεσολαβητή έχει ως εξής: κατ' αρχήν πρέπει ο ιδιώτης να απευθυνθεί στον υπεύθυνο του καταστήματος της τράπεζάς του (προϊστάμενο υπηρεσίας, διευθυντή καταστήματος). Κανονικά ο υπεύθυνος του καταστήματος θα πρέπει ν' απαντήσει μέσα σε 10 εργάσιμες ημέρες.

Αν δεν ικανοποιηθεί από τη λύση που θα του προτείνει, έχει τη δυνατότητα να απευθυνθεί στην

Υπηρεσία Πελατών κάθε τράπεζας, η οποία κανονικά θα πρέπει να απαντήσει εγγράφως σε 10 εργάσιμες ημέρες.

Στον Τραπεζικό Μεσολαβητή

Στην πλειοψηφία τους τα παράπονα των πελατών επιλύονται επιτόπου από την ίδια την τράπεζα. Παρ' όλα αυτά, σε περίπτωση που ο συναλλασσόμενος δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση της Υπηρεσίας Πελατών της ή αν περάσουν οι 10 εργάσιμες ημέρες χωρίς να λάβει απάντηση, μπορεί το αργότερο μέσα σε 1 μήνα (από την απάντηση της τράπεζας ή από την πάροδο των 10 εργασιμω ημερών) να υποβάλει το παράπονό του στον Τ.Μ. Από τα καταστήματα των τραπεζών μπορεί καθένας να προμηθευτεί το σχετικό "ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ προς τον Τραπεζικό Μεσολαβητή".



ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ
Προς τον Τραπεζικό Μεσολαβητή

Αγαπητέ, προσυμπληρώστε το Έντυπο Παραπόνων που θα βρείτε διαθέσιμο σε όλα τα καταστήματα των τραπεζών που συμμετέχουν στο θεσμό, ή κατευθείαν στην Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας σας. Το έντυπο συμπληρώνεται με τα στοιχεία που σας ζητούνται. Το έντυπο συμπληρώνεται με τα στοιχεία που σας ζητούνται. Το έντυπο συμπληρώνεται με τα στοιχεία που σας ζητούνται.

ΚΩΔΙΚΟΣ ΑΝΑΘΕΜΕ (αριθμός 401 είναι επιτρεπτός ως απάντηση ερωτήσεων σχετικά με την υποβολή παραπόνων)

ΠΡΟΣΟΧΗ: Το έντυπο υποβάλλεται αποκλειστικά στο Τραπεζικό Μεσολαβητή με τη μορφή του παραρτήματος, συμπληρωμένο ομοιόμορφα. Δεν επιτρέπεται να συμπληρωθεί με άλλο από το προαρχίο. Στην περίπτωση κατά την οποία αρκούντως της συμπλήρωσης ή της διατύπωσης του παραπόνου, ο Τ.Μ. μπορεί να αρνηθεί να εξετάσει το παράπονο.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝΤΟΣ (αποτελείται από άρθρο 6 του Ν. 3406/2005)

Επώνυμο:
Όνομα:
Όνομα Πατρώνυμου:
Διεύθυνση: Οδός: Αριθμ.: Πόλη: Τ.Κ.:
Τηλεφωνικό: Τηλ: E-Mail:

ΣΤΟΙΧΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ (αποτελείται από άρθρο 6 του Ν. 3406/2005)

Επώνυμο:
Όνομα:
Όνομα Πατρώνυμου:
Διεύθυνση: Οδός: Αριθμ.: Πόλη: Τ.Κ.:
Τηλεφωνικό: Τηλ: E-Mail:

ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΑΦΟΡΑ ΤΟ ΠΑΡΑΠΟΝΟ ΣΑΣ (αποτελείται από άρθρο 6 του Ν. 3406/2005)

Επώνυμο:
Όνομα:
Όνομα Πατρώνυμου:
Διεύθυνση: Οδός: Αριθμ.: Πόλη: Τ.Κ.:
Τηλεφωνικό: Τηλ: E-Mail:

Εξέταση παραπόνων

Φιλική διευθέτηση

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής, θα εξετάσει με απόλυτη *εχεμύθεια* και σε *σύντομο χρόνο* τις θέσεις του παραπονούμενου και της τράπεζας, και θα προτείνει κατ' αρχήν τη *φιλική διευθέτηση* της διαφοράς.

Σύσταση

Αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής θα προχωρήσει στη διατύπωση έγγραφης *σύστασης* προς τα δύο μέρη με σκοπό την επίλυση της διαφοράς, η οποία δεν είναι δεσμευτική. Μπορεί συνεπώς ο παραπονούμενος να προσφύγει στη Δικαιοσύνη. Επισημαίνεται ότι η διαδικασία εξέτασης παραπόνων από τον Τ.Μ. σε καμία περίπτωση *δεν αναστέλλει* τις νόμιμες προθεσμίες για προσφυγή στη Δικαιοσύνη.

Αναμένεται ωστόσο, με βάση τη διεθνή εμπειρία, οι συστάσεις του να καταστούν σεβαστές τόσο από τους καταναλωτές, όσο και τις τράπεζες.

Αναλυτική ενημέρωση για το έργο του Τραπεζικού Μεσολαβητή περιέχεται στις *Ετήσιες Εκθέσεις* του θεσμού, η πρώτη εκ των οποίων αναμένεται να δημοσιευθεί στις αρχές του επομένου έτους.

Η διασύνδεση και η συνεργασία με τις τράπεζες

Στα πρότυπα του “Συνηγόρου του Πολίτη”, ο οποίος δημιουργήθηκε για να βελτιώσει την εικόνα της δημόσιας διοίκησης και να ενισχύσει τη θέση του πολίτη απέναντί της, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής ανέλαβε έναν αντίστοιχο ρόλο στη σύγχρονη τραπεζική πραγματικότητα.

Η ιδιαιτερότητα του τελευταίου έγκειται στο γεγονός ότι η αντιμετώπιση ενός τραπεζικού παραπόνου απαιτεί, εκτός από καλή γνώση της τραπεζικής πρα-

κτικής και νομιμότητας, και τη συνεργασία των πιστωτικών ιδρυμάτων που λειτουργούν στη χώρα μας.

Από την πρώτη στιγμή αναζητήθηκε ένα νέο μοντέλο επικοινωνίας, ανταλλαγής απόψεων και αποδοτικότερης συνεργασίας με τις τράπεζες. Οι Υπηρεσίες Πελατών ήταν ήδη παρούσες στις περισσότερες τράπεζες. Ο συντονισμός της λειτουργίας τους και η δημιουργία ενός κοινού πλαισίου αρχών και δράσης υπήρξε η πρώτη μας προτεραιότητα. Στα πρόσωπα των στελεχών των τραπεζών που είναι επιφορτισμένα με την επικοινωνία με το συναλλασσόμενο κοινό βρέθηκαν άξιοι συνομιλητές και συμπαραστάτες στο έργο μας.

Ειδικότερα, η συνεργασία πήρε σάρκα και οστά με τον ορισμό στελέχους-“ανταποκριτή” κάθε τράπεζας στο θεσμό και την καθιέρωση περιοδικών συναντήσεων των ανταποκριτών αυτών με τα στελέχη του Γραφείου μας.

Με αυτόν τον τρόπο αναπτύχθηκε ένας διάυλος επικοινωνίας ανάμεσα στα πιστωτικά ιδρύματα και το θεσμό που θα καταστήσει κάθε τράπεζα κοινωνό των δραστηριοτήτων και πρωτοβουλιών του Τραπεζικού Μεσολαβητή και τη διαδικασία επίλυσης ενώπιόν του των διαφορών με τους συναλλασσόμενους πιο ευέλικτη και αποτελεσματική.

Περαιτέρω, με τη δημιουργία ειδικής ιστοσελίδας στο διαδίκτυο αναμένεται να καταστεί σύντομα δυνατή η διαρκής επικοινωνία του Τ.Μ. με τις τράπεζες που συμμετέχουν στο θεσμό, να διασφαλισθεί η διαρκής ενημέρωση των Υπηρεσιών Πελατών τους για το έργο του θεσμού και να προαχθεί η συνεργασία τόσο του Γραφείου του Τ.Μ. με τους “ανταποκριτές” των τραπεζών, όσο και των ανταποκριτών μεταξύ τους.

Η επικοινωνία μας με το κοινό

Ενας θεσμός που τίθεται στην υπηρεσία του κοινού για την αντιμετώπιση των προβλημάτων του έχει

ανάγκη από μια σωστά προσανατολισμένη επικοινωνιακή πολιτική.

Η προσέγγιση του κοινού κατ'αρχήν μέσα από το *Ενημερωτικό Φυλλάδιο* του Τραπεζικού Μεσολαβητή αποτέλεσε για εμάς μια ιδιαίτερη πρόκληση. Επιχειρήσαμε να δώσουμε στον απλό καταναλωτή, που δεν διαθέτει την εξοικείωση με τις τραπεζικές συναλλαγές και την εμπειρία ενός επαγγελματία, ένα κείμενο σαφές και εύληπτο.

Το μήνυμά μας μεταδόθηκε και δια της οδού των μέσων μαζικής επικοινωνίας, τα οποία και ευχαριστούμε θερμά για τη φιλοξενία και την εν γένει συμπαράσταση.

Επίσης, ιδιαίτερης προσοχής έτυχε η σύνταξη του *Εντύπου Παραπόνων*. Πρόκειται για ένα ερωτηματολόγιο με φιλικό χαρακτήρα που δίνει στον παραπονούμενο την ευχέρεια να αναπτύξει το παράπονό του στην έκταση και στο βάθος που εκείνος επιθυμεί χωρίς υποχρεωτικές περικοπές ή άστοχες παρεμβάσεις. Η έκδοση του Εντύπου Παραπόνων όσο και του Ενημερωτικού Φυλλαδίου και στην *αγγλική* καλύπτει δίχως αμφιβολία και τις ανάγκες των αλλοδαπών συναλλασσομένων με τις τράπεζες.

Τέλος, οι νέες τεχνολογίες δεν θα μπορούσαν να αγνοηθούν στην προσπάθεια πληρέστερης ενημέρωσης του κοινού. Από την πρώτη στιγμή κρίθηκε σκόπιμο και υλοποιήθηκε σε σύντομο χρόνο η δημιουργία ιστοσελίδας στο διαδίκτυο (www.bank-omb.gr) καθώς και η απόκτηση διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, e-mail, (contact@bank-omb.gr).

Οι πρώτες εμπειρίες και εκτιμήσεις

Στο πρώτο τρίμηνο λειτουργίας του το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή, δέχθηκε 700 περίπου τηλεφωνικές κλήσεις, 1.300 επισκέψεις στις σελίδες του στο Internet και 46 γραπτά παράπονα.

Οι αριθμοί αυτοί φανερώουν ότι ο θεσμός ανταποκρίνεται σε πραγματικές ανάγκες του κοινού που συναλλάσσεται με τις τράπεζες, και έρχεται να καλύψει ένα κενό στην πολιτική προστασίας των καταναλωτών στο χώρο των τραπεζικών συναλλαγών.

Μια πρώτη εκτίμηση του περιεχομένου των *τηλεφωνικών κλήσεων* οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα:

- Ενδιαφέρον για το θεσμό εκδηλώνεται και από κατηγορίες πελατών που στο στάδιο αυτό δεν περιλαμβάνονται στις αρμοδιότητες του Γραφείου Τραπεζικού Μεσολαβητή, όπως οι ελεύθεροι επαγγελματίες, οι αγρότες και οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις.
- Ένα μεγάλο μέρος των κλήσεων αφορά πληροφορίες που έχουν σχέση με την εμπορική και γενικότερα την επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών, θέματα που επίσης βρίσκονται εκτός αρμοδιότητας του Γραφείου του Τ.Μ.
- Το τμήμα των τηλεφωνικών κλήσεων που αναφέρεται σε συγκεκριμένες ιδιωτικής φύσεως συναλλαγές φυσικών προσώπων, αφορά, ως προς τα προϊόντα, κυρίως δάνεια στεγαστικά και καταναλωτικά, και, ως προς τις κατηγορίες παραπόνων, κυρίως θέματα τραπεζικής πρακτικής (διάφορες επιβαρύνσεις, ανατοκισμός, ρήτρα πρόωρης εξόφλησης, κλπ) για τα οποία, όπως ισχυρίζονται οι παραπονούμενοι, δεν είχαν ενημερωθεί.

Τα *γραπτά παράπονα* παρουσιάζουν υψηλό βαθμό συγκέντρωσης, 70% περίπου, στις καταθέσεις και σε νέα προϊόντα (κάρτες, ATM's, A/K, ομόλογα), οι δε κατηγορίες παραπόνων αναφέρονται σε θέματα ποιότητας εξυπηρέτησης (καθυστερήσεις, διοικητικές παραλείψεις, κλπ) και ακολουθούν θέματα τραπεζικής πρακτικής.

Ένα από τα πρώτα συμπεράσματα λοιπόν είναι ότι τα περισσότερα παράπονα οφείλονται στην ελλιπή πληροφόρηση για την οποία ευθύνονται και οι συναλλασσόμενοι και οι τραπεζικοί υπάλληλοι. Οι πρώτοι, γιατί δεν μελετούν, πριν να κάνουν την επι-

λογή τους, τα ενημερωτικά φυλλάδια που βρίσκονται στη διάθεσή τους στα καταστήματα των τραπεζών, ούτε και τους όρους των συμβάσεων, πριν τις υπογράψουν. Οι τραπεζικοί υπάλληλοι, γιατί δε

διαθέτουν επαρκή χρόνο για να ενημερώσουν τους συναλλασσόμενους και να τους επιστήσουν την προσοχή σε όρους που μπορεί να αποτελέσουν σημεία τριβής κατά την εφαρμογή των συμβάσεων.

