

Εισαγωγή

Το πρώτο εξάμηνο του 2002 συνεχίστηκε η σταθερή ανοδική πορεία των εργασιών του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή, τόσο στον τομέα των τηλεφωνικών κλήσεων όπου σημειώθηκε αύξηση κατά 16,9% έναντι του αντίστοιχου τριμήνου του 2001 όσο και στον τομέα των γραπτών παραπόνων, στον οποίο η αύξηση διαμορφώθηκε σε 23,1%. Τα αριθμητικά μεγέθη του α' τριμήνου 2002 είναι 2.575 για τις τηλεφωνικές κλήσεις και 394 για τα γραπτά παράπονα.

Στην κατανομή των παραπόνων μεταξύ των διαφόρων προϊόντων και υπηρεσιών, 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".

Ο δείκτης ικανοποίησης των συναλλασσομένων διαμορφώθηκε σε 77% έναντι 76% για το 2001 και 81% για το 2000. Ειδικότερα, το ποσοστό των υποθέσεων που έκλεισαν με πλήρη ικανοποίηση των συναλλασσομένων ανήλθε σε 60% και με συμβιβασμό σε 17%.



Απολογισμός έργου του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή για το α' εξάμηνο του έτους 2002

Α. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

Ι. Τηλεφωνικές κλήσεις

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

ΠΙΝΑΚΑΣ 1				
Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' εξαμήνου		Σύνθεση %	
	2002	2001	2002	2001
• Τραπεζικά θέματα				
> Εντός Κανονισμού Λειτουργίας (ΚΛ)	1.680	1.255	65,3	56,9
> Εκτός ΚΛ	681	647	26,4	29,3
• Άλλα θέματα (άλλοι θεσμοί, γενικές πληροφορίες κλπ)	214	303	8,3	13,8
• Σύνολο	2.575	2.205	100,0	100,0

Το σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων του α' εξαμήνου 2002 υπερέβη τον αριθμό των κλήσεων του αντίστοιχου εξαμήνου 2001 κατά 16,9%.

Συνεχίστηκε η ποιοτική βελτίωση στη σύνθεση των διαφόρων κατηγοριών τηλεφωνικών κλήσεων, όπως προκύπτει από το ποσοστό των εντός κανονισμού που αυξήθηκε από 56,9% του α' εξαμήνου 2001 σε 65,3% 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 (166 από τις 170 υποθέσεις) για το θεσμό. Από τις 78 λοιπές περιπτώσεις, 22 αφορούν υποθέσεις που αποτελούν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των Δικαστηρίων και 21 είναι γενικά παράπονα που δεν αφορούν συγκεκριμένη τράπεζα.

Οι 329 κλήσεις που αφορούν στην εμπορική ή επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών ή σε γενικές πληροφορίες για τις τράπεζες, αναφέρονται ειδικό-

τερα 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, που αφορούν νέες περιπτώσεις, κατά κατηγορία προϊόντων/υπηρεσιών.

Οι 48 από τις 72 περιπτώσεις της νέας κατηγορίας “εισαγωγή ευρώ” παρουσιάστηκαν τον πρώτο μήνα του α' τριμήνου. Στη συνέχεια σημειώθηκε σταθερή υποχώρηση, με αποτέλεσμα το β' τρίμηνο να διατυπωθεί ένα μόνο παράπονο.

δ) Στον Πίνακα 4 (στην επόμενη σελίδα) εμφανίζεται η κατανομή των εντός κανονισμού κλήσεων, που αφορούν νέες περιπτώσεις, κατά κατηγορία παραπόνων.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2				
Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' εξαμήνου		Σύνθεση %	
	2002	2001	2002	2001
• Εμπορική ή επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών ή γενικές πληροφορίες για τράπεζες	329	350	48,3	54,1
• Δεν αφορά τράπεζα ή τραπεζική συναλλαγή	104	70	15,3	10,8
• Υποθέσεις ιδιωτών επαγγελματιών και νομικών προσώπων	170	162	25,0	25,0
• Λοιπές περιπτώσεις	78	65	11,4	10,1
• Σύνολο	681	647	100,0	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ 3

Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' εξαμήνου		Σύνθεση %	
	2002	2001	2002	2001
• Μέσα πληρωμών	514	506	40,2	42,7
• Δάνεια	450	439	35,2	37,0
• Καταθέσεις	171	161	13,4	13,6
• Κινητές Αξίες	32	34	2,5	2,8
• Εισαγωγή ευρώ	72	–	5,6	–
• Λοιπά	39	46	3,1	3,9
• Σύνολο	1.278	1.186	100,0	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ 4

Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' αξιμήνου		Σύνθεση %	
	2002	2001	2002	2001
• Συναλλαγές/Υπολογισμοί	500	535	39,1	45,0
• Ποιότητα Υπηρεσιών	602	511	47,1	43,0
• Τραπεζική Πρακτική	159	127	12,4	10,7
• Λοιπά	18	16	1,4	1,3
• Σύνολο	1.279	1.189	100,0	100,0

Από τις 591 περιπτώσεις που τα αίτια τους ανήκουν στην κατηγορία “ποιότητα υπηρεσιών”, οι 342 αφορούν ελλιπή ή εσφαλμένη πληροφόρηση και οι 101 καθυστερήσεις.

II. Γραπτά Παραπόνια

Ο αριθμός των γραπτών παραπόνων, κατά το διάστημα 1.1.2002-30.6.2002, ανήλθε σε 394 και ήταν κατά 23,1% αυξημένος σε σχέση με το αντίστοιχο διάστημα του έτους 2001. Από το σύνολο των γραπτών παραπόνων τα 314 (79,7%) ήταν εντός της αρμοδιό-

τητας του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή και 80 (20,3%) εκτός.

α) Οι κύριες κατηγορίες των εκτός αρμοδιότητας του Τραπεζικού Μεσολαβητή υποθέσεων εμφανίζονται στον **Πίνακα 5** (επόμενη σελίδα).

Από τις 27 περιπτώσεις της κατηγορίας “Λοιπά”, οι 8 αφορούν μη τραπεζικές συναλλαγές και 8 αποτελούν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των Δικαστηρίων.

β) Η κατανομή των υποθέσεων κατά προϊόν συνοψίζεται στον **Πίνακα 6** (επόμενη σελίδα).

ΠΙΝΑΚΑΣ 5				
Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' εξαμήνου		Σύνθεση %	
	2002	2001	2002	2001
• Επαγγελματικές συναλλαγές	22	20	27,5	36,4
• Εμπορική-επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών	20	13	25,0	23,6
• Γεγονότα εκτός προθεσμιών	11	6	13,8	10,9
• Λοιπά	27	16	33,7	29,1
• Σύνολο	80	55	100,0	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ 6				
Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' εξαμήνου		Σύνθεση %	
	2002	2001	2002	2001
• Μέσα πληρωμών	183	130	58,3	49,1
• Δάνεια	77	84	24,5	31,7
• Καταθέσεις	38	35	12,1	13,2
• Κινητές αξίες	7	11	2,2	4,9
• Λοιπά	9	5	2,9	1,9
• Σύνολο	314	265	100,0	100,0

Στα γραπτά παράπονα, παρατηρείται σημαντική αύξηση στο ποσοστό που αφορά στα μέσα πληρωμών, μεταξύ των εξαμήνων των ετών 2001 και 2002.

Στον *Πίνακα 7* παρουσιάζεται η κατανομή κατά κατηγορία παραπόνων.

ΠΙΝΑΚΑΣ 7				
Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' εξαμήνου		Σύνθεση %	
	2002	2001	2002	2001
• Συναλλαγές/υπολογισμοί	166	143	52,9	54,0
• Ποιότητα υπηρεσιών	107	96	34,1	36,2
• Τραπεζική πρακτική	38	22	12,1	8,3
• Λοιπά	3	4	0,9	1,5
• Σύνολο	314	265	100,0	100,0

Β. ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Στο διάστημα 1.1.2002-30.6.2002 περατώθηκε η εξέταση 278 υποθέσεων από τις οποίες 16 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. Μία υπόθεση ως διασυνοριακή έκλεισε εκτός του Γραφείου μας από Τραπεζικό Μεσολαβητή άλλης χώρας της ΕΕ. Η κατανομή των υπολοίπων 261 υποθέσεων, ανάλογα με το φορέα επίλυσης της υπόθεσης και την κατάληξή της, έχει ως ακολούθως:

Οι νόμιμοι κάτοχοι ισχυρίζονται ότι δεν έγινε έλεγχος ταυτοπροσωπίας από τους εντεταλμένους υπαλλήλους των καταστημάτων και ζητούν αντιλογισμό των χρεώσεων. Ωστόσο, σε πολλές περιπτώσεις αναγγέλλουν με μεγάλη καθυστέρηση την απώλεια ή κλοπή των καρτών τους, με συνέπεια να αποδυναμώνονται τα επιχειρήματά τους, γιατί η καθυστέρηση σημαίνει μειωμένη επιμέλεια ως προς τη φύλαξη της κάρτας και ως προς την άσκηση τακτικού ελέγχου για να διαπιστώνουν ότι βρίσκονται στην κατοχή τους.

Ακολούθησαν, από άποψη αριθμού, τα παράπονα για αναλήψεις μετρητών από ΑΤΜ με χρήση καρτών τις

Φορέας	Κατάληξη			
	Υπέρ του συναλασσομένου	Υπέρ της τράπεζας	Συμβιβαστική λύση	Σύνολο
Τράπεζες μετά παρέμβαση ΤΜ	139	-	-	139
Το Γραφείο του ΤΜ	19	59	44	122
• Σύνολο	158	59	44	261

Από τα στοιχεία αυτά προκύπτει ότι το 77% των υποθέσεων, συμπεριλαμβανομένων και όσων επιλύθηκαν συμβιβαστικά, έκλεισαν υπέρ των συναλασσομένων. Επίσης, το 53% διευθετήθηκαν από τις ίδιες τις τράπεζες.

Γ. ΤΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΩΝ

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

Μέσα πληρωμών

Συνεχίστηκε, και κατά το πρώτο εξάμηνο του έτους 2002, η αμφισβήτηση, από τους νομίμους κατόχους καρτών, χρεώσεων που προήλθαν από παράνομες συναλλαγές, μετά από κλοπή ή απώλεια των καρτών.

οποίες οι νόμιμοι κάτοχοι είτε δήλωναν ότι κατέχουν ή ότι τις απώλεσαν αλλά ισχυρίζονταν ότι δεν είχαν εμπιστευθεί σε τρίτο το PIN τους. Ωστόσο, δεδομένου ότι δεν έχουν αναφερθεί διεθνώς περιπτώσεις αναπαραγωγής PIN, η ευθύνη για τη διαρροή βαρύνει τους νόμιμους κατόχους. Η πιο συνηθισμένη περίπτωση διαρροής είναι η αναγραφή του PIN ως έχει ή σε κωδικοποιημένη μορφή, ευχερώς αναγνωρίσιμη, σε αντικείμενα που φέρουν ή φυλάσσουν μαζί με την κάρτα τους.

Καταθέσεις

Τα μικτά καταθετικά προϊόντα εξακολουθούν να προκαλούν παράπονα, λόγω ανεπαρκούς ενημέρωσης των συναλασσομένων σχετικά με τα χαρακτηριστικά τους. Οι περισσότεροι παραπονούμενοι θεωρούν τα προϊόντα αυτά ως καταθέσεις με αυξημένη και σταθερή απόδοση. Λόγω της πολιτικής προώθησης των προϊόντων αυτών επιβάλλεται οι τραπεζικοί υπάλληλοι να ενημερώνουν πλήρως τους ενδιαφερόμενους, ιδιαίτερα όσους δεν διαθέτουν σχετική πείρα.