

Εισαγωγή

Το πρώτο εξάμηνο του 2003 σημειώθηκε αύξηση των τηλεφωνικών κλήσεων κατά 20,5% και των γραπτών παραπόνων κατά 12,2% έναντι του αντίστοιχου εξαμήνου του 2002. Τα αντίστοιχα αριθμητικά μεγέθη του έτους 2003 είναι 3.102 για τις τηλεφωνικές κλήσεις και 442 για τα γραπτά παράπονα.

Το πλαστικό χρήμα βρίσκεται στην πρώτη θέση τόσο στις τηλεφωνικές κλήσεις (43,5%) όσο και στα γραπτά παράπονα (56,8%). Τα δάνεια κατέχουν τη δεύτερη θέση με ποσοστό 41,3% και 23,1% αντίστοιχα. Οι καταθέσεις έπονται με 9,3% για τις τηλεφωνικές κλήσεις και 16,0% για τα γραπτά παράπονα.

Στην κατηγορία των διασυνοριακών κυριαρχούν τα παράπονα για κάρτες που αντιπροσωπεύουν το 62% στις τηλεφωνικές κλήσεις και το 87% στις γραπτές υποθέσεις.

A. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

I. Τηλεφωνικές κλήσεις

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

Οι τηλεφωνικές κλήσεις του α' εξαμήνου 2003



αυξήθηκαν έναντι του αντίστοιχου διαστήματος του έτους 2002 κατά 20,5%.

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

Από τις 107 λοιπές περιπτώσεις, 30 αφορούν υποθέσεις που αποτελούν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των Δικαστηρίων, 25 αφορούν τράπεζα που δεν συμμετέχει στο θεσμό, πρόκειται συνήθως για τις συνεταιριστικές τράπεζες, και 12 εί-

ΠΙΝΑΚΑΣ 1

Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' εξαμήνου		Σύνθεση %	
	2003	2002	2003	2002
Τραπεζικά θέματα				
Εντός Κανον. Λειτουργίας (Κ.Λ.)	1.843	1.680	59,4	65,3
Εκτός Κ.Λ.	1.139	681	36,7	26,4
Άλλα θέματα (πληροφορίες για άλλους θεσμούς)	120	214	3,9	8,3
Σύνολο	3.102	2.575	100,0	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ 2				
Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' εξαμήνου		Σύνθεση %	
	2003	2002	2003	2002
Εμπορική ή επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών ή γενικές πληροφορίες για τράπεζες	657	329	57,9	48,3
Δεν αφορά τράπεζα ή τραπεζική συναλλαγή	117	104	10,3	15,3
Υποθέσεις ιδιωτών επαγγελματιών και νομικών προσώπων	253	170	22,3	25,0
Λοιπές περιπτώσεις	107	78	9,5	11,4
Σύνολο	1.134	681	100,0	100,0

ναι παράπονα που αναφέρονται σε εφαρμογή νόμων και κανονισμών.

Οι 657 κλήσεις που αφορούν στην εμπορική ή επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών ή σε γενικές πληροφορίες για τις τράπεζες, αναφέρονται κυρίως σε θέματα ρύθμισης χρεών, απόρριψης αιτήσεων δανείων και ύψους επιτοκίων και διαφόρων επιβαρύνσεων.

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

ΠΙΝΑΚΑΣ 3				
Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' εξαμήνου		Σύνθεση %	
	2003	2002	2003	2002
Μέσα πληρωμών	652	514	43,5	40,2
Δάνεια	620	450	41,3	35,2
Καταθέσεις	140	171	9,3	13,4
Κινητές αξίες	25	32	1,7	2,5
Λοιπά	63	111	4,2	8,7
Σύνολο	1.500	1.278	100,0	100,0

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

Από τις 679 περιπτώσεις που τα αίτιά τους ανήκουν στην κατηγορία “ποιότητα υπηρεσιών”, οι 404 αφορούν ελλιπή ενημέρωση και οι 73 καθυστερήσεις.

II. Γραπτά παράπονα

Ο αριθμός των γραπτών παραπόνων, κατά το α' εξάμηνο 2003, ανήλθε σε 442 και είναι κατά 12,2% αυξημένος σε σχέση με το αντίστοιχο διάστημα του έτους 2002. Από το σύνολο των γραπτών παραπόνων τα 363 (82,1%) ήταν εντός της αρμοδιότητας του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή και 79 (17,9%) εκτός.

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

Από τις 34 περιπτώσεις της κατηγορίας “Λοιπά”, οι 18 αφορούν υποθέσεις που αποτελούν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των Δικαστηρίων και οι 10 δεν αφορούν τράπεζα ή τραπεζική συναλλαγή.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4

Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' εξαμήνου		Σύνθεση %	
	2003	2002	2003	2002
	Συναλλαγές/υπολογισμοί	449	500	30,7
Ποιότητα υπηρεσιών	679	602	46,4	47,1
Τραπεζική πρακτική	263	159	18,0	12,4
Λοιπά	71	18	4,9	1,4
Σύνολο	1.462	1.279	100,0	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ 5

Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' εξαμήνου		Σύνθεση %	
	2003	2002	2003	2002
	Επαγγελματικές συναλλαγές	22	22	27,8
Εμπορική-επιχειρημ. πολιτική των τραπεζών	16	20	20,3	25,0
Γεγονότα εκτός προθεσμιών	7	11	8,9	13,8
Λοιπά	34	27	43,0	33,7
Σύνολο	79	80	100,0	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ 6

Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' εξαμήνου		Σύνθεση %	
	2003	2002	2003	2002
	Μέσα πληρωμών	206	183	56,8
Δάνεια	84	77	23,1	24,5
Καταθέσεις	58	38	16,0	12,1
Κινητές αξίες	11	7	3,0	2,2
Λοιπά	4	9	1,1	2,9
Σύνολο	363	314	100,0	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ 7

Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' εξαμήνου		Σύνθεση %	
	2003	2002	2003	2002
	Συναλλαγές/ υπολογισμοί	166	166	45,7
Ποιότητα υπηρεσιών	138	107	38,0	34,1
Τραπεζική πρακτική	45	38	12,4	12,1
Λοιπά	14	3	3,9	0,9
Σύνολο	363	314	100,0	100,0

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

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

Στα διασυνοριακά η κατανομή κατά προϊόν/υπηρεσία και αιτία παραπόνων έχει ως ακολούθως:

Καταθέσεις	1	Τραπεζική πρακτική	1
Μέσα πληρωμών	14	Συναλλαγές/υπολογισμοί	9
Κινητές αξίες	1	Ποιότητα υπηρεσιών	6
Σύνολο	16	Σύνολο	16

Β. ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Στο διάστημα του α' εξαμήνου 2003 περατώθηκε η εξέταση 263 υποθέσεων από τις οποίες 10 μετά από παραίτηση των ενδιαφερομένων. Επίσης, δόθηκαν απαντήσεις σε 67 από τις 79 εκτός κανονισμού υποθέσεις.

Η κατανομή των εντός κανονισμού 249 (δεν περιλαμβάνονται οι 4 διασυνοριακές) υποθέσεων που έκλεισαν στο διάστημα 1.1-31.6.2003, ανάλογα με το φορέα επίλυσης της υπόθεσης και την κατάληξή της, διαμορφώνεται στον παρακάτω πίνακα.

Από τα στοιχεία αυτά προκύπτει ότι το 86% των υποθέσεων, συμπεριλαμβανομένων και όσων επιλύθηκαν συμβιβαστικά, έκλεισαν υπέρ των συναλλασσομένων. Επίσης, το 67% διευθετήθηκαν από τις ίδιες τις τράπεζες.

Γ. ΤΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΩΝ

Κάρτες

□ Στη διάρκεια του β' τριμήνου του 2003 σημειώθηκε αύξηση του αριθμού παραπόνων-διαμαρτυριών για έκδοση και αποστολή καρτών χωρίς αίτηση ή προηγούμενη ενημέρωση των δικαιούχων. Σε ερωτήματα των ενδιαφερομένων πώς να ενεργήσουν για την επιστροφή των καρτών τους συνιστούσαμε:

- Να επισκεφθούν οποιοδήποτε κατάστημα της εκδότριας τράπεζας και να ζητήσουν την ακύρωση και
- Να ζητήσουν αντίγραφο του πρωτοκόλλου καταστροφής της κάρτας.

□ Συνεχίστηκαν τα παράπονα για χρεώσεις από έκδοση καρτών με κλεμμένες ταυτότητες και πλαστογραφημένες δηλώσεις εισοδήματος ή εκκαθαριστικά Εφορίας.

Η σύστασή μας προς όσους χάνουν την ταυτότητά τους είναι να δηλώνουν την απώλεια ή κλοπή και στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ.

□ Εξακολούθησαν τα παράπονα για την παράλειψη ή τον ανεπαρκή έλεγχο ταυτοπροσωπίας από τους υπαλλήλους των καταστημάτων που δέχονται τις κάρτες ως μέσο πληρωμής.

Δάνεια

□ Εξακολούθησαν τα ερωτήματα σχετικά με την αντιμετώπιση χρεών σε καθυστέρηση, στις περι-

Κατάληξη				
Φορέας	Υπέρ του συναλλασσομένου	Υπέρ της τράπεζας	Συμβιβαστική λύση	Σύνολο
Τράπεζες μετά παρέμβαση ΤΜ	166	–	–	166
Το Γραφείο του ΤΜ	6	34	43	83
Σύνολο	172	34	43	249

πτώσεις δανείων και καρτών από περισσότερες της μιας τράπεζες.

❑ Παράπονα διατυπώνονται και για την επιλογή της ασφαλιστικής εταιρείας στην οποία ασφαλιζέται το ενυπόθηγο ακίνητο ή το αυτοκίνητο που έχει αγοραστεί με καταναλωτικό δάνειο. Σημειώνεται ότι οι δανειολήπτες έχουν δικαίωμα να επιλέξουν την εταιρεία της προτίμησής τους, υπό την προϋπόθεση ότι θα περιλαμβάνεται στον κατάλογο των φερέγγυων εταιρειών του Υπουργείου Ανάπτυξης, το δε ασφαλιστήριο συμβόλαιο θα καλύπτει τους κινδύνους που υποδεικνύει η τράπεζα.

Καταθέσεις

Αύξηση παραπόνων με αιτία τις επιβαρύνσεις που επιβλήθηκαν από τις τράπεζες για διάφορες συναλλαγές στους καταθετικούς λογαριασμούς. Οι τράπεζες έχουν δικαίωμα να επιβάλλουν επιβαρύνσεις για κάλυψη εξόδων υπό την προϋπόθεση ότι θα προαναγγέλουν αυτές με μέσα όπως:

- ❑ Ο Τύπος
- ❑ Οι ατομικές επιστολές
- ❑ Οι ανακοινώσεις σε εμφανή σημεία των καταστημάτων.

Οι ενδιαφερόμενοι έχουν δικαίωμα εντός μηνός να δηλώσουν ότι δεν δέχονται τη μονομερή μεταβολή και να προχωρήσουν σε καταγγελία των σχετικών συμβάσεων (ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 παράγρ. Γ1ε).

Συμβεβλημένες επιχειρήσεις

- ❑ Προβλήματα κατά την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης από συμβάσεις με συμβεβλημένες επιχειρήσεις, ιδιαίτερα ινστιτούτα αδυνατίσματος.
- ❑ Μεσολάβηση των συμβεβλημένων επιχειρήσεων προς τις τράπεζες για χορήγηση δανείων ή καρτών σε άτομα χωρίς ίδιο εισόδημα ή και λοιπές προϋποθέσεις.

○



Νομική Βιβλιοθήκη

Αθήνα 2002, Μαυρομυχάλη 23, τηλ.: 210.3678.800 • fax: 210.3636.422