

Εισαγωγή

Στις τηλεφωνικές κλήσεις, το πρώτο εξάμηνο του 2004 σημειώθηκε μείωση σε σχέση με το αντίστοιχο εξάμηνο του 2003 κατά 8,4%. Τα αντίστοιχα αριθμητικά μεγέθη είναι 2.844 και 3.102. Αντίθετα, στα γραπτά παράπονα σημειώθηκε σημαντική αύξηση, από 442 σε 579 ή σε ποσοστό 31,0%.

Στην κατανομή των γραπτών παραπόνων κατά προϊόν ή υπηρεσία, σημειώθηκε σημαντική αύξηση του ποσοστού συμμετοχής των μέσων πληρωμών (από 56,8% σε 63,2%). Αντίθετα, σημειώθηκε μείωση στα ποσοστά των δανείων (από 23,1% σε 19,7%) και των καταθέσεων (από 16,0% σε 10,4%).

Από τα 483 γραπτά παράπονα που έκλεισαν, το 61% έκλεισε από τις ίδιες τις τράπεζες, μετά παραπομπή των θεμάτων στις Υπηρεσίες Πελατών από τον Τραπεζικό Μεσολαβητή. Ο δείκτης ικανοποίησης των συναλλασσομένων (ποσοστό γραπτών παραπόνων που έκλεισαν υπέρ τους) ανήλθε σε 83%.

Από 1.7.2004, σύμφωνα με απόφαση της Γενικής Συνέλευσης της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών της 19.2.2004, άρχισε η λειτουργία του νέου τμήματος εξέτασης παραπόνων επαγγελματιών και επιχειρήσεων με κύκλο εργασιών μέχρι ένα εκατομμύριο ευρώ.



Απολογισμός έργου του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή για το α' εξάμηνο του 2004

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 %	
	2004	2003	2004	2003
Τραπεζικά θέματα				
Εντός Κανον. Λειτουργίας (Κ.Λ.)	1.684 *	1.843	59,2	59,4
Εκτός Κ.Λ.	1.112	1.139	39,1	36,7
Άλλα θέματα				
(πληροφορίες για άλλους θεσμούς)	48	120	1,7	3,9
Σύνολο	2.844	3.102	100,0	100,0

* Από τις 1.684 κλήσεις οι 1.595 αναφέρονται σε νέες υποθέσεις, οι οποίες και αναλύονται στους επόμενους πίνακες.

Οι τηλεφωνικές κλήσεις του α' εξαμήνου 2004 σημείωσαν μείωση έναντι του αντίστοιχου διαστήματος του έτους 2003, κατά 8,4%.

β) Από τις 1.112 εκτός κανονισμού τηλεφωνικές κλήσεις, 685 (58%) αφορούν την εμπορική ή επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών ή σε γενικές πληροφορίες για τραπεζικές συναλλαγές. Οι υποθέσεις επαγγελματιών και επιχειρήσεων ανήλθαν σε 193 (22%).

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

ΠΙΝΑΚΑΣ 2				
Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' εξαμήνου		Σύνθεση %	
	2004	2003	2004	2003
Μέσα πληρωμών	715	652	45,0	43,5
Δάνεια	552	620	34,7	41,3
Καταθέσεις	205	140	12,9	9,3
Κινητές αξίες	21	25	1,3	1,7
Λοιπά	96	63	6,1	4,2
Σύνολο	1.589	1.500	100,0	100,0

Στα μέσα πληρωμών οι κάρτες αντιπροσωπεύουν το 88,4% – 9 στα 10 περίπου παράπονα για κάρτες αφορούν πιστωτικές και 1 κάρτες που χρησιμοποιούν PIN. Η διαφορά αυτή είναι χαρακτηριστική του υψηλότερου βαθμού ασφαλείας που εξασφαλίζει η χρήση του PIN, δεδομένου ότι ο αριθμός καθεμιάς από τις δύο κατηγορίες καρτών είναι περίπου ο ίδιος (πέντε εκατομμύρια περίπου έκαστη).

δ) Ως προς τα αίτια που προκαλούν τα παράπονα, το 38% αφορά χρεώσεις από παράνομες συναλλαγές μετά από απώλεια ή κλοπή καρτών, τις οποίες αμφισβητούν οι νόμιμοι κάτοχοι και διεκδικούν την εφαρμογή της ΚΥΑ ΖΙ-178/2001. Το 39% των αιτιών εμπίπτει στην κατηγορία “ποιότητα υπηρεσιών” με κύρια υποκατηγορία την “ελλιπή ενημέρωση”.

ε) Σημειώνεται ότι σε 1.530 (54%) 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 188 (7%) περιπτώσεις οι ενδιαφερόμενοι πραγματοποίησαν επίσκεψη στο Γραφείο, για να συζητήσουν με Συμβούλους τις υποθέσεις τους.

στ) Στα διασυνοριακά εντός ΕΕ, σε σύνολο 26 τηλεφωνικών κλήσεων, για τις οποίες δόθηκαν αναλυτικά στοιχεία, το 23% αφορά κάρτες και το 62% διασυνοριακές πληρωμές.

ζ) Ο αριθμός των επισκεπτών στην ιστοσελίδα μας κατά το α' εξάμηνο 2004 έχει ως ακολούθως:

Αριθμός επισκεπτών	
• Με μία επίσκεψη	10.139
• Με περισσότερες της μιας	837
Σύνολο επισκεπτών	10.976
Σύνολο επισκέψεων	15.266
Σύνολο σελίδων	59.796

II. Γραπτά παράπονα

α) Ο αριθμός των γραπτών παραπόνων, κατά το α' εξάμηνο 2004, ανήλθε σε 579 και είναι κατά 31% αυξημένος σε σχέση με το αντίστοιχο διάστημα του έτους 2003. Από το σύνολο των γραπτών παραπόνων τα 482 (83,2%) ήταν εντός του κανονισμού λειτουργίας του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή και 97 (16,8%) εκτός. Από τις εκτός αρμοδιότητας, 27 υποθέσεις (29%) αφορούν επαγγελματικές ή επιχειρηματικές συναλλαγές και 30 (31%) την εμπορική ή επιχειρηματική πολιτική της τράπεζας.

β) Η κατανομή των υποθέσεων κατά προϊόν ή υπηρεσία παρουσιάζεται στον **Πίνακα 3**:

γ) Ως προς τα αίτια των παραπόνων το 56% αποδίδεται από τους συναλλασσομένους σε χρεώσεις κυρίως από παράνομες συναλλαγές μετά από απώλεια ή κλοπή των καρτών, τις οποίες δεν αποδέχονται. Στην “ποιότητα υπηρεσιών” με ποσοστό 27,4% κυριαρχεί η υποκατηγορία “ελλιπής πληροφόρηση”.

δ) Οι 9 υποθέσεις διασυνοριακών κατανέμονται μεταξύ καρτών 3 (34%) και μεταφοράς κεφαλαίου 6 (66%).

ΠΙΝΑΚΑΣ 3

Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία α' εξαμήνου		Σύνθεση %	
	2004	2003	2004	2003
Μέσα πληρωμών	305	206	63,2	56,8
Δάνεια	95	84	19,7	23,1
Καταθέσεις	50	58	10,4	16,0
Κινητές αξίες	10	11	2,1	3,0
Λοιπά	22	4	4,6	1,1
Σύνολο	482	363	100,0	100,0

Β. ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Στο διάστημα του α' εξαμήνου 2004 περατώθηκε η εξέταση 531 υποθέσεων, από τις οποίες 42 μετά από παραίτηση των ενδιαφερομένων και 6 διασυνοριακά. Επίσης δόθηκαν απαντήσεις σε 106 εκτός κανονισμού υποθέσεις.

Η κατανομή των εντός κανονισμού 483 (δεν περιλαμβάνονται οι 6 διασυνοριακές και οι 42 περιπτώσεις παραίτησης των ενδιαφερομένων) υποθέσεων που έγκλεισαν στο διάστημα 1.1-31.6.2004, 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	294	–	–	294
Το Γραφείο του ΤΜ	35	84	70	189
Σύνολο	329	84	70	483

Από τα στοιχεία αυτά προκύπτει ότι το 83% των υποθέσεων, συμπεριλαμβανομένων και όσων επιλύθηκαν συμβιβαστικά, έγκλεισαν υπέρ των συναλλασσομένων. Επίσης το 61% διευθετήθηκαν από τις ίδιες τις τράπεζες.

Γ. ΤΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΩΝ

Κάρτες: Οι χρεώσεις από παράνομες συναλλαγές μετά από απώλεια ή κλοπή καρτών εξακολουθούν να αποτελούν την κύρια αιτία παραπόνων.

Παράλληλα, διατυπώθηκαν παράπονα που προέκυψαν και από άλλα αίτια, όπως:

- ❑ Επιβάρυνση με ποσοστό 2-3% των αναλήψεων που πραγματοποιούνται με πιστωτική κάρτα μέσω ATM (πρόκειται για δανεισμό). Σε περίπτωση υπέρβασης του πιστωτικού ορίου η επιβάρυνση αυξάνεται σε 5%.
- ❑ Μετατροπή, με πρωτοβουλία της τράπεζας, αναληπτικών καρτών και σε πιστωτικές, με συνέπεια να επιβαρύνονται οι κάτοχοί τους με ετήσια συνδρομή.
- ❑ Εξοδα αποστολής των μηνιαίων λογαριασμών.
- ❑ Επιβάρυνση για εξόφληση δόσεων καρτών στα ταμεία των καταστημάτων.
- ❑ Εκδοση πιστωτικών καρτών χωρίς αυστηρό έλεγχο ταυτοπροσωπίας.

Επίσης, συνεχίστηκε, σε μικρότερο αριθμό, η υποβολή παραπόνων σχετικά με την απάτη skimming (αντιγραφή μαγνητικής ταινίας και φωτογράφιση του PIN).

Σχετικά με τα κέντρα αδυνατίσματος και τα γυμναστήρια που διέκοψαν τις εργασίες τους, συνεχίστηκαν τα αιτήματα προς τις τράπεζες για διακοπή της καταβολής των υπολειπόμενων δόσεων.

Στο πρώτο εξάμηνο του τρέχοντος έτους αναφέρθηκαν, και μάλιστα με αυξανόμενο ρυθμό προϊόντος του χρόνου, περιπτώσεις ειδοποίησης κατόχων καρτών από τις εκδότες τράπεζες για ασυνήθιστη χρήση της κάρτας τους, λόγω απώλειας ή κλοπής, την οποία δεν είχαν αντιληφθεί. Η πρωτοβουλία αυτή εκτιμάται ιδιαίτερα από τους καταναλωτές, οι οποίοι ζητούν την εγκαίρως ενημέρωσή τους γιατί σε ορισμένες περιπτώσεις η ειδοποίηση φτάνει αφού έχει εξαντληθεί το πιστωτικό όριο της κάρτας. Άλλη πρωτοβουλία των τραπεζών και των Διεθνών Οργανισμών καρτών αφορά την εφαρμογή συστήματος ασφαλείας για τις διαδικτυακές συναλλαγές με κάρτες. Σημαντική μείωση των παραπόνων για κάρτες θα επιφέρει η προωθούμενη εισαγωγή της έξυπνης κάρτας.

Δάνεια: Διατυπώθηκαν κυρίως ερωτήματα σχετικά με τη συγκέντρωση υπολοίπων καταναλωτικών δανείων από διάφορες τράπεζες σε μία, ώστε να επιτύχουν χαμηλότερο κόστος και μικρότερη μηνιαία δόση.

Επίσης θέματα σχετικά με ρύθμιση δανείων, ιδιαίτερα καταναλωτικών, σε καθυστέρηση. Διαμαρτυρίες έχουν διατυπωθεί για ορισμένες τράπεζες γιατί περιορίζουν πολύ το χρόνο εξόφλησης των ρυθμιζόμενων ποσών, με συνέπεια οι δανειολήπτες, παρά την καλή θέλησή τους, να αδυνατούν να ανταποκριθούν. Διαμαρτυρίες επίσης έχουν διατυπωθεί γιατί, ενώ διαρκεί η διαδικασία ρύθμισης, ορισμένες τράπεζες παραπέμπουν τις καθυστερήσεις σε εισπρακτικές εταιρείες, για πολλές από τις οποίες οι καταναλωτές διατυπώνουν παράπονα ανάρμωσης συμπεριφοράς.

Άλλα θέματα που έθεσαν οι δανειολήπτες καταναλωτές αφορούν:

- ❑ Τα έξοδα εξέτασης αιτήσεων δανείων ή έξοδα χρηματοδότησης.
- ❑ Τη ρήτρα πρόωρης εξόφλησης.
- ❑ Την επιλογή της ασφαλιστικής εταιρείας για τα στεγαστικά δάνεια και τα δάνεια αυτοκινήτων.
- ❑ Την επιλογή μεταξύ σταθερού και κυμαινόμενου επιτοκίου.

Καταθέσεις: Συνεχίστηκαν τα παράπονα για τις επιβαρύνσεις σε λογαριασμούς με υπόλοιπο κάτω από ορισμένο όριο και ιδιαίτερα για τις επιβαρύνσεις ταμιακών συναλλαγών, όπως η κατάθεση σε λογαριασμό τρίτου που πραγματοποιείται στα ταμεία των καταστημάτων, καθώς και για αναλήψεις από λογαριασμό συναλλάγματος.

Άλλα θέματα σχετικά με καταθέσεις είναι:

- ❑ Ερωτήματα σχετικά με τα δικαιώματα των συνδικαιούχων κοινών λογαριασμών.
- ❑ Διαμαρτυρίες για μη απόδοση υπολοίπου λογαριασμών που έχουν να κινηθούν πέραν της εικοσαετίας, τα οποία με βάση το Ν.Δ. 1.195/42 περιέρχονται στο Ελληνικό Δημόσιο.
- ❑ Μονομερείς παρεμβάσεις σε καταθετικούς λογαριασμούς για επανόρθωση σφάλματος της τράπεζας χωρίς τη συναίνεση του δικαιούχου.

