

Α. Γενικά

Η παρουσίαση του έργου του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή για δεύτερη φορά μέσα από το Δελτίο της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών συμπίπτει χρονικά με την Έκθεση της πορείας των εργασιών του που καλύπτει το **πρώτο εξάμηνο λειτουργίας του (15.3.1999-14.9.1999)**.

Ποσοτικά το έργο του Γραφείου επηρεάστηκε, ως αναμενόταν, από τους συνήθεις υποτονικούς ρυθμούς των θερινών διακοπών, γεγονός που εξηγεί και το ότι ο αριθμός των τηλεφωνικών κλήσεων του δεύτερου τριμήνου υπολείπεται έναντι του πρώτου κατά 40% περίπου (392 και 679 αντίστοιχα).

Ωστόσο, όσον αφορά τα παράπονα που εκφράζονται τηλεφωνικά, σημειώθηκαν σημαντικές **ποιοτικού χαρακτήρα βελτιώσεις**, όπως η αύξηση του ποσοστού των παραπόνων που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Τραπεζικού Μεσολαβητή (από 12% σε 18%), καθώς και η παροχή περισσότερων στοιχείων σχετικά με τα παράπονα (από 11% σε 13% για τα τραπεζικά προϊόντα και από 10% σε 18% για το είδος των παραπόνων), γεγονός που επιτρέπει την κατάταξή τους σε συγκεκριμένες κατηγορίες και την εξαγωγή στατιστικών στοιχείων.

Οι βελτιώσεις αυτές αποδίδονται κυρίως στο ότι οι συναλλασόμενοι με τα πιστωτικά ιδρύματα αποκτούν σταδιακά σαφέστερη εικόνα για το θεσμό του Τραπεζικού Μεσολαβητή μέσω της προβολής του από τις τράπεζες (Ενημερωτικό Φυλλάδιο, Εντυπο Παραπόνων), το site του θεσμού στο **INTERNET** (σημειώνεται ότι είχαμε **3.016 επισκέψεις** στις σελίδες μας στο διαδίκτυο κατά το χρονικό διάστημα από 16.4.1999 έως 14.9.1999), όσο και από τα ΜΜΕ, και επίσης συναρτώνται με την ικανότητα του προσωπικού του Τομέα Επικοινωνίας του Γραφείου μας να “εκμαιεύει” κατά την τηλεφωνική συνομιλία με τον παραπονούμενο τα ακριβή αίτια του περιγραφόμενου εκάστοτε προβλήματος.

Ακόμα παρατηρήθηκε αύξηση του ποσοστού των



τηλεφωνικών παραπόνων **ιδιωτών σχετικά με επαγγελματικές συναλλαγές τους** από 12% το α' τρίμηνο, σε 18% συνολικά για το α' εξάμηνο, που αποδίδεται στις αυξημένες ανάγκες της κατηγορίας αυτής των πελατών των τραπεζών, όσο και στο γεγονός ότι το προσωπικό του Γραφείου μας τους παρέχει χρήσιμες πληροφορίες για το χειρισμό των υποθέσεών τους.

Συγχρόνως σημειώθηκε σημαντική αύξηση των εγγράφων παραπόνων **ιδιωτών που αφορούν επαγγελματικές συναλλαγές τους** από 19% το α' τρίμηνο σε 30% συνολικά για το α' εξάμηνο.

Περαιτέρω, από την ανάλυση των στοιχείων των εγγράφων παραπόνων προκύπτει ότι τα **μέσα πληρωμών** συγκεντρώνουν το 30% των υποθέσεων και ακολουθούν τα **δάνεια** με 25% περίπου. Επίσης, από τις κατηγορίες παραπόνων η **ποιότητα υπηρεσιών** κατέχει την πρώτη θέση με ποσοστό 40%, ενώ εντός της κατηγορίας αυτής το μεγαλύτερο ποσοστό συγκεντρώνει η υποκατηγορία “ελλιπής/εσφαλμένη πληροφόρηση των συναλλασσομένων” (45%).

Όσον αφορά την πορεία εξέτασης των εντός αρμοδιότητας του Τραπεζικού Μεσολαβητή υποθέσεων, αυτή εξελίσσεται ικανοποιητικά. Καθυστερήσεις σημειώνονται κυρίως από πλευράς παραπονούμε-

νων όταν τους ζητούνται διευκρινίσεις και πρόσθετα στοιχεία σχετικά με την υπόθεσή τους για την καλύτερη τεκμηρίωση του παραπόνου τους.

Οι τράπεζες από την πλευρά τους (Υπηρεσίες Πελατών) κατά κανόνα τηρούν τις προβλεπόμενες στον Κανονισμό του θεσμού προθεσμίες εξέτασης των παραπόνων και απάντησης τόσο προς τον παραπονούμενο όσο και προς τον Τραπεζικό Μεσολαβητή, διαπιστώνεται δε ότι οι μηχανισμοί εξέτασης παραπόνων εντός των τραπεζών (σε επίπεδο Καταστήματος και Υπηρεσίας Πελατών) λειτουργούν ικανοποιητικά.

Περαιτέρω, οφείλουμε να επαναλάβουμε ότι η συνεργασία του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή με τους Ανταποκριτές και το προσωπικό των **Υπηρεσιών Πελατών** των τραπεζών υπήρξε καθ' όλο το εξάμηνο άριστη και καθοριστική για το έργο μας. Ενδεικτικό είναι το γεγονός ότι το 50% περίπου των υποθέσεων που φθάνουν στον Τραπεζικό Μεσολαβητή επιλύονται τελικά από τις ίδιες τις τράπεζες, με ενέργειες των Υπηρεσιών Πελατών τους και σε συνεργασία με το Γραφείο μας. Το ποσοστό αυτό αυξάνεται σε 70% αν δεν υπολογισθούν οι περιπτώσεις που αρχειοθετούνται λόγω έλλειψης ενδιαφέροντος από πλευράς παραπονούμενου.

Γενικότερα, οι εργασίες του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή κατά το α' εξάμηνο λειτουργίας του κινήθηκαν με ρυθμούς που επέτρεψαν στο προσωπικό να εμβαθύνει σε ποιοτικά στοιχεία εξέτασης των παραπόνων και να δημιουργηθεί υποδομή ποιοτικού έργου για τη μελλοντική πορεία του θεσμού, υλοποιώντας με τον τρόπο αυτό, κατά μεγάλο ποσοστό, έναν από τους βασικούς στόχους που έθεσε το Γραφείο για τον πρώτο χρόνο λειτουργίας του.

B. Τομέας Επικοινωνίας - Τηλεφωνικές Κλήσεις

Ως γνωστό, το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή, εκτός από τα έγγραφα παράπονα, δέχεται καθημερινά πολλά προφορικά ερωτήματα σχετικά με τις τραπεζικές συναλλαγές, τα οποία υποβάλλονται τηλεφω-

νικά.

Στα ερωτήματα αυτά το προσωπικό του Τομέα Επικοινωνίας απαντά πρόθυμα, εξηγώντας στους παραπονούμενους την ακολουθητέα διαδικασία για την επίλυση των προβλημάτων τους, παρέχοντάς τους πληροφορίες για άλλους φορείς (πχ ΤΕΙΡΕΣΙΑ) ή παραπέμποντάς τους στις αρμόδιες υπηρεσίες των τραπεζών (πχ για θέματα πολιτικής των τραπεζών ή γενικές πληροφορίες για τραπεζικά προϊόντα) κλπ. Σημειώνεται ότι η πληροφόρηση αυτή παρέχεται σε όλους ανεξαιρέτως τους παραπονούμενους, ανεξάρτητα από το εάν το θέμα που τους απασχολεί εμπίπτει ή όχι στην αρμοδιότητα του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

Περαιτέρω οι Τραπεζικοί και Νομικοί Σύμβουλοι του Γραφείου συνδράμουν το έργο του προσωπικού επικοινωνίας όταν τα αιτήματα των ενδιαφερόμενων απαιτούν εξειδικευμένες γνώσεις.

Σημειώνεται τέλος, ότι το σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων καταγράφονται αναλυτικά από το προσωπικό του Τομέα Επικοινωνίας σε ειδικό πρόγραμμα επεξεργασίας δεδομένων στο κεντρικό σύστημα Η/Υ του Γραφείου.

Κατά το **α' εξάμηνο** λειτουργίας του θεσμού το Γραφείο μας έλαβε συνολικά **1.071 τηλεφωνικές κλήσεις**. Στις 423 (ποσοστό 40%) από αυτές οι παραπονούμενοι ανέφεραν ότι είχαν ήδη ενημερώσει το Κατάστημα της τράπεζας με την οποία συναλλάσσονται σχετικά με το πρόβλημά τους.

Στους πίνακες που ακολουθούν εμφανίζεται ανάλυση των ανωτέρω τηλεφωνικών κλήσεων κατά κατηγορίες.

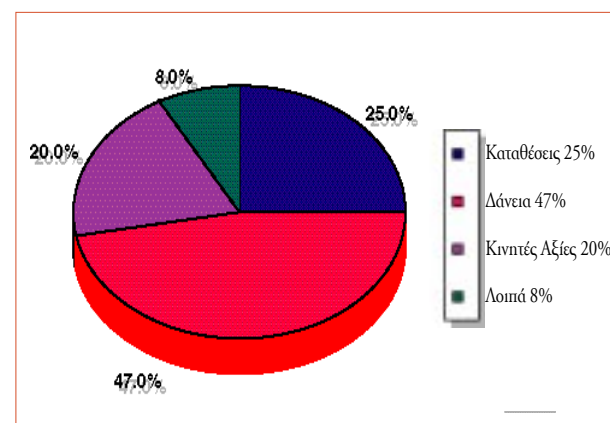
Γ. Τομέας Εξέτασης Εγγράφων Παραπόνων

Τα έγγραφα παράπονα (υποθέσεις) που παραλαμβάνονται από το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή αφού καταγραφούν στο ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, κατανέμονται στους Τραπεζικούς και Νομικούς Συμ-

ΠΙΝΑΚΑΣ 1 Τηλεφωνικές κλήσεις γενικά		
Κατηγορίες	Αριθμός	Ποσοστό %
• Κλήσεις εκτός αρμοδιότητας Τ.Μ.	680	63,5
• Κλήσεις εντός αρμοδιότητας Τ.Μ.	198	18,5
• Λοιπές κατηγορίες (άλλοι θεσμοί, γενικές πληροφορίες κλπ.)	193	18,0
ΣΥΝΟΛΟ	1.071	100,0

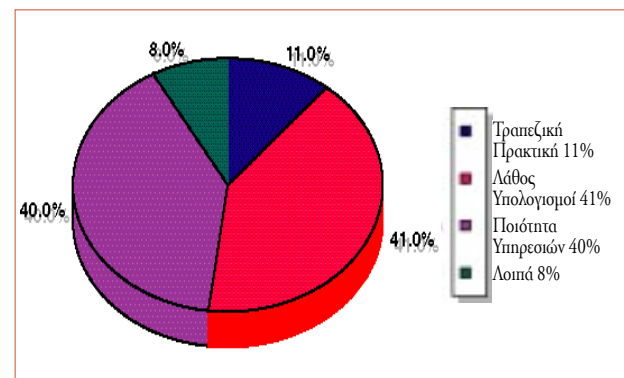
ΠΙΝΑΚΑΣ 2 Τηλεφωνικές κλήσεις με αντικείμενο παράπονα ΕΚΤΟΣ της αρμοδιότητας του Τ.Μ.		
Κατηγορίες	Αριθμός	Ποσοστό %
• Εμπορική/επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών ή γενικές πληροφορίες για τις τράπεζες	295	43,5
• Γεγονότα που συνέβησαν πριν την έναρξη λειτουργίας του Γραφείου του Τ.Μ.	141	21,0
• Υποθέσεις Ιδιωτών Επαγγελματιών	121	18,0
• Λοιπές περιπτώσεις	123	17,5
ΣΥΝΟΛΟ	680	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ 3 Τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούν παράπονα με βάση την κατηγορία τραπεζικών προϊόντων-υπηρεσιών		
Κατηγορίες	Αριθμός	Ποσοστό %
• Καταθέσεις	34	24,5
• Δάνεια	65	47,1
• Κινητές Αξίες	28	20,3
• Λοιπά	11	8,1
ΣΥΝΟΛΟ	138	100,0



ΠΙΝΑΚΑΣ 4
Τηλεφωνικές κλήσεις με βάση το είδος των παραπόνων

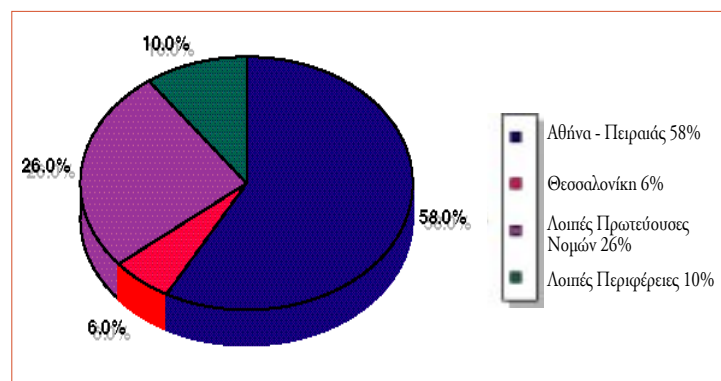
Κατηγορίες	Αριθμός	Ποσοστό %
• Τραπεζική Πρακτική	20	11,0
• Λάθος Υπολογισμοί	76	41,8
• Ποιότητα Υπηρεσιών	72	39,6
• Λοιπά	14	7,6
ΣΥΝΟΛΟ	182	100,0



Όσον αφορά τη γεωγραφική κατανομή των παραπόνων, με βάση τις 338 περιπτώσεις τηλεφωνικών κλήσεων στις οποίες είχαμε σχετικά στοιχεία, παρατηρούμε τα εξής:

ΠΙΝΑΚΑΣ 5
Γεωγραφική κατανομή παραπόνων

Κατηγορίες	Αριθμός	Ποσοστό %
• Ευρύτερη περιφέρεια Αθηνών – Πειραιώς	196	58
• Ευρύτερη περιφέρεια Θεσσαλονίκης	22	6
• Λοιπές πρωτεύουσες Νομών	88	26
• Υπόλοιπη περιφέρεια (νημαστικές και αγροτικές περιοχές)	32	10
ΣΥΝΟΛΟ	338	100,0



βούλους του Γραφείου κατά περίπτωση, που έχουν την ευθύνη εξέτασης της υποθέσεως. Ο παραπονούμενος ενημερώνεται άμεσα εγγράφως για τη λήψη της επιστολής του και εν συνεχεία για την πορεία εξέτασης της υποθέσεώς του.

Κατά το **α' εξάμηνο** λειτουργίας του θεσμού το Γραφείο μας δέχθηκε **99 έγγραφα παράπονα** εκ των οποίων τα 50 κατά το α' τρίμηνο και τα 49 κατά το β' τρίμηνο.

Στους πίνακες που ακολουθούν εμφανίζεται ανά-

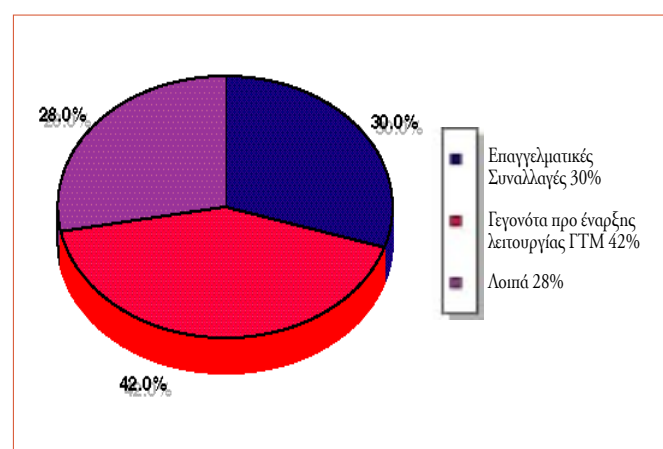
λυση των ανωτέρω εγγράφων παραπόνων κατά κατηγορίες, καθώς και στοιχεία σχετικά με την εξέτασή τους.

Τα 54 έγγραφα παράπονα τα οποία ο Τραπεζικός Μεσολαβητής δεν είχε αρμοδιότητα να εξετάσει, απαντήθηκαν στο σύνολό τους με σχετικές επιστολές στις οποίες παρέχονται πληροφορίες στους παραπονούμενους για τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσουν εντός των τραπεζών προκειμένου να επιλύσουν το πρόβλημά τους.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1 Σύνολο εγγράφων παραπόνων		
Κατηγορίες	Αριθμός	Ποσοστό %
• Εκτός αρμοδιότητας Τ.Μ.	54	54,5
• Εντός αρμοδιότητας Τ.Μ.	45	45,5
ΣΥΝΟΛΟ	99	100,0

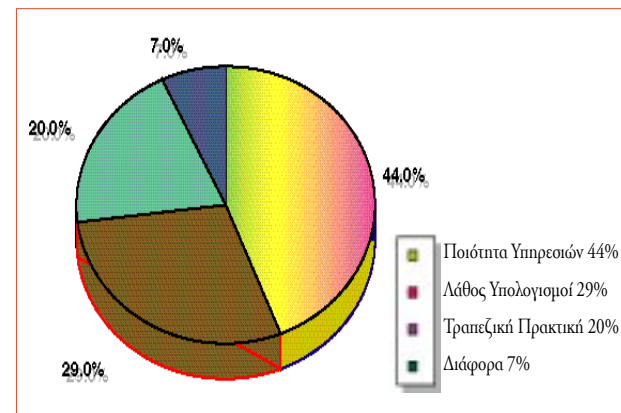
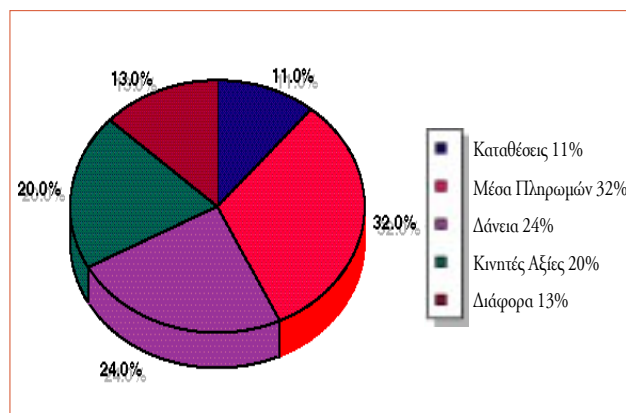
Παρατηρούμε ότι σε σχέση με το α' τρίμηνο το ποσοστό των υποθέσεων που αφορούσαν **επαγγελματικές συναλλαγές** αυξήθηκε από 19,4% σε **29,5%**, ενώ το ποσοστό των παραπόνων που δημιουργήθηκαν πριν την έναρξη λειτουργίας του Γραφείου μας, μειώθηκε από 48,4% σε 42,5%.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 Έγγραφα παράπονα ΕΚΤΟΣ αρμοδιότητας του Τραπεζικού Μεσολαβητή		
Κατηγορίες	Αριθμός	Ποσοστό %
• Επαγγελματικές συναλλαγές	16	29,5
• Γεγονότα προ της έναρξης λειτουργίας	23	42,5
• Λοιπά	15	28,0
ΣΥΝΟΛΟ	54	100,0



Διαπιστώνουμε ότι από τις κατηγορίες των τραπεζικών προϊόντων τα περισσότερα παράπονα συγκεντρώνουν τα **μέσα πληρωμών** (κάρτες: 7, ΑΤΜ's: 3, επιταγές: 2, συναλλαγματικές: 1, ταμειακές συναλλαγές: 1), ενώ από τα είδη των σχετικών παραπόνων η **ποιότητα υπηρεσιών** αντιπροσωπεύει το 45% του συνόλου.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3					
Κατανομή υποθέσεων ΕΝΤΟΣ της αρμοδιότητας του Τ.Μ. με βάση την κατηγορία του προϊόντος-υπηρεσίας και το είδος του παραπόνου που αφορούν					
	Ποιότητα Υπηρεσιών	Λάθος Υπολογισμοί	Τραπεζική Πρακτική	Διάφορα	ΣΥΝΟΛΟ
• Καταθέσεις	2	2	1	–	5
• Μέσα Πληρωμών	4	6	2	2	14
• Δάνεια	4	4	2	1	11
• Κινητές Αξίες	5	1	3	–	9
• Διάφορα	5	-	1	–	6
ΣΥΝΟΛΟ	20	13	9	3	45



Σημειώνουμε ότι σε 9 από τις 22 υποθέσεις στις οποίες ο παραπονούμενος δεν είχε απευθυνθεί στην Υπηρεσία Πελατών, δεν είχε απευθυνθεί ούτε και στο Κατάστημα της τράπεζας με το οποίο συναλλάσσεται.

Τα 45 έγγραφα παράπονα που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Τραπεζικού Μεσολαβητή, κατανέμονται ούτως

ΠΙΝΑΚΑΣ 4		
Γεωγραφική κατανομή υποθέσεων		
Κατηγορίες	Αριθμός	Ποσοστό %
• Ευρύτερη περιφέρεια Αθηνών – Πειραιώς	50	51
• Ευρύτερη περιφέρεια Θεσσαλονίκης	13	13
• Λοιπές πρωτεύουσες Νομών	23	23
• Υπόλοιπη περιφέρεια (νημαστικές και αγροτικές περιοχές)	13	13
ΣΥΝΟΛΟ	99	100

ΠΙΝΑΚΑΣ 5		
Τήρηση διαδικασίας υποβολής εγγράφων παραπόνων που εμπíπουν στην αρμοδιότητα του Τ.Μ.		
Κατηγορίες	Αριθμός	Ποσοστό %
• Έχουν απευθυνθεί στην Υπηρεσία Πελατών	23	51
• Δεν έχουν απευθυνθεί στην Υπηρεσία Πελατών	22	49
ΣΥΝΟΛΟ	45	100

ρα, όσον αφορά το τρέχον στάδιο εξέτασής τους από το Γραφείο μας ως ακολούθως:

Σχετικά με τον τρόπο που έκλεισαν οι ανωτέρω 15 υποθέσεις έως σήμερα, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

Τα στοιχεία του ανωτέρω Πίνακα είναι ενδεικτικά του ότι **η πλειοψηφία των υποθέσεων (47%) έκλεισαν υπέρ των πελατών από τις ίδιες τις τράπεζες**, μετά την παρέμβαση του Τραπεζικού Μεσολαβητή και την παραπομπή του θέ-

ΠΙΝΑΚΑΣ 6		
Στάδιο εξέτασης εγγράφων παραπόνων		
Κατηγορίες	Αριθμός	Ποσοστό %
• Εγγραφή ενημέρωση παραπονούμενου	16	35,5
• Εγγραφή ενημέρωση τράπεζας	7	15,5
• Εκκρεμείς απαντήσεις από παραπονούμενο και τράπεζα	2	4,5
• Αξιολόγηση απόψεων των μερών	5	11,0
• Κλείσιμο υποθέσεων	15	33,5
ΣΥΝΟΛΟ	45	100,0

ματος στην Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας.

ΠΙΝΑΚΑΣ 7			
Τρόπος κλεισίματος υποθέσεων			
Η υπόθεση έκλεισε:	Υπέρ του παραπονούμενου	Υπέρ της τράπεζας	ΣΥΝΟΛΟ
Από την τράπεζα, με παρέμβαση του Τ.Μ.	7	–	7
Με σύσταση του Τ.Μ.	–	3	3
Λόγω παραίτησης του παραπονούμενου	–	1	1
Λόγω έλλειψης ενδιαφέροντος από τον παραπονούμενο	–	4	4
ΣΥΝΟΛΟ	7	8	15