

Εισαγωγή

Οι εργασίες του Γραφείου Τραπεζικού Μεσολαβητή κατά το πρώτο εξάμηνο του 2000 εξελίχθηκαν με πολύ ικανοποιητικούς ρυθμούς σε σχέση με το πρώτο έτος λειτουργίας του (1999).

Ειδικότερα, οι τηλεφωνικές κλήσεις ανήλθαν σε 1.707, έναντι 1.621 του 1999 για 9,5 μήνες λειτουργίας, τα δε γραπτά παράπονα σε 166 έναντι 171.

Παράλληλα, σημειώθηκαν και βελτιώσεις ποιοτικού χαρακτήρα, όπως το υψηλότερο ποσοστό κλήσεων που αναφέρονται σε τραπεζικά θέματα (92,4% έναντι 84% το 1999) καθώς και των εντός της αρμοδιότητας του Τραπεζικού Μεσολαβητή κλήσεων (47,1% έναντι 24,5% το 1999). Στα γραπτά παράπονα το ποσοστό των εντός της αρμοδιότητας του Τραπεζικού Μεσολαβητή ανήλθε σε 66% από 52% το 1999. Ο αριθμός των γραπτών παραπόνων που ολοκληρώθηκε η εξέτασή τους ανήλθε σε 124 (74%) (67 εντός και 56 εκτός Κανονισμού).

Διαφοροποιήσεις παρουσιάστηκαν στην κατανομή των κλήσεων και των υποθέσεων κατά προϊόν/υπηρεσία. Τα μέσα πληρωμών αντιπροσωπεύουν όλο και υψηλότερο ποσοστό του συνολικού αριθμού των κλήσεων (46,4% έναντι 25,8% το 1999) και των εντός κανονισμού γραπτών παραπόνων (48% έναντι 29%). Κύρια αιτία παραπόνων για τα μέσα πληρωμών είναι οι αμφισβητούμενες, από τους νόμιμους κατόχους των καρτών, χρεώσεις που γίνονται από παράνομη χρήση, μετά από απώλεια ή κλοπή.

Λόγω της ιδιαίτερης σημασίας της χρήσης των καρτών ως μέσων πληρωμής και της ανάγκης δημιουργίας κλίματος εμπιστοσύνης στο συναλλακτικό κοινό, κρίνουμε σκόπιμο να αναφέρουμε τις εξής δύο προτάσεις που θεωρούμε ότι θα συμβάλουν στην ασφάλεια των συναλλαγών με πλαστικό χρήμα:

α) την τακτική υπενθύμιση από τις τράπεζες προς τις επιχειρήσεις της υποχρέωσης των τελευταίων να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα για να διαπιστώνουν ότι το πρόσωπο με το οποίο συναλλάσσονται είναι ο νόμι-



Το έργο του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή κατά το α' εξάμηνο 2000

μος κάτοχος της κάρτας και β) τη σύνταξη, σε συνεργασία με τις αρμόδιες Υπηρεσίες όλων των τραπεζών, ενός συνοπτικού οδηγού με χρήσιμες συμβουλές για τη χρήση των καρτών που θα δίνεται στους δικαιούχους κατά την παράδοση της κάρτας τους.

1. Τομέας Επικοινωνίας

α) Στον Πίνακα 1 (επόμενη σελίδα) εμφανίζεται το σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων κατά κατηγορίες:

Το σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων στο πρώτο εξάμηνο του 2000 υπερέβη τον αριθμό των κλήσεων (1.621) του έτους 1999 (9,5 μήνες λειτουργίας). Ο μέσος μηνιαίος όρος του αριθμού των κλήσεων για το πρώτο εξάμηνο του τρέχοντος έτους (284) αυξήθηκε κατά 67% έναντι του αντίστοιχου (170) των 9,5 μηνών λειτουργίας του Γραφείου κατά το έτος 1999.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1			
Τηλεφωνικές Κλήσεις κατά κατηγορία			
Κατηγορίες	Αριθμός	Ποσοστό %	
		Εξαμήνου	Ετους 1999
• Τραπεζικά θέματα			
➢ Εκτός Κανονισμού Λειτουργίας	773	45,3	59,1
➢ Εντός Κανονισμού Λειτουργίας	804	47,1	24,5
• Άλλα θέματα (πληροφορίες για άλλους θεσμούς, γενικές πληροφορίες κλπ)	130	7,6	16,4
ΣΥΝΟΛΟ	1.707	100,0	100,0

Ιδιαίτερη σημασία έχει η ποιοτική βελτίωση που παρουσιάζεται στη σύνθεση των διαφόρων κατηγοριών τηλεφωνικών κλήσεων. Ειδικότερα το ποσοστό των εντός κανονισμού αυξήθηκε από 24,5% του 1999 σε 47,1%. Επίσης το ποσοστό των κλήσεων για τραπεζικά θέματα διαμορφώθηκε σε 92,4% από 84% κατά το 1999.

β) Στον *Πίνακα 2* αναλύονται οι εκτός κανονισμού τηλεφωνικές κλήσεις, κατά αιτία εξαίρεσης:

Από τα στοιχεία του Πίνακα 2 προκύπτει το

έντονο ενδιαφέρον των ιδιωτών επαγγελματιών (149 από τις 178 υποθέσεις) για το θεσμό και η οριακή πλέον σημασία του αριθμού των κλήσεων που αναφέρονται σε γεγονότα τα οποία έλαβαν χώρα πριν την έναρξη λειτουργίας του θεσμού.

Οι 449 κλήσεις που εξαιρούνται επειδή αφορούν την εμπορική ή επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών ή γενικές πληροφορίες για τις τράπεζες, αναφέρονται κυρίως σε θέματα έγκρισης δανείων, ρύθμισης χρεών, ύψους επιτοκίων κλπ.

Τα θέματα αυτά βρίσκονται εκτός της αρμοδιό-

ΠΙΝΑΚΑΣ 2			
Εκτός Κανονισμού Τηλεφωνικές Κλήσεις			
Κατηγορίες	Αριθμός	Ποσοστό %	
		Εξαμήνου	Ετους 1999
• Εμπορική ή επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών ή γενικές πληροφορίες για τις τράπεζες	449	58,1	44,7
• Γεγονότα που συνέβησαν πριν την έναρξη λειτουργίας του Γραφείου	39	5,1	16,2
• Υποθέσεις Ιδιωτών Επαγγελματιών και Νομικών Προσώπων	178	23,0	22,9
• Λοιπές περιπτώσεις	107	13,8	16,2
• ΣΥΝΟΛΟ	773	100,0	100,0

τητας του Τραπεζικού Μεσολαβητή, έχουν όμως ιδιαίτερη σημασία γιατί αναδεικνύουν τα πραγματικά προβλήματα που απασχολούν τους συναλλασσόμενους με τις τράπεζες. Για το λόγο αυτό το προσωπικό του Γραφείου δείχνει ιδιαίτερη ευαισθησία στο να πληροφορήσει τους ερωτώντες σχετικά με τον περαιτέρω χειρισμό των υποθέσεών τους.

γ) Στον **Πίνακα 3**, παρουσιάζεται η κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων, εντός της αρμοδιότητας του Τραπεζικού Μεσολαβητή κατά κατηγορία προϊόντων/υπηρεσιών.

Στον Πίνακα 3 ενδιαφέρον παρουσιάζει η σημαντική αύξηση του ποσοστού των παραπόνων που αναφέρονται στα **μέσα πληρωμών** (κυρίως κάρτες), καθώς και η σημαντική υποχώρηση του ποσοστού των ερωτώντων για τις καταθέσεις και τις κινητές αξίες. Ειδικότερα στις **καταθέσεις** περιορίστηκε ο αριθμός για το άτοκο μέρος των καταθέσεων, προφανώς λόγω της πληρέστερης ενημέρωσης των ενδιαφερομένων, ως αποτέλεσμα της επισήμανσης του προβλήματος. Στις **κινητές αξίες** η μείωση θα πρέπει να αποδοθεί και στην υποχώρηση της κίνησης της χρηματιστηριακής αγοράς.

δ) Στον **Πίνακα 4**, εμφανίζεται η κατανομή των κλήσεων κατά κατηγορία παραπόνων.

Κατά το πρώτο εξάμηνο του έτους 2000 την πρώτη θέση καταλαμβάνει η κατηγορία παραπόνων “Συναλλαγές/Υπολογισμοί” λόγω της αύξησης του αριθμού των κλήσεων για τα μέσα πληρωμών, κυρίως όσον αφορά τις κάρτες. Συγκεκριμένα, οι νόμιμοι κάτοχοι των καρτών αμφισβητούν τις συναλλαγές που γίνονται μετά από απώλεια ή κλοπή της κάρτας τους.

ε) Σημειωτέον ότι από τις 1.707 τηλεφωνικές κλήσεις σε 628 (37%) οι συναλλασσόμενοι είχαν απευθυνθεί ήδη στο Κατάστημα της τράπεζας με την οποία συνεργάζονται.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3			
Κατανομή των Εντός Κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων κατά κατηγορία προϊόντων-υπηρεσιών			
Κατηγορίες	Αριθμός	Ποσοστό %	
		Εξαμήνου	Ετους 1999
• Μέσα πληρωμών	312	46,4	25,8
• Δάνεια	221	32,9	32,6
• Καταθέσεις	81	12,1	21,2
• Κινητές Αξίες	43	6,4	17,1
• Λοιπά	15	2,2	3,3
• ΣΥΝΟΛΟ	672*	100,0	100,0

**Από τις 804 εντός κανονισμού κλήσεις μόνο για τις 672 παρέχονται αναλυτικά στοιχεία ως προς τα προϊόντα/υπηρεσίες στα οποία αναφέρονται.*

ΠΙΝΑΚΑΣ 4			
Κατανομή των Εντός Κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων κατά κατηγορία παραπόνων			
Κατηγορίες	Αριθμός	Ποσοστό %	
		Εξαμήνου	Ετους 1999
• Συναλλαγές/ Υπολογισμοί	335	50,0	31,6
• Ποιότητα Υπηρεσιών	228	34,0	46,7
• Τραπεζική Πρακτική	90	13,4	15,6
• Λοιπά	17	2,6	6,1
• ΣΥΝΟΛΟ	670	100,0	100,0

στ) Διαδίκτυο (Internet)

Κατά το πρώτο εξάμηνο του 2000 καταγράφηκαν **14.771 επισκέψεις** στις σελίδες του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή, αριθμός που κρίνεται ιδιαίτερα ικανοποιητικός σε σχέση με τις 6.808 για το οκτάμηνο εντός του 1999 κατά το οποίο λειτούργουσε η ιστοσελίδα μας.

II. Γραπτά Παράπονα (υποθέσεις)

Ο αριθμός των γραπτών παραπόνων κατά το α' εξάμηνο του 2000 ανήλθε σε 166, εκ των οποίων 110 ήταν εντός της αρμοδιότητας του Τραπεζικού Μεσολαβητή. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι από τα εκτός κανονισμού λειτουργίας του Γραφείου γραπτά παράπονα μόνο τα 15 ή ποσοστό 9% του συνόλου δεν αφορούσαν Τραπεζικά θέματα, ενώ από τα λοιπά εκτός του κανονισμού λειτουργίας του Τραπεζικού Μεσολαβητή παράπονα, 12 αφορούν γεγονότα που συνέβησαν πριν την έναρξη λειτουργίας του θεσμού.

Γενικά, τα εκτός κανονισμού λειτουργίας γραπτά παράπονα αντιπροσωπεύουν το 34% του συνόλου των γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν στο πρώτο εξάμηνο του 2000 έναντι αντίστοιχου ποσοστού 48% των 9,5 μηνών λειτουργίας του Γραφείου κατά το έτος 1999. Παρατηρείται δηλαδή σημαντική ποιοτική βελτίωση. Ειδικότερες παρατηρήσεις-σχόλια για τις περιεχόμενες στους Πίνακες πληροφορίες παρέχονται στη συνέχεια.

α) Στον Πίνακα 5 παρουσιάζονται οι κύριες κατη-

γορίες των εκτός αρμοδιότητας του Τραπεζικού Μεσολαβητή υποθέσεων.

β) Στον Πίνακα 6 (στην απέναντι σελίδα) παρουσιάζεται η κατανομή των εντός Κανονισμού υποθέσεων κατά προϊόν και κατά κατηγορία παραπόνων.

Υψηλό ποσοστό παρουσιάζει η κατηγορία *Συναλλαγές/Υπολογισμοί*, κυρίως δε η υποκατηγορία *εσφαλμένη ή αμφισβητούμενη χρέωση λογαριασμού*, η οποία συνδέεται με τα *μέσα πληρωμών*, ιδιαίτερα με τις απώλειες καρτών και τις χρεώσεις που ακολουθούν και τις οποίες οι παραπονούμενοι χαρακτηρίζουν ως εσφαλμένες ή αμφισβητούμενες.

γ) Η τήρηση των σταδίων της διαδικασίας υποβολής των παραπόνων, για τις εντός κανονισμού λειτουργίας υποθέσεις, έχει ως ακολούθως:

- Δεν έχουν απευθυνθεί στην Υπηρεσία Πελατών 64.
- Εχουν ολοκληρώσει τη διαδικασία εξέτασης στην τράπεζα 46.
- **Σύνολο 110.**

Σημειώνεται ότι στις 55 από τις 64 περιπτώσεις παραπόνων οι συναλλασσόμενοι δεν είχαν απευθυνθεί ούτε και στο Κατάστημα της τράπεζας με το οποίο συνεργάζονται.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5			
Εκτός Κανονισμού Γραπτά Παράπονα			
Κατηγορίες	Αριθμός	Ποσοστό %	
		Εξάμηνου	Ετους 1999
• Επαγγελματικές συναλλαγές	8	14,2	29,3
• Εμπορική-επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών	13	23,2	34,1
• Γεγονότα πριν την έναρξη λειτουργίας του Γραφείου	12	21,5	15,9
• Λοιπά (εκ των οποίων 6 υποθέσεις ήταν εκκρεμείς ενώπιον Δικαστηρίων και 15 δεν αφορούν τραπεζικά θέματα)	23	41,1	20,7
• ΣΥΝΟΛΟ	56	100,0	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ 6
Κατανομή των Εντός Κανονισμού υποθέσεων κατά προϊόν και κατηγορία παραπόνων

	Ποιότητα Υπηρεσιών	Συναλλαγές/ Υπολογισμοί	Τραπεζική Πρακτική	Διάφορα	Σύνολο
Καταθέσεις	4	10	4	1	19
Μέσα Πληρωμών	9	42	2	–	53
Δάνεια	7	11	2	–	20
Κινητές Αξίες	7	5	2	–	14
Διάφορα	2	1	–	1	4
Σύνολο	29	69	10	2	110

ΠΙΝΑΚΑΣ 7
Κλείσιμο Υποθέσεων ανάλογα με το φορέα και την κατάληξη

Φορέας	Κατάληξη			
	Υπέρ του πελάτη	Υπέρ της τράπεζας	Συμβιβαστική λύση	Σύνολο
Τράπεζες μετά από παρέμβαση του ΤΜ	14	1	4	19
Το Γραφείο του ΤΜ	11	18	6	35
Σύνολο	25	19	10	54

Σημειώνεται ότι το συνολικό ποσοστό των κλεισμένων υποθέσεων κατά το α' εξάμηνο του έτους 2000, συμπεριλαμβανομένων και των 56 εκτός κανονισμού υποθέσεων, ανέρχεται σε 74%.

δ) Κλείσιμο των υποθέσεων

Στο πρώτο εξάμηνο του 2000 έκλεισαν 67 υποθέσεις από τις οποίες 13 μετά παραίτηση των ενδιαφερομένων, συνεπεία της πληρέστερης ενημέρωσής τους από τις Υπηρεσίες Πελατών των τραπεζών όπου παρέπεμψε τις υποθέσεις τους το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή. Η κατανομή των υπολοίπων 54 υποθέσεων, βάσει του φορέα που έκλεισε την υπόθεση και την κατάληξή της, φαίνεται στον **Πίνακα 7**.

III. Τα προβλήματα των συναλλασσομένων

Τα προβλήματα που έθεσαν οι συναλλασσόμενοι είτε τηλεφωνικώς είτε με τα γραπτά παράπονά τους είναι τα ακόλουθα:

1. Δάνεια

Από την εξέταση των παραπόνων (γραπτών και τηλεφωνικών) που έχουν υποβληθεί στο Γραφείο του Τ.Μ. προέκυψε ότι οι κυριότερες αιτίες που τα προκαλούν είναι οι ακόλουθες:

α. Ελλιπής ενημέρωση, που αφορά κυρίως:

- Στη μετατροπή δανείων από σταθερό σε κυμαινόμενο επιτόκιο.

- Στην εφαρμογή του Νόμου 2789/2000 (άρθρο 30).
- Στη μη πλήρη ενημέρωση για τις επιβαρύνσεις των δανείων (έξοδα φακέλου, έξοδα μηχανικού, έξοδα ελέγχου τίτλων, εισφορές που επιβαρύνουν τους τόκους κλπ).
- Στον τρόπο ρύθμισης οφειλόμενων ληξιπρόθεσμων δόσεων ή αναστολής καταβολής δόσεων, λόγω των πρόσφατων σεισμών (Σεπτέμβριος 1999).
- Στον τρόπο υπολογισμού των επιδοτήσεων σε στεγαστικά δάνεια το επιτόκιο των οποίων, με βάση κοινωνικά κριτήρια, επιδοτείται από το Κράτος.

β. Υπερβολικές καθυστερήσεις στην ενημέρωση των ενδιαφερομένων για την τύχη αιτήσεών τους (έγκριση ή μη χορήγησης στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων). Σημειώνεται ότι η καθυστέρηση στην ενημέρωση σε ορισμένες περιπτώσεις φθάνει το 5μηνο. Οι καθυστερήσεις έρχονται συχνά σε αντίθεση με το περιεχόμενο των διαφημίσεων των τραπεζών για χορηγήσεις δανείων εντός 48 ωρών, κυρίως όσον αφορά τα καταναλωτικά δάνεια.

γ. Καθυστέρηση των τραπεζών να συναινέσουν στην άρση προσημειώσεων σε δάνεια που έχουν εξοφληθεί.

2. Μέσα πληρωμών

Τα κύρια αίτια των παραπόνων που εκφράζουν οι συναλλασσόμενοι συνοψίζονται στα ακόλουθα:

- Στο μη έλεγχο της ταυτοπροσωπίας κατόχων και χρηστών κάρτας από τα εντεταλμένα όργανα των επιχειρήσεων, με συνέπεια να πραγματοποιούνται αγορές με κάρτες που έχουν κλαπεί ή απολεσθεί.
- Στην αδυναμία των νόμιμων κατόχων καρτών να αποδείξουν τη διαφορά μεταξύ της υπογραφής τους επί της κάρτας και της υπογραφής επί του παραστατικού αγοράς, δεδομένου ότι καλούνται να προσκομίσουν την κάρτα που εκλάπη ή απωλέσθη.
- Στην καθυστέρηση ενημέρωσης των κατόχων

καρτών για αγορές που είχαν πραγματοποιηθεί παλαιότερα, με συνέπεια να διογκώνεται το χρέος τους λόγω τόκων και να αδυνατούν να το εξοφλήσουν.

- Στην πειστική πρακτική που εφαρμόζουν οι εισπρακτικές εταιρείες για τα δάνεια σε καθυστέρηση.

Βάσει της μέχρι σήμερα κεκτημένης εμπειρίας από την εξέταση των σχετικών παραπόνων, συνάγεται ότι όσον αφορά στη χρήση των καρτών, επιβάλλεται αφ' ενός πληρέστερη ενημέρωση των συναλλασσομένων κατά το προσυμβατικό στάδιο, αφ' ετέρου η σύνταξη οδηγού με χρήσιμες συμβουλές για τη χρήση τους, ο οποίος θα παραδίδεται στο δικαιούχο μαζί με την πιστωτική του κάρτα.

Όσον αφορά τις συμβαλλόμενες με τις τράπεζες επιχειρήσεις, ενδείκνυται η τακτική υπενθύμιση προς αυτές της υποχρέωσης ελέγχου των νομιμοποιητικών εγγράφων κατά τις συναλλαγές τους με τους χρήστες των καρτών. Η υιοθέτηση της πρακτικής αυτής από το σύνολο της αγοράς, θα συμβάλει στην ασφάλεια των συναλλαγών καθώς και στην εμπέδωση κλίματος εμπιστοσύνης στο συναλλακτικό κοινό, που με τη σειρά της αποτελεί προϋπόθεση της εύρυθμης λειτουργίας και της περαιτέρω ανάπτυξης του μέσου αυτού.

3. Καταθέσεις

Σχετικά με τις καταθέσεις, σημειώνονται τα ακόλουθα:

- Κατά την ανάληψη μετρητών από τα Καταστήματα δε γίνεται ενίοτε επαρκής έλεγχος της ταυτότητας του συναλλασσόμενου, με αποτέλεσμα την πραγματοποίηση αναλήψεων μετρητών από μη δικαιούχους και την αμφισβήτηση των συναλλαγών από τους δικαιούχους.
- Λόγω ελλιπούς ενημέρωσης για τις προϋποθέσεις και τους όρους βάσει των οποίων κάθε τράπεζα δέχεται καταθέσεις (πχ ύψος καταθέσεων κάτω του οποίου δεν χορηγούνται τόκοι,

έξοδα τήρησης λογαριασμού κλπ), δημιουργείται η εντύπωση στους καταθέτες ότι δεν τους αποδίδονται έσοδα που δικαιούνται.

4. Κινητές αξίες

Σχετικά με τις συναλλαγές σε κινητές αξίες, σημειώνεται ότι παράπονα διατυπώνονται για:

- Καθυστερήσεις και λάθη στην εκτέλεση προφορικών εντολών για τη διενέργεια χρηματιστηριακών πράξεων.
- Καθυστερήσεις στην αποδέσμευση χρηματικών ποσών που έχουν δεσμευθεί για τη συμμετοχή σε δημόσια εγγραφή αγοράς μετοχών.

IV. Internet

Κατά το πρώτο εξάμηνο του 2000 καταγράφηκαν **14.771 επισκέψεις** στις σελίδες του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή, αριθμός που κρίνεται ιδιαίτερα ικανοποιητικός σε σχέση με τις 6.808 για το οκτάμηνο εντός του 1999 κατά το οποίο λειτουργούσε η ιστοσελίδα μας.

V. Διάφορα Θέματα

α) Εξελίξεις σχετικά με το θεσμό στο χώρο της ΕΕ

Στις 18 Μαΐου πραγματοποιήθηκε στις Βρυξέλλες η τρίτη συνάντηση εκπροσώπων των Γραφείων Μεσολαβητών του τραπεζικού και ασφαλιστικού τομέα για τη σύσταση Δικτύου Συνεργασίας.

Στη συνάντηση αυτή συζητήθηκε σχέδιο Μνημονίου Συνεργασίας το οποίο συμφωνήθηκε να τροποποιηθεί-συμπληρωθεί με βάση τα συμπεράσματα της συνάντησης και να επαναδιατυπωθεί προκειμένου να συζητηθεί τον Οκτώβριο του τρέχοντος έτους.

Σύμφωνα με το ανωτέρω σχέδιο Μνημονίου, η συμμετοχή των θεσμών εξωδικαστικής επίλυσης

διαφορών στο Δίκτυο Συνεργασίας θα είναι προαιρετική στα πρώτα τουλάχιστον στάδια λειτουργίας τους. Κάθε Γραφείο Μεσολαβητή θα δρο βάσει του Κανονισμού Λειτουργίας του και θα δεσμεύεται από τους περιορισμούς της αρμοδιότητάς του που ισχύουν και για την εσωτερική αγορά. Περιπτώσεις εναρμόνισης ορισμένων περιορισμών (πχ προθεσμίες, όροι αποδοχής των παραπόνων κλπ) αποκλείστηκαν σε πρώτο στάδιο.

Επίσης στις 5 και 6 Μαΐου το Γραφείο μας εκπροσωπήθηκε σε συνάντηση για τη δημιουργία Ευρωπαϊκού Εξωδικαστικού Δικτύου (EEJ-Net) για την επίλυση γενικού περιεχομένου διασυνοριακών διαφορών των καταναλωτών, που πραγματοποιήθηκε στη Λισσαβώνα.

Παρατηρείται σχετικά ότι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή επισπεύδει τις διαδικασίες δημιουργίας του EEJ-Net με στόχο κατ' αρχήν την εναρμόνιση σε διαδικαστικά θέματα (πχ δημιουργία Clearing Houses).

β) Συμμετοχή στο FORUM Τραπεζών-Καταναλωτών

Στις 20.4.2000 στο Μέγαρο Μελά έλαβε χώρα το Forum Τραπεζών-Καταναλωτών με θέμα "Τράπεζες και Καταναλωτική Πίστη" στο οποίο ο Τ.Μ. παρουσίασε το θεσμό και το έργο του κατά τον πρώτο χρόνο λειτουργίας του Γραφείου.

Σημειώνεται ότι αναφορά στο θεσμό με ευνοϊκά σχόλια έγινε από τους περισσότερους εισηγητές τόσο από την πλευρά των εκπροσώπων των τραπεζών όσο, κυρίως, και από την πλευρά των εκπροσώπων των Ενώσεων Καταναλωτών.

