

Εισαγωγή

Συνεχίστηκε η σταθερή ανοδική πορεία των εργασιών του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή και κατά το εννεάμηνο 1.1-30.9.2002. Οι τηλεφωνικές κλήσεις αυξήθηκαν κατά 26,6% και τα γραπτά παράπονα κατά 18,9% έναντι του αντίστοιχου διαστήματος του 2001. Τα αριθμητικά μεγέθη, για το εννεάμηνο 2002, είναι 3.793 για τις τηλεφωνικές κλήσεις και 553 για τα γραπτά παράπονα.

Στην κατανομή των παραπόνων κατά προϊόν ή υπηρεσία, τα μέσα πληρωμών εξακολουθούν να κατέχουν την πρώτη θέση με αυξημένο ποσοστό. Ακολουθούν τα δάνεια, οι καταθέσεις και οι κινητές αξίες. Η “Ποιότητα Υπηρεσιών” και ιδιαίτερα οι υποκατηγορίες “πληροφόρηση-ενημέρωση ελλιπής ή εσφαλμένη” και “καθυστερήσεις”, αποτελούν την αιτία των περισσότερων παραπόνων.

Από τις 383 υποθέσεις που επιλύθηκαν συνολικά, διαμορφώθηκε δείκτης ικανοποίησης των συναλλασσομένων 80% έναντι 76% και 81% για τα έτη 2001 και 2000 αντίστοιχα. Ειδικότερα, το ποσοστό των υποθέσεων που έκλεισαν με πλήρη ικανοποίηση των συναλλασσομένων ανήλθε σε 60% και με συμβιβασμό σε 20%.



Απολογισμός έργου του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή για το εννεάμηνο 1.1-30.9.2002

Α. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

Ι. Τηλεφωνικές κλήσεις

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

Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία εννεαμήνου		Σύνθεση %	
	2002	2001	2002	2001
• Τραπεζικά θέματα				
> Εντός Κανονισμού Λειτουργίας (ΚΛ)	2.454	1.718	64,7	57,3
> Εκτός ΚΛ	1.022	877	26,9	29,3
• Άλλα θέματα (άλλοι θεσμοί, γενικές πληροφορίες κλπ)	317	402	8,4	13,4
• Σύνολο	3.793	2.997	100,0	100,0

Το σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων του εννεαμήνου 2002 παρουσίασε αύξηση σε σχέση με το αντίστοιχο διάστημα του 2001 κατά 26,6%.

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 (240 από τις 249 υποθέσεις) για το θεσμό. Από τις 160 λοιπές περιπτώσεις, 36 αφορούν υποθέσεις που αποτελούν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των δικαστηρίων, 31 είναι γενικά παράπονα που δεν αφορούν συγκεκριμένη τράπεζα και 32 παράπονα που αφορούν τράπεζες οι οποίες δεν συμμετέχουν στο θεσμό.

γ) Στον **Πίνακα 3** (στην επόμενη σελίδα), παρουσιάζεται η κατανομή των εντός κανονισμού τηλεφω-

νικών κλήσεων, που αφορούν νέες περιπτώσεις⁽¹⁾, κατά κατηγορία προϊόντων/υπηρεσιών.

Οι 71 από τις 72 περιπτώσεις της νέας κατηγορίας “εισαγωγή ευρώ” παρουσιάστηκαν το πρώτο τρίμηνο.

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

Από τις 864 περιπτώσεις που τα αίτιά τους ανήκουν στην κατηγορία “ποιότητα υπηρεσιών”, οι 490 αφορούν ελλιπή ή εσφαλμένη πληροφόρηση και οι 152 καθυστερήσεις.

II. Γραπτά Παράπονα

Ο αριθμός των γραπτών παραπόνων, κατά το διάστημα 1.1.2002-30.9.2002, ανήλθε σε 553 και ήταν κα-

ΠΙΝΑΚΑΣ 2				
Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία εννεαμήνου		Σύνθεση %	
	2002	2001	2002	2001
• Εμπορική ή επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών ή γενικές πληροφορίες για τράπεζες	475	439	46,5	50,4
• Δεν αφορά τράπεζα ή τραπεζική συναλλαγή	138	92	13,5	10,6
• Υποθέσεις ιδιωτών επαγγελματιών και νομικών προσώπων	249	219	24,4	25,2
• Λοιπές περιπτώσεις	160	120	15,6	13,8
• Σύνολο	1.022	870	100,0	100,0

⁽¹⁾ Η διαφορά από το 2.454, που είναι το σύνολο των εντός κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων, αφορά σε τηλεφωνικές κλήσεις για ενημέρωση σχετικά με την πορεία υποθέσεων που βρίσκονται σε εξέλιξη.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3

Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία εννεαμήνου		Σύνθεση %	
	2002	2001	2002	2001
• Μέσα πληρωμών	793	668	42,8	42,5
• Δάνεια	641	590	34,6	37,6
• Καταθέσεις	248	225	13,4	14,3
• Κινητές Αξίες	42	44	2,2	2,8
• Εισαγωγή ευρώ	72	–	3,9	–
• Λοιπά	57	43	3,1	2,8
• Σύνολο	1.853	1.570	100,0	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ 4

Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία εννεαμήνου		Σύνθεση %	
	2002	2001	2002	2001
• Συναλλαγές/Υπολογισμοί	715	727	38,6	45,9
• Ποιότητα Υπηρεσιών	864	651	46,6	41,1
• Τραπεζική Πρακτική	244	177	13,1	11,2
• Λοιπά	31	28	1,7	1,8
• Σύνολο	1.854	1.583	100,0	100,0

τά 18,9% αυξημένος σε σχέση με το αντίστοιχο διάστημα του έτους 2001. Από το σύνολο των γραπτών παραπόνων τα 445 (80,5%) ήταν εντός της αρμοδιότητας του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή και 108 (19,5%) εκτός.

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

Από τις 34 περιπτώσεις της κατηγορίας “Λοιπά”, οι 13 δεν αφορούν τράπεζες ή τραπεζικές συναλλαγές και 10 αποτελούν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των δικαστηρίων

β) Τα στοιχεία του **Πίνακα 6** αφορούν στην κατανομή των υποθέσεων κατά προϊόν (επόμενη σελίδα).

Στα γραπτά παράπονα, παρατηρείται σημαντική αύξηση στο ποσοστό που αφορά στα μέσα πληρωμών, μεταξύ των εννεαμήνων των ετών 2001 και 2002. Από το ποσοστό του 58,2%, το 44,0% (196 περιπτώσεις) αναφέρονται σε κάρτες και το 8,1% (36 περιπτώσεις) σε ATMs. Αντίθετα, μείωση και σε απόλυτους αριθμούς σημείωσαν τα παράπονα για δάνεια.

Τα στοιχεία του **Πίνακα 7** παρουσιάζουν την κατανομή κατά κατηγορία παραπόνων (επόμενη σελίδα).

ΠΙΝΑΚΑΣ 5				
Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία εννεαμήνου		Σύνθεση %	
	2002	2001	2002	2001
• Επαγγελματικές-επιχειρηματικές συναλλαγές	32	25	29,6	31,3
• Εμπορική-επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών	27	21	25,0	26,2
• Γεγονότα εκτός προθεσμιών	15	8	13,9	10,0
• Λοιπά	34	26	31,5	32,5
• Σύνολο	108	80	100,0	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ 6				
Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία εννεαμήνου		Σύνθεση %	
	2002	2001	2002	2001
• Μέσα πληρωμών	259	194	58,2	50,4
• Δάνεια	106	117	23,8	30,4
• Καταθέσεις	53	53	11,9	13,8
• Κινητές αξίες	14	15	3,2	3,9
• Λοιπά	13	6	2,9	1,5
• Σύνολο	445	385	100,0	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ 7				
Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία εννεαμήνου		Σύνθεση %	
	2002	2001	2002	2001
• Συναλλαγές/υπολογισμοί	232	203	52,1	52,7
• Ποιότητα υπηρεσιών	145	136	32,6	35,3
• Τραπεζική πρακτική	62	39	13,9	10,2
• Λοιπά	6	7	1,4	1,8
• Σύνολο	445	385	100,0	100,0

Β. ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Στο διάστημα 1.1.2002-30.9.2002 περατώθηκε η εξέταση 403 υποθέσεων, από τις οποίες 20 μετά από παραίτηση των ενδιαφερομένων. Η κατανομή των υπολοίπων 383 υποθέσεων, ανάλογα με το φορέα επίλυσης της υπόθεσης και την κατάληξή της, έχει ως ακολούθως:

Φορέας	Κατάληξη			
	Υπέρ του συναλλασσομένου	Υπέρ της τράπεζας	Συμβιβαστική λύση	Σύνολο
Τράπεζες μετά παρέμβαση ΤΜ	201	–	–	201
Το Γραφείο του ΤΜ	29	76	77	182
• Σύνολο	230	76	77	383

Από τα στοιχεία αυτά προκύπτει ότι:

Το 80% των υποθέσεων, συμπεριλαμβανομένων και όσων επιλύθηκαν συμβιβαστικά, έκλεισαν υπέρ των συναλλασσομένων.

Το 52% διευθετήθηκαν από τις ίδιες τις τράπεζες.

Γ. ΤΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΩΝ

Αυξημένη συχνότητα παρουσίασαν οι ακόλουθες κατηγορίες, η κατάταξη των οποίων κατά αίτιο γίνεται σύμφωνα με τους ισχυρισμούς των συναλλασσομένων και πριν τη διερεύνησή τους από το Γραφείο μας:

Κάρτες

Τα περισσότερα παράπονα αφορούν σε αμφισβήτηση χρεώσεων που προήλθαν από συναλλαγές σε καταστήματα ή από αναλήψεις μέσω ΑΤΜ, με κάρτες που έχουν κλαπεί ή απολεσθεί.

Οι περιπτώσεις που φθάνουν στο Γραφείο μας χαρακτηρίζονται είτε από πολυήμερη καθυστέρηση στην αναγγελία της απώλειας ή κλοπής για τις πιστωτικές κάρτες είτε στην ταυτόχρονη με την κλοπή ή απώλεια της κάρτας διαρροή του PIN. Και στις δύο περιπτώσεις

οι νόμιμοι κάτοχοι ελέγχονται για βαρεία αμέλεια, στην οποία προσκρούει η εφαρμογή της ΚΥΑ Ζ1-178/2001, για περιορισμό της ζημίας σε 150 ευρώ.

Στο τελευταίο τρίμηνο του εννεαμήνου καταγγέλθηκαν περιπτώσεις έκδοσης καρτών με κλεμμένες ταυτότητες και πλαστογραφημένες δηλώσεις εισοδήματος.

Δάνεια

Και στα δάνεια καταγγέλθηκαν περιπτώσεις χορήγησης προσωπικών δανείων με κλεμμένες ταυτότητες και πλαστογραφημένες δηλώσεις εισοδήματος, τα οποία καλούνται να εξοφλήσουν τα θύματα κλοπής.

Παράλληλα, συνεχίστηκαν τα παράπονα για διάφορα έξοδα και προμήθειες, για τα οποία δεν υπήρξε, κατά τους ισχυρισμούς των συναλλασσομένων, ενημέρωση. Ήδη, με την εφαρμογή από 30.9.2002 του Εθελοντικού Κώδικα Συμπεριφοράς για τα στεγαστικά δάνεια, που προβλέπει την παροχή προσυμβατικής πληροφόρησης με τη συμπλήρωση από τις τράπεζες του Τυποποιημένου Ευρωπαϊκού Δελτίου Πληροφόρησης, η αιτία αυτή προβλέπεται να περιοριστεί ή και να εκλείψει, για την εν λόγω κατηγορία δανείων.

Καταθέσεις

Παράπονα για αναλήψεις με κλεμμένα βιβλιάρια και ταυτότητες, λόγω μη επαρκούς ελέγχου ταυτοπροσωπίας.

Παράπονα για μειωμένη απόδοση τοποθετησών σε μικτά προϊόντα ή σε προϊόντα η απόδοση των οποίων συνδέεται με δείκτες του χρηματιστηρίου, λόγω ελλειπούς ή εσφαλμένης ενημέρωσης.

Δ. ΕΥΡΩΠΑΪΚΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσιοποίησε στις 2 Σεπτεμβρίου το περιεχόμενο του καταναλωτικού οδηγού για το FIN-NET, το δίκτυο εξωδικαστικής επίλυσης διασυνοριακών παραπόνων στο χρηματοοικονομικό τομέα. Η εξωδικαστική επίλυση κατά την Επιτροπή έχει ένα σημαντικό ρόλο να διαδραματίσει στην υπόθεση της ολοκλήρωσης της ενιαίας αγοράς στον τομέα των λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Για το σκοπό αυτό κρίθηκε σκόπιμη η διάχυση της σχετικής πληροφόρησης στους ευρωπαίους καταναλωτές μέσα από το διαδίκτυο, ειδική τηλεφωνική γραμμή και η διανομή 1.500.000 αντιτύπων του οδηγού μέσα από τα δίκτυα παροχής των εν λόγω υπηρεσιών στο σύνολο της ευρωπαϊκής αγοράς.

Στις 11 Σεπτεμβρίου 2002 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υιοθέτησε μια πρόταση νέας οδηγίας για την καταναλωτική πίστη. Οι νέες ρυθμίσεις που προτείνεται να αντικαταστήσουν τις υφιστάμενες από το 1987 αποβλέπουν στην πλήρη εναρμόνιση των εθνικών νομοθεσιών με τη χρήση κοινών κανόνων και εξαλείφοντας τις διαφορές στο καθεστώς της προστασίας του καταναλωτή που υφίστανται ανάμεσα στα κράτη μέλη χάριν της ενίσχυσης της εμπιστοσύνης των καταναλωτών και της ανάπτυξης του διασυνοριακού εμπορίου. Εξαιρουμένων των στεγαστικών δανείων, καταλαμβάνει όλες τις μορφές καταναλωτικής πίστης με στόχο τη βελτίωση της διαφάνειας των συναλλαγών και τη συγκρισιμότητα των προσφερόμενων πιστώσεων. Εισάγει την αρχή του “υπεύθυνου δανεισμού”, κατοχυρώνει το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή εντός προθεσμίας 14 ημερών και ρυθμίζει το καθεστώς διαχείρισης των προσωπικών δεδομένων και των δεδομένων πιστοληπτικής ικανότητας. Προβλέπει την κατάρτιση μητρώου πιστωτικών φορέων και μειτών πιστώσεων και κανό-

νες λειτουργίας των τελευταίων και των εντολοδόχων είσπραξης απαιτήσεων. Ειδικοί κανόνες αφορούν την προστασία των εγγυητών και τις προϋποθέσεις αλληλέγγυας ευθύνης πιστωτών κατά τη συνδεδεμένη πώληση αγαθών και υπηρεσιών. Σημειώνεται ότι της κατάρτισης της σχετικής πρότασης είχε προηγηθεί η διεξαγωγή, για λογαριασμό της Επιτροπής, έρευνας με θέμα την κοινή ευρωπαϊκή γνώμη για τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που ολοκληρώθηκε το Δεκέμβριο του 2001.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή διοργάνωσε στις 17 και 18 Σεπτεμβρίου στις Βρυξέλλες ένα σεμινάριο, δρομολογώντας την επέκταση του υφιστάμενου δικτύου FIN-NET στα μελλοντικά κράτη μέλη. Μεταξύ των οργάνων εξώδικης επίλυσης διαφορών από τη Μεγάλη Βρετανία, τη Σουηδία, τη Γαλλία, την Πορτογαλία και την Φιλανδία που προκρίθηκαν για την απαιτούμενη παρουσίαση συγκαταλέχθηκε και ο Τραπεζικός Μεσολαβητής, συγκεντρώνοντας τα ευνοϊκά σχόλια των παρισταμένων. Σκοπός του ενημερωτικού αυτού σεμιναρίου στάθηκε η προώθηση της καλής πρακτικής κατά τη σύσταση και λειτουργία των εξώδικων οργάνων επίλυσης διαφορών στις υπό ένταξη χώρες και η ενσωμάτωσή τους στο δίκτυο μετά τη διεύρυνση.

Η οδηγία για τις συμβάσεις από απόσταση στο χρηματοοικονομικό τομέα αναμένεται να δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, ύστερα από την αποδοχή των τροποποιήσεων της κοινής θέσης από την Επιτροπή στις 26 Ιουλίου 2002, μετά από την έγκριση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου στη δεύτερη ανάγνωση κατά τη διαδικασία της συναπόφασης.

Από τις 30 Σεπτεμβρίου ετέθη σε εφαρμογή ο εθελοντικός Ευρωπαϊκός Κώδικας για την προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών κατά τη χορήγηση στεγαστικών δανείων, στον οποίον έχουν ήδη προσχωρήσει 3.600 πιστωτικά ιδρύματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης που δραστηριοποιούνται στο χώρο αυτό.

