

## Εισαγωγή

Το εννεάμηνο 1.1-30.9.2003 σημειώθηκε αύξηση των τηλεφωνικών κλήσεων κατά 32,3% και των γραπτών παραπόνων κατά 31,6% έναντι του αντίστοιχου εννεαμήνου του 2002.

Τα υψηλά ποσοστά αύξησης οφείλονται κυρίως σε συγκυριακού χαρακτήρα αίτια (διακοπή λειτουργίας γνωστού Κέντρου Αδυνατίσματος, νέες μορφές απάτης σε συναλλαγές μέσω ΑΤΜ), που περιγράφονται στο κεφάλαιο “Προβλήματα των συναλλασσομένων”. Αλλά και γενικότερα σημειώθηκε μεγάλη αύξηση παραπόνων των καταναλωτών, όπως διαπιστώνεται και από τα στοιχεία του εννεαμήνου που ανακοίνωσαν το Υπουργείο Ανάπτυξης και το ΙΝΚΑ. Ωστόσο, τα παράπονα ως ποσοστό του αριθμού των καταναλωτών που συναλλάσσονται με τις τράπεζες, παραμένουν σε χαμηλό επίπεδο.

Τα μέσα πληρωμών κατέχουν την πρώτη θέση τόσο στις τηλεφωνικές κλήσεις (42,8%) όσο και στα γραπτά παράπονα (52,5%). Ακολουθούν τα δάνεια με ποσοστό 40,0% και 21,6% αντίστοιχα και έπονται οι καταθέσεις με 9,2% για τις τηλεφωνικές κλήσεις και 12,7% για τα γραπτά παράπονα.



## Απολογισμός έργου του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή για το εννεάμηνο 1.1-30.9.2003

### 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 εννεαμήνου		Σύνθεση %	
	2003	2002	2003	2002
<b>Τραπεζικά θέματα</b>				
Εντός Κανον. Λειτουργίας (Κ.Λ.)	3.065	2.454	61,1	64,7
Εκτός Κ.Λ.	1.791	1.022	35,6	26,9
<b>Άλλα θέματα</b> (πληροφορίες για άλλους θεσμούς)	164	317	3,3	8,4
<b>Σύνολο</b>	<b>5.020</b>	<b>3.793</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Οι τηλεφωνικές κλήσεις του εννεαμήνου 2003 αυξήθηκαν έναντι του αντίστοιχου διαστήματος του έτους 2002 κατά 32,3%, ενώ για το πρώτο εξάμηνο το ποσοστό αύξησης ήταν 20,5%. Οι επιπλέον δέκα ποσοστιαίες μονάδες προέρχονται από συγκυριακού χαρακτήρα νέα αίτια που παρουσιάστηκαν κατά το τρίτο τρίμηνο του έτους.

**β)** Από τα εκτός κανονισμού 1791, το 47% αφορά θέματα επιχειρηματικής ή εμπορικής πολιτικής των τραπεζών (ρύθμιση χρεών, ύψος επιτοκίων και λοιπών επιβαρύνσεων) και 25% υποθέσεις ιδιωτών επαγγελματιών.

**γ)** Στον **Πίνακα 2** παρουσιάζεται η κατανομή των εντός κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων που αναφέρονται σε νέες υποθέσεις κατά κατηγορία προϊόντων/υπηρεσιών, η οποία συνοπτικά έχει ως εξής:

ΠΙΝΑΚΑΣ 2				
Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία εννεαμήνου		Σύνθεση %	
	2003	2002	2003	2002
Μέσα πληρωμών	1.106	793	43,2	42,8
Δάνεια	1.024	641	40,0	34,6
Καταθέσεις	237	248	9,2	13,4
Κινητές αξίες	41	42	1,6	2,2
Λοιπά	154	129	6,0	7,0
<b>Σύνολο</b>	<b>2.562</b>	<b>1.853</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

**δ)** Ως προς τα αίτια που προκαλούν τα παράπονα, το 47% αφορά ποιότητα υπηρεσιών (κυρίως ελλιπή ενημέρωση και καθυστερήσεις) και το 30% κυρίως αμφισβήτηση χρεώσεων από παράνομες συναλλαγές μετά από απώλεια ή κλοπή καρτών.

**ε)** Στα διασυνοριακά εντός ΕΕ, σε σύνολο 65 τηλεφωνικών κλήσεων, για τις οποίες δόθηκαν αναλυτι-

κά στοιχεία, οι 34 (ποσοστό 52%) αφορούν κάρτες και οι 18 (ποσοστό 28%) μεταφορά κεφαλαίου. Οι καταθέσεις (10,8%) αφορούν κυρίως υποθέσεις ομογενών που κατοικούν σε άλλες χώρες της ΕΕ.

**στ)** Σημειώνεται ότι σε 2.983 (59% του συνόλου) 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 338 (7%) περιπτώσεις οι ενδιαφερόμενοι πραγματοποίησαν επίσκεψη στο Γραφείο, για να συζητήσουν με Συμβούλους τις υποθέσεις τους.

**ζ)** Στο διάστημα του εννεαμήνου πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες επισκέψεις στην ιστοσελίδα του θεσμού:

<b>Αριθμός επισκεπτών</b>	
Με μία επίσκεψη	6.645
Με περισσότερες της μιας επισκέψεις	993
<b>Σύνολο επισκεπτών</b>	<b>7.638</b>
<b>Σύνολο επισκέψεων</b>	<b>10.914</b>

### III. Γραπτά παράπονα

Ο αριθμός των γραπτών παραπόνων, κατά το εννεάμηνο 1.1.2003-30.9.2003, ανήλθε σε 728 και είναι κατά 31,6% αυξημένος σε σχέση με το αντίστοιχο διάστημα του έτους 2002. Το ποσοστό αύξησης του πρώτου εξαμήνου ήταν 12,2%. Η εκτίναξη του ποσοστού στο 31,6% οφείλεται σε συγκυριακού χαρακτήρα νέα αίτια παραπόνων, ειδικότερα στα παράπονα που προκλήθηκαν από τη διακοπή λειτουργίας γνωστού Κέντρου Αδυνατίσματος, η οποία διακοπή πρόσθεσε δέκα ποσοστιαίες μονάδες. Από το σύνολο των γραπτών παραπόνων τα 621 (85,3%) ήταν εντός της αρμοδιότητας του Γρα-

φείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή και τα 107 (14,7%) εκτός.

Τα στοιχεία του Πίνακα 3 αφορούν την κατανομή των υποθέσεων κατά προϊόν:

ΠΙΝΑΚΑΣ 3				
Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία εννεαμήνου		Σύνθεση %	
	2003	2002	2003	2002
Μέσα πληρωμών	326	259	52,5	58,2
Δάνεια	134	106	21,6	23,8
Καταθέσεις	79	53	12,7	11,9
Κινητές αξίες	12	14	1,9	3,2
Λοιπά	70	13	11,3	2,9
<b>Σύνολο</b>	<b>621</b>	<b>445</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Από τις 70 περιπτώσεις της κατηγορίας “Λοιπά” οι 62 αφορούν συμβεβλημένα με τράπεζες Ινστιτούτα Αδυνατίσματος.

Ως προς τα αίτια που προκάλεσαν τα παράπονα, το 46%, σύμφωνα με τις δηλώσεις των συναλλασσομένων, αφορά αμφισβητήσεις χρεώσεων από παράνομες συναλλαγές μετά από απώλεια ή κλοπή καρτών και το 31% ποιότητα υπηρεσιών.

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

Καταθέσεις	1	Τραπεζική πρακτική	2
Μέσα πληρωμών	23	Συναλλαγές/υπολογισμοί	17
Κινητές αξίες	2	Ποιότητα υπηρεσιών	8
Διάφορα	1	—	
<b>Σύνολο</b>	<b>27</b>	<b>Σύνολο</b>	<b>27</b>

## Β. ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Στο διάστημα 1.1-30.9.2003 περατώθηκε η εξέταση 452 υποθέσεων, μεταξύ των οποίων 14 που έκλεισαν μετά από παραίτηση των ενδιαφερομένων και 4 διασυνοριακές. Επίσης δόθηκαν απαντήσεις σε 94 εκτός κανονισμού υποθέσεις.

Η κατανομή των εντός κανονισμού 434 (δεν περιλαμβάνονται οι 4 διασυνοριακές και οι 14 παραίτησεις των ενδιαφερομένων) υποθέσεων που έκλεισαν στο διάστημα 1.1-30.9.2003, 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 από παρέμβαση ΤΜ	265	—	—	<b>265</b>
Το Γραφείο του ΤΜ	15	70	84	<b>169</b>
<b>Σύνολο</b>	<b>280</b>	<b>70</b>	<b>84</b>	<b>434</b>

Από τα στοιχεία αυτά προκύπτει ότι το 84% των υποθέσεων, συμπεριλαμβανομένων και όσων επιλύθηκαν συμβιβαστικά, έκλεισαν υπέρ των συναλλασσομένων. Επίσης το 61% διευθετήθηκαν από τις ίδιες τις τράπεζες.

## Γ. ΤΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΩΝ

Κατά το τρίτο τρίμηνο του τρέχοντος έτους σημειώθηκαν εξελίξεις, οι οποίες προκάλεσαν σειρά προβλημάτων-ερωτημάτων από την πλευρά των συναλλασσομένων με τις τράπεζες.

Οι εξελίξεις αυτές, τα προβλήματα-ερωτήματα των συναλλασσομένων και οι θέσεις του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή έχουν ως ακολούθως:

### 1. Απελευθέρωση καταναλωτικής πίστης.

Με την 2523/12.6.2003 Πράξη του Διοικητή της Τράπεζας Ελλάδος, απελευθερώθηκε, από 20.6.2003, η άσκηση της καταναλωτικής πίστης. Τα ερωτήματα που δέχθηκε το Γραφείο μας σχετικά με το θέμα αυτό προέρχονταν κυρίως από καταναλωτές που είχαν περισσότερα από ένα δάνεια και κάρτες από διάφορες τράπεζες και ζητούσαν να πληροφορηθούν αν μπορούν και πώς να συγκεντρώσουν το χρέος τους σε μία τράπεζα. Οι συστάσεις μας είναι:

- Να συνεργαστούν με τις τράπεζες για να ενημερώσουν τα χρέη τους όπου σημειώνονται καθυστερήσεις και όταν υπάρχουν ειδικοί λόγοι (π.χ. ανεργίας, υγείας) να επιδιώξουν ρύθμιση, ώστε να μην υπάρχουν ληξιπρόθεσμες οφειλές.
- Να επιλέξουν την τράπεζα με τους ευνοϊκότερους όρους και να ακολουθήσουν τη διαδικασία που θα τους υποδείξει.
- Σε περίπτωση δυσμενών στοιχείων να εξετάσουν, σε συνεργασία με την τράπεζα που έχει καταχωρήσει τα δυσμενή και την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ, αν συντρέχουν οι προϋποθέσεις διαγραφής.

### 2. Απόφαση 5253/2003 του Εφετείου Αθηνών για τους καταχρηστικούς όρους στις συμβάσεις στεγαστικών δανείων.

Τίθενται ερωτήματα ειδικότερα ως προς τα θέματα:

- Εξοδα φακέλου
- Εισφορά Ν. 128/75

### ➤ Ρήτρα πρόωρης εξόφλησης

Οι ερωτώντες ενημερώνονται ότι υπάρχει εκκρεμότητα μέχρι την εξάντληση όλων των ενδίκων μέσων.

### 3. Κρούσματα της διεθνώς γνωστής ως “skimming” απάτης στις συναλλαγές μέσω ATM.

Συνίσταται στην αντιγραφή της μαγνητικής ταινίας της κάρτας και στη φωτογράφιση του PIN κατά την πληκτρολόγησή του, με μικροεπεξεργαστή και μικροκάμερα αντίστοιχα που τοποθετούνται στο ATM.

Κατόπιν τούτου, στις ήδη γνωστές συστάσεις προς τους συναλλασσομένους μέσω ATM, προστέθηκαν και οι ακόλουθες:

- Πριν αρχίσουν τη συναλλαγή, να εξετάζουν με προσοχή το ATM και σε περίπτωση που παρατηρήσουν κάτι ασυνήθιστο ή ύποπτο (π.χ. μία πληροφορία εκτός της οθόνης) να ενημερώνουν την αρμόδια υπηρεσία καρτών της τράπεζας.
- Κατά την πληκτρολόγηση του PIN να καλύπτουν το χέρι που πληκτρολογεί με την παλάμη του άλλου χεριού ή με ένα αντικείμενο (π.χ. ένα φάκελο) που έχουν μαζί τους.

Σε κάθε περίπτωση να παρακολουθούν το υπόλοιπο του λογαριασμού τους και τις μηνιαίες καταστάσεις και να αναφέρουν στην τράπεζα αδικαιολόγητες μειώσεις υπολοίπου και χρεώσεις από συναλλαγές που δεν έχουν πραγματοποιήσει.

### 4. Συμβεβλημένες επιχειρήσεις

α) Στο χώρο των συμβεβλημένων επιχειρήσεων υπήρξε έξαρση παραπόνων, λόγω διακοπής της λειτουργίας γνωστού Κέντρου Αδυνατίσματος. Οι πελάτες του Κέντρου ζητούν από τις τράπεζες τη διακοπή της χρέωσής τους με τις υπολειπόμενες δόσεις και σε μερικές περιπτώσεις και αντιλογισμό ποσών που έχουν καταβάλει.

Το Γραφείο μας έδωσε τις ακόλουθες οδηγίες προς τους παραπονούμενους που του κοινοποίησαν τις καταγγελίες τους.

- Να προβούν σε όλες τις ενέργειες προς το

συγκεκριμένο Κέντρο, για να επιτύχουν λύση της σύμβασης, εξωδίκως ή ενδίκως.

➤ Παράλληλα, να απευθυνθούν προς τις Υπηρεσίες Πελατών των εμπλεκόμενων τραπεζών για παρουσίαση του προβλήματος και διατύπωση του αιτήματός τους.

Σημειώνεται ότι οι τράπεζες εξετάζουν με ιδιαίτερη ευαισθησία το θέμα αυτό και προχωρούν σε ικανοποίηση των αιτημάτων των πελατών τους, μετά την εξέταση κάθε περίπτωσης για να διαπιστωθεί αν συντρέχουν οι προϋποθέσεις ικανοποίησης.

β) Διαμαρτυρίες επίσης διατυπώνονται για καθυστέρηση των οργάνων των συμβεβλημένων επιχειρήσεων στη διεκπεραίωση των απαιτούμενων ενεργειών μετά από την άσκηση του προβλεπόμενου από τον Κώδικα Δεοντολογίας για τα Κέντρα Αδυνατίσματος δικαιώματος υπαναχώρησης από τους πελάτες τους, με συνέπεια οι τελευταίοι να επιβαρύνονται με τόκους.

