

## Εισαγωγή

Το εννεάμηνο 1.1-30.9.2004 χαρακτηρίστηκε από μείωση των τηλεφωνικών κλήσεων σε ποσοστό 19,6% έναντι του αντίστοιχου διαστήματος του 2003 (4.034 έναντι 5.020 τηλεφωνικές κλήσεις) και από αύξηση των γραπτών παραπόνων κατά 11% (800 έναντι 728).

Στην κατανομή των παραπόνων, τα μέσα πληροφοριών, στα οποία οι κάρτες αντιπροσωπεύουν το 90%, διατηρούν την πρώτη θέση με ποσοστό 45,2% στις τηλεφωνικές κλήσεις και 62,3% στα γραπτά παράπονα. Τα δάνεια βρίσκονται στη δεύτερη θέση, με ποσοστά 35,5% για τις τηλεφωνικές κλήσεις και 20,3% για τα γραπτά παράπονα. Τα αντίστοιχα ποσοστά των καταθέσεων, που βρίσκονται στην τρίτη θέση, είναι 12,0% και 10,8%.

Από τα γραπτά παράπονα των οποίων η εξέταση ολοκληρώθηκε, το 82% έκλεισε υπέρ των συναλλασσομένων, με πλήρη ικανοποίηση των αιτημάτων τους ή μετά από συμβιβασμό.

Από 1.7.2004 λειτουργεί και το τμήμα εξέτασης παραπόνων που προκύπτουν κατά τις συναλλαγές επαγγελματιών και επιχειρήσεων με τράπεζες. Συνολικά υποβλήθηκαν 115 παράπονα-ερωτήματα, από τα οποία 96 τηλεφωνικά και 19 γραπτά.



**ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ  
ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ**

## Απολογισμός έργου του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή για το εννεάμηνο 1.1-30.9.2004

### Ι. ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΙΔΙΩΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

#### Α. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

##### Ι. Τηλεφωνικές κλήσεις

α) Στον Πίνακα 1 εμφανίζεται το σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων του εννεαμήνου 1.1-30.9.2004, κατά κατηγορίες, οι κυριότερες των οποίων είναι:

ΠΙΝΑΚΑΣ 1

Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία εννεαμήνου		Σύνθεση %	
	2004	2003	2004	2003
<b>Τραπεζικά θέματα</b>				
Εντός Κανον. Λειτουργίας (Κ.Λ.)	2.451 *	3.065	60,8	61,1
Εκτός Κ.Λ.	1.519	1.791	37,6	35,6
<b>Άλλα θέματα</b> (πληροφορίες για άλλους θεσμούς)	64	164	1,6	3,3
<b>Σύνολο</b>	<b>4.034</b>	<b>5.020</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

\* Από τις 2.451 κλήσεις οι 42 αναφέρονται σε διασυννοριακά θέματα και οι 118 σε υπάρχουσες υποθέσεις. Οι νέες υποθέσεις, οι οποίες και αναλύονται στους επόμενους πίνακες ανέρχονται σε 2.291.

Οι τηλεφωνικές κλήσεις του εννεαμήνου 2004 σημείωσαν μείωση έναντι του αντίστοιχου διαστήματος του έτους 2003, κατά 19,6%.

**β)** Από τις 1.519 εκτός κανονισμού τηλεφωνικές κλήσεις οι 955 (63%) αφορούν την εμπορική και επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών, καθώς και γενικές πληροφορίες για τραπεζικές συναλλαγές.

**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 εννεαμήνου		Σύνθεση %	
	2004	2003	2004	2003
Μέσα πληρωμών*	1.035	1.106	45,2	43,2
Δάνεια	813	1.024	35,5	40,0
Καταθέσεις	275	237	12,0	9,2
Κινητές αξίες	29	41	1,2	1,6
Λοιπά	139	154	6,1	6,0
<b>Σύνολο</b>	<b>2.291</b>	<b>2.562</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

\*Στα μέσα πληρωμών οι κάρτες αντιπροσωπεύουν το 88,2%. Τα παράπονα για συναλλαγές μέσω ATM αντιπροσωπεύουν το 11,6% του συνόλου των παραπόνων για κάρτες.

**δ)** Ως προς τα αίτια στα οποία οφείλονται τα παράπονα, η κατηγορία “ποιότητα υπηρεσιών” κατέχει την πρώτη θέση με 39,8% και οι “συναλλαγές - υπολογισμοί”, που είναι κυρίως αμφισβήτηση χρεώσεων από συναλλαγές μετά από απώλεια ή κλοπή καρτών, το 37,5%. Στην «ποιότητα υπηρεσιών» οι 367 περιπτώσεις σε σύνολο 911 αφορούν ελλιπή ενημέρωση.

**ε)** Σημειώνεται ότι σε 2.318 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 278 περιπτώσεις οι ενδιαφερόμενοι πραγματοποίησαν επίσκεψη στο Γρα-

φείο, για να συζητήσουν με Συμβούλους τις υποθέσεις τους. Ουσιαστικά, στο σύνολο σχεδόν των εντός κανονισμού υποθέσεων (2.451) οι ενδιαφερόμενοι συζήτησαν τα θέματά τους με τους Συμβούλους του Γραφείου.

**στ)** Αναφορικά με τα διασυνοριακά εντός ΕΕ θέματα, σε σύνολο 36 τηλεφωνικών κλήσεων, για τις οποίες δόθηκαν αναλυτικά στοιχεία, το 28% αφορά κάρτες και το 52% διασυνοριακές πληρωμές. Τα εκτός ΕΕ διασυνοριακά θέματα ανήλθαν σε 4.

**ζ)** Ο αριθμός των επισκεπτών της ιστοσελίδας μας κατά το α' εξάμηνο 2004 έχει ως εξής:

Αριθμός επισκεπτών	
• Με μία επίσκεψη	12.443
• Με περισσότερες της μιας	1.046
Σύνολο επισκεπτών	13.489
Σύνολο επισκέψεων	19.152
Σύνολο σελίδων	92.215

## II. Γραπτά παράπονα

**α)** Ο αριθμός των γραπτών παραπόνων, κατά το εννεάμηνο 2004, ανήλθε σε 800 και είναι κατά 11% αυξημένος σε σχέση με το αντίστοιχο διάστημα του έτους 2003. Από το σύνολο των γραπτών παραπόνων τα 669 (83,6%) ήταν εντός του κανονισμού λειτουργίας του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή και 131 (16,4%) εκτός, έναντι 621 (85,3%) και 107 (14,7%) του αντίστοιχου διαστήματος του 2003.

**β)** Στον **Πίνακα 3** παρουσιάζεται η κατανομή των εντός κανονισμού υποθέσεων κατά προϊόν.

**γ)** Οι 13 υποθέσεις διασυνοριακών κατανομών μεταξύ καρτών 4 (31%) και μεταφοράς κεφαλαίου 9 (69%). Ως προς τα αίτια, 7 υποθέσεις (54%) προήλθαν από αμφισβήτηση συναλλαγών-υπολογισμών, 4 από αδυναμίες στην ποιότητα υπηρεσιών και 2 από διάφορα αίτια.

## Β. ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Στο διάστημα του εννεαμήνου 2004 περατώθηκε η εξέταση 733 υποθέσεων, 67 από τις οποίες ολοκληρώθηκαν μετά από παραίτηση των ενδιαφερομένων. Επίσης δόθηκαν απαντήσεις σε 135 εκτός κανονισμού υποθέσεις.

Η κατανομή των εντός κανονισμού 660 (δεν περιλαμβάνονται οι 6 διασυνοριακές και οι 67 περιπτώσεις παραίτησης των ενδιαφερομένων) υποθέσεων που έκλεισαν στο διάστημα 1.1-30.9.2004, ανάλογα με το φορέα επίλυσης και την κατάληξή τους, έχει ως ακολούθως:

Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία εννεαμήνου		Σύνθεση %	
	2004	2003	2004	2003
Μέσα πληρωμών	417	326	62,3	52,5
Δάνεια	136	134	20,3	21,6
Καταθέσεις	72	79	10,8	12,7
Κινητές αξίες	15	12	2,2	1,9
Λοιπά	29	70	4,4	11,3
<b>Σύνολο</b>	<b>669</b>	<b>621</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Φορέας	Υπέρ του συναλλασσομένου	Υπέρ της τράπεζας	Συμβιβαστική λύση	Σύνολο
Τράπεζες μετά από παρέμβαση ΤΜ	407	-	-	<b>407</b>
Το Γραφείο του ΤΜ	45	121	87	<b>253</b>
<b>Σύνολο</b>	<b>452</b>	<b>121</b>	<b>87</b>	<b>660</b>

Από τα στοιχεία αυτά προκύπτει ότι το 82% των υποθέσεων, συμπεριλαμβανομένων και όσων επιλύθηκαν συμβιβαστικά, έκλεισαν υπέρ των συναλλασσομένων. Επίσης το 62% 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. Παράλλη-

λα συνεχίστηκαν τα παράπονα από άλλα αίτια, όπως:

- ❑ Διαμαρτυρίες για ενόχληση εξόφλησης μικροποσών, μετά την ολοσχερή εξόφληση των υπολοίπων καρτών, με δικαιολογία εκπορισμούς ή διορθωτικές εγγραφές.
- ❑ Αύξηση πιστωτικού ορίου, χωρίς προηγούμενη συναίνεση, με συνέπεια αυξημένη ζημία σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής της κάρτας.
- ❑ Διαμαρτυρίες για τηλεφωνικές οχλήσεις σε ακατάλληλες ώρες και με χρήση προσωπικών δεδομένων.
- ❑ Ελλιπής ενημέρωση σχετικά με τον τρόπο καταβολής δόσεων σε περιοχές χωρίς κατάστημα της εκδότης τράπεζας.

Ερωτήματα διατυπώθηκαν για τη διαδικασία:

- ❑ Ακύρωσης καρτών
- ❑ Μη ανανέωσης καρτών
- ❑ Μεταφοράς υπολοίπων

Για τις απάτες συνεχίστηκαν, με φθίνοντα ρυθμό, τα παράπονα για την απάτη skimming.

Ιδιαίτερα ενθαρρυντικά για την πρόληψη της απάτης είναι τα μέτρα που παίρνουν οι τράπεζες σε συνεργασία με τις εταιρείες έκδοσης καρτών, για τη διασφάλιση των συναλλαγών.

### Δάνεια

Συνεχίστηκαν παράπονα σχετικά με:

- ❑ τη ρήτρα πρόωρης εξόφλησης, σε συνδυασμό ενίοτε και με πρόσθετες επιβαρύνσεις,
- ❑ τη χρέωση εξόδων φακέλου σε ανοικτά προσωπικά δάνεια,
- ❑ τα έξοδα εξέτασης αιτημάτων δανειοδότησης, ιδιαίτερα το τίμημα που παρακρατείται μετά την απόρριψη.

Άλλες αιτίες παραπόνων αφορούν:

- ❑ Αναζήτηση οφειλών μετά την πάροδο ετών παρά την πλήρη εξόφληση, χωρίς την παροχή της απαιτούμενης ενημέρωσης.
- ❑ Καθυστερήσεις κατά τη διεκπεραίωση αιτημάτων εξάλειψης της προσημείωσης, μετά την ολοσχερή εξόφληση δανείων και ερωτήματα σχετικά με την καταβολή των εξόδων που απαιτούνται.
- ❑ Περιπτώσεις ομαδικών ασφαλιστηρίων, στα οποία η ασφάλεια κάλυπτε το οφειλόμενο μέχρι την επέλευση του κινδύνου ποσό και όχι και το οφειλόμενο μετά την ημερομηνία αυτή.

Διατυπώθηκαν ερωτήματα σχετικά με:

- ❑ το χειρισμό δανείων σε καθυστέρηση,
- ❑ την επιλογή σταθερού ή κυμαινόμενου επιτοκίου,
- ❑ τις υπό αναστολή διαδικασίες αναγκαστικής εκτέλεσης σε εφαρμογή της πρόσφατης σχετικής νομοθετικής ρύθμισης.

### Καταθέσεις

Συνεχίστηκαν τα παράπονα για τις επιβαρύνσεις των λογαριασμών με υπόλοιπο κάτω ορισμένου ποσού, τις επιβαρύνσεις για κατάθεση σε λογαριασμό τρίτου που πραγματοποιείται στο ταμείο του κατα-

στήματος, καθώς και για αναλήψεις από λογαριασμούς συναλλάγματος.

Άλλα θέματα σχετικά με καταθέσεις:

- ❑ Καθυστερήσεις στη διεκπεραίωση αιτημάτων κληρονόμων δικαιούχων λογαριασμών.
- ❑ Αναλήψεις με κλεμμένα βιβλιάρια καταθέσεων.
- ❑ Δέσμευση λογαριασμών μισθοδοσίας και καταβολής συντάξεων, ιδιαίτερα προς συμψηφισμό με άλλες απαιτήσεις.

### Συμβεβλημένες επιχειρήσεις

- ❑ Καθυστέρηση στην ακύρωση προγραμμαμάτων που συμφωνήθηκαν με κέντρα αδυνατίσματος ύστερα από την άσκηση του προβλεπόμενου στον κώδικα δεοντολογίας, που καταρτίστηκε με επιμέλεια του Υπουργείου Ανάπτυξης, δικαιώματος ανατιολόγητης υπαναχώρησης.
- ❑ Διαμαρτυρία για χρεώσεις σε πιστωτικές κάρτες λόγω σύμβασης παροχής υπηρεσιών από επιχειρήσεις που έχουν αναστείλει τη λειτουργία τους.
- ❑ Διαμαρτυρία για τις χρεώσεις συνεπεία σύμβασης χρονομεριστικής μίσθωσης, χωρίς να έχει τηρηθεί ο νόμιμος τύπος και να έχει υπογραφεί η σχετική εντολή.

### Ηλεκτρονικές απάτες

Στο τελευταίο δίμηνο του εννεαμήνου διαβιβάστηκαν από καταναλωτές επιστολές που είχαν λάβει από το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο τους, με δήθεν αποστολέα την τράπεζα, με την οποία συναλλάσσονται και με τις οποίες καλούνταν να επιβεβαιώσουν τα στοιχεία των λογαριασμών τους ή να δώσουν τον αριθμό της κάρτας τους και το PIN σε μία ιστοσελίδα που δήθεν ανήκε στην τράπεζα.

Η διαβίβαση των επιστολών στο Γραφείο του ΤΜ συνοδευόταν από το ερώτημα τι να πράξουν. Οι ερωτώντες ενημερώθηκαν ότι θα πρέπει να αγνοήσουν το περιεχόμενο της επιστολής και να επικοινωνήσουν με τις αρμόδιες υπηρεσίες της τράπεζας. Παράπονα για ζημίες από συμμόρφωση προς τις υποδείξεις των επιστολών αυτών δεν ελήφθησαν.

## II. ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΙΔΙΩΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Από την 1.7.2004 λειτουργεί και το τμήμα εξέτασης παραπόνων ιδιωτών επαγγελματιών και επιχειρήσεων με ετήσιο κύκλο εργασιών μέχρι 1 εκατ. ευρώ.

Η κίνηση του νέου τμήματος στο διάστημα από 1.7.-30.9.2004 παρουσιάζεται στη συνέχεια. Τα στοιχεία παρατίθενται χωρίς σχολιασμό γιατί ο μικρός αριθμός των θεμάτων που τέθηκαν υπόψη του Γραφείου δεν προσφέρεται για συναγωγή συμπερασμάτων.

### 1. Τηλεφωνικές κλήσεις

Ο αριθμός των τηλεφωνικών κλήσεων ανήλθε σε 96, από τις οποίες οι 43 ήταν εντός κανονισμού και αφορούσαν: 20 δάνεια, 13 μέσα πληρωμών, 6 καταθέσεις και 4 διάφορα θέματα.

### 2. Γραπτά παράπονα

Υποβλήθηκαν 19 γραπτά παράπονα, από τα οποία 13 εκτός κανονισμού. Από τα εντός κανονισμού 3 αφορούσαν μέσα πληρωμών, 2 καταθέσεις και 1 δάνεια.

Γενικά, τόσο από τις τηλεφωνικές κλήσεις όσο και από τα γραπτά παράπονα, διαπιστώθηκε ότι τα προβλήματα που απασχολούσαν τους ενδιαφερομένους αναφέρονταν κυρίως σε θέματα επιταγών και ειδικότερα:

- ❑ Διαδικασία διαγραφής από τα δυσμενή της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ.
- ❑ Ερωτήματα σχετικά με τη σφράγιση επιταγών.
- ❑ Διαμαρτυρίες για σφράγιση επιταγών πελατών που είχαν δοθεί σε διασφάλιση χρηματοδοτήσεων και λήψη μέτρων κατά του δανειολήπτη χωρίς προηγούμενη ενημέρωση.

