

## Εισαγωγή

Το έργο του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή παρουσιάζει σταθερά ανοδική πορεία στη διάρκεια της πρώτης τετραετίας λειτουργίας του, όπως διαπιστώνεται από την εξέλιξη του αριθμού των παραπόνων, την επίλυση των οποίων οι συναλλασσόμενοι του εμπιστεύθηκαν, τηλεφωνικώς ή γραπτώς.

Η εξέλιξη αυτή οφείλεται τόσο στην προβολή του θεσμού, που τον κάνει γνωστό σε ευρύτερο αριθμό ενδιαφερομένων, όσο και στη σταθερή οικοδόμηση εμπιστοσύνης των συναλλασσομένων με τις τράπεζες προς το θεσμό.

Ωστόσο η αξιολόγηση του έργου του θεσμού δεν περιορίζεται στον αριθμό των υποθέσεων που του εμπιστεύονται οι συναλλασσόμενοι. Θα πρέπει να περιλαμβάνει τη συμβολή του στη βελτίωση τόσο των διαδικασιών εξέτασης παραπόνων εντός των τραπεζών, ώστε οι όποιες διαφορές να επιλύονται χωρίς μεγάλη ταλαιπωρία των συναλλασσομένων, όσο και του επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών από τους τραπεζικούς υπαλλήλους. Ως προς το πρώτο θέμα, η λειτουργία των Υπηρεσιών Πελα-



ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ  
ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ

## Το έργο του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή την πρώτη τετραετία λειτουργίας του (1999-2002) Συνοπτική Παρουσίαση

τών και η θεσμοθετημένη διαδικασία εξέτασης παραπόνων εντός των τραπεζών συνδέεται με τη σύσταση και τη λειτουργία του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή. Ως προς το δεύτερο, το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή προβαίνει ανά τρίμηνο σε στατιστική ανάλυση των διαφορών που διατυπώνουν οι συναλλασσόμενοι και καταλήγει σε διαπιστώσεις, τις οποίες θέτει υπόψη των τραπεζών για αξιολόγηση και βελτίωση, όπου κρίνουν σκόπιμο, της πολιτικής εξυπηρέτησης των πελατών τους.

### 2. Αριθμητικά στοιχεία

Στον Πίνακα 1 εμφανίζεται η εξέλιξη του αριθμού των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών παραπόνων κατ' έτος.

| ΠΙΝΑΚΑΣ 1                  |         |                                      |
|----------------------------|---------|--------------------------------------|
| Ετος                       | Αριθμός | Μεταβολή % έναντι προηγούμενου έτους |
| <b>Τηλεφωνικές κλήσεις</b> |         |                                      |
| 1999                       | 1.621   | -                                    |
| 2000                       | 3.420   | 111,0                                |
| 2001                       | 3.998   | 16,9                                 |
| 2002                       | 5.085   | 27,2                                 |
| <b>Γραπτά παράπονα</b>     |         |                                      |
| 1999                       | 171     | -                                    |
| 2000                       | 346     | 102,3                                |
| 2001                       | 618     | 78,6                                 |
| 2002                       | 741     | 19,9                                 |

Η εξέλιξη της κατανομής των εντός κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων κατά προϊόν ή υπηρεσία και κατά αιτία παραπόνου εμφανίζεται στον **Πίνακα 2**.

| <b>ΠΙΝΑΚΑΣ 2</b>                     |              |              |              |              |
|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Ποσοστό %</b>                     |              |              |              |              |
| <b>Κατηγορία</b>                     | <b>1999</b>  | <b>2000</b>  | <b>2001</b>  | <b>2002</b>  |
| <b>Κατανομή κατά προϊόν/υπηρεσία</b> |              |              |              |              |
| Μέσα πληρωμών                        | 25,8         | 49,5         | 41,9         | 43,2         |
| Δάνεια                               | 32,6         | 29,1         | 37,6         | 35,7         |
| Καταθέσεις                           | 21,2         | 14,3         | 14,7         | 12,7         |
| Κινητές αξίες                        | 17,1         | 5,1          | 2,8          | 2,2          |
| Λοιπά                                | 3,3          | 2,0          | 3,0          | 6,2          |
| <b>Σύνολο</b>                        | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |
| <b>Κατανομή κατά αιτία παραπόνου</b> |              |              |              |              |
| Ποιότητα υπηρεσιών                   | 46,7         | 33,6         | 40,8         | 45,2         |
| Συναλλαγές/υπολογισμοί               | 31,6         | 51,0         | 46,2         | 38,8         |
| Τραπεζική πρακτική                   | 15,6         | 13,7         | 11,2         | 14,4         |
| Λοιπά                                | 6,1          | 1,7          | 1,8          | 1,6          |
| <b>Σύνολο</b>                        | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |

| <b>ΠΙΝΑΚΑΣ 3</b>                     |              |              |              |              |
|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Ποσοστό %</b>                     |              |              |              |              |
| <b>Κατηγορία</b>                     | <b>1999</b>  | <b>2000</b>  | <b>2001</b>  | <b>2002</b>  |
| <b>Κατανομή κατά προϊόν/υπηρεσία</b> |              |              |              |              |
| Μέσα πληρωμών                        | 29,2         | 46,9         | 50,2         | 56,8         |
| Δάνεια                               | 25,9         | 24,4         | 30,6         | 24,7         |
| Καταθέσεις                           | 20,2         | 17,5         | 13,7         | 12,8         |
| Κινητές αξίες                        | 15,7         | 8,9          | 4,1          | 2,9          |
| Λοιπά                                | 9,0          | 2,3          | 1,4          | 2,8          |
| <b>Σύνολο</b>                        | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |
| <b>Κατανομή κατά αιτία παραπόνου</b> |              |              |              |              |
| Ποιότητα υπηρεσιών                   | 52,8         | 31,0         | 35,0         | 31,1         |
| Συναλλαγές/υπολογισμοί               | 28,1         | 59,3         | 52,6         | 53,0         |
| Τραπεζική πρακτική                   | 14,6         | 7,8          | 10,1         | 13,9         |
| Λοιπά                                | 4,5          | 1,9          | 2,3          | 2,0          |
| <b>Σύνολο</b>                        | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |

Η εξέλιξη της κατανομής των εντός κανονισμού γραπτών παραπόνων κατά προϊόν ή υπηρεσία και κατά αιτία παραπόνου εμφανίζεται στον **Πίνακα 3**.

Η σημαντική αύξηση του αριθμού των γραπτών παραπόνων για “μέσα πληρωμών”, που σε ποσοστό 90% αφορά στο πλαστικό χρήμα και στα ΑΤΜ, είχε ως αποτέλεσμα να αυξηθεί και το ποσοστό των αιτίων παραπόνων “συναλλαγές/υπολογισμοί”, επειδή στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται οι χρεώσεις των νόμιμων κατόχων καρτών από παράνομες

συναλλαγές, μετά από κλοπή ή απώλεια των καρτών τους.

Στον **Πίνακα 4** εμφανίζεται ο αριθμός των κατ’έτος κλεισμένων υποθέσεων (γραπτών παραπόνων) ανάλογα με το φορέα και τον τρόπο κατάληξής τους, καθώς και το ποσοστό των υποθέσεων που έκλεισαν υπέρ εκάστου των δύο μερών.

| <b>ΠΙΝΑΚΑΣ 4</b>                    |              |              |              |              |
|-------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Ετος</b>                         |              |              |              |              |
| <b>Κατηγορία</b>                    | <b>1999</b>  | <b>2000</b>  | <b>2001</b>  | <b>2002</b>  |
| <b>Αριθμός</b>                      |              |              |              |              |
| <i>Υπέρ των συναλλασσομένων με:</i> |              |              |              |              |
| Πλήρη ικανοποίηση                   | 34           | 85           | 218          | 346          |
| Συμβιβαστική λύση                   | 3            | 66           | 96           | 101          |
| <i>Υπέρ των τραπεζών</i>            | 4            | 35           | 100          | 96           |
| <b>Σύνολο</b>                       | <b>41</b>    | <b>186</b>   | <b>414</b>   | <b>543</b>   |
| <b>Ποσοστό %</b>                    |              |              |              |              |
| <i>Υπέρ των συναλλασσομένων με:</i> |              |              |              |              |
| Πλήρη ικανοποίηση                   | 82,9         | 45,7         | 52,7         | 63,7         |
| Συμβιβαστική λύση                   | 7,3          | 35,5         | 23,2         | 18,6         |
| <i>Υπέρ των τραπεζών</i>            | 9,8          | 18,8         | 24,1         | 17,7         |
| <b>Σύνολο</b>                       | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |

### **3. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΩΝ**

#### **Κάρτες**

Στις κάρτες κυριαρχούν τα παράπονα που αναφέρονται σε αμφισβητήσεις, από τους νόμιμους κατό-

χους, χρεώσεων από παράνομες συναλλαγές, μετά από απώλεια ή κλοπή της κάρτας. Οι παραπονούμενοι τεκμηριώνουν το αίτημά τους για αντιλογισμό των χρεώσεων με τον ισχυρισμό ότι τα καταστήματα, όπου έγινε η χρήση της κάρτας, δεν άσκησαν έλεγχο ταυτοπροσωπίας.

Τελευταίως το αίτημα των συναλλασσομένων είναι η εφαρμογή της ΚΥΑ ΖΙ-178/2001, που ισχύει

από 1.5.2001 και προβλέπει τον περιορισμό της ευθύνης σε 150 ευρώ, υπό την προϋπόθεση ότι ο κάτοχος δεν θα έχει επιδείξει βαρεία αμέλεια και φυσικά ότι δεν υπάρχει δόλος.

Συνήθως η εφαρμογή προσκρούει στη βαρεία αμέλεια που καταλογίζουν οι τράπεζες στους νόμιμους κατόχους στις ακόλουθες δύο περιπτώσεις: *Πρώτον*, δεν έχουν λάβει τα προσηκόντα μέτρα για την ασφαλή φύλαξη των καρτών (π.χ. αφήνουν το πορτοφόλι ή την τσάντα σε εργασιακούς χώρους που δεν βρίσκονται συνεχώς υπό την εποπτεία τους ή εντός αυτοκινήτων σταθμευμένων σε αφύλακτους χώρους) και *δεύτερον*, δεν ασκούν τακτικά έλεγχο για να βεβαιωθούν ότι έχουν στην κατοχή τους την κάρτα ή τις κάρτες, με συνέπεια, σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής, να προβαίνουν στη διαδικασία ακύρωσης με καθυστέρηση πολλών, ενίοτε, ημερών.

### Δάνεια

Η ελλιπής ενημέρωση, ιδιαίτερα σχετικά με τις διαφορές επιβαρύνσεις, είναι η κύρια αιτία παραπόνων για τα δάνεια. Με την από 30.9.2002 εφαρμογή του Εθελοντικού Κώδικα Συμπεριφοράς για τα στεγαστικά δάνεια και την από τις αρχές του έτους 2003 ισχύ της 2501/2002 Πράξης του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος (ΠΔ/ΤΕ), οι δανειολήπτες θα έχουν στη διάθεσή τους όλη την πληροφόρηση που χρειάζεται για να καταλήξουν σε υπεύθυνες αποφάσεις, υπό την προϋπόθεση ότι θα μελετήσουν προσεκτικά τις πληροφορίες που τους δίνονται, θα ερωτήσουν για να πάρουν διευκρινίσεις για τα σημεία που δεν τους είναι κατανοητά και θα προβούν σε μικρή έρευνα της αγοράς, ώστε να επιλέξουν την τράπεζα με τους συμφερότερους για την περίπτωση τους όρους.

### Καταθέσεις

Στα μικτά καταθετικά-επενδυτικά προϊόντα εστιάζονται τελευταία τα παράπονα των καταθετών, λό-

γω ελλιπούς ενημέρωσής τους σχετικά με την απόδοση και τους κινδύνους που ενέχουν οι επενδύσεις του είδους αυτού.

Με την εφαρμογή της 2501/2002 ΠΔ/ΤΕ οι τράπεζες υποχρεώνονται να παρέχουν πλήρη και κατανοητή πληροφόρηση, συνοδευόμενη και με δύο τουλάχιστον αντιπροσωπευτικά παραδείγματα, ώστε οι επενδυτές να έχουν στη διάθεσή τους όλα τα στοιχεία που απαιτούνται για υπεύθυνες αποφάσεις.

### Διασυνοριακά

Το 2002 σημειώθηκε σημαντική αύξηση παραπόνων διασυνοριακού χαρακτήρα. Συνολικά 119 παράπονα έναντι 41 του έτους 2001.

Ειδικότερα, τα παράπονα που διατυπώθηκαν συνοψίζονται ως ακολούθως:

- ❑ Μη τήρηση οδηγιών του εντολέα ως προς τον τρόπο πληρωμής των εξόδων σχετικών εμβασμάτων.
- ❑ Αμφισβήτηση συναλλαγών μέσω ATM και πιστωτικών καρτών.
- ❑ Καθυστερήσεις σε περιπτώσεις μεταφοράς υπολοίπων λογαριασμών από τη χώρα τήρησής τους στη χώρα κατοικίας του δικαιούχου.
- ❑ Υψηλές προμήθειες για είσπραξη επιταγών.

Σημειώνεται ότι οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να προμηθευτούν από τα καταστήματα των τραπεζών-μελών του θεσμού τον οδηγό καταναλωτή που κατάρτισε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για το Δίκτυο Συνεργασίας Μεσολαβητών του χρηματοπιστωτικού τομέα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, γνωστό ως FIN-NET, σχετικά με τη διαδικασία επίλυσης διασυνοριακών χρηματοπιστωτικών διαφορών.

