

1. Εισαγωγή

Το έργο του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή παρουσιάζει συνεχή ανοδική πορεία στη διάρκεια της πενταετούς 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 στο γεγονός ότι ο θεσμός γίνεται όλο και περισσότερο γνωστός μεταξύ των ενδιαφερομένων, στη σταθερή οικοδόμηση εμπιστοσύνης των συναλλασσομένων με τις τράπεζες προς το θεσμό, καθώς και στην αύξηση των τραπεζικών συναλλαγών και την εμφάνιση νέων προϊόντων.

Ειδικότερα για το έτος 2003, στην αύξηση των παραπόνων συνέβαλαν και συγκυριακού χαρακτήρα αιτίες, όπως η διακοπή λειτουργίας επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών που είχαν συμβληθεί με τράπεζες για την εξόφληση του τιμήματος των προγραμματίων τους μέσω πιστωτικών καρτών και καταναλωτικών δανείων, καθώς και η εμφάνιση νέων μορφών απάτης στις συναλλαγές με ΑΤΜ.

Ωστόσο ο αριθμός των παραπόνων σε σχέση με τον αριθμό των συναλλασσομένων με τις τράπεζες βρίσκεται σε χαμηλά επίπεδα, όπως συμβαίνει και σε όλες τις περιπτώσεις Τραπεζικών Μεσολαβητών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

2. Αριθμητικά στοιχεία

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



Το έργο του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή την πενταετία 1999-2003

ΠΙΝΑΚΑΣ 1		
Έτος	Αριθμός	Μεταβολή % έναντι προηγούμενου έτους
Τηλεφωνικές κλήσεις		
1999	1.621	—
2000	3.420	111,0
2001	3.998	16,9
2002	5.085	27,2
2003	7.228	42,1
Σύνολο πενταετίας	21.352	—
Γραπτά παράπονα		
1999	171	—
2000	346	102,3
2001	618	78,6
2002	741	19,9
2003	1.043	40,8
Σύνολο πενταετίας	2.919	—

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

ΠΙΝΑΚΑΣ 2					
Ποσοστό %					
Κατηγορίες	1999	2000	2001	2002	2003
Κατανομή κατά προϊόν/υπηρεσία					
Μέσα πληρωμών	25,8	49,5	41,9	43,2	42,8
Δάνεια	32,6	29,1	37,6	35,7	38,3
Καταθέσεις	21,2	14,3	14,7	12,7	10,4
Κινητές αξίες	17,1	5,1	2,8	2,2	1,6
Λοιπά	3,3	2,0	3,0	6,2	6,9
Σύνολο	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Κατανομή κατά αιτία παραπόνου					
Ποιότητα υπηρεσιών	46,7	33,6	40,8	45,2	41,7
Συναλλαγές/Υπολογισμοί	31,6	51,0	46,2	38,8	31,3
Τραπεζική πρακτική	15,6	13,7	11,2	14,4	21,3
Λοιπά	6,1	1,7	1,8	1,6	5,7
Σύνολο	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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

ΠΙΝΑΚΑΣ 3					
Ποσοστό %					
Κατηγορίες	1999	2000	2001	2002	2003
Κατανομή κατά προϊόν/υπηρεσία					
Μέσα πληρωμών	29,2	46,9	50,2	56,8	54,4
Δάνεια	25,9	24,4	30,6	24,7	23,2
Καταθέσεις	20,2	17,5	13,7	12,8	11,9
Κινητές αξίες	15,7	8,9	4,1	2,9	2,4
Λοιπά	9,0	2,3	1,4	2,8	10,3
Σύνολο	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
					➤

ΠΙΝΑΚΑΣ 3 (συνέχεια)					
Ποσοστό %					
Κατηγορίες	1999	2000	2001	2002	2003
Κατανομή κατά αιτία παραπόνου					
Ποιότητα υπηρεσιών	52,8	31,0	35,0	31,1	29,3
Συναλλαγές/Υπολογισμοί	28,1	59,3	52,6	53,0	50,2
Τραπεζική πρακτική	14,6	7,8	10,1	13,9	18,1
Λοιπά	4,5	1,9	2,3	2,0	2,4
Σύνολο	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Το υψηλό ποσοστό του αριθμού των γραπτών παραπόνων στα “μέσα πληρωμών”, που σε ποσοστό 90% περίπου αφορά κάρτες, είχε ως αποτέλεσμα να αυξηθεί και το ποσοστό των αιτίων παραπόνων της κατηγορίας “Συναλλαγές/Υπολογισμοί”, επειδή στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται οι αμφισβητούμενες από τους νόμιμους κατόχους καρτών χρεώσεις από παράνομες συναλλαγές, μετά από κλοπή ή απώλεια των καρτών τους.

Στον **Πίνακα 4** εμφανίζεται ο αριθμός των κλεισμένων υποθέσεων (γραπτών παραπόνων) κατ’ έτος, ανάλογα με το φορέα και τον τρόπο κατάληξής τους, καθώς και το ποσοστό των υποθέσεων που έκλεισαν υπέρ εκάστου των δύο μερών. Ιδιαίτερη σημασία έχει το γεγονός ότι το ποσοστό ικανοποίησης των συναλλασσομένων που προσέφυγαν στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή διατηρήθηκε σε επίπεδα πάνω από 80%, που κρίνεται ιδιαίτερα ικανοποιητικό.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4					
Ετος					
Κατηγορίες	1999	2000	2001	2002	2003
Αριθμός					
Υπέρ των συναλλασσομένων με:					
Πλήρη ικανοποίηση	34	85	218	346	452
Συμβιβαστική λύση	3	66	96	101	110
Υπέρ των τραπεζών	4	35	100	96	118
Σύνολο	41	186	414	543	680
Ποσοστό %					
Υπέρ των συναλλασσομένων με:					
Πλήρη ικανοποίηση	82,9	45,7	52,7	63,7	66,5
Συμβιβαστική λύση	7,3	35,5	23,2	18,6	16,2
Υπέρ των τραπεζών	9,8	18,8	24,1	17,7	17,3
Σύνολο	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

3. Τα αποτελέσματα από τη λειτουργία του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή

Για την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή, θα πρέπει να συνεκτιμηθούν: πρώτον, το γεγονός ότι τα οφέλη από τη διευθέτηση διαφορών συστημικού χαρακτήρα επεκτείνονται και στους συναλλασσομένους που αντιμετωπίζουν τα ίδια προβλήματα, αλλά δεν έχουν υποβάλει παράπονα και δεύτερον, ότι οι συστάσεις που δίνονται προς τους καταναλωτές και προς τις τράπεζες έχουν ως αποτέλεσμα οι πρώτοι να αποφεύγουν ανάλογα προβλήματα και οι τράπεζες να βελτιώνουν την πολιτική ή πρακτική τους. Ως προς τις συστάσεις που έχουν δοθεί, ενδεικτικά αναφέρονται τα ακόλουθα:

- Μέτρα αντιμετώπισης, από καταναλωτές και τράπεζες, παγίδων κατά τις συναλλαγές με κάρτες. Η επίλυση της υπόθεσης ενός καταναλωτή επεκτείνεται και σε άλλους που έχουν το ίδιο πρόβλημα.
- Συστάσεις προς τους καταναλωτές για σωστή χρήση των καρτών και προς τις τράπεζες για την παροχή οδηγιών και τη διευκόλυνση της αναγγελίας απώλειας ή κλοπής με την καθιέρωση τετραψήφιου αριθμού για όλες τις τράπεζες.
- Συστάσεις προς καταναλωτές να τηρούν τις προϋποθέσεις της ΚΥΑ ΖΙ-178/2001 για τον περιορισμό της ζημίας τους σε 150 ευρώ ανά κάρτα σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής, αλλά και προς τις τράπεζες για την ελαστικότερη αντιμετώπιση, τουλάχιστον σε ειδικές περιπτώσεις, της εύλογης καθυστέρησης στην αναγγελία της απώλειας ή κλοπής.
- Τεκμηρίωση της σκοπιμότητας για τις τράπεζες να προβαίνουν σε έλεγχο των συμβεβλημένων επιχειρήσεων για να διαπιστώνουν ότι εφαρμόζουν τις συμβατικές τους υποχρεώσεις σε ό,τι

αφορά την πιστοποίηση ταυτοπροσωπίας και τη μεσολάβηση για έκδοση καρτών ή χορήγηση δανείων.

- Συστάσεις προς τους καταναλωτές να μελετούν προσεκτικά τους όρους των συμβάσεων πριν τις υπογράψουν και προς τους τραπεζικούς υπαλλήλους να εφιστούν την προσοχή των συναλλασσομένων στους κρίσιμους όρους.
- Συστάσεις προς τους καταναλωτές να κινούνται στις δυνατότητες του οικογενειακού τους προϋπολογισμού και προς τις τράπεζες να αξιολογούν με ιδιαίτερη προσοχή την πιστοληπτική ικανότητα των πελατών τους.
- Συστάσεις προς τις τράπεζες να τηρούν πιστά τις προϋποθέσεις διάθεσης προϊόντων από απόσταση, αλλά και προς τους καταναλωτές να ενημερώνονται για τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματά τους.

