

Θετικό έργο από τον

Τραπεζικό Μεσολαβητή*

Ικανοποιείται το 82% των παραπόνων των συναλλασσομένων

Εντυπωσιακός και πλήρως ενθαρρυντικός για τους συναλλασσόμενους με τις τράπεζες είναι ο απολογισμός του Τραπεζικού Μεσολαβητή για το εννεάμηνο από την 1η Ιανουαρίου, έως την 30ή Σεπτεμβρίου του 2004. Σύμφωνα με τον απολογισμό του έργου του, κατά το συγκεκριμένο διάστημα ικανοποιήθηκε το 82% των γραπτών παραπόνων που υπεβλήθησαν, είτε με πλήρη υλοποίηση των αιτημάτων, είτε μετά από συμβιβασμό.

Αξιοσημείωτο είναι ακόμη ότι υπήρξε μείωση των τηλεφωνικών κλήσεων σε ποσοστό 19,6% έναντι του αντίστοιχου διαστήματος του 2003 (έγιναν 4.034 έναντι 5.020 τηλεφωνικές κλήσεις) και αύξηση των γραπτών παραπόνων κατά 11% (υπεβλήθησαν 800 έναντι 728).

Από τα στοιχεία της έκθεσης (που παρουσιάζονται αναλυτικά στη συνέχεια) αποδεικνύεται ότι ο τρόπος λειτουργίας και η εμπειρία του Τραπεζικού Μεσολαβητή εξασφαλίζουν γρήγορη και ασφαλή διεκπεραίωση των υποθέσεων, σε ιδιαίτερα ικανοποιητικό βαθμό για τους συναλλασσόμενους.

Υπό αυτό το πρίσμα ο Τραπεζικός Μεσολαβητής αναδεικνύεται σε αξιόπιστο και χρήσιμο συνεργάτη και της Πολιτείας, η οποία προωθεί ένα ολοκληρωμένο νομοθετικό πλαίσιο για την προστασία του καταναλωτή με την καθιέρωση του Συνηγόρου του Καταναλωτή. Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής μπορεί να διαδραματίσει ένα σημαντικό ρόλο στην όλη προσπάθεια, λειτουργώντας ως ένα είδος πρωτοβάθμιου θεσμού, στο

επίπεδο του οποίου επιλύεται ο μεγαλύτερος αριθμός των αιτημάτων των πολιτών. Έτσι στο Συνήγορο του Καταναλωτή θα καταφεύγουν μόνο όσοι δεν δικαιώνονται από τον Τραπεζικό Μεσολαβητή (λιγότερο από 20% δηλαδή, με τα σημερινά στοιχεία). Η συνεργασία των δύο θεσμών θα δώσει τη δυνατότητα στο συναλλασσόμενο να έχει ανέξοδα, γρήγορα και αξιόπιστα απάντηση στο αίτημά του, από τον Τραπεζικό Μεσολαβητή, ο οποίος έχει την ανάλογη εμπειρία, αλλά και τη δυνατότητα να το πράξει, λόγω του ότι ασχολείται μόνο με τις τραπεζικές υποθέσεις.



Ταυτόχρονα η Πολιτεία διατηρώντας την ουσιαστική εποπτεία της προστασίας του καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών, από τη μια μειώνει το κόστος λειτουργίας του Συνηγόρου - δεδομένου ότι το μεγαλύτερο μέρος των υποθέσεων θα αντιμετωπίζεται και θα επιλύεται θετικά για τον καταναλωτή στο προηγούμενο επίπεδο - και από την άλλη - αξιοποιώντας την εμπειρία του Τραπεζικού Μεσολαβητή - κάνει το νέο θεσμό του Συνηγόρου του Καταναλωτή πιο ευέλικτο και πιο γρήγορα εφαρμόσιμο, αφού δεν θα απαιτείται χρόνος για την αναγκαία εκπαίδευση και εξειδίκευση ενός μεγάλου αριθμού υπαλλήλων σε τραπεζικά θέματα.

* Αναδημοσίευση από το περιοδικό Επιθεώρηση για τη Βουλή & Ευρωβουλή, τεύχος 28, Δεκ. 2004

Οι υποθέσεις που έκλεισαν

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 εξής:

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

Από τα στοιχεία αυτά προκύπτει ότι το 82% των υποθέσεων, συμπεριλαμβανομένων και όσων επιλύθηκαν συμβιβαστικά, έκλεισαν υπέρ των συναλλασσομένων. Επίσης το 62% διευθετήθηκε από τις ίδιες τις τράπεζες.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται πραγματικές υποθέσεις που έχει επιλύσει το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή.



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

Κατηγορίες	Αριθμητικά στοιχεία εννεαμήνου		Σύνθεση %	
	2004	2003	2004	2003
Τραπεζικά θέματα				
Εντός Κανονισμού Λειτουργίας	2.451 *	3.065	60,8	61,1
Εκτός Κανονισμού Λειτουργίας	1.519	1.791	37,6	35,6
Άλλα θέματα	64	164	1,6	3,3
Σύνολο	4.034	5.020	100,0	100,0

*Από τις 2.451 κλήσεις οι 42 αναφέρονται σε διασυνοριακά θέματα και οι 118 σε υπάρχουσες υποθέσεις.

Η επιλογή των υποθέσεων, κατά υπηρεσία και αιτία παραπόνων, γίνεται με βάση τον αριθμό των γραπτών παραπόνων που αντιστοιχεί σε κάθε κατηγορία. Προτεραιότητα δίνεται σε υποθέσεις από τις οποίες οι συναλλασσόμενοι με τράπεζες μπορούν να αντλήσουν χρήσιμα συμπεράσματα για ανάλογες δικές τους συναλλαγές.

Η παρουσίαση των υποθέσεων γίνεται κατά τρόπο που να διευκολύνει τον ενδιαφερόμενο αναγνώστη να κατανοήσει τη φύση του παραπόνου, τις απόψεις των δύο μερών - παραπονούμενων και τραπεζών - τις ενέργειες και την απόφαση του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

Τραπεζικός Μεσολαβητής: Χαρακτηριστικές υποθέσεις

e Αντιλογισμός παράνομων χρεώσεων καρτών ανάληψης μετρητών

Ο παραπονούμενος, κάτοχος ήδη πιστωτικής κάρτας που εξυπηρετούνταν επί τριετία με επιμέλεια, ενημερώθηκε τηλεφωνικά από την τράπεζά του ότι είχε ληξιπρόθεσμες οφειλές ύψους 4.500 ευρώ από τη χρήση κάρτας που του ήταν άγνωστη. Ύστερα από διερεύνηση από μέρους του προέκυψε και άλλη μια ισόποση οφειλή, προερχόμενη επίσης από χρήση μέσω ATM κάρτας που ουδέποτε περιήλθε στην κατοχή του. Οι δύο αυτές κάρτες φέρονταν παραδοθείσες σε πρόσωπο που διέμενε σε παλαιότερη διεύθυνση του παραπονούμενου, όπου και στέλνονταν οι σχετικοί μηνιαίοι λογαριασμοί. Σε αίτημα απαλλαγής του παραπονούμενου από την τράπεζα προβλήθηκαν αρχικά προφορικοί ισχυρισμοί περί απόπειρας του παραπονούμενου να εκμεταλλευθεί το λάθος της τράπεζας.

Ύστερα από επανειλημμένα διαβήματα του παραπονούμενου και την παρέμβαση του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή του παραδόθηκαν τα έγγραφα βεβαιώσεων των ΕΛΤΑ όπου αναγραφόταν αριθμός ταυτότητας που δεν ταυτιζόταν με αυτόν του παραπονούμενου. Παράλληλα, από έρευνες της αρμόδιας αστυνομικής αρχής προέκυψαν στοιχεία απάτης σε βάρος της τράπεζας, αλλά και αυτά της ταυτότητας του δράστη. Κατόπιν όλων αυτών, η τράπεζα ενημέρωσε τον παραπονούμενο ότι προέβη σε αντιλογισμό του συνόλου των επίμαχων χρεώσεων, απαλλάσσοντάς τον πλήρως και ολοσχερώς από κάθε σχετική υποχρέωση.

e Απώλεια ιδιωτικής επιταγής σε συνάλλαγμα που είχε σταλεί προς είσπραξη

Το Σεπτέμβριο του 2003 η παραπονούμενη ολοκλήρωσε εργασία πελάτη της από τον Καναδά, ο οποίος την εξόφλησε με ιδιωτική επιταγή εκδόσεώς του, ποσού USD 3.500 με ημερομηνία 23.12.2003.

Η παραπονούμενη προσκόμισε την ως άνω επιταγή σε κατάσταση της τράπεζας για να την εισπράξει. Η τράπεζα όμως την πληροφόρησε ότι η επιταγή πρέπει να σταλεί προς είσπραξη στο εξωτερικό. Προς τούτο, η επιταγή μετετράπη σε 2.766,76 ευρώ, κατετέθη σε λογαριασμό ταμειωτηρίου με δέσμευση 30 ημερών και εστάλη με συστημένη επιστολή στο εξωτερικό.

Στις 31.12.2003 η παραπονούμενη εκλήθη και κατέβαλε στην τράπεζα ποσό 70,00 ευρώ ως έξοδα, δεδομένου ότι η επιταγή θα εξοφλείτο μέσω ανταποκρίτριας τράπεζας (τριγωνική εργασία).

Επειδή η τράπεζα αφενός καθυστερούσε να της αποδεσμεύσει το ποσό και αφετέρου δεν της παρέδιδε το σώμα της επιταγής, εφόσον αυτό είχε επιστραφεί, επικοινωνήσε η ίδια με την τράπεζα του εξωτερικού που τηρούσε το λογαριασμό του εκδότη της επιταγής και με έκκληξη πληροφορήθηκε ότι η επιταγή δεν είχε ακόμα παραληφθεί. Με τα νεότερα αυτά στοιχεία μετέβη στην τράπεζα, όπου πληροφορήθηκε ότι η επιταγή έχει απολεσθεί και ότι γίνονται προσπάθειες για την είσπραξή της με επικυρωμένη φωτοτυπία της επιταγής.

Το Γραφείο μας επικοινωνήσε με την αρμόδια Υπηρεσία Πελατών, αλλά και με το εμπλεκόμενο κατάστημα της τράπεζας και διαπίστωσε τα ακόλουθα:

- 1) Η επιταγή διεβιβάσθη με συστημένη επιστολή στην ανταποκρίτρια τράπεζα στις ΗΠΑ, η οποία θα μεριμνούσε για την είσπραξή της.
- 2) Επειδή παρήλθε ο χρόνος δέσμευσης της επιταγής (30 ημέρες) χωρίς καμία ενημέρωση από τον ανταποκριτή της τράπεζας και η παραπονούμενη ζητούσε την εξόφληση του ποσού, το κατάστημα απευθύνθηκε με fax στην ανταποκρίτρια, ζητώντας την τύχη της επιταγής και πληροφορήθηκε ότι η επιταγή δεν είχε παραληφθεί ακόμα.
- 3) Ύστερα από σχετική αλληλογραφία και έρευνα διαπιστώθηκε ότι η επιταγή είχε χαθεί από το ταχυδρομείο και ότι δεν υπήρχε περίπτωση να φθάσει στον προορισμό της.
- 4) Στη συνέχεια εστάλη επικυρωμένη φωτοτυπία της επιταγής στο εξωτερικό, σε μια ύστατη προσπάθεια για την είσπραξή της, χωρίς όμως αποτέλεσμα.

Μετά την ανωτέρω εξέλιξη, το Γραφείο μας συνέστησε στην τράπεζα να αποδεσμεύσει το ποσό των 2.766,76 ευρώ από το λογαριασμό της παραπονούμενης, αφού αδυνατεί να επιστρέψει την επιταγή, χρεώνοντας εκκρεμή ή αποτελεσματικό λογαριασμό της τράπεζας και συνεχίζοντας παράλληλα τις προσπάθειες για την είσπραξη της επιταγής.

Η παραπάνω πρόταση του Γραφείου μας έγινε αποδεκτή από την τράπεζα, η οποία στις 16.6.2004 αποδέσμευσε το λογαριασμό προς πλήρη ικανοποίηση της παραπονούμενης.

e Ανάλυση από λογαριασμό ταμειυτηρίου με τηλεφωνική εντολή

Η παραπονούμενη διατηρούσε λογαριασμό ταμειυτηρίου κοινό-διαζευκτικό με τον πατέρα της.

Στις 26.1.2004 μεταφέρθηκε από τον παραπάνω λογαριασμό ποσό 10.000 ευρώ σε άλλο λογαριασμό ταμειυτηρίου με εντολή του συνδικαιούχου πατέρα της. Η παραπονούμενη ζήτησε αντίγραφο του εντάλματος μεταφοράς που υπέγραψε ο πατέρας της, ο οποίος απεβίωσε στις 5.4.2004.

Επειδή από το παραστατικό προέκυψε ότι δεν υπήρχε η υπογραφή του πατέρα της, η παραπονούμενη ζήτησε από την τράπεζα:

- 1) Να διευκρινιστούν οι λόγοι απουσίας της υπογραφής του πατέρα της από το ένταλμα πληρωμής, άλλως να επιστραφεί το ποσό των 10.000 ευρώ στο λογαριασμό.
- 2) Να της αποκαλύψει η τράπεζα τον αριθμό λογαριασμού, στον οποίο μεταφέρθηκε το ποσό των 10.000 ευρώ.

Η τράπεζα με επιστολή της προς την παραπονούμενη δήλωσε ότι:

- "Στις 26.1.2004 έγινε - κατόπιν τηλεφωνικής εντολής του πατρός και συνδικαιούχου του κοινού λογαριασμού σας... - μεταφορά του ποσού των 10.000 ευρώ, σε άλλο λογαριασμό του ιδίου, κοινό... με άλλα πρόσωπα."
- "Στοιχεία για το λογαριασμό, στον οποίο έγινε η μεταφορά πέραν του αριθμού του, ο οποίος αναγράφεται στο σχετικό παραστατικό μεταφοράς, και του ότι ήταν κοινός... του πατρός σας με άλλα (πλην υμών) πρόσωπα, δεν μπορούμε να σας παράσχουμε λόγω απορρήτου των τραπεζικών καταθέσεων..."
- "Η απουσία υπογραφής στο παραστατικό... αιτιολογείται από το ότι η σχετική εντολή εδόθη τηλεφωνικά και αφορούσε μεταφορά από τον ένα στον άλλο λογαριασμό του ιδίου εντολέα (του πατέρα της)."
- "Ο παραπάνω τρόπος μεταφοράς ποσών από λογαριασμό σε λογαριασμό του ιδίου προσώπου αποτελεί συνήθη τραπεζική πρακτική και υπηρεσία που παρέχεται σε πελάτες γνωστούς στο κατάστημα εξυπηρετήσεώς τους από συναλλαγές, λαμβάνει δε χώρα με την τήρηση διαδικασίας αναγνώρισεως και καταγραφής της εντολής από το εκάστοτε αρμόδιο κατάστημα."

Το Γραφείο, αξιολογώντας τις απόψεις και των δύο μερών, τράπεζας και παραπονούμενης, κατέληξε στα εξής συμπεράσματα:

1. Η παραπονούμενη ως συνδικαιούχος κοινού διαζευκτικού λογαριασμού, είχε δικαίωμα να ζητήσει το αντίγραφο του εντάλματος πληρωμής, το οποίο και παρέλαβε (μετά από την παρέμβαση του Γραφείου).
2. Η τράπεζα δεν είναι υποχρεωμένη να γνωρίσει στην παραπονούμενη τον αριθμό λογαριασμού που μεταφέρθηκε το επίμαχο ποσό των 10.000 ευρώ λόγω του τραπεζικού απορρήτου, δεδομένου ότι δεν ήταν συνδικαιούχος του λογαριασμού.
3. Ο ισχυρισμός της τράπεζας ότι η τηλεφωνική μεταφορά ποσών, έστω και σε λογαριασμό του ίδιου που ζητά τη μεταφορά, δεν ευσταθεί, δεδομένου ότι οποιαδήποτε ανάληψη είναι ισχυρή μόνο όταν υπάρχει η υπογραφή του δικαιούχου στο παραστατικό ή του νομίμου εκπροσώπου ή των κληρονόμων αυτού.
4. Ο έγγραφος ισχυρισμός της τράπεζας ότι η τηλεφωνική εντολή εδόθη στις 26.1.2004 και ώρα 14:04 από το συγκεκριμένο αριθμό τηλεφώνου, δεν είναι ισχυρός, δεδομένου ότι από έγγραφο του ΟΤΕ αποδεικνύεται ότι την επίμαχη ημερομηνία από τη συγκεκριμένη συσκευή δεν πραγματοποιήθηκε τηλεφωνική κλήση προς το κατάστημα της τράπεζας.

Με τα δεδομένα αυτά ο Τραπεζικός Μεσολαβητής θεώρησε ότι η τράπεζα πρέπει να αποκαταστήσει το λογαριασμό της παραπονούμενης, πιστώνοντας τον με το ποσό των 10.000 ευρώ, πλέον τόκων από 26.1.2004 και εξέδωσε σύσταση υπέρ της παραπονούμενης.

Μη τήρηση συμφωνηθέντων e

Ο παραπονούμενος ζήτησε στεγαστικό δάνειο και συμφώνησε επιτόκιο 3,90% + 0,12% (N. 128/75) = 4,02%, το οποίο είναι συνδεδεμένο με εκείνο της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας.

Η υπάλληλος της τράπεζας επιβεβαίωσε ότι το ανωτέρω επιτόκιο θα ισχύει και μάλιστα επέδειξε στον παραπονούμενο την επιστολή της έγκρισης από τη Διοίκηση.

Τελικά, η υπογραφείσα σύμβαση είχε διαφορετικό επιτόκιο (4,90%), ο παραπονούμενος το αντέληφθη εκ των υστέρων και διαμαρτυρήθηκε για τη μη τήρηση της συμφωνίας.

Σημειώνεται ότι, με παρέμβαση του Περιφερειακού Διευθυντή της τράπεζας, το επιτόκιο μειώθηκε κατά 0,10% και περιορίστηκε στο 4,80% από το αρχικά συμφωνηθέν, το οποίο εξακολουθεί να διαφέρει.

Επειδή ο παραπονούμενος δεν είχε απευθυνθεί στην Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας, το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή διαβίβασε στην ως άνω Υπηρεσία το παράπονο και ζήτησε τη διερεύνηση της υπόθεσης, διευκρινίζοντας ότι το παράπονο πρέπει να έχει λογική βάση, δεδομένου ότι ο Περιφερειακός Διευθυντής μείωσε το επιτόκιο της σύμβασης κατά 0,10%.

Η Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας, αφού ερεύνησε την υπόθεση, έδωσε εντολή στο κατάστημα να περιορίσει το επιτόκιο στο αρχικά συμφωνηθέν 4,02% αναδρομικά και να αναμορφώσει το αντίστοιχο δοσολόγιο.