

Ενημέρωση - εκπαίδευση των καταναλωτών με πρωτοβουλίες του τραπεζικού συστήματος

του **ΑΛΕΚΟΥ ΛΙΔΩΡΙΚΗ**
Δημοσιογράφου

Πρωτοβουλίες σε θέματα ενημέρωσης του καταναλωτή για τα δανειακά προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι τράπεζες, αλλά και ειδικότερα για την καλλιέργεια νοοτροπίας συνειδητής επιλογής τους, αναλαμβάνουν οι ίδιες οι τράπεζες και οι φορείς του χρηματοπιστωτικού συστήματος. Στόχος τους είναι οι πολίτες, όχι μόνο να γνωρίζουν τα προϊόντα, αλλά και να στηρίζουν την επιλογή τους στην ενδελεχή έρευνα της αγοράς πριν από κάθε απόφαση.

Τέτοιες πρωτοβουλίες συμβάλλουν στην ομαλή λειτουργία της αγοράς, από την οποία ωφελούνται τόσο τα τραπεζικά ιδρύματα όσο και οι καταναλωτές. Ο σωστά ενημερωμένος καταναλωτής, προσφεύγοντας στην έρευνα αγοράς, λειτουργεί σαν μοχλός πίεσης ώστε τα προσφερόμενα τραπεζικά προϊόντα να βελτιώνονται ποιοτικά και να είναι σωστά κοστολογημένα. Με το να είναι επίσης ενημερωμένος για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του, μπορεί να συναλλάσσεται με τις τράπεζες σε ένα περιβάλλον που αμφίπλευρα διασφαλίζει την ομαλή ολοκλήρωση της χρηματοδότησης.

Στο πλαίσιο ενός τέτοιου στόχου, στην καρδιά της Αθήνας, στο σταθμό του Μετρό της Πλατείας Συντάγματος όπου κινείται καθημερινά ένας μεγάλος πληθυσμός διαφόρων κοινωνικών τάξεων και ηλικιακών ομάδων, διοργανώθηκε με πρωτοβουλία της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, από τις 12 έως τις 15 Νοεμβρίου 2007, η δεύτερη ειδική ενημερωτική έκθεση. Συνδυάζοντας την ενημέρωση και την έρευνα αγοράς, η ΕΕΤ επιδίωξε να καλλιεργήσει στους καταναλωτές τη νοοτροπία του να επιλέγουν συγκρίνοντας.

Το θέμα της έκθεσης ήταν «Καταναλωτικά Δάνεια – Κάρτες» και συμμετείχαν 16 τράπεζες: Εθνική Τράπεζα, Alpha Bank, Eurobank, Τράπεζα Πειραιώς, ΑΤΕ Bank, Εμπορική Τράπεζα, Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, Citibank, Marfin Egnatia Bank, Τράπεζα Κύπρου, Geniki Bank, HSBC Bank, Attica Bank, Aspis Bank, Ελληνική Τράπεζα, Πανελλήνια Τράπεζα. Εκτός από την Ελληνική Ένωση Τραπεζών, συμμετείχαν επίσης ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών και τα Τραπεζικά Συστήματα Πληροφοριών «Τειρεσίας». Με την έκθεση αυτή έγινε το δεύτερο βήμα, σε συνέχεια της διοργάνωσης του Μαΐου 2007, που αφορούσε τα στεγαστικά δάνεια.



Ενημέρωση από τράπεζες και φορείς

Στα καλαίσθητα περίπτερα των τραπεζών εξειδικευμένα στελέχη παρείχαν στο κοινό ενημερωτικά έντυπα, πληροφορίες και συμβουλές, μαθαίνοντας στους ενδιαφερομένους πώς να σταθμίζουν όλους τους παράγοντες που τους προσφέρει ο ελεύθερος ανταγωνισμός μεταξύ των τραπεζών για να επιλέξουν την προσφορότερη για τις ανάγκες τους λύση.

Στο περίπτερο της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών οι επισκέπτες είχαν την ευκαιρία να πληροφορηθούν τους σκοπούς και τη δραστηριότητα της ΕΕΤ, ενώ τους δόθηκαν και συμβουλές για την επίλυση τυχόν διαδικαστικών προβλημάτων κατά τις συναλλαγές με τις τράπεζες. Ειδικότερο ενδιαφέρον έδειξαν οι επισκέπτες για τις δραστηριότη-

τες του εκπαιδευτικού βραχίονα της ΕΕΤ, του Ελληνικού Τραπεζικού Ινστιτούτου, το οποίο αποτελεί πολύ σημαντικό παράγοντα για την κατάρτιση του στελεχειακού δυναμικού των τραπεζών μας ώστε να ανταποκρίνεται με πλήρη επάρκεια στις απαιτήσεις του καταναλωτικού κοινού. Στο περίπτερο της ΕΕΤ οι επισκέπτες αποκόμισαν και μια συνολική εικόνα της λειτουργίας του τραπεζικού συστήματος.

Στο περίπτερο του Μεσολαβητή Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών (ΜΤΕΥ) οι επισκέπτες ενημερώθηκαν για το έργο του, που συνίσταται στη δίκαιη, αμερόληπτη και με διαφανείς διαδικασίες εξέταση των διαφορών που ανακύπτουν από την παροχή τραπεζικών και επενδυτικών υπηρεσιών μεταξύ των συναλλασσομένων και των τραπεζών, με σκοπό τη φιλική διευθέτησή τους. Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών, πέραν του βασικού αυτού έργου, φροντίζει για την ενημέρωση και τη συνειδητοποίηση της ευθύνης του καταναλωτή στην ομαλή εξέλιξη των συναλλαγών. Από τη διερεύνηση των παραπόνων των συναλλασσομένων καταλήγει σε διαπιστώσεις, με βάση τις οποίες προτρέπει τον καταναλωτή να δρα προληπτικά, ώστε να αποφεύγονται εκ των υστέρων παράπονα, ενώ επισημαίνει στις τράπεζες ποιες είναι οι κύριες αιτίες δημιουργίας παραπόνων σε βάρος τους. Οι διαπιστώσεις αυτές παίρνουν τη μορφή οδηγιών που γνωστοποιούνται στο κοινό με διάφορα μέσα, όπως η ετήσια έκθεση του ΜΤΕΥ, η ιστοσελίδα, οι συνεντεύξεις στα ΜΜΕ, τα άρθρα στον περιοδικό τύπο και η παρουσία σε ημερίδες. Η μελέτη και η εφαρμογή των οδηγιών αυτών συμβάλλει στην εξάλειψη των αιτιών πολλών παραπόνων. Από το περίπτερο διανεμήθηκε το ενημερωτικό φυλλάδιο, στο οποίο περιγράφονται οι αρμοδιότητες του Γραφείου του ΜΤΕΥ και ο τρόπος υποβολής παραπόνων με τίτλο «Ο Μεσολαβητής μπορεί να σας βοηθήσει».

Στο περίπτερο της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ το κοινό ενημερώθηκε για τα οφέλη που έχει η λειτουργία της για τους πολίτες, αφού βασικός σκοπός της είναι η προστασία του θεσμού της πίστης και η εξυγίανση των οικονομικών συναλλαγών. Επισημάνθηκε δε ο ρόλος της εταιρείας στην ορθή εκτίμηση της πιστοληπτικής δυνατότητας των καταναλωτών και ειδικότερα στην προσοχή που πρέπει να δείχνουν οι ίδιοι στις συναλλαγές τους ώστε να αποφεύγεται απάτη σε βάρος τους από κακή χρήση προσωπικών τους εγγράφων.

Ειδικότερα, οι επισκέπτες είχαν την ευκαιρία να κατανοήσουν τις επιπτώσεις της μη ομαλής αποπληρωμής χορηγήσεων, αλλά και της υπερχρέωσης, και πληροφορήθηκαν τις ωφέλειες που προκύπτουν για τους ίδιους αλλά και γενικότερα για την οικονομία της χώρας από την ομαλή εξυπηρέτηση των δανείων τους.

Προς μια νέα καταναλωτική κουλτούρα

Το εύρος των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών και τα πολλαπλά και εξειδικευμένα δίκτυα εξυπηρέτησης που παρέχονται από τις τράπεζες διευκολύνουν τη δημιουργία ενός ανταγωνιστικού περιβάλλοντος, μέσα στο οποίο μπορούν να κινηθούν σε πλεονεκτική θέση οι καταναλωτές. Είναι γεγονός ότι οι πελάτες των τραπεζών έχουν πολλές επιλογές, ώστε να μπορούν να διασφαλίζουν συμφέροντες όρους δανεισμού για τις ανάγκες τους, αλλά και να συγκρίνουν τις υπηρεσίες σε όλα τα επίπεδα.

Ο συνεχής εκσυγχρονισμός του τεχνολογικού εξοπλισμού των τραπεζών, το εκτεταμένο δίκτυο των υποκαταστημάτων τους, τα εναλλακτικά δίκτυα διανομής, η εθελοντική υιοθέτηση ενός κώδικα δεοντολογίας για τη διαφημιστική προβολή χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών και θεσμικοί φορείς, όπως ο ΜΤΕΥ και ο Τειρεσίας, αποτελούν ασφαλώς το υπόβαθρο για την ανάπτυξη υγιούς ανταγωνισμού. Κινητήρια όμως δύναμη για την αποδοτική λειτουργία του είναι ο ενημερωμένος καταναλωτής, αυτός που γνωρίζει επακριβώς τις ανάγκες του, έχει αξιολογήσει τις δυνατότητές του για προσφυγή στον τραπεζικό δανεισμό, γνωρίζει να αξιοποιεί τους θεσμικούς φορείς και κυρίως διαθέτει το χρόνο να ερευνήσει και να επιλέξει την καλύτερη γι' αυτόν προσφορά.

Θα μπορούσε κανείς να ισχυριστεί ότι οι δύο εκθέσεις που οργάνωσε η ΕΕΤ το 2007 λειτούργησαν και σαν «εκπαίδευση» του καταναλωτικού κοινού. Από τις ερωτήσεις και τις παρεμβάσεις των επισκεπτών, πάντως, προκύπτει ότι οι καταναλωτές διαμορφώνουν σταδιακά μια νέα καταναλωτική κουλτούρα που θα ενισχύσει τον υγιή ανταγωνισμό, το μόνο ασφαλή δρόμο για τη σωστή εξυπηρέτηση των συμφερόντων τους.