

**ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΛΗΠΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ
ΘΑ ΕΞΑΡΤΑΤΑΙ ΚΑΙ Η ΔΑΝΕΙΑΚΗ ΤΟΥ ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΗ**

Συνέντευξη στη Λίλυ Σπυροπούλου

Ο συνεπής και φερέγγυος πελάτης θα επιβραβεύεται ακόμη περισσότερο στο μέλλον με χαμηλότερα επιτόκια. Αυτό διευκρινίζει κάθετα ο γενικός γραμματέας της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (ΕΕΤ) κ. Χρήστος Γκόρτσος, που θεωρεί υψίστης σημασίας την ορθή πληροφόρηση από το συναλλακτικό κοινό.

Από τη θέση του στην ΕΕΤ, επιδιώκει τη συνεργασία με τις ενώσεις καταναλωτών, με στόχο τον εποικοδομητικό διάλογο στο πλαίσιο προστασίας του καταναλωτή, θεωρώντας τις συμβιβαστικές λύσεις προτιμότερες από την προσφυγή στη δικαστική οδό .

Εκτιμά ότι όλες οι τράπεζες είναι έτοιμες για την υιοθέτηση της Βασιλείας II (αρχές 2007). Για τα επιτόκια, υποστηρίζει ότι ακόμη και αν το μέσο επιτόκιο χορηγήσεων και καταθέσεων προς νοικοκυριά είναι στη χώρα μας σε ετήσια βάση το υψηλότερο σε σχέση με τον μέσο όρο της ευρωζώνης την τελευταία τριετία, κινείται κάτω από το μέγιστο σταθμικό επιτόκιο στη ζώνη του ευρώ σε ορισμένες κατηγορίες δανείων.

Τα τελευταία χρόνια, η Ελληνική Ένωση Τραπεζών (ΕΕΤ), έχει καταβάλει ιδιαίτερη προσπάθεια στη βελτίωση της ενημέρωσης του κοινού για τις συναλλαγές τους με τις τράπεζες, στο πλαίσιο μεγαλύτερης διαφάνειας. Πιστεύετε ότι έχει αλλάξει κάτι στη σχέση τραπεζών - καταναλωτών και αν όχι στο βαθμό που θα θέλατε, τι μέτρα θα είχατε να προτείνετε;

«Πράγματι, η ΕΕΤ έχει καταβάλει τα τελευταία χρόνια και εξακολουθεί να καταβάλλει σημαντικές προσπάθειες προκειμένου να συμβάλει στην καλύτερη δυνατή ενημέρωση του συναλλακτικού κοινού. Για το σκοπό αυτό, μεταξύ άλλων, προέβη σε καταχωρίσεις στον τύπο για συγκεκριμένα θέματα και είδη συναλλαγών ευρύτερου ενδιαφέροντος, εκδίδει σε τακτά χρονικά διαστήματα ενημερωτικά φυλλάδια και διοργανώνει εκδηλώσεις ενημερωτικού χαρακτήρα. Τα αποτελέσματα της "εκστρατείας" αυτής ενημέρωσης αν και δεν είναι απόλυτα μετρήσιμα, εκτιμούμε ότι έχουν εκπληρώσει σε μεγάλο βαθμό τον σκοπό τους και έχουν θετικό απόηχο.

Περιθώρια περαιτέρω βελτίωσης υπάρχουν φυσικά, και μάλιστα αρκετά μεγάλα. Ειδικότερα, καθοριστικός κατά την εκτίμησή μου παράγοντας για την ακόμη μεγαλύτερη βελτίωση των σχέσεων τραπεζών - καταναλωτών είναι η αξιοποίηση εκ μέρους των συναλλασσομένων της πληροφόρησης της οποίας είναι αποδέκτες. Η παρεχόμενη στους συναλλασσόμενους ενημέρωση είτε με βάση την ισχύουσα νομοθεσία είτε μέσω πρωτοβουλιών που αναλαμβάνουν η ΕΕΤ και τα μέλη της είναι πραγματικά πάρα πολύ μεγάλη. Δεν αρκεί όμως αυτό για την εκπλήρωση του στόχου της ορθής πληροφόρησης. Θα πρέπει απαραίτητως η παρεχόμενη ενημέρωση να αξιοποιείται κατάλληλα από το συναλλακτικό κοινό».

Οι προμήθειες

Συχνά οι καταναλωτές διαμαρτύρονται για τις προμήθειες που πληρώνουν για συγκεκριμένες συναλλαγές, ειδικότερα αν αφορούν το ίδιο πιστωτικό ίδρυμα. Αρκετά συχνά, σύμμαχος των συναλλασσομένων εμφανίζεται και η Τράπεζα της Ελλάδος, που εμμέσως πιέζει τις τράπεζες για εξορθολογισμό των προμηθειών και καλύτερο έλεγχο. Ποια είναι η θέση της Ένωσης για το θέμα;

«Αυτό το οποίο θα ήθελα κατ' αρχήν να επισημάνω είναι ότι η διενέργεια κάθε συναλλαγής έχει

κόστος ανεξάρτητα από το εάν πραγματοποιείται εντός του ίδιου πιστωτικού ιδρύματος ή με τη μεσολάβηση άλλου πιστωτικού ιδρύματος. Στο πλαίσιο αυτό δεν θα πρέπει να θεωρούμε ότι επειδή μια συναλλαγή πραγματοποιείται εντός του ίδιου πιστωτικού ιδρύματος δεν έχει κόστος.

Η είσπραξη προμηθειών, όπου αυτή επιτρέπεται με βάση το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, γίνεται σύμφωνα με τους κανόνες που έχει θεσπίσει η Τράπεζα της Ελλάδος για τη διαφάνεια των συναλλαγών. Για τον υπολογισμό τους εξάλλου συναξιολογούνται από τα πιστωτικά ιδρύματα οι επιμέρους παράγοντες κόστους που προσιδιάζουν στην εκάστοτε επιμέρους συναλλαγή (ενδεικτικά, λειτουργικό κόστος, κόστος διαχείρισης, κίνδυνοι που αναλαμβάνονται).

Θα ήθελα επίσης να σημειώσω ότι οι συναλλασσόμενοι μπορούν να ενημερώνονται για τις προμήθειες που ισχύουν σε αντιπροσωπευτικές συναλλαγές και από ειδική ιστοσελίδα που έχει διαμορφωθεί για τον σκοπό αυτό από την Τράπεζα της Ελλάδος σε συνεργασία με την ΕΕΤ, με στόχο ακριβώς την επίτευξη πλήρους διαφάνειας και συγκρισιμότητας».

- Πολύ πρόσφατα, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δικαίωσε όσους ισχυρίζονται ότι τα επιτόκια στην Ελλάδα είναι πολύ υψηλότερα των ευρωπαϊκών. Ήδη η Επιτροπή ετοιμάζει νέα μελέτη για το τέλος του έτους, ενώ στη δημοσιότητα έδωσε και η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα πίνακες επιτοκίων που το αποδεικνύουν. Επίσημη απάντηση των τραπεζών είναι το κόστος χρήματος, σε συνάρτηση με τους διάφορους κινδύνους και την έλλειψη «ιστορικού» των πελατών. Εσείς τι πιστεύετε επ' αυτού;

«Πριν αναφερθώ στο ποιους δικαιώνουν οι εν λόγω μελέτες, επιτρέψτε μου τις ακόλουθες επισημάνσεις ως προς τις δύο αυτές μελέτες, που θα επιτρέψουν την καλύτερη κατανόηση των πορισμάτων τους.

(α) Σκοπός της πρώτης, η οποία εκπονείται από τη Γενική Διεύθυνση Ανταγωνισμού της Επιτροπής, και για την οποία τον Ιούλιο του 2006 δημοσιεύτηκε ενδιάμεση έκθεση πορισμάτων της, ενώ η τελική έκθεση αναμένεται στο τέλος του 2006, είναι να διαπιστωθεί εάν υπάρχουν πρακτικές, συμφωνίες ή καταχρήσεις δεσπόζουσας θέσης αγοράς, που περιορίζουν τον ανταγωνισμό σε ευρωπαϊκό ή εθνικό επίπεδο.

(β) Αντίθετα, η δεύτερη μελέτη, που διεξήχθη από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) αποσκοπεί στην καταγραφή των παρεχόμενων επιτοκίων καταθέσεων και χορηγήσεων από τις εγκατεστημένες στην ευρωζώνη τράπεζες, δεδομένου ότι η παρακολούθησή τους κρίνεται απολύτως απαραίτητη για τους σκοπούς άσκησης της νομισματικής πολιτικής του ευρωσυστήματος.

Και στις δύο μελέτες υπάρχουν πράγματι αναφορές σε σχέση με τα επιτόκια καταθέσεων και χορηγήσεων, καθώς και το σχετικό περιθώριο των δύο, ενώ αναφέρονται επίσης σε δείκτες ως προς την αποκλιμάκωση αυτών των επιτοκίων την τελευταία τριετία και σε στοιχεία για το ποσοστό συγκέντρωσης της αγοράς, για την κερδοφορία των τραπεζών και την συμβολή του τραπεζικού συστήματος της κάθε χώρας στα φορολογικά έσοδα του κράτους. Αν και θα περιορίσω την απάντησή μου μόνο στο σκέλος που αφορά τα παρεχόμενα επιτόκια, θεωρώ πως θα ήταν χρήσιμο η δημόσια συζήτηση να αναδείξει και τα υπόλοιπα στοιχεία στην έκταση που τους αναλογούν.

Όπως προκύπτει από τα στοιχεία της μελέτης της ΕΚΤ και τις αναφορές της μελέτης της Επιτροπής, το μέσο επιτόκιο χορηγήσεων και καταθέσεων προς νοικοκυριά είναι στη χώρα μας, σε ετήσια βάση τα τελευταία τρία χρόνια (Μάρτιος 2003 - Μάιος 2005), το υψηλότερο σε σχέση με τον μέσο όρο των υπόλοιπων κρατών - μελών της ευρωζώνης.

Τα επιτόκια

Ωστόσο θα πρέπει να τονιστεί ότι:

1. Το μέσο επιτόκιο στην Ελλάδα στις διάφορες κατηγορίες δανείων κινείται κάτω από το μέγιστο σταθμικό επιτόκιο στη ζώνη του ευρώ, δηλαδή υπάρχουν ανά κατηγορία δανειακού προϊόντος και ακριβότερες χώρες, και
2. Η τάση αποκλιμάκωσης των επιτοκίων δανεισμού προς τα νοικοκυριά την τελευταία τριετία είναι σημαντικά υψηλότερη στην Ελλάδα έναντι του μέσου όρου της ευρωζώνης, με διαφορές έως και 1,89% κατά μέσο όρο».

Η απόκλιση των ελληνικών επιτοκίων σε σχέση με τον μέσο όρο της ευρωζώνης δικαιολογείται στη βάση μιας σειράς εξωγενών και ενδογενών παραγόντων που επισημαίνονται και αναλύονται, τόσο

από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, όσο και από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα. Ειδικότερα, όπως έχει αναφερθεί διεξοδικά από τον πρόεδρο της ΕΕΤ κ. Τάκη Αράπογλου, κατά την ακρόασή του στη Βουλή τον περασμένο Φεβρουάριο:

«Η πιστοληπτική ικανότητα της Ελλάδος είναι υψηλή μεν, συγκριτικά όμως από τις χαμηλότερες στην ευρωζώνη λόγω του σχετικά υψηλού χρέους της χώρας μας.

Ο πληθωρισμός στην Ελλάδα είναι από τους υψηλότερους στην ευρωζώνη και κυμαινόταν τον Ιούλιο του 2006 1,5% πάνω από τον μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης των 15.

Το ρυθμιστικό πλαίσιο λειτουργίας των τραπεζών στην Ελλάδα, το οποίο πλέον διαμορφώνεται σε πολύ μεγάλο βαθμό αλλά όχι μόνο από την επίδραση του κοινοτικού δικαίου, είναι ιδιαίτερα αυστηρό, σε πολλές δε περιπτώσεις αυστηρότερο από ό,τι επιβάλλουν οι σχετικές κοινοτικές Οδηγίες.

Ενδεικτικά ως αναφερθεί ότι στη χώρα μας:

- Οι περιορισμοί που έχουν καθιερωθεί από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα δεν επιτρέπουν στην εταιρεία Τειρεσίας να αναπτύξει πλήρως το σύστημα συγκέντρωσης κινδύνων βάσει του οποίου καθίσταται δυνατός ο επακριβής προσδιορισμός της πιστοληπτικής ικανότητας κάθε πελάτη των τραπεζών βάσει ιστορικών στοιχείων.

- Το χρονικό διάστημα που απαιτείται, κατά μέσο όρο, για την είσπραξη των απαιτήσεων των τραπεζών από επισφαλή δάνεια μέσω της δικαστικής οδού είναι μεγαλύτερο από αυτό άλλων κρατών μελών της ευρωζώνης, ενώ αντίστοιχα αυξημένο είναι και το κόστος της σχετικής διαδικασίας.

- Οι περιορισμοί της ανάληψης δραστηριότητας των τραπεζών σε όλο το φάσμα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών είναι οι μεγαλύτεροι, μαζί με αυτούς που ισχύουν στην Ουγγαρία και την Τσεχία.

- Το ποσοστό συμμετοχής του Δημοσίου στον τραπεζικό κλάδο είναι από τα υψηλότερα, μετά την Γερμανία, Πολωνία και Πορτογαλία, στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Οι συνθήκες ζήτησης και προσφοράς στην ελληνική τραπεζική αγορά είναι διαφορετικές στους επιμέρους τομείς πιστοδοτικής δραστηριότητας, δεδομένου ότι η αγορά των καταναλωτικών δανείων είναι μια σχετικά νέα αγορά, αφού η καταναλωτική πίστη απελευθερώθηκε πλήρως στην Ελλάδα μόλις πριν από 3 χρόνια. Η ζήτηση για αυτήν την κατηγορία δανείων, σε αντιδιαστολή με τα δάνεια προς μεγάλες επιχειρήσεις, είναι συνεπώς εύλογα μεγάλη και δεν έχει ακόμα κορεστεί. Όσο η αγορά ωριμάζει και η ζήτηση μειώνεται, όπως ήδη διαφαίνεται, τα περιθώρια θα αρχίσουν να μειώνονται ακόμα περισσότερο.

Οι γεωγραφικές ιδιαιτερότητες της χώρας, υποχρεώνουν τις τράπεζες να διατηρούν δίκτυο σε απομακρυσμένα σημεία της χώρας μας, προκειμένου να συμβάλλουν στην ανάπτυξη της τοπικής οικονομίας και κοινωνίας.

Συμπερασματικά, θα ήθελα να επισημάνω ότι η ποιότητα και οι τιμές των παρεχόμενων στους πελάτες των εγκατεστημένων στην χώρα μας τραπεζών είναι απόλυτα ανταγωνιστικές σε σύγκριση με αυτές άλλων ευρωπαϊκών τραπεζών. Το τραπεζικό σύστημα της χώρας μας λειτουργεί σε ένα πλήρως ανταγωνιστικό πλαίσιο, κάτι που επιβεβαίωσε πρόσφατα και η αρμόδια Επίτροπος για θέματα Ανταγωνισμού κυρία Kroes, με υψηλή κερδοφορία των τραπεζών, με υγιή χαρτοφυλάκια, με επέκταση δραστηριοτήτων εκτός συνόρων, με εισροή ξένων άμεσων επενδύσεων και με καταγεγραμμένη την μεγαλύτερη αποκλιμάκωση, την τελευταία τριετία, των ονομαστικών επιτοκίων δανεισμού προς νοικοκυριά σε σύγκριση με τα υπόλοιπα κράτη - μέλη της ευρωζώνης».

Πώς εκτιμάτε το επίπεδο προετοιμασίας των ελληνικών τραπεζών για τη Βασιλεία; Θα ανταπεξέλθουν οι μικρές τράπεζες να υιοθετήσουν τις μεθόδους που απαιτούνται;

«Το νέο πλαίσιο της Επιτροπής της Βασιλείας για την Τραπεζική Εποπτεία αναφορικά με την κεφαλαιακή επάρκεια των τραπεζών, γνωστότερο ως "Βασιλεία II", θα εφαρμοστεί από τις αρχές του 2007 βάσει της νομοθεσίας που τελεί υπό τελική επεξεργασία και με την οποία ενσωματώνονται στο ελληνικό δίκαιο οι σχετικές κοινοτικές διατάξεις. Οι ελληνικές τράπεζες, σε συνεργασία με την Τράπεζα της Ελλάδος, βρίσκονται σε διαδικασία επίσημης διαβούλευσης από το 2003 για το θέμα αυτό, με στόχο την ομαλή ενσωμάτωση του νέου πλαισίου στην ελληνική τραπεζική αγορά. Πρέπει να επισημανθεί ότι η "εξελικτική φύση" του νέου πλαισίου παρέχει στις τράπεζες τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ τριών προσεγγίσεων υπολογισμού κεφαλαιακών απαιτήσεων διαφορετικής πολυπλοκότητας τόσο για τον πιστωτικό όσο και για το λειτουργικό κίνδυνο. Συνεπώς, παρέχεται η ευχέρεια επιλογής από κάθε τράπεζα της προσέγγισης εκείνης που προσιδιάζει

περισσότερο στα χαρακτηριστικά της. Όλες οι τράπεζες είναι πάντως έτοιμες».

Το κόστος προσαρμογής στη Βασιλεία πότε θα αρχίσει να επηρεάζει την τιμολόγηση των τραπεζικών υπηρεσιών; Σε ποια προϊόντα θα υπάρξει για τους καλούς πελάτες βελτίωση κόστους και ποια ενδέχεται να επιβαρυνθούν από πλευράς κόστους;

«Οι κανόνες κεφαλαιακών απαιτήσεων επηρεάζουν άμεσα την τελική τιμολόγηση των δανειακών προϊόντων. Η επίπτωση της εφαρμογής του νέου πλαισίου στην τιμολόγηση των τραπεζικών υπηρεσιών θα είναι αποτέλεσμα της μεγαλύτερης ευαισθησίας των υιοθετούμενων συντελεστών στάθμισης πιστωτικού κινδύνου με την εξής έννοια: Όσο καλύτερη είναι η πιστοληπτική διαβάθμιση του αντισυμβαλλόμενου της τράπεζας τόσο χαμηλότερος είναι ο συντελεστής κινδύνου. Συνεπώς, δεδομένου ότι η εξελιγμένη μέθοδος, η οποία είναι και η περισσότερο ευαίσθητη ως προς τον πιστωτικό κίνδυνο, μπορεί να εφαρμοστεί από 1.1.2008 και λαμβάνοντας υπόψη τον αναγκαίο χρόνο προσαρμογής, οι πρώτες θετικές αλλαγές θα είναι ορατές, κατά περίπτωση, στο άμεσο μέλλον. Σε ό,τι αφορά τους επιμέρους τομείς, η χρηματοδότηση μικρομεσαίων επιχειρήσεων αποτελεί έναν από τους τομείς δραστηριότητας που αναμένεται ότι θα ευνοηθεί ιδιαίτερα, για τους συνεπείς ως προς τις υποχρεώσεις τους πελάτες, με το νέο πλαίσιο λόγω της μείωσης των σχετικών κεφαλαιακών υποχρεώσεων. Επίσης, ο τομέας της λιανικής τραπεζικής αναμένεται ότι θα ευνοηθεί περισσότερο από κάθε άλλο τομέα δραστηριότητας, στο μέτρο που οι συντελεστές στάθμισης στην τυποποιημένη προσέγγιση για τα προσωπικά/καταναλωτικά δάνεια μειώνονται από το 100% στο 75%, ενώ μείωση της τάξης του 15% προβλέπεται και για τα στεγαστικά δάνεια. Σε κάθε περίπτωση κερδισμένος από το νέο πλαίσιο θα είναι χωρίς αμφιβολία ο συνεπής και φερέγγυος πελάτης των τραπεζών».

Τελικά, τι σημαίνει καλός πελάτης για μια τράπεζα και πώς αυτός «επιβραβεύεται» από το σύστημα;

«Η επιτοκιακή επιβάρυνση των δανειακών προϊόντων αποτελεί συνάρτηση του αναλαμβανόμενου από τις τράπεζες κινδύνου και συνεπώς το κόστος δανεισμού θα προσδιορίζεται από τα συγκεκριμένα στοιχεία της πιστοληπτικής ικανότητας κάθε πελάτη. Για τον υπολογισμό των συντελεστών πιστωτικού κινδύνου οι τράπεζες θα υπολογίζουν ειδικές παραμέτρους, ενώ οι πελάτες τους θα πρέπει να συνεργάζονται για την παροχή όλων των αναγκαίων πληροφοριών για την αξιολόγηση της πιστοληπτικής τους ικανότητας. Με άλλα λόγια, η εκτίμηση της πιστοληπτικής ικανότητας είναι μια περίπλοκη δυναμική διαδικασία, η οποία απαιτεί τη διαρκή συνεργασία των δυο πλευρών, δανειοληπτών και τραπεζών.

Η συνέπεια

Επίσης, η συνέπεια στην αποπληρωμή θα εκτιμάται ιδιαίτερα θετικά δεδομένου ότι ο ορισμός της αδυναμίας αποπληρωμής καθίσταται ιδιαίτερα αυστηρός. Τέλος, οι πελάτες που θα παρέχουν στην τράπεζα επαρκείς εξασφαλίσεις/εγγυήσεις θα μειώνουν δραστικά το πιστωτικό κίνδυνο και άρα το κόστος δανεισμού.

Με την έννοια αυτή, ο συνεπής και φερέγγυος πελάτης, ο οποίος εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του εμπρόθεσμα και συνεργάζεται με την τράπεζα σε διαρκή βάση θα επιβραβεύεται ακόμη περισσότερο στο μέλλον με χαμηλότερα επιτόκια».

Τι έχετε να απαντήσετε σε όλες αυτές τις Ενώσεις Καταναλωτών που αναλαμβάνουν να φέρουν σε πέρας υποθέσεις δανειοληπτών και συχνά επικαλούνται δικαστικές αποφάσεις που τις δικαιώνουν;

«Κατ' αρχήν θα ήθελα να επισημάνω ότι η ΕΕΤ επιδιώκει τη συνεργασία με τις ενώσεις καταναλωτών, προκειμένου να πραγματοποιείται εποικοδομητικός διάλογος και ανταλλαγή απόψεων ως προς τα θέματα της προστασίας του καταναλωτή. Οι ενώσεις καταναλωτών έχουν ως έργο και αποστολή την αντιπροσώπευση και την προάσπιση των συμφερόντων των καταναλωτών και στο πλαίσιο αυτό ενεργούν με τον προσφορότερο κατά την κρίση τους τρόπο. Ωστόσο, εκτιμώ ότι είναι

πάντα προτιμότερη από την προσφυγή στη δικαστική οδό η προσπάθεια επίτευξης συμβιβαστικών λύσεων και ο διάλογος. Για τον λόγο αυτό άλλωστε η ΕΕΤ επιδιώκει τη συνεργασία με τις ενώσεις καταναλωτών κατά την επίλυση των διαφορών που αφορούν τα μέλη τους και συνδιοργανώνει κατά περίπτωση εκδηλώσεις για θέματα προστασίας του καταναλωτή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών».