

**Τ.Ε.Ι. ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ & ΕΛΕΓΚΤΙΚΗΣ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΘΕΜΑ: Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ
ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΚΑΙ Η ΜΕΧΡΙ ΣΗΜΕΡΑ
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΤΟΥ**



**ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ
ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ**



**ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:
ΕΛΕΥΘΕΡΙΟΥ ΣΟΦΙΑ**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:
κ. ΚΟΥΠΟΥΖΟΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ**

ΚΑΛΑΜΑΤΑ, ΜΑΡΤΙΟΣ 2004

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
---------------	---

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ:

Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ



ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4
1.1 ΣΥΣΤΑΣΗ	4
1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ	5
1.3 ΤΙ ΕΙΝΑΙ Ο ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ.....	6
1.3.1 Ποιόν αφορά ο θεσμός του Τραπεζικού Μεσολαβητή.....	6
1.4 ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΠΟΥ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΝ ΣΤΟ ΘΕΣΜΟ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΚΑΙ ΤΑ ΤΗΛΕΦΩΝΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ	6
1.5 ΠΑΡΟΜΟΙΟΣ ΘΕΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	7
1.6 ΠΑΡΟΜΟΙΟΙ ΘΕΣΜΟΙ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ	7
1.6.1 Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής	7
1.6.2 Συγκριτική επισκόπηση του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή στο εξωτερικό	8
1.7 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΘΕΣΜΟΥ.....	8
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	9

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ:

Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΘΕΣΜΟΥ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

2.1 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ	10
2.2 ΤΙ ΕΞΕΤΑΖΕΙ Ο ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ.....	10
2.3 ΤΙ ΔΕΝ ΕΞΕΤΑΖΕΙ Ο ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ.....	10
2.4 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	11
2.4.1 Στην Τράπεζα	11
2.4.2 Στον Τραπεζικό Μεσολαβητή.....	12
2.5 ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΝΑ ΠΛΗΡΩΣΕΙ Ο ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟΣ	12
2.6 ΕΞΕΤΑΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	12
2.6.1 Συγκέντρωση στοιχείων.....	12
2.6.2 Φιλική διευθέτηση.....	13
2.6.3 Σύσταση	13
2.7 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ (ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ).....	14

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ:

Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ & Η ΠΡΟΒΟΛΗ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

3.1 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	15
3.2 ΥΛΙΚΟΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ	15
3.3 ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ	16
3.4 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ	17
3.5 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΟΜΟΛΟΓΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ	18
3.5.1 Συνεργασία με Ενώσεις Καταναλωτών	18
3.5.2 Δίκτυο συνεργασίας Μεσολαβητών του Χρηματοπιστωτικού Τομέα στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης	18
3.5.3 International Ombudsman Institute	19
3.5.4 Λοιποί φορείς	19
3.6 Η ΠΡΟΒΟΛΗ ΤΟΥ ΘΕΣΜΟΥ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ	19

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ:

ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΑ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	21
4.1 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 1999	22
4.1.1 Τηλεφωνικές κλήσεις	22
4.1.2 Γραπτά παράπονα	22
4.1.2.1 Πίνακας 1	23
4.2 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	23
4.2.1 Χρήση πιστωτικών καρτών	23
4.2.2 Χρήση ATMs	24
4.2.3 Λοιπά	24
4.3 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2000	25
4.3.1 Τηλεφωνικές κλήσεις	25
4.3.2 Γραπτά παράπονα	25
4.3.2.1 Πίνακας 2	27
4.4 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	27
4.4.1 Χρήση πιστωτικών καρτών	27
4.4.2 ATMs	29
4.4.3 Επιταγές	29
4.4.4 Συναλλαγματικές	30
4.4.5 Εμβάσματα	30

4.5 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2001	30
4.5.1 Τηλεφωνικές κλήσεις	30
4.5.1.1 Πίνακας 3	31
4.5.1.2 Πίνακας 4	31
4.5.2 Γραπτά παράπονα	31
4.5.2.1 Πίνακας 5	32
4.5.2.2 Πίνακας 6	32
4.5.3 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	32
4.6 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2002	34
4.6.1 Τηλεφωνικές κλήσεις	34
4.6.1.1 Πίνακας 7	34
4.6.2 Γραπτά παράπονα	35
4.6.2.1 Πίνακας 8	35
4.6.3 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	35
4.7 ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ	37
4.7.1 Πίνακας 9	37
4.7.2 Πίνακας 10	37
4.7.3 Πίνακας 11	38
4.7.4 Πίνακας 12	39
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	39

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ:

ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ Ή ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΑ ΔΑΝΕΙΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	42
5.1 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 1999	43
5.1.1 Τηλεφωνικές κλήσεις	43
5.1.2 Γραπτά παράπονα	43
5.1.2.1 Πίνακας 1	44
5.2 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	44
5.3 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2000	45
5.3.1 Τηλεφωνικές κλήσεις	45
5.3.2 Γραπτά παράπονα	46
5.3.2.1 Πίνακας 2	46
5.4 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	46
5.4.1 Πίνακας 3	48
5.5 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2001	49

5.5.1 Πίνακας 4	49
5.5.2 Πίνακας 5	50
5.5.3 Πίνακας 6	51
5.6 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	51
5.6.1 Γενικής Φύσεως Παράπονα	51
5.6.2 Παράπονα κατά κατηγορία δανείου.....	52
5.7 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2002.....	53
5.7.1 Πίνακας 7	53
5.8 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	53
5.8.1 Γενικής Φύσεως Παράπονα	53
5.8.2 Παράπονα κατά κατηγορία δανείου.....	54
5.9 ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ	54
5.9.1 Πίνακας 8	54
5.9.2 Πίνακας 9	55
5.9.3 Πίνακας 10	56
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	56

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ:

ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ

6.1 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 1999.....	58
6.1.1 Τηλεφωνικές κλήσεις.....	58
6.1.2 Γραπτά παράπονα	58
6.1.3 Πίνακας 1	59
6.2 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	59
6.3 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2000.....	60
6.3.1 Τηλεφωνικές κλήσεις.....	60
6.3.2 Γραπτά παράπονα	60
6.3.3 Πίνακας 2	61
6.4 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	61
6.5 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2001.....	62
6.5.1 Τηλεφωνικές κλήσεις.....	62
6.5.1.1 Πίνακας 3	62
6.5.1.2 Πίνακας 4	63
6.5.2 Γραπτά παράπονα	63
6.5.2.1 Πίνακας 5	63
6.5.3 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	64

6.6 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2002	65
6.6.1 Πίνακας 6	65
6.7 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	65
6.8 ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ	66
6.8.1 Πίνακας 7	66
6.8.2 Πίνακας 8	67
6.8.3 Πίνακας 9	67
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	68

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΒΔΟΜΟ:

ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΚΙΝΗΤΕΣ ΑΞΙΕΣ

7.1 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 1999	70
7.1.1 Τηλεφωνικές κλήσεις	70
7.1.2 Γραπτά παράπονα	70
7.1.3 Πίνακας 1	71
7.2 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	71
7.3 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2000	71
7.3.1 Τηλεφωνικές κλήσεις	71
7.3.2 Γραπτά παράπονα	72
7.3.3 Πίνακας 2	73
7.4 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	73
7.5 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2001	74
7.5.1 Πίνακας 3	74
7.5.2 Πίνακας 4	75
7.6 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	75
7.7 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2002	76
7.7.1 Πίνακας 5	76
7.8 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	77
7.9 ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ	77
7.9.1 Πίνακας 6	77
7.9.2 Πίνακας 7	78
7.9.3 Πίνακας 8	79
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	79

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΟΓΔΟΟ:

ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

8.1 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 1999	81
8.1.1 Τηλεφωνικές κλήσεις	81
8.1.2 Γραπτά παράπονα	81
8.1.3 Πίνακας 1	81
8.2 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2000	81
8.2.1 Τηλεφωνικές κλήσεις	81
8.2.2 Γραπτά παράπονα	82
8.2.3 Πίνακας 2	82
8.3 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	82
8.4 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2001	83
8.4.1 Τηλεφωνικές κλήσεις	83
8.4.1.1 Πίνακας 3	83
8.4.2 Γραπτά παράπονα	83
8.4.2.1 Πίνακας 4	83
8.5 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	84
8.6 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2002	84
8.6.1 Τηλεφωνικές κλήσεις	84
8.6.1.1 Πίνακας 5	84
8.6.2 Γραπτά παράπονα	85
8.6.2.1 Πίνακας 6	85
8.7 ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ	86
8.7.1 Για το έτος 1999	86
8.7.2 Πίνακας 7	86
8.7.3 Πίνακας 8	87
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ	87

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΝΑΤΟ:

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΕΙΔΟΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ-ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

9.1 ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ	88
9.1.1 ΥΠΟΘΕΣΗ 100/1999	88
9.1.1.1 Μη τήρηση διαδικασίας που είχε ορίσει η Τράπεζα	88
9.1.1.2 Το παράπονο	88
9.1.1.3 Η έκβαση	88

9.1.2 ΥΠΟΘΕΣΗ 73/1999.....	89
9.1.2.1 Ελλιπής ενημέρωση για μεταφορά χρεωστικών υπολοίπων	89
9.1.2.2 Το παράπονο	89
9.1.2.3 Η άποψη της Τράπεζας.....	89
9.1.2.4 Η απόφαση.....	89
9.1.3 ΥΠΟΘΕΣΗ 50/1999.....	90
9.1.3.1 Χρέωση λογαριασμού, μέσω ΑΤΜ, χωρίς ανάληψη.....	90
9.1.3.2 Το παράπονο	90
9.1.3.3 Η άποψη της Τράπεζας.....	90
9.1.3.4 Η απόφαση.....	90
9.1.4 ΥΠΟΘΕΣΗ 519.....	91
9.1.4.1 Αμφισβήτηση συναλλαγής με χρήση πιστωτικής κάρτας που δεν έχει απολεσθεί ...	91
9.1.5 ΥΠΟΘΕΣΗ 794.....	91
9.1.5.1 Ολοσχερής εξόφληση οφειλών.....	91
9.1.6 ΥΠΟΘΕΣΗ 367.....	92
9.1.6.1 Εξόφληση δίγραμμης επιταγής.....	92
9.1.7 ΥΠΟΘΕΣΗ 1046/530.....	92
9.1.7.1 Ισχυρισμός για παράνομη συναλλαγή.....	92
9.1.8 ΥΠΟΘΕΣΗ 1372/325.....	93
9.1.8.1 Αμφισβήτηση κατάθεσης μέσω ΕΛΤΑ.....	93
9.1.9 ΥΠΟΘΕΣΗ 29/1999.....	93
9.1.9.1 Ελλιπής ενημέρωση για προμήθειες	93
9.1.9.2 Το παράπονο	93
9.1.9.3 Η έκβαση.....	94
9.1.10 ΥΠΟΘΕΣΗ 61/1999.....	94
9.1.10.1 Ελλιπής πληροφόρηση για έμβασμα στο εξωτερικό.....	94
9.1.10.2 Το παράπονο	94
9.1.10.3 Η άποψη της Τράπεζας.....	94
9.1.10.4 Απόφαση.....	95
9.2 ΔΑΝΕΙΑ.....	95
9.2.1 ΥΠΟΘΕΣΗ 96/1999.....	95
9.2.1.1 Καθυστέρηση στην απόδοση πιστωτικού υπολοίπου	95
9.2.1.2 Το παράπονο	95
9.2.1.3 Η έκβαση.....	95
9.2.2 ΥΠΟΘΕΣΗ 53/1999.....	96
9.2.3 ΥΠΟΘΕΣΗ 110/1999.....	96

9.2.3.1 Ελλιπής ενημέρωση	96
9.2.4 ΥΠΟΘΕΣΗ 145.....	97
9.2.4.1 Καθυστέρηση στην έγκριση δανείου.....	97
9.2.4.2 Το παράπονο	97
9.2.4.3 Η άποψη της Τράπεζας.....	97
9.2.4.4 Η έκβαση της υπόθεσης.....	98
9.2.5 ΥΠΟΘΕΣΗ 797.....	98
9.2.5.1 Μη έγκαιρη ειδοποίηση εγγυητή για κακή εξέλιξη καταναλωτικού δανείου.....	98
9.2.6 ΥΠΟΘΕΣΗ 777.....	98
9.2.6.1 Δάνειο για αγορά αυτοκινήτου.....	98
9.2.7 ΥΠΟΘΕΣΗ 1777/640.....	99
9.2.7.1 Άστοχη συσχέτιση για τη χορήγηση στεγαστικού δανείου.....	99
9.2.8 ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΚΛΗΣΗ 1561.....	99
9.2.8.1 Ελλιπής ενημέρωση ως προς τους όρους χορήγησης ανοικτού προσωπικού δανείου	99
9.2.8.2 Η έκβαση της υπόθεσης.....	100
9.2.9 ΥΠΟΘΕΣΗ 1795/658.....	100
9.2.9.1 Καθυστέρηση επιστροφής δεσμευμένου ποσού δανείου	100
9.2.10 ΥΠΟΘΕΣΗ 1563/426.....	101
9.2.10.1 Μη τήρηση υπόσχεσης από την Τράπεζα για χορήγηση στεγαστικού δανείου	101
9.3 ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ.....	101
9.3.1 ΥΠΟΘΕΣΗ 101/1999.....	101
9.3.1.1 Εκ παραδρομής δικαιούχος.....	101
9.3.1.2 Το παράπονο	101
9.3.1.3 Η έκβαση.....	102
9.3.2 ΥΠΟΘΕΣΗ 332.....	102
9.3.2.1 Καταθέσεις σε συνάλλαγμα.....	102
9.3.2.2 Η έκβαση της υπόθεσης.....	102
9.3.3 ΥΠΟΘΕΣΗ 57/1999.....	103
9.3.3.1 Άτοκα ποσά καταθέσεων.....	103
9.3.3.2 Η έκβαση της υπόθεσης.....	103
9.3.4 ΥΠΟΘΕΣΗ 294.....	103
9.3.4.1 Ανάλυση από τραπεζικό λογαριασμό με χρήση εγγράφων για τα οποία έγινε δήλωση κλοπής	103
9.3.5 ΥΠΟΘΕΣΗ 592.....	104

9.3.5.1 Αντιλογισμός ποσού από λογαριασμό καταθέσεων ταμειυτηρίου, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση πελάτη.....	104
9.3.5.2 Η έκβαση της υπόθεσης.....	105
9.3.6 ΥΠΟΘΕΣΗ 1461/324.....	105
9.3.6.1 Καθυστερημένη χρέωση λογαριασμού καταθέσεων.....	105
9.3.7 ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ 2360, 2182, 2202.....	106
9.3.7.1 Άρνηση της Τράπεζας να αποδώσει καταθέσεις λόγω έλλειψης των στοιχείων του δικαιούχου για τον έλεγχο ταυτοπροσωπίας.....	106
9.4 ΚΙΝΗΤΕΣ ΑΞΙΕΣ.....	106
9.4.1.1 Λάθος εκτέλεση εντολών αγοραπωλησίας μετοχών.....	106
9.4.1.2 Το παράπονο.....	106
9.4.1.3 Η έκβαση.....	107
9.4.2 ΥΠΟΘΕΣΗ 19/1999.....	107
9.4.2.1 Εξαίρεση αιτήσεων συμμετοχής σε δημόσια εγγραφή.....	107
9.4.2.2 Το παράπονο.....	107
9.4.2.3 Η έκβαση.....	107
9.4.3 ΥΠΟΘΕΣΗ 213.....	108
9.4.3.1 Καταβολή μερισμάτων.....	108
9.4.4 ΥΠΟΘΕΣΗ 457.....	108
9.4.4.1 Έλλειψη γραπτής εντολής για συμμετοχή σε δημόσιες εγγραφές.....	108
9.4.5 ΥΠΟΘΕΣΗ 812.....	109
9.4.5.1 Διαμαρτυρία για επένδυση σε Μετοχικά Α/Κ χωρίς σχετική ενημέρωση.....	109
9.4.6 ΥΠΟΘΕΣΗ 542.....	109
9.4.6.1 Απόδοση μικρότερου αριθμού μετοχών από συμμετοχή σε δημόσια εγγραφή.....	109
9.4.7 ΥΠΟΘΕΣΗ 1210/73.....	110
9.4.7.1 Ελλιπής ενημέρωση για επένδυση σε Αμοιβαία Κεφάλαια.....	110
9.5 ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ.....	111
9.5.1 ΥΠΟΘΕΣΗ 105/1999.....	111
9.5.1.1 Εξαίρεση από τον κανόνα αναγνώρισης λάθους προ του ταμείου.....	111
9.5.1.2 Η εξέταση του παραπόνου.....	111
9.5.1.3 Η έκβαση της υπόθεσης.....	111
9.5.2 ΥΠΟΘΕΣΗ 483.....	112
9.5.2.1 Τραπεζοασφαλιστικά.....	112
9.5.3 ΥΠΟΘΕΣΗ 1445/308.....	112
9.5.3.1 Χρέωση Προμηθειών για Εγγυητική Επιστολή (Ε/Ε) που είχε χαθεί.....	112
9.5.4 ΥΠΟΘΕΣΗ 1664/527.....	113

9.5.4.1	Ελλιπής ενημέρωση για ασφάλιση χρεωστικού υπολοίπου πιστωτικής κάρτας.....	113
9.5.5	ΥΠΟΘΕΣΗ 796.....	113
9.5.5.1	Προμήθεια για εξαργύρωση ταξιδιωτικής επιταγής.....	113
9.5.6	ΥΠΟΘΕΣΗ 807.....	114
9.5.6.1	Λογαριασμός καταθέσεων-αναλήψεις από ATMs.....	114
9.5.7	ΥΠΟΘΕΣΗ 1647/510.....	114
9.5.7.1	Εσφαλμένη κατάθεση εντολής εξωτερικού.....	114
9.5.8	ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΚΛΗΣΗ 2895.....	115
9.5.8.1	Κατάθεση-Καθυστέρηση πίστωσης.....	115
9.5.9	ΥΠΟΘΕΣΗ 1555/418.....	115
9.5.9.1	Έμβασμα-Καθυστέρηση.....	115
9.5.10	ΥΠΟΘΕΣΗ 926.....	115
9.5.10.1	Ταξιδιωτικές επιταγές.....	115
	ΤΕΛΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	117
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	119

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Βαδίζουμε σε μια εποχή που συνεχώς εξελίσσεται και οι ανάγκες των ανθρώπων γίνονται όλο και περισσότερες, καθώς οι ίδιοι επιθυμούν την βελτίωση της ποιότητας της ζωής τους. Από πολλούς ανθρώπους η κοινωνία μας χαρακτηρίζεται ως «καταναλωτική».

Παράλληλα, η προσφορά σύγχρονων και συχνά σύνθετων προϊόντων και υπηρεσιών για την ικανοποίηση των αναγκών των καταναλωτών, η διεθνοποίηση των συναλλαγών και η εισαγωγή του ευρώ ως ενιαίου νομίσματος συνθέτουν ένα νέο περιβάλλον που ευνοεί τη λειτουργία ενός μηχανισμού επίλυσης των διαφορών.

Και αυτό γιατί οι περισσότεροι λόγω των δυσκολιών που αντιμετωπίζουν, σ' αυτή την σύγχρονη καταναλωτική κοινωνία, καταφεύγουν σε διάφορα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και οργανισμούς για την ικανοποίηση των αναγκών τους. Από το 1995 μέχρι σήμερα οι αλλαγές που έχουν γίνει και εξακολουθούν να γίνονται είναι σημαντικές και ραγδαίες και έχουν αλλάξει την εικόνα των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, με αποτέλεσμα οι πελάτες να εμπιστεύονται τις Τράπεζες όλο και περισσότερο. Οι ελληνικές Τράπεζες έγιναν πιο πελατοκεντρικές προσαρμόζοντας τα προϊόντα τους ανάλογα με τον πελάτη και υιοθετώντας συνεχώς νέα.

Οι εργασίες και οι παροχές των Τραπεζών είναι τα δάνεια κάθε μορφής όπως καταναλωτικά και στεγαστικά, οι υπηρεσίες καταθέσεων, οι υπηρεσίες πιστωτικών και χρεωστικών καρτών, οι υπηρεσίες επενδύσεων και ασφαλίσεων, οι υπηρεσίες καταναλωτικής πίστης και η διακίνηση αμοιβαίων κεφαλαίων. Τίθεται, όμως, το ερώτημα αν οι Τράπεζες εξυπηρετούν πλέον τους πελάτες ποιοτικά και ουσιαστικά, και αυτό γιατί η ποιοτική εξυπηρέτηση πελατείας είναι θέμα πρωταρχικής σημασίας για τις Τράπεζες, συνυφασμένο με την ίδια τους την επιβίωση στην αγορά. Μια αγορά που λειτουργεί χωρίς περιορισμούς, χωρίς προστατευτισμούς, πλήρως απελευθερωμένη και με έντονο ανταγωνισμό.

Ο πελάτης έχει την δυνατότητα να επιλέξει όποιο προϊόν του ταιριάζει σύμφωνα με τις ανάγκες του, να κρίνει τι θέλει πραγματικά, μπορεί να κάνει κάθε είδους συναλλαγές αφού έχει στη διάθεση του τραπεζικά προϊόντα σύμφωνα με τις απαιτήσεις του.

Ο στόχος της Τράπεζας είναι να με την κατάλληλη έντυπη και ηλεκτρονική διαφήμιση να ενθουσιάσει τον πελάτη και να τον εντυπωσιάσει όσον αφορά τα προϊόντα της. Λόγω του ανταγωνισμού που υπάρχει στην αγορά ενθαρρύνει τον πελάτη να επιλέξει προϊόντα που ίσως δεν τα χρειάζεται πραγματικά, ή να επενδύσει για παράδειγμα σε Αμοιβαία Κεφάλαια που δεν θα του δώσουν και το ανάλογο κέρδος ή τις περισσότερες φορές λόγω του

αυξημένου αριθμού των πελατών να μην δίνεται από τους τραπεζικούς υπαλλήλους η πλήρης ενημέρωση ή η κατάλληλη διευκρίνιση σε ότι αφορά τα προϊόντα και τις συναλλαγές.

Κρίνεται δηλαδή απαραίτητο να υπάρχει ένας μηχανισμός επίλυσης των διαφορών, όπως ο Τραπεζικός Μεσολαβητής που δημιουργήθηκε από την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών. Τι είναι όμως ο Τραπεζικός Μεσολαβητής ελάχιστοι γνωρίζουν.

Με την εργασία αυτή προτιθέμεθα να αποδείξουμε ότι ο Τραπεζικός Μεσολαβητής με την πρόσφατη λειτουργία του συμβάλλει πέρα από την ταχεία και ανέξοδη για τον καταναλωτή επίλυση των παραπόνων του, στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών των Τραπεζών και στην εδραίωση της εμπιστοσύνης του κοινού προς τα Τραπεζικά Ιδρύματα και στην ποιοτική αναβάθμιση του Τραπεζικού συστήματος γενικότερα.

Κατά την κρίση μας, το θέμα παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον, γιατί ο Τραπεζικός Μεσολαβητής είναι ο πρώτος ιδιωτικός θεσμός έξω-δικαστικής επίλυσης των διαφορών στο Ελληνικό Χρηματοπιστωτικό σύστημα. Τίθεται ακόμη ένα ερώτημα αν οι πολίτες πρόκειται να τον εμπιστευτούν με τέτοιο τρόπο, έτσι ώστε να περιοριστούν οι δυσαρεστημένοι πελάτες που επηρεάζουν αρνητικά την κοινή γνώμη και κατ' επέκταση να βελτιωθεί η εικόνα των Τραπεζών και του Τραπεζικού συστήματος γενικότερα.

Στο πρώτο κεφάλαιο της εργασίας μας θα επιχειρήσουμε να εξηγήσουμε, έτσι ώστε να γίνει κατανοητό, τι είναι ο θεσμός του Τραπεζικού Μεσολαβητή και ποιον αφορά αυτός ο θεσμός. Παράλληλα, γίνεται αναφορά στις Τράπεζες που συμμετέχουν στο θεσμό αυτό. Το δεύτερο κεφάλαιο αναφέρεται στην λειτουργία του Τραπεζικού Μεσολαβητή, δηλαδή με ποιο τρόπο μπορεί να υποβάλλει κανείς τα παράπονα του, αν εξετάζει ή όχι το παράπονο του ο Μεσολαβητής και τι επιδιώκει ο Τραπεζικός Μεσολαβητής με την λειτουργία του αυτή. Το τρίτο κεφάλαιο αναφέρεται στην οργάνωση του Τραπεζικού Μεσολαβητή και ποια η συνεργασία του με άλλους φορείς ή Τράπεζες.

Στα επόμενα κεφάλαια γίνεται αναφορά στα τραπεζικά προϊόντα όπως Μέσα πληρωμών, Δάνεια, Κινητές αξίες, Καταθέσεις και σε Διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες. Σε κάθε κεφάλαιο αναφέρονται τα γραπτά παράπονα και οι τηλεφωνικές κλήσεις με ποσοστά, υπάρχουν πίνακες που αναφέρονται στην κατανομή των υποθέσεων κατά είδος προϊόντος και αιτία παραπόνου, τα αίτια παραπόνων κατά έτος και τέλος γίνεται αναφορά με την μορφή πίνακα στον τρόπο που έκλεισαν οι υποθέσεις ανάλογα με το φορέα και την κατάληξη τους.

Τέλος, στο ένατο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στις πραγματικές υποθέσεις κατά είδος τραπεζικού προϊόντος-υπηρεσίας που έχει αντιμετωπίσει μέχρι στιγμής ο Τραπεζικός Μεσολαβητής. Τα προβλήματα είναι αρκετά, οπότε στην εργασία μας έχει γίνει η επιλογή των πιο σημαντικών και το πιο πολύπλοκων υποθέσεων. Είναι δηλαδή, μια σειρά αντιπροσωπευτικών παραδειγμάτων, βάσει του οποίου μπορεί κανείς να αξιολογήσει το

έργο του Τραπεζικού Μεσολαβητή και από τα οποία προκύπτει η ενεργητική παρέμβαση του θεσμού στην αντιμετώπιση καθημερινών προβλημάτων των καταναλωτών κατά τις τραπεζικές συναλλαγές τους.

Εν κατακλείδι, θα προσπαθήσουμε να αποδείξουμε την ιδιαίτερη σημασία του Τραπεζικού Μεσολαβητή και την σημαντική βοήθεια που προσφέρει στους προβληματιζόμενους πελάτες και στις ίδιες τις Τράπεζες.

Κατά την παρούσα εργασία, οι παράγοντες δυσκολίας ήταν πολλοί καθώς το θέμα είναι σχετικά πρόσφατο, αφού ο θεσμός του Τραπεζικού Μεσολαβητή ιδρύθηκε πριν πέντε έτη, οπότε δεν υπήρχαν πολλές επιλογές για το που έπρεπε να απευθυνθεί κανείς για την εύρεση των στοιχείων αυτών. Είναι ένας νέος θεσμός που ελάχιστοι γνωρίζουν και δεν έχουν ασχοληθεί, παρόλο που η σημασία του είναι τεράστια και το έργο του είναι μέχρι στιγμής σημαντικό.

Το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή μας έδωσε τις περισσότερες πληροφορίες για την έκβαση αυτής της εργασίας και μας έδωσε να καταλάβουμε την έννοια του Τραπεζικού Μεσολαβητή, οπότε ο θεσμός αυτός μας γεννούσε ένα ιδιαίτερο ενδιαφέρον.

Το ίδιο ενδιαφέρον ελπίζουμε να προκαλέσει το περιεχόμενο αυτής της εργασίας και στους αναγνώστες της, οι οποίοι θα καταλάβουν πόσο αναγκαία είναι η λειτουργία ενός μηχανισμού επίλυσης των διαφορών στον Χρηματοπιστωτικό Τομέα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ

Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η προσφορά σύγχρονων και συχνά σύνθετων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, για παράδειγμα έξυπνες κάρτες, καταθετικά-μικτά προϊόντα, προσαρμοσμένων στις εξελισσόμενες ανάγκες των καταναλωτών, η διεθνοποίηση των συναλλαγών και παράλληλα οι σημαντικότερες ανακατατάξεις στον τραπεζικό χώρο και η εισαγωγή του ευρώ ως ενιαίου νομίσματος, συνθέτουν ένα νέο περιβάλλον που ευνοεί την αυτορρύθμιση και ενθαρρύνει την λειτουργία μηχανισμών εξώδικης επίλυσης των διαφορών.

Η σύσταση του Τραπεζικού Μεσολαβητή από την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών αποτέλεσε και εξακολουθεί να αποτελεί, πράξη πρωτοποριακή και πρωτότυπη για τα ελληνικά δεδομένα όσον αφορά την προέλευση (industry-based), την ανεξαρτησία του και την παροχή μιας εναλλακτικής εξωδικαστικής διαδικασίας επίλυσης διαφορών στο χρηματοπιστωτικό σύστημα, με βάση τις αρχές που έθεσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Σύσταση 98/257/ΕΚ).

Με την λειτουργία του ο θεσμός συμβάλλει, πέρα από την ταχεία και ανέξοδη για τον καταναλωτή επίλυση των συγκεκριμένων παραπόνων, στην βελτίωση των συγκεκριμένων παραπόνων, στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών των Τραπεζών και στην εδραίωση της εμπιστοσύνης του κοινού προς τα Πιστωτικά Ιδρύματα.

1.1 ΣΥΣΤΑΣΗ

Τον Μάρτιο του 1998 η Γενική Συνέλευση της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών αποφάσισε τη σύσταση του διεθνώς αναγνωρισμένου θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή (Τ.Μ.) στη χώρα μας και ενέκρινε τον Κανονισμό Οργάνωσης και Λειτουργίας του. Στη συνέχεια, κατά την τακτική Γενική Συνέλευση της 31.3.99, εξελέγη ο πρώτος Τραπεζικός Μεσολαβητής και παράλληλα τροποποιήθηκε σχετικά το Καταστατικό της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, προκειμένου να κατοχυρωθεί η λειτουργική και οικονομική ανεξαρτησία του θεσμού. Το γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή λειτουργεί από την 15.3.99. Με τον τρόπο αυτό η Ελλάδα έγινε η 12^η χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης όπου υφίσταται ο θεσμός του Τ.Μ., ένας θεσμός πρωτοποριακός για τον χρηματοπιστωτικό και γενικότερα για τον ιδιωτικό τομέα της οικονομίας μας.

Με βάση τον παραπάνω Κανονισμό, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής εκλέγεται με απόφαση της Γενικής Συνέλευσης της Ένωσης Ελληνικών τραπεζών με αυξημένη

πλειοψηφία (3/4 του συνόλου των ψήφων) για 3 έτη, με δυνατότητα επανεκλογής. Πρώτος Τραπεζικός Μεσολαβητής εξελέγη ο κ. Παναγιωτόπουλος Φώτης, ο οποίος είχε διετελέσει Υποδιοικητής της Αγροτικής Τράπεζας της Ελλάδος.

Αφετηρία για την οργάνωση και την λειτουργία του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή στη χώρα μας αποτέλεσε αφ' ενός το πλαίσιο των αρχών που διέπουν τα όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης που έθεσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Σύσταση 98/257/ΕΚ), αφ' ετέρου η διεθνής εμπειρία (με έμφαση κυρίως στον Ευρωπαϊκό χώρο), σε συνδυασμό με τις νομικής ή πρακτικής φύσεως ιδιαιτερότητες του ελληνικού χρηματοπιστωτικού συστήματος.

Αξίζει να σημειωθεί ότι ο θεσμός του Τραπεζικού Μεσολαβητή λειτουργεί σήμερα με απόλυτη επιτυχία στις ανεπτυγμένες οικονομικά χώρες του εξωτερικού και έχει αποδεδειγμένα συμβάλλει κατά τρόπο ουσιαστικό στην βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων τραπεζικών υπηρεσιών και της εικόνας του τραπεζικού τομέα γενικότερα. Του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή προηγήθηκε η θέσπιση από την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών του Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας στα πλαίσια της περαιτέρω εναρμόνισης με την πολιτική της Ευρωπαϊκής Ένωσης για ενημέρωση και προστασία του καταναλωτή.

Η εισαγωγή από την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών του Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας δημιούργησε την ανάγκη θέσπισης προσφορών μέτρων και διαδικασιών για την τήρηση του, με έμφαση ιδίως στην ενημέρωση των καταναλωτών και στην ενίσχυση της διαφάνειας των συναλλαγών, καθώς και στην άμεση και οργανωμένη αντιμετώπιση των παραπόνων των πελατών μέσω εξωδικαστικών θεσμών επίλυσης διαφορών.

1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Ο θεσμός αποτελεί προσαρμογή της Σκανδιναβικής προέλευσης «Ombudsman» του δημόσιου τομέα (στη χώρα μας <<Συνηγόρου του πολίτη>>) στον ιδιωτικό τομέα της οικονομίας, προσαρμογή που το πρώτον έλαβε χώρα στην Μ. Βρετανία, η οποία εισήγαγε το θεσμό στον τραπεζικό και ασφαλιστικό κλάδο ήδη από τα μέσα της δεκαετίας του '80. Κατά της δεκαετία του 1990, μετά την απελευθέρωση των αγορών, ο θεσμός διαδόθηκε με ταχείς ρυθμούς ιδιαίτερα στις ανεπτυγμένες οικονομίες. Ο θεσμός του Ombudsman είναι παλαιός και ιδιαίτερα διαδεδομένος. Γνωστός στην Αρχαία Ελλάδα («Εύθυνοι»), ο θεσμός καθιερώθηκε συνταγματικά στη Σουηδία το 1809 («Επίτροπος Διοίκησης») και έχει καθιερωθεί πλέον τόσο στην Δημόσια Διοίκηση, όσο και στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όσο και σε κατ' ιδίαν επαγγελματικούς κλάδους. Ως θεσμός αποβλέπει στον έλεγχο της δημόσιας διοίκησης, την καταπολέμησης της γραφειοκρατίας, την ενίσχυση της διαφάνειας και γενικά στην εξωδικαστική προστασία των πολιτών.

1.3 ΤΙ ΕΙΝΑΙ Ο ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής (Τ.Μ.) είναι ένας *ανεξάρτητος θεσμός* που δημιουργήθηκε για να εξετάζει *δίκαια, αμερόληπτα* και με *διαφανείς διαδικασίες* τις διαφορές των συναλλασσομένων με τις τράπεζες και να επιδιώκει την φιλική διευθέτησή τους.

1.3.1 Ποιον αφορά ο θεσμός του Τραπεζικού Μεσολαβητή

Ο θεσμός του Τραπεζικού Μεσολαβητή αφορά μόνο *ιδιώτες* (όχι νομικά πρόσωπα) για τις τραπεζικές συναλλαγές που *δεν αφορούν* της επαγγελματική τους δραστηριότητα.

1.4 ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΠΟΥ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΝ ΣΤΟ ΘΕΣΜΟ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΚΑΙ ΤΗΛΕΦΩΝΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

1.	ABN AMRO BANK	010.9497.130
2.	ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	010.3298.423
3.	ALPHA BANK	010.3262.437
4.	ASPIS BANK	010.9986.020
5.	BANK OF AMERICA	010.3285.226, 010.3285.214
6.	BNP PARIBAS	010.7468.069
7.	CITIBANK NA	010.9290.000
8.	ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	010.6975.330
9.	ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ	010.9304.590
10.	ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	010.3341.776
11.	EFG EUROBANK ERGASIAS	010.3371.626
12.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	010.3384.800
13.	ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	010.3213.717
14.	ΕΤΒΑbank	010.9294.272, 010.9297.273-4
15.	ΕΤΕΒΑ	010.3296.288
16.	FVB-ΠΡΩΤΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	010.3243.891, 010.7499.721
17.	HSBC BANK	010.6961.316-7, 010.6961.311
18.	HYPOVEREINSBANK AG	010.3640.940
19.	ΛΑΪΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	010.3350.000, 010.3350.071
20.	MARFIN BANK ATE	010.8170.691
21.	NOVABANK	010.9557.500, 0801.11.95500
22.	ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ	010.6596.222
23.	PROTON ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	010.9005.555
24.	SOCIETE GENERALE	010.6790.265
25.	ΤΑΜΕΙΟ ΠΑΡΑΚΑΤΑΘΗΚΩΝ & ΔΑΝΕΙΩΝ	010.3694.195
26.	ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟ	010.3210.272
27.	ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ	010.3646.910-9,

28.	ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ	010.3663.000
29.	ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ	010.6477.690
30.	ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	010.5296.834, 0310.293371
31.	ΤΡΑΠΕΖΑ PROBANK ΑΕ	010.9891.025
32.	UNIT BANK	010.7499.560
33.	ΩΜΕΓΑ ΤΡΑΠΕΖΑ	010.6970.000

1.5 ΠΑΡΟΜΟΙΟΣ ΘΕΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Παρόμοιος θεσμός στην Ελλάδα είναι ο **Συνήγορος του Πολίτη**.

Ο Συνήγορος του Πολίτη είναι ανεξάρτητη αρχή. Ιδρύθηκε με το Νόμο 2477/97 και ξεκίνησε τη λειτουργία του την 1η Οκτωβρίου 1998. Το νομοθετικό πλαίσιο της λειτουργίας του ρυθμίζεται από τις διατάξεις του Ν. 3094/03. Παρέχει τις υπηρεσίες του δωρεάν και κατά την πρώτη πενταετία λειτουργίας (1998-2002) είχε δεχθεί 41.865 αναφορές.

Ο Συνήγορος του Πολίτη ερευνά ατομικές διοικητικές πράξεις ή παραλείψεις ή υλικές ενέργειες οργάνων των δημοσίων υπηρεσιών που παραβιάζουν δικαιώματα ή προσβάλλουν νόμιμα συμφέροντα φυσικών ή νομικών προσώπων. Ερευνά επίσης ενέργειες ή παραλείψεις της δημόσιας διοίκησης και ιδιωτών, που παραβιάζουν τα δικαιώματα του παιδιού.

Κάθε πολίτης προτού καταφύγει στην Αρχή του Συνηγόρου του Πολίτη θα πρέπει να έχει έλθει σε επαφή με τη δημόσια υπηρεσία με την οποία σχετίζεται η υπόθεση του. Μόνον εφόσον η επαφή αυτή με τη δημόσια υπηρεσία δεν έχει οδηγήσει σε επίλυση του προβλήματος θα πρέπει να καταθέσει αναφορά στο Συνήγορο του Πολίτη.

1.6 ΠΑΡΟΜΟΙΟΙ ΘΕΣΜΟΙ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ

1.6.1 Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής

Το θεσμό του "Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή" εισήγαγε η Συνθήκη για την Ευρωπαϊκή Ένωση που υπεγράφη στο Μάαστριχ την 7.2.1992 (άρθρο 138^ε).

Ο θεσμός έχει ως στόχο την ενίσχυση της διαφάνειας κατά τη δράση των οργάνων της Ε.Ε. και την προαγωγή της ευρωπαϊκής ιθαγένειας που θεσπίσθηκε με το άρθρο 8 της Συνθήκης.

Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής εκλέγεται από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και ασκεί τα καθήκοντά του με πλήρη ανεξαρτησία. Έργο του είναι η εξέταση των περιπτώσεων κακής διοίκησης στο πλαίσιο των θεσμικών οργάνων και οργανισμών της Ε.Ε., η διατύπωση συστάσεων και η σύνταξη σχετικών εκθέσεων. Η υπηρεσία του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή εδρεύει στο Στρασβούργο. Πρώτος Διαμεσολαβητής ορκίσθηκε την 27.9.1995 ο κ. Jacob Sonderman.

1.6.2. Συγκριτική επισκόπηση του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή στο εξωτερικό.

Το θεσμό του Τραπεζικού Μεσολαβητή (Banking Ombudsman) συναντούμε σήμερα στις περισσότερες χώρες του εξωτερικού, εκ των οποίων οι 16 είναι Ευρωπαϊκές. Ο θεσμός λειτουργεί συνήθως στα πλαίσια των Ενώσεων Τραπεζών (Γερμανία, Βέλγιο, Ιαπωνία) ή με τη μορφή ανεξάρτητου Συμβουλίου και Ombudsman (Αγγλία, Αυστραλία, Ελβετία), και χρηματοδοτείται από τις τράπεζες. Κατ' εξαίρεση, ο Τραπεζικός Ombudsman διορίζεται και χρηματοδοτείται από την Κυβέρνηση (Σουηδία) ή λειτουργεί στα πλαίσια της Κεντρικής Τράπεζας (Ισπανία, Λουξεμβούργο). Οι υπηρεσίες του Τραπεζικού Ombudsman παρέχονται σχεδόν πάντα δωρεάν στους πελάτες των τραπεζών. Απαραίτητο συμπλήρωμα του θεσμού αποτελούν οι σχετικές με την εξέταση παραπόνων εσωτερικές διαδικασίες των πιστωτικών ιδρυμάτων, η εξάντληση των οποίων αποτελεί υποχρεωτικό στάδιο της εξέτασης του παραπόνου από τον Τραπεζικό Ombudsman.

Συνήθως, παράπονα στον Τραπεζικό Ombudsman δύνανται να υποβάλουν μόνο ιδιώτες για θέματα που δεν αφορούν την επαγγελματική τους δραστηριότητα, ενώ σε ορισμένες χώρες (π.χ. Αγγλία, Ιρλανδία, Ελβετία) ο Τραπεζικός Ombudsman εξετάζει και παράπονα που αφορούν μικρές επιχειρήσεις. Τέλος, σε άλλες χώρες (Αγγλία, Ιρλανδία, Αυστραλία, Ιταλία, Γερμανία, Ελβετία) η απόφαση του Τραπεζικού Ombudsman δεσμεύει τις τράπεζες, όχι όμως τους καταναλωτές, ενώ σε άλλες (π.χ. Βέλγιο, Ισπανία, Σουηδία) δε δεσμεύει κανένα από τα ενδιαφερόμενα μέρη.

1.7 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΘΕΣΜΟΥ

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής δημιουργήθηκε για να εξετάζει δίκαια, αμερόληπτα, με διαφανείς διαδικασίες και σε σύντομο χρόνο τις διαφορές των συναλλασσομένων με τις τράπεζες και να επιδιώκει την φιλική διευθέτησή τους.

Μεταξύ των άμεσων στόχων του θεσμού έμφαση δίδεται κατ' αρχήν στο να καταστεί γνωστός στο ευρύ κοινό, στους αρμόδιους φορείς και στις ενώσεις των καταναλωτών. Επίσης στο να εξοικειωθούν οι συναλλασσόμενοι με την εσωτερική διαδικασία υποβολής παραπόνων τους στην Τράπεζα και εν συνεχεία, στο γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

Συγχρόνως ο θεσμός αποβλέπει στην αποτελεσματική εξυπηρέτηση των καταναλωτών που υποβάλλουν τα παράπονα τους τόσο στην Τράπεζα όσο και στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή, και γενικότερα στη βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών αντιμετώπισης παραπόνων στις τράπεζες (π.χ. λειτουργία Υπηρεσιών Πελατών ως απαραίτητο τμήμα του θεσμού).

Με το θεσμό του Τραπεζικού Μεσολαβητή αναμένεται να περιοριστούν οι δυσαρεστημένοι πελάτες που επηρεάζουν αρνητικά την κοινή γνώμη σε έκταση κατά πολύ μεγαλύτερη από τον αριθμό τους, και κατ' επέκταση να βελτιωθεί η εικόνα των επιμέρους τραπεζών αλλά και του τραπεζικού συστήματος στο σύνολό του.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η ιδιαιτερότητα του Τραπεζικού Μεσολαβητή έγκειται στο γεγονός ότι η αντιμετώπιση ενός Τραπεζικού παραπόνου απαιτεί εκτός από καλή γνώση της τραπεζικής πρακτικής και του Νόμου και την σωστή συνεργασία και των Πιστωτικών Ιδρυμάτων που λειτουργούν στην χώρα μας.

Με την λειτουργία του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή πρόκειται να αναπτυχθεί ένας διάυλος επικοινωνίας ανάμεσα στα Πιστωτικά Ιδρύματα και το θεσμό που θα καταστήσει κάθε Τράπεζα κοινωνό των δραστηριοτήτων και πρωτοβουλιών του Τραπεζικού Μεσολαβητή και τη διαδικασία επίλυσης των διαφορών με τους συναλλασσόμενους πιο ευέλικτη και αποτελεσματική.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΘΕΣΜΟΥ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

2.1 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

Σημείο εκκίνησης για την οργάνωση και την λειτουργία του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή αποτέλεσαν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά, που συνιστούν συγχρόνως και κριτήρια αποτελεσματικότητάς του:

- ✓ Ο θεσμός είναι **περιεκτικός**, καλύπτει δηλαδή το σύνολο των τραπεζών- μελών της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών,
- ✓ Παρέχει εχέγγυα **ουδετερότητας** και **ανεξαρτησίας**,
- ✓ Είναι **αποτελεσματικός** (π.χ. εύκολη πρόσβαση στη διαδικασία, σύντομες προθεσμίες εξέτασης των παραπόνων, ενεργός ρόλος του Τραπεζικού Μεσολαβητή με ανάπτυξη πρωτοβουλιών για την φιλική διευθέτηση των διαφορών),
- ✓ Οι υπηρεσίες του Τραπεζικού Μεσολαβητή παρέχονται στους πελάτες των τραπεζών **δωρεάν**, καθιστώντας το θεσμό προσιτό στο ευρύ κοινό,
- ✓ Η διαδικασία εξέτασης των παραπόνων είναι σύντομη, απλή και κατανοητή στο μέσο συναλλασσόμενο και βασίζεται στις αρχές της **διαφάνειας**, της **εκατέρωθεν ακροάσεως των μερών**, της **νομιμότητας** (π.χ. έγγραφη διαδικασία, προσφυγή στη Δικαιοσύνη) και της **ελευθερίας** (μη δεσμευτική σύσταση).

2.2 ΤΙ ΕΞΕΤΑΖΕΙ Ο ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής εξετάζει παράπονα ή διαφορές που σχετίζονται με την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών (π.χ. λογαριασμό κατάθεσης, χορήγηση δανείου, έκδοση επιταγών, κάρτες κ.ά.) από τις τράπεζες που συμμετέχουν στο θεσμό, προς **ιδιώτες** (όχι νομικά πρόσωπα), και υπό την προϋπόθεση ότι δεν αφορούν την επαγγελματική τους δραστηριότητα. Παράλληλα ο Τραπεζικός Μεσολαβητής εξετάζει παράπονα τα οποία δεν αποτελούν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των Δικαστηρίων και δεν σχετίζονται με την γενική επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών.

2.3 ΤΙ ΔΕΝ ΕΞΕΤΑΖΕΙ Ο ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ

- ❖ Γεγονότα που συνέβησαν **πριν την 15/3/1999**, δηλαδή πριν λειτουργήσει ο θεσμός του Τραπεζικού Μεσολαβητή.
- ❖ Παράπονα για τα οποία δεν έχετε απευθυνθεί **στην τράπεζά σας** (υπεύθυνος καταστήματος, υπηρεσία πελατών).

- ❖ Παράπονα που προέρχονται από ιδιώτες και σχετίζονται με την επαγγελματική τους δραστηριότητα, ή από νομικά πρόσωπα.
- ❖ Παράπονα που υποβάλλονται στον Τραπεζικό Μεσολαβητή **μετά από 1 μήνα** από την απάντηση της Υπηρεσίας Πελατών της τράπεζας ή από την πάροδο των 10 εργασίμων ημερών χωρίς απάντηση
- ❖ Παράπονα που υποβάλλονται στον Τραπεζικό Μεσολαβητή **μετά από 3 μήνες** αφότου συνέβη το γεγονός που τα προκάλεσε, εκτός αν αποδειχθεί ότι δεν μπορούσατε, με τη δέουσα επιμέλεια, να το γνωρίζατε νωρίτερα. Σε κάθε περίπτωση πάντως ο Τραπεζικός Μεσολαβητής δεν εξετάζει παράπονα που υποβάλλονται **μετά από 1 χρόνο** αφότου συνέβη το γεγονός που τα προκάλεσε.
- ❖ Παράπονα που αποτελούν ήδη αντικείμενο δικαστικής επιδίωξης.
- ❖ Διαφορές που διευθετήθηκαν ήδη με την τράπεζα.
- ❖ Παράπονα που προκύπτουν από αποφάσεις της τράπεζας σχετικά με δανειοδοτήσεις.
- ❖ Παράπονα που σχετίζονται με τη γενική επιχειρηματική πολιτική ή πρακτική μιας τράπεζας.
- ❖ Θέματα γενικής πληροφόρησης για τις τράπεζες και τις υπηρεσίες που παρέχουν.
- ❖ Παράπονα των οποίων έχει ήδη επιληφθεί ο Τραπεζικός Μεσολαβητής εκτός αν υπάρχουν νέα στοιχεία.
- ❖ Θέματα που σχετίζονται με αποφάσεις μιας τράπεζας που ενεργεί ως εκτελεστής διαθήκης ή καταπιστεύματος ή ως διαχειριστής περιουσίας.
- ❖ Παράπονα στα οποία εμπλέκονται ποινικά αδικήματα που διώκονται αυτεπάγγελα

2.4 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Πριν απευθύνει κανείς το παράπονο του στον Τραπεζικό Μεσολαβητή, πρέπει κατ' αρχήν απαραίτητως να προσπαθήσει να επιλύσει το πρόβλημα με την Τράπεζα του ακολουθώντας την ακόλουθη διαδικασία.

2.4.1 Στην Τράπεζα

Κατ' αρχήν πρέπει ο ιδιώτης να απευθυνθεί στον **υπεύθυνο του καταστήματος της Τράπεζας του** (προϊστάμενο υπηρεσίας, διευθυντή καταστήματος). Θα ακούσει το πρόβλημα του ιδιώτη και θα προσπαθήσει να τον εξυπηρετήσει με τον καλύτερο τρόπο. Κανονικά ο υπεύθυνος του καταστήματος θα πρέπει να απαντήσει στο παράπονο μέσα σε δέκα εργάσιμες ημέρες.

Αν δεν ικανοποιηθεί ο παραπονούμενος από την λύση που του προτείνεται στο Κατάστημα έχει την δυνατότητα να απευθυνθεί στην Υπηρεσία Πελατών κάθε Τράπεζας, η οποία κανονικά θα πρέπει να απαντήσει εγγράφως σε δέκα εργάσιμες ημέρες.

2.4.2 Στον Τραπεζικό Μεσολαβητή

Στην πλειοψηφία τους όλα τα παράπονα των πελατών επιλύονται επί τόπου από την ίδια την Τράπεζα.

Παρ' όλα αυτά, σε περίπτωση που ο συναλλασσόμενος δεν μείνει ικανοποιημένος από την απάντηση της Υπηρεσίας Πελατών της Τράπεζας ή αν περάσουν δέκα εργάσιμες ημέρες χωρίς να λάβει απάντηση, μπορεί το **αργότερο μέσα σε ένα μήνα** (από την απάντηση της Τράπεζας ή από την πάροδο των δέκα εργάσιμων ημερών) να υποβάλει το παράπονό του στον Τραπεζικό Μεσολαβητή. Από τα καταστήματα των Τραπεζών μπορεί ο καθένας να προμηθευτεί το σχετικό **«Έντυπο Παραπόνων προς τον Τραπεζικό Μεσολαβητή»**. Η διαδικασία υποβολής παραπόνων στον Τραπεζικό Μεσολαβητή γίνεται αποκλειστικά και μόνο γραπτώς.

2.5 ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΝΑ ΠΛΗΡΩΣΕΙ Ο ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟΣ

Οι υπηρεσίες του Τραπεζικού Μεσολαβητή παρέχονται **δωρεάν** προς τον παραπονούμενο.

2.6 ΕΞΕΤΑΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

2.6.1 Συγκέντρωση στοιχείων

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής θα ενημερώσει άμεσα με επιστολή του ότι παρέλαβε το έντυπο του παραπόνου του πελάτη. Αν χρειασθεί θα του ζητήσει περισσότερες πληροφορίες.

Εφόσον το παράπονο του πελάτη αφορά θέμα που ο Τραπεζικός Μεσολαβητής μπορεί να εξετάσει, αφού απευθυνθεί στην τράπεζα για να ακούσει την άποψη της, θα προβεί με απόλυτη εχεμύθεια και σε σύντομο χρονικό διάστημα στις παρακάτω ενέργειες.

2.6.2 Φιλική διευθέτηση

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής εξετάζει σε σύντομο χρόνο τηρώντας εμπιστευτικές τις πληροφορίες που παρέχονται σε γνώση του, τις θέσεις του παραπονούμενου και της Τράπεζας και προτείνει την **φιλική διευθέτηση της διαφοράς**, επιδιώκοντας να συμβιβάσει και τα δυο μέρη. Η πρόταση του θα πρέπει να γίνει δεκτή τόσο από τον ιδιώτη, όσο και από την Τράπεζα.

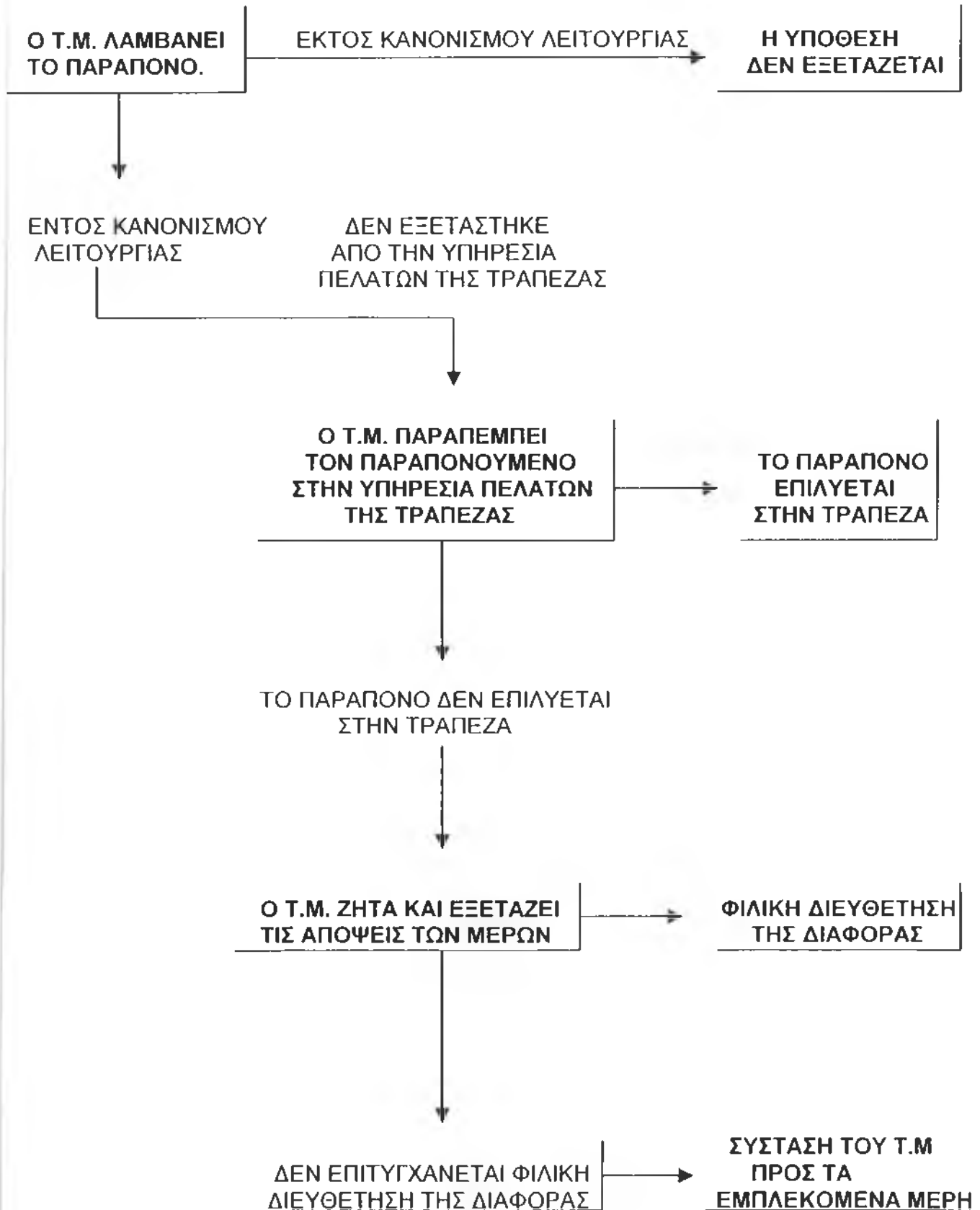
2.6.3 Σύσταση

Αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής, θα προχωρήσει στη **διατύπωση έγγραφης σύστασης** προς τα δύο μέρη με σκοπό και πάλι την επίλυση της διαφοράς, η οποία δεν είναι δεσμευτική.

Τη σύσταση αυτή μπορεί τόσο ο ιδιώτης όσο και η τράπεζα να τη δεχθεί ή να την απορρίψει γραπτώς.

Μπορεί συνεπώς ο παραπονούμενος να προσφύγει στην Δικαιοσύνη. Επισημαίνεται ότι η διαδικασία εξέτασης παραπόνων από τον Τραπεζικό Μεσολαβητή σε καμιά περίπτωση **δεν αναστέλλει** τις νόμιμες προθεσμίες για προσφυγή στην Δικαιοσύνη.

2.7 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ



ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ & Η ΠΡΟΒΟΛΗ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

3.1 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Το γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή λειτουργεί από τις 15 Μαρτίου 1999, «παγκόσμια ημέρα του Καταναλωτή», με στελέχη εξειδικευμένους νομικούς και τραπεζικούς με πλήρη μηχανογραφική υποστήριξη. Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής προΐσταται του Γραφείου, χαράσσει την πολιτική του, κατευθύνει και συντονίζει το έργο του. Ειδικότερα οι υπηρεσίες του Γραφείου διαρθρώνονται σε δύο τομείς:

- Τον τομέα εξέτασης γραπτών παραπόνων και παροχής πληροφοριών εξειδικευμένης φύσεως στους ενδιαφερόμενους που επισκέπτονται το γραφείο ή επικοινωνούν τηλεφωνικώς. Ο τομέας αυτός περιλαμβάνει 5 τραπεζικούς συμβούλους, εκ των οποίων ένας ασκεί και καθήκοντα Διευθυντή του Γραφείου και 2 εξειδικευμένους νομικούς συμβούλους.
- Τον τομέα επικοινωνίας, με 3 υπαλλήλους, εκ των οποίων ο ένας είναι συντονιστής(συντονιστής ροής εργασίας). Τρεις επιπλέον υπάλληλοι αποτελούν το διοικητικό προσωπικό. Επιπλέον, το προσωπικό του γραφείου περιλαμβάνει και το γραμματέα του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

Συγχρόνως σε κάθε Τράπεζα-μέλος του θεσμού λειτουργεί ως απαραίτητο συμπλήρωμα του σε κεντρικό επίπεδο Υπηρεσία Πελατών, με έργο την εξέταση και διεύθυνση των παραπόνων των πελατών της Τράπεζας, καθώς και την παροχή πληροφοριών και διευκρινίσεων σε σχέση με τις παρεχόμενες τραπεζικές υπηρεσίες.

3.2 ΥΛΙΚΟΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ

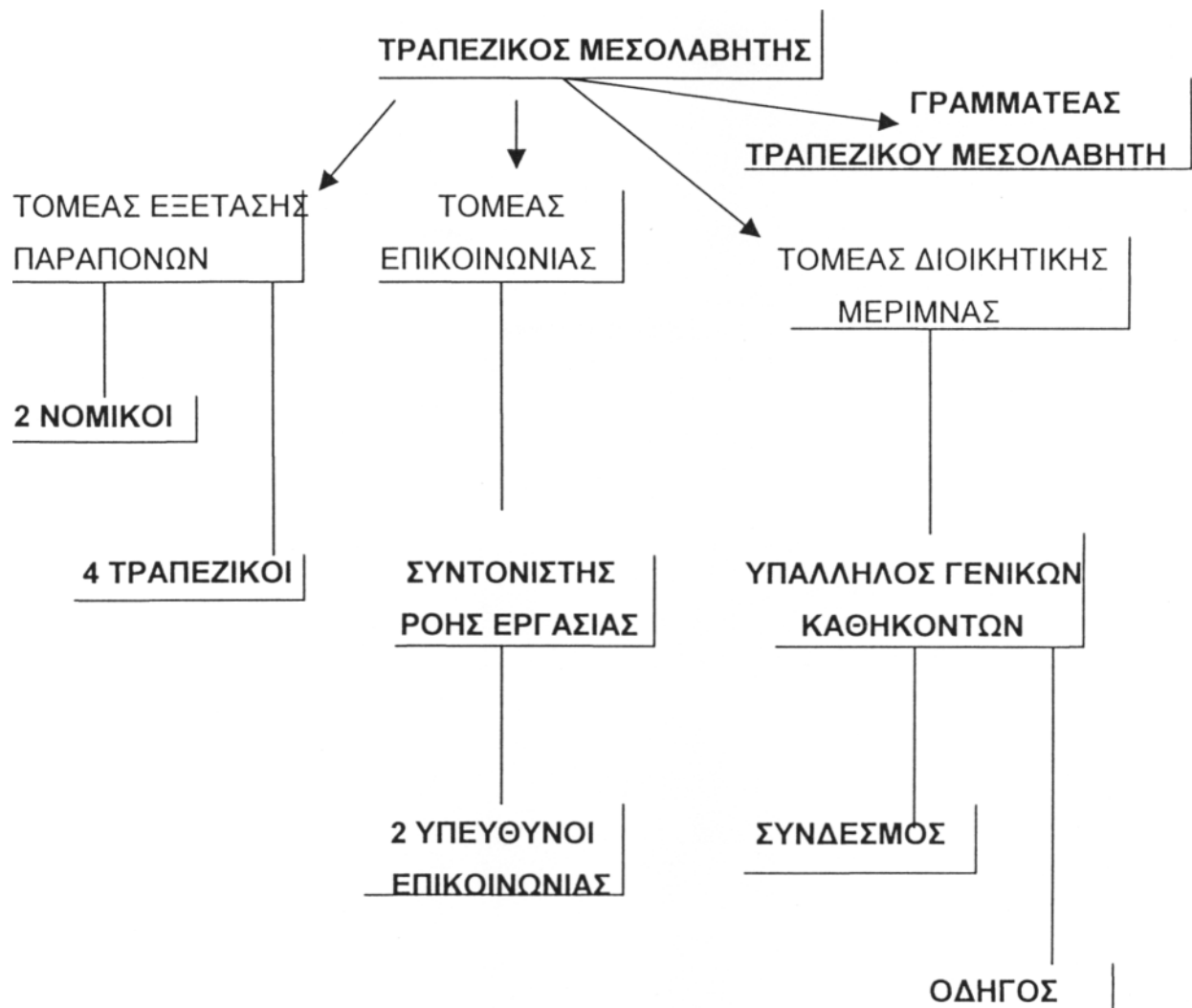
Η ύπαρξη επαρκούς υλικοτεχνικής υποδομής προηγμένης τεχνολογίας και η διαρκής αναβάθμιση της ώστε να ανταποκρίνεται στις αυξανόμενες ανάγκες του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή, συμβάλλει ουσιαστικά στη διεκπεραίωση του έργου του.

Τόσο ο τομέας εξέτασης γραπτών παραπόνων όσο και ο τομέας επικοινωνίας υποστηρίζονται από πρωτότυπη μηχανογραφική εφαρμογή για την ηλεκτρονική ταξινόμηση και διαχείριση των παραπόνων και την εξαγωγή σχετικών στατιστικών στοιχείων.

Περαιτέρω, το μηχανογραφικό σύστημα παρέχει σύνδεση με βάσεις νομικών πληροφοριών, το Internet, καθώς και τη δυνατότητα λήψης και αποστολής e-mail, ενώ το Γραφείο διαθέτει πλούσια βιβλιοθήκη με ελληνικά και ξένα επιστημονικά βιβλία και περιοδικές εκδόσεις. Κατά το έτος 2001 δημιουργήθηκε νέο σύστημα παρακολούθησης των

εργασιών του γραφείου, το οποίο βασίζεται σε νέες βάσεις δεδομένων (R.D.B.s). Το νέο σύστημα, στο οποίο ενσωματώθηκε και η παλαιά εφαρμογή του γραφείου, περιλαμβάνει τόσο τα γραπτά παράπονα όσο και τις τηλεφωνικές κλήσεις. Επιπλέον, αποκτήθηκε η λογισμική πλατφόρμα «PowerDOCS», η οποία διασφαλίζει τη λειτουργία Πρωτοκόλλου-Διεκπεραίωσης και την ευέλικτη ηλεκτρονική «σάρωση» και αρχειοθέτηση των εισερχόμενων εγγράφων. Παρέχει ακόμη πολλές ευκολίες στην διαχείριση εγγράφων και υποδειγμάτων, που έχουν εισαχθεί στην ανάλογη βάση δεδομένων.

3.3 ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ



3.4 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Η ιδιαιτερότητα του Τραπεζικού Μεσολαβητή έγκειται στο γεγονός ότι η αντιμετώπιση ενός τραπεζικού παραπόνου απαιτεί, εκτός από καλή γνώση της τραπεζικής πρακτικής και του Νόμου, τη συνεργασία των πιστωτικών ιδρυμάτων που λειτουργούν στη χώρα μας.

Αναζητήθηκε λοιπόν ένα μοντέλο επικοινωνίας, ανταλλαγής απόψεων και αποδοτικότερης συνεργασίας με τις Τράπεζες.

Η συνεργασία με τις Τράπεζες έχει θεσμοθετηθεί μέσω ανταποκριτών (ορισμός στελεχών), με τους οποίους υπάρχει άνετη και αμφίπλευρη επικοινωνία κάθε φορά που ανακύπτουν θέματα προς συζήτηση, ενώ πραγματοποιούνται και περιοδικές συναντήσεις στις οποίες συζητούνται θέματα γενικού ενδιαφέροντος.

Παράλληλα, άρχισε να εφαρμόζεται η πολιτική της αλληλοενημέρωσης και ανταλλαγής απόψεων μεταξύ στελεχών Τραπεζών και στελεχών του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή. Δηλαδή, σε θέματα όπως οι διαπιστώσεις του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή σχετικά με τα αίτια που προκαλούν τα παράπονα, προτάσεις για αποτελεσματική συνεργασία μεταξύ της συγκεκριμένης τράπεζας και του γραφείου καθώς και παρατηρήσεις της Τράπεζας σχετικά με την λειτουργία του Γραφείου.

Επιπλέον, ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ανάγκη ενημέρωσης του προσωπικού των Τραπεζών, ώστε με την σειρά του να ενημερώνει τους ενδιαφερόμενους καταναλωτές για τα δυο στάδια εξέτασης παραπόνων εντός της Τράπεζας καθώς και για το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή. Επισημαίνεται η σημασία της σωστής λειτουργίας του θεσμού για τις ίδιες τις Τράπεζες, οι οποίες μπορούν να επωφεληθούν πολλαπλά από την αμερόληπτη και ανεξάρτητη λειτουργία του θεσμού.

Η συνεργασία του Γραφείου με τις Τράπεζες επεκτείνεται και σε επίπεδο διευθυντικών στελεχών. Στο διάστημα αυτό της λειτουργίας του Τραπεζικού Μεσολαβητή, η συνεργασία του Γραφείου με τις Τράπεζες παρουσιάζει συνεχή βελτίωση, με αποτέλεσμα αρκετά παράπονα που διατυπώνονται τηλεφωνικώς να επιλύονται με απευθείας επικοινωνία του Γραφείου με τους Ανταποκριτές. Αυτό γίνεται σε περιπτώσεις όπου λόγοι επείγοντος χαρακτήρα επιβάλλουν άμεση ενέργεια ή η διαφορά οφείλεται σε προφανές σφάλμα του καταστήματος όπου έγινε η συναλλαγή. Ανάλογη μέθοδος ακολουθείται και σε ορισμένες περιπτώσεις γραπτών παραπόνων. Σημειώνεται ότι στις περιπτώσεις αυτές της άμεσης επίλυσης των διαφορών εκφράζονται ευχαριστίες από τους συναλλασσόμενους τόσο προς τις Τράπεζες όσο και προς το γραφείο. Μ' αυτό τον τρόπο ενισχύονται ή αποκαθίστανται οι σχέσεις αμοιβαίας εμπιστοσύνης που πρέπει να χαρακτηρίζουν τη συνεργασία Τραπεζών και πελατών.

Η συνεργασία με τις Τράπεζες αναδεικνύει το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή, πέρα από ένα θεσμό εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών και σε συμβουλευτικό παράγοντα

για την ομαλότερη και αποτελεσματικότερη εξέλιξη των συναλλαγών προς αμοιβαίο όφελος συναλλασσομένων και Τραπεζών. Επιτυγχάνεται ένας διάυλος επικοινωνίας ανάμεσα στα Πιστωτικά Ιδρύματα και το θεσμό που θα καταστήσει κάθε τράπεζα κοινών των δραστηριοτήτων και πρωτοβουλιών του Τραπεζικού Μεσολαβητή και την διαδικασία επίλυσης των διαφορών με τους συναλλασσόμενους πιο ευέλικτη και αποτελεσματική.

3.5 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΟΜΟΛΟΓΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ

3.5.1 Συνεργασία με Ενώσεις Καταναλωτών.

Το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή επικοινωνεί με Ενώσεις Καταναλωτών για την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με την εξέλιξη των εργασιών και για την προώθηση θεμάτων μελών των εν λόγω Ενώσεων. Ειδικότερα, οι Ενώσεις, σε ορισμένες περιπτώσεις, προωθούν στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή για εξέταση αιτήσεις καταναλωτών – μελών τους για διευθέτηση διαφορών που ανακύπτουν κατά τις ιδιωτικές συναλλαγές τους με τις Τράπεζες.

3.5.2 Δίκτυο συνεργασίας Μεσολαβητών του Χρηματοπιστωτικού Τομέα στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η Επιτροπή της Ευρωπαϊκής Ένωσης, στο πλαίσιο της πολιτικής της για την ανάπτυξη της Ενιαίας Αγοράς στον Χρηματοπιστωτικό Τομέα, ανέλαβε πρωτοβουλία σύστασης Δικτύου Συνεργασίας μεταξύ Μεσολαβητών του Χρηματοπιστωτικού τομέα (Τραπεζικός, Ασφαλιστικός, Επενδυτικός). Σκοπός του Δικτύου είναι να εξετάζει τις διαφορές που ανακύπτουν κατά τις διασυνοριακές χρηματοπιστωτικές συναλλαγές (συναλλαγές που λαμβάνουν χώρα σε Κράτος – Μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης διαφορετικό από το Κράτος – Μέλος μόνιμης διαμονής του καταναλωτή).

Οι βασικές αρχές στις οποίες στηρίζεται η λειτουργία του Δικτύου είναι:

1. Εφαρμογή της νομοθεσίας της χώρας όπου πραγματοποιήθηκε η συναλλαγή.
2. Αρμόδιος Μεσολαβητής για την εξέταση της διαφοράς είναι ο Μεσολαβητής της χώρας όπου έγινε η συναλλαγή.
3. Ο καταναλωτής πριν προσφύγει στον αρμόδιο Μεσολαβητή πρέπει να έχει απευθυνθεί στο φορέα παροχής της χρηματοπιστωτικής υπηρεσίας.
4. Ο Μεσολαβητής της χώρας του καταναλωτή παρέχει κάθε χρήσιμη πληροφορία στον ενδιαφερόμενο σχετικά με τον αρμόδιο Μεσολαβητή, τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να απευθυνθεί σε αυτόν , καθώς και για την διαδικασία εξέτασης των παραπόνων του.

5. Η γλώσσα την οποία πρέπει να χρησιμοποιεί ο καταναλωτής, να είναι συνήθης γλώσσα εργασίας του αρμόδιου Μεσολαβητή ή η γλώσσα της Τραπεζής ή η γλώσσα της σύμβασης.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εξέδωσε τον Οδηγό του Καταναλωτή, ο οποίος κυκλοφόρησε, για την ενημέρωση του κοινού σχετικά με την λειτουργία και τη διαδικασία πρόσβασης στο FIN-NET. Η προσφυγή των ενδιαφερομένων καταναλωτών στο FIN-NET διευκολύνεται περαιτέρω από την ανάπτυξη του Ευρωπαϊκού Δικτύου Εξωδικαστικής Επίλυσης των Διαφορών (EEJ-NET). Ειδικότερα, σε κάθε μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης προβλέπεται να εγκατασταθεί ένα ειδικό κέντρο πληροφόρησης και υποστήριξης, στο οποίο θα μπορούν να απευθύνονται οι καταναλωτές που έχουν διαφορές με προμηθευτές αγαθών ή υπηρεσιών, εντός της χώρας τους ή σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, για να πληροφορηθούν εάν υπάρχει φορέας εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών για την συγκεκριμένη υπόθεση τους, στον οποίο θα μπορούσαν να απευθυνθούν για την φιλική διευθέτησή της.

3.5.3 International Ombudsman Institute

Το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή είναι συνδεδεμένο μέλος του Διεθνούς Ινστιτούτου Μεσολαβητών (I.O.I) που συνεστήθη το 1978 με σκοπό την προβολή και την ενθάρρυνση ανάπτυξης του θεσμού και την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ Μεσολαβητών σε παγκόσμια κλίμακα.

3.5.4 Λοιποί Φορείς

Το γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή συνεργάζεται με τις αρμόδιες Υπηρεσίες για θέματα καταναλωτή. Αξιοσημείωτη είναι η συμμετοχή εκπροσώπων του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή σε επιτροπές ad hoc και μόνιμου ή διαρκούς χαρακτήρα στους κόλπους φορέων της Πολιτείας αρμοδίων για θέματα καταναλωτή και ιδιαίτερα του Υπουργείου Ανάπτυξης, καθώς και της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών.

3.6 Η ΠΡΟΒΟΛΗ ΤΟΥ ΘΕΣΜΟΥ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

Ο γενικός στόχος της προβολής του θεσμού του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή είναι να καταστούν γνωστά στο ευρύ κοινό η ύπαρξη του θεσμού, οι περιπτώσεις παραπόνων που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά του, οι διαδικασίες που ακολουθεί, ο σκοπός του, και το τι μπορεί να αναμένει ο προσφεύγων στις υπηρεσίες του.

Ο ειδικός στόχος προβολής είναι να ενημερωθούν λεπτομερέστερα για τα ανωτέρω οι άμεσα ενδιαφερόμενοι για το θεσμό, δηλαδή οι συναλλασσόμενοι που έχουν διαφορές με τις Τράπεζες τους.

Για τον γενικό στόχο της προβολής του θεσμού στο ευρύ κοινό χρησιμοποιούνται κυρίως τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης.

Για τον ειδικό στόχο ενημέρωσης των άμεσα ενδιαφερομένων χρησιμοποιούνται κυρίως τα ακόλουθα μέσα:

- Η ενημέρωση από το προσωπικό του θεσμού μέσω των τηλεφωνικών κλήσεων, της σελίδας του Τραπεζικού μεσολαβητή στο Internet και των προσωπικών επισκέψεων στο Γραφείο.
- Η ενημέρωση μέσω του Ενημερωτικού Φυλλαδίου του θεσμού.
- Η ενημέρωση μέσω του προσωπικού των Τραπεζών, το οποίο μπορεί να εξασφαλίσει την απαιτούμενη ενημέρωση στους πελάτες των Τραπεζών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ

ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΑ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα μέσα πληρωμών είναι ένα πολυδύναμο και πολυσήμαντο εργαλείο της αγοράς. Ο ρόλος τους στην καθημερινή δραστηριότητα των καταναλωτών είναι καταλυτικός. Παράλληλα, τα μέσα πληρωμών αποτελούν τον ευαίσθητο τομέα πλέον της λιανικής τραπεζικής και το προοίμιο της ανάπτυξης μιας πολυδιάστατης συναλλακτικής σχέσης ανάμεσα στο πιστωτικό ίδρυμα και στον καταναλωτή.

Ειδικότερα, ο σύγχρονος καταναλωτής αναζητά την απλότητα, την ειλικρίνεια, και την κατανόηση των αναγκών του κατά την επαφή με την Τράπεζά του, προκειμένου να διευκολύνει την συναλλακτική του δραστηριότητα και να βελτιώσει τους όρους διαβίωσής του. Από την στιγμή που επιλέξει τις υπηρεσίες που έχει άμεσα ανάγκη, αλλά και αυτές που κρίνει ότι εξυπηρετούν τα συμφέροντά του, καλλιεργείται μια σχέση εμπιστοσύνης επωφελής και για τα δυο μέρη. Συχνά όμως κατά την ανάπτυξη της σχέσης αυτής δημιουργούνται προβλήματα που ανάγονται είτε σε παρανοήσεις και ελλιπή ενημέρωση είτε σε παραλείψεις και σφάλματα μίας ή και των δυο πλευρών.

Χρέος κάθε Τράπεζας και γενικά του τραπεζικού συστήματος είναι να αφουγκραστεί τις ανησυχίες και τους προβληματισμούς και να αντιμετωπίσει επί της ουσίας τα καθημερινά προβλήματα του καταναλωτή. Ενός καταναλωτή, που οι απαιτήσεις του για την καλύτερη ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών και η ανάγκη επικοινωνίας με το φορέα, στον οποίο έχει εμπιστευτεί έναν ουσιαστικό ρόλο στην πραγματοποίηση των συναλλαγών του, είναι ολοένα και μεγαλύτερες.

Η παρουσία του Τραπεζικού Μεσολαβητή δίνει την ευκαιρία στον καταναλωτή που δεν έχει ικανοποιηθεί με την αντιμετώπιση του προβλήματος του από την Τράπεζα του, να προσφύγει στον θεσμό που θα αναζητήσει τις αιτίες και θα προτείνει τα απαραίτητα μέτρα προς διευθέτηση της όποιας εκκρεμότητας στην συναλλακτική αυτή σχέση.

Η πρώτη προσέγγιση του γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή λαμβάνει χώρα τηλεφωνικά με το προσωπικό του Γραφείου, όπου γίνεται καταγραφή του προβλήματος ή του προβληματισμού του παραπονούμενου. Αφού ο συναλλασσόμενος ενημερωθεί για τις αρμοδιότητες και τον τρόπο λειτουργίας του Γραφείου, του δίνονται οι πρώτες οι διευκρινήσεις χωρίς να υπεισέλθει ο συνομιλητής του στην ουσία, προκειμένου να απευθυνθεί ο παραπονούμενος στο κατάστημα συναλλαγής και στην συνέχεια, αν χρειαστεί στην Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζάς του και να λάβει έγγραφη απάντηση στο αίτημα του.

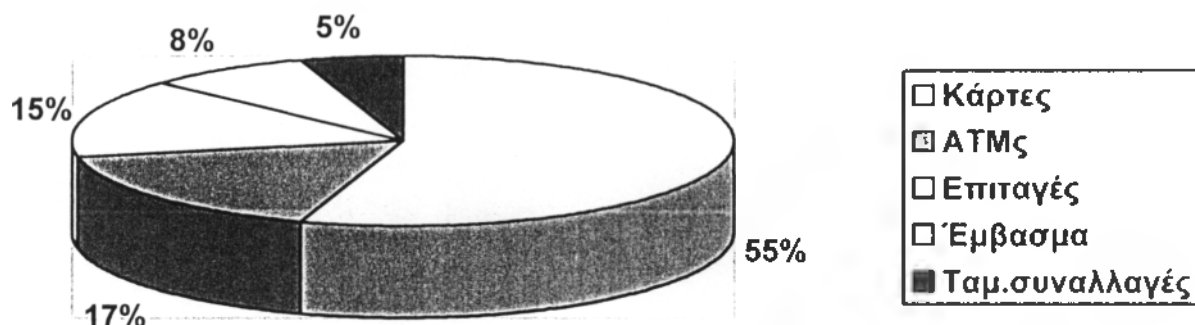
4.1 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 1999

4.1.1 Τηλεφωνικές κλήσεις

Κατά το έτος 1999 οι πληρωμές αντιπροσωπεύουν συνολικά ποσοστό 25,8% των τηλεφωνικών κλήσεων.

Η κατανομή τους *κατά κατηγορία πληρωμών* έχει ως ακολούθως:

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ 1



4.1.2 Γραπτά παράπονα

Τα γραπτά παράπονα αντιπροσωπεύουν το 29% του συνόλου των εντός κανονισμού γραπτών παραπόνων και κατά υποκατηγορία παρουσιάζουν την ακόλουθη κατανομή:

Κάρτες	14
ΑΤΜς	7
Επιταγές	3
Μεταφορά κεφαλαίου / έμβασμα	2
Σύνολο	26

4.1.2.1 Πίνακας 1

Κατανομή Υποθέσεων Πληρωμών κατά Είδος Μέσων πληρωμών και Κατηγορία Παραπόνων					
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΚΑΡΤΕΣ	ΑΤΜs	ΕΠΙΤΑΓΕΣ	ΚΕΦ/ΕΜΒΑΣΜΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Τραπεζική πρακτική	3				3
Συναλλαγές / Υπολογισμοί	4	4			8
Ποιότητα Υπηρεσιών	6	3	2	2	13
Διάφορα	1		1		2
Σύνολα	14	7	3	2	26

4.2 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Τα παράπονα που διατυπώνονται από τους συναλλασσόμενους κατά την καθημερινή επικοινωνία με το προσωπικό του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή αφορούν:

4.2.1 Χρήση Πιστωτικών Καρτών

Το κοινώς λεγόμενο πλαστικό χρήμα αποτελεί σήμερα την αιχμή του δόρατος της πολιτικής των τραπεζών όσον αφορά στην καταναλωτική πίστη. Παρά την ιδιαίτερη άνθιση που έχει γνωρίσει τα τελευταία χρόνια η χρήση των πιστωτικών καρτών και τα υψηλά επιτόκια σε σύγκριση με τα ισχύοντα επιτόκια σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες, που οφείλονται σε λόγους νομισματικής και οικονομικής πολιτικής, οι προοπτικές επέκτασης αυτού του μέσου πληρωμών είναι ευοίωνες και ιδιαίτερα ελκυστικές.

Παρ' όλα αυτά οι κάτοχοι των πιστωτικών καρτών διατυπώνουν παράπονα όπως:

- Οι συναλλασσόμενοι παραπονούνται για την καθυστέρηση όσον αφορά την ενημέρωση ή την έλλειψη απάντησης σε αιτήματα έκδοσης ή μη ανανέωσης πιστωτικής κάρτας. Σε περιπτώσεις αύξησης πιστωτικού ορίου και παροχής στοιχείων, ιδιαίτερα όταν αφορά περιπτώσεις αναλυτικής κίνησης των συνδεδεμένων με τις κάρτες τραπεζικών λογαριασμών.
- Στην αναζήτηση οφειλόμενων ποσών μετά από μεγάλο χρονικό διάστημα από την διακοπή της χρήσης και παράδοσης της πιστωτικής κάρτας, χωρίς καμιά ενδιάμεση ειδοποίηση, με αποτέλεσμα την επιβάρυνση από τόκους.
- Στην λειτουργία των εισπρακτικών εταιριών που έχουν αναλάβει το έργο της αναζήτησης των οφειλών από πιστωτικές κάρτες.

- Στην αμφισβήτηση χρεώσεων, ιδιαίτερα αυτών που οφείλονται σε χρήση πιστωτικής κάρτας στο εξωτερικό, στην περίπτωση που έχει αποκλειστεί ένα τέτοιο ενδεχόμενο.
- Στην αμφισβήτηση χρεώσεων που έλαβαν χώρα ύστερα από απώλεια ή κλοπή καρτών, ιδιαίτερα σε χώρες του εξωτερικού και παράλληλα στην διαδικασία ενημέρωσης των τραπεζών προς άμεση ακύρωση τους.
- Πάγιες εντολές καταβολής οφειλών από παρεχόμενες υπηρεσίες τρίτων, ιδιαίτερα της κινητής τηλεφωνίας, όροι εκτέλεσης αυτών και αμφισβήτηση χρεώσεων σε πιστωτικές κάρτες.
- Ανατοκισμός και νόμιμοι τόκοι επί των οφειλόμενων ποσών και διακανονισμός με ρύθμιση χρέους των οφειλών που έχουν τεθεί σε καθεστώς οριστικής καθυστέρησης, ιδιαίτερα των παλαιότερων.

4.2.2 Χρήση ATMs

Οι συναλλασσόμενοι κατά το πρώτο έτος λειτουργίας του Τραπεζικού Μεσολαβητή παραπονήθηκαν αρκετά για την λειτουργία των ATMs. Συγκεκριμένα:

- Αμφισβητήθηκαν αναλήψεις και προχώρησαν στην διαδικασία άμεσων ενστάσεων.
- Αμφισβητήθηκε το ύψος του ποσού της κατάθεσης αλλά και το ύψος του ποσού της κατάθεσης.
- Παρά την μη ολοκλήρωση της συναλλαγής εκδόθηκε σχετική απόδειξη από το ATM.
- Αμφισβητήθηκαν χρεώσεις λόγω αναλήψεων που έλαβα χώρα ύστερα από την απώλεια ή την κλοπή καρτών και διαδικασία ενημέρωσης των τραπεζών προς άμεση ακύρωσή τους.
- Έλλειψη ενδείξεων που να παραπέμπουν σε πλησιέστερο μηχάνημα σε περίπτωση θέσης εκτός λειτουργίας κάποιου ATM.
- Παράλληλα παραπονήθηκαν για την καθυστέρηση στην ενημέρωση ή έλλειψη απάντησης σε αιτήματα παροχής στοιχείων σχετικά με αστοχίες των ATMs κατά την απόπειρα ανάληψης, ιδιαίτερα όταν αυτή έχει λάβει χώρα σε μη εργάσιμη ώρα ή οφείλεται σε στιγμιαία διακοπή λειτουργίας του μηχανήματος καθώς και σε αιτήματα διαγραφής εσφαλμένων χρεώσεων ύστερα από αναγνώριση σφάλματος από την Τράπεζα.

4.2.3 Λοιπά

Οι συναλλασσόμενοι παραπονήθηκαν για την καθυστέρηση στην αποστολή εμβασμάτων και ιδιαίτερα φοιτητικού συναλλάγματος σε προορισμούς του εξωτερικού. Παράλληλα ένα άλλο πρόβλημα που δημιουργήθηκε είναι αυτό της έλλειψης ενημέρωσης σχετικά με τις προμήθειες, τη valeur, και το χρόνο εκτέλεσης της εντολής, που απαιτούνται

για την έκδοση των επιταγών και την αποστολή εμβασμάτων σε προορισμούς του εξωτερικού. Τέλος, οι υπερβολικές προμήθειες σε σχέση με τις ισχύουσες σε άλλες τράπεζες για την ίδια πράξη είναι ακόμη μια αιτία παραπόνων από τους συναλλασσόμενους.

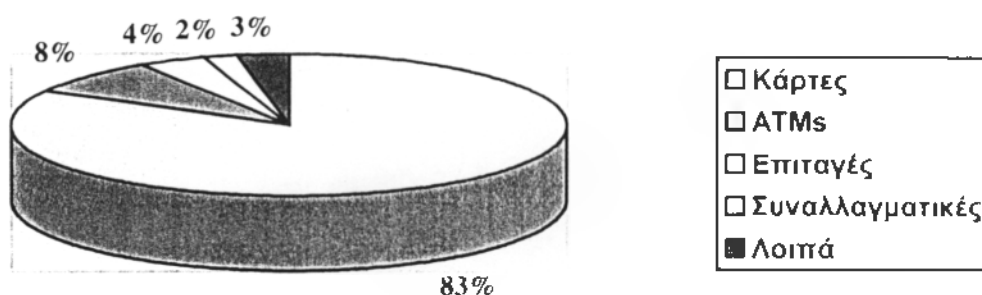
4.3 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2000

4.3.1 Τηλεφωνικές κλήσεις

Κατά το έτος 2000 οι εντός κανονισμού τηλεφωνικές κλήσεις ανήλθαν σε 711 και αντιπροσωπεύουν το 49,5% επί του συνόλου. Η κατανομή των κλήσεων αυτών κατά κατηγορία μέσων πληρωμών έχει ως ακολούθως:

Κάρτες	596
ATMs	54
Επιταγές	31
Συναλλαγματικές	11
Λοιπά	19
Σύνολο	711

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ 2



4.3.2 Γραπτά παράπονα

Το έργο του Τραπεζικού Μεσολαβητή δεν σταματά στην υποδοχή των παραπονούμενων, την παροχή διευκρινίσεων και προφορικών απαντήσεων σε ερωτήματα γενικού ή ειδικού περιεχομένου που απασχολούν τους συναλλασσόμενους καθώς και την παραπομπή τους στην αρμόδια Υπηρεσία Πελατών.

Οι υποδείξεις του Τραπεζικού Μεσολαβητή στόχο έχουν την συνειδητοποίηση τόσο των δικαιωμάτων, όσο και των υποχρεώσεων που απορρέουν από την σχέση του συναλλασσομένου με την Τράπεζά του. Η ορθή ενημέρωση του συναλλασσόμενου σε σχέση με πολύπλοκα ζητήματα τραπεζικής, όπως η λειτουργία των συστημάτων πληρωμών, ενισχύουν την εμπιστοσύνη του καταναλωτή στο τραπεζικό σύστημα και αναπτύσσουν ορθά την καταναλωτική συνείδηση του.

Αποτέλεσμα μιας τέτοιας καλής και ουσιαστικής επικοινωνίας είναι η δημιουργία ενός ήρεμου και συναινετικού κλίματος μέσα στο οποίο αναζητούνται τα πραγματικά αίτια της διάστασης απόψεων και μ' αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται συμφιλίωση και συμβιβασμός. Το έργο αυτό ξεκινά με την υποβολή του παραπόνου εγγράφως στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή. Το παράπονο ταξινομείται και προηγείται η αρχική επεξεργασία του περιεχομένου από το προσωπικό του Γραφείου αξιοποιώντας τη σχετική εμπειρία στην αντιμετώπιση παρόμοιων παραπόνων. Το επόμενο βήμα είναι η προσφυγή στην Νομοθεσία, τη νομολογία και τους σχετικούς Κώδικες Δεοντολογίας. Ακολουθεί η γραπτή επικοινωνία με τον παραπονούμενο και την Τράπεζα, ώστε να τοποθετηθούν και τα δυο μέρη πάνω σε όλες τις πτυχές του προβλήματος.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής εκτιμώντας και τα παραπάνω προχωρά σε πρόταση φιλικού διακανονισμού ανάλογα με τις περιστάσεις και στην συνέχεια, αν χρειασθεί, στην έκδοση σύστασης προς τα δυο μέρη. Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής διέπεται από τις αρχές της αμεροληψίας, της διαφάνειας και της εκατέρωθεν ακρόασης. Σε κάθε στάδιο της διαδικασίας τηρεί τον έγγραφο τύπο και θέτει ως προϋπόθεση τη συναίνεση και των δυο μερών για την εφαρμογή των προτάσεων και των συστάσεων του.

Τα εντός κανονισμού γραπτά παράπονα που αναφέρονται σε μέσα πληρωμών ανήλθαν το έτος 2000 σε 121 και αντιπροσωπεύουν το 47% του συνόλου. Η κατανομή των παραπόνων αυτών κατά κατηγορία μέσω πληρωμών έχει ως ακολούθως:

Κάρτες	86
ATMs	26
Επιταγές	3
Έμβασμα	6
Σύνολο	121

4.3.2.1 Πίνακας 2

Η κατανομή των υποθέσεων κατά κατηγορία μέσω πληρωμών και αιτία παραπόνων παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Κατανομή Υποθέσεων Πληρωμών κατά Είδος Προϊόντος και Κατηγορία Παραπόνου					
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΚΑΡΤΕΣ	ΑΤΜs	ΕΠΙΤΑΓΕΣ	ΚΕΦ/ΕΜΒΑΣΜΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Τραπεζική πρακτική	7		1		8
Συναλλαγές / Υπολογισμοί	60	25		3	88
Ποιότητα Υπηρεσιών	20		3	1	24
Διάφορα	1				1
Σύνολα	88	25	4	4	121

4.4 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Τα ζητήματα και οι ισχυρισμοί που τέθηκαν από τους συναλλασσόμενους στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή σχετικά με τα Μέσα Πληρωμών συνοψίζονται στα ακόλουθα:

4.4.1 Χρήση πιστωτικών καρτών

I. Ποιότητα υπηρεσιών

- Δυσχέρειες κατά την διαδικασία αναγγελίας στην Τράπεζα της απώλειας ή της κλοπής της πιστωτικής κάρτας.
- Καθυστέρηση στην αποστολή χρεωστικών σημειωμάτων με αποτέλεσμα την εκπρόθεσμη καταβολή από τον οφειλέτη και την επιβάρυνση με τόκους.
- Καθυστερήσεις στη διόρθωση των εσφαλμένων εγγραφών στα σχετικά αποσπάσματα της κίνησης του λογαριασμού της πιστωτικής κάρτας.
- Ελλιπής ενημέρωση εγγυητών σε σύμβαση χορήγησης πιστωτικής κάρτας σχετικά με την εξέλιξη της ληξιπρόθεσμης οφειλής.
- Ελλιπής ενημέρωση ως προς τη διαφορά στην προθεσμία καταβολής μέσω Ε.Λ.Τ.Α. ή μέσω ΑΤΜ, με αποτέλεσμα την εκπρόθεσμη καταβολή των οφειλομένων.
- Παραπλανητική διαφήμιση σχετικά με τους όρους και τις προσφορές που συνοδεύουν τη χορήγηση πιστωτικής κάρτας.
- Καθυστέρηση στην απάντηση τηλεφωνικής κλήσης προς ακύρωση κλαπείας πιστωτικής κάρτας.

II. Υπολογισμοί χρεώσεων και εξόφληση

- Παρανοήσεις ως προς τον τρόπο εξόφλησης οφειλών από αγορές καταναλωτικών προϊόντων.
- Διπλές χρεώσεις που αφορούν την ίδια συναλλαγή.
- Διευκρινίσεις για τα είδη και τον τρόπο υπολογισμού των τόκων και του ανατοκισμού επί των χρεώσεων της πιστωτικής κάρτας.
- Υπολογισμός του αναγραφόμενου ποσοστού ελάχιστης καταβολής επί του συνόλου της οφειλής.
- Διαδικασία οριστικού διακανονισμού ληξιπρόθεσμης οφειλής από πιστωτική κάρτα.
- Σφάλμα κατά την μεταφορά υπολοίπου από λογαριασμό πιστωτικής κάρτας μιας Τράπεζας σε λογαριασμό κάρτας άλλης Τράπεζας.
- Εμφάνιση χρεωστικού υπολοίπου παρά την προηγούμενη αποπληρωμή των οφειλών.

III. Αμφισβητούμενες χρεώσεις

- Χρεώσεις από παράνομη χρήση πιστωτικής κάρτας ύστερα από απώλεια ή κλοπή της κάρτας στο εσωτερικό της χώρας ή στο εξωτερικό.
- Αμφισβητούμενες χρεώσεις σε πιστωτική κάρτα από συναλλαγές μέσω του Διαδικτύου.
- Χρεώσεις ετήσιας συνδρομής για τη χρήση πιστωτικής κάρτας παρά την καταγγελία της σχετικής σύμβασης από τον κάτοχο.

IV. Συμβεβλημένες επιχειρήσεις και γραφεία είσπραξης οφειλών

- Αναζήτηση οφειλών μέσω γραφείων είσπραξης οφειλών μετά από πολύ μεγάλο χρονικό διάστημα από την τελευταία χρήση της κάρτας χωρίς να έχουν μεσολαβήσει οχλήσεις από μέρους της τράπεζας.
- Σφάλματα ως προς το ποσό σε χρεώσεις για παροχή υπηρεσιών ή αγορά αγαθών.
- Παράπονα σχετικά με την αντιμετώπιση των οφειλετών-κατόχων πιστωτικών καρτών από τις εισπρακτικές εταιρίες.
- Παρανοήσεις σχετικά με τους όρους χορήγησης πιστωτικής κάρτας με την μεσολάβηση επιχειρήσεων πώλησης καταναλωτικών ειδών.
- Δήλωση από μέρους του οφειλέτη προτίμησης καταβολής των οφειλών του στην ίδια την Τράπεζα και όχι στην παρεμβαίνουσα εισπρακτική εταιρία.
- Ελλιπής ενημέρωση σχετικά με την υποχρέωση επίδειξης του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας κατά τη χρήση της πιστωτικής κάρτας, εφόσον αυτό κριθεί απαραίτητο.

4.4.2 Χρήση ATMs

I. Αμφισβητούμενες χρεώσεις

- Χρεώσεις από παράνομη χρήση καρτών ανάληψης μετρητών (cash-cards) ύστερα από απώλεια ή κλοπή τους.
- Χρεώσεις από αμφισβητούμενες αναλήψεις με τη χρήση κάρτας ανάληψης μετρητών, χωρίς κατά τους παραπονούμενους να έχει λάβει χώρα απώλεια της κάρτας και του PIN.
- Χρεώσεις για αναλήψεις που επιχειρήθηκαν αλλά δεν ολοκληρώθηκαν με αποτέλεσμα να μην χρήματα οι χρήστες ATM.
- Προβλήματα κατά την κατάθεση ποσών μέσω ATM διότι ο χρήστης δεν ακολούθησε την προβλεπόμενη διαδικασία.
- Καθυστέρηση σε αντιλογισμό χρεώσεων για αμφισβητούμενες αναλήψεις για τις οποίες έγινε αναγνώριση λάθους από την Τράπεζα.

II. Ποιότητα υπηρεσιών

- Σφάλματα στην σύνδεση κάρτας ανάληψης μετρητών με λογαριασμό κατόχου, ιδιαίτερα προς εξυπηρέτηση δανείου, με αποτέλεσμα, μεταξύ άλλων, την εκπρόθεσμη καταβολή οφειλών.
- Ενημέρωση σχετικά με προμήθειες για την εκτέλεση συναλλαγών μέσω ATM της εκδότριας ή άλλης τράπεζας κατ' εφαρμογή των κανόνων των διατραπεζικών ηλεκτρονικών συστημάτων πληρωμών και των σχετικών συμβάσεων.
- Μη εγκατάσταση συστημάτων βιντεοσκόπησης και παρακολούθησης της χρήσης των ATM.

4.4.3 Επιταγές

Όσον αφορά τις επιταγές τα αίτια των παραπονούμενων αφορούσαν την έλλειψη ενημέρωσης για προμήθειες και λοιπές επιβαρύνσεις σχετικά με την εξόφληση επιταγών που εμφανίζονται σε κατάσταση Τράπεζας διαφορετικό από αυτό όπου τηρείται ο λογαριασμός επί του οποίου σύρονται. Παράλληλα, η ελλιπής ενημέρωση σχετικά με την ημερομηνία διαθεσιμότητας και τοκοφορίας (valeur), ελλιπής ενημέρωση σχετικά με τις επιβαρύνσεις κατά την εξόφληση επιταγών σε ξένο νόμισμα με έξοδα ανταποκριτή ήταν ακόμα μερικά προβλήματα που αναγκάστηκε να ασχοληθεί ο Τραπεζικός Μεσολαβητής με ιδιαίτερο ενδιαφέρον. Τέλος ασχολήθηκε με τις συνέπειες απώλειας ταξιδιωτικών επιταγών αναφορικά με την εξόφλησή τους και την είσπραξη δίγραμμης επιταγής από πρόσωπο διαφορετικό από εκείνο εις διαταγή του οποίου εκδόθηκε.

4.4.4 Συναλλαγματικές

Τα αίτια στις συναλλαγματικές αφορούσαν:

- Έξοδα και επιβαρύνσεις λόγω εκπρόθεσμης αποπληρωμής συναλλαγματικών ή καταβολής σε κατάσταση διάφορο αυτού της έκδοσής τους.
- Παρανοήσεις σχετικά με την προθεσμία διαμαρτύρησης συναλλαγματικών.
- Καθυστέρηση παροχής από την Τράπεζα αποδεικτικών στοιχείων απαραίτητων για τη διαγραφή δυσμενών στοιχείων.

4.4.5 Εμβάσματα

Σ' αυτή την περίπτωση παρουσιάστηκαν τα εξής προβλήματα που αφορούσαν:

- Καθυστερήσεις στην εκτέλεση εμβασμάτων και ιδιαίτερα όσων έχουν προέλευση εξωτερικού.
- Εσφαλμένη ή ελλιπή ενημέρωση σχετικά με τις προμήθειες και τις λοιπές επιβαρύνσεις από την μεσολάβηση ανταποκρίτριας Τράπεζας κατά την εκτέλεση των εμβασμάτων.
- Ελλιπή ενημέρωση σχετικά με την υποχρέωση προσκόμισης δικαιολογητικών για την πραγματοποίηση μεταφοράς συναλλάγματος.
- Διαφορές στην πραγματική και την προσυμφωνημένη τιμή δραχμοποίησης των εμβασμάτων από το εξωτερικό λόγω του χρόνου εκτέλεσης της πράξης.
- Έλλειψη ενημέρωσης σχετικά με την προθεσμία καταβολής οφειλών μέσω Ε.Λ.Τ.Α

4.5 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2001

4.5.1 Τηλεφωνικές κλήσεις

Κατά το έτος 2001 οι εντός κανονισμού τηλεφωνικές κλήσεις για τα Μέσα πληρωμών ανήλθαν σε 864 και αντιπροσωπεύουν το 42% επί του συνόλου.

Η κατανομή των κλήσεων αυτών κατά κατηγορία μέσων πληρωμών εμφανίζονται στον παρακάτω πίνακα:

4.5.1.1 Πίνακας 3

Τηλεφωνικές Κλήσεις εντός κανονισμού κατά Κατηγορία Προϊόντος /Υπηρεσίας			
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ		ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
	2001	2000	
Κάρτες	626	596	5,0
ΑΤΜs	108	54	100,0
Επιταγές	62	31	100,0
Συναλλαγματικές	15	11	36,4
Λοιπά	49	19	157,9
Σύνολο	860	711	21,0

4.5.1.2 Πίνακας 4

Τηλεφωνικές Κλήσεις εντός Κανονισμού κατά Κατηγορία Παραπόνου					
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΚΑΡΤΕΣ	ΑΤΜs	ΕΠΙΤΑΓΕΣ	ΛΟΙΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Τραπεζική Πρακτική	53	2	6	1	62
Συναλλαγές	394	98	17	16	525
Ποιότητα Υπηρεσιών	176	6	35	45	262
Διάφορα	3	2	4	2	11
Σύνολο	626	108	62	64	860

Η συγκέντρωση των περισσότερων παραπόνων στην κατηγορία «Συναλλαγές/Υπολογισμοί» (61%) οφείλεται στην αμφισβήτηση από τους νόμιμους κατόχους καρτών των χρεώσεων τους από παράνομες συναλλαγές, μετά από απώλεια ή κλοπή των καρτών τους.

4.5.2 Γραπτά παράπονα

Στον παρακάτω πίνακα εμφανίζεται ο αριθμός γραπτών παραπόνων του έτους 2001 κατά είδος Μέσων Πληρωμών, σε σχέση με τα αντίστοιχα στοιχεία του έτους 2000.

4.5.2.1 Πίνακας 5

Κατανομή Υποθέσεων κατά είδος Μέσων Πληρωμών			
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ		ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
	2001	2000	
Κάρτες	177	86	105,8
ΑΤΜs	51	26	96,2
Επιταγές	9	3	200,0
Συναλλαγματικές	5	6	-16,7
Λοιπά	11	-	-
Σύνολο	253	121	109,1

4.5.2.2 Πίνακας 6

Κατανομή Γραπτών Παραπόνων κατά Αιτία Παραπόνου Και Είδος Μέσων Πληρωμών				
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΚΑΡΤΕΣ	ΑΤΜs	ΛΟΙΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Τραπεζική Πρακτική	11	1	2	14
Συναλλαγές	122	47	10	179
Ποιότητα Υπηρεσιών	40	3	11	54
Διάφορα	4	-	2	6
Σύνολο	177	51	25	253

4.5.3 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Και στην περίπτωση των γραπτών παραπόνων η κατηγορία «συναλλαγές/υπολογισμοί» αντιπροσωπεύει υψηλό ποσοστό (70%) για τους παρακάτω λόγους:

1. Επί των καρτών γενικά:

- Ελλιπής ενημέρωση σχετικά με το αντικείμενο προσφορών που συνοδεύουν την χορήγηση καρτών.
- Προβλήματα κατά την αποστολή και παραλαβή της κάρτας.
- Ζητήματα καταχρηστικότητας όρων, παραπλανητικής διαφήμισης σχετικά με συμβατικούς όρους ή προσφορές, ύψους επιτοκίων και χρήσης προσωπικών δεδομένων.
- Αιτήματα εφαρμογής του θεσμοθετημένου ορίου ευθύνης 150 ευρώ σε περίπτωση χρήσης κλαπέισας ή απολεσθείσας κάρτας.

- Διαμαρτυρίες για χρήση ξενόγλωσσων όρων στα εκκαθαριστικά σημειώματα.
 - Γνωστοποίηση δυσμενών στοιχείων σε τρίτους και ιδιαίτερα σε συγγενείς ή σε άτομα του εργασιακού περιβάλλοντος.
 - Καθυστερήσεις στην αποστολή εκκαθαριστικών σημειωμάτων με αποτέλεσμα την επιβάρυνση με τόκους.
 - Καθυστερήσεις στην εκτέλεση εντολής κλεισίματος λογαριασμού και ακύρωσης πιστωτικής κάρτας με συνέπεια των καταλογισμό τόκων και εξόδων ετήσιας συνδρομής.
 - Πραγματοποίηση συναλλαγών με κλεμμένη πιστωτική κάρτα.
2. Ειδικότερα για τις συμβεβλημένες επιχειρήσεις και τις εταιρείες είσπραξης οφειλών.
- Χορήγηση πιστωτικών καρτών και μάλιστα περισσότερων της μίας, με την συνδρομή των συμβεβλημένων εμπορικών επιχειρήσεων, σε άτομα που δεν πληρούν στοιχειώδεις οικονομικές προϋποθέσεις, με συνέπεια την επιβάρυνση συγγενών τους εξαιτίας της αδυναμίας αποπληρωμής των οφειλών.
 - Πλημμελείς έλεγχοι ταυτοπροσωπίας κατά τη χρήση πιστωτικών καρτών σε συναλλαγές με συμβεβλημένες με τις Τράπεζες εμπορικές επιχειρήσεις, με συνέπεια την επιβάρυνση συναλλασσομένων από παράνομες συναλλαγές.
 - Πιστική συμπεριφορά υπαλλήλων εταιριών είσπραξης οφειλών.
 - Έκδοση απόδειξης συναλλαγής σε πρόσωπο διαφορετικό από αυτό που αναγραφόταν στην κάρτα που χρησιμοποιήθηκε κατά τη συναλλαγή με συμβεβλημένη επιχείρηση.
3. Ειδικότερα για τις κάρτες αναλήψεων.
- Χρεώσεις από συναλλαγές αποτυχημένες ή μη ολοκληρωμένες.
 - Αμφισβητούμενες χρεώσεις χωρίς προηγούμενη απώλεια της κάρτας και του PIN.
 - Παράνομες αναλήψεις μετά την παρακράτηση της αναληπτικής κάρτας από το ATM, ιδιαίτερα με την μέθοδο της απόσπασης του PIN από άγνωστο ή σε συνδυασμό με αναγραφόμενο σε αυτοκόλλητο πλησίον της οθόνης του ATM αριθμό σταθερού ή κινητού τηλεφώνου.
 - Διαφορές ως προς το ύψος ποσών που κατατέθηκαν μέσω ATM.
 - Προϋποθέσεις χορήγησης αναληπτικής κάρτας σε συνδικαιούχο κοινού λογαριασμού.
 - Διαφορές στα ποσά καταθέσεων σε ATM.
 - Πραγματοποίηση συναλλαγών με κλεμμένη κάρτα.

4. Αξιόγραφα

- Επιβάρυνση από αναγκαστική έκδοση επιταγής σε περιπτώσεις έλλειψης μετρητών.
- Ισχύς μεταχρονολογημένων επιταγών σε δραχμές με ημερομηνία έκδοσης μετά το τέλος του 2001 και διαδικασία νομιμοποίησης τους.
- Αλλαγές στα έντυπα και τα σημεία προμήθειας των συναλλαγματικών, μετά την εισαγωγή του ευρώ.
- Σφράγιση επιταγής ελλείπει υπολοίπου λόγω εσφαλμένου υπολογισμού τόκων στο λογαριασμό επί του οποίου σύρεται.
- Εσφαλμένη καταχώρηση εντολής.

4.6 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2002

4.6.1 Τηλεφωνικές κλήσεις

Κατά το έτος 2002 οι εντός κανονισμού τηλεφωνικές κλήσεις για τα Μέσα πληρωμών, που αναφέρονται σε νέες υποθέσεις, ανήλθαν σε 1.064 και αντιπροσωπεύουν το 43,2% επί του συνόλου.

4.6.1.1 Πίνακας 7

Τηλεφωνικές Κλήσεις και Υποθέσεις εντός Κανονισμού Κατά Κατηγορία Προϊόντος/ Υπηρεσίας			
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ		ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
	2002	2001	
Κάρτες	840	626	34,2
ΑΤΜs	97	108	10,2
Επιταγές	62	62	0,0
Συναλλαγματικές	8	15	46,7
Ταμειακές συναλλαγές	33	26	26,9
Λοιπά	24	23	4,3
Σύνολο	1.064	860	23,7

4.6.2 Γραπτά παράπονα

Στον πίνακα εμφανίζεται η κατανομή 347 γραπτών παραπόνων, τα οποία αντιπροσωπεύουν το 56,8% επί του συνόλου, έναντι 50,2% του προηγούμενου έτους. Σημειώνεται το ιδιαίτερα υψηλό ποσοστό αύξησης των γραπτών (49,7%) και των τηλεφωνικών (34,2%) παραπόνων για τις κάρτες, που αντανακλά και τη σημαντική αύξηση του αριθμού των καρτών εντός του έτους 2002.

4.6.2.1 πίνακας 8

Γραπτά Παράπονα			
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ		ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
	2002	2001	
Κάρτες	265	177	49,7
ΑΤΜs	49	51	-3,9
Επιταγές	11	9	22,2
Συναλλαγματικές	11	7	57,1
Ταμειακές συναλλαγές	10	5	100,0
Λοιπά	1	4	-75,0
Σύνολο	347	253	37,2

4.6.3 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Κατά την καθημερινή επικοινωνία του προσωπικού του Γραφείου με συναλλασσόμενους που προσφεύγουν στον Τραπεζικό Μεσολαβητή δημιουργήθηκε κατά το έτος αυτό ένα πλήθος ερωτημάτων σχετικά με:

1. Πιστωτικές κάρτες

- Παράνομη χρήση καρτών μετά από απώλεια ή κλοπή.
- Μη προσκόμιση παραστατικού ή εμφανής διαφορά υπογραφών σε συνδυασμό με πρόσθετες ενδείξεις βαρείας αμέλειας, κατά τον έλεγχο της ταυτοπροσωπίας για την διεκπεραίωση συναλλαγών με κάρτα, από μέρους των εντεταλμένων οργάνων των επιχειρήσεων.
- Έκδοση κάρτας με χρήση κλαπέντων ή πλαστογραφημένων δικαιολογητικών, λόγω ανεπαρκούς ελέγχου ταυτοπροσωπίας, ιδιαίτερα στις περιπτώσεις μεσολάβησης του προσωπικού των συμβεβλημένων επιχειρήσεων.

- Καθυστέρηση στην ειδοποίηση εγγυητών-κληρονόμων για την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών με συνέπεια την επιβάρυνση με τόκους.
- Αναζήτηση οφειλών σε χρόνο μεταγενέστερο της πλήρους εξόφλησης από μέρους του κατόχου και χωρίς τη διατύπωση σχετικής επιφύλαξης, με την αιτιολογία ότι περιήλθε σε γνώση της τράπεζας με καθυστέρηση.
- Συμπεριφορά συνεργατών εταιριών είσπραξης οφειλών.
- Ελλιπής ενημέρωση για τους όρους ομαδικών ασφαλίσεων των οφειλών, ιδιαίτερα για το ενδεχόμενο θανάτου και πρόσθετων δωρεάν παροχών.
- Καθυστέρηση στην απάντηση αιτήματος πρόωρης αποπληρωμής οφειλής σε καθυστέρηση.
- Χρέωση ετήσιας συνδρομής παρά την αυθημερόν επιστροφή ή τη μη παραλαβή κάρτας που χορηγήθηκε.
- Χρεώσεις σε πιστωτική κάρτα για μη παρασχεθείσες υπηρεσίες συνδρομητικής τηλεόρασης.
- Χρέωση από συναλλαγή από απόσταση χωρίς σχετική εντολή ή παραστατικό.
- Χρέωση τραπεζικής προμήθειας από συμβεβλημένη επιχείρηση για την καταβολή τιμήματος υπηρεσιών με χρήση πιστωτικής κάρτας.
- Καθυστέρηση ή μη ικανοποίηση αιτήματος αλλαγής διεύθυνσης αποστολής εκκαθαριστικών σημειωμάτων κάρτας.
- Καθυστέρηση στην παροχή έγκρισης για συναλλαγή με χρήση κάρτας.

2. ATM

- Χρέωση μετά από αποτυχημένη ή μη ολοκληρωμένη συναλλαγή ανάληψης μέσω ATM.
- Διαφορές ως προς το ύψος ποσών που κατατέθηκαν μέσω ATM.
- Παραλαβή πλαστών τραπεζογραμματίων από ATM.

3. Επιταγές

- Ελλιπής ενημέρωση για τα έξοδα έκδοσης επιταγής.
- Έλεγχος νομιμοποίησης κατά την πληρωμή ονομαστικών επιταγών.

4. Ταμειακές συναλλαγές

- Άσκοπη επιβολή υποχρέωσης προσκόμισης πληρεξουσίου.
- Άρνηση συναλλαγής με φθαρμένο τραπεζογραμμάτιο.
- Παραλαβή πλαστού τραπεζογραμματίου από ταμείο τραπεζικού καταστήματος.

4.7 ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Ο αριθμός των κλεισμένων υποθέσεων, το έτος 1999, ανέρχεται σε 17 και κατανέμεται ως εξής:

4.7.1 Πίνακας 9

Κλείσιμο Υποθέσεων ανάλογα με το Φορέα και την Κατάληξη			
ΕΤΟΣ 1999			
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Επίλυση από Τράπεζα μετά από παρέμβαση του Τ.Μ	10	-	10
Επίλυση από Τ.Μ	2	1	3
Παραίτηση Παραπονούμενου	-	4	4
Σύνολο	12	5	17

Παράλληλα, κατά το έτος 2000 ο αριθμός των κλεισμένων υποθέσεων ανέρχεται σε 94. Δηλαδή, παρατηρείται μια ιδιαίτερη αύξηση του αριθμού των υποθέσεων σε σχέση με το πρώτο έτος.

4.7.2 Πίνακας 10

Κλείσιμο Υποθέσεων ανάλογα με το Φορέα και την Κατάληξη				
ΕΤΟΣ 2000				
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Επίλυση από Τράπεζα μετά από παρέμβαση του Τ.Μ	35		25	60
Επίλυση από Τ.Μ	5	20	2	27
Παραίτηση Παραπονούμενου		7		7
Σύνολο	40	40	27	94

Παρατηρούμε ότι η κατηγορία των Μέσων Πληρωμών έχει την ιδιαιτερότητα ότι στην πλειονότητα ως προς την εξέταση υποθέσεων εμπλέκονται διαφορετικά πιστωτικά ιδρύματα και συνήθως πολλές υπηρεσίες της ίδιας της τράπεζας. Σε κάθε περίπτωση, με το συντονισμό του Τραπεζικού Μεσολαβητή και την αρμόδια Υπηρεσία Πελατών, γίνεται πιστή εφαρμογή των προβλεπόμενων κανονισμών με σκοπό την ταχύτερη αντιμετώπιση των προβλημάτων. Παράλληλα, είναι αυτονόητο ότι η καλόπιστη συνεργασία του συναλλασσόμενου βοηθάει στον εντοπισμό της πραγματικής αιτίας και την εξεύρεση της ορθότερης και της δικαιότερης λύσης.

Ο αριθμός των κλεισμένων υποθέσεων ανήλθε σε 214 έναντι 94 το έτος 2000. το ποσοστό των υποθέσεων που έκλεισαν υπέρ των πελατών, συμπεριλαμβανομένων και των περιπτώσεων που έκλεισαν με συμβιβασμό ανήλθε σε 77% έναντι 71% του έτους 2000. Εκτός των παραπάνω υποθέσεων σημειώθηκαν και 16 παραιτήσεις, στις οποίες οι παραπονούμενοι δεν επανήλθαν μετά την παροχή πειστικών εξηγήσεων σχετικά με το αβάσιμο των παραπόνων τους.

4.7.3 Πίνακας 11

Κλείσιμο Υποθέσεων ανάλογα με το Φορέα και την Κατάληξη				
ΕΤΟΣ 2001				
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Επίλυση από Τράπεζα μετά από παρέμβαση του Τ.Μ	66	-	48	114
Επίλυση από Τ.Μ	50	50	-	100
Σύνολο	50	50	48	214

4.7.4 Πίνακας 12

Κατανομή Κλεισμένων Υποθέσεων ανάλογα με το Φορέα και την Κατάληξη τους. ΕΤΟΣ 2002				
ΦΟΡΕΑΣ	ΚΑΤΑΛΗΞΗ			
	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥ	ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΣΥΜΒΙΒΑΣΤΙΚΗ ΛΥΣΗ	ΣΥΝΟΛΟ
Τράπεζες μετά από παρέμβαση του Τ.Μ	308	-	-	308
Το Γραφείο του Τ.Μ	38	96	101	235
Σύνολο	346	96	101	543

Κατά το έτος 2002 έκλεισαν 543 υποθέσεις, εκ των οποίων 447 υπέρ των συναλλασσομένων (περιλαμβάνονται και όσες έκλεισαν με συμβιβαστική λύση), δηλαδή ποσοστό 82,3%, που θεωρείται ιδιαίτερα ικανοποιητικό με βάση την εμπειρία των Τραπεζικών Μεσολαβητών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το ποσοστό που έκλεισε από τις ίδιες τις Τράπεζες, μετά την παρέμβαση του Τραπεζικού Μεσολαβητή, ανήλθε σε 56,7%.

Εκτός από τις 543 υποθέσεις των οποίων ολοκληρώθηκε η διερεύνηση, σε 32 ακόμη περιπτώσεις έπαυσε η διαδικασία εξέτασης μετά την παραπομπή των θεμάτων στις Υπηρεσίες Πελατών των τραπεζών, κυρίως διότι οι συναλλασσόμενοι, μετά την πλησιέστερη ενημέρωσή τους από τις αρμόδιες υπηρεσίες των τραπεζών, κατανόησαν το αβάσιμο των ισχυρισμών τους και δεν έδωσαν συνέχεια στις υποθέσεις τους.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Η εισβολή του πλαστικού χρήματος στο συναλλακτικό μας βίο έχει μεταβάλλει ολοσχερώς τις καταναλωτικές μας συνήθειες. Οι εξελίξεις είναι ραγδαίες και η διάδοση του μέσου αυτού πληρωμών σε όλες του τις μορφές είναι ταχύτατη. Η λειτουργία των ATMs απάλλαξε το συναλλασσόμενο από την πολύωρη αναμονή στα ταμεία των τραπεζικών καταστημάτων και επέφερε στην πράξη την διεύρυνση του ωραρίου των Τραπεζών δίνοντας τη δυνατότητα εκτέλεσης τραπεζικών εργασιών στην διάρκεια ολόκληρου του εικοσιτετραώρου.

Παράλληλα, η πιστωτική κάρτα πήρε τη θέση των μετρητών απαλλάσσοντας τον καταναλωτή από την υποχρέωση και τον κίνδυνο μεταφοράς τους και παρέχοντας του νέες δυνατότητες στις συναλλαγές του. Ο σημερινός καταναλωτής έχει ανάγκη από περισσότερο

χρόνο και από την απλούστευση των καθημερινών του συναλλαγών. Η πίστωση και οι πρόσθετες παροχές που συνοδεύουν τα χρήματα της πιστωτικής κάρτας, με κυριότερη την πρακτική των άτοκων δόσεων, επιτρέπουν την ορθολογικότερη αντιμετώπιση των σύγχρονων ποικιλόμορφων καταναλωτικών του αναγκών.

Επιπλέον, η διαδικτυακή εξυπηρέτηση των συναλλαγών, πέρα από τα πλεονεκτήματα που παρέχει στο χρήστη των νέων τεχνολογιών, προβάλλει ως απαίτηση και αναγκαίος όρος συμμετοχής στην κοινωνία του μέλλοντος. Και στην νέα αυτή μορφή των συναλλαγών, ο ρόλος του πλαστικού χρήματος παραμένει κυρίαρχος.

Η καθημερινή επικοινωνία του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή με το συναλλακτικό κοινό δείχνει το θερμό ενδιαφέρον, αλλά και τους προβληματισμούς του σύγχρονου καταναλωτή σχετικά με το πλαστικό χρήμα. Τα σχετικά παράπονα εστιάζονται κυρίως στις αμφισβητήσεις χρεώσεων και σε ζητήματα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Αρχική εντύπωση που αποκομίζει κανείς από το διάλογο με το συναλλασσόμενο που άγχεται και διατηρεί αμφιβολίες που τον οδηγούν στον Τραπεζικό Μεσολαβητή, είναι η έλλειψη γνώσεων για τον τρόπο συμμετοχής του στα συστήματα πληρωμών. Η παροχή σχετικής ενημέρωσης δεν επιτυγχάνεται επαρκώς με την παροχή ενημερωτικού υλικού ή την παράδοση αντιγράφου σχετικής σύμβασης της οποίας το περιεχόμενο δεν είναι πάντα κατανοητό εξαιτίας της νομικής μορφής του.

Επιβάλλεται λοιπόν, η κατάρτιση σύντομων και εύληπτων οδηγιών χρήσης των καρτών, κοινών για όλους και η παράλληλη δημοσιοποίηση τους σε χώρους σχετικούς, όπως αυτούς που στεγάζουν τα ATMs.

Περαιτέρω, η επίδειξη του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας παραμένει ασφαλέστερος τρόπος για την εξακρίβωση των στοιχείων του κατόχου. Ο χρήστης μιας κάρτας οφείλει να την έχει υπό την συνεχή εποπτεία του. Η φύλαξη της επιβάλλει από μέρους του επιμέλεια, όπως και στην περίπτωση παράδοσης της σε υπάλληλο συμβεβλημένης με την Τράπεζα επιχείρησης, προκειμένου να πραγματοποιηθεί συναλλαγή. Δεν επιτρέπεται να απομακρυνθεί για οποιοδήποτε λόγο από τον συγκεκριμένο χώρο.

Ιδιαίτερη προσοχή επίσης πρέπει να δίνεται σε χρεώσεις που αφορούν συναλλαγές μέσω του Διαδικτύου. Η άμεση επικοινωνία με την Τράπεζα επιτρέπει την έγκαιρη και αποτελεσματική αντιμετώπιση του προβλήματος. Η κατοχή περισσότερων της μιας κάρτας, καθώς και η πρόσβαση στην παροχή άλλων υπηρεσιών, οδηγεί στην ανάγκη απομνημόνευσης πολυάριθμων κωδικών (PIN). Δεδομένων των κινδύνων που εγκυμονεί η αναγραφή των κωδικών οπουδήποτε και ιδιαίτερα σε έγγραφα που συνοδεύουν την κάρτα, επιβάλλεται η επιλογή, όπου είναι δυνατή, ενιαίου κωδικού. Απαγορεύεται αυστηρά κάθε είδους κοινοποίηση του κωδικού σε πρόσωπο άλλο από το νόμιμο κάτοχο της κάρτας.

Επιπρόσθετα χρειάζεται να τηρούνται αυστηρότατα οι διαδικασίες που προβλέπονται για την κατάθεση μετρητών σε ΑΤΜ. Ενδεχόμενα προβλήματα κατά την εκτέλεση σχετικών πράξεων πρέπει να γνωστοποιούνται άμεσα στα αρμόδια όργανα της Τράπεζας για την έγκαιρη λήψη μέτρων. Κάθε πληκτρολόγηση του κωδικού PIN πρέπει να γίνεται με ασφάλεια και σε απόσταση από τρίτους, ενώ τα αποκόμματα που εξάγονται από το ΑΤΜ δεν πρέπει να εγκαταλείπονται, αλλά πρέπει να φυλάσσονται.

Ιδιαίτερο ρόλο στη λειτουργία των συστημάτων έχουν οι επιχειρήσεις που συμβάλλονται με τις Τράπεζες. Η παροχή συγκεκριμένης πληροφόρησης, η συμμετοχή σε ειδικές ενημερωτικές εκδηλώσεις, η εξυπηρέτηση των πελατών καθιστούν τη στάση του προσωπικού των επιχειρήσεων ακόμη πιο υπεύθυνη. Ο έλεγχος των στοιχείων του κατόχου της κάρτας πρέπει να γίνεται με επιμέλεια.

Σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής της κάρτας, η δήλωση του συμβάντος πρέπει να γίνεται χωρίς καθυστέρηση από την πλευρά του κατόχου. Η Τράπεζα οφείλει να διασφαλίζει τα μέσα και να προβαίνει άμεσα στις απαιτούμενες ενέργειες προκειμένου να αποτραπεί η παράνομη χρήση της κάρτας. Η σύσταση κοινής υπηρεσίας υποδοχής των σχετικών τηλεφωνικών κλήσεων για την ταχύτερη και απρόσκοπτη ακύρωση καρτών με παράλληλη υιοθέτηση ενός τετραψήφιου αριθμού κλήσεως για το σύνολο του τραπεζικού συστήματος θα ήταν ιδιαίτερα αποτελεσματική.

Σε κάθε περίπτωση απόρριψης των ισχυρισμών ή των απαιτήσεων του παραπονούμενου συστήνεται, όπως σε κάθε είδος παραπόνου, η πλήρης αιτιολόγηση και η μνεία της δυνατότητας προσφυγής στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

Συμπεραίνουμε λοιπόν, ότι ο Τραπεζικός Μεσολαβητής είναι πολύ απαραίτητος σε τέτοιου είδους υποθέσεις, δηλαδή σε προβλήματα που παρουσιάζονται στα Μέσα Πληρωμών. Με την μεσολάβηση του τα περισσότερα επιλύθηκαν με σύνεση και με ενδιαφέρον. Από την πλευρά του Γραφείου διαπιστώθηκε άμεση ανταπόκριση κατά την αντιμετώπιση των εν λόγω παραπόνων από τις αρμόδιες Υπηρεσίες Πελατών. Αυτό φαίνεται ιδιαίτερα από την στιγμή ίδρυσης του, όπου όλο και περισσότεροι παραπονούμενοι απευθύνονταν στον Τραπεζικό Μεσολαβητή. Παράλληλα, σε συνδυασμό με την καθημερινή επίδειξη κατανόησης και την επίλυση συγκεκριμένων παραπόνων καθώς και την έγκαιρη υιοθέτηση δραστικών μέτρων, εξυγιαίνει, αποκαθιστά και συμβάλλει στην καλλιέργεια της σχέσης καταναλωτή και πιστωτικού ιδρύματος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ

ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ Ή ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΑ ΔΑΝΕΙΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα δάνεια καταλαμβάνουν την δεύτερη θέση μετά τα Μέσα Πληρωμών. Είναι και αυτά ένα σημαντικό εργαλείο της αγοράς, αφού ο ρόλος τους στην καθημερινή δραστηριότητα των καταναλωτών είναι σημαντικός.

Ειδικότερα, ο σύγχρονος καταναλωτής για την κάλυψη των προσωπικών του αναγκών και την βελτίωση των όρων διαβίωσης του οδηγείται στο δανεισμό μέσω Τραπέζης, δηλαδή συνάπτει μία σύμβαση δανεισμού με την Τράπεζα για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα έως ότου αποπληρώσει το ποσό το οποίο δανείστηκε.

Η Τράπεζα παρέχει στον πελάτη πολλά προϊόντα για την ικανοποίηση των αναγκών του και παράλληλα ανάλογα το ποσό που επιλέγει ο πελάτης να δανειστεί διαμορφώνονται και οι μελλοντικές δόσεις αποπληρωμής του δανείου. Τα πιο διαδεδομένα προϊόντα των Τραπεζών είναι τα Στεγαστικά και τα Καταναλωτικά δάνεια, αλλά υπάρχουν και άλλες μορφές δανεισμού.

Για την χορήγηση ενός δανείου από την Τράπεζα στον πελάτη απαιτούνται κάποιες διαδικασίες, που συχνά οι πελάτες αγνοούν ή δεν δίνουν σημασία με αποτέλεσμα να δημιουργούνται λανθασμένα συμπεράσματα και σημαντικά προβλήματα. Επίσης η εσφαλμένη ενημέρωση ή παραλείψεις του Τραπεζικού Υπαλλήλου κατά την στιγμή πληροφόρησης του πελάτη για το δάνειο, μπορεί να οδηγήσει τον πελάτη σε αγανάκτηση μια και οι απαιτήσεις του για καλύτερη παροχή υπηρεσιών είναι ολοένα και μεγαλύτερες.

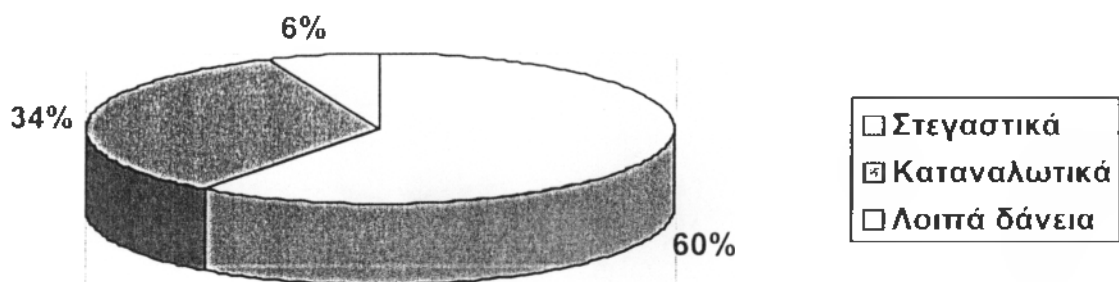
Στις περιπτώσεις που οι απαιτήσεις του πελάτη δεν ικανοποιούνται από τις Τράπεζες, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής αντιμετωπίζει την κατάσταση με σύνεση και ιδιαίτερο ενδιαφέρον. Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής αναζητάει τα αίτια του προβλήματος και τα απαραίτητα μέτρα για την επίλυση του προβλήματος και την φιλική διευθέτηση της σχέσης του πελάτη με την Τράπεζα.

5.1 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 1999

5.1.1 Τηλεφωνικές κλήσεις

Τα δάνεια αντιπροσωπεύουν το υψηλότερο ποσοστό, 32,6% των εντός κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων. Η κατανομή τους κατά κατηγορία δανείων έχει ως ακολούθως:

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ 1



5.1.2 Γραπτά παράπονα

Τα γραπτά παράπονα αντιπροσωπεύουν το 26% του συνόλου των εντός κανονισμού γραπτών παραπόνων κατά υποκατηγορία παρουσιάζουν την ακόλουθη κατανομή:

Στεγαστικά	13
Καταναλωτικά	10
Σύνολο	<hr/> 23

5.1.2.1 Πίνακας 1

Κατανομή Υποθέσεων κατά Είδος Προϊόντος και Κατηγορία Παραπόνου			
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ		
	ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ	ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Τραπεζική Πρακτική (μονομερής ενέργεια Τράπεζας, μη τήρηση προφορικών οδηγιών)	2	2	4
Συναλλαγές/ Υπολογισμοί (Γενικά Σφάλματα Υπολογισμών, εσφαλμένη χρέωση)	6	2	8
Ποιότητα Υπηρεσιών (Καθυστερήσεις, ελλιπής πληροφόρηση, διοικητικές παραλήψεις)	5	6	11
Σύνολο	13	10	23

Από τον πίνακα προκύπτει ότι ποσοστό 48% των παραπόνων οφείλεται σε αίτια της κατηγορίας «Ποιότητα Υπηρεσιών» ενώ η δεύτερη κατηγορία αιτίων με ποσοστό 35% αφορά σε «Συναλλαγές/ Υπολογισμούς» που στην ουσία και αυτή η κατηγορία ανάγεται σε αίτια Ποιότητας Υπηρεσιών και ειδικότερα σε ελλιπή πληροφόρηση κατά τις φάσεις έρευνας της αγοράς και υπογραφής των συμβάσεων.

5.2 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Τα παράπονα που διατυπώνονται από τους παραπονούμενους και οι πληροφορίες που ζητούνται συνοψίζονται ως ακολούθως :

- Οι συναλλασσόμενοι παραπονούνται για τα υψηλά επιτόκια των δανείων και τις διάφορες επιβαρύνσεις, ορισμένες από τις οποίες δεν τις γνώριζαν όταν υπέγραφαν τις συμβάσεις, όπως η ρήτρα πρόωρης εξόφλησης, τα έξοδα φακέλου, η δαπάνη άρσης της προσημείωσης όσον αφορά τα στεγαστικά.
- Καθυστέρηση ή και άρνηση από τις Τράπεζες για την παροχή στοιχείων ανάλυσης του χρέους των παραπονούμενων, έτσι ώστε να γνωρίζουν τι οφείλεται στο αρχικό κεφάλαιο, σε κανονικούς τόκους, τόκους καθυστέρησης, τόκους εξ ανατοκισμού. Το

παράπονο αυτό εκφράζεται σε συνδυασμό με την παρατήρηση ότι ενώ ήδη έχουν καταβάλλει έναντι του δανείου ποσά που ξεπερνούν το αρχικό δάνειο, το χρέος τους προς την Τράπεζα εξακολουθεί να είναι υψηλότερο του ποσού που δανείστηκαν.

- Αρκετά τηλεφωνήματα αφορούν στην διακοπή της επιδότησης των στεγαστικών δανείων ή την αναλογική μείωσή τους, που είναι πρόβλημα ελλιπούς ενημέρωσης.
- Ειδικά για τα καταναλωτικά δάνεια, αυξημένος αριθμός παραπόνων αφορά την ανάθεση σε ιδιωτικά γραφεία, της είσπραξης χρεών σε καθυστέρηση, τα οποία πιέζουν αφόρητα τους δανειολήπτες.
- Πολλά παράπονα διατυπώνονται από εγγυητές δανείων, οι οποίοι χωρίς προηγούμενη ενημέρωση, καλούνται να εξοφλήσουν ποσά πολλαπλάσιων εκείνων που είχαν αρχικά εγγυηθεί, λόγω αδυναμίας των πρωτοφειλετών να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις τους.

Εκτός από τα παραπάνω παράπονα, πολλές κλήσεις αναφέρονται σε γενικότερα θέματα εμπορικής και επιχειρηματικής πολιτικής των Τραπεζών όπως το ύψος των επιτοκίων και λοιπών επιβαρύνσεων, η ρύθμιση χρεών και οι αιτίες απόρριψης αιτήσεων δανείων.

5.3 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2000

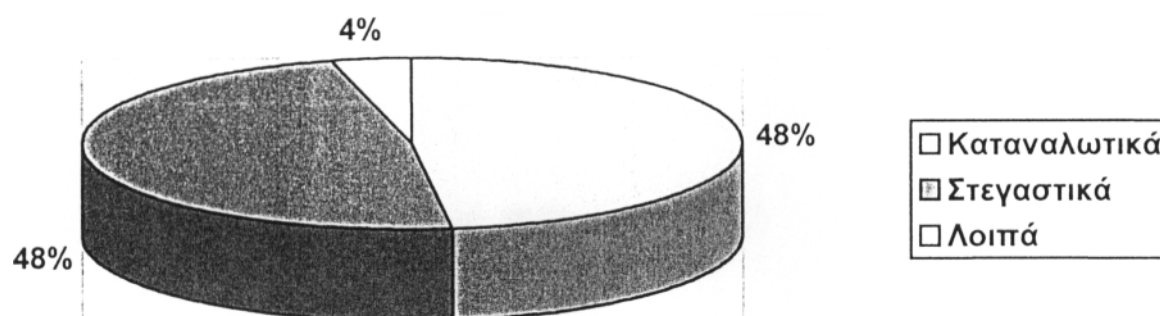
5.3.1 Τηλεφωνικές κλήσεις

Τα δάνεια καταλαμβάνουν τη δεύτερη θέση μετά τα Μέσα Πληρωμών, στο σύνολο των εντός κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων. Σε σχέση με το 1999 ο αριθμός των τηλεφωνικών κλήσεων αυξήθηκε από 120 σε 419, το δε ποσοστό τους στο σύνολο υποχώρησε από 32,6% σε 29,1%.

Η κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων κατά κατηγορία δανείων συνοψίζεται ως ακολούθως:

Καταναλωτικά	203
Στεγαστικά	201
Λοιπά	15
	<hr/>
Σύνολο	419

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ 2



5.3.2 Γραπτά παράπονα

Τα εντός κανονισμού γραπτά παράπονα που αναφέρονται σε δάνεια αυξήθηκαν από 23 το 1999 σε 63 το 2000, το δε ποσοστό τους στο σύνολο παρέμεινε σχεδόν σταθερό, 26% και 255 αντίστοιχα. Κατά κατηγορία δανείων παρουσιάζουν την ακόλουθη κατανομή:

5.3.2.1 Πίνακας 2

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	Έτος 2000		Έτος 1999
	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Καταναλωτικά	33	52	57
Στεγαστικά	28	44	43
Γενικά	2	4	-
Σύνολο	63	100	100

5.4 Αίτια παραπόνων

Κατά το έτος 2000 τα παράπονα που παρουσιάστηκαν ήταν ολοένα και περισσότερα με αποτέλεσμα να παρουσιάζονται διαμαρτυρίες, αμφιβολίες και αμφισβητήσεις από την πλευρά των παραπονούμενων και την αντιμετώπιση αυτών των προβλημάτων από τον Τραπεζικό Μεσολαβητή.

1. Γενικής φύσεως παράπονα

- Οι παραπονούμενοι ζητούσαν λεπτομέρειες για το γνωστό Νόμο περί «πανωτοκιών», ειδικότερα δε οι συναλλασσόμενοι ενδιαφέρονταν να πληροφορηθούν αν η περίπτωση τους εντάσσεται στο Νόμο.

- Απορούσαν και διαμαρτύρονταν για τον τρόπο και το χρόνο προσαρμογής των κυμαινόμενων επιτοκίων στα χαμηλότερα επίπεδα που αναφέρονται στις ανακοινώσεις των Τραπεζών στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης.
- Αμφισβήτησαν την νομιμότητα ορισμένων επιβαρύνσεων που αναφέρονται στα δάνεια, όπως η ρήτρα πρόωρης εξόφλησης, τα έξοδα φακέλου, η δαπάνη για τον έλεγχο των ακινήτων από μηχανικούς.
- Διαμαρτυρήθηκαν για την πίεση που ασκούν προς τους δανειολήπτες τα γραφεία στα οποία αναθέτουν την είσπραξη ληξιπρόθεσμων οφειλών.
- Παράλληλα, διαμαρτυρήθηκαν για καθυστερήσεις στην έγκριση δανείων, για καθυστερήσεις και επιβαρύνσεις στην άρση των προσημειώσεων μετά την εξόφληση των δανείων και για υπερβολικές χρεώσεις τόκων και προμηθειών.

2. Για τα Στεγαστικά δάνεια

- Διαμαρτυρήθηκαν για ελλιπή ενημέρωση σχετικά με την διάρκεια και την εξέλιξη της κρατικής επιδότησης, ιδιαίτερα στα κυμαινόμενου επιτοκίου δάνεια, για την καθυστέρηση προσαρμογής των κυμαινόμενων επιτοκίων στα χαμηλότερα επίπεδα που ανακοινώνονται και για τις επιβαρύνσεις μετατροπής από κυμαινόμενο σε σταθερό επιτόκιο.
- Παράπονα για προσθήκη, στα ασφαλιστικά συμβόλαια υποθηκευμένων ιδιοκτησιών, νέων κινδύνων και για αιφνιδιαστική αύξηση των ασφαλίσεων, που σε ορισμένες περιπτώσεις φθάνει και το διπλάσιο των αρχικών ποσών, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση των δανειοληπτών.
- Διαμαρτυρήθηκαν εγγυητές δανείων, οι οποίοι καλούνται να εκπληρώσουν τις υποχρεώσεις τους όταν τα δάνεια καταστούν ληξιπρόθεσμα, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση τους για την εξέλιξη των εν λόγω δανείων.
- Παραπονέθηκαν για την ελλιπή ενημέρωση σχετικά με τους όρους της εγγύησης του Ελληνικού Δημοσίου και ειδικότερα όσον αφορά τον τρόπο εξόφλησης των εγγυημένων δανείων σε περιπτώσεις καθυστερήσεων και τις συνέπειες για τους δανειολήπτες.

3. Για τα Καταναλωτικά δάνεια

- Διαμαρτυρήθηκαν για το ύψος των επιτοκίων και των διαφόρων προμηθειών.
- Παραπονέθηκαν για καθυστερήσεις στην αποστολή των μηνιαίων χρεωστικών καταστάσεων, με συνέπεια οι δανειολήπτες να επιβαρύνονται με τόκους.

- Εξέφρασαν παράπονα λόγω ελλιπής ενημέρωσης των συναλλασσομένων, όταν στην δανειοδότησή τους από την Τράπεζα μεσολαβούν τρίτοι, όπως επιχειρήσεις πώλησης αγαθών και υπηρεσιών, που εξοφλούνται με δάνεια των συνεργαζόμενων Τραπεζών.

5.4.1 Πίνακας 3

Κατανομή Υποθέσεων κατά Είδος Προϊόντος και Κατηγορία Παραπόνου				
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ			
	ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ	ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ	ΓΕΝΙΚΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Τραπεζική Πρακτική (μονομερής ενέργεια Τράπεζας, μη τήρηση προφορικών οδηγιών)	2	3	1	6
Συναλλαγές/ Υπολογισμοί (Γενικά Σφάλματα Υπολογισμών, εσφαλμένη χρέωση)	13	18	-	31
Ποιότητα Υπηρεσιών (Καθυστερήσεις, ελλιπής πληροφόρηση, διοικητικές παραλήψεις)	13	12	1	26
Σύνολο	28	33	2	63

Από τα παραπάνω στοιχεία προκύπτει ότι το 49% των παραπόνων αποδίδονται από τους καταναλωτές σε γενικά σφάλματα υπολογισμών και οφείλονται κατά κανόνα πρώτον σε ελλιπή πληροφόρησή τους ως προς το ύψος των προμηθειών και λοιπών εξόδων που επιβαρύνουν τα δάνειά τους και δεύτερον σε καθυστέρηση της προσαρμογής του κυμαινόμενου επιτοκίου στα χαμηλότερα επίπεδα που ανακοινώνουν οι Τράπεζες.

Την δεύτερη θέση με ποσοστό 41% κατέχει η κατηγορία «Ποιότητα Υπηρεσιών» και ειδικότερα οι αιτίες:

- Καθυστέρηση στην εξέταση παραπόνων για χορήγηση δανείων.
- Ελλιπής πληροφόρηση ως προς τους όρους που αφορούν τις διάφορες προμήθειες και επιβαρύνσεις.
- Μη απάντηση σε αλληλογραφία που αφορά παραχώρηση αναλυτικών στοιχείων για την κίνηση των δανείων.

Η κατηγορία «Τραπεζική Πρακτική» συγκεντρώνει μικρότερο ποσοστό δηλαδή 10%. Ειδικότερα στην κατηγορία αυτή οι καταναλωτές λόγω ελλιπούς πληροφόρησης ισχυρίζονται ότι δεν περιλαμβάνονταν στην σύμβαση όροι όπως η ρήτρα πρόωρης εξόφλησης ή ότι δεν τηρήθηκαν προφορικές υποσχέσεις που τους είχαν δοθεί πριν από την υπογραφή της σύμβασης.

5.5 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2001

5.5.1 Πίνακας 4

Κατανομή Τηλεφωνικών Κλήσεων και Γραπτών Παραπόνων κατά Κατηγορία Προϊόντος /Υπηρεσίας			
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ		ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
	2001	2000	
Τηλεφωνικές κλήσεις			
Καταναλωτικά	418	203	105,9
Στεγαστικά	339	201	68,6
Διάφορα	14	15	-6,7
Σύνολο	771	419	84,0
Γραπτά παράπονα			
Καταναλωτικά	80	33	142,4
Στεγαστικά	70	28	150,0
Διάφορα	4	2	100,0
Σύνολο	154	63	144,4

Στον πρώτο πίνακα παρουσιάζονται οι τηλεφωνικές κλήσεις και τα γραπτά παράπονα κατά κατηγορία δανείων. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει ότι τα παράπονα για τα δάνεια αυξήθηκαν με ταχύτερους ρυθμούς σε σχέση με το σύνολο των παραπόνων. Το ποσοστό αύξησης για το σύνολο είναι 41,3%, ενώ για τα δάνεια 84,0%, το δε αντίστοιχο ποσοστό για τα γραπτά παράπονα είναι 78,6% και 144,4%.

Η διαφορά στα παραπάνω ποσοστά δικαιολογείται από την σημαντική αύξηση των καταναλωτικών και στεγαστικών δανείων κατά το 2001 και από τα νέα προϊόντα που εισάγονται, ιδιαίτερα στα καταναλωτικά δάνεια.

5.5.2 Πίνακας 5

Κατανομή Τηλεφωνικών Κλήσεων και Γραπτών Παραπόνων				
Κατά Αιτία Παραπόνου				
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ		ΣΥΝΘΕΣΗ %	
	2001	2000	2001	2000
Τηλεφωνικές κλήσεις				
Τραπεζική Πρακτική	99	-	12,8	-
Συναλλαγές				
Υπολογισμοί	290	-	37,6	-
Ποιότητα Υπηρεσιών	370	-	48,0	-
Διάφορα	12	-	1,6	-
Σύνολο	771	-	100,0	-
Γραπτά Παράπονα				
Τραπεζική Πρακτική	24	6	15,6	9,5
Συναλλαγές				
Υπολογισμοί	57	31	37,0	49,2
Ποιότητα Υπηρεσιών	70	26	45,5	41,3
Διάφορα	3	-	1,9	-
Σύνολο	154	63	100,0	100,0

Στον δεύτερο πίνακα παρουσιάζονται τα παράπονα κατά κατηγορίες αιτιών που τα προκαλούν, με βάση την περιγραφή που δίνουν οι ενδιαφερόμενοι. Από τα στοιχεία αυτά προκύπτει ότι το 37% των παραπόνων αποδίδεται από τους καταναλωτές σε γενικά σφάλματα υπολογισμών και σε ελλιπή πληροφόρηση.

Η κατηγορία «Ποιότητα Υπηρεσιών» στα γραπτά παράπονα αντιπροσωπεύει το 45% έναντι 41% του 2000 .ε κύρια προβλήματα την καθυστέρηση στην εξέταση παραπόνων για χορήγηση δανείων, την μη παροχή αναλυτικών στοιχείων στην κίνηση δανείων, την ελλιπή πληροφόρηση. Ανάλογο είναι το ποσοστό για τις τηλεφωνικές κλήσεις δηλαδή 48%.

Η κατηγορία «Τραπεζική Πρακτική» αύξησε το ποσοστό της σε 15,9% από 9,5% του προηγούμενου έτους. Τα αίτια και σε αυτή την κατηγορία αποδίδονται στην ελλιπή ενημέρωση που δόθηκε στους καταναλωτές.

Από τα στοιχεία του παρακάτω πίνακα προκύπτει ότι στα καταναλωτικά δάνεια η κατηγορία «Συναλλαγές/ Υπολογισμοί αντιπροσωπεύει το 46% των αιτιών, έναντι 29% των στεγαστικών. Η διαφορά αποδίδεται στην μεγάλη διαφοροποίηση των τόκων και διαφόρων

επιβαρύνσεων των καταναλωτικών δανείων, για τα οποία δεν είχαν ενημερωθεί πλήρως οι καταναλωτές κατά την σύναψη των δανείων. Ειδικότερα οι διαμαρτυρίες εστιάζονται στο ύψος και στις διάφορες κατηγορίες επιτοκίων που αναφέρονται στα μηνιαία εκκαθαριστικά σημειώματα καθώς και στα ετήσια έξοδα φακέλου.

5.5.3 Πίνακας 6

Κατανομή Υποθέσεων κατά Είδος Προϊόντος και Κατηγορία Παραπόνου				
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ			
	ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ	ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ	ΓΕΝΙΚΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Τραπεζική Πρακτική (μονομερής ενέργεια Τράπεζας, μη τήρηση προφορικών οδηγιών)	11	11	2	24
Συναλλαγές/ Υπολογισμοί (Γενικά Σφάλματα Υπολογισμών, εσφαλμένη χρέωση)	20	37	-	57
Ποιότητα Υπηρεσιών (Καθυστερήσεις, ελλιπής πληροφόρηση, διοικητικές παραλήψεις)	38	30	2	70
Διάφορα	1	2	-	3
Σύνολο	70	80	4	154

5.6 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

5.6.1 Γενικής Φύσεως Παράπονα

1. Στάδια εξέτασης αιτήσεων δανείων
 - Παρατηρήθηκαν διαμαρτυρίες από τους συναλλασσόμενους για καθυστερήσεις στην εξέταση των δανείων,
 - Στις περιπτώσεις απόρριψης των αιτήσεων δανειοδότησης, οι συναλλασσόμενοι διαμαρτύρονται γιατί η Τράπεζα δεν αιτιολογεί την απόφασή της. Σε μερικές περιπτώσεις και η απόρριψη λόγω καταχώρησης στα δυσμενή στοιχεία της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε, την οποία αγνοούν οι ενδιαφερόμενοι, δεν αναφέρεται από τις Τράπεζες.
2. Στάδιο εξυπηρέτησης του δανείου

- Διατυπώθηκαν παράπονα σχετικά με τον τρόπο και το χρόνο προσαρμογής του κυμαινόμενου επιτοκίου στα χαμηλότερα επίπεδα που αναφέρονται στις ανακοινώσεις των Τραπεζών στα Μ.Μ.Ε.
- Διατυπώθηκαν διαμαρτυρίες για το ύψος των προμηθειών και εξόδων, που δεν επισημαίνονται στους συναλλασσόμενους κατά την υπογραφή των συμβάσεων.
- Υπήρξαν παράπονα σχετικά με τη μη αποστολή από ορισμένες Τράπεζες καταστάσεων δόσεων στους δανειολήπτες μετά την προσαρμογή του κυμαινόμενου επιτοκίου, με την δικαιολογία ότι οι δόσεις διαφοροποιούνται συχνά, λόγω των συνεχών μεταβολών του ύψους των επιτοκίων.
- Οι εγγυητές των δανείων παραπονέθηκαν για τις περιπτώσεις στις οποίες καταχωρήθηκαν στα δυσμενή της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε από καθυστερήσεις πρωτοφειλετών υπέρ των οποίων είχαν εγγυηθεί, χωρίς να έχουν σχετική προηγούμενη ενημέρωση.
- Υπήρξαν παράπονα για την πίεση που ασκούν στους δανειολήπτες ή και στους εγγυητές οι εταιρείες στις οποίες αναθέτουν οι Τράπεζες την είσπραξη των χρεών σε καθυστέρηση.

5.6.2 Παράπονα κατά κατηγορία δανείου

1. Στεγαστικά

- Υπήρξαν παράπονα για ελλιπή ενημέρωση σχετικά με τον τρόπο εκταμίευσης των δανείων και τους όρους των συμβάσεων.
- Παραπονέθηκαν οι συναλλασσόμενοι για την ελλιπή πληροφόρηση ως προς τα επιδοτούμενα δάνεια σχετικά με την εξέλιξη των δόσεων μετά από μεταβολή των επιτοκίων.
- Παραπονέθηκαν για την ελλιπή πληροφόρηση ως προς τον τρόπο λειτουργίας των εγγυημένων από το Δημόσιο δανείων.
- Διαμαρτυρίες ως προς την υποχρέωση καταβολής εξόδων εξέτασης αιτήσεων δανείων ακόμα και μετά την απόρριψή τους.

2. Καταναλωτικά

- Υπήρξε ελλιπής ενημέρωση σχετικά με τους όρους των νέων δανείων (ανοικτά, προσωπικά).
- Διαμαρτυρίες για την καθυστέρηση αποστολής μηνιαίων λογαριασμών.
- Ελλιπής ενημέρωση και αδυναμία κατανόησης του τρόπου διαμόρφωσης των επιτοκίων δανείων με περίοδο χάριτος.

5.7 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2002

5.7.1 Πίνακας 7

Κατανομή Τηλεφωνικών Κλήσεων και Γραπτών Παραπόνων κατά Κατηγορία Προϊόντος /Υπηρεσίας			
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ		ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
	2002	2001	
Τηλεφωνικές κλήσεις			
Καταναλωτικά	424	418	1,4
Στεγαστικά	443	339	31,1
Διάφορα	13	14	7,1
Σύνολο	880	771	14,1
Γραπτά παράπονα			
Καταναλωτικά	79	80	-1,2
Στεγαστικά	70	70	0,0
Διάφορα	2	4	50,0
Σύνολο	151	154	-1,9

Από τα στοιχεία του παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι τα τηλεφωνικά παράπονα αυξήθηκαν κατά το έτος 2002, αλλά με ποσοστό κατώτερο του μέσου όρου, ενώ τα γραπτά σημείωσαν μείωση έναντι του 2001. αποτέλεσμα των παραπάνω είναι να περιοριστεί η συμμετοχή τους στο σύνολο σε 35,7% για τα τηλεφωνικά και σε 24,7% για τα γραπτά, από 41,9% και 30,6% αντίστοιχα για το 2001.

5.8 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

5.8.1 Γενικής Φύσεως Παράπονα

Στα παράπονα αυτά συνοψίζονται όλα τα παράπονα των προηγούμενων ετών, τα οποία αφορούν ελλιπή ενημέρωση των εγγυητών και των οφειλετών, η ανάρμοστη συμπεριφορά των εταιρειών είσπραξης οφειλών, τα διάφορα έξοδα αλλά και η μη ενημέρωση των κληρονόμων αποβιωσάντων πιστούχων περί της κάλυψης των σχετικών δανείων με ασφαλιστήρια ζωής.

5.8.2 Παράπονα κατά κατηγορία δανείου

1. Στεγαστικά

Υπήρξαν όλα τα ανωτέρα παράπονα που αφορούν τα στεγαστικά δάνεια αλλά επιπλέον :

- Καθυστέρηση στην έγκριση των δανείων αυτών.
- Παραπονέθηκαν για προείσπραξη εξόδων για την έγκριση του δανείου, χωρίς σχετική ανάλυση και κυρίως χωρίς ενημέρωση για την τύχη τους σε περίπτωση απόρριψης της αίτησης.
- Υπήρξε ακόμη ελλιπής ενημέρωση για τις βεβαιούμενες στις Δ.Ο.Υ οφειλές, με συνέπεια οι δανειολήπτες να εξοφλούν το τραπεζικό δάνειο και να ενημερώνονται με καθυστέρηση για τις οφειλές τους προς το Δημόσιο.

2. Καταναλωτικά

- Παραπονέθηκαν για το ύψος των επιτοκίων και των λοιπών επιβαρύνσεων.
- Υπήρξαν παράπονα για Παραπομπή της είσπραξης ληξιπρόθεσμων οφειλών σε ειδικές εταιρείες, με την πρώτη εμφάνιση του προβλήματος και χωρίς προηγούμενη ενημέρωση των δανειοληπτών.
- Χορηγήθηκαν καταναλωτικά δάνεια σε καταναλωτές που δεν συγκεντρώνουν τις προβλεπόμενες προϋποθέσεις.
- Χορηγήθηκαν προσωπικά δάνεια με κλεμμένα ή πλαστογραφημένα δικαιολογητικά.

Τα προβλήματα στις δυο τελευταίες κατηγορίες είναι ιδιαίτερα συχνά στις περιπτώσεις που μεσολαβούν συμβεβλημένες επιχειρήσεις.

5.9 ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

5.9.1 Πίνακας 8

Κλείσιμο Υποθέσεων ανάλογα με το Φορέα και την Κατάληξη ΕΤΟΣ 1999			
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Επίλυση από τις Τράπεζες μετά την παρέμβαση του Τ.Μ	7	-	7
Επίλυση από τον Τ.Μ	2	-	2
Παραίτηση Ενδιαφερόμενου	-	3	3
Σύνολο	9	3	12

Ο αριθμός των κλεισμένων υποθέσεων για το έτος 1999, ανάλογα με τον φορέα τελικής απόφασης και την ικανοποίηση ή μη του παραπονούμενου, ανέρχεται σε 12. Χαρακτηριστικό είναι το υψηλό ποσοστό των γραπτών παραπόνων που καταλήγουν υπέρ του πελάτη και μάλιστα από τις ίδιες τις Τράπεζες. Οι περισσότερες περιπτώσεις οφείλονται σε ελλιπή ενημέρωση για την οποία ευθύνονται και τα δύο μέρη και σε κάποιες περιπτώσεις οι Τράπεζες εφάρμοσαν στις συγκεκριμένες περιπτώσεις υπέρ των πελατών τους την αρχή της επιείκειας.

Από τις δύο περιπτώσεις συστάσεων του Τραπεζικού Μεσολαβητή, η μία έγινε αποδεκτή, ενώ η δεύτερη δεν ικανοποίησε τον πελάτη πλήρως, ο οποίος επέμενε να πάρει θέση ο Τραπεζικός Μεσολαβητής και σε ερωτήματα τα οποία βρισκόνταν εκτός κανονισμού λειτουργίας του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

Η παραίτηση των συναλλασσομένων λαμβάνει χώρα στο στάδιο εξέτασης των παραπόνων τους από τις Υπηρεσίες των Τραπεζών, όπου έχουν παραπεμφθεί τα θέματα από το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή. Οι παραπονούμενοι μετά την πλήρη ενημέρωσή τους κατανοούν το αβάσιμο των παραπόνων τους και παραιτούνται από αυτά. Αν υπήρχε αρχικά πλήρης ενημέρωση από το Κατάστημα, ο πελάτης θα είχε ικανοποιηθεί και παράλληλα δεν θα είχε παραπεμφθεί το θέμα στις Υπηρεσίες Τραπεζών και έπειτα στον Τραπεζικό Μεσολαβητή.

5.9.2 Πίνακας 9

Κλείσιμο Υποθέσεων ανάλογα με το Φορέα και την Κατάληξη				
ΕΤΟΣ 2000				
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Επίλυση από τις Τράπεζες μετά την παρέμβαση του Τ.Μ	12	-	19	31
Επίλυση από τον Τ.Μ	7	4	-	11
Παραίτηση Ενδιαφερόμενου	-	5	-	5
Σύνολο	19	9	19	47

Ο αριθμός των κλεισμένων υποθέσεων που αφορούσαν δάνεια κατά το έτος 2000 ανέρχεται σε 47. Από αυτές οι 5 έκλεισαν με παραίτηση των ενδιαφερομένων μετά από τις εξηγήσεις που δόθηκαν από τις Υπηρεσίες Πελατών των Τραπεζών. Από τον πίνακα προκύπτει ότι ποσοστό 66% των υποθέσεων έκλεισε από τις ίδιες τις Τράπεζες, μετά την παραπομπή τους στις Υπηρεσίες Πελατών από το γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή και ένα ποσοστό 81% κατέληξε υπέρ των πελατών, συμπεριλαμβανομένων και των συμβιβαστικών λύσεων.

5.9.3 Πίνακας 10

Κλείσιμο Υποθέσεων ανάλογα με το Φορέα και την Κατάληξη				
ΕΤΟΣ 2001				
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΜΕ ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟ	ΣΥΝΟΛΟ
Επίλυση από τις Τράπεζες μετά την παρέμβαση του Τ.Μ	40	-	36	76
Επίλυση από τον Τ.Μ	21	22	-	43
Σύνολο	61	22	36	119

Ο αριθμός των κλεισμένων υποθέσεων εντός του 2001 που αφορούν δάνεια ανέρχεται σε 133. Σε 14 από αυτές οι ενδιαφερόμενοι δεν έδωσαν συνέχεια μετά από εξηγήσεις που δόθηκαν από τις Υπηρεσίες Πελατών. Από τον πίνακα προκύπτει ότι ποσοστό 64% έναντι 66% του 2000, των υποθέσεων έκλεισε από τις ίδιες τις Τράπεζες και ποσοστό 81%, όμοιο με αυτό του 2000 έκλεισε υπέρ των συναλλασσομένων.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τα περισσότερα παράπονα των δανειοληπτών οφείλονται σε τρία βασικά αίτια:

Πρώτον, είναι η ανεπαρκής ενημέρωση των δανειοληπτών, δηλαδή ορισμένοι δανειολήπτες επικαλούνται τα χαμηλότερα επιτόκια ή και προμήθειες άλλων Τραπεζών για να διατυπώσουν παράπονα και να ζητήσουν ανάλογη πολιτική επιτοκίων από την Τράπεζα τους. Είναι προφανές ότι οι δανειολήπτες αυτοί δεν είχαν προχωρήσει, όπως όφειλαν να πράξουν σε έρευνα της αγοράς πριν καταλήξουν στην Τράπεζα από την οποία πήραν το δάνειο τους.

Παράλληλα, πολλοί από τους παραπονούμενους αγνοούν τους βασικούς όρους της σύμβασης την οποία είχαν υπογράψει. Η ευθύνη για την άγνοια αυτή βαρύνει και τον ίδιο τον πελάτη αλλά και τους Τραπεζικούς Υπαλλήλους.

Η δεύτερη αιτία είναι η ανεπαρκής αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας των δανειοληπτών από τις Τράπεζες. Τα παράπονα που προκύπτουν από αυτή την αιτία αναφέρονται στην αδυναμία των δανειοληπτών να ανταποκριθούν στις υποχρεώσεις τους. Αυτή η αιτία, μπορεί να οδηγήσει τους πελάτες σε κατάσταση υπερχρέωσης.

Η τρίτη αιτία παραπόνων είναι η αδυναμία στην επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ Τραπεζών και πελατών τους, με άμεση συνέπεια να οδηγούνται στον Τραπεζικό Μεσολαβητή για την διευθέτηση των διαφορών τους.

Είναι λοιπόν, φανερό ότι οι συναλλασσόμενοι θα πρέπει να μην παρασύρονται από την προβολή προϊόντων –υπηρεσιών και την ευκολία χρηματοδότησης τους, αλλά να βεβαιώνονται ότι τα συγκεκριμένα προϊόντα και υπηρεσίες καλύπτουν τις πραγματικές τους ανάγκες.

Έπειτα αφού αποφασίσουν τη σύναψη δανείου να κάνουν έρευνα της αγοράς για να βρουν ευνοϊκότερους όρους, να μελετήσουν καλά τους όρους πριν υπογράψουν την σύμβαση και να μην διστάζουν να κάνουν ερωτήσεις προς τον τραπεζικό υπάλληλο για όρους που δεν είναι κατανοητοί.

Παράλληλα, κατά την διάρκεια εξυπηρέτησης του δανείου θα ήταν απαραίτητο οι συναλλασσόμενοι να ελέγχουν τους μηνιαίους λογαριασμούς των καταναλωτικών δανείων και να εξοφλούν έγκαιρα την δόση τους. Το ίδιο συνεπείς οφείλουν να είναι και οι εγγυητές. Ακόμη, να παρακολουθούν την εξέλιξη του δανείου τους σε περίπτωση που υπάρξουν ευνοϊκές εξελίξεις, όπως αναχρηματοδότηση με χαμηλότερο επιτόκιο.

Από την άλλη πλευρά, οι υπάλληλοι της Τράπεζας οφείλουν να παρέχουν σαφή πληροφόρηση στους συναλλασσόμενους έτσι ώστε να καταλήγουν σε υπεύθυνες αποφάσεις. Θα πρέπει να εκτιμούν την πιστοληπτική ικανότητα του υποψήφιου δανειολήπτη και όταν εμφανίζονται προβλήματα στην καταβολή των δόσεων να ενημερώνουν έγκαιρα και τον δανειολήπτη αλλά και τον εγγυητή.

Στην περίπτωση που δεν τηρείται κάποιο από τα παραπάνω και παράλληλα οι δύο πλευρές δεν συμφωνούν, η υπόθεση προσφεύγει στον Τραπεζικό Μεσολαβητή. Ήδη ο Τραπεζικός Μεσολαβητής έχει αντιμετωπίσει πολλές υποθέσεις με σύνεση και ενδιαφέρον. Τα αποτελέσματα μέχρι στιγμής είναι ορατά με την ικανοποίηση και των δύο πλευρών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ

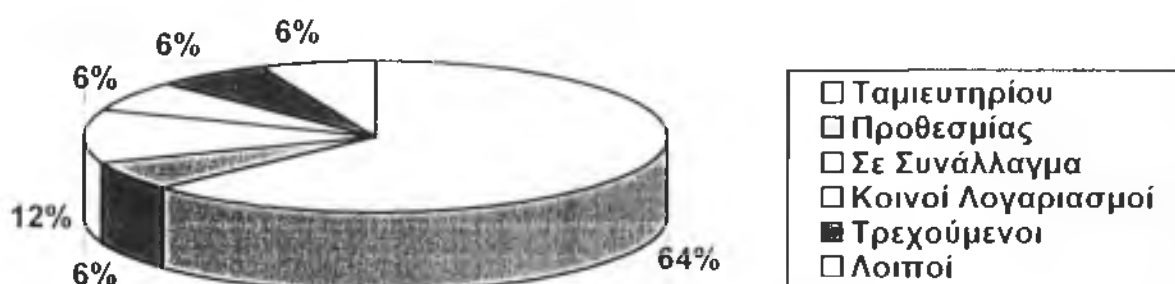
ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ

6.1 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 1999

6.1.1 Τηλεφωνικές κλήσεις

Οι καταθέσεις με ποσοστό 21,2% κατέχουν την τρίτη θέση στο σύνολο των εντός κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων. Η κατανομή κατά κατηγορία καταθέσεων φαίνεται στο παρακάτω διάγραμμα:

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ 1



6.1.2 Γραπτά παράπονα

Τα γραπτά παράπονα αντιπροσωπεύουν το 20% του συνόλου των εντός κανονισμού γραπτών παραπόνων και κατά είδος καταθέσεων παρουσιάζουν την ακόλουθη κατανομή:

Ταμιευτηρίου	10
Προθεσμίας	3
Λοιπές Κατηγορίες	5
Σύνολο	18

Η κατανομή των υποθέσεων, κατά κατηγορία και υποκατηγορία παραπόνων παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

6.1.3 Πίνακας 1

Κατανομή Υποθέσεων κατά Είδος Προϊόντος και Κατηγορία Παραπόνου				
ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟΥ	ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ	ΛΟΙΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Τραπεζική Πρακτική	1	-	-	1
Συναλλαγές / Υπολογισμοί	5	1	1	7
Ποιότητα Υπηρεσιών	4	2	2	8
Διάφορα	-	-	2	2
Σύνολο	10	3	5	18

Η ποιότητα υπηρεσιών αντιπροσωπεύει το 44% των αιτιών που προκαλούν τα παράπονα και ακολουθεί η κατηγορία Συναλλαγές/ υπολογισμοί με 39%, η οποία ανάγεται σε θέματα ποιότητας υπηρεσιών και ειδικότερα σε θέματα ελλιπούς ενημέρωσης.

6.2 Αίτια παραπόνων

Ορισμένες φορές τραπεζικοί υπάλληλοι προχωρούν σε εγγραφές σε λογαριασμούς καταθέσεων προς διόρθωση προηγούμενων λανθασμένων εγγραφών, που οι ίδιοι είχαν πραγματοποιήσει, χωρίς να ενημερώνουν σχετικά τους ενδιαφερόμενους καταθέτες. Συνήθης περίπτωση είναι η χρέωση λογαριασμών με ποσό που είχε προηγουμένως κατά λάθος πιστωθεί στον ίδιο λογαριασμό, προς διόρθωση του αρχικού λάθους.

Επίσης, ορισμένοι όροι όπως το άτοκο μέρος των καταθέσεων ή η ρήτρα πρόωρης ανάληψης από καταθέσεις προθεσμίας, περιλαμβάνονται στα έντυπα που οι καταθέτες υπογράφουν κατά το άνοιγμα των λογαριασμών αλλά δεν είχαν τύχει της προσοχής των παραπονούμενων.

Τέλος, οι παραπονούμενοι αμφισβητούν την κατάθεση μετρητών που έκαναν σε λογαριασμό και ισχυρίζονται ότι παρέδωσαν στον ταμία ποσά υψηλότερα των καταχωρηθέντων.

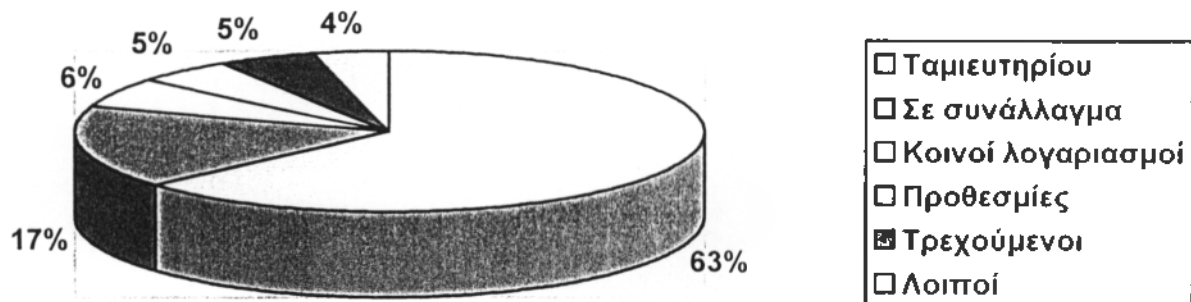
6.3 Αριθμητικά στοιχεία έτους 2000

6.3.1 Τηλεφωνικές κλήσεις

Κατά το έτος 2000 οι τηλεφωνικές κλήσεις αυξήθηκαν σε απόλυτους αριθμούς από 78 το 1999 σε 205, αλλά παρουσίασαν μείωση σημαντική μείωση σε σχετικούς αριθμούς, αφού η συμμετοχή τους στο σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων περιορίστηκε από 21,2% σε 14,3% αντίστοιχα. Η κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων κατά κατηγορία παρουσιάζεται παρακάτω:

Ταμειυτηρίου	131
Σε συνάλλαγμα	34
Κοινοί λογαριασμοί	12
Προθεσμίας	10
Τρεχούμενοι	10
Λοιποί	8
Σύνολο	205

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ 2



6.3.2 Γραπτά παράπονα

Τα εντός κανονισμού γραπτά παράπονα που αφορούν καταθέσεις παρουσίασαν αύξηση, από 18 υποθέσεις το 1999 σε 45 το 2000, ενώ το ποσοστό τους στο σύνολο σημείωσε μικρή υποχώρηση από 21% σε 18%. Η κατανομή ανά κατηγορία έχει ως ακολούθως:

Ταμειυτηρίου	24
Προθεσμίας	4
Κοινοί λογαριασμοί	6
Σε συνάλλαγμα	4
Λοιποί	8
Σύνολο	45

6.3.3 Πίνακας 2

Κατανομή Υποθέσεων κατά Είδος Προϊόντος και Κατηγορία Παραπόνου					
ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟΥ	ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ	ΚΟΙΝΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ	ΛΟΙΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Τραπεζική Πρακτική	1	-	3	1	5
Συναλλαγές/ Υπολογισμοί	14	4	1	6	25
Ποιότητα Υπηρεσιών	8	-	2	2	12
Διάφορα	1	-	-	2	3
Σύνολο	24	4	6	11	45

Η κατηγορία «Συναλλαγές» αντιπροσωπεύει το 56% των αιτιών που προκαλούν τα παράπονα στις καταθέσεις έναντι ποσοστού 39% του 1999. Στην κατηγορία αυτή αποδίδονται από τους παραπονούμενους σφάλματα που έχουν σχέση με τις ημερομηνίες τοκοφορίας, με το ύψος της ρήτηρας πρόωρων αναλήψεων από καταθέσεις προθεσμίας, που οφείλονται σε ελλιπή πληροφόρηση.

Η κατηγορία «Ποιότητα Υπηρεσιών» αντιπροσωπεύει το 27%, έναντι 44% το 1999, των αιτιών που προκαλούν τα παράπονα.

6.4 Αίτια παραπόνων

Τα σχετικά παράπονα που διατυπώθηκαν αρχικά από τους παραπονούμενους αφορούσαν τα έξοδα που επιβαρύνουν τον καταθέτη, τις προμήθειες που εισπράττονται από λογαριασμούς σε συνάλλαγμα για αναλήψεις από το ίδιο νόμισμα και την έναρξη ή διακοπή της τοκοφορίας (valeur) κατά την κατάθεση ή ανάληψη ποσών.

Έπειτα παρατηρήθηκαν παρεμβάσεις από τις Τράπεζες σε λογαριασμούς καταθέσεων για διόρθωση εσφαλμένων εγγραφών, χωρίς ενημέρωση των καταθετών. Ένα άλλο παράπονο που διατυπώθηκε ήταν η ανάληψη χρημάτων μετά από κλοπή ή απώλεια βιβλιαρίου και ταυτότητας, χωρίς να έχει γίνει επαρκής έλεγχος ταυτοπροσωπίας μεταξύ του νόμιμου καταθέτη και του κομιστή του βιβλιαρίου.

Παράλληλα, στον τομέα χρησιμοποίησης ATMs για καταθέσεις ή αναλήψεις από λογαριασμούς καταθέσεων, έχουν αναφερθεί περιπτώσεις χρεώσεων χωρίς ολοκλήρωση των συναλλαγών ή πιστώσεων μικρότερου ποσού από αυτό που οι συναλλασσόμενοι δήλωναν ότι είχαν καταθέσει.

Τέλος, ένα ακόμη παράπονο που διατυπώθηκε είναι η παρουσία πλαστών χαρτονομισμάτων σε δεσμίδες τις οποίες παραλαμβάνουν οι συναλλασσόμενοι από τις Τράπεζες.

6.5 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2001

6.5.1 Τηλεφωνικές κλήσεις

Οι τηλεφωνικές κλήσεις που αναφέρονται το 2001 αυξήθηκαν σε 302 έναντι το 2000 που ήταν 205, αλλά παρουσίασαν μείωση σε σχετικούς αριθμούς, αφού το ποσοστό τους στο σύνολο των τηλεφωνικών κλήσεων περιορίστηκε από 21,2% το 1999 σε 14,7% το 2001.

6.5.1.21 Πίνακας 3

Κατανομή εντός Κανονισμού Τηλεφωνικών Κλήσεων			
Κατά Κατηγορία Καταθέσεων			
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ		ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
	2001	2000	
Ταμιευτηρίου	187	131	42,7
Σε συνάλλαγμα	55	34	61,8
Κοινοί λογαριασμοί	15	12	25,0
Προθεσμίας	29	10	190,0
Τρεχούμενοι	15	10	50,0
Λοιποί	1	8	-87,5
Σύνολο	302	205	47,3

Η κατανομή των τηλεφωνικών κλήσεων κατά αιτία παραπόνου παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

6.5.1.2 Πίνακας 4

Κατανομή Τηλεφωνικών Κλήσεων Κατά Αιτία Παραπόνου						
ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	ΤΑΜΙΕΥ- ΤΗΡΙΟΥ	ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ	ΣΥΝΑΛΛ- ΑΓΜΑ	ΚΟΙΝΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ	ΛΟΙΠΑ	ΣΥΝΟ- ΛΟ
Τραπεζική Πρακτική	22	8	12	1	2	45
Συναλλαγές/ Υπολογισμοί	91	8	15	5	3	122
Ποιότητα Υπηρεσιών	70	13	26	8	11	128
Διάφορα	4	-	2	1	-	7
Σύνολο	187	29	55	15	16	302

6.5.2 Γραπτά παράπονα

Τα γραπτά παράπονα παρουσίασαν αύξηση από 18 υποθέσεις το 1999 σε 45 το 2000 και σε 66 το 2001 ενώ το ποσοστό τους στο σύνολο σημείωσε υποχώρηση από 21% σε 18% και σε 14% αντίστοιχα. Η κατανομή παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

6.5.2.1 Πίνακας 5

Κατανομή Γραπτών Παραπόνων Κατά Κατηγορία Καταθέσεων			
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ		ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
	2001	2000	
Ταμιευτηρίου	34	24	41,7
Σε συνάλλαγμα	10	4	150,0
Κοινοί λογαριασμοί	3	6	-50,0
Προθεσμίας	11	4	175,0
Τρεχούμενοι	8	5	60,0
Λοιποί	3	2	50,0

Σύνολο	69	45	53,3
--------	----	----	------

6.5.3 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Τα παράπονα που δέχτηκε το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή κατά το έτος 2001 ήταν τα ακόλουθα:

- Οι συναλλασσόμενοι παραπονέθηκαν για την ελλιπή ενημέρωση σε θέματα, όπως τις ημερομηνίες τοκοφορίας των απλών ή προθεσμιακών καταθέσεων και την επιβολή φορολογίας 15% επί των τόκων των καταθέσεων σε νόμισμα της ευρωζώνης για κατοίκους εξωτερικού.
- Έγιναν παράπονα για τις προμήθειες που επιβάλλονται σε λογαριασμούς συναλλάγματος για αναλήψεις στο ίδιο νόμισμα και για τις προμήθειες στις καταθέσεις μετρητών σε λογαριασμό τρίτου προσώπου που τηρείται σε κατάσταση της ίδιας της Τράπεζας αλλά σε άλλη πόλη από αυτή που πραγματοποιείται η κατάθεση.
- Διατυπώθηκαν παράπονα για τις καθυστερήσεις των τραπεζών στην παροχή πληροφοριών και εγγράφων που ζητούν οι πελάτες, όπως τα αντίγραφα των παραστατικών.
- Ένα άλλο αίτιο παραπόνου είναι η αναζήτηση παλαιών καταθέσεων που δεν έχουν κινηθεί επί πολλά έτη και δεν εμφανίζεται πλέον στο ηλεκτρονικό σύστημα της Τράπεζας. Στις περιπτώσεις αυτές τα ποσά είτε έχουν παραγραφεί οριστικά λόγω παρέλευσης εικοσαετίας, είτε έχουν μεταφερθεί σε ειδικό λογαριασμό.
- Οι συναλλασσόμενοι παραπονέθηκαν γιατί υπήρξαν υποσχέσεις για υψηλές αποδόσεις καταθετικών προϊόντων, χωρίς να τους διευκρινισθεί ότι πρόκειται για μικτά καταθετικά προϊόντα (καταθετικά-επενδυτικά), δηλαδή για προϊόντα που συνδυάζουν τοποθέτηση ενός ποσοστού του κεφαλαίου σε προθεσμιακή κατάθεση και του υπολοίπου σε αμοιβαία κεφάλαια, η απόδοση των οποίων δεν είναι εγγυημένη.
- Παράλληλα παρατηρήθηκε ότι πολλοί λογαριασμοί με μικρά υπόλοιπα έκλεισαν χωρίς προηγούμενη ενημέρωση των δικαιούχων.
- Έγινε δέσμευση ή χρέωση ποσών σε καταθετικούς λογαριασμούς εξαιτίας ληξιπρόθεσμων οφειλών από δάνεια ή πιστωτικές κάρτες.
- Επίσης, παρατηρήθηκε λανθασμένος υπολογισμός τόκων σε προθεσμιακές καταθέσεις ή σε συμφωνίες επαναγοράς (Repos) ή σε ομόλογα.

6.6 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2002

6.6.1 Πίνακας 6

Κατανομή Τηλεφωνικών Κλήσεων και Γραπτών Παραπόνων			
Κατά Κατηγορία Καταθέσεων			
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ		ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
	2002	2001	
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ			
Ταμιευτηρίου	223	187	19,3
Σε συνάλλαγμα	36	55	-34,5
Κοινοί λογαριασμοί	11	15	-26,7
Προθεσμίας	21	29	-27,6
Τρεχούμενοι	17	15	13,3
Λοιποί	6	1	600,0
Σύνολο	314	302	4,0
ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ			
Ταμιευτηρίου	46	34	35,3
Σε συνάλλαγμα	5	10	-50,0
Κοινοί λογαριασμοί	10	3	233,3
Προθεσμίας	1	11	-90,0
Τρεχούμενοι	6	8	-25,0
Λοιποί	10	3	233,3
Σύνολο	78	69	13,0

Από τα στοιχεία του παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι η αύξηση του αριθμού των παραπόνων για καταθέσεις υπολείπεται σημαντικά του μέσου όρου του συνόλου των παραπόνων, ιδιαίτερα στην περίπτωση των τηλεφωνικών κλήσεων.

6.7 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Τα παράπονα και τα αίτια που τα προκάλεσαν, όπως διατυπώθηκαν από τους συναλλασσόμενους συνοψίζονται ως ακολούθως:

- ❖ Υπήρξαν διαμαρτυρίες για τις προμήθειες που επιβάλλονται σε λογαριασμούς συναλλάγματος για αναλήψεις στο ίδιο νόμισμα.

- ❖ Παραπονέθηκαν για την αλλαγή τιμολογίων προμηθειών επί τραπεζικών εργασιών μετά από συγχώνευση/ εξαγορά χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.
- ❖ Διαμαρτυρήθηκαν για την επιβολή ποινής σε πρόωρη εξόφληση προθεσμιακών καταθέσεων.
- ❖ Παραπονέθηκαν για την καθυστέρηση των τραπεζών να ανταποκριθούν στην παροχή πληροφοριών και εγγράφων όπως αντίγραφα παραστατικών συναλλαγών.
- ❖ Διαμαρτυρήθηκαν για τις χρεώσεις λογαριασμών ταμιευτηρίου, τις οποίες αμφισβητούν ότι πραγματοποίησαν οι ίδιοι και παράλληλα για την επιβάρυνση με προμήθεια των λογαριασμών κάτω από ένα ποσό το οποίο έχει ορίσει η ίδια η Τράπεζα.
- ❖ Ο ανεπαρκής έλεγχος ταυτοπροσωπίας από τους Τραπεζικούς Υπαλλήλους, με συνέπεια την πραγματοποίηση από τρίτο πρόσωπο αναλήψεων από λογαριασμούς καταθέσεων, μετά από κλοπή ή απώλεια βιβλιαρίων ή με πλαστογραφημένα δελτία αστυνομικής ταυτότητας είναι ένα από τα σημαντικότερα αίτια παραπόνων.

6.8 ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Ο αριθμός των κλεισμένων υποθέσεων για το έτος 1999 ανέρχεται σε 14 και κατανέμεται, ανάλογα με το φορέα επίλυσης του παραπόνου και τον τρόπο που έκλεισε, υπέρ του παραπονούμενου ή υπέρ της τράπεζας. Αυτό φαίνεται στον παρακάτω πίνακα:

6.8.1 Πίνακας 7

Κλείσιμο Υποθέσεων ανάλογα με το Φορέα και την Κατάληξη				
ΕΤΟΣ 1999				
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΜΕ ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟ	ΣΥΝΟΛΟ
Επίλυση από τις Τράπεζες μετά την παρέμβαση του Τ.Μ	3	1	1	5
Επίλυση από τον Τ.Μ	-	2	1	3
Παραίτηση Ενδιαφερόμενου	-	6	-	6
Σύνολο	3	9	2	14

Στις καταθέσεις το 64% των υποθέσεων έχουν κλείσει υπέρ των Τραπεζών και μάλιστα κατά τα 2/3 μετά από παραίτηση των παραπονούμενων.

6.8.2 Πίνακας 8

Κλείσιμο Υποθέσεων ανάλογα με το Φορέα και την Κατάληξη				
ΕΤΟΣ 2000				
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΜΕ ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟ	ΣΥΝΟΛΟ
Επίλυση από τις Τράπεζες μετά την παρέμβαση του Τ.Μ	7	-	12	19
Επίλυση από τον Τ.Μ.	7	7	2	16
Παραίτηση Ενδιαφερόμενου	-	6	-	6
Σύνολο	14	13	14	41

Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει ότι κατά το έτος 2000 ποσοστό 46% περίπου των υποθέσεων έκλεισε από τις ίδιες τις Τράπεζες, μετά την παραπομπή τους από το γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή στις Υπηρεσίες Πελατών και την επανεξέτασή των θεμάτων αυτών. Ποσοστό 23% έκλεισε υπέρ της Τράπεζας με τη βοήθεια του Τραπεζικού Μεσολαβητή ή μετά από παραίτηση των ενδιαφερομένων, οι οποίοι αναγνώρισαν το αβάσιμο των αιτημάτων τους, κατόπιν εξηγήσεων που τους δόθηκαν.

6.8.3 Πίνακας 9

Κλείσιμο Υποθέσεων ανάλογα με το Φορέα και την Κατάληξη				
ΕΤΟΣ 2001				
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΜΕ ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟ	ΣΥΝΟΛΟ
Επίλυση από τις Τράπεζες μετά την παρέμβαση του Τ.Μ	22	-	10	32
Επίλυση από τον Τ.Μ.	7	17	-	24
Σύνολο	29	17	10	56

Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει, ότι κατά το έτος 2001 ποσοστό 57% των υποθέσεων έναντι 46% του 2000 έκλεισε από τις ίδιες τις Τράπεζες, μετά την παραπομπή τους από το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή στις Υπηρεσίες Πελατών και την επανεξέτασή τους. Ακόμη, ποσοστό 70% έναντι 68% του 2000 έκλεισε υπέρ των συναλλασσομένων και των υποθέσεων που έκλεισαν με συμβιβασμό.

Παράλληλα, σημειώθηκαν και 5 παραιτήσεις των ενδιαφερομένων επειδή κατανόησαν ότι το παράπονο τους δεν στηριζόταν σε στοιχεία που είχαν κάποια λογική βάση, με αποτέλεσμα ο συνολικός αριθμός των υποθέσεων που έκλεισαν να ανέλθει σε 61.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Ευθύνη για τα αίτια που προκαλούν τα παράπονα σχετικά με τα καταθετικά προϊόντα έχουν και τα δύο μέρη.

Όσον αφορά τις Τράπεζες, οι Τραπεζικοί Υπάλληλοι θα πρέπει να ενημερώνουν αναλυτικά τους ενδιαφερόμενους, ειδικά τους νέους καταθέτες που δεν είναι εξοικειωμένοι με τα νέα τραπεζικά προϊόντα ή δεν επιθυμούν να θέσουν σε οποιοδήποτε κίνδυνο τις καταθέσεις τους, και να βεβαιώνονται ότι έχουν πλήρως κατανοήσει τους όρους και τα πλεονεκτήματα ή μειονεκτήματα της τοποθέτησης των κεφαλαίων τους.

Σχετικά με την επιβολή προμηθειών και άλλων επιβαρύνσεων θα ήταν καλό οι Τράπεζες να μην περιορίζονται στην διόρθωση του πίνακα του τιμολογίου τους. Η καλύτερη ενημέρωση του κοινού με καταλληλότερα μέσα, θα συντελέσει στην μείωση των παραπόνων. Επιπλέον, οι Τράπεζες αποφασίζουν την επιβολή προμηθειών επί των καταθετικών λογαριασμών χωρίς την ενημέρωση του κοινού. Και αυτό επιβάλλεται γιατί οι καταθέτες θα μπορούν να κλείνουν, εφόσον το θέλουν, το λογαριασμό τους και να μεταφέρουν την κατάθεση σε άλλη Τράπεζα.

Σχετικά με τα παράπονα των συναλλασσομένων για πίστωση λογαριασμών με ποσά μικρότερα των ποσών που κατατίθενται ή χρέωση με ποσά μεγαλύτερα από τα ποσά που ζητούνται προς ανάληψη, θα πρέπει από την πλευρά των υπαλλήλων να δίνονται γραπτώς και οι συναλλασσόμενοι πριν υπογράψουν να ελέγχουν τα παραστατικά καθώς και τις εγγραφές στο βιβλιάριο καταθέσεων, πριν απομακρυνθούν από το κατάστημα.

Υπάρχουν και ειδικές κατηγορίες καταθετών που χρειάζονται πρόσθετη πληροφόρηση. Για παράδειγμα τα ηλικιωμένα άτομα θα πρέπει να ενημερώνονται για τους κινδύνους κλοπής και παράνομης χρήσης των βιβλιαρίων ή για τη ρήτρα πρόωρης ανάληψης από λογαριασμούς προθεσμιακών καταθέσεων. Βέβαια και σε αυτήν την

περίπτωση δεν είναι υπεύθυνη μόνο η Τράπεζα αλλά και ο πελάτης αφού έχει υπογράψει τους όρους των καταθέσεων (έντυπα για το άνοιγμα του λογαριασμού). Και αυτό γιατί την στιγμή εκείνη δεν δίνει ιδιαίτερη σημασία, επειδή είναι εξοικειωμένος με το συγκεκριμένο τραπεζικό προϊόν.

Τέλος, σε κοινούς λογαριασμούς καταθέσεων δεν παρέχεται ενημέρωση προς όλους τους δικαιούχους σχετικά με τον τρόπο ανάληψης των ποσών από τον κοινό λογαριασμό. Ορισμένοι πελάτες θεωρούν ότι η Τράπεζα θα πρέπει να ενημερώνει όλους τους δικαιούχους όταν ένας εξ αυτών προβαίνει σε αναλήψεις. Άλλοι κρατούν το βιβλιάριο και πιστεύουν ότι οι υπόλοιποι δικαιούχοι δεν μπορούν να προβούν σε αναλήψεις, ενώ είναι γνωστό ότι ορισμένες Τράπεζες προχωρούν σε αποδόσεις ποσών, μέχρι ορισμένου ύψους, χωρίς βιβλιάριο.

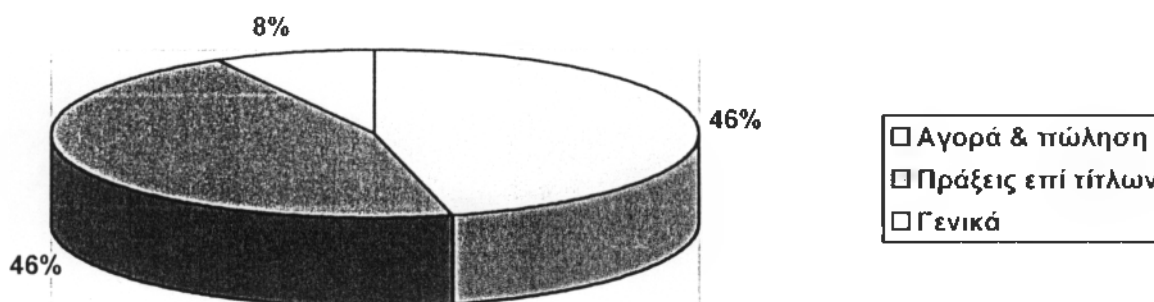
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΒΔΟΜΟ
ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ
ΚΙΝΗΤΕΣ ΑΞΙΕΣ

7.1 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 1999

7.1.1 Τηλεφωνικές κλήσεις

Οι τηλεφωνικές κλήσεις που αναφέρονται σε συναλλαγές επί κινητών αξιών, αντιπροσωπεύουν, το 17% των εντός κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων και κατά κατηγορία κατανέμονται ως ακολούθως:

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ 1



7.1.2 Γραπτά παράπονα

Τα γραπτά παράπονα που αναφέρονται σε συναλλαγές επί κινητών αξιών, αντιπροσωπεύουν το 16% του συνόλου των εντός κανονισμού γραπτών παραπόνων και κατά είδος κινητών αξιών κατανέμεται ως ακολούθως:

<i>ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</i>	<i>ΑΡΙΘΜΟΣ</i>
Αγορά και πώληση αξιών	5
Πράξεις επί τίτλων	5
Παροχή επενδυτικών υπηρεσιών	1
Λοιπά	3
Σύνολο	14

Η κατανομή των κινητών αξιών κατά κατηγορία και υποκατηγορία παραπόνων συνοψίζεται ως ακολούθως:

7.1.3 Πίνακας 1

Κατανομή Υποθέσεων κατά Είδος Προϊόντος και Κατηγορία Παραπόνου				
ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΓΟΡΑ-ΠΩΛΗΣΗ	ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΠΙ ΤΙΤΛΩΝ	ΓΕΝΙΚΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Τραπεζική Πρακτική	2	1	-	3
Συναλλαγές/ υπολογισμοί	-	1	1	2
Ποιότητα Υπηρεσιών	3	3	3	9
Σύνολο	5	5	4	14

Η «ποιότητα υπηρεσιών» αντιπροσωπεύει το 64% του συνόλου των αιτιών που προκάλεσαν τα παράπονα επί των κινητών αξιών.

7.2 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Τα παράπονα και οι απαιτήσεις που διατυπώνονται από τους συναλλασσομένους με τις Τράπεζες συνοψίζονται ως ακολούθως:

- ✓ Υπήρξαν παράπονα για καθυστερήσεις στην εκτέλεση εντολών αγοραπωλησίας τίτλων και γενικά για λανθασμένη εκτέλεση εντολών.
- ✓ Ελλιπής ενημέρωση σχετικά με το φόρο επί των τόκων τίτλων του Δημοσίου που βαρύνει τον τελικό κομιστή.
- ✓ Διαφορά μεταξύ της απόδοσης που υπόσχονται οι υπάλληλοι για τοποθετήσεις σε Αμοιβαία Κεφάλαια από την πραγματοποιούμενη.
- ✓ Διαδικασία αναζήτησης μετοχών που έχουν απολεσθεί.

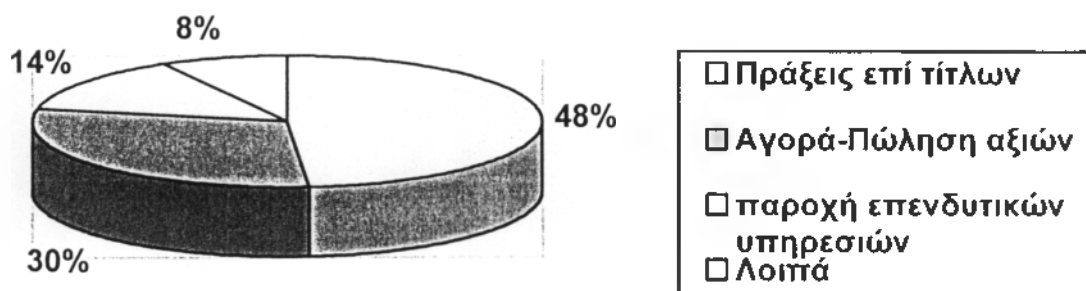
7.3 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2000

7.3.1 Τηλεφωνικές κλήσεις

Οι τηλεφωνικές κλήσεις που αναφέρονται σε συναλλαγές επί κινητών αξιών ανήλθαν σε 74 και αντιπροσωπεύουν το 5%, έναντι 14 και 17% αντίστοιχα το 1999. κατά κατηγορία κατανέμονται ως ακολούθως:

Πράξεις επί τίτλων	36
Αγορά και πώληση αξιών	22
Παροχή επενδυτικών υπηρεσιών	10
Λοιπά	6
Σύνολο	74

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ 2



7.3.2 Γραπτά παράπονα

Τα γραπτά παράπονα που αναφέρονται σε συναλλαγές επί των κινητών αξιών, αντιπροσωπεύουν το 9% του συνόλου των εντός κανονισμού γραπτών παραπόνων έναντι 16% του 1999 και κατά είδος κατανέμονται ως ακολούθως:

Αγορά και πώληση αξιών	8
Πράξεις επί τίτλων	8
Παροχή επενδυτικών υπηρεσιών	4
Λοιπά	3
Σύνολο	23

Η κατανομή των κινητών αξιών κατά κατηγορία και υποκατηγορία παραπόνων συνοψίζεται ως ακολούθως:

7.3.3 Πίνακας 2

Κατανομή Υποθέσεων κατά Είδος Προϊόντος και Κατηγορία Παραπόνου				
ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΓΟΡΑ-ΠΩΛΗΣΗ	ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΠΙ ΤΙΤΛΩΝ	ΓΕΝΙΚΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Τραπεζική Πρακτική	2	1	-	3
Συναλλαγές/ υπολογισμοί	3	2	3	8
Ποιότητα Υπηρεσιών	2	5	4	11
Διάφορα	1	-	-	1
Σύνολο	8	8	7	23

Η κατηγορία «Ποιότητα υπηρεσιών» με το 455 του συνόλου και οι «Συναλλαγές/ Υπολογισμοί» με 35% αντιπροσωπεύουν τις κύριες αιτίες που προκάλεσαν τα παράπονα στην κατηγορία των κινητών.

7.4 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Τα παράπονα που διατυπώθηκαν από τους συναλλασσόμενους με τις Τράπεζες συνοψίζονται ως ακολούθως:

1. Μετοχές

Οι πελάτες παραπονέθηκαν για λανθασμένη εκτέλεση εντολών, για καθυστερήσεις στην εκτέλεση εντολών, για λάθη σε δημόσιες εγγραφές με συνέπεια οι πελάτες να χάνουν την ευκαιρία συμμετοχής. Ακόμη υπήρξαν διαμαρτυρίες για καθυστερήσεις στη διαδικασία που είχαν ως συνέπεια ζημίες λόγω αδυναμίας των επενδυτών να προχωρήσουν σε χρηματιστηριακές πράξεις.

2. Αμοιβαία Κεφάλαια

Οι συναλλασσόμενοι διαμαρτυρήθηκαν για παρακίνηση από τραπεζικούς υπαλλήλους πελατών να επενδύσουν σε μετοχικά Α/Κ με τη διαβεβαίωση ότι θα έχουν υψηλότερη απόδοση σε σχέση με τις καταθέσεις. Παράλληλα, η ελλιπής ενημέρωση ως προς την

απόδοση των επενδύσεων σε Α/Κ σταθερού εισοδήματος με συνέπεια να δημιουργούνται αμφιβολίες ως προς την ορθότητα των υπολογισμών των τραπεζών.

3. Ομόλογα

Η ελλιπής πληροφόρηση ως προς τη φορολόγηση των ομολόγων, καθώς και ως προς τον τρόπο υπολογισμού της τελικής απόδοσής τους ήταν μια ακόμη αιτία παραπόνων.

4. Διάφορα

Υπήρξαν διαμαρτυρίες για αμέλεια τραπεζών να γνωστοποιήσουν έγκαιρα στους πελάτες μετόχους τους αυξήσεις μετοχικού κεφαλαίου, με συνέπεια να χάνουν τη δυνατότητα άσκησης των δικαιωμάτων συμμετοχής.

7.5 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2001

Οι κινητές αξίες είναι το μόνο προϊόν που παρουσιάζει σε αυτό το έτος μείωση σε σχέση με το προηγούμενο έτος, τόσο στις τηλεφωνικές κλήσεις όσο και στα γραπτά παράπονα.

7.5.1 Πίνακας 3

Κατανομή εντός Κανονισμού Τηλεφωνικών Κλήσεων Και υποθέσεων κατά Αιτία Παραπόνου			
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ		ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
	2001	2000	
Τηλεφωνικές κλήσεις			
Πράξεις επί τίτλων	26	36	-27,8
Αγορά & πώληση	10	22	-54,5
Παροχή επενδυτικών συμβουλών	18	10	+80,0
Λοιπά	4	6	-33,3
Σύνολο	58	74	-21,6
Γραπτά παράπονα			
Πράξεις επί τίτλων	11	8	+37,5
Αγορά & πώληση	3	8	-62,5
Παροχή επενδυτικών συμβουλών	4	4	-
Λοιπά	3	3	-
Σύνολο	21	23	-8,7

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει η υποχώρηση σε απόλυτους αριθμούς των τηλεφωνικών κλήσεων όσο και των γραπτών παραπόνων που αναφέρονται σε κινητές αξίες αποτέλεσμα της μειωμένης δραστηριότητας του Χρηματιστηρίου Αξιών Αθηνών. Μοναδική εξαίρεση αποτελεί η υποκατηγορία «Παροχή Επενδυτικών Συμβουλών» που σημειώνει σημαντική αύξηση στις τηλεφωνικές κλήσεις.

7.5.2 Πίνακας 4

Κατανομή Υποθέσεων κατά Είδος Προϊόντος και Κατηγορία Παραπόνου					
ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΓΟΡΑ & ΠΩΛΗΣΗ ΑΞΙΩΝ	ΠΑΡΟΧΗ ΕΠΕΝΔ. ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΠΙ ΤΙΤΛΩΝ	ΛΟΙΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Τραπεζική Πρακτική	1	1	1	1	4
Συναλλαγές/ Υπολογισμοί	-	-	5	1	6
Ποιότητα Υπηρεσιών	2	3	5	1	11
Διάφορα	-	-	-	-	-
Σύνολο	3	4	11	3	21

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι σε ζητήματα ποιότητας υπηρεσιών, με έμφαση στην ελλιπή πληροφόρηση και μη τήρηση υποσχέσεων, αποδίδεται ποσοστό 74% των γραπτών παραπόνων.

7.6 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Από την εξέταση των παραπόνων προκύπτει ότι δεν προκύπτουν στοιχεία υπέρ των ισχυρισμό των παραπονούμενων. Αντίθετα οι τράπεζες προσκομίζουν αντίγραφα των αιτήσεων τις οποίες είχαν υπογράψει οι συναλλασσόμενοι και στις οποίες αναφέρεται το είδος της επένδυσης και περιλαμβάνεται προειδοποίηση σε σχέση με τη μη εγγυημένη απόδοση, για παράδειγμα των Αμοιβαίων Κεφαλαίων. Οι παραπονούμενοι δεν αρνούνται την υπογραφή των αιτήσεων τους αλλά ισχυρίζονται ότι υπέγραψαν καλόπιστα, λόγω της εμπιστοσύνης που είχαν στην Τράπεζα τους.

Οτιδήποτε αφορά μεταφορές κεφαλαίου από λήγουσες προθεσμιακές καταθέσεις σε Α/Κ, οι παραπονούμενοι διατείνονται ότι πεπτοίθησάν τους ήταν ότι επρόκειτο για ανανέωση των καταθέσεων και όχι για νέο επενδυτικό προϊόν. Είναι βέβαιο ότι και τα δύο μέρη ευθύνονται. Από την μια οι συναλλασσόμενοι που παρακινήθηκαν από την χρηματιστηριακή ευφορία της εποχής και από την άλλη οι υπάλληλοι των Τραπεζών, οι οποίοι δεν εξηγούσαν επαρκώς στους νέους επενδυτές τους κινδύνους των μετοχικών τοποθετήσεων. Βέβαια, οι Τράπεζες ευθύνονται περισσότερο που είχαν εμπιστευτεί τη διεκπεραίωση μιας εξειδικευμένης εργασίας στο σύνολο του προσωπικού τους.

Ανάλογα προβλήματα τείνουν να δημιουργηθούν με τα μικτά προϊόντα, καταθετικά και επενδυτικά τα οποία προωθούνται ως καταθετικά, με υψηλότερη απόδοση σε σχέση με τα άλλα καταθετικά προϊόντα, χωρίς να ενημερώνονται επαρκώς οι πελάτες για το ρίσκο που ενέχει μια τέτοια επένδυση. Σε αυτό το έτος παρουσιάστηκαν πολλά παράπονα σχετικά με το θέμα επένδυσης κεφαλαίων σε μικτά καταθετικά προϊόντα.

7.7 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2002

Οι κινητές αξίες κατά το έτος 2002 παρουσιάζουν μείωση σε σχέση με το προηγούμενο έτος τόσο στα γραπτά παράπονα όσο και στις τηλεφωνικές κλήσεις.

7.7.1 Πίνακας 5

Κατανομή εντός Κανονισμού Τηλεφωνικών Κλήσεων Και υποθέσεων κατά Αιτία Παραπόνου			
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ		ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
	2002	2001	
Τηλεφωνικές κλήσεις			
Πράξεις επί τίτλων	17	26	-34,6
Αγορά & πώληση	20	10	100,0
Παροχή επενδυτικών συμβουλών	13	18	-27,7
Λοιπά	5	4	25,0
Σύνολο	55	58	-5,2
Γραπτά παράπονα			
Πράξεις επί τίτλων	6	11	-45,5
Αγορά & πώληση	6	3	100,0
Παροχή επενδυτικών συμβουλών	4	4	0,0
Λοιπά	2	3	66,7

Σύνολο	18	21	-14,3
--------	----	----	-------

7.8 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Τα παράπονα που διατυπώνουν οι συναλλασσόμενοι έχουν ως κύρια αιτία την ελλιπή τους ενημέρωση από τους αρμόδιους υπαλλήλους. Ειδικότερα αναφέρουν ότι:

- ✓ Οι υπάλληλοι τραπεζών που διεξάγουν τις σχετικές συναλλαγές δεν αναλύουν στους πελάτες τα κρίσιμα χαρακτηριστικά των προϊόντων αυτών.
- ✓ Τα ενημερωτικά έντυπα δεν είναι πάντα κατανοητά και δεν παρουσιάζουν πιθανούς κινδύνους που ενέχουν αυτά.
- ✓ Τοποθετούνται κεφάλαια προθεσμιακών καταθέσεων, μετά τη λήξη τους, σε επενδυτικά, χωρίς την ενημέρωση και έγκριση των καταθετών.
- ✓ Οι συμβάσεις δεν περιλαμβάνουν όλους τους όρους που αφορούν τους επενδυτικούς λογαριασμούς, όπως οι προμήθειες.

7.9 ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Ο αριθμός των κλεισμένων υποθέσεων ανέρχεται σε 10 και κατανέμεται ως ακολούθως ανάλογα με το φορέα που επιλύει τα παράπονα και τον τρόπο που έκλεισε, υπέρ του παραπονούμενου ή υπέρ της τράπεζας ή με συμβιβασμό.

7.9.1 Πίνακας 6

Κλείσιμο Υποθέσεων ανάλογα με το Φορέα και την Κατάληξη				
ΕΤΟΣ 1999				
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟΥ	ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΜΕ ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟ	ΣΥΝΟΛΟ
Επίλυση από τις Τράπεζες μετά την παρέμβαση του Τ.Μ	6	-	-	6
Επίλυση από τον Τ.Μ.	-	1	1	2
Παραίτηση ενδιαφερόμενου	-	2	-	2
Σύνολο	6	3	1	10

Δύο είναι οι κύριες κατηγορίες γραπτών παραπόνων που διαβιβάστηκαν στο γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

Η πρώτη αφορά σε καταγγελίες για λανθασμένη ή καθυστερημένη εκτέλεση εντολών αγοραπωλησίας. Σε όλες τις περιπτώσεις λάθους, όταν οι εντολές είχαν δοθεί γραπτώς μέσω καταστημάτων των Τραπεζών, αναγνωρίστηκε το δίκιο των πελατών και αποκαταστάθηκε η ζημιά που είχαν υποστεί. Αντίθετα οι περιπτώσεις καθυστερήσεων καταλήγουν υπέρ των τραπεζών, γιατί στις περισσότερες περιπτώσεις οφείλονται στους περιορισμούς που ισχύουν κατά την διενέργεια πράξεων μέσω χρηματιστηρίου (διακοπή διαπραγμάτευσης μετοχών λόγω υπέρβασης ορίων limit up, limit down).

Η δεύτερη κατηγορία αφορά στους φόρους επί των τόκων των τίτλων του Δημοσίου. Πολλοί επενδυτές δεν γνωρίζουν ότι καταβάλλεται ο φόρος από τον τελικό κομιστή για όλη την διάρκεια αυτών χωρίς τοκομερίδια (zero coupon) ομολόγων ούτε και οι τραπεζικοί υπάλληλοι ενημερώνουν σχετικά τους πελάτες τους. Οπότε οι συναλλασσόμενοι που προμηθεύονται τίτλους του Δημοσίου στην δευτερογενή αγορά διαμαρτύρονται όταν κατά την λήξη τους καλούνται να πληρώσουν το φόρο για όλη τη διάρκεια των τίτλων.

7.9.2 Πίνακας 7

Κλείσιμο Υποθέσεων ανάλογα με το Φορέα και την Κατάληξη ΕΤΟΣ 2000				
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟΥ	ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΜΕ ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟ	ΣΥΝΟΛΟ
Επίλυση από τις Τράπεζες μετά την παρέμβαση του Τ.Μ	2	-	2	4
Επίλυση από τον Τ.Μ.	3	8	1	12
Παραίτηση ενδιαφερόμενου	-	1	-	1
Σύνολο	5	9	3	17

Ο αριθμός των κλεισμένων υποθέσεων κατά το έτος 2000 ανέρχεται σε 17. Από τα παραπάνω προκύπτει ότι ο αριθμός των υποθέσεων (24%) που επιλύεται από τις Τράπεζες είναι το χαμηλότερο από όλες τις άλλες κατηγορίες προϊόντων / υπηρεσιών. Το ίδιο συμβαίνει και με το ποσοστό των υποθέσεων που έκλεισαν υπέρ του παραπονούμενου που διαμορφώνεται κάτω από 50%, περιλαμβανομένων στην κατηγορία αυτή και των υποθέσεων που έκλεισαν με συμβιβασμό.

7.9.3 Πίνακας 8

Κλείσιμο Υποθέσεων ανάλογα με το Φορέα και την Κατάληξη				
ΕΤΟΣ 2001				
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΜΕ ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟ	ΣΥΝΟΛΟ
Επίλυση από τις Τράπεζες μετά την παρέμβαση του Τ.Μ	7	-	2	9
Επίλυση από τον Τ.Μ.	2	10	-	12
Σύνολο	9	10	2	21

Από τα στοιχεία του παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι έκλεισαν 10 υποθέσεις υπέρ των Τραπεζών και 11 υπέρ των παραπονούμενων. Το περιορισμένο ποσοστό 52% των υποθέσεων που έκλεισαν υπέρ των παραπονούμενων συγκριτικά με τα ποσοστά άλλων προϊόντων / υπηρεσιών οφείλεται στο γεγονός ότι οι παραπονούμενοι δεν διαθέτουν επαρκή στοιχεία για να τεκμηριώσουν τους ισχυρισμούς τους.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Είναι βέβαιο ότι και τα δυο μέρη μπορούν να συμβάλλουν στην πρόληψη των προβλημάτων, προκειμένου να περιοριστούν τα παράπονα που αναφέρονται σε συναλλαγές επί κινητών αξιών.

Οι επενδυτές θα πρέπει, πριν υπογράψουν τα σχετικά έντυπα, να ελέγχουν προσεκτικά το περιεχόμενό τους, ιδιαίτερα στις προειδοποιήσεις αναφορικά με τις μη εγγυημένες αποδόσεις καθώς και τις υποθέσεις στις οποίες βασίζονται τα παραδείγματα που αναφέρονται στα ενημερωτικά φυλλάδια.

Παράλληλα, οι εντολές για αγορά και πώληση μετοχών, που δίδονται προφορικά, να καταγράφονται για να υπάρχουν συγκεκριμένα αποδεικτικά στοιχεία, ώστε να τεκμηριώνονται με ευχέρεια οι απόψεις της μίας και της άλλης πλευράς. Ακόμη λόγω των εξειδικευμένων γνώσεων που απαιτούνται για την παροχή επενδυτικών συμβουλών προς τους πελάτες, θα ήταν καλύτερα το αντικείμενο να ανατίθεται σε εκπαιδευμένα στελέχη των Τραπεζών, οι οποίοι θα ενημερώνουν κατάλληλα και με πλήρη στοιχεία τους ενδιαφερόμενους.

Σ' αυτή την ενημέρωση των ενδιαφερομένων να γίνεται παρουσίαση και των θετικών αλλά και των αρνητικών χαρακτηριστικών των προϊόντων, ώστε να επιλέγουν συνειδητά το προϊόν στο οποίο θα τοποθετήσουν τα κεφάλαια τους και να γνωρίζουν και τους πιθανούς κινδύνους που αναλαμβάνουν. Η προώθηση των νέων μορφών καταθέσεων να γίνεται με ιδιαίτερη προσοχή, ώστε οι ενδιαφερόμενοι να αντιλαμβάνονται πλήρως την ειδική αυτή μορφή κατάθεσης / επένδυσης και να μην καλλιεργούνται στο κοινό εσφαλμένες προσδοκίες ως προς την τελική απόδοση του συγκεκριμένου προϊόντος.

Τέλος οι διαμαρτυρόμενοι για καθυστέρηση εκτέλεσης εντολών τους θα πρέπει να απευθύνονται προηγουμένως στο κατάστημα στο οποίο έδωσαν την εντολή, για να πληροφορηθούν τα αίτια που προκάλεσαν την καθυστέρηση. Όταν η καθυστέρηση οφείλεται σε συνθήκες που επικράτησαν στο Χρηματιστήριο, όπως η διακοπή διαπραγμάτευσης μετοχών λόγω υπέρβασης ανώτατου ή κατώτατου ορίου, η αναζήτηση ευθυνών από τις Τράπεζες δεν έχει βάση.

Συμπερασματικά, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής κάθε χρόνο αντιμετώπιζε επιτυχώς όλες τις υποθέσεις που προέκυψαν. Οι περισσότερες έκλεισαν υπέρ του πελάτη και με ιδιαίτερη ικανοποίηση από το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή, επειδή ο παραπονούμενος λόγω ελλιπής πληροφόρησης δεν γνώριζε που επένδυε το κεφάλαιο του και πίστευε ότι θα είχε τις καλύτερες και συμφέρουσες αποδόσεις λόγω των υποσχέσεων των αρμόδιων υπαλλήλων των Τραπεζών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΟΓΔΟΟ

ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ¹

8.1 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 1999

8.1.1 Τηλεφωνικές κλήσεις

Οι τηλεφωνικές κλήσεις για διάφορες τραπεζικές εργασίες σε 12 και αντιπροσωπεύουν το 3,3% του συνόλου των εντός κανονισμού τηλεφωνικών κλήσεων.

8.1.2 Γραπτά παράπονα

Τα γραπτά παράπονα ανέρχονται σε 8% ή 9% του συνόλου και παρουσιάζουν την ακόλουθη κατανομή:

8.1.3 Πίνακας 1

Κατανομή Υποθέσεων κατά Είδος Προϊόντος Και Κατηγορία Παραπόνου				
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	ΤΡΑΠΕΖΟ- ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ	ΛΟΙΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Τραπεζική Πρακτική	-	2	-	2
Ποιότητα Υπηρεσιών	4	-	2	6
Σύνολο	4	2	2	8

8.2 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2000

8.2.1 Τηλεφωνικές κλήσεις

Οι τηλεφωνικές κλήσεις για άλλες τραπεζικές εργασίες ανήλθαν σε 29 και αντιπροσωπεύουν το 2% του συνόλου, έναντι 12 και 3% αντιστοίχως το έτος 1999. ο αριθμός των τηλεφωνικών κλήσεων κατά κατηγορία άλλων τραπεζικών εργασιών κατανέμεται ως ακολούθως:

¹ Οι Τραπεζικές Εργασίες αφορούν συναλλαγές που γίνονται στο εξωτερικό, συναλλαγές με επιταγές, την ανάλογη προμήθεια που πρέπει να επιβαρυνθεί ο πελάτης κατά την διεξαγωγή συναλλαγών, το έμβασμα και τις επιταγές.

Πάγιες εντολές			
άμεσης χρέωσης	5		
Παροχή πληροφοριών	5		
Έλεγχος εγγράφων	5		
Διάφορες δοσοληψίες	7		
Λοιπά	7	Σύνολο	29

8.2.2 Γραπτά παράπονα

Τα γραπτά παράπονα ανήλθαν σε 6 και αντιπροσωπεύουν το 2% του συνόλου, ενώ κατά το έτος 1999 τα αντίστοιχα μεγέθη ήταν 8 και 9%.

Η κατανομή των παραπόνων κατά κατηγορία προϊόντος και κατά κατηγορία παραπόνου εμφανίζεται στον παρακάτω πίνακα:

8.2.3 Πίνακας 2

Κατανομή Υποθέσεων κατά Είδος Προϊόντος Και Κατηγορία Παραπόνου				
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΠΑΓΙΕΣ ΕΝΤΟΛΕΣ	ΤΡΑΠΕΖΟ- ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ	ΛΟΙΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Συναλλαγές/ Υπολογισμοί	-	1	-	1
Ποιότητα Υπηρεσιών	1	1	3	5
Σύνολο	1	2	3	6

8.3 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Τα παράπονα που διατυπώθηκαν για τις άλλες τραπεζικές εργασίες και οι πληροφορίες που ζητήθηκαν συνοψίζονται ως ακολούθως:

- ✓ Μη εκτέλεση πάγιων εντολών προς την Τράπεζα για εξόφληση λογαριασμών ΔΕΗ, ΟΤΕ.
- ✓ Αύξηση ασφαλιστρων χωρίς προηγούμενη ενημέρωση, στο πλαίσιο τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων.
- ✓ Καθυστερήσεις στη διεκπεραίωση τραπεζικών συναλλαγών.
- ✓ Παράπονα για ανάρμοστη συμπεριφορά υπαλλήλων.

8.4 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2001

8.4.1 Τηλεφωνικές κλήσεις

Οι 60 τηλεφωνικές κλήσεις που αναφέρονται σε συναλλαγές διαφόρων τραπεζικών εργασιών και θεμάτων αντιπροσωπεύουν ποσοστό 3,0% των τηλεφωνικών κλήσεων, που δέχτηκε το Γραφείο ενώ κατά το 2000 το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 2%.

8.4.1.1 Πίνακας 3

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ
Θυρίδες θησαυροφυλακίου	3
Διεξαγωγή δοσοληψιών για λογαριασμό πελατών	7
Παροχή επενδυτικών συμβουλών (γενικά)	5
Πάγιες εντολές/ άμεσες χρεώσεις	10
Τραπεζοασφαλιστικά	3
Δυσμενή πληροφοριακά στοιχεία	8
Έλεγχος νομιμοποίησης εγγράφων	8
Παροχή γενικών πληροφοριών	11
Πληροφορίες για ευρώ(εγκυρότητα επιταγών, συναλλαγματικών)	5
Σύνολο	60

8.4.2 Γραπτά παράπονα

Τα γραπτά παράπονα που αναφέρονται αντιπροσωπεύουν ποσοστό 1,4% των γραπτών παραπόνων που υποβλήθηκαν στον Τραπεζικό Μεσολαβητή, ενώ κατά το 2000 το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 2%.

8.4.2.1 Πίνακας 4

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ
Θυρίδες θησαυροφυλακίου	1
Τραπεζοασφαλιστικά	2
Διεξαγωγή δοσοληψιών για λογαριασμό πελατών	1
Δυσμενή πληροφοριακά στοιχεία	1
Έλεγχος νομιμοποίησης εγγράφων	1
Παροχή πληροφοριών	1
Σύνολο	7

8.5 ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Τα παράπονα που διατυπώνονται από τους συναλλασσόμενους συνοψίζονται στα ακόλουθα:

- ✓ Καθυστερήσεις κατά την διεξαγωγή συναλλαγών.
- ✓ Εσφαλμένη εκτέλεση εντολών.
- ✓ Διαφορές μεταξύ των υπεσχημένων ασφαλιστικών καλύψεων ή του ύψους της αποζημίωσης από τις πραγματικές που προκύπτουν.
- ✓ Διαδικαστικές ή ελεγκτικές παραλείψεις από τα αρμόδια τραπεζικά στελέχη.
- ✓ Ελλιπής ενημέρωση.

8.6 ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ 2002

8.6.1 Τηλεφωνικές κλήσεις

Κατά το έτος 2002 οι τηλεφωνικές κλήσεις αυξήθηκαν κατά 153,3% λόγω προσθήκης παραπόνων από την εισαγωγή του ευρώ. Χωρίς το ευρώ το ποσοστό αύξησης διαμορφώνεται σε 30%.

8.6.1.1 Πίνακας 5

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ
Θυρίδες θησαυροφυλακίου	4
Διεξαγωγή δοσοληψιών για λογαριασμό πελατών	9
Παροχή επενδυτικών συμβουλών (γενικά)	1
Πάγιες εντολές/ άμεσες χρεώσεις	10
Τραπεζοασφαλιστικά	20
Δυσμενή πληροφοριακά στοιχεία	12
Έλεγχος νομιμοποίησης εγγράφων	12
Παροχή γενικών πληροφοριών	8
Πληροφορίες για ευρώ(εγκυρότητα επιταγών, συναλλαγματικών)	74
Εγγυητικές επιστολές	2
Σύνολο	152

8.6.2 Γραπτά παράπονα

Στα γραπτά παράπονα η αύξηση ήταν 142,8% στο σύνολο και χωρίς το ευρώ 100%.

8.6.2.1 Πίνακας 6

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ
Θυρίδες θησαυροφυλακίου	1
Τραπεζοασφαλιστικά	8
Διεξαγωγή δοσοληψιών για λογαριασμό πελατών	1
Δυσμενή πληροφοριακά στοιχεία	1
Έλεγχος νομιμοποίησης εγγράφων	1
Παροχή πληροφοριών	1
Εγγυητικές επιστολές	1
Ευρώ	3
Σύνολο	17

Τα παράπονα για το ευρώ αντιπροσωπεύουν το 50% περίπου της κατηγορίας αυτής. Ωστόσο, ειδική αναφορά θα πρέπει να γίνει για τα παράπονα που αναφέρονται στα Τραπεζοασφαλιστικά και κυρίως επειδή πρόκειται για μικτό προϊόν για το οποίο δεν διαθέτουν αρκετή εμπειρία οι συναλλασσόμενοι.

Οι περιπτώσεις τραπεζοασφαλιστικών που απασχόλησε τον Τραπεζικό Μεσολαβητή ήταν πρώτον οι ασφάλειες ζωής ή ανικανότητας για την αποπληρωμή του σχετικού χρέους από την ασφαλιστική εταιρία σε περίπτωση ατυχημάτων που καλύπτονται από το ασφαλιστήριο συμβόλαιο. Συνήθως δεν είναι γνωστοί στους ασφαλισμένους οι όροι κάλυψης των κινδύνων, όπως το όριο ηλικίας μετά το οποίο παύει να ισχύει η κάλυψη.

Ακόμη, ένα άλλο θέμα που απασχόλησε τον Τραπεζικό Μεσολαβητή ήταν οι ασφάλιση ακινήτων ή αυτοκινήτων. Στις περιπτώσεις αυτές δεν είχαν ενημερωθεί οι παραπονούμενοι για το δικαίωμά τους να επιλέξουν ασφαλιστική εταιρεία της επιλογής τους, μεταξύ εκείνων που χαρακτηρίζονται φερέγγυες.

8.7 ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

8.7.1 ΓΙΑ ΕΤΟΣ 1999

Το 1999 ο αριθμός των κλεισμένων υποθέσεων ήταν 4. Στην πρώτη υπόθεση η Τράπεζα προχώρησε στην μερική ικανοποίηση του παραπονούμενου και αποφάσισε να καλύψει τις δαπάνες. Στην δεύτερη υπόθεση προτάθηκε στην Τράπεζα να προβεί σε φιλική διευθέτηση του ζητήματος υπέρ του παραπονούμενου. Η πρόταση έγινε δεκτή και εφαρμόστηκε. Στην τρίτη υπόθεση η Υπηρεσία πελατών με επιστολή της ενημέρωσε τον Τραπεζικό Μεσολαβητή ότι το αίτημα του παραπονούμενου είχε ικανοποιηθεί και στην τελευταία υπόθεση ο Τραπεζικός Μεσολαβητής κατέληξε στο κλείσιμο της υπόθεσης αποδεχόμενος την παραίτηση του παραπονούμενου από το αίτημά του.

8.7.2 Πίνακας 7

Κλείσιμο Υποθέσεων ανάλογα με το Φορέα και την Κατάληξη ΕΤΟΣ 2000				
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟΥ	ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΜΕ ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟ	ΣΥΝΟΛΟ
Επίλυση από τις Τράπεζες μετά την παρέμβαση του Τ.Μ	6	-	1	7
Επίλυση από τον Τ.Μ.	1	-	-	1
Παραίτηση ενδιαφερόμενου	-	2	-	2
Σύνολο	7	2	1	10

Ο αριθμός των υποθέσεων σχετικών με διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες που έκλεισαν κατά το έτος 2001, ανέρχεται σε 4 και κατανέμεται ανάλογα με το φορέα που επιλύει το παράπονο και τον τρόπο που έκλεισε φαίνεται στον παρακάτω πίνακα:

8.7.3 Πίνακας 8

Κλείσιμο Υποθέσεων ανάλογα με το Φορέα και την Κατάληξη				
ΕΤΟΣ 2001				
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΥΠΕΡ ΤΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟΥ	ΥΠΕΡ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΜΕ ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟ	ΣΥΝΟΛΟ
Επίλυση από τις Τράπεζες μετά την παρέμβαση του Τ.Μ	1	-	-	1
Επίλυση από τον Τ.Μ.	2	1	-	3
Σύνολο	3	1	-	4

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Τα ζητήματα που προέκυψαν σε σχέση με τις διάφορες τραπεζικές εργασίες, οφείλονται αφ' ενός σε παραλείψεις των αρμοδίων στελεχών των Τραπεζών και αφ' ετέρου στην άγνοια των συναλλασσόμενων. Σε πολλές περιπτώσεις τα νέα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες εξυπηρετούνται από σύγχρονα και σε μεγάλο βαθμό αυτοματοποιημένα ηλεκτρονικά συστήματα, η τυχόν δυσλειτουργία των οποίων οδηγεί συχνά σε λάθη ή παραλείψεις κατά τη διεξαγωγή των συναφών συναλλαγών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΝΑΤΟ

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΕΙΔΟΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ –ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

9.1 ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

9.1.1 ΥΠΟΘΕΣΗ 100/1999

9.1.1.1 Μη τήρηση διαδικασίας που είχε ορίσει η Τράπεζα

9.1.1.2 Το παράπονο:

ΑΤΜ της Τράπεζας κράτησε ημέρα Σάββατο την κάρτα του παραπονούμενου διότι είχε λήξει. Ο παραπονούμενος ούτε είχε ειδοποιηθεί από το κατάστημα ότι η κάρτα του πρόκειται να λήξει, ούτε είχε λάβει την καινούργια.

Σύμφωνα με όσα ανέφερε στο παράπονο που απέστειλε στην διοίκηση της Τράπεζας και κοινοποίησε στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή, όταν παρουσιάστηκε στο κατάστημα της Τράπεζας για να παραλάβει την νέα κάρτα, υπάλληλος της Τράπεζας, μιλώντας του στον ενικό και με απρεπές ύφος και σε ειρωνικό τόνο ότι "ως πελάτης είναι ο ίδιος υποχρεωμένος να γνωρίζει την ημερομηνία που λήγει η κάρτα του και ότι υπάρχει σχετικός όρος στην σύμβαση που υπέγραψε".

Ο παραπονούμενος αφού έλεγξε τη σύμβασή του και διαπίστωσε ότι δεν υπάρχει τέτοιος όρος ζήτησε το Έντυπο Παραπόνων της Τράπεζας, προκειμένου να διαμαρτυρηθεί εγγράφως. Αντιμετώπισε όμως, όπως ισχυρίστηκε άρνηση, ειρωνεία και περιφρόνηση παρόλο που του δόθηκε το Έντυπο Παραπόνων του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

Το παραπάνω επεισόδιο είχε ως συνέπεια να σταματήσει ο παραπονούμενος τις συναλλαγές του με την συγκεκριμένη Τράπεζα. Αν και έστειλε το παράπονο του στην Διοίκηση της δήλωσε ότι θεωρεί το θέμα λήξαν και δεν επιθυμεί καμιά επιπλέον ενημέρωση.

9.1.1.3 Η έκβαση:

Το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή διαβίβασε άμεσα στην Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας το παράπονο για να το ερευνήσει. Παράλληλα έστειλε επιστολή στον παραπονούμενο προκειμένου να του γνωρίσει τις ενέργειες του Γραφείου. Σε σύντομο χρονικό διάστημα η Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας έστειλε στον παραπονούμενο επιστολή, στην οποία ανέφερε ότι το κατάστημα δεν τήρησε την προβλεπόμενη διαδικασία σχετικά με την ανανέωση των καρτών, στην οποία όμως η αρμόδια Διεύθυνση είχε δώσει αναλυτικές οδηγίες στα καταστήματα. Ειδικότερα, σύμφωνα με την διαδικασία αυτή τα καταστήματα πρέπει να ενημερώνουν τους κατόχους για την λήξη των καρτών τους και την έκδοση νέων προκειμένου να προσέλθουν να τις παραλάβουν. Στην περίπτωση που ο

κάτοχος δεν προσέλθει στο κατάστημα, η νέα κάρτα θα πρέπει να αποσταλεί στον κάτοχό της μέσα σε 15 ημέρες από την λήξη της παλαιάς.

Επίσης, στην παραπάνω επιστολή της Υπηρεσίας Πελατών εκφράζεται η λύπη της Τράπεζας για την απρεπή συμπεριφορά υπαλλήλων της, στους οποίους έγιναν οι ανάλογες συστάσεις.

9.1.2 ΥΠΟΘΕΣΗ 73/1999

9.1.2.1 Ελλιπής ενημέρωση για μεταφορά χρεωστικών υπολοίπων

9.1.2.2 Το παράπονο:

Η παραπονούμενη διατηρούσε πέντε πιστωτικές κάρτες έκδοσης τριών διαφορετικών Τραπεζών. Αποφάσισε να μεταφέρει τα χρεωστικά υπόλοιπα των τριών καρτών στις δυο κάρτες της συγκεκριμένης Τράπεζας. Υπέβαλλε στο ίδιο κατάστημα της Τράπεζας ταυτόχρονα τέσσερις διαφορετικές αιτήσεις. Από τις τέσσερις αιτήσεις η Τράπεζα ικανοποίησε αρχικά τις δύο και με την παρέμβαση του Τραπεζικού Μεσολαβητή και την τρίτη. Απέρριψε την τέταρτη αίτηση παρόλο που της υποσχέθηκαν πως θα ικανοποιηθούν τα αιτήματά της.

Η παραπονούμενη χαρακτηρίζει την απόρριψη της μιας αίτησης αυθαίρετη και ισχυρίζεται ότι επιβαρύνθηκε με τόκους υπερημερίας και αντιμετώπισε πρόβλημα αξιοπιστίας στις συναλλαγές της.

9.1.2.3 Η άποψη της Τράπεζας.

Η Τράπεζα ισχυρίζεται ότι σχετικά με την μεταφορά χρεωστικών υπολοίπων από πιστωτικές κάρτες τρίτων Τραπεζών ορίζει δύο όρους. Πρώτον ο αριθμός των μεταφορών κατά έτος δεν πρέπει να υπερβαίνει τις δύο και δεύτερον δεν πρέπει να σημειώνεται υπέρβαση στο πιστωτικό όριο της κάρτας στην οποία γίνεται η μεταφορά.

Με βάση την σύμβαση την οποία είχε υπογράψει η παραπονούμενη η τράπεζα έχει την διακριτική ευχέρεια να απορρίπτει, χωρίς αιτιολόγηση, αίτημα για χορήγηση κάρτας και να καθορίζει πιστωτικό όριο. Το ίδιο ισχύει για μεταφορά χρεωστικού υπολοίπου. Εξάλλου το τέταρτο αίτημα δεν ήταν δυνατό να εγκριθεί διότι θα σημειωνόταν υπέρβαση του πιστωτικού ορίου της κάρτας στην οποία ήθελε η παραπονούμενη να γίνει η μεταφορά.

9.1.2.4 Η απόφαση:

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής έχοντας λάβει υπόψη ότι η Τράπεζα ενέργησε στο πλαίσιο των συμβατικών όρων να απορρίψει μια αίτηση για μεταφορά υπολοίπου από κάρτα άλλης Τράπεζας σε κάρτα δικής της έκδοσης, εφόσον σημειωνόταν υπέρβαση του πιστωτικού ορίου και ότι η ενημέρωση προς την παραπονούμενη υπήρξε εσφαλμένη και

ελλιπής, αποφάσισε να συστήσει στην Τράπεζα να απευθύνει προς την παραπονούμενη επιστολή εκφράζοντας κατανόηση για την ταλαιπωρία την οποία υπέστη και κατόπιν αυτού η υπόθεση να θεωρηθεί ότι έληξε.

9.1.3 ΥΠΟΘΕΣΗ 50/1999

9.1.3.1 Χρέωση λογαριασμού, μέσω ATM, χωρίς ανάληψη

9.1.3.2 Το παράπονο:

Ο παραπονούμενος πήγε να κάνει ανάληψη μετρητών από τραπεζικό λογαριασμό του, μέσω ATM. Παρά το γεγονός ότι δεν ολοκληρώθηκε η συναλλαγή, όπως ισχυρίζεται, ο λογαριασμός του χρεώθηκε με το ποσό που πληκτρολόγησε. Ο παραπονούμενος ζήτησε αμέσως από το κατάστημα να διακοπεί η λειτουργία του μηχανήματος για να γίνει έκτακτο ταμείο και να διαπιστωθεί η διαφορά. Παρόλο που δεν έγινε η διαδικασία αυτή αμέσως, όταν διενεργήθηκε ο έλεγχος διαπιστώθηκε πως η συναλλαγή είχε ολοκληρωθεί κανονικά.

Ο παραπονούμενος επικαλείται το γεγονός ότι δεν έγινε αμέσως και ενώπιόν του ο έλεγχος του ATM για την διαπίστωση του πλεονάσματος και παράλληλα υποστηρίζει ότι ανάλογο περιστατικό είχε συμβεί κατά τις ημέρες εκείνες και με άλλο κάτοχο κάρτας και κατά συνέπεια θα πρέπει να υπάρχει βλάβη στο συγκεκριμένο ATM.

9.1.3.3 Η άποψη της Τράπεζας:

Η Τράπεζα υποστηρίζει ότι δεν πραγματοποιήθηκε αμέσως έλεγχος του ATM διότι για την συγκεκριμένη περίπτωση ακολουθείται συγκεκριμένη διαδικασία από Αρμόδια Υπηρεσία εκτός του καταστήματος. Ο έλεγχος του συγκεκριμένου ATM έγινε μετά από τρεις ημέρες.

Κατά την διενέργεια του ελέγχου προέκυψε ότι η συναλλαγή πραγματοποιήθηκε κανονικά. Ως προς το επιχείρημα του παραπονούμενου ότι και άλλος κάτοχος της κάρτας είχε το ίδιο πρόβλημα με το συγκεκριμένο ATM, η Τράπεζα αναγνωρίζει ότι υπήρξε πρόβλημα, αλλά ο έλεγχος απέδειξε ότι υπήρχε πλεόνασμα ίσο προς το ποσό που ανέφερε ο κάτοχος της κάρτας, το οποίο και του αποδόθηκε.

9.1.3.4 Η απόφαση:

Η αρμόδια Υπηρεσία που παρακολουθεί τη λειτουργία των ATMs δεν διαπίστωσε βλάβη για το συγκεκριμένο μηχάνημα. Ακόμη, οι εγγραφές στο ATM παρουσιάζουν τη συγκεκριμένη συναλλαγή ως πραγματοποιηθείσα και το ταμείο που έγινε για το συγκεκριμένο ATM δεν παρουσιάζει πλεόνασμα. Με βάση τα παραπάνω ο Τραπεζικός Μεσολαβητής έκρινε ότι οι απόψεις του παραπονούμενου και της Τράπεζας είναι αντίθετες και δεν μπορούν να οδηγήσουν σε μια συμβιβαστική πρόταση. Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής

αδυνατεί να συστήσει στην Τράπεζα την ικανοποίηση του αιτήματος του παραπονούμενου για επιστροφή του ποσού και θεωρεί την υπόθεση λήξασα.

9.1.4 ΥΠΟΘΕΣΗ 519

9.1.4.1 Αμφισβήτηση συναλλαγής με χρήση πιστωτικής κάρτας που δεν έχει απολεσθεί

Η παραπονούμενη διαμαρτυρήθηκε για χρέωση στην πιστωτική της κάρτα συναλλαγής την οποία αρνείται ότι πραγματοποίησε. Παρά το γεγονός ότι ουδέποτε είχε απολέσει την εν λόγω κάρτα, χρεώθηκε με το ποσό των 80.000 δραχμών. Σε επικοινωνία με την Τράπεζα πληροφορήθηκε ότι η συναλλαγή είχε πραγματοποιηθεί με φυσική παρουσία της κάρτας, αλλά ότι η απόδειξη πληρωμής έφερε τα στοιχεία ενός άλλου προσώπου, το οποίο για την παραπονούμενη ήταν άγνωστο.

Η υπόθεση παραπέμφθηκε στην Υπηρεσία Πελατών και εξετάσθηκε από τα αρμόδια όργανα της Τράπεζας. Κατά την Τράπεζα η συναλλαγή δεν μπορούσε να έχει γίνει χωρίς τη συμμετοχή της κάρτας, η οποία λογικά είχε βρεθεί στα χέρια ενός τρίτου εκουσίως ή ακουσίως.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής ύστερα από εξέταση του παραπόνου, λαμβάνοντας υπόψη τις αμφιβολίες που γεννούν οι περιστάσεις κάτω από τις οποίες έγινε η χρήση της κάρτας και το γεγονός του ελέγχου κατά τη νομιμοποίηση του κομιστή της κάρτας από το εντεταλμένο όργανο της επιχείρησης, συνέστησε την απαλλαγή της παραπονούμενης από τους αναλογούντες τόκους καθώς και ποσού που αντιστοιχεί στο 50% της επίμαχης χρέωσης.

9.1.5 ΥΠΟΘΕΣΗ 794

9.1.5.1 Ολοσχερής εξόφληση οφειλών

Ο παραπονούμενος είχε στην κατοχή του πιστωτική κάρτα. Με την καταβολή του ποσού 36.500 δραχμών την εξόφλησε ολοσχερώς και για αυτό έλαβε από την Τράπεζα επιστολή ότι ουδεμία πλέον υφίσταται οφειλή.

Μετά από έξι μήνες ο παραπονούμενος παρέλαβε συστημένη επιστολή από γραφείο είσπραξης οφειλών που συνεργάζεται με την Τράπεζα ότι οφείλει ακόμα 22.382 δραχμές από την χρήση της ίδιας της κάρτας.

Ο παραπονούμενος με επιστολή του στην Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας, την οποία κοινοποίησε στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή δήλωσε ότι δεν αναγνώριζε την οφειλή θεωρώντας ότι έχει ξοφλήσει την κάρτα από τον Απρίλιο του 1998 και

διαμαρτυρήθηκε για την συμπεριφορά των υπαλλήλων του γραφείου είσπραξης των οφειλών.

Το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή επικοινωνήσε με την αρμόδια Υπηρεσία της Τράπεζας λέγοντας ότι και να υπήρχε κάποια οφειλή, θα έπρεπε να αναγνωρίσουν την αρχική επιστολή προς τον παραπονούμενο, όπου αναφέρουν ότι ο λογαριασμός εξοφλήθηκε και να την αντιλογίσουν εις βάρος της Τράπεζας, με αποτέλεσμα να ικανοποιηθεί το αίτημα του παραπονούμενου.

9.1.6 ΥΠΟΘΕΣΗ 367

9.1.6.1 Εξόφληση δίγραμμης επιταγής

Δίγραμμη επιταγή εις διαταγή του παραπονούμενου εξοφλήθηκε από την Τράπεζα, διάφορη της εκδότριας, η οποία και είχε προηγουμένως αρνηθεί τη συναλλαγή, σε κομιστή, πρόσωπο άλλο από τον παραπονούμενο. Ο τελευταίος προσέφυγε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή προς ενημέρωσή του σχετικά με τα δικαιώματά του, επικαλούμενος το είδος της επιταγής και τον τρόπο πληρωμής της.

Το παράπονο παραπέμφθηκε απευθείας στην Υπηρεσία Πελατών. Σημειώνεται ότι με το είδος αυτό της επιταγής ο νόμος επιδιώκει να προστατεύσει τον εκδότη από τους κινδύνους κλοπής ή απώλειας της, περιορίζοντας τον κύκλο των προσώπων στα οποία μπορεί να γίνεται η πληρωμή της επιταγής. Η αποστολή της συνίσταται στο να καθιστά επώνυμο τον τελευταίο κομιστή, ώστε να μην είναι δυνατή πληρωμή της στο νομιμοποιούμενο από ανώνυμη οπισθογράφηση. Με αυτό τον τρόπο εξασφαλίζεται ο αποτελεσματικότερος έλεγχος της ταυτότητας του κομιστή.

Η Τράπεζα, αφού εξέτασε το παράπονο, ικανοποίησε πλήρως τον παραπονούμενο πιστώνοντας το λογαριασμό του με το ποσό της επιταγής. Ο παραπονούμενος ευχαρίστησε τον Τραπεζικό Μεσολαβητή για τις υποδείξεις, τις διευκρινίσεις και την συμβολή του στην διευθέτηση της υπόθεσης.

9.1.7 ΥΠΟΘΕΣΗ 1046/530

9.1.7.1 Ισχυρισμός για παράνομη συναλλαγή

Ο παραπονούμενος σε επιστολή του την οποία κοινοποίησε στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή εξήγησε τα ακόλουθα γεγονότα.

Το απόγευμα ημέρας Παρασκευής, επιχείρησε συναλλαγή με την κάρτα του μέσω ATM της Τράπεζας. Μόλις έβαλε την κάρτα του στην υποδοχή του μηχανήματος, εμφανίστηκε στην οθόνη η ένδειξη ότι το μηχάνημα δεν λειτουργεί, παρόλο που είχε ήδη πληκτρολογήσει το PIN του. Παρά τις πολλές του προσπάθειες για πληκτρολόγηση του πλήκτρου «ακύρωση», η κάρτα δεν απελευθερώθηκε.

Την Δευτέρα ο αρμόδιος υπάλληλος του καταστήματος άνοιξε το μηχάνημα, αλλά δεν βρέθηκε η κάρτα του παραπονούμενου. Διαπιστώθηκε όμως ότι είχαν αναληφθεί 1.900 ευρώ από το λογαριασμό του.

Από την διερεύνηση προέκυψε ότι ο παραπονούμενος πληκτρολόγησε το PIN παρουσία των δραστών, που απέσπασαν την κάρτα από το ΑΤΜ γεγονός το οποίο δείχνει ότι το εκμεταλλεύθηκαν για να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές.

Ύστερα από αυτό το γεγονός ο παραπονούμενος δεν επανήλθε στην Τράπεζα ούτε στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

9.1.8 ΥΠΟΘΕΣΗ 1372/325

9.1.8.1 Αμφισβήτηση κατάθεσης μέσω ΕΛΤΑ

Ο παραπονούμενος αγόρασε από κατάστημα ηλεκτρικών ειδών οικιακές μικροσυσκευές και παράλληλα υπέγραψε και αίτηση για την έκδοση πιστωτικής κάρτας. Κατά την δήλωση του παραπονούμενου η εκδοθείσα κάρτα ουδέποτε παρελήφθη από αυτόν. Ωστόσο, όπως πληροφορήθηκε από την Υπηρεσία Καρτών της Τράπεζας, είχαν γίνει δύο συναλλαγές από ΑΤΜ συνολικού ποσού 980 ευρώ, τις οποίες ο παραπονούμενος αμφισβητεί.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής διενήργησε έρευνα και σε συνεργασία με την Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας, διαπιστώθηκε ότι η κάρτα ταχυδρομήθηκε σε λάθος διεύθυνση. Δεδομένου ότι η κάρτα αποστέλλεται με συστημένη επιστολή, η Τράπεζα απευθύνθηκε στα ΕΛΤΑ ζητώντας το σχετικό αποδεικτικό παραλαβής του συστημένου από το δικαιούχο.

Τελικά, από τα αρχεία των ΕΛΤΑ αποδείχτηκε ότι ο παραπονούμενος δεν είχε παραλάβει την κάρτα και η Τράπεζα αντλόγησε ολόκληρο το αμφισβητούμενο ποσό πλέον τόκων.

9.1.9 ΥΠΟΘΕΣΗ 29/1999

9.1.9.1 Ελλιπής ενημέρωση για προμήθειες

9.1.9.2 Το παράπονο:

Κατά την εισπραξη επιταγής από κατάστημα Τράπεζας τόσο ο αρμόδιος υπάλληλος όσο και ο διευθυντής αρνήθηκαν να ενημερώσουν τον παραπονούμενο για το ακριβές ποσό της σχετικής προμήθειας που εισπράττεται, λέγοντας του ότι «χρεώνεται βάσει εγκυκλίου που για σας είναι απόρρητη». Επίσης ο παραπονούμενος στην επιστολή του προς τον Τραπεζικό Μεσολαβητή ανέφερε ότι στο κατάστημα δεν υπήρχε τιμοκατάλογος προμηθειών και ότι σε σχέση με άλλες Τράπεζες, η προμήθεια που κατέβαλλε για την συγκεκριμένη συναλλαγή ήταν σχετικά υψηλή.

9.1.9.3 Η έκβαση:

Το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή παρέπεμψε αμέσως τον παραπονούμενο στην Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας, η οποία με την σειρά της απέστειλε στον παραπονούμενο επιστολή με την οποία τον ενημέρωνε ότι η Τράπεζα εφαρμόζοντας σχετική απόφαση της Τράπεζας της Ελλάδος, έχει καταρτίσει συνοπτικό κατάλογο με τις προμήθειες και τα έξοδα για τις κυριότερες τραπεζικές εργασίες. Παράλληλα, τον ενημέρωσε ότι τον έχει αποστείλει στα καταστήματα προκειμένου να τον αναρτήσουν σε εμφανές σημείο για να ενημερώνονται οι συναλλασσόμενοι.

Επίσης, όσον αφορά το ποσό που κατέβαλλε ο παραπονούμενος ως προμήθεια κατά την εξόφληση της επιταγής, που είχε εκδόσει κατάσταση επαρχίας, είναι ορθό και ανταποκρίνεται στις σχετικές εσωτερικές οδηγίες της Τράπεζας. Η Υπηρεσία Πελατών εξέφρασε τη λύπη της για τη μη συμμόρφωση του συγκεκριμένου καταστήματος, στο οποίο έγιναν σχετικές συστάσεις.

9.1.10 ΥΠΟΘΕΣΗ 61/1999

9.1.10.1 Ελλιπής πληροφόρηση για έμβασμα στο εξωτερικό

9.1.10.2 Το παράπονο:

Ο παραπονούμενος από το 1993 αποστέλλει κάθε μήνα στο γιο του που σπουδάζει στο εξωτερικό σπουδαστικό συνάλλαγμα. Μετά από έξι μήνες διαπίστωσε ότι στο λογαριασμό του γιου του πιστώνεται μικρότερο ποσό από αυτό που καταθέτει στην Τράπεζα αν και καταβάλλει όλα τα έξοδα αποστολής. Ο παραπονούμενος διαμαρτύρεται γιατί δεν έχει ενημερωθεί ότι ο λογαριασμός του υιού του δεν θα πιστωνόταν με ολόκληρο το ποσό, γιατί η παρακράτηση αυτή γίνεται χωρίς την συναίνεση του και τέλος γιατί δεν λαμβάνει απόδειξη για το παρακρατούμενο ποσό.

9.1.10.3 Η άποψη της Τράπεζας:

Η Τράπεζα αναφέρει ότι από την έναρξη της συνεργασίας τους μέχρι σήμερα όλες οι συναλλαγές έγιναν ενώπιον του παραπονούμενου, με πλήρη ενημέρωση του ακόμη και για τα ακριβή ποσά που εισπράττει ως προμήθεια η ίδια η Τράπεζα. Εφ' όσον ο παραπονούμενος ήθελε να λαμβάνει ο γιος του ολόκληρο το ποσό και να μην επιβαρύνεται με άλλες προμήθειες, όφειλε πρώτον να το δηλώσει στον αρμόδιο υπάλληλο κατά την υποβολή της αίτησης, ώστε να σημειώνεται το σχετικό μήνυμα προς την παραλήπτρια Τράπεζα και δεύτερον να καταβάλλει ο ίδιος την προμήθεια της.

9.1.10.4 Απόφαση:

Με βάση τα παραπάνω, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής εκτιμά ότι το πρόβλημα οφείλεται στην ελλιπή ενημέρωση του πελάτη, γιατί η Τράπεζα δεν ενήργησε σύμφωνα με τις διατάξεις του Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας, που υποχρεώνει τις Τράπεζες να πληροφορούν τον εντολέα τους για την τυχόν μείωση του μεταφερόμενου κεφαλαίου, λόγω εισπραττόμενων προμηθειών, εξόδων ή άλλων επιβαρύνσεων από την παραλήπτρια Τράπεζα.

Ωστόσο κρίνει ότι δεν υφίσταται θέμα αποκατάστασης ζημιάς για τον παραπονούμενο, αφού δεν υπήρξε ζημία, δεδομένου ότι ούτε η Τράπεζα επωφελήθηκε από την ελλιπή ενημέρωση του ούτε ο ίδιος ζημιώθηκε αφού το τελικό κόστος είτε καταβαλλόταν στην Τράπεζα του εντολέα, είτε το εισέπρατταν χωριστά οι δύο Τράπεζες, του εντολέα και του δικαιούχου, θα ήταν το ίδιο.

Πρέπει να σημειωθεί ότι αυτό το γεγονός συνεχιζόταν επί εξαετία περίπου χωρίς ο παραπονούμενος να έχει εκφράσει κάποιο παράπονο. Η ελλιπής πληροφόρηση στο συγκεκριμένο θέμα τέθηκε υπόψη και των ανταποκριτών όλων των Τραπεζών ώστε να δώσουν σχετικές οδηγίες στις υπηρεσίες τους.

9.2 ΔΑΝΕΙΑ

9.2.1 ΥΠΟΘΕΣΗ 96/1999

9.2.1.1 Καθυστέρηση στην απόδοση πιστωτικού υπολοίπου

9.2.1.2 Το παράπονο:

Οφειλή από καταναλωτικό δάνειο του παραπονούμενου τέθηκε σε οριστική καθυστέρηση και η Τράπεζα κίνησε τη διαδικασία κατάσχεσης της ακίνητης περιουσίας του. Μετά από αυτή την ενέργεια της Τράπεζας, ο παραπονούμενος κατέβαλλε ορισμένο ποσό, προκειμένου να εξοφλήσει πλήρως το δάνειο του. Όταν ολοκληρώθηκε η εκκαθάριση, παρέμεινε πιστωτικό υπόλοιπο στο λογαριασμό του παραπονούμενου σύμφωνα με απόδειξη που η Τράπεζα απέστειλε. Το ποσό αυτό δεν του αποδιδόταν.

9.2.1.3 Η έκβαση:

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής αφού έλαβε γνώση του παραπόνου, το παρέπεμψε στην αρμόδια Υπηρεσία Πελατών και ενημέρωσε σχετικά τον παραπονούμενο. Η Τράπεζα σε σχετική της απάντηση, αφενός, δηλώνει ότι μέρος του δεσμευμένου ποσού παραμένει διαθέσιμο στο λογαριασμό του παραπονούμενου και αφετέρου, προσκομίζει απόδειξη παροχής υπηρεσιών και αναλυτικό πίνακα των δικαστικών εξόδων, που απαιτήθηκαν, για την διενέργεια του πλειστηριασμού, προκειμένου να εξοφληθεί το εκπρόθεσμο δάνειο.

Ο παραπονούμενος δεν έδωσε συνέχεια στο παράπονο του αποδεχόμενος σιωπηρώς την εν μέρει ικανοποιητική απάντηση της Τράπεζας και τις εξηγήσεις που την συνόδευαν. Έπειτα η υπόθεση τέθηκε στο αρχείο.

9.2.2 ΥΠΟΘΕΣΗ 53/1999

Ο παραπονούμενος αγόρασε ακίνητο επί του οποίου είχε εγγραφεί προσημείωση λόγω δανείου. Όταν εξόφλησε εντελώς το δάνειο, έκανε αίτηση να αρθεί η προσημείωση. Η Τράπεζα, όπως ισχυρίζεται ο παραπονούμενος, τον διαβεβαίωσε ότι η αίτηση του θα ικανοποιηθεί μέσα σε δεκαπέντε ημέρες. Όμως δεν ανταποκρίθηκε στην προθεσμία αυτή και επιπλέον, σύμφωνα πάντα με τους ισχυρισμούς του, η συγκεκριμένη αίτηση δεν βρέθηκε ποτέ. Έτσι, υποχρεώθηκε να καταβάλλει μια νέα αίτηση αυτή τη φορά μέσω δικηγόρου, αλλά και πάλι χωρίς αποτέλεσμα. Κατόπιν αυτού ο δικηγόρος του παραπονούμενου απευθύνθηκε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή για την διευθέτηση της υπόθεσης.

Ύστερα από την παρέμβαση του Τραπεζικού Μεσολαβητή και την παρέμβαση της Υπηρεσίας Πελατών της Τράπεζας, πραγματοποιήθηκε άρση της προσημείωσης χωρίς καθυστέρηση και ο δικηγόρος ευχαρίστησε το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή για την αποτελεσματική διεκπεραίωση της υπόθεσης.

9.2.3 ΥΠΟΘΕΣΗ 110/1999

9.2.3.1 Ελλιπής ενημέρωση

Ο παραπονούμενος έλαβε στεγαστικό δάνειο για αποκατάσταση και επέκταση διατηρητέας οικίας, στην οποία και διαμένει δηλώνοντας ότι αποτελεί την πρώτη κατοικία του. Ο παραπονούμενος ισχυρίζεται ότι οι αρμόδιοι του καταστήματος δεν τον πληροφόρησαν για τις προϋποθέσεις έκπτωσης των τόκων του από τη φορολογία εισοδήματος, με αποτέλεσμα να μην μπορεί να επωφεληθεί πλέον από το συγκεκριμένο φορολογικό ευεργέτημα. Για να επιτύχει έκπτωση των τόκων ο παραπονούμενος ζήτησε να αλλάξει ο χαρακτηρισμός του δανείου από «επέκταση πρώτης κατοικίας» σε «αποπεράτωση πρώτης κατοικίας», αλλά το κατάστημα αρνήθηκε.

Η αρμόδια Υπηρεσία Πελατών ανταποκρίθηκε στην έρευνα του Τραπεζικού Μεσολαβητή εφοδιάζοντας τον με σχετικά έγγραφα, δημόσια και τραπεζικά, με βάση τα οποία εγκρίθηκε το δάνειο του πελάτη. Από αυτά προέκυψε ότι δεν ήταν δυνατόν να ικανοποιηθεί το αίτημα του για αλλαγή στον χαρακτηρισμό του δανείου, αφού ο ίδιος είχε κάνει τις σχετικές επιλογές χαρακτηρισμού και είναι καταχωρημένες τόσο στην άδεια οικοδομής όσο και στην αίτηση του δανείου καθώς και στην εκτίμηση του μηχανικού.

Από την άλλη πλευρά, η μη ενημέρωση του πελάτη από τα αρμόδια τραπεζικά στελέχη για την έκπτωση των τόκων από την φορολογία εισοδήματος δεν μπορεί να

θεωρηθεί ως υπηρεσιακή αμέλεια γιατί τα όποια φορολογικά ευεργετήματα θα πρέπει να προκύπτουν από πραγματικά και όχι από κατάλληλα διαμορφωμένα στοιχεία και μάλιστα με υπόδειξη τραπεζικών υπαλλήλων.

9.2.4 ΥΠΟΘΕΣΗ 145

9.2.4.1 Καθυστέρηση στην έγκριση δανείου

9.2.4.2 Το παράπονο:

Η παραπονούμενη συμπλήρωσε και παρέδωσε στην οικία της σε ειδικό προς τούτο άτομο της Τράπεζας δάνειο ύψους 1.000.000 δραχμών σε ευρώ εντός εικοσιπενσάρων ωρών. Όταν ειδοποιήθηκε ότι το δάνειο εγκρίθηκε, πήγε στην Τράπεζα όπου διαπίστωσε ότι το δάνειο είχε εγκριθεί σε δραχμές και όχι σε ευρώ. Μετά από καθυστέρηση και ταλαιπωρία η παραπονούμενη πέτυχε την ακύρωση του δανείου και ταυτόχρονα υπέβαλλε νέα αίτηση για δάνειο ενός εκατομμυρίου δραχμών σε ευρώ.

Επί ένα μήνα επικοινωνούσε τηλεφωνικά με την Τράπεζα προκειμένου να μάθει εάν εγκρίθηκε η νέα αίτηση της. Τελικά, έλαβε από την Τράπεζα αντίγραφο κίνησης λογαριασμού με το οποίο εμφανιζόταν χρέωση ύψους 25.000 δραχμών για τα έξοδα φακέλου για το ακυρωμένο δάνειο. Μετά από δύο μήνες έλαβε αντίγραφο κίνησης νέου λογαριασμού, που δεν γνώριζε ότι είχε ανοιχτεί, στο οποίο εμφανιζόταν το προϊόν του δανείου σε ευρώ και χρέωση με ποσό 30.000 δραχμών για έξοδα φακέλου.

Η παραπονούμενη λόγω οικονομικών δυσκολιών αναγκάστηκε να δανειστεί χρήματα από άλλη πηγή και ζήτησε από την Τράπεζα και την ακύρωση και του δεύτερου δανείου. Την διαβεβαίωσαν ότι εφόσον δεν πήρε χρήματα από το λογαριασμό της το δάνειο θα ακυρωνόταν. Ωστόσο, αρκετό καιρό αργότερα έλαβε νέο αντίγραφο κίνησης λογαριασμού το οποίο εμφάνιζε χρεώσεις.

Ύστερα από αυτό η παραπονούμενη απευθύνθηκε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή ζητώντας τη συνδρομή του για την ακύρωση του δανείου σε ευρώ, εφόσον η Τράπεζα δεν τήρησε την προθεσμία έγκρισης των εικοσιπενσάρων ωρών όπως διαφήμιζε. Επίσης θεωρεί άδικο να πληρώσει έξοδα φακέλου για το πρώτο δάνειο το οποίο ακυρώθηκε.

9.2.4.3 Η άποψη της Τράπεζας

Η τράπεζα, σχετικά με το δάνειο σε δραχμές, απαντά ότι προέβη στην ακύρωση του και η παραπονούμενη δεν χρεώθηκε με τα σχετικά έξοδα φακέλου. Ακόμη, για το άνοιγμα του καταθετικού λογαριασμού για την εξυπηρέτηση του δανείου υπήρχε σχετικός όρος στην αίτηση που υπέγραψε η παραπονούμενη.

9.2.4.4 Η έκβαση της υπόθεσης

Το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή πρότεινε την ακύρωση του δανείου σε ευρώ και τον αντιλογισμό του ποσού των σχετικών εξόδων. Η πρόταση αυτή έγινε δεκτή και από τα δύο μέρη.

9.2.5 ΥΠΟΘΕΣΗ 797

9.2.5.1 Μη έγκαιρη ειδοποίηση εγγυητή για κακή εξέλιξη καταναλωτικού δανείου

Ο παραπονούμενος υπέγραψε ως εγγυητής σε καταναλωτικό δάνειο τρίτου, ο οποίος, αφού κατέβαλε τις τρεις πρώτες δόσεις, διέκοψε την εξυπηρέτηση του δανείου. Μετά από δεκατέσσερις μήνες και ενώ είχε εγκριθεί η αίτηση του για στεγαστικό δάνειο ύψους 25.000.000, ειδοποιήθηκε για πρώτη φορά από το γραφείο είσπραξης οφειλών να καταβάλει το σύνολο του ληξιπρόθεσμου καταναλωτικού δανείου στο οποίο ήταν εγγυητής.

Τα παραπάνω είχαν ως αποτέλεσμα να μην μπορεί την δεδομένη στιγμή να εξοφλήσει το ληξιπρόθεσμο καταναλωτικό δάνειο, να καταχωρηθεί στα δυσμενή της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ, και να μην του χορηγηθεί το στεγαστικό δάνειο.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής επικοινωνήσε με την αρμόδια Υπηρεσία της Τράπεζας στην οποία πρότεινε να εκταμιευτεί το στεγαστικό δάνειο, το οποίο ήταν ήδη εγκεκριμένο, και να δεσμευτεί ποσό ανάλογο με την εξ εγγυήσεως οφειλή του από το καταναλωτικό δάνειο μέχρι να εξοφληθεί οριστικά. Η παραπάνω πρόταση έγινε δεκτή.

9.2.6 ΥΠΟΘΕΣΗ 777

9.2.6.1 Δάνειο για αγορά αυτοκινήτου

Ο παραπονούμενος αγόρασε αυτοκίνητο με δάνειο, τις δόσεις του οποίου συμφώνησε να εξοφλεί με ταχυπληρωμή, μέσω των ΕΛΤΑ. Εξοφλούσε τις δόσεις του κανονικά και μάλιστα προ της προβλεπόμενης ημερομηνίας. Όταν εξόφλησε το δάνειο και ζήτησε από την Τράπεζα άρση της παρακράτησης της κυριότητας του αυτοκινήτου, πληροφορήθηκε ότι εκκρεμούσε οφειλή του προς την Τράπεζα 50.000 δραχμές που αφορούσε τις ανεξόφλητες συνδρομές της πιστωτικής κάρτας, που είχε εκδοθεί κατά την αγορά του αυτοκινήτου, καθώς και τόκους υπερημερίας. Ο ίδιος δε θυμόταν να έχει παραλάβει πιστωτική κάρτα. Για τους λόγους αυτούς διαμαρτυρήθηκε στην Τράπεζα επιμένοντας ότι ο ίδιος δε ζήτησε έκδοση κάρτας αλλά και ούτε ενημερώθηκε σχετικά και ζήτησε να διαγραφεί η συγκεκριμένη οφειλή.

Ο παραπονούμενος προσέφυγε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή, ζητώντας την πλήρη απαλλαγή του από οποιαδήποτε υποχρέωση απέρρευε από την εν λόγω πιστωτική κάρτα.

Μετά από παρέμβαση του Τραπεζικού Μεσολαβητή η Τράπεζα επανεξέτασε την υπόθεση και πρότεινε να καταβάλλει ο παραπονούμενος μόνο τη συνδρομή ενός έτους για

να προχωρήσει η άρση της παρακράτησης της κυριότητας του αυτοκινήτου. Η πρόταση έγινε δεκτή και από τα δύο μέρη.

9.2.7 ΥΠΟΘΕΣΗ 1777/640

9.2.7.1 Άστοχη συσχέτιση για τη χορήγηση στεγαστικού δανείου

Ο παραπονούμενος ζήτησε από την τράπεζα τη χορήγηση στεγαστικού δανείου ύψους 40.000 ευρώ, το οποίο και προεγκρίθηκε την επόμενη ημέρα. Στην αίτηση του δανείου ο παραπονούμενος ανέφερε ρητά ότι το υπό αγορά ακίνητο είχε βάρη υπέρ της ίδιας της τράπεζας που θα του χορηγούσε το δάνειο και ζητούσε την εξάλειψη τους, υπό την προϋπόθεση ότι τα οφειλόμενα από τον πωλητή ποσά θα παρακρατούνταν από το δάνειο των 40.000 ευρώ που θα χορηγούσε στον αγοραστή η τράπεζα.

Τελικά, δεν εγκρίθηκε η εξάλειψη των υφισταμένων βαρών από την τράπεζα, παρά το γεγονός ότι οι οφειλές του ιδιοκτήτη του ακινήτου που αφορούσαν τα συγκεκριμένα βάρη θα εξοφλούνταν, με την αιτιολογία ότι ο πωλητής έχει και άλλες οφειλές προς την τράπεζα που ωστόσο δεν εξασφαλιζόταν από τα συγκεκριμένα βάρη.

Το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή, προς το οποίο κοινοποιήθηκε το παράπονο, επικοινωνήσε με την Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας, η οποία είχε παραλάβει τη σχετική επιστολή του παραπονούμενου και ζήτησε να ερευνηθεί η ακρίβεια των αναφερόμενων από τον παραπονούμενο. Από την έρευνα που διενήργησε η Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας, διαπιστώθηκε ότι ευσταθούσαν οι ισχυρισμοί του παραπονούμενου και το δάνειο εγκρίθηκε χωρίς την προϋπόθεση που είχε τεθεί.

9.2.8 ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΚΛΗΣΗ 1561

9.2.8.1 Ελλιπής ενημέρωση ως προς τους όρους χορήγησης ανοικτού προσωπικού δανείου.

Η παραπονούμενη παρακινήθηκε από διαφήμιση που παρουσίαζε τη χορήγηση προσωπικών δανείων με ελκυστικούς όρους και υπέβαλε τη σχετική αίτηση και τα ακόλουθα δικαιολογητικά. Της εγκρίθηκε το ποσό των 1.500 ευρώ που ζήτησε. Σύμφωνα με τις διαβεβαιώσεις των υπαλλήλων θα έπρεπε να πληρώνει 26,41 ευρώ καθ' όλη τη διάρκεια του δανείου.

Η παραπονούμενη πλήρωνε με συνέπεια τις δόσεις της και ενώ είχε παρέλθει ικανό διάστημα από τη χορήγηση του δανείου έλαβε ειδοποιητήριο ότι οφείλει ως ελάχιστη καταβολή το ποσό των 195 ευρώ. Ακόμη παρατήρησε ότι είχε τροποποιηθεί το πιστωτικό της όριο από 1.500 σε 3.000 ευρώ. Απευθύνθηκε στο κατάστημα συναλλαγής, όπου πληροφορήθηκε ότι η μηνιαία δόση των 26,41 ευρώ ήταν μόνο για τον πρώτο χρόνο, ενώ

από τον δεύτερο χρόνο ανήρχετο σε 52,82. τότε η παραπονούμενη ζήτησε αντίγραφο της σύμβασης που δεν της είχε δοθεί.

Η παραπονούμενη απευθύνθηκε στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή. Το Γραφείο πληροφορήθηκε από την Τράπεζα ότι τη συγκεκριμένη περίοδο που χορηγήθηκε το δάνειο η τράπεζα παρείχε ευνοϊκούς όρους μόνο για τα ανοικτά προσωπικά δάνεια. Η πελάτης δεν γνώριζε το είδος του δανείου. Παράλληλα, η αύξηση του πιστωτικού ορίου επέφερε μείωση του επιτοκίου εκτοκισμού του δανείου κατά 3% έναντι του αναγραφόμενου στη σύμβαση. Ακόμη η τράπεζα πληροφορήθηκε ότι το ποσό της αναγραφόμενης οφειλής στον τελευταίο λογαριασμό περιελάμβανε τις διαφορές των δόσεων καθώς και το κόστος της ετήσιας συνδρομής.

9.2.8.2 Η έκβαση της υπόθεσης

Η τράπεζα αναγνωρίζοντας ότι η παραπονούμενη προφανώς ήταν ελλιπώς ενημερωμένη ως προς τους όρους χορήγησης του συγκεκριμένου δανείου, αποφάσισε να την διευκολύνει και να διατηρήσει τη δόση της στα 25 ευρώ και στη συνέχεια να την αναπροσαρμόσει στο προβλεπόμενο επίπεδο των 50 ευρώ. Επιπλέον, η αρμόδια υπηρεσία απέστειλε στην παραπονούμενη αντίγραφο της δανειακής σύμβασης. Η παραπονούμενη αποδέχτηκε με ικανοποίηση την διευθέτηση της υπόθεσης.

9.2.9 ΥΠΟΘΕΣΗ 1795/658

9.2.9.1 Καθυστέρηση επιστροφής δεσμευμένου ποσού δανείου.

Για λογαριασμό του παραπονούμενου εγκρίθηκε το 1999 στεγαστικό δάνειο ύψους 38.150 ευρώ για την αποπεράτωση της κατοικίας του, το οποίο θα εκταμιευόταν τμηματικά και ανάλογα με την πάροδο των εργασιών.

Ο παραπονούμενος ολοκλήρωσε τις οικοδομικές εργασίες χρησιμοποιώντας το ποσό 32.281 ευρώ, ενώ το υπόλοιπο 5.870 ευρώ παρέμεινε σε δεσμευμένο και έντοκο λογαριασμό ταμιευτηρίου στο όνομα του. Τον Οκτώβρη του 2002 μετέβη σε τρίτο υποκατάστημα της τράπεζας και ζήτησε να εξοφλήσει ολοσχερώς το υπόλοιπο του δανείου, υπενθυμίζοντας ότι στο τελικά καταβαλλόμενο ποσό θα πρέπει να συμψηφιστεί και το δεσμευμένο υπόλοιπο ύψους 5.870 ευρώ πλέον των αναλογούντων τόκων.

Πληροφορήθηκε λοιπόν, ότι ο συμψηφισμός δεν μπορούσε να γίνει και ο παραπονούμενος κατέβαλε ολόκληρο το ποσό που του υπέδειξαν και έλαβε την υπόσχεση ότι, σε δυο ημέρες το αργότερο, θα εισπράξει το ποσό των 5.870 ευρώ που παράμενε δεσμευμένο. Τελικά πέρασαν 45 ημέρες από την εξόφληση του δανείου και ο παραπονούμενος δεν είχε εισπράξει το ποσό των 5.870 ευρώ.

Απευθύνθηκε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή, ο οποίος τηλεφώνησε στις αρμόδιες υπηρεσίες της τράπεζας, οι οποίες κατανόησαν το δίκαιο του αιτήματος και απέδωσαν στον παραπονούμενο αυθημερόν το δεσμευμένο ποσό πλέον τόκων.

9.2.10 ΥΠΟΘΕΣΗ 1563/426

9.2.10.1 Μη τήρηση υπόσχεσης από την τράπεζα για χορήγηση στεγαστικού δανείου

Οι παραπονούμενοι τον Απρίλιο του 2002 υπέβαλαν αίτηση χορήγησης επισκευαστικού δανείου ύψους 23.477 ευρώ το οποίο, αναπροσαρμόστηκε σε 29.347 ευρώ. Κατά τους ισχυρισμούς τους προσκόμισαν τα δικαιολογητικά που τους ζητήθηκαν και προκατέβαλαν ποσό 35 ευρώ για έξοδα φακέλου. Μετά από είκοσι ημέρες, τους ειδοποίησαν να καταβάλλουν 610,41 ευρώ για διάφορα έξοδα και να ανοίξουν ειδικό λογαριασμό για την εξυπηρέτηση του δανείου, όπως και έπραξαν.

Με διάφορες δικαιολογίες καθυστερούσε η χορήγηση του δανείου, ενώ παράλληλα είχαν αρχίσει οι εργασίες επισκευής της οικίας. Τελικά, το δάνειο ύστερα από αναμονή εκατό ημερών, δεν χορηγήθηκε λόγω ύπαρξης βάρους στο ακίνητο, μικρού ύψους και οι παραπονούμενοι προσέφυγαν σε άλλη τράπεζα όπου σε διάστημα δύο ημερών εγκρίθηκε το δάνειο και η εκταμίευση του. Σημειώνεται ότι το πιστοποιητικό βαρώ δόθηκε στην πρώτη τράπεζα με καθυστέρηση. Στην συνέχεια οι παραπονούμενοι ζήτησαν επιστροφή των καταβληθέντων εξόδων ύψους 610,41 ευρώ.

Η τράπεζα επέστρεψε στους παραπονούμενους το ποσό των 610,41 ευρώ που είχαν καταβάλλει για έξοδα δανείου, παρά το γεγονός ότι και οι παραπονούμενοι ευθύνονται για την καθυστέρηση έγκρισης του δανείου, δεδομένου ότι δεν προσκόμισαν έγκαιρα το πιστοποιητικό βαρών που τους ζητήθηκε.

9.3 ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ

9.3.1 ΥΠΟΘΕΣΗ 101/1999

9.3.1.1 Εκ παραδρομής δικαιούχος

9.3.1.2 Το παράπονο:

Επί ένα έτος, γίνονταν κατά λάθος και σε μηνιαία βάση καταθέσεις χρηματικών ποσών από τρίτο πρόσωπο σε λογαριασμό ταμιευτηρίου, που τηρούσε ο παραπονούμενος σε κατάστημα της τράπεζας. Στο συγκεκριμένο λογαριασμό του παραπονούμενου πιστωνόταν αποκλειστικά χρηματικά ποσά προερχόμενα από συνταξιοδοτικό φορέα. Ο παραπονούμενος κατά το διάστημα αυτό έκανε αναλήψεις από το λογαριασμό του θεωρώντας ότι τα ποσά αυτά αντιστοιχούσαν στην σύνταξή του.

Η τράπεζα μετά από καταγγελία του πραγματικού δικαιούχου, δια του πληρεξούσιου δικηγόρου του, δέσμευσε το υπόλοιπο του λογαριασμού και συγχρόνως κάλεσε τον παραπονούμενο να υπογράψει δήλωση ότι αναγνωρίζει το χρέος του και αναλαμβάνει την υποχρέωση να εξοφλήσει τμηματικά το σύνολο του ανωτέρου ποσού το οποίο εκ παραδρομής.

Ο παραπονούμενος αρνήθηκε να υπογράψει, θεωρώντας ότι το κείμενο της δήλωσης δεν τον κατοχύρωνε. Απευθύνθηκε λοιπόν, στον Τραπεζικό Μεσολαβητή προκειμένου να επιληφθεί του θέματος, θεωρώντας παράνομη τη δέσμευση του υπολοίπου του λογαριασμού του από την Τράπεζα.

9.3.1.3 Η έκβαση:

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής πρότεινε στον παραπονούμενο να απευθυνθεί στην Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας και συγχρόνως παρενέβη και στην ανωτέρω Υπηρεσία και στο κατάστημα, όπου τηρείται ο λογαριασμός του παραπονούμενου. Συγχρόνως, ήταν σε διαρκή επικοινωνία μαζί του, με αποτέλεσμα να τον πείσει να προσέλθει στο κατάστημα της τράπεζας και να υπογράψει υπεύθυνη δήλωση για την αναγνώριση του χρέους του. Με την ενεργό παρέμβαση του Τραπεζικού Μεσολαβητή η υπόθεση διευθετήθηκε.

9.3.2 ΥΠΟΘΕΣΗ 332

9.3.2.1 Καταθέσεις σε συνάλλαγμα

Ο παραπονούμενος τηρούσε στην Τράπεζα λογαριασμό συναλλάγματος σε δολάρια ΗΠΑ από τον οποίο ζήτησε να κάνει ανάληψη ύψους 1.000 δολαρίων. Με έκπληξη πληροφορήθηκε από τον αρμόδιο υπάλληλο ότι για την συναλλαγή αυτή έπρεπε να καταβάλει προμήθεια. Επειδή ουδέποτε στο παρελθόν του είχε ζητηθεί να καταβάλει οποιαδήποτε προμήθεια, απευθύνθηκε στον Διευθυντή του καταστήματος και στην Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας, ζητώντας διευκρινίσεις.

Οι Υπηρεσίες αυτές αναγνώρισαν στον παραπονούμενο ότι η προμήθεια στις συναλλαγές αυτές καθιερώθηκε πρόσφατα από την Τράπεζα.

9.3.2.2 Η έκβαση της υπόθεσης:

Η παρέμβαση του Τραπεζικού Μεσολαβητή είχε ως αποτέλεσμα να επιστραφεί η παρακρατηθείσα προμήθεια στον παραπονούμενο, και παράλληλα να επιστραφεί και σε άλλες παρόμοιες περιπτώσεις παραπονούμενων οι οποίοι είχαν απευθυνθεί τηλεφωνικά. Τέλος, εκδόθηκε συμπληρωματική- διευκρινιστική εγκύκλιος της Τράπεζας επί του θέματος.

9.3.3 ΥΠΟΘΕΣΗ 57/1999

9.3.3.1 Άτοκα ποσά καταθέσεων

Ο παραπονούμενος άνοιξε λογαριασμό ταμειυτηρίου για να πιστώνεται η σύνταξή του από το Δημόσιο. Ο λογαριασμός του για ορισμένο χρονικό διάστημα, αν και είχε πιστωτικό υπόλοιπο, όχι μόνο δεν πιστώθηκε με τόκους, αλλά αντίθετα χρεώθηκε και με ένα μικρό ποσό.

Ο παραπονούμενος, ισχυρίζεται ότι κατά την έκδοση του βιβλιαρίου καταθέσεων, δεν τον ενημέρωσαν ότι πρέπει να διαβάσει με προσοχή το τιμολόγιο που ήταν τοποθετημένο στο γκισέ, καθώς και τους όρους στο καρτελάκι ανοίγματος λογαριασμού. Απλώς του ζητήθηκε να υπογράψει σε τρία σημεία. Ισχυρίζεται ότι οι όροι είναι γραμμένοι με μικρά γράμματα που για αυτόν είναι «αντικανονικό και καταχρηστικό».

Το κατάστημα της Τράπεζας που έγινε η συναλλαγή ισχυρίζεται ότι ενήργησε σύμφωνα με τις εγκυκλίους και τις οδηγίες της Τράπεζας, που περιλαμβάνονται στα τιμολόγια, τα οποία βρίσκονται στο γκισέ και στο καρτελάκι ανοίγματος του λογαριασμού.

9.3.3.2 Η έκβαση της υπόθεσης:

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής εκτιμά ότι η Τράπεζα ενήργησε σύμφωνα με τους όρους που περιλαμβάνονται στο τιμοκατάλογο προμηθειών, ο οποίος είναι τοποθετημένος στο γκισέ, καθώς και στο καρτελάκι ανοίγματος λογαριασμού που είχε υπογράψει ο παραπονούμενος. Παρ' όλα αυτά η ενημέρωση του πελάτη ήταν ελλιπής γιατί κανείς δεν του επέδειξε να μελετήσει τον κατάλογο προμηθειών, ούτε του εξήγησε τους όρους στο καρτελάκι ανοίγματος του λογαριασμού. Με την βοήθεια του Τραπεζικού Μεσολαβητή ικανοποιήθηκαν τα αιτήματα του παραπονούμενου από την Τράπεζα και η υπόθεση θεωρήθηκε λήξασα. Σε συνάντηση του Τραπεζικού Μεσολαβητή με τους Ανταποκριτές των Τραπεζών τονίστηκε η ανάγκη για σωστή ενημέρωση του πελάτη από τα τραπεζικά στελέχη.

9.3.4 ΥΠΟΘΕΣΗ 294

9.3.4.1 Ανάλυση από τραπεζικό λογαριασμό με χρήση εγγράφων για τα οποία έγινε δήλωση κλοπής.

Ο παραπονούμενος αμφισβήτησε ότι είχε προβεί σε τρεις διαδοχικές αναλήψεις συνολικού ύψους 2.500.000 δραχμών από το λογαριασμό που διατηρούσε σε Τράπεζα, δεδομένου ότι είχε πέσει θύμα κλοπής με αποτέλεσμα να απολέσει την αστυνομική του ταυτότητα και το βιβλιάριο καταθέσεων, όπως προέκυψε από την σχετική μηνυτήρια αναφορά του.

Συγκεκριμένα, σε τρία καταστήματα της Τράπεζας διαφορετικά από αυτό που είχε ανοιχθεί ο λογαριασμός, προσήλθε άτομο που πραγματοποίησε τρεις αναλήψεις ύψους 500.000 δραχμών η πρώτη και η δεύτερη 1.000.000 δραχμών και η τρίτη από γειτνιάζοντα καταστήματα της Τράπεζας. Για αυτές τις συναλλαγές που ολοκληρώθηκαν σε λιγότερο από μια ώρα, ο συναλλασσόμενος προσκόμισε τα έγγραφα του δικαιούχου που είχαν αφαιρεθεί από το αυτοκίνητο του, το οποίο ήταν παρκαρισμένο σε δημόσιο χώρο και είχε παραβιασθεί.

Τόσο ο χρόνος όσο η παρουσία και ο διάλογος ανάμεσα στους ταμίες και το συναλλασσόμενο δεν δημιούργησαν κλίμα καχυποψίας. Αντίθετα, το ύψος των συναλλαγών και η εξέλιξη της κίνησης του λογαριασμού θα έπρεπε να προβληματίσει τους υπαλλήλους. Παράλληλα, η υπογραφή του συναλλασσόμενου διέφερε αισθητά από την υπογραφή του πραγματικού δικαιούχου.

Παρά το γεγονός ότι η κλοπή έγινε αντιληπτή κατά την επιστροφή του παραπονούμενου από τον τόπο του συμβάντος στο σπίτι του κατά τη διάρκεια της νύχτας, η αναγγελία δεν έλαβε χώρα το επόμενο πρωί, αλλά μετά το άνοιγμα των καταστημάτων γεγονός που επιτρέπει τη χρήση των εγγράφων από ενδεχόμενο μη νόμιμο κάτοχό τους. Οι επίμαχες αναλήψεις μπορούσαν να είχαν αποτραπεί αν η αναγγελία είχε λάβει χώρα εγκαίρως.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής συνέστησε στα μέρη την επιστροφή χρηματικού ποσού που να ανέρχεται σε ποσοστό 40% του συνολικού ύψους των επίμαχων συναλλαγών από την Τράπεζα στον παραπονούμενο.

9.3.5 ΥΠΟΘΕΣΗ 592

9.3.5.1 Αντιλογισμός ποσού από λογαριασμό καταθέσεων ταμειυτηρίου, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του πελάτη.

Ο παραπονούμενος κατά την ενημέρωση του βιβλιαρίου του καταθέσεων ταμειυτηρίου, διαπίστωσε ότι υπήρξε ανάληψη ποσού 200.000 δραχμών άνευ βιβλιαρίου, την οποία δεν αναγνώριζε. Στο σχετικό ερώτημά του, το κατάστημα συναλλαγής τον ενημέρωσε ότι το ποσό αυτό αντιλογίσθηκε προκειμένου να τακτοποιηθεί εκκρεμότητα στο λογαριασμό του που οφείλετο σε μη χρεωθείσα ανάληψη, που είχε πραγματοποιήσει ο πελάτης, μέσω ATM, πριν δύο έτη,

Ο πελάτης διαμαρτυρήθηκε για το γεγονός ότι το κατάστημα δεν τον ενημέρωσε πριν επέμβει στο λογαριασμό του, αλλά και γιατί δεν τον έπεισε το επιχείρημα της Τράπεζας, με αποτέλεσμα να ζητά συνέχεια την αποκατάσταση του λογαριασμού του. Με βάση αυτό το περιστατικό, ο παραπονούμενος αμφισβήτησε και άλλες χρεώσεις που εμφανίζονταν στο λογαριασμό του και ζήτησε να του παρασχεθούν παραστατικά και για άλλες αναλήψεις τις οποίες αμφισβήτησε.

9.3.5.2 Η έκβαση της υπόθεσης:

Το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή επικοινωνήσε με την αρμόδια Υπηρεσία της Τράπεζας, η οποία τελικά ενημέρωσε εγγράφως τον παραπονούμενο ότι παρόλο που εμμένει στις θέσεις της, προκειμένου να λήξει η εκκρεμότητα, πίστωσε το λογαριασμό του με το ποσό των 200.000 δραχμών, με αναδρομική τοκοφόρο ημερομηνία. Παράλληλα, τον κάλεσε να προσέλθει στο κατάστημα συναλλαγής να παραλάβει τα αιτηθέντα παραστατικά με την καταβολή των προβλεπόμενων εξόδων.

9.3.6 ΥΠΟΘΕΣΗ 1461/324

9.3.6.1 Καθυστερημένη χρέωση λογαριασμού καταθέσεων

Η παραπονούμενη έλαβε από την τράπεζα με την οποία συνεργαζόταν παλαιότερα, επιστολή με την οποία την ενημέρωνε ότι πριν από 16 μήνες είχε πραγματοποιήσει με την κάρτα της ανάληψη από άλλο κατάστημα από αυτό που τηρούσε το λογαριασμό της, χωρίς ο λογαριασμός της να έχει επαρκές υπόλοιπο. Το αποτέλεσμα ήταν να σημειωθεί υπερανάληψη χωρίς να χρεωθεί ο συνδεδεμένος με την κάρτα της λογαριασμός, ο οποίος ήταν κλειστός εδώ και εννέα μήνες.

Η Τράπεζα δικαιολόγησε την καθυστέρηση ειδοποίησης της ενδιαφερόμενης με το επιχείρημα ότι, επειδή η ανάληψη πραγματοποιήθηκε από άλλο κατάστημα, δεν εμφανιζόταν ταμειακή διαφορά, παρά μόνο λογιστική σε προσωρινό λογαριασμό, ο οποίος ελέγχθηκε πολύ αργότερα. Ύστερα από αυτό η Τράπεζα της ζητούσε να τακτοποιήσει την εκκρεμότητα της. Η παραπονούμενη δήλωσε ότι δεν θυμάται εάν πράγματι τη συγκεκριμένη ημέρα πριν από 16 μήνες πραγματοποίησε την συναλλαγή και μάλιστα αμφισβήτησε την Τράπεζα, διότι ο λογαριασμός της είχε κλείσει πριν εννέα μήνες και με επιστροφή πιστωτικού υπολοίπου 1.000 δραχμών.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής με την εξέταση της υπόθεσης διαπίστωσε ότι το πρόβλημα προκλήθηκε αποκλειστικά από τις εσωτερικές αδυναμίες της Τράπεζας (μηχανογραφικές αδυναμίες, καθυστερήσεις ελέγχων). Το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή συνέστησε την οριστική διαγραφή της παραπάνω οφειλής.

9.3.7 ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ 2360, 2182, 2202

9.3.7.1 Άρνηση της τράπεζας να αποδώσει καταθέσεις, λόγω έλλειψης των στοιχείων του δικαιούχου για τον έλεγχο ταυτοπροσωπίας.

Ο πατέρας του παραπονούμενου το 1988 άνοιξε υπέρ του γιου του ατομικό λογαριασμό καταθέσεων. Το αρχικό βιβλιάριο καταθέσεων, μετά την συγχώνευση της τράπεζας με άλλη, αντικαταστάθηκε με βιβλιάριο της νέας Τράπεζας και ο παραπονούμενος έχοντας στην κατοχή του το νέο βιβλιάριο, προσήλθε στην Τράπεζα να αναλάβει τις καταθέσεις του, ύψους 4.400 ευρώ.

Το κατάστημα αρνήθηκε να του αποδώσει χρήματα, διότι στο κατάστημα όπου τηρείται ο λογαριασμός δεν υπήρχε κανένα στοιχείο του (δείγμα υπογραφής, αριθμός ταυτότητας), ώστε να ελεγχθεί η ταυτοπροσωπία δικαιούχου-κομιστή.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής εξέτασε ότι όταν ανοίχθηκε ο λογαριασμός, το βιβλιάριο παραδόθηκε στον πατέρα του δικαιούχου και δεν ζητήθηκε αυτοπρόσωπη εμφάνιση του γιου για να δώσει τα στοιχεία του (ήταν ενήλικος και διέθετε Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας). Ακόμη, έλεγξε ότι το νέο βιβλιάριο παραδόθηκε στον παραπονούμενο χωρίς να διατυπωθούν επιφυλάξεις ως προς την ταυτοπροσωπία του παραλαβόντος με τον δικαιούχο του λογαριασμού. Μάλιστα πρόσφατα του είχε χορηγηθεί βεβαίωση τόκων για το συγκεκριμένο λογαριασμό.

Τελικά η Τράπεζα, ύστερα από την παρέμβαση του Τραπεζικού Μεσολαβητή πείστηκε ότι ο παραπονούμενος και ο δικαιούχος του λογαριασμού είναι το ίδιο πρόσωπο και του υποδείχθηκε να απευθυνθεί στο κατάστημα της περιοχής του για την πραγματοποίηση της εν λόγω συναλλαγής.

9.4 ΚΙΝΗΤΕΣ ΑΞΙΕΣ

9.4.1 ΥΠΟΘΕΣΗ 93/1999

9.4.1.1 Λάθος εκτέλεση εντολών αγοραπωλησίας μετοχών

9.4.1.2 Το παράπονο:

Ο παραπονούμενος με αίτησή του προς την Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας, την οποία κοινοποίησε στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή, διαμαρτυρήθηκε γιατί παρά τη σχετική εντολή του δεν έγινε πώληση, μέσω χρηματιστηρίου, ορισμένου αριθμού δικαιωμάτων εισηγμένης εταιρίας. Χωρίς προηγούμενη εντολή του και για λογαριασμό του, από χρηματιστηριακή εταιρία θυγατρική της Τράπεζας έγινε εσκεμμένως αγορά και πώληση

ισάριθμων μετοχών που δεν υπήρχαν στην μερίδα του. Όλες οι εντολές δόθηκαν από κατάστημα της ενεχόμενης Τράπεζας απ' όπου παραλήφθηκαν τα αντίστοιχα πινακίδια. Ο παραπονούμενος αποδίδει τα παραπάνω σε λανθασμένες ενέργειες και παραλείψεις των αρμόδιων Υπαλλήλων του καταστήματος και ζήτησε την άμεση αποκατάσταση της ζημίας που υπέστη.

9.4.1.3 Η έκβαση της υπόθεσης:

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής, αφού έλαβε γνώση του παραπόνου, το παρέπεμψε στην αρμόδια Υπηρεσία Πελατών και ενημέρωσε τον παραπονούμενο. Η Τράπεζα χωρίς καθυστέρηση, μετά από την παρέμβαση του Μεσολαβητή, προέβη σε πλήρη ικανοποίηση του αιτήματος του παραπονούμενου πιστώνοντας στο λογαριασμό του ολόκληρο το αιτούμενο ποσό. Ο παραπονούμενος δήλωσε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή ότι είναι πλήρως ικανοποιημένος με την έκβαση της υπόθεσής του.

9.4.2 ΥΠΟΘΕΣΗ 19/1999

9.4.2.1 Εξαίρεση αιτήσεων συμμετοχής σε δημόσια εγγραφή

9.4.2.2 Το παράπονο:

Ο παραπονούμενος υπέβαλε σε κατάστημα της Τράπεζας τέσσερις αιτήσεις εγγραφής στο όνομα κάθε μέλους της οικογένειάς του, προκειμένου να αποκτήσει δικαίωμα αγοράς σε μετοχές εταιρίας, κατά τη διάρκεια εισαγωγής τους στο χρηματιστήριο. Στην συνέχεια, ενημερώθηκε από την Τράπεζα ότι κατά την κατανομή των μετοχών ελήφθησαν υπόψη μόνο οι δύο αιτήσεις, ενώ οι υπόλοιπες δυο είχαν απορριφθεί. Ο παραπονούμενος απευθύνθηκε τηλεφωνικά στον αρμόδιο υπάλληλο, ο οποίος δεν έδωσε επαρκείς εξηγήσεις. Στην συνέχεια απέστειλε έγγραφη αναφορά στην Διεύθυνση του καταστήματος, ζητώντας τις δέουσες εξηγήσεις. Η επιστολή του διαβιβάστηκε στην Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας.

Ο παραπονούμενος προσκόμισε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή αντίγραφα των αιτήσεων που είχαν απορριφθεί και αφορούσαν σε εγγραφές για την αγορά 100 μετοχών η καθεμία. Σημειώνεται ότι δεν υπήρχαν κενά στην συμπλήρωση ή διαφοροποιήσεις ως προς το περιεχόμενο ώστε να δικαιολογείται η απόρριψη των αιτήσεων.

9.4.2.3 Η έκβαση της υπόθεσης:

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής, αφού έλαβε γνώση του παραπόνου, προχώρησε σε τηλεφωνική επικοινωνία με τους υπαλλήλους. Η Τράπεζα με έγγραφο της προς τον παραπονούμενο, δήλωσε ότι ικανοποιεί το αίτημά του, εγκρίνοντας την καταβολή του ποσού που αντιστοιχεί στην διαφορά μεταξύ της τιμής της δημόσιας εγγραφής και της τιμής των

μετοχών αυτών στο Χρηματιστήριο Αθηνών, κατά την ημέρα που διευθετήθηκε το παράπονο ώστε να αγοράσει απευθείας όσες μετοχές δικαιούται χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση. Την απόφαση αυτή της Τράπεζας αποδέχθηκε ο παραπονούμενος με ικανοποίηση.

9.4.3 ΥΠΟΘΕΣΗ 213

9.4.3.1 Καταβολή μερισμάτων

Ο παραπονούμενος αγόρασε τμηματικά αριθμό μετοχών μιας Τράπεζας στο όνομά του και στο όνομα των παιδιών του. Ωστόσο αντί του μερίσματος το οποίο δικαιούνταν να λάβουν για το σύνολο των μετοχών, έλαβαν μόνο αυτό που αναλογούσε σε μικρό αριθμό μετοχών, οι οποίες είχαν αγοραστεί από την αρχή.

Παρά τις επανειλημμένες οχλήσεις του προς την Τράπεζα ο παραπονούμενος δεν ελάμβανε επαρκείς εξηγήσεις ούτε του καταβλήθηκαν τα ποσά των μερισμάτων στο σύνολό τους.

Για το λόγο αυτό προσέφυγε στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή με την παρέμβαση του οποίου η Τράπεζα κατέβαλε τα μερίσματα και διευκρίνισε στον παραπονούμενο ότι η σχετική καθυστέρηση οφειλόταν σε τεχνικά προβλήματα.

9.4.4 ΥΠΟΘΕΣΗ 457

9.4.4.1 Έλλειψη γραπτής εντολής για συμμετοχή σε δημόσιες εγγραφές

Η παραπονούμενη διαμαρτυρήθηκε για τη συμμετοχή της σε Δημόσιες εγγραφές και για αγορά μετοχών δέκα νεοεισαγόμενων εταιριών στο Χ.Α.Α., συνολικής αξίας 5.000.000 δραχμών περίπου, χωρίς προηγούμενη συνεννόηση της Τράπεζας μαζί της.

Μόλις ενημερώθηκε σχετικά, προέβη σε προφορική πρόταση προς την Τράπεζα για εξαγορά των παραπάνω μετοχών από την ίδια την Τράπεζα στην τιμή εισαγωγή τους στο χρηματιστήριο. Η πρόταση της δεν έγινε δεκτή. Κατόπιν προέβη σε πώληση των μετοχών, με σκοπό την αποκατάσταση της ζημίας την οποία είχε υποστεί και ταυτόχρονα απηύθυνε καταγγελία προς την Τράπεζα, επικαλούμενη την ύπαρξη γραπτής εντολής της για τη συμμετοχή της σε Δημόσιες εγγραφές, μόνο κατόπιν προηγούμενης συνεννόησης της Τράπεζας μαζί της.

Η Τράπεζα αρνήθηκε ότι παρέλαβε το fax και ισχυρίσθηκε ότι η συμφωνία που είχε με την παραπονούμενη ήταν να συμμετέχει σε όλες τις δημόσιες εγγραφές, γιατί δεν είχε χρόνο να παρακολουθεί συχνά το Χρηματιστήριο Αθηνών Αξιών.

Δεδομένου ότι η Τράπεζα δεν διέθετε γραπτή εξουσιοδότηση από την πελάτισσα της για τη διενέργεια των συναλλαγών, προτάθηκε από τον Τραπεζικό Μεσολαβητή η

αποκατάσταση του λογαριασμού της παραπονούμενης με την καταβολή από την Τράπεζα ποσού 1.000.000 δραχμών. Η πρόταση αυτή έγινε δεκτή από την Τράπεζα.

9.4.5 ΥΠΟΘΕΣΗ 812

9.4.5.1 Διαμαρτυρία για επένδυση σε Μετοχικά Α/Κ χωρίς σχετική ενημέρωση

Η παραπονούμενη, κάτοικος εξωτερικού, διαμαρτυρήθηκε για τη μετατροπή της επένδυσης της ύψους 2.000.000 δρχ. από Α/Κ σταθερού εισοδήματος σε Α/Κ μετοχικά εσωτερικού το Σεπτέμβριο του 1999, με αποτέλεσμα ένα χρόνο μετά το κεφάλαιο της να έχει μειωθεί στο ποσό των 894.757. Ισχυρίζεται ότι η παραπάνω μετατροπή έγινε «εν αγνοία της» δεδομένου ότι προσήλθε στην Τράπεζα με σκοπό να επανατοποθετήσει τα χρήματά της σε ίδιας με την προηγούμενη μορφής επένδυσης. Η μετατροπή έγινε χωρίς προηγούμενη ενημέρωσή της από τους τραπεζικούς υπαλλήλους, ενώ η ίδια δεν έλεγξε το έντυπο που υπέγραψε.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης η Τράπεζα προσκόμισε γραπτά στοιχεία, όπως την αίτηση συμμετοχής που είχε υπογράψει η ίδια και στην οποία αναγραφόταν ότι «ΤΑ ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΔΕΝ ΕΧΟΥΝ ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΕΣ ΑΠΟΔΟΣΕΙΣ ΔΕΝ ΔΙΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΤΙΣ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ», καθώς και τα τριμηνιαία αντίγραφα κίνησης επενδύσεων, τα οποία έστειλε η ΑΕΔΑΚ, όπου αναφερόταν το είδος της επένδυσης. Με βάση τα παραπάνω δεν κρίθηκε αιτιολογημένη η διαμαρτυρία της παραπονούμενης.

9.4.6 ΥΠΟΘΕΣΗ 542

9.4.6.1 Απόδοση μικρότερου αριθμού μετοχών από συμμετοχή σε δημόσια εγγραφή

Ο παραπονούμενος και η σύζυγος του μετέβησαν σε διαφορετικά καταστήματα της Τράπεζας στην οποία τηρούσαν κοινό λογαριασμό και κατέθεσαν, ο καθένας χωριστά, αίτηση συμμετοχής στη δημόσια εγγραφή για την εισαγωγή στο ΧΑΑ της εταιρίας της οποίας ήταν υπάλληλοι.

Το πρόβλημα προέκυψε από το ότι στην αίτηση της συζύγου του παραπονούμενου, που έφερε τον ίδιο αριθμό πελάτη με την αίτηση του συζύγου της επειδή τηρούσαν κοινό λογαριασμό και συνεπώς είχαν τον ίδιο αριθμό πελάτη για την Τράπεζα, αντί να αναγράφει το όνομά της ανέγραφε εκείνο του συζύγου. Το αποτέλεσμα ήταν στις καταστάσεις που έγραφε η Τράπεζα στην εταιρία που έκανε την εκκαθάριση, να μην υπάρχει το όνομα της αιτούσας αλλά δύο φορές το όνομα του συζύγου της. Η εταιρία αντιμετώπισε τη διπλή αναφορά του ονόματος ως διπλή εγγραφή την οποία ενοποίησε και έδωσε τον προβλεπόμενο για την περίπτωση αυτή ανώτατο αριθμό μετοχών.

Οι ενδιαφερόμενοι μη γνωρίζοντας τα παραπάνω διαπίστωσαν ότι τους αποδόθηκαν λιγότερες μετοχές από αυτές που δικαιούνταν. Απευθύνθηκαν στην Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας, αλλά δεν πήραν απάντηση. Για αυτό το λόγο απευθύνθηκαν στον Τραπεζικό Μεσολαβητή. Κατόπιν επικοινωνίας η Υπηρεσία Πελατών γνωστοποίησε ότι η Τράπεζα αποφάσισε να πιστώσει τη χρηματιστηριακή τους μερίδα με τις επιπλέον μετοχές που δικαιούνται με την καταβολή από μέρος τους του αντιτίμου υπολογισμένου με την τιμή εισαγωγής της μετοχής στο ΧΑΑ. Η Τράπεζα κάλυψε τη διαφορά μεταξύ της τιμής εισαγωγής στο Χρημαστήριο και της τιμής κλεισίματος της κατά την ημερομηνία πίστωσης στο χαρτοφυλάκιο των παραπονούμενων των επιπλέον μετοχών.

9.4.7 ΥΠΟΘΕΣΗ 1210/73

9.4.7.1 Ελλιπής ενημέρωση για επένδυση σε Αμοιβαία Κεφάλαια

Ο παραπονούμενος την 2.11.2001 επένδυσε ποσό ύψους 50.000 ευρώ περίπου σε μερίδια Αμοιβαίου Κεφαλαίου με δυνατότητα διατήρησής τους μέχρι τρία χρόνια, αλλά και δικαίωμα ρευστοποίησης τους όποτε το επιθυμούσε. Το πρόβλημα δημιουργήθηκε όταν μετά τους τρεις μήνες ζήτησε την ρευστοποίηση της, οπότε και διαπίστωσε ότι είχε απώλεια του κεφαλαίου του καθώς και παρακράτηση ποσού 375 ευρώ το οποίο αντιπροσώπευε το κόστος της προμήθειας εξαγοράς (0,75%).

Ο παραπονούμενος διαμαρτυρήθηκε αφενός διότι είχε γνωστοποιήσει στην τραπεζική υπάλληλο που τον εξυπηρέτησε ότι θα χρειαζόταν τα χρήματα μετά τους τρεις μήνες και αφετέρου γιατί δεν είχε ενημερωθεί για την ύπαρξη της προμήθειας εξαγοράς.

Η Τράπεζα επιμένει ότι τον είχε ενημερώσει προφορικά για την επένδυση σε Α/Κ και γραπτά με την ύπαρξη της υπογραφής του στην αίτηση συμμετοχής όπου αναγράφεται ότι «ΤΑ ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΔΕΝ ΕΧΟΥΝ ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΕΣ ΑΠΟΔΟΣΕΙΣ ΔΕΝ ΔΙΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΤΙΣ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ». Ακόμη στο διαφημιστικό υλικό που του παρέδωσε προκύπτει ότι η προμήθεια εξόδου είναι 0,75%. Με βάση τα παραπάνω ο Τραπεζικός Μεσολαβητής δεν μπόρεσε να συστήσει στην Τράπεζα την ικανοποίηση του αιτήματος του παραπονούμενου.

9.5 ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

9.5.1 ΥΠΟΘΕΣΗ 105/1999

9.5.1.1 Εξαίρεση από τον κανόνα αναγνώρισης λάθους προ του ταμείου

Ο παραπονούμενος αναφέρεται σε ταμειακή συναλλαγή εξόφλησης ομολόγων, αξίας αρκετά μεγάλου ποσού. Από το ταμείο παρέλαβε δεσμίδες χαρτονομισμάτων και χρηματοδεμάτων, χωρίς όμως να προβεί σε καταμέτρηση και έλεγχο. Έλεγε μόνο τα τυπωμένα ποσά στις ετικέτες των δεσμίδων και των δεμάτων και καταμέτρησε τις δεσμίδες. Αργότερα όταν πήγε να καταθέσει το ποσό που είχε εισπράξει σε κατάστημα άλλης Τράπεζας διαπιστώθηκε ότι σε μια δεσμίδα με χαρτονομίσματα ονομαστικής αξίας 10.000 δραχμών υπήρχαν διάσπαρτα 10 χαρτονομίσματα των 5.000 δρχ. μετά από αυτό ο πελάτης επέστρεψε στο πρώτο κατάστημα, ζητώντας να καλυφθεί το σχετικό έλλειμμα. Επειδή η Τράπεζα αρνήθηκε να του ικανοποιήσει το αίτημα του, όπως και η Υπηρεσία Πελατών δεν τον ικανοποίησε απευθύνθηκε στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

9.5.1.2 Η εξέταση του παραπόνου:

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής εξέτασε την υπόθεση και κατέληξε στο συμπέρασμα ότι στις περιπτώσεις που καταβάλλονται μεγάλα ποσά, ο πελάτης δεν μπορεί να προβεί σε καταμέτρηση και έλεγχο των ποσών που παραλαμβάνει. Η πίεση του χρόνου για την ολοκλήρωση της συναλλαγής, ο γενικότερος εκνευρισμός του ταμία και των άλλων πελατών δεν του αφήνουν τα περιθώρια για καταμέτρηση. Μάλιστα η πιθανότητα υπηρεσιακού σφάλματος, κατά τη συγκέντρωση των χαρτονομισμάτων σε δεσμίδες, δεν μπορεί να αποκλειστεί. Από την άλλη πλευρά, και ο ταμίας, ο οποίος πραγματοποίησε την σχετική συναλλαγή, παρέβη βασικό κανόνα των χρηματικών συναλλαγών, αφού δεν καταμέτρησε διεξοδικά όλο το ποσό ενώπιον του πελάτη.

9.5.1.3 Η έκβαση της υπόθεσης:

Σύμφωνα με τα παραπάνω, προτάθηκε στην Τράπεζα να προβεί σε φιλική διευθέτηση του ζητήματος υπέρ του παραπονούμενου. Η πρόταση έγινε δεκτή και εφαρμόστηκε.

9.5.2 ΥΠΟΘΕΣΗ 483

9.5.2.1 Τραπεζοασφαλιστικά

Ο παραπονούμενος είχε λάβει στεγαστικό δάνειο και ασφάλισε το ενυπόθηκο ακίνητο του. Η εξόφληση των δόσεων του δανείου και η καταβολή των ασφαλίσεων γινόταν με άντληση του αντίστοιχου ποσού από λογαριασμό ταμειυτηρίου. Κατά το τρέχον έτος σημειώθηκε αύξηση του ποσού των εν λόγω ασφαλίσεων της τάξης του 100%. Ο παραπονούμενος ειδοποιήθηκε στις 14.11.2000 με την 5.11.2000 επιστολή της Τράπεζας στην οποία ανέφερε ότι η οφειλή του από το δάνειο είχε καλυφθεί μερικώς και απέμενε ανεξόφλητο υπόλοιπο 22.029 δρχ, για το οποίο επιβαρυνόταν με τόκους υπερημερίας.

Απευθύνθηκε στον Τραπεζικό Μεσολαβητή ζητώντας να ενημερωθεί γιατί τα ασφαλίσιτρα αυξήθηκαν κατά 100%. Ακόμη ζήτησε να ενημερώνεται εγκαίρως για τυχόν μεταβολές στο ύψος των οικονομικών του υποχρεώσεων, έτσι ώστε να μεριμνά για την κάλυψή τους και το πιο σημαντικό ήταν να μην θεωρηθεί η διαφορά που προέκυψε ως ληξιπρόθεσμη οφειλή ώστε να μην επιβαρυνθεί με τόκους υπερημερίας.

Η παρέμβαση του Τραπεζικού Μεσολαβητή βοήθησε να ικανοποιηθούν τα αιτήματα του παραπονούμενου από την Τράπεζα, διευκρινίζοντας ότι η αύξηση των ασφαλίσεων προέκυψε από την αλλαγή του συντελεστή υπολογισμού για την κάλυψη των ακινήτων κατά κινδύνου σεισμού.

Ο παραπονούμενος δήλωσε την ικανοποίηση του στον Τραπεζικό Μεσολαβητή για την ουσιαστική βοήθεια και την ταχύτητα με την οποία ενήργησε και αντιμετώπισε το πρόβλημα.

9.5.3 ΥΠΟΘΕΣΗ 1445/308

9.5.3.1 Χρέωση προμηθειών για Εγγυητική Επιστολή (Ε/Ε) που είχε χαθεί

Ο παραπονούμενος ζήτησε από την Τράπεζα να εκδώσει Εγγυητική Επιστολή τρίμηνης διάρκειας, της οποίας ημερομηνία έκδοσης ήταν 12.2.2002 και η λήξη της ορίσθηκε στις 16.05.2002. σύμφωνα με τους ισχυρισμούς του, παρέλαβε την Εγγυητική Επιστολή στις 14.2.02, ημερομηνία κατά την οποία προκατέβαλε αποδεδειγμένα τις προμήθειες του τριμήνου. Όταν επέστρεψε την Επιστολή, δύο μέρες πριν τη λήξη της, στις 14.5.02, η Τράπεζα του ζήτησε να πληρώσει τις προμήθειες και του επόμενου τριμήνου. Διαμαρτυρήθηκε λοιπόν, γιατί η Τράπεζα του ζήτησε προμήθεια για υπηρεσίες που δεν του παρέσχε.

Η Τράπεζα διευκρίνισε ότι η ημερομηνία έκδοσης της Εγγυητικής Επιστολής ήταν 12.2.2002 και κατά συνέπεια η λήξη του τριμήνου ήταν στις 12.5.2002. συνεπώς όταν επιστράφηκε η Επιστολή είχε αρχίσει το επόμενο τρίμηνο. Τελικά η Τράπεζα αποδέχθηκε ότι

ο παραπονούμενος πιθανόν να μην γνώριζε το καθεστώς που διέπει τις Εγγυητικές Επιστολές, γι' αυτό και σε ένδειξη καλής προαίρεσης αποφάσισε να παρακρατήσει μόνον το ποσό της προμήθειας που αντιστοιχούσε στις δύο ημέρες.

9.5.4 ΥΠΟΘΕΣΗ 1664/527

9.5.4.1 Ελλιπής ενημέρωση για ασφάλιση χρεωστικού υπολοίπου πιστωτικής κάρτας.

Ο παραπονούμενος κατά την έκδοση πιστωτικής κάρτας του από την Τράπεζα, συνεβλήθη συγχρόνως με ασφαλιστική εταιρία για ασφάλιση χρεωστικού υπολοίπου, ώστε σε περίπτωση προσωρινής ή μόνιμης ανικανότητάς του λόγω ατυχήματος ή ασθένειας, η ασφαλιστική του εταιρία να καταβάλει για λογαριασμό του το χρεωστικό υπόλοιπο της πιστωτικής κάρτας.

Όταν αργότερα υπεβλήθη σε επέμβαση ανοικτής καρδιάς ζήτησε, να ενεργοποιηθεί η σχετική σύμβαση, αλλά όπως ισχυρίσθηκε δεν εξυπηρετήθηκε. Η μεσολάβηση του Τραπεζικού Μεσολαβητή είχε ως αποτέλεσμα να δοθούν εγγράφως οι απαραίτητες εξηγήσεις τόσο από την Τράπεζα όσο και από την ασφαλιστική εταιρία, η οποία ενημέρωσε τον παραπονούμενο ότι σύμφωνα με τον όρο της σύμβασης, ότι η εν λόγω κάλυψη δεν ίσχυε πλέον, επειδή ο ασφαλισμένος είχε συμπληρώσει το όριο ηλικίας των 65 ετών.

9.5.5 ΥΠΟΘΕΣΗ 796

9.5.5.1 Προμήθεια εξαργύρωσης ταξιδιωτικής επιταγής

Η παραπονούμενη-μη κάτοικος Ελλάδας- ισχυρίσθηκε ότι για εξαργύρωση ταξιδιωτικής της επιταγής ύψους 50 ευρώ, κατά τη διάρκεια καλοκαιρινών διακοπών της στην Ελλάδα, εισπράχθηκε από την Τράπεζα προμήθεια εκ δρχ 1.700 την οποία θεώρησε υπερβολική.

Το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή, μετά από σχετική έρευνα, διαπίστωσε ότι αφενός η παραπονούμενη είχε ενημερωθεί από τον ταμία για το ύψος της προμήθειας και αφετέρου στο κατάστημα της Τράπεζας υπήρχε αναρτημένο το τιμολόγιο εργασιών στο οποίο αναγραφόταν ότι «για ανταλλαγή ταξιδιωτικών επιταγών μέχρι ισόποσου 100.000 δρχ εισπράττεται προμήθεια εκ δρχ 1.700».

Σύμφωνα με τα παραπάνω ο Τραπεζικός Μεσολαβητής έκρινε ότι το παράπονο δεν είχε αιτιολογημένη βάση διότι το γεγονός ότι η παραπονούμενη ήταν ενημερωμένη για το ύψος της προμήθειας, της έδινε τη δυνατότητα να απευθυνθεί σε άλλη Τράπεζα, ώστε να διενεργήσει την παραπάνω συναλλαγή με ενδεχομένως μικρότερο κόστος.

9.5.6 ΥΠΟΘΕΣΗ 807

9.5.6.1 3 Λογαριασμός καταθέσεων-αναλήψεις από ATMs

Η παραπονούμενη διατηρεί στην Ελλάδα κοινό λογαριασμό με την κόρη της που σπουδάζει στο εξωτερικό. Διαθέτουν και οι δυο κάρτα ανάληψης μετρητών, η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και στο εξωτερικό για αναλήψεις μετρητών μέσω του δικτύου ATMs που φέρουν συγκεκριμένα σήματα. Η παραπονούμενη αρχές Μαρτίου 2001 κατέθεσε στο λογαριασμό της 40.000 δρχ. στις 6 Μαρτίου η κόρη της που βρισκόταν στο εξωτερικό προσπάθησε να αναλάβει σε τοπικό νόμισμα το ισόποσο των 175.000 δρχ. Το ATM όμως του εξωτερικού δεν της έδωσε ούτε τα χρήματα ούτε απόδειξη. Την επόμενη ημέρα επανήλθε και ανέλαβε τα χρήματα κανονικά. Όμως η παραπονούμενη διαπίστωσε από το βιβλιάριο καταθέσεων ότι είχε χρεωθεί με δυο αναλήψεις 175.000 δρχ εκάστη.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής την παρέπεμψε στην Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας, η οποία μετά από τον έλεγχο στον οποίο προέβη και σε συνεργασία με την Τράπεζα του εξωτερικού, έδωσε εντολή πίστωσης του λογαριασμού της παραπονούμενης με το αμφισβητούμενο ποσό.

9.5.7 ΥΠΟΘΕΣΗ 1647/510

9.5.7.1 Εσφαλμένη κατάθεση εντολής εξωτερικού

Τον Απρίλιο του 2002 ο παραπονούμενος ενέβασε από τρίτη χώρα ποσό 9.475 ευρώ, με την εντολή να πιστωθεί ο λογαριασμός του που τηρούσε σε υποκατάστημα Ελληνικής Τράπεζας σε \$ Αυστραλίας.

Η Τράπεζα, «αυθαίρετα», κατά τους ισχυρισμούς του, μετέτρεψε το ποσό των 9.475 ευρώ σε \$ Αυστραλίας και το προϊόν κατετέθη στο λογαριασμό, ενώ θα μπορούσε να καταθέσει αυτούσιο το ποσό σε άλλο λογαριασμό του εντολέα που τηρείται στο ίδιο υποκατάστημα, ώστε να αποφευχθούν οι συναλλαγματικές συνέπειες της μετατροπής.

Από έρευνα που ενήργησε ο Τραπεζικός Μεσολαβητής διαπιστώθηκε ότι ο παραπονούμενος όταν κατέθεσε το ποσό των 9.475 ευρώ σε χώρα του εξωτερικού, έδωσε ρητή εντολή να κατατεθούν σε συγκεκριμένο λογαριασμό που τηρείται σε \$ Αυστραλίας, παρά το γεγονός ότι στο ίδιο υποκατάστημα της Τράπεζας τηρούσε και άλλο λογαριασμό σε ευρώ τον οποίο θα μπορούσε να υποδείξει.

Παρά το γεγονός ότι ο παραπονούμενος ζημιώθηκε από τη μετατροπή του συναλλάγματος από ευρώ σε \$ Αυστραλίας, η Τράπεζα ενήργησε ορθώς, δεδομένου ότι σε περίπτωση κατά την οποία με πρωτοβουλία της κατέθεσε το ποσό της επιταγής στο λογαριασμό που τηρούσε ο παραπονούμενος στο ίδιο νόμισμα και στη συνέχεια το \$

Αυστραλίας ανατιμάται, η τράπεζα θα όφειλε να αποκαταστήσει τη ζημιά που θα είχε υποστεί ο παραπονούμενος, διότι δεν θα είχε εκτελέσει την εντολή σύμφωνα με τις οδηγίες του.

9.5.8 ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΚΛΗΣΗ 2895

9.5.8.1 Κατάθεση-Καθυστέρηση πίστωσης

Η παραπονούμενη διαμαρτυρήθηκε για μη ανεύρεση σε Τράπεζα του εξωτερικού ποσών καταθέσεων σε κοινό λογαριασμό με το σύζυγό της (από το 1989) δολαρίων 20.000 και 24.500 αντίστοιχα. Από τον Ιούνιο του 2001 υπάρχει όγκος αλληλογραφίας δικής της καθώς και απαντήσεων της Τράπεζας, με σκοπό την ανεύρεση των ανωτέρω ποσών. Η τελική απάντηση της Τράπεζας ήταν αρνητική και της σύστησε να απευθυνθεί στον Άγγλο Τραπεζικό Μεσολαβητή.

Προσήλθε στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή και στο πλαίσιο συνεργασίας των Μεσολαβητών του χρηματοπιστωτικού τομέα της Ευρωπαϊκής Ένωσης (FIN-NET), ο οποίος τη βοήθησε να ετοιμάσει το φάκελο καθώς και τη σχετική αίτηση προς τον Άγγλο Τραπεζικό Μεσολαβητή. Ο Άγγλος Τραπεζικός Μεσολαβητής στην απάντηση του γνώρισε στην παραπονούμενη ότι δεν ανευρέθησαν στοιχεία για τον επίμαχο λογαριασμό και σύστησε στην Τράπεζα την καταβολή 250 λιρών, ως αποζημίωση για το χρόνο που διέθεσε η παραπονούμενη στην εν λόγω έρευνα.

9.5.9 ΥΠΟΘΕΣΗ 1555/418

9.5.9.1 Έμβασμα-Καθυστέρηση

Ο παραπονούμενος διαμαρτύρεται αρχικά για καθυστέρηση εμβάσματος σε USD πέραν του χρονικού διαστήματος για το οποίο δεσμεύτηκε η Τράπεζα του εξωτερικού που δίνει την εντολή και κατά δεύτερον για την απαίτηση της Τράπεζας για είσπραξη προμήθειας στην ανάληψη μετρητών από το λογαριασμό του συναλλάγματος.

Το θέμα, με την παρέμβαση του Τραπεζικού Μεσολαβητή, διευθετήθηκε με αναδρομική *valetur* και χωρίς προμήθεια ανάληψης μετρητών.

9.5.10 ΥΠΟΘΕΣΗ 926

9.5.10.1 Ταξιδιωτικές επιταγές

Ο παραπονούμενος, κάτοικος εξωτερικού, απευθύνθηκε εγγράφως στο Τραπεζικό Μεσολαβητή, προκειμένου να αναφέρει τη μη εξαργύρωση από Τράπεζα στην Ελλάδα, κατά τη διάρκεια των καλοκαιρινών του διακοπών, πέντε ταξιδιωτικών επιταγών ύψους USD 100 εκάστη. Ανέφερε ότι η Τράπεζα αρνήθηκε να προβεί στην εξαργύρωση των επιταγών, αφού

είχε τοποθετήσει τη σχετική σφραγίδα στην εμπρόσθια όψη των επιταγών, γεγονός που του δημιούργησε δυσκολία στην είσπραξη τους από άλλη Τράπεζα.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής επικοινωνήσε με την Τράπεζα η οποία γνωστοποίησε ότι δεν προέβη στην διενέργεια της παραπάνω συναλλαγής, διότι κατά τη σύγκριση της υπογραφής που ήδη έφεραν οι ταξιδιωτικές επιταγές με την υπογραφή που έθεσε ο παραπονούμενος κατά την εμφάνιση τους στο ταμείο της Τράπεζας, δεν διαπιστώθηκε ομοιότητα. Ο παραπονούμενος ισχυρίσθηκε ότι επειδή οι εν λόγω επιταγές είχαν εκδοθεί προ δεκαετίας πιθανόν να διαφοροποιήθηκε η υπογραφή του.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής του πρότεινε να παρουσιάσει τις επίμαχες επιταγές στην Τράπεζα του προς είσπραξη και αν αντιμετώπιζε πρόβλημα λόγω της σφραγίδας την οποία έφεραν, θα σύστηνε στην ελληνική Τράπεζα να επιλύσει το θέμα.

Τελικά ο παραπονούμενος τις παρουσίασε σε σημείο που ανταλλάσσουν συνάλλαγμα στη χώρα του, όπου και τις εισέπραξε χωρίς να αντιμετωπίσει περαιτέρω πρόβλημα.

ΤΕΛΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Κλείνοντας την εργασία, συμπεραίνουμε ότι καθώς τα συστήματα εξελίσσονται και οι ανάγκες των ανθρώπων ικανοποιούνται αρκετά, τα προβλήματα που προκύπτουν είναι όλο και περισσότερα. Η εισβολή του πλαστικού χρήματος, και πολλών άλλων υπηρεσιών έχουν μεταβάλει το συναλλακτικό μας βίο. Τα νέα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες εξυπηρετούνται από σύγχρονα και σε μεγάλο βαθμό αυτοματοποιημένα ηλεκτρονικά συστήματα, η τυχόν δυσλειτουργία αυτών οδηγεί σε λάθη ή παραλείψεις κατά τη διεξαγωγή των συναλλαγών, οπότε η θέση του Τραπεζικού Μεσολαβητή ενισχύεται και κρίνεται απαραίτητη.

Ο πελάτης έχοντας στην διάθεση του πολλές επιλογές και μη γνωρίζοντας αρκετά τι να επιλέξει μιας και οι απαιτήσεις του είναι περισσότερες, παρασύρεται από την ελλιπή ενημέρωση και κάνει λάθος επιλογές. Η ποιότητα εξυπηρέτησης των συναλλασσομένων από τις Τράπεζες, όπως καθυστερήσεις, διοικητικές παραλείψεις, απρεπής συμπεριφορά των υπαλλήλων, γενικά σφάλματα υπολογισμού, χρεώσεις χωρίς την εντολή του πελάτη, τα σφάλματα μηχανογράφησης, οι αδικαιολόγητες καθυστερήσεις στην εκτέλεση εντολών και η μη τήρηση προφορικών οδηγιών υποσκάπτουν την εμπιστοσύνη του συναλλασσόμενου κοινού και τροφοδοτούν το έργο του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

Τα παραπάνω ζητήματα που προέκυψαν σε σχέση με τις διάφορες τραπεζικές εργασίες οφείλονται, αφ' ενός σε παραλείψεις των αρμόδιων στελεχών των Τραπεζών, οι οποίοι δεν ενημέρωναν σωστά και αφ' ετέρου στην άγνοια των συναλλασσομένων. Αυτή η ελλιπής και εσφαλμένη ενημέρωση δεν ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις μιας διαρκούς και συναλλακτικής σχέσης μεταξύ πελάτη και Τραπεζίτη. Η διαφημιστική προβολή των όρων και των συνοδευτικών προσφορών της χορήγησης Τραπεζικών προϊόντων δεν πρέπει να εξωθείται σε αθέμιτες και παραπλανητικές ατραπούς.

Ακόμη, η πρακτική των συνδυασμένων πωλήσεων τυγχάνει κακής εφαρμογής όταν τα προσωπικά δεδομένα που γνωστοποιούνται στην Τράπεζα για την πραγματοποίηση ορισμένης συναλλαγής χρησιμοποιούνται για αλλότριους, συχνά διαφημιστικούς σκοπούς παρά τη θέληση του συναλλασσόμενου.

Είναι φανερό ότι ο Τραπεζικός Μεσολαβητής λόγω της σωστής αντιμετώπισης των προβλημάτων που του προέκυψαν κατάφερε μέσα σε μια πενταετία να σημειώσει μια ανοδική πορεία. Οι συναλλασσόμενοι με τις Τράπεζες εμπιστεύθηκαν στον Τραπεζικό Μεσολαβητή την διευθέτηση των υποθέσεών τους και θα συνεχίσουν να τον εμπιστεύονται. Οι Υπηρεσίες Πελατών της Τράπεζας και οι Ανταποκριτές προσπαθούν να συνεργάζονται αποτελεσματικά με τον Τραπεζικό Μεσολαβητή και αυτό φαίνεται στο υψηλό ποσοστό

ικανοποίησης των αιτημάτων των συναλλασσομένων και στο υψηλό ποσοστό των υποθέσεων που επιλύθηκαν από τις ίδιες τις Τράπεζες.

Παράλληλα, η ορθή ενημέρωση του συναλλασσόμενου σε σχέση με πολύπλοκα ζητήματα τραπεζικής, βελτιώνουν το κλίμα εμπιστοσύνης και συνεργασίας του καταναλωτή στο τραπεζικό σύστημα και κυρίως βοηθά τον καταναλωτή να αναπτύσσει ορθά τη καταναλωτική συνείδησή του. Αποτέλεσμα μιας τέτοιας επικοινωνίας είναι η άρση επιφυλάξεων ανάμεσα στον συναλλασσόμενο και την Τράπεζα και η δημιουργία ενός συναινετικού κλίματος μέσα στο οποίο θα αναζητηθούν τα πραγματικά αίτια της διάστασης απόψεων και θα επιτευχθεί η συμφιλίωση και ο συμβιβασμός.

Φαίνεται λοιπόν ότι, η δημιουργία ενός μηχανισμού επίλυσης των διαφορών στους κόλπους των Διατραπεζικών Συστημάτων, κοινός για το σύνολο του Τραπεζικού μας Συστήματος, όπως ο Τραπεζικός Μεσολαβητής είναι άμεσα προσιτός στο συναλλασσόμενο.

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι ο θεσμός του Τραπεζικού Μεσολαβητή λειτουργεί σήμερα με απόλυτη επιτυχία στις ανεπτυγμένες οικονομικά χώρες του εξωτερικού και έχει αποδεδειγμένα συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και της εικόνας του Τραπεζικού τομέα γενικότερα. Με τον ίδιο τρόπο και ο Τραπεζικός Μεσολαβητής στην χώρα μας αποδεικνύεται σαν ένας δίαυλος επικοινωνίας ανάμεσα στα Πιστωτικά Ιδρύματα και τους συναλλασσόμενους.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- **ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ**, ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ, ΕΚΔΟΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ, ΑΘΗΝΑ, 2000
- **ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ**, ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ, ΕΚΔΟΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ, ΑΘΗΝΑ, 2001
- **ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ**, ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ, ΕΚΔΟΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ, ΑΘΗΝΑ, 2002
- **ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ**, ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ, ΕΚΔΟΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ, ΑΘΗΝΑ, 2003
- **ΚΟΥΠΟΥΖΟΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ**, ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ, Τ.Ε.Ι ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
- **ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΑ ΕΝΤΥΠΑ ΑΠΟ ΕΝΩΣΗ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ**

INTERNET

- www.bank-omb.gr (Τραπεζικός Μεσολαβητής)
- www.hba.gr (Ένωση Ελληνικών Τραπεζών)
- www.dias-interbank.com.gr (Διατραπεζικά Συστήματα Πληροφοριών)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ





ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς τον Τραπεζικό Μεσολαβητή

Παρακαλούμε, πριν συμπληρώσετε το Έντυπο Παραπόνων που ακολουθεί, διαβάστε προσεκτικά το Ενημερωτικό Φυλλάδιο για τον Τραπεζικό Μεσολαβητή (Τ. Μ.) και τις Οδηγίες Συμπλήρωσης που θα βρείτε στο τέλος του Εντύπου αυτού. Σε περίπτωση που έχετε απορίες, επικοινωνήστε μαζί μας στη διεύθυνση: Καρτεγ. Σερβίας 12-14, Αθήνα 105 62 • Τ.Θ.: 3391, 102 10 Αθήνα • τηλ.: (01) 3376 700 • fax: (01) 3238 821 • e-mail: contact@bank-omb.gr • website: www.bank-omb.gr

ΚΩΔΙΚΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ: Αν έχουμε ήδη δώσει στο παράπονό σας κάποιο κωδικό, παρακαλούμε γράψτε τον εδώ, προς διευκόλυνσή μας.

ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν έχετε εξουσιοδοτηθεί να υπογράψετε το Έντυπο Παραπόνων για λογαριασμό του παραπονούμενου, παρακαλούμε συμπληρώστε εδώ τα πλήρη στοιχεία του και αμέσως μετά τα δικά σας στοιχεία. Στην περίπτωση αυτή διαβάστε προσεκτικά την παράγραφο 8 των Οδηγιών Συμπλήρωσης στο πίσω μέρος του Εντύπου.

ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟΥ (Παρακαλούμε συμπληρώστε με ΚΕΦΑΛΑΙΑ γράμματα)

ΕΠΩΝΥΜΟ:
ΟΝΟΜΑ:
ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ/ΣΥΖΥΓΟΥ:
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ΟΔΟΣ ΑΡΙΘ. ΠΟΛΗ ΤΑΧ. ΚΩΔ.
ΤΗΛΕΦΩΝΟ/Α: FAX: E-MAIL:

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΠΡΟΣΩΠΟΥ (Παρακαλούμε συμπληρώστε με ΚΕΦΑΛΑΙΑ γράμματα)

ΕΠΩΝΥΜΟ:
ΟΝΟΜΑ:
ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ/ΣΥΖΥΓΟΥ:
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: (Συμπληρώνεται μόνο αν έχετε εξουσιοδοτηθεί να παραλαμβάνετε στη διεύθυνσή σας τη σχετική με το παράπονο αλληλογραφία από τον Τ. Μ.)
ΟΔΟΣ ΑΡΙΘ. ΠΟΛΗ ΤΑΧ. ΚΩΔ.
ΤΗΛΕΦΩΝΟ/Α: FAX: E-MAIL:

ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΑΦΟΡΑ ΤΟ ΠΑΡΑΠΟΝΟ ΣΑΣ (Επωνυμία, Κατάστημα):

ΕΧΕΤΕ ΗΔΗ ΑΠΕΥΘΥΝΘΕΙ ΣΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΤΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΣΑΣ; (Σημειώστε Χ στο αντίστοιχο τετράγωνο): ΝΑΙ ΟΧΙ

ΕΧΕΤΕ ΗΔΗ ΑΠΕΥΘΥΝΘΕΙ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ; (Σημειώστε Χ στο αντίστοιχο τετράγωνο): ΝΑΙ ΟΧΙ : ΑΝ ΝΑΙ, ΠΟΤΕ:/...../.....

ΛΑΒΑΤΕ ΑΓΙΑΝΤΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ; (Σημειώστε Χ στο αντίστοιχο τετράγωνο): ΝΑΙ ΟΧΙ ΑΝ ΝΑΙ, ΠΟΤΕ:/...../.....

ΠΩΣ ΕΝΗΜΕΡΩΘΗΚΑΤΕ ΠΑ ΤΟΝ Τ. Μ.; (Σημειώστε Χ στο αντίστοιχο τετράγωνο):

ΑΠΟ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΑΠΟ ΑΛΛΗ ΠΗΓΗ (Σημειώστε ποια)

Παρακαλούμε περιγράψτε με συντομία το πρόβλημά σας ή, αν έχετε ήδη στείλει επιστολή στον Υ. Μ., προσθέστε τυχόν νέα στοιχεία (διαβάστε με προσοχή τις παραγράφους 3 και 4 των Οδηγιών Συμπλήρωσης στο πίσω μέρος του Εντύπου).

Αν δεν φτάνει το παραπάνω κενό διάστημα, συνεχίστε σε άλλη δική σας λευκή σελίδα και ταχυδρομείστε τη, μαζί το Έντυπο αυτό.

(Παρακαλούμε συμπληρώστε και την επόμενη σελίδα του Εντύπου)

Παρακαλούμε να αναφέρετε κάθε έγγραφο που θεωρείτε σχετικό με το παράπονο που εκφράζετε, και να το επισυνάψετε (σε πρωτότυπο ή επικυρωμένο αντίγραφο) στο Έντυπο αυτό.

1.
 2.
 3.
 4.
 5.
-
-
-

Διαβάστε προσεκτικά και υπογράψτε

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

- Υποβάλλω προς εξέταση από τον Τ. Μ. το παράπονο που περιγράφεται πιο πάνω (ή έχει περιγραφεί σε επιστολή που ήδη απέστειλα) και συμφωνώ να το χειριστεί σύμφωνα με τους όρους που περιέχονται στο συνημμένο Ενημερωτικό Φυλλάδιο για το θεσμό του οποίου έλαβα γνώση.
- Δηλώνω ότι όλα τα παραπάνω στοιχεία είναι ακριβή.
- Δηλώνω υπεύθυνα ότι για το παράπονο που υποβάλλω προς εξέταση στον Τ. Μ., δεν έχω προσφύγει σε κανένα τακτικό ή διαιτητικό Δικαστήριο.
- Εξουσιοδοτώ την τράπεζα να αποκαλύψει στον Τ. Μ. κάθε πληροφορία ή έγγραφο που μπορεί αυτός να ζητήσει προκειμένου να ερευνήσει την υπόθεσή μου, πλην όσων καλύπτονται από το τραπεζικό απόρρητο.
- Γνωρίζω ότι η υποβολή του παραπόνου μου στον Τ. Μ. σε καμία περίπτωση δεν αναστέλλει τις προθεσμίες για προσφυγή μου στα αρμόδια τακτικά ή διαιτητικά Δικαστήρια σχετικά με το θέμα (π.χ. άσκηση αγωγής κατά της τράπεζας).

Τοπος:

Ημερομηνία:/...../.....

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ/Α

ΥΠΟΓΡΑΦΗ/ΕΣ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(συμπληρώνεται με ΚΕΦΑΛΑΙΑ)

ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ

1. Προκειμένου να διευκολύνετε το έργο του Τ. Μ., παρακαλούμε να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις του Εντύπου.
2. Αν έχετε ήδη επικοινωνήσει μαζί μας, θα μας διευκολύνει αν αναγράψετε τον κωδικό που σας έχει ήδη γνωστοποιηθεί στην απαντητική επιστολή μας.
3. Συμπληρώστε το Έντυπο με *καθαρά και ευανάγνωστα γράμματα*, με μπλε ή μαύρο στυλό, και *εξηγείστε σύντομα και με τρόπο σαφή και κατανοητό, το παράπονό σας*. Είναι απαραίτητο να αναφέρετε τις περιστάσεις κάτω από τις οποίες ανέκυψε το παράπονό σας, για παράδειγμα: *την ακριβή ημερομηνία • αν ανέκυψε για πρώτη φορά • τι είδους συναλλαγή αφορά • τον αριθμό και το είδος του λογαριασμού σας • ποια ήταν η στάση της τράπεζας • σε ποιες υπηρεσίες της τράπεζας απευθυνθήκατε κ.ά.*, καθώς και *τι περιμένετε από την τράπεζά σας και από τον Τ. Μ.*
4. Δεν είναι απαραίτητο να επαναλάβετε λεπτομέρειες που έχετε ήδη αναφέρει σε προηγούμενες επιστολές σας προς τον Τ. Μ.
5. Είναι σημαντικό να γνωρίζετε ότι οι τράπεζες απαγορεύεται να αποκαλύπτουν πληροφορίες σχετικά με τους λογαριασμούς των πελατών τους. Για το λόγο αυτό, προκειμένου να μπορέσει ο Τ. Μ. να ερευνήσει την υπόθεσή σας, κάθε σχετική με το πρόβλημά σας πληροφορία πρέπει να περιλαμβάνεται στο Έντυπο αυτό.
6. Είναι επίσης απαραίτητο να αποστείλετε στον Τ. Μ., μαζί με το Έντυπο αυτό, *το πρωτότυπο ή επικυρωμένο αντίγραφο κάθε σχετικού με την υπόθεσή σας εγγράφου* (π.χ. σύμβαση ανοίγματος λογαριασμού, αλληλογραφία με την τράπεζα, αντίγραφα κίνησης του λογαριασμού σας, κ. ά.). Σκόπιμο είναι να κρατήσετε φωτοτυπία του συμπληρωμένου Εντύπου Παραπόνων και των συνημμένων σε αυτό εγγράφων.
7. Αν η υπόθεση αφορά *κοινό λογαριασμό* που τηρείτε με άλλους σε μια τράπεζα, πρέπει να το αναφέρετε και να υπογράψετε όλοι οι δικαιούχοι του λογαριασμού το Έντυπο αυτό.
8. Αν έχετε εξουσιοδοτηθεί να ενεργείτε για λογαριασμό ενός ή περισσότερων παραπονούμενων, ορισμένες ή όλες τις πράξεις σχετικά με την εξέταση του παραπόνου του/τους από τον Τ. Μ. (π.χ. να υπογράψετε το Έντυπο αυτό, να παραλαμβάνετε τη σχετική με το παράπονο αλληλογραφία από τον Τ. Μ., να απαντάτε σε αυτή, να αποδεχθείτε ή απορρίψετε τη σύστασή του, κ.λπ.) είναι απαραίτητο να επισυνάψετε *σχετική έγγραφη εξουσιοδότησή του/τους, με βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής του/τους* από δημόσια αρχή. Στην περίπτωση αυτή πρέπει στο Έντυπο Παραπόνων να εξηγήτε με σαφήνεια στον Τ. Μ. ότι διατυπώνετε παράπονο για λογαριασμό άλλου ή άλλων προσώπων, καθώς και τους λόγους για τους οποίους αυτός ή αυτοί που αφορά το θέμα, δεν διατυπώνει/ουν ο/οι ίδιος/οι το παράπονο. Αν ο λήπτης των τραπεζικών υπηρεσιών δεν είναι εν ζωή, πρέπει να επισυνάψετε κάθε έγγραφο αποδεικτικό του έννομου συμφέροντός σας.
9. Αφού συμπληρώσετε το παρόν Έντυπο, *διπλώστε το και ταχυδρομείστε το, μαζί με κάθε σχετικό με την υπόθεση έγγραφο* που διαθέτετε (πρωτότυπο ή επικυρωμένο αντίγραφο) στον Τ. Μ., χρησιμοποιώντας τον ειδικό συνημμένο φάκελο της απαντητικής επιστολής.

ΠΡΟΣΟΧΗ: Η υποβολή του παραπόνου σας στον Τ. Μ. *σε καμία περίπτωση δεν αναστέλλει τις προθεσμίες για προσφυγή στα αρμόδια τακτικά ή διαπληκτικά Δικαστήρια* προκειμένου να επιδιώξετε την επίλυση της διαφοράς σας με την τράπεζα.

Αντίτυπα του Ενημερωτικού Φυλλαδίου και του Εντύπου Παραπόνων προς τον Τ. Μ. (και στα Αγγλικά) μπορείτε να προμηθευτείτε δωρεάν • από τις τράπεζες που συμμετέχουν στο θεσμό (βλ. κατάλογο τραπεζών στο τέλος του Ενημερωτικού Φυλλαδίου) • από το Γραφείο του Τ. Μ. (Καραγιώργη Σερβίας 12-14, Αθήνα, 105 62, τηλ. (01) 3376 700 • και μέσω Internet: www.bank-omb.gr).