

**ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ
ΠΕΝΤΕ ΧΡΟΝΙΑ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ
ΤΟΥ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

*Γεώργιος Παπαϊωάννου
Δικηγόρος, Lic. Sp. ULB - Υποψ. διδάκτωρ Νομικής ΔΠΘ*

1. Η οργάνωση και η λειτουργία του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή

1.1. Εισαγωγή

Η σχέση του ισχυρού προμηθευτή με τον αδύναμο καταναλωτή είναι ένα από τα σοβαρότερα προβλήματα της σύγχρονης κοινωνίας. Σε μια εποχή που η βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης είναι στο στόχαστρο κάθε πολιτικής, που η ευημερία των πολιτών δεν φαίνεται να εξαρτάται από την ευημερία των αριθμών και την ανάπτυξη των οικονομιών, που η κατανάλωση γνωρίζει άφρονες ρυθμούς εξάπλωσης και που τα νομικά συστήματα και οι παραδοσιακές μορφές απόδοσης της δικαιοσύνης δοκιμάζονται, δημιουργείται ένα πεδίο διαμόρφωσης νέας νοοτροπίας στη διαχείριση των σχέσεων με την πελατεία και αναγνώρισης των δικαιωμάτων των καταναλωτών και των δυνατοτήτων ποιοτικής, αλλά και ποσοτικής, βελτίωσης των συναλλακτικών σχέσεων. Έχει δε ιδιαίτερη σημασία να εκδηλώνεται έμπρακτα η διάθεση κατανόησης, ακόμα και να εκτίθεται ο ισχυρός για τα σφάλματά του στα μάτια του αδυνάτου, χωρίς παράλληλα να υποσκάπτεται ο επανορθωτικός και ο κυρωτικός ρόλος των δημοσίων αρχών. Η έννοια της φιλικής διευθέτησης πρέπει να διακρίνεται με σαφήνεια από την έννοια της απονομής της δικαιοσύνης.

Κυρίαρχος στόχος του Τραπεζικού Μεσολαβητή είναι η επίλυση των διαφορών μεταξύ των τραπεζών και των πελατών τους. Σκοπός του εγχειρήματος είναι η δίκαιη αμερόληπτη, με διαφανείς διαδικασίες και σε σύντομο χρονικό διάστημα εξέταση των διαφορών των συναλλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα κατά την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών¹. Μέσο επίτευξης, ο φιλικός διακανονισμός. Τρόπος προσέγγισης, αφενός η τηλεφωνική γραμμή επικοινωνίας, αφετέρου η υποβολή συμπληρωμένου από τον προσφεύγοντα εντύπου παραπόνων με προκαθορισμένο περιεχόμενο². Πλεονεκτήματα του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή είναι η κάλυψη του συνόλου των τραπεζών που έχουν την ιδιότητα μέλους της Ένωσης

1. Με την έννοια των υπηρεσιών που παρέχονται από τις τράπεζες κατά τη συνήθη πορεία των εργασιών τους στους συναλλασσόμενους από αυτές.

2. Πρόκειται για ένα ερωτηματολόγιο σχεδιασμένο να έχει φιλικό χαρακτήρα και να δίνει στον παραπονούμενο την ευχέρεια να αναπτύξει το παράπονό του στην έκταση και στο βάθος που ο ίδιος επιθυμεί. Δυνατή και η ηλεκτρονική υποβολή του παραπόνου μέσω της ιστοσελίδας του Γραφείου με στοιχεία: www.bank-omb.gr.

Ελληνικών Τραπεζών³, η ουδετερότητα και ανεξαρτησία απέναντι στον εμπλεκόμενο σε κάθε παράπονο πιστωτικό φορέα, η δωρεάν παροχή υπηρεσιών⁴, ο ενεργητικός μεσολαβητικός ρόλος και η διαφανής, άτυπη και σύντομη διαδικασία με εκατέρωθεν ακρόαση των μερών, χωρίς να θίγονται σχετικά νόμιμα δικαιώματα⁵ ούτε να δημιουργούνται δεσμευτικά προηγούμενα.

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 και των πιστωτικών ιδρυμάτων. Ο ανταποκριτής κάθε τράπεζας στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή δεν επικουρεί το έργο του αντιμετωπίζοντας μόνον τα προβλήματα της πελατείας της τράπεζάς του, αλλά βρίσκεται σε διαρκή επικοινωνία με το Γραφείο κατά τρόπον που να διασφαλίζεται η εποικοδομητική ανταλλαγή απόψεων, η υιοθέτηση ενός κοινού πλαισίου δράσης, η προώθηση πρωτοβουλιών και ο διαρκής διάλογος προς εξυπηρέτηση των συμφερόντων αμοιτέρων, καταναλωτών και πιστωτικών ιδρυμάτων. Σε αυτό αποδίδεται η ευέλικτη και αποτελεσματική μεσολάβηση του Γραφείου σε πλήθος παραπόνων ρουτίνας ακόμη και με απλή τηλεφωνική επικοινωνία⁶.

Το πλαίσιο λειτουργίας του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή καθορίζεται αφενός από το πεδίο εφαρμογής των αρχών που διέπουν τα όργανα για την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών κατανάλωσης που έχει θέσει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή⁷, αφετέρου δε από τη διεθνή εμπειρία⁸, και δη την κοινοτική⁹, κάτω από το

3. Με μόνη την προϋπόθεση της ιδιότητας του τακτικού ή συνδεδεμένου μέλους στην Ένωση Ελληνικών Τραπεζών. Σημειώνεται ότι στην εν λόγω ένωση δεν συμμετέχουν οι συνεταιριστικές τράπεζες.

4. Κατά το πρότυπο των ομόλογων φορέων των άλλων χωρών με εξαίρεση όσων αυτοχρηματοδοτούνται ή τυγχάνουν κρατικής ενίσχυσης.

5. Ιδιαίτερα αυτό της προσφυγής στη δικαιοσύνη.

6. Με τον τρόπο αυτόν αντιμετωπίζεται πλήθος προφανών σφαλμάτων κατά την διεκπεραίωση των συναλλαγών ή περιπτώσεων όπου λόγοι επείγοντος χαρακτήρα επιβάλλουν την ανάληψη άμεσης πρωτοβουλίας.

7. Πρόκειται για τη Σύσταση 98/257/EK της Επιτροπής της 30.3.1998 σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα όργανα για την εξώδικη επίλυση διαφορών κατανάλωσης (ΕΕΕΚ L 115 της 17.4.1998) σε συνδυασμό με τη μεταγενέστερη Σύσταση 2001/310/EK της Επιτροπής της 4.4.2001 περί αρχών για τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών (ΕΕΕΚ L της 19.4.2001). Βλ. σχετικά Παπαϊωάννου, Η εθνική και ευρωπαϊκή διάσταση του ζητήματος της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, Digesta, 2003, σ. 410 επ.

8. Ιδιαίτερα της Αυστραλίας και της Ελβετίας.

9. Με σημαντικότερα τα πρότυπα του Βελγίου, της Ιταλίας, της Γερμανίας, της Ολλανδίας και της Γαλλίας, όπου ο μεσολαβητής λειτουργεί στο πλαίσιο της αντίστοιχης ένωσης τραπεζών, αλλά και της Δανίας και Νορβηγίας, όπου συμμετέχουν και ενώσεις καταναλωτών, της Μεγάλης Βρετανίας και της Ιρλανδίας, όπου έχει τη μορφή ανεξάρτητου συμβουλίου, και λιγότερο της Ισπανίας, του Λουξεμβούργου, της Ισλανδίας και της Φιλανδίας, όπου λειτουργεί στο πλαίσιο της Κεντρικής Τράπεζας ή αντίστοιχου δημόσιου φορέα.

πρίσμα των νομικής ή πρακτικής φύσεως ιδιαιτεροτήτων του ελληνικού χρηματοπιστωτικού συστήματος. Το πλαίσιο αυτό διασφαλίζει την επίλυση με ευελιξία και ταχύτητα των μικρών συνήθως αμφισβητήσεων και την άρση των δυσχερειών που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές λόγω της ασυμμετρίας της πληροφόρησης που χαρακτηρίζει τις τραπεζικές συναλλαγές.

Η εισαγωγή του νέου οργάνου εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών αποτελεί καρπό αυτορύθμισης¹⁰. Σ' ένα ευρύτερο οικονομικό περιβάλλον όπου ανθούν οι μηχανισμοί εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, έκδηλο ήταν το ενδιαφέρον όλων των πιστωτικών ιδρυμάτων της χώρας να συμμετάσχουν, αναλαμβάνοντας το σχετικό κόστος, σε ένα εγχείρημα που στηρίζεται σε εθελοντική βάση. Βελτίωση των σχέσεων με την πελατεία, προστασία της καλής φήμης του τραπεζικού συστήματος, αλλά και καλώς εννοούμενος ανταγωνισμός¹¹, δεν άφησαν περιθώρια για εξαιρέσεις και διαχωρισμούς. Το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή έρχεται να καλύψει ένα κενό στην εξειδικευμένη παροχή υπηρεσιών εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών με συμπληρωματικό ρόλο προς τον θεσμό των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού¹² και την παραδοσιακή λειτουργία της κρατικής απονομής της δικαιοσύνης¹³. Χαρακτηριστικά σημειώνεται ότι η υποβολή παραπόνου στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή σε καμιά περίπτωση δεν αναστέλλει τις νόμιμες προθεσμίες για προσφυγή στη δικαιοσύνη¹⁴. Δεν υπεισέρχεται σε ζητήματα απόδοσης ευθυνών, επιβολής κυρώσεων και κάθε άλλης αρμοδιότητας της εποπτικής αρχής των πιστωτικών ιδρυμάτων. Δεν έχει ρόλο συμβούλου στη διαχείριση χρεών ή άλλων

10. Δύο είναι τα κυριότερα εργαλεία της αυτορύθμισης στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα: ο κώδικας τραπεζικής δεοντολογίας και το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή. Η λειτουργία του Γραφείου μπορεί να συμβάλει καθοριστικά τόσο στην εφαρμογή του κώδικα, όσο και στην εξέλιξη και διαρκή ενημέρωση του περιεχομένου του.

11. Η συμμετοχή σε συστήματα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών συνιστούν σαφές συγκριτικό πλεονέκτημα για κάθε επιχείρηση έναντι των ανταγωνιστών της που απέχουν από αυτά. Το μέγεθος του πλεονεκτήματος τελεί σε συνάρτηση με την ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με την δυνατότητα προσφυγής και την αποτελεσματικότητα του συστήματος.

12. Συνιστούν μορφή κρατικής διαμεσολάβησης και προβλέπονται στο άρθρο 11 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει σήμερα. Οι σχέσεις του εν λόγω θεσμού με το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή διέπονται από την διάταξη της παρ. 6 του προαναφερόμενου νόμου. Ειδικότερα, ορίζεται ότι άτυποι κανόνες συμπεριφοράς επαγγελματικών οργανώσεων, καθώς και άτυπα όργανα εφαρμογής των κανόνων αυτών ή επίλυσης καταναλωτικών διαφορών ειδικού χαρακτήρα δεν θίγονται από την εφαρμογή του νόμου, έστω και αν ανάγονται σε θέματα που αυτός ρυθμίζει, στο μέτρο που δεν αντίκεινται στις διατάξεις του.

13. Για περισσότερα βλ. *Κουτσουράδη*, Η εξώδικη επίλυση καταναλωτικών διαφορών στο ελληνικό δίκαιο, Κριτική Επιθεώρηση, 1997, σ. 135 επ. *Τζίβα*, Η εξωδικαστηριακή επίλυση των καταναλωτικών διαφορών ιδίως στο χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου, ΕΕμπΔ 2003, σ. 729 επ. *Παπαϊωάννου*, ό.π., σ. 410 επ.

14. Γεγονός που επισημαίνεται στον παραπονούμενο.

πιστωτικών υποθέσεων, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι το προσωπικό του Γραφείου δεν μοιράζεται την εμπειρία του με κάθε παραπονούμενο με γνώμονα την φιλική διευθέτηση της υπόθεσής του.

Την ονομασία του ο Τραπεζικός Μεσολαβητής τη χρωστά στον όρο που αποδίδεται στο μοντέλο του σκανδιναβικής προέλευσης Ombudsman του δημόσιου τομέα. Τομή στην εξέλιξη του θεσμού και την υιοθέτηση του προτύπου του από τον ιδιωτικό τομέα αποτέλεσε η εισαγωγή του στον τραπεζικό και τον ασφαλιστικό κλάδο που έλαβε χώρα στα μέσα της δεκαετίας του '80. Είχε ήδη γνωρίσει μεγάλη θεωρητική ανάπτυξη, αλλά και πρακτική εφαρμογή, στις αγγλοσαξωνικές χώρες, όπου η επικράτηση της απορύθμισης στην οικονομία οδήγησε νομοτελειακά στην προσφυγή σε κανόνες αυτορύθμισης που αφορούσαν τόσο την πάταξη του αθέμιτου ανταγωνισμού, όσο και την βελτίωση της εξυπηρέτησης της πελατείας. Δεν είναι τυχαία η παράλληλη ανάπτυξη και εμπέδωση του δικαίου του ανταγωνισμού και της προστασίας του καταναλωτή στις χώρες αυτές με γνώμονα την εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία της αγοράς.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής διαδόθηκε με ταχείς ρυθμούς κατά τη δεκαετία του 1990, μετά την απελευθέρωση των αγορών, ιδιαίτερα στις αναπτυγμένες οικονομίες. Σύντομα εντάχθηκε στο πλαίσιο της ευρύτερης ευρωπαϊκής πολιτικής προστασίας του καταναλωτή, με συνέπεια την ανάπτυξη του δικτύου συνεργασίας των Τραπεζικών Μεσολαβητών για την αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων της ενιαίας αγοράς¹⁵. Δεν είναι τυχαία η ολοένα αυξανόμενη προσφυγή σε μηχανισμούς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών των καταναλωτών εξαιτίας της δυσαναλογίας της οικονομικής ζημίας που υφίστανται σε σχέση με το κόστος της διαδικασίας δικαστικής επίλυσης των διαφορών τους.

1.2. Η οργάνωση του Γραφείου

Η σύσταση του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή αποφασίστηκε από τη Γενική Συνέλευση της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών¹⁶ το Μάρτιο του 1998¹⁷. Με νεώτερη απόφαση¹⁸ καθορίστηκαν ζητήματα που αφορούσαν την λειτουργική και οικονομική του ανεξαρτησία¹⁹ και την εκλογή του προσώπου που θα αναλάμβανε

15. Βλ. Παπαϊωάννου, Το ευρωπαϊκό δίκτυο εξώδικων διασυνοριακών παραπόνων στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, 2002, τ. 30, σ. 41 επ.

16. Στο εξής Ε.Ε.Τ.

17. Πρόκειται για την ετήσια Γενική Συνέλευση της Ε.Ε.Τ. της 19ης Μαρτίου 1998. Με την ίδια απόφαση εγκρίθηκε και ο Κανονισμός Οργάνωσης και Λειτουργίας του στα πρότυπα ομόλογων θεσμών άλλων χωρών.

18. Πρόκειται για την απόφαση της ετήσιας Γενικής Συνέλευσης της Ε.Ε.Τ. της 31ης Μαρτίου 1999.

19. Το κόστος λειτουργίας του Γραφείου βαρύνει τις συμμετέχουσες τράπεζες, όπως συμβαίνει στη συντριπτική πλειοψηφία των ομόλογων φορέων.

το αξίωμα του Τραπεζικού Μεσολαβητή²⁰. Η δε έναρξη λειτουργίας του Γραφείου²¹ τοποθετείται στις 15 Μαρτίου 1999. Το γεγονός αυτό κατέστησε την Ελλάδα τη δωδέκατη κατά σειρά χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης που διαθέτει μια σύγχρονη υπηρεσία διαχείρισης παραπόνων και διευθέτησης των σχέσεων των τραπεζών με την πελατεία τους. Στάθηκε δε πρωτοβουλία πρωτοποριακή για το χρηματοπιστωτικό, αλλά και το σύνολο του ιδιωτικού τομέα στη χώρα μας.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής εκλέγεται²² για τριετή θητεία²³ και είναι πάντοτε επανεκλέξιμος. Παύεται μόνο για σπουδαίο λόγο²⁴. Ενεργεί στα πλαίσια ειδικού κανονισμού λειτουργίας²⁵. Τα όργανα της Ε.Ε.Τ. ρητά αναγνωρίζουν ότι ουδέποτε αναμειγνύονται στη διαμόρφωση και τη διατύπωση κρίσης του Τραπεζικού Μεσολαβητή επί συγκεκριμένων υποθέσεων. Επικουρείται στο έργο του από το προσωπικό του Γραφείου, το οποίο οργανώνει διοικεί και συντονίζει. Το επ' αυτού διευθυντικό δικαίωμα ασκείται αποκλειστικά από τον Τραπεζικό Μεσολαβητή. Καταρτίζει τον προϋπολογισμό του Γραφείου, παρουσιάζει τον απολογισμό, διαχειρίζεται τους πόρους, και έχει αυτοτελή εξουσία σχετικά με όλα τα θέματα εκπροσώπησής του. Επικοινωνεί με δημόσιες αρχές και φορείς μεταξύ των οποίων και ομολόγους του εξωτερικού, εξετάζει παράπονα που υποβάλλονται αρμοδίως και διατυπώνει συστάσεις προς τα εμπλεκόμενα μέρη. Το προσωπικό του Γραφείου έχει καθήκον να τηρεί εμπιστευτικές τις πληροφορίες που περιέρχονται σε γνώση του κατά την άσκηση των καθηκόντων του.

1.3. Η λειτουργία του Γραφείου

Προσφεύγων²⁶ στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή μπορεί να είναι κάθε

20. Η πρώτη εκλογή αφορούσε στο πρόσωπο του Φώτη Παναγιωτόπουλου, έμπειρου και διακεκριμένου τραπεζίτη.

21. Το Γραφείο αποτελεί συνδεδεμένο μέλος του Διεθνούς Ινστιτούτου Μεσολαβητών (Ι.Ο.Ι.) που συστήθηκε το 1978 με σκοπό την προβολή, την ενθάρρυνση ανάπτυξης του θεσμού και την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των μεσολαβητών σε παγκόσμια κλίμακα.

22. Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής εκλέγεται από τη γενική συνέλευση των μελών της Ε.Ε.Τ. ύστερα από πρόταση του Διοικητικού Συμβουλίου της, με απόφαση που λαμβάνεται με πλειοψηφία των τριών τετάρτων του συνόλου των ψήφων.

23. Η θητεία αυτή μπορεί να παραταθεί μέχρι την ημερομηνία της πρώτης μετά την τριετία Γενικής Συνέλευσης των μελών της Ε.Ε.Τ., ουδέποτε όμως για χρόνο μεγαλύτερο των έξι μηνών.

24. Με την ίδια πλειοψηφία που απαιτείται και για την εκλογή του.

25. Εγκρίνεται από τη Γενική Συνέλευση της Ε.Ε.Τ. και υπόκειται σε τροποποίηση ύστερα από πρόταση και του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

26. Παραπονούμενος μπορεί να είναι κάθε φυσικό πρόσωπο που απευθύνεται στον Τραπεζικό Μεσολαβητή για την επίλυση διαφοράς του με την τράπεζα. Το παράπονο που υποβάλλεται στον Τραπεζικό Μεσολαβητή από τρίτο πρόσωπο για λογαριασμό πελάτη τράπεζας πρέπει να συνοδεύεται από σχετική έγγραφη πληρεξουσιότητα του πελάτη με βεβαίωση γνησίου της υπογραφής του.

ιδιότης²⁷, που είναι στη ζωή²⁸, με την προϋπόθεση ότι δεν αφορά την επαγγελματική του δραστηριότητα²⁹. Παράπονα που αποτελούν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των δικαστηρίων δεν εξετάζονται από το Τραπεζικό Μεσολαβητή. Τα παράπονα κατηγοριοποιούνται σε τέσσερις βασικές κατηγορίες με κριτήριο το είδος της συναλλαγής και τρεις με κριτήριο τη γενεσιουργό αιτία. Πιο συγκεκριμένα, ενδέχεται να αφορούν καταθέσεις, μέσα πληρωμών, χορηγήσεις και κινητές αξίες, ενώ αποδίδονται, κατά τους ισχυρισμούς των καταναλωτών, σε τραπεζικές πρακτικές, σφάλματα κατά τον υπολογισμό και σε μη ποιοτική εξυπηρέτηση.

Δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Γραφείου παράπονα που αφορούν γεγονότα προγενέστερα της έναρξης λειτουργίας του³⁰, ή όσα υποβάλλονται τρεις μήνες μετά την επέλευση του γενεσιουργού γεγονότος³¹. Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής δεν εξετάζει παράπονα που αφορούν γενικές πληροφορίες για τις τράπεζες ή τις παρεχόμενες από αυτές υπηρεσίες και παράπονα που έχουν ήδη εξετασθεί³², ή διευθετηθεί από την τράπεζα. Οφείλει δε να απέχει κάθε παρέμβασης όταν το παράπονο σχετίζεται με εμπορική κρίση³³ της τράπεζας σχετικά με δανειοδοτήσεις, παροχές πιστώσεων ή εξασφαλίσεις, γενική επιχειρηματική πολιτική ή πρακτική της τράπεζας, απόφαση τράπεζας που ενεργεί ως εκτελεστής διαθήκης ή καταπιστεύματος ή ως διαχειριστής περιουσίας. Αυτεπαγγέλτως διωκόμενο έγκλημα εμπλεκόμενο με την υπόθεση, ή προσφυγή των μερών στη δικαιοσύνη³⁴, καθιστά την παρέμβαση του Τραπεζικού Μεσολαβητή αδύνατη.

Προϋπόθεση της εξέτασης του παραπόνου είναι η προηγούμενη προσφυγή στα

27. Κατ' αρχήν, εξαιρούνται τα νομικά πρόσωπα. Τούτο δεν έχει εμποδίσει το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή να παρέμβει, κατά παρέκκλιση, σε περιπτώσεις υποβολής παραπόνων από νομικά πρόσωπα που αφορούν μη επαγγελματική δραστηριότητα φυσικών προσώπων.

28. Σε αντίθετη περίπτωση το παράπονο μπορεί να υποβληθεί από καθέναν που έχει έννομο συμφέρον και προσκομίζει τα απαιτούμενα αποδεικτικά στοιχεία.

29. Τούτο συναντάται στις περιπτώσεις των περισσότερων μεσολαβητών. Συνήθης είναι η σταδιακή επέκταση του πεδίου εφαρμογής των φορέων μεσολάβησης και σε κατηγορίες πελατών με χαρακτηριστικά ανάλογα αυτών των καταναλωτών. Τέτοιες είναι οι ελεύθεροι επαγγελματίες και οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

30. Πράξεις ή παραλείψεις που έλαβαν χώρα πριν από τις 15 Μαρτίου 1999.

31. Πράξεις ή παραλείψεις μετά την παρέλευση τριών μηνών από την ημέρα που έλαβαν χώρα ή μέχρι την παρέλευση έτους στην περίπτωση που ο παραπονούμενος αποδεδειγμένα δεν μπορούσε, με τη δέουσα επιμέλεια, να είναι ενήμερος για την σχετική πράξη ή παράλειψη παρά σε χρόνο μεταγενέστερο του τριμήνου.

32. Εκτός αν τίθενται υπόψη του νέα αποδεικτικά στοιχεία.

33. Με την έννοια της στάθμισης κινδύνου βάσει οικονομικών και εμπορικών κριτηρίων.

34. Κάθε διαδικασία ενώπιον οποιουδήποτε δικαστηρίου που έχει ως αντικείμενο, με τη στενή ή την ευρεία έννοια, την αιτία του παραπόνου αναστέλλει την διενέργεια της εξέτασης της σχετικής υπόθεσης από τον Τραπεζικό Μεσολαβητή.

αρμόδια όργανα της εμπλεκόμενης τράπεζας³⁵. Αρχικά, στον υπεύθυνο του καταστήματος, που είναι και το πιο προσιτό πρόσωπο στον καταναλωτή. Αν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχει λάβει απάντηση εντός δέκα εργάσιμων ημερών από την υποβολή του παραπόνου, ή δεν μείνει ικανοποιημένος από τη λύση που του προτείνεται στο κατάστημα, ο καταναλωτής έχει τη δυνατότητα προσφυγής στην ειδική υπηρεσία πελατών³⁶ κάθε τράπεζας που κανονικά³⁷ θα πρέπει να απαντήσει εγγράφως σε δέκα εργάσιμες ημέρες³⁸. Στη μεγάλη τους πλειοψηφία τα παράπονα επιλύονται από τις ειδικές υπηρεσίες, όπου συχνά γίνεται ενδεδειγμένος έλεγχος από την κεντρική υπηρεσία, επιχειρείται πρόταση φιλικής διευθέτησης από μέρους της τράπεζας, ή σε κάθε περίπτωση αποστέλλεται στον παραπονούμενο έγγραφη απάντηση με την επίσημη θέση της τράπεζας.

Σε περίπτωση που η δεκαήμερη προθεσμία περάσει άπρακτη ή ο παραπονούμενος δεν μείνει ικανοποιημένος³⁹, μπορεί να υποβάλει πλέον το παράπονό του στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή, εντός ενός μηνός, κάνοντας χρήση του ειδικού εντύπου παραπόνων προς τον Τραπεζικό Μεσολαβητή⁴⁰ που διατίθεται από το Γραφείο και τα τραπεζικά καταστήματα. Από το σημείο αυτό αρχίζει η διαδικασία εξέτασης του παραπόνου. Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής, αφού επιβεβαιώσει άμεσα τη λήψη της επιστολής του παραπονούμενου, θα εξετάσει με απόλυτη εχεμύθεια

35. Κατ' εξαίρεση, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής μπορεί να εξετάσει παράπονα που υποβάλλονται από τον πελάτη απευθείας σε αυτόν, εάν κρίνει ότι συντρέχουν γι' αυτό βάσιμοι λόγοι.

36. Σύμφωνα με την ΠΔ/ΤΕ 1969/198.8.1991 σχετικά με την κατάργηση των προμηθειών επί δανείων με ελεύθερα διαπραγματεύσιμο επιτόκιο και την ενημέρωση των συναλλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα για το ύψος των επιτοκίων, προμηθειών και παρεπόμενων εξόδων που καταβάλλουν (ΦΕΚ Α' 131/29.8.1991) προβλέπεται η σύσταση και λειτουργία από τα πιστωτικά ιδρύματα υπηρεσιών που θα επιλαμβάνονται της εξέτασης καταγγελιών πελατών που αναφέρονται σε επιβαρύνσεις των συναλλαγών κατά παρέκκλιση της εν λόγω πράξης.

37. Κάθε καθυστέρηση πέραν των δέκα ημερών πρέπει να γνωστοποιείται στον προσφεύγοντα και να αιτιολογείται επαρκώς. Η καθυστέρηση δεν μπορεί σε καμιά περίπτωση να υπερβαίνει την προθεσμία των ενενήντα ημερών που προβλέπεται στην παρ. 3 του άρθρου 47 του ν. 2873/2000 (ΦΕΚ Α' 285/28.12.2001), όπου παραπέμπει η ΠΔ/ΤΕ 2501/30.8.2002 σχετικά με την ενημέρωση των συναλλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα για τους όρους που διέπουν τις συναλλαγές τους (ΦΕΚ Α' 277/18.11.2002).

38. Η αποστολή εγγράφου μέσω τηλεμοιτυπικού μηνύματος ή ταχυδρομείου στις διευθύνσεις που γνωστοποιούνται από τις υπηρεσίες της τράπεζας ή από το γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή αποτελεί απόδειξη υποβολής και έναρξης υπολογισμού της προθεσμίας απάντησης. Ενδείκνυται και τηλεφωνική επιβεβαίωση με το διαπιστευμένο στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή υπεύθυνο κάθε υπηρεσίας πελατών (ανταποκριτή).

39. Όταν οι παρατηρήσεις, οι όροι για συμβιβασμό ή ικανοποίηση δεν έγιναν αποδεκτοί από τον παραπονούμενο.

40. Με την περιεχόμενη έγγραφη εξουσιοδότηση προς τον Τραπεζικό Μεσολαβητή να λάβει γνώση κάθε απαραίτητου για την εξέταση του παραπόνου στοιχείου που αφορά τις συναλλαγές με την τράπεζα, εξαιρουμένων όσων εμπίπτουν στο τραπεζικό απόρρητο.

και σε σύντομο χρόνο τις θέσεις του παραπονούμενου και της τράπεζας σχετικά με το παραδεκτό και το βάσιμο του παραπόνου⁴¹, εκτιμώντας τους προβαλλόμενους ισχυρισμούς, τα αποδεικτικά στοιχεία περί τα πραγματικά περιστατικά με κριτήριο την κείμενη νομοθεσία, τη σχετική νομολογία, τη διεθνή και εγχώρια τραπεζική πρακτική⁴². Κατά την εξέταση ο Τραπεζικός Μεσολαβητής ενδέχεται να ζητήσει απαντήσεις σε συγκεκριμένα ερωτήματα που αποστέλλει εγγράφως στα μέρη⁴³. Στη συνέχεια, προτείνει τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς και, αν αυτή δε γίνει δεκτή, προβαίνει στη διατύπωση έγγραφης πλήρως αιτιολογημένης σύστασης προς τα δύο μέρη με σκοπό την επίλυση της διαφοράς, η οποία δεν είναι δεσμευτική⁴⁴. Η αποδοχή της σύστασης από τον παραπονούμενο πρέπει να δηλώνεται στον Τραπεζικό Μεσολαβητή εντός ρητής προθεσμίας ενός μηνός, ενώ ενδεχόμενη απόρριψη της από μέρους της τράπεζας εντός δέκα εργασίμων ημερών. Γνωστοποίηση της επίτευξης συμφωνίας στην τράπεζα επιβάλει την εφαρμογή της σύστασης με δική της επιμέλεια. Ενδεχόμενη αποδοχή από οποιοδήποτε από τα μέρη παύει να το δεσμεύει σε περίπτωση απόρριψης της σύστασης από το άλλο. Ως εκ τούτου, ο παραπονούμενος μπορεί αβίαστα να επιδιώξει την επίλυση της διαφοράς από τα αρμόδια δικαστήρια.

2. Ο απολογισμός του πενταετούς έργου του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή

2.1. Εισαγωγή

Στην αρχή δόθηκε από το Γραφείο ιδιαίτερη έμφαση σε ποιοτικούς στόχους⁴⁵ με κυριότερο αυτόν της διασύνδεσης και συνεργασίας του με τις τράπεζες, ο οποίος

41. Οι λόγοι που καθιστούν απαράδεκτο το παράπονο γνωστοποιούνται εγγράφως στον παραπονούμενο.

42. Όπως αποτυπώνεται σε διεθνώς παραδεδεγμένους κανόνες ορθής τραπεζικής πρακτικής και σε κάθε σχετικό κώδικα δεοντολογίας.

43. Η τράπεζα οφείλει να δώσει τις απαιτούμενες απαντήσεις στα ερωτήματα, ή τουλάχιστον να γνωστοποιήσει τους λόγους οποιασδήποτε σχετικής καθυστέρησης.

44. Δεσμευτικό αποτέλεσμα για την τράπεζα έχει η σύσταση του μεσολαβητή σε ορισμένες χώρες, όπως η Μεγάλη Βρετανία, η Ιρλανδία, η Αυστραλία, η Ιταλία, η Γερμανία η Ελβετία, η Πορτογαλία και η Ολλανδία (αφορά και τα δύο μέρη), ενώ για την εφαρμογή της απαιτείται προηγούμενη αποδοχή των μερών στις περιπτώσεις του Βελγίου, της Γαλλίας, της Νορβηγίας, της Φινλανδίας, της Σουηδίας, του Λουξεμβούργου και της Ισπανίας. Σε Ισλανδία και Δανία προσδιορίζεται ρητή προθεσμία απόρριψης για την τράπεζα.

45. Η επιλογή των ποιοτικών στόχων έγινε με γνώμονα την ανάγκη ριζικής αντιμετώπισης των γενεσιουργών αιτιών των παραπόνων, και όχι απλά εξαντλητικής απεικόνισης του φαινομένου για την κατά περίπτωση αντιμετώπισή τους. Απώτερος στόχος, παρά την αντιξοότητα των συνθηκών της σύγχρονης καταναλωτικής κοινωνίας, στάθηκε η ενίσχυση του προτύπου του σκεπτόμενου και επαρκώς ενημερωμένου, και όχι του αδυνάμου, εξαρτημένου και ευάλωτου σε χειραγώγηση, καταναλωτή.

επιτεύχθηκε με την αναβάθμιση και την ομοιογενή λειτουργία των αρμόδιων υπηρεσιών εξέτασης παραπόνων των τραπεζών. Οι εν λόγω υπηρεσίες αποτελούν τμήματα ενός ιστού που καλείται να απορροφήσει τους κραδασμούς στις σχέσεις τραπεζών και πελατών και να δρομολογήσει την σύντομη και χωρίς προστριβές επίλυση των προβλημάτων που απασχολούν τους τελευταίους. Εύλογη από μέρους του Τραπεζικού Μεσολαβητή η συνεχής πίεση για την εντεινόμενη ανταπόκριση και την επιτυχή αντιμετώπιση των προβλημάτων από τους εσωτερικούς μηχανισμούς επίλυσης των τραπεζών⁴⁶. Δεύτερο στόχο αποτέλεσε η ανάδειξη των δυσλειτουργιών του τραπεζικού συστήματος που ταλανίζουν τις σχέσεις με τους καταναλωτές και η έγκαιρη παρέμβαση για την επίλυση προβλημάτων ατομικού, αλλά και συστημικού, χαρακτήρα.

Σημαντικότερος όμως στόχος που από την πρώτη στιγμή απορρόφησε το μεγαλύτερο μέρος της παραγωγικότητας του στελεχιακού δυναμικού του Γραφείου ήταν η ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού. Δεν άργησε να διαφανεί το έλλειμμα της καταναλωτικής παιδείας και η έλλειψη καταναλωτικής συνείδησης των πελατών. Ο αποπροσανατολισμός του συναλλασσόμενου κοινού από την άμετρη διαφήμιση και την άστοχη δυσφήμιση των τραπεζικών υπηρεσιών⁴⁷ καταφαίνεται από την δίψα των καταναλωτών να αναζητήσουν απαντήσεις στα ερωτήματα τους από εξειδικευμένες υπηρεσίες που κείνται έξω από τα εμπορικά καταστήματα, αλλά τους διασφαλίζουν συνάμα διάυλο επικοινωνίας και αποκατάστασης της σχέσης τους χωρίς τον κίνδυνο παρεξηγήσεων και επιδείνωσης μιας ήδη διαταραχθείσας κατάστασης.

Εκ των σημαντικότερων εξελίξεων στο τραπεζικό σύστημα που προκάλεσαν αυξητικές τάσεις στην ποσοτική διάσταση του έργου του Τραπεζικού Μεσολαβητή, ήταν η εμφάνιση των πρώτων διασυννοριακών παραπόνων⁴⁸, η δραστηριότητα των γραφείων είσπραξης οφειλών, η μεσολάβηση και εμπλοκή στην παροχή πιστώσεων των κέντρων αδυνατίσματος⁴⁹, των εταιριών χρονομεριστικών μισθώσεων, ακόμη και εταιρίας παροχής υπηρεσιών συνδρομητικής τηλεόρασης⁵⁰, η κατάρτιση συμ-

46. Προφανές το όφελος λόγω του περιορισμού της διαίονισης της έριδας για τα μέρη, αλλά και της ταλαιπωρίας του καταναλωτή.

47. Αποτέλεσμα συχνά και της προβολής από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης.

48. Η επίσημη παρουσίαση του δικτύου συνεργασίας των μεσολαβητών του χρηματοπιστωτικού τομέα της Ευρωπαϊκής Ένωσης έλαβε χώρα στις 31.1.2001, ενώ από την επόμενη μέρα ξεκίνησε η λειτουργία του.

49. Αντιμετωπίστηκε σε μεγάλο βαθμό με την πρόβλεψη δικαιώματος ανατιολόγητης υπαναχώρησης από τις σχετικές συμβάσεις παροχής υπηρεσιών στον Κώδικα Δεοντολογίας για τα κέντρα αδυνατίσματος που συνήψαν τα τελευταία με το Υπουργείο Ανάπτυξης. Δυστυχώς, το πρόβλημα επιτάθηκε από την αναστολή λειτουργίας ενός κέντρου με πλήθος παραρτημάτων το καλοκαίρι του 2003, και την επέκταση των πιεστικών και ενίοτε καταχρηστικών πρακτικών στο χώρο των γυμναστηρίων.

50. Πρόκειται για περίπτωση αναστολής λειτουργίας που έλαβε χώρα το καλοκαίρι του 2002.

βάσεων από απόσταση⁵¹ και η υιοθέτηση του ευρώ⁵². Άλλοι παράγοντες ήταν η εφαρμογή του ευρωπαϊκού εθελοντικού κώδικα προσυμβατικής ενημέρωσης κατά τη χορήγηση στεγαστικών δανείων σε καταναλωτές⁵³, της υποχρεωτικής τιμολογιακής ευθυγράμμισης μεταξύ εθνικών και διασυνοριακών πράξεων πληρωμών σε ευρώ⁵⁴ και της κοινής υπουργικής απόφασης για τον υπό προϋποθέσεις περιορισμό σε 150 ευρώ της ζημιάς των νομίμων κατόχων καρτών από παράνομες συναλλαγές μετά από απώλεια ή κλοπή της κάρτας⁵⁵. Καθοριστικό ρόλο διαδραμάτισαν και η εφαρμογή του νέου νομικού καθεστώτος για την διαφάνεια των τραπεζικών συναλλαγών⁵⁶, η απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης⁵⁷, η περιστασιακή εμφάνιση νέας μορφής απάτης σε συναλλαγές μέσω ΑΤΜ⁵⁸ και η έκδοση αποφάσεων σχετικών με την καταχρηστικότητα όρων τραπεζικών συμβάσεων επί συλλογικών αγωγών⁵⁹.

Το έργο του Τραπεζικού Μεσολαβητή διακρίνεται στην επικοινωνία μέσω τηλεφώνου και την υποβολή γραπτών παραπόνων. Σχετικά με την πρώτη, ο αριθμός των τηλεφωνικών κλήσεων πέρασε από τις 1.621 τον πρώτο χρόνο της λειτουργίας του, στις 3.420 τον δεύτερο, τις 3.998 τον τρίτο, τις 5.085 τον τέταρτο και έφθασε τις 7.228 το 2003. Σχετικά με τα γραπτά παράπονα, οι αντίστοιχοι αριθμοί ήταν 171 τον πρώτο, 346 τον δεύτερο, 618 τον τρίτο, 741 τον τέταρτο χρόνο και 1.043 το έτος 2003. Από τα στατιστικά στοιχεία προκύπτει ένα σημαντικό ποσοστό ζητημά-

51. Αρχικά μέσω τηλεφώνου με τη συνδρομή ταχυδρόμων και αργότερα μέσω διαδικτύου.

52. Τα ερωτήματα αφορούσαν ιδιαίτερα τους όρους χορήγησης δανείων σε ευρώ, τη σύγκλιση των δραχμικών επιτοκίων προς εκείνα της ευρωζώνης και το ενδεχόμενο ύπαρξης επιβαρύνσεων για τη μετατροπή δραχμών σε ευρώ.

53. Πρόκειται για τη Σύσταση 2001/193/ΕΚ της Επιτροπής της 1ης Μαρτίου 2001 σχετικά με τις προσυμβατικές πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στους καταναλωτές από πιστωτές που χορηγούν στεγαστικά δάνεια (ΕΕΕΚ L 69 της 10.3.2001).

54. Επιβλήθηκε με τον Κανονισμό 2560/2001/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 19ης Δεκεμβρίου 2001 σχετικά με τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ (ΕΕΕΚ L 344 της 28.12.2001).

55. Η έκδοση της ΚΥΑ Ζ1-178/2001 σχετικά και με την εναρμόνιση με την Σύσταση 97/489/ΕΚ της Επιτροπής της 30ης Ιουλίου 1997 (ΦΕΚ Β' 255/9.3.2001) συνέβαλε αποφασιστικά στην αντιμετώπιση των περισσότερων σχετικών υποθέσεων, δημιουργώντας παράλληλα ερωτήματα σχετικά με την εφαρμογή της.

56. Με την έκδοση της ΠΔ/ΤΕ 2501/30.10.2002, ό.π.

57. Με την άρση των σχετικών περιορισμών δυνάμει της ΠΔ/ΤΕ 2523/12.6.2003 περί τροποποίησης των διατάξεων της ΠΔ/ΤΕ 1955/12.7.1991, όπως ισχύουν σχετικά με την καταναλωτική πίστη και τα δάνεια που χορηγούνται σε φυσικά πρόσωπα για την κάλυψη προσωπικών αναγκών.

58. Πρόκειται για σειρά κρουσμάτων αντιγραφής της μαγνητικής ταινίας της κάρτας με τη χρήση ιδιαίτερα εξελιγμένου τεχνολογικού εξοπλισμού το καλοκαίρι του 2003 που έλαβε τέλος με τη σύλληψη των μελών της σπείρας που συμμετείχαν στην απάτη.

59. Πρόκειται για τις ΑΠ 1219/2001, ΔΕΕ 2001, σ. 1128 = ΕΕμπΔ 2001, σ. 529 = ΕπισκΕμπΔ 2001, σ. 623 και την ΕφΑθ 5253/2003, ΕΕμπΔ 2003 σ. 643.

των, διαρκώς μειούμενο, που δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Γραφείου. Πιο συγκεκριμένα, το ποσοστό αυτό κυμάνθηκε από 59,1%, σε 48,1%, 29,8%, 27,8% και 37,6% των τηλεφωνικών κλήσεων για τις προαναφερόμενες χρήσεις. Τούτο εξηγείται κυρίως αφενός από τα ερωτήματα που προκάλεσε η ίδια η σύσταση του Γραφείου, αλλά και η αυτονόητη από το πεδίο μεσολάβησης εξαίρεση της επιχειρηματικής πολιτικής⁶⁰, αφετέρου από τα προγενέστερα της έναρξης λειτουργίας του ζητήματα και όσα άπτονται επαγγελματικής δραστηριότητας⁶¹. Ένα σημαντικό τμήμα των τηλεφωνικών κλήσεων αφορούν και ερωτήματα για συναφείς θεσμούς και υπηρεσίες. Αντίθετα, τα γραπτά παράπονα εντός κανονισμού κυμάνθηκαν από 89 σε 258, 504, 611 και 884 για τις προαναφερόμενες χρήσεις. Η επιχειρηματική πολιτική των τραπεζών⁶² και οι επαγγελματικές συναλλαγές⁶³ συνιστούν τους βασικούς λόγους έλλειψης αρμοδιότητας. Σοβαρή αιτία αποκλεισμού αποτελεί και η εκκρεμότητα δικαστικής διένεξης.

Το έργο του Γραφείου, στην ποσοτική του διάσταση, επηρεάζεται από μια σειρά ενδογενών και εξωγενών παραγόντων. Η ποιότητα εξυπηρέτησης των συναλλασσομένων⁶⁴, η αποτελεσματικότητα των εσωτερικών μηχανισμών αντιμετώπισης των παραπόνων⁶⁵ και ο βαθμός αξιοπιστίας που απολαμβάνει στην κοινή γνώμη⁶⁶ έχουν να κάνουν με την εσωτερική λειτουργία του συστήματος διαχείρισης παραπόνων. Ο βαθμός ενημέρωσης του κοινού για τη λειτουργία του Γραφείου⁶⁷, η συνεργασία με τις αρμόδιες κρατικές υπηρεσίες⁶⁸ και τις ενώσεις καταναλωτών⁶⁹, η

60. Διακύμανση από 44,7% σε 52,9%, 50,1%, 47,1% και 59,5% των εκτός αρμοδιότητας τηλεφωνικών κλήσεων.

61. Διακύμανση από 22,9% σε 24,7%, 25,7%, 25% και 20,5% των εκτός αρμοδιότητας τηλεφωνικών κλήσεων.

62. Διακύμανση από 15,9% σε 18,2%, 31,6%, 23,9% και 33,2% των εκτός αρμοδιότητας υποθέσεων.

63. Διακύμανση από 29,3% σε 15,9%, 28,1%, 30,8%, και 25,2% των εκτός αρμοδιότητας υποθέσεων.

64. Τελεί σε συνάρτηση με το πλήθος των κρουσμάτων, μεταξύ άλλων, καθυστερήσεων, διοικητικών παραλείψεων, απρεπών συμπεριφορών.

65. Αφορά το ύψος, την ευελιξία, την ταχύτητα και την επάρκεια στην ικανοποίηση αιτημάτων ή την απόδοση εξηγήσεων.

66. Καταφαίνεται από την άποψη που εκφέρεται αμέριστα για το έργο του από όσους έχουν γνώση ή εμπειρία αυτού.

67. Εξαντλώντας τις δυνατότητες που παρέχονται από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, τα τραπεζικά καταστήματα καθώς και τα έντυπα και ακροατήρια ειδικού ενδιαφέροντος (τραπεζικοί, νομικοί και ενεργοί καταναλωτές).

68. Με σημαντικότερους τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, το Συνήγορο του Πολίτη, τα κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών και την Τράπεζα της Ελλάδος.

69. Με κυριότερες αυτές του ΙΝ.ΚΑ., του ΚΕ.Π.ΚΑ, της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ και του Ε.ΚΑΤ.Ο.

οικονομική συγκυρία⁷⁰, αλλά και περιστασιακά φαινόμενα⁷¹, είναι οι παράγοντες με εξωτερική προέλευση.

Η ελλιπής ενημέρωση των καταναλωτών συνεπεία τραπεζικών πρακτικών⁷², αλλά και αδιαφορίας του καταναλωτή στο μέτρο της ευθύνης που του αναλογεί⁷³, συναντάται καθημερινά και αμαυρώνει το σύνολο των τραπεζικής συναλλακτικής δραστηριότητας. Συνιστά δε μια βραδυφλεγή βόμβα στα θεμέλια του τραπεζικού συστήματος. Η δυσοίωση προοπτική της υπερχρέωσης των νοικοκυριών απειλεί να τορπιλίσει την ανάπτυξη της εθνικής οικονομίας και να οδηγήσει σε οξύτερες κοινωνικές εντάσεις και πολιτικά αδιέξοδα. Η συμβουλευτική τραπεζική⁷⁴, έργο του τραπεζικού υπαλλήλου, αποτελεί για το σύγχρονο πιστωτικό ίδρυμα τη βασική εγγύηση για τον δραστικό περιορισμό των επισφαλών απαιτήσεων και την εξυγίανση των τραπεζικών χαρτοφυλακίων με συνέπεια τη μείωση του κόστους της χρηματοδότησης και τον περιορισμό της τελικής επιβάρυνσης του καταναλωτή. Η ανάπτυξη της ικανότητας του συμβούλου από τον πωλητή τραπεζικών προϊόντων συμβάλει στην καλλιέργεια κλίματος εμπιστοσύνης και την εδραίωση της σχέσης συναλλασσόμενου και τράπεζας με αμοιβαίο οικονομικό όφελος. Η εξειδίκευση των τραπεζικών προϊόντων⁷⁵ σε συνδυασμό με τον περιορισμένο χρόνο που αφιερώνεται κατά τη συναλλαγή από τον επιπόλαιο υπάλληλο και τον άπειρο καταναλωτή προδιαγράφουν συχνά μια αρνητική εξέλιξη της συναλλαγής.

Τα προβλήματα των συναλλασσόμενων στο σύνολο του τραπεζικού συστήματος, αλλά και κατά τράπεζα, αποτυπώνονται σε σημείωμα που αποστέλλεται στις αρμόδιες υπηρεσίες των τραπεζών κατά τη λήξη κάθε τριμήνου, και δη μετά την εξαγωγή των στατιστικών εκάστης περιόδου, τα οποία και γνωστοποιούνται μέσω του τύπου. Το σημαντικότερο εργαλείο άσκησης του παρεμβατικού ρόλου του Γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή, αλλά και διάχυσης του έργου του με κριτήριο την ενημέρωση και τη διαφάνεια στη λειτουργία του, είναι η διαθέσιμη σε κάθε ενδιαφερόμενο ετήσια έκθεση πεπραγμένων του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

70. Σε περιόδους οικονομικής δυσπραγίας επιτείνονται τα παράπονα από την αδυναμία ανταπόκρισης στις δανειακές υποχρεώσεις.

71. Όπως είναι, μεταξύ άλλων, η απότομη μεταβολή στο χρηματιστήρια ή οι ραγδαίες πολιτικές εξελίξεις που αποσπούν την προσοχή των συναλλασσόμενων.

72. Παραπλανητική διαφήμιση, αποσιώπηση ουσιωδών παραγόντων κόστους και καταχρηστικοί όροι συνθέτουν μια νεφελώδη εικόνα για το μέσο καταναλωτή.

73. Ο καταναλωτής, πριν από κάθε ανάληψη συμβατικής δέσμευσης, οφείλει να εξετάζει με σύνεση τη δυνατότητα να ανταποκριθεί ο ατομικός ή οικογενειακός προϋπολογισμός του στις απαιτήσεις των οικονομικών υποχρεώσεων που αναλαμβάνει και να είναι απόλυτα ειλικρινής στη γνωστοποίηση των οικονομικών δεδομένων που είναι απαραίτητα για την ορθή αξιολόγησή του αιτήματός του από την τράπεζα.

74. Επιλογή προς το συμφέρον του καταναλωτή εξυπηρετεί και τα συμφέροντα του πιστωτικού ιδρύματος που δραστηριοποιείται σε υγιές οικονομικό περιβάλλον.

75. Συνέπεια της σύγχρονης, περίπλοκης και καινοτόμου τραπεζικής αγοράς.

2.2. Τα μέσα πληρωμών

Η σχέση της τράπεζας με τον χρήστη των συστημάτων πληρωμών είναι ιδιαίτερα σημαντική για τις συναλλαγές. Καθημερινά, το συναλλασσόμενο κοινό κάνει χρήση των μέσων αυτών, συχνά αγνοώντας τους όρους χρήσης τους. Καθήκον όλων, όσοι εμπλέκονται στις συναλλαγές, είναι η διαρκής ενημέρωση και η διευκόλυνση της εξοικείωσης των καταναλωτών με τα μέσα πληρωμών. Η σύγχρονη οικονομική πραγματικότητα, που χαρακτηρίζεται από την υπεραπλούστευση των διαδικασιών πίστωσης, επιβάλλει ακόμη την αναζήτηση του μέτρου και την υιοθέτηση της αρχής του υπεύθυνου δανεισμού. Μιας αρχής, της οποίας η εφαρμογή θα εγγυηθεί, όχι μόνον την αξιοπρεπή διαβίωση των καταναλωτών, αλλά και τη διασφάλιση των οικονομικών συμφερόντων των πιστωτών που επενδύουν στη συνεπή και υπεύθυνη συμπεριφορά των πελατών τους.

Τα μέσα πληρωμών συνιστούν την πολυπληθέστερη κατηγορία παραπόνων που υποβάλλονται στον Τραπεζικό Μεσολαβητή. 1.582 τηλεφωνικές κλήσεις και 481 γραπτά παράπονα κατά το έτος 2003 αφορούσαν την κατηγορία αυτή, αριθμοί που ακολουθούν τους ρυθμούς ανάπτυξης στη χώρα μας των συναλλαγών τεσσάρων τουλάχιστον εκατομμυρίων πιστωτικών και ισάριθμων αναληπτικών καρτών. Από αυτά, η συντριπτική πλειοψηφία σχετιζόταν με πιστωτικές κάρτες⁷⁶, λιγότερα με συναλλαγές μέσω ΑΤΜ⁷⁷ και ελάχιστα σχετικά με τη χρήση επιταγών⁷⁸, συναλλαγματικών⁷⁹, με εμβάσματα σε ευρώ ή σε συνάλλαγμα⁸⁰ και με συναλλαγές στο ταμείο⁸¹.

2.2.1. Οι πιστωτικές κάρτες

Στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή προσέφυγε μεγάλος αριθμός παραπονούμενων για ελλιπή ενημέρωση σχετικά με πλήθος νομικών ζητημάτων. Μεταξύ αυτών, η καταχρηστικότητα γενικών όρων τραπεζικών συναλλαγών και το νομικό πλαίσιο διαμόρφωσης των τραπεζικών επιτοκίων, η αμφισβήτηση της χρέωσης ποσοστιαίας προμήθειας ανάληψης μετρητών μέσω ΑΤΜ με επίκληση της σχετικής δικαστικής απόφασης επί συλλογικής αγωγής⁸², το νομικό καθεστώς της ευθύνης του κατόχου για συναλλαγές με κάρτα μετά την απώλεια ή την κλοπή της, η μη γνωστοποίηση της δυνατότητας άσκησης δικαιώματος υπαναχώρησης από συμβάσεις έκδοσης και χρήσης καρτών που καταρτίστηκαν από απόσταση, και οι συνέπειες έκδοσης και αποστολής μη ενεργοποιημένων πιστωτικών καρτών χωρίς προ-

76. 1261 τηλεφωνικές κλήσεις και 376 γραπτά παράπονα.

77. 132 τηλεφωνικές κλήσεις και 65 γραπτά παράπονα.

78. 72 τηλεφωνικές κλήσεις και 11 γραπτά παράπονα.

79. 19 τηλεφωνικές κλήσεις και 3 γραπτά παράπονα.

80. 41 τηλεφωνικές κλήσεις και 17 γραπτά παράπονα.

81. 51 τηλεφωνικές κλήσεις και 9 γραπτά παράπονα.

82. ΑΠ 1219/2001, ό.π.

ηγούμενη αίτηση. Αρκετές φορές ο Τραπεζικός Μεσολαβητής προέβη σε συστάσεις φιλικού διακανονισμού εξειδικεύοντας την έννοια της βαριάς αμέλειας κατά την εφαρμογή της κοινής υπουργικής απόφασης για την ευθύνη του κατόχου από την παράνομη χρήση της κάρτας του⁸³ και λαμβάνοντας υπόψη τις περιστάσεις κάτω από τις οποίες έγινε έλεγχος ταυτοπροσωπίας του συναλλασσόμενου⁸⁴.

Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής επιλήφθηκε άμεσα προβλημάτων αμφισβήτησης χρεώσεων σχετικά με την ετήσια συνδρομή, παρά την υπόσχεση σχετικής απαλλαγής ή την επιστροφή της κάρτας αμέσως μετά την παραλαβή της⁸⁵ και δόσεις δανείου σε κάρτα χωρίς προηγούμενη πληροφόρηση, αλλά και ελλιπούς ενημέρωσης συναλλασσομένων σχετικά με τις υποχρεώσεις των πρόσθετων μελών και την ανάλυση και αιτιολογία δικαστικών εξόδων, αλλά και τους όρους ασφάλισης οφειλών για τον κίνδυνο θανάτου του κατόχου. Ερωτήματα απευθύνθηκαν στο Γραφείο σχετικά και με τον υπολογισμό των χρεωστικών τόκων⁸⁶.

Τέθηκαν υπόψη του Τραπεζικού Μεσολαβητή και αντιμετωπίστηκαν καθυστερήσεις σε απαντήσεις αιτημάτων διακανονισμού, ολοκλήρωσης διαδικασιών μεταφοράς χρεωστικού υπολοίπου με συνέπεια την καταβολή τόκων σε δύο τράπεζες, και παραλήψεις κατά την αποστολή καρτών⁸⁷. Αμφισβητήθηκαν δε επιτυχώς διπλές χρεώσεις του τιμήματος συναλλαγών με συμβεβλημένη επιχείρηση⁸⁸, σφάλματα κατά την καταχώρηση άτοκων δόσεων⁸⁹ και οφειλών, μεταξύ άλλων, και χρεώσεων ετήσιας συνδρομής, που αναζητήθηκαν μετά την πάροδο πολλών ετών, ακόμη και

83. Βλ. υποθ. 1675/538, Έκθεση Πεπραγμένων Γραφείου Τραπεζικού Μεσολαβητή (στο εξής Γ.Τ.Μ.) έτους 2003, σ. 33, όπου συστήθηκε η επιστροφή στον παραπονούμενο του 50% του ποσού των συναλλαγών, υποθ. 2169/291, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 33 και υποθ. 561 και 889, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2001, σ. 21 και 25 αντίστοιχα, όπου έγινε αποδεκτή η διευθέτηση της διαφοράς με εφαρμογή του ορίου ευθύνης των 150 ευρώ.

84. Βλ. υποθ. 533/17, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2002, σ. 30, όπου συστήθηκε ο αντιλογισμός μέρους των επίμαχων χρεώσεων, υποθ. 519, 650 και 701, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2001, σ. 21 και 22 αντίστοιχα, όπου έγινε ισόποσος επιμερισμός της επιβάρυνσης, και υποθ. 204, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2000, σ. 26, όπου συστήθηκε η απαλλαγή της παραπονούμενης κατά τα 2/3 της επίμαχης οφειλής.

85. Βλ. υποθ. 392, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2000, σ. 30 και υποθ. 777, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2001, σ. 32, όπου αντιλογίστηκαν χρεώσεις ετήσιας συνδρομής.

86. Βλ. υποθ. 2438/560, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 34-35, όπου δόθηκαν στον παραπονούμενο εξαντλητικές εξηγήσεις κατόπιν σχετικής έρευνας.

87. Βλ. υποθ. 2410/532, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 34 και υποθ. 1372/235 και 1548/411, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2002, σ. 32 και 33 αντίστοιχα, όπου έγινε αποδεκτός ο αντιλογισμός χρεώσεων από συναλλαγές με κάρτα που ουδέποτε είχε παραληφθεί από τον παραπονούμενο.

88. Βλ. υποθ. 1657/520, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2002, σ. 33, όπου η μεσολάβηση είχε ως αποτέλεσμα τον αντιλογισμό των επίμαχων χρεώσεων.

89. Βλ. υποθ. 559, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2001, σ. 21, όπου αποκαταστάθηκε εσφαλμένη καταχώριση.

από τους κληρονόμους του κατόχου⁹⁰, καθώς και άλλες αδικαιολόγητες χρεώσεις⁹¹. Καταγγέλθηκε ακόμη αναζήτηση οφειλών μεταγενέστερη της χορήγησης βεβαίωσης ολοσχερούς εξόφλησης⁹², ενώ ανάρμοστη συμπεριφορά εντοπίστηκε κατά την επικοινωνία οργάνων εισπρακτικών εταιριών με δανειολήπτες, ή οικεία τους πρόσωπα, για την αναζήτηση ληξιπρόθεσμων οφειλών, όπου και δόθηκαν οι δέουσες εξηγήσεις.

2.2.2. Οι συναλλαγές μέσω Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ATM)

Ζητήθηκαν κατ' επανάληψη επεξηγήσεις σχετικά με τις προϋποθέσεις περιορισμού της ευθύνης κατόχου αναληπτικής κάρτας εξαιτίας της χρήσης της σε συνδυασμό με τον απαιτούμενο προσωπικό κωδικό μετά την απώλεια ή την κλοπή της⁹³. Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής δέχθηκε διαμαρτυρίες για σημαντικές υπερβάσεις πιστωτικού ορίου κατά την παράνομη χρήση των αναληπτικών καρτών μέσω ATM και καθυστερήσεις κατά την ακύρωση καρτών⁹⁴. Αμφισβητήθηκαν με επιτυχία συναλλαγές με αναληπτική κάρτα που ουδέποτε είχε χαθεί, οι οποίες παρουσίαζαν ύποπτα χαρακτηριστικά ύστερα και από σχετική διασταύρωση στοιχείων⁹⁵. Εξέταση ακολούθησε την αμφισβήτηση της ολοκλήρωσης επιχειρούμενων αναλήψεων⁹⁶ και

90. Βλ. υποθ. 269, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2000, σ. 28, όπου επιτεύχθηκε πλήρης απαλλαγή της παραπονούμενης από κάθε σχετική οφειλή

91. Βλ. υποθ. 2218/340, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 33-34 και υποθ. 1297/160 και 1740/603, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2002, σ. 32 και 34 αντίστοιχα, όπου έγινε αποδεκτή η πρόταση του αντιλογισμού χρεώσεων που εμφανίστηκαν με καθυστέρηση και δεν αιτιολογήθηκαν από την τράπεζα επαρκώς, υποθ. 646/130, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2002, σ. 30, όπου προέκυψε από τα στοιχεία που ζητήθηκαν από την τράπεζα η ταυτότητα του προσώπου που πραγματοποίησε τις αμφισβητούμενες συναλλαγές και υποθ. 893, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2001, σ. 25 και υποθ. 209, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2000, σ. 26-27, όπου έγινε αποδεκτή η μερική απαλλαγή του παραπονούμενου από αμφισβητούμενες χρεώσεις λόγω συναλλαγών μέσω διαδικτύου.

92. Βλ. υποθ. 794, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2001, σ. 24, όπου αντιλογίστηκαν οι επίμαχες χρεώσεις.

93. Βλ. υποθ. 1685/548, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 36, όπου δεν προέκυψε από τη σχετική εξέταση η συνδρομή των προϋποθέσεων της κοινής υπουργικής απόφασης για τον περιορισμό της ευθύνης του κατόχου, υποθ. 988/742, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2002, σ. 31, όπου υπήρξαν ενδείξεις διαρροής του προσωπικού κωδικού.

94. Βλ. υποθ. 48, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 1999, σ. 25, όπου συστήθηκε ισομερής καταμερισμός της επιβάρυνσης ύστερα από εξέταση της διαφωνίας σχετικά με το χρόνο ακύρωσης κλαπέϊσας αναληπτικής κάρτας.

95. Βλ. υποθ. 2508/630 και 2568/690 Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 38 και 39 αντίστοιχα, όπου αποζημιώθηκαν από την τράπεζα θύματα απάτης έκδοσης πιστωτικών καρτών αφού διαπιστώθηκε αντιγραφή της μαγνητικής ταινίας σε συνδυασμό με την υποκλοπή του προσωπικού κωδικού με ιδιαίτερα εξελιγμένα τεχνολογικά μέσα.

96. Βλ. υποθ. 838, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2001, σ. 24-25, όπου συστήθηκε απαλλαγή της παραπονούμενης σε ποσοστό 70% της διαφοράς λόγω ειδικών περιστάσεων.

του ύψους καταθέσεων⁹⁷ μέσω ATM. Δυσχέρεια κατά την απόδειξη χαρακτηρίζει την εξέταση παραπόνων σχετικά με τον εντοπισμό πλαστών χαρτονομισμάτων σε ποσά συναλλαγών μέσω ATM⁹⁸.

2.2.3. Οι επιταγές και οι συναλλαγματικές

Πλήθος ερωτημάτων δέχτηκε το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή σχετικά με τις συνέπειες ανάκλησης της επιταγής, και δη λόγω κλοπής, τη νομιμοποίηση εκπροσώπων νομικών προσώπων κατά την πληρωμή επιταγής, την πληρωμή μη μεταβιβάσιμων επιταγών του δημοσίου⁹⁹ και τις προϋποθέσεις πληρωμής σε συνδυασμό με τη δυνατότητα μεταβίβασης δίγραμμης επιταγής¹⁰⁰. Διαμαρτυρίες σημειώθηκαν για την ενημέρωση σχετικά με χρεώσεις για την πληρωμή επιταγών¹⁰¹ ή για την αποτροπή αναγγελίας δυσμενούς στην κεντρική βάση δεδομένων λόγω οριακής καθυστέρησης στην εξυπηρέτησή της επιταγής. Άμεση παρέμβαση του Τραπεζικού Μεσολαβητή προκάλεσαν παράπονα για αναζήτηση οφειλών ή καταχώρηση δυσμενών εξαιτίας ανεξόφλητων συναλλαγματικών των οποίων τα σώματα έχουν απολεσθεί.

2.2.4. Οι ταμειακές συναλλαγές και τα εμβάσματα

Την παρέμβαση του Τραπεζικού Μεσολαβητή για τη χρέωση προμήθειας για καταβολή δόσεων στο ταμείο προς εξυπηρέτηση πιστωτικής κάρτας ακολούθησε η ανάκληση σχετικής απόφασης¹⁰². Διαμαρτυρίες προκάλεσε η επιβολή χρεώσεων για συναλλαγές μέσω διαδικτύου χωρίς προηγούμενη ενημέρωση και η υπερβολική χρέωση για εμβάσματα μέσω των διατραπεζικών συστημάτων.

2.2.5. Η δραστηριότητα των συμβεβλημένων με τις τράπεζες επιχειρήσεων

Μεγάλο μέρος των παραπόνων από τη χρήση πιστωτικών καρτών οφείλεται

97. Βλ. υποθ. 768 Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2001, σ. 24, όπου δεν προέκυψαν στοιχεία υπέρ της παραπονούμενης από την εξέταση.

98. Αντιμετωπίστηκε σε μεγάλο βαθμό με τη με αριθμ. 7/25.7.2003 εγκύκλιο της Διοίκησης της Τράπεζας της Ελλάδος για εφοδιασμό των Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ATMs) με τραπεζογραμμάτια ευρώ.

99. Βλ. υποθ. 1450/313, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2002, σ. 32 και υποθ. 638, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2001, σ. 22, όπου συστήθηκε η αποκατάσταση της ζημιάς που υπέστη ο παραπονούμενος λόγω πλημμελούς ελέγχου νομιμοποίησης κατά την πληρωμή της επιταγής.

100. Βλ. υποθ. 367, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2000, σ. 28, όπου αποκαταστάθηκε η ζημιά του παραπονούμενου από την πλημμελή πληρωμή επιταγής.

101. Βλ. υποθ. 29, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 1999, σ. 27, όπου διαπιστώθηκε η άρνηση υπαλλήλου να παράσχει τη δέουσα ενημέρωση σχετικά με την πρόβλεψη προμήθειας για την είσπραξη επιταγής.

102. Επρόκειτο για χρέωση 30 λεπτών που επιβαλλόταν στον κάτοχο κατά την πληρωμή στο ταμείο της ελάχιστης καταβολής που του γνωστοποιούνταν.

στην δραστηριότητα των κέντρων αδυνατίσματος κατά τη μεσιτεία των πιστώσεων. Εν προκειμένω, πλήθος καρτών και επάλληλων συμβάσεων με διαφορετικές τράπεζες, εν αγνοία των τελευταίων, επιθετικές μέθοδοι προώθησης και καταγγελίες χρήσης ελλιπών ή και ψευδών στοιχείων¹⁰³ για την έκδοση καρτών ταλανίζουν τα συστήματα πληρωμών. Καθυστερήσεις στην ακύρωση προγραμμάτων δυνάμει των προβλεπομένων στον σχετικό κώδικα δεοντολογίας κανόνων¹⁰⁴ και την αποδοχή αιτημάτων υπαναχώρησης για σοβαρό λόγο, καθώς και μονομερείς τροποποιήσεις των συμβατικών όρων παροχής υπηρεσιών από τις συμβεβλημένες επιχειρήσεις, ιδιαίτερα του τόπου παροχής, έχουν επανειλημμένα καταγγεληθεί στο Γραφείο. Επεξηγήσεις έχουν ζητηθεί σχετικά με την εμπρόθεσμη άσκηση νόμιμου δικαιώματος ανατιολόγητης ή αιτιολογημένης υπαναχώρησης σε συμβάσεις χρονομεριστικής μίσθωσης.

2.2.6. Συμπεράσματα

Οι όροι των συναλλαγών και οι κανόνες ορθολογικής χρήσης τους πρέπει να καθίστανται προσιτοί σε κάθε συναλλασσόμενο. Η μελέτη των συμβατικών όρων, η θέση της υπογραφής επί του σώματος της κάρτας και η επίλυση κάθε απορίας του κατόχου είναι προϋπόθεση μιας αμοιβαία επωφελούς σχέσης. Ιδιαίτερη ευθύνη βαρύνει την τράπεζα για την επεξήγηση της λειτουργίας του πιστωτικού ορίου και την αιτιολόγηση κάθε επιβάρυνσης. Η τράπεζα πρέπει να απέχει πρακτικών, όπως η αποστολή καρτών χωρίς προηγούμενη ολοκλήρωση των απαιτούμενων διαδικασιών, ενώ κάθε παραλαβή κάρτας που δεν επιθυμεί ο καταναλωτής πρέπει να αντιμετωπίζεται με άμεση επικοινωνία με την τράπεζα για την ακύρωσή της. Η γνωστοποίηση διεύθυνσης επικοινωνίας δεσμεύει τράπεζα και κάτοχο. Πέραν της επίδειξης επιμέλειας, ιδιαίτερα κατά τη χρήση του προσωπικού κωδικού, από μέρους των κατόχων, στη ριζική αντιμετώπιση του προβλήματος της παράνομης χρήσης των καρτών θα συμβάλει η υιοθέτηση ενός τετραψήφιου αριθμού κλήσης για την άμεση ακύρωση των καρτών που έχουν απολεσθεί. Προαιρετική ασφάλιση για την κάλυψη κινδύνων από την απώλεια¹⁰⁵ και εφαρμογή – με πρόβλεψη κυρώσεων – των όρων ασφαλούς χρήσης των καρτών από τις συμβεβλημένες επιχειρήσεις, ιδιαίτερα κατά την ταυτοποίηση του κατόχου συνιστούν μέτρα προς τη θετική κατεύθυνση.

Ζωτικής σημασίας για το σύγχρονο εμπόριο κρίνονται αφενός η τήρηση όρων

103. Χαρακτηριστική η περίπτωση ανηλίκων και βεβαρημένων με σοβαρά ψυχικά νοσήματα.

104. Βλ. υποθ. 2285/407 και 2286/408, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 34 όπου έγινε αποδεκτός ο προτεινόμενος αντιλογισμός σε εφαρμογή του προβλεπόμενου δικαιώματος ανατιολόγητης υπαναχώρησης.

105. Βλ. υποθ. 2820/942, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 35, όπου έγινε δεκτή από την τράπεζα η προτεινόμενη αναστολή εφαρμογής ασφαλιστικού προγράμματος με χρέωση 10 ευρώ ετησίως, η οποία έλαβε χώρα χωρίς να έχει δοθεί εγγράφως η συναίνεση των κατόχων.

ασφάλειας από μέρους του καταναλωτή, ιδιαίτερα με την επιβεβαίωση των στοιχείων του αντισυμβαλλομένου, αλλά και η ορθή εφαρμογή των κανόνων που διασφαλίζουν την διαφάνεια των συναλλαγών από απόσταση. Κατανόηση, αξιοπρέπεια και σεβασμός του προσωπικού χαρακτήρα των δεδομένων επιβάλλεται κατά την αναζήτηση ληξιπρόθεσμων οφειλών. Αναχρηματοδότηση και εξυπηρέτηση οφειλών σε μεγαλύτερο χρόνο αποπληρωμής, ακόμη και με ορισμένη περίοδο χάριτος, συνιστούν πρακτικές λύσεις αντιμετώπισης σοβαρών προβλημάτων πρόσκαιρης ανεργίας, υγείας¹⁰⁶ και διατάραξης του οικογενειακού βίου που ανατρέπουν τον οικονομικό σχεδιασμό των δανειοληπτών. Η προβλεπόμενη στο νόμο ενημέρωση και ο επιμελής έλεγχος της πιστοληπτικής ικανότητας πρέπει να κατατείνουν και στην αντιμετώπιση του προβλήματος της υπερχρέωσης. Κώδικες δεοντολογίας των συμβεβλημένων επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών και πρόβλεψη δικαιώματος υπαναχώρησης, ιδιαίτερα στις συμβατικές σχέσεις μακράς χρονικής διάρκειας, συνιστούν εξυγιαντικό παράγοντα για τις συναλλαγές με χρήση πιστωτικών καρτών.

2.3. Οι χορηγήσεις

Οι χορηγήσεις συνιστούν τη δεύτερη πολυπληθέστερη κατηγορία παραπόνων. 1416 τηλεφωνικές κλήσεις και 186 γραπτά παράπονα δέχτηκε το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή εντός του έτους 2003. Στο σύνολο τους σχεδόν αφορούσαν στεγαστικά¹⁰⁷ και καταναλωτικά δάνεια¹⁰⁸.

Η εφαρμογή της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 με θέμα «Ενημέρωση των συναλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα για τους όρους που διέπουν τις συναλλαγές» και του ευρωπαϊκού εθελοντικού κώδικα για την προσυμβατική ενημέρωση κατά τη χορήγηση στεγαστικών δανείων σε καταναλωτές είχαν ως συνέπεια την βελτίωση της παρεχόμενης πληροφόρησης προς τους νέους δανειολήπτες. Δημιούργησαν παράλληλα ποικίλα ερωτήματα στους συναλασσόμενους που προσέφυγαν στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή προς αναζήτηση απαντήσεων. Παράλληλα, η ρήτρα πρόωρης εξόφλησης κατά την αναχρηματοδότηση υψηλότοκων στεγαστικών δανείων, κάτω από το πρίσμα της πρόσφατης νομολογίας, οι καθυστερήσεις κατά την προσαρμογή του κυμαινόμενου επιτοκίου στα διαμορφούμενα χαμηλά επίπεδα¹⁰⁹ και ο τρόπος επιλογής ασφαλιστικής εταιρίας έφεραν τα στεγαστικά δάνεια στην πρώτη θέση των παραπόνων που αφορούν χορηγήσεις. Διαμαρτυρίες συγκέντρωσε και η έλλειψη προηγούμενης ενημέρωσης σχετικά με την επιβάρυνση με έξοδα εξέ-

106. Βλ. υποθ. 1503/366, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2002, σ. 33, όπου ικανοποιήθηκε σχετικό αίτημα διακανονισμού.

107. 792 τηλεφωνικές κλήσεις και 101 γραπτά παράπονα.

108. 600 τηλεφωνικές κλήσεις και 81 γραπτά παράπονα.

109. Βλ. υποθ. 43, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 1999, σ. 33, όπου διαπιστώθηκαν καθυστερήσεις στην εφαρμογή της μείωσης του επιτοκίου στεγαστικού δανείου με κυμαινόμενου επιτόκιο σε εφαρμογή της νομοθετικής ρύθμισης αναπροσαρμογής της εισφοράς του ν. 128/75.

τασης αιτήσεων σε περιπτώσεις μη έγκρισής τους.

Καθυστερήσεις παρατηρούνται κατά την παροχή στοιχείων κίνησης λογαριασμών, η οποία ενίοτε επιβαρύνεται με απαγορευτικό κόστος. Επισημαίνονται δε διαφοροποιήσεις της πολιτικής προσαρμογής του κυμαινόμενου επιτοκίου στα εκατόστοτε ισχύοντα επίπεδα μεταξύ των συμβάσεων πριν και μετά το 2003. Τα προ της έναρξης ισχύος της πράξης δάνεια δεν διασφαλίζονται πάντα με σύνδεση του επιτοκίου με το προβλεπόμενο στην προαναφερόμενη ΠΔ/ΤΕ επιτόκιο αναφοράς. Εγγυητές προσφεύγουν στον Τραπεζικό Μεσολαβητή καταγγέλλοντας αδικαιολόγητες καθυστερήσεις κατά την ενημέρωσή τους για ληξιπρόθεσμες οφειλές των πρωτοφειλετών¹¹⁰.

2.3.1. Τα στεγαστικά δάνεια

Οι παραπονούμενοι προσέφυγαν στο Γραφείο για καθυστερήσεις κατά την έγκριση¹¹¹, παρά τις σχετικές δεσμεύσεις σχετικών διαφημιστικών μηνυμάτων και την τμηματική εκταμίευση ανάλογα με την πρόοδο των εργασιών¹¹² ή την εκταμίευση ειδικών δανείων¹¹³, καθώς και την ολοκλήρωση διαδικασιών άρσης της προσημείωσης μετά την ολοσχερή εξόφληση του δανείου¹¹⁴, για την ελλιπή ενημέρωση σχετικά με τη διαδικασία εξόφλησης των εγγυημένων από το Δημόσιο δανείων που

110. Βλ. υποθ. 1949/71, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 43-44, όπου επιτεύχθηκε καθ' ύψος συμβιβασμός των μερών για την καταβολή ληξιπρόθεσμων οφειλών από τον εγγυητή, του οποίου η ενημέρωση έγινε με σημαντική καθυστέρηση και υποθ. 797, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2001, σ. 32, όπου έγινε αποδεκτή πρόταση διευθέτησης διαφοράς από καθυστέρηση στην ενημέρωση εγγυητή καταναλωτικού δανείου με συνέπεια να καταστεί ληξιπρόθεσμο και απαιτητό το χρέος στο σύνολό του.

111. Βλ. υποθ. 1951/73, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 40, όπου έγινε αποδεκτή η προταθείσα επιστροφή των εξόδων δανείου που καθυστέρησε αδικαιολόγητα η ολοκλήρωση των διαδικασιών έγκρισής του, υποθ. 145, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2000, σ. 35, όπου αντλιογίστηκαν έξοδα δανείου, το οποίο εγκρίθηκε με καθυστέρηση και ιδιαίτερη ταλαιπωρία της παραπονούμενης και υποθ. 196, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2000, σ. 36, όπου αποδόθηκε ευθύνη στην τράπεζα για τις νομικές ελλείψεις του φακέλου και την εν γένει καθυστέρηση κατά την έγκριση δανείου αξιώνοντας την επιστροφή των εξόδων που είχαν καταβληθεί από τον παραπονούμενο.

112. Βλ. υποθ. 1795/658, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2002, σ. 37-38, όπου επισπεύσθηκε με παρέμβαση του Γραφείου η εκταμίευση και αποδόθηκαν τόκοι λόγω καθυστέρησης της τράπεζας και υποθ. 611, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2001, σ. 31, όπου αποδόθηκαν με παρέμβαση του Γραφείου τόκοι ταμειυτηρίου για το χρονικό διάστημα δέσμευσης τμήματος του ποσού στεγαστικού δανείου.

113. Βλ. υποθ. 165, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 1999, σ. 32, όπου διαπιστώθηκε ελλιπής ενημέρωση του παραπονούμενου σχετικά με τη διαδικασία εκταμίευσης δανείου επισκευής ζημιών οικίας από σεισμούς.

114. Βλ. υποθ. 53, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 1999, σ. 34, όπου με παρέμβαση του Γραφείου επισπεύσθηκαν οι διαδικασίες άρσης της προσημείωσης υποθήκης επί ακινήτου συνεπεία αποπληρωμής του σχετικού στεγαστικού δανείου.

καταλήγουν σε καθυστερημένη ειδοποίηση από τις αρμόδιες Δ.Ο.Υ., την επιλογή ασφαλιστικής εταιρίας και το ύψος της ασφαλιζόμενης αξίας¹¹⁵ καθώς και τους όρους ενδεχόμενου ασφαλιστηρίου ζωής των δανειοληπτών που συνοδεύει το δάνειο¹¹⁶. Ερωτήματα έχει προκαλέσει στο παρελθόν η νομοθετική ρύθμιση της αναστολής των πλειστηριασμών ακινήτων από τις τράπεζες¹¹⁷ και πρόσφατα η έκδοση απόφασης¹¹⁸ επί συλλογικής αγωγής σχετικά, μεταξύ άλλων, και με την καταχρηστικότητα όρου που προβλέπει την καταβολή ρήτρας πρόωρης εξόφλησης λόγω αδιαφάνειας.

2.3.2. Τα καταναλωτικά δάνεια

Ερωτήματα απευθύνθηκαν στο Γραφείο σχετικά με τη ρύθμιση χρεών σε καθυστέρηση όταν συντρέχουν σοβαροί λόγοι υγείας ή πρόσκαιρης ανεργίας, την εκτέλεση ασφαλιστηρίων συμβάσεων για την κάλυψη κινδύνων ζωής του δανειολήπτη¹¹⁹ την απόρριψη αίτησης παρά την αντίθετη προέγκριση¹²⁰ και τη σκοπιμότητα αναχρηματοδότησης με συγκέντρωση των υποχρεώσεων σε μία και μόνη τράπεζα κάτω από το νέο καθεστώς της απελευθέρωσης της καταναλωτικής πίστης. Διαμαρτυρίες διατυπώθηκαν σχετικά με την αναζήτηση μικροποσών μετά την ολοσχερή εξόφληση δανείων και τη χορήγηση εξοφλητικής απόδειξης, καθώς και την εφαρμογή ρήτρας πρόωρης εξόφλησης σε καταναλωτικά δάνεια με επίκληση της σχετικής κοινής υπουργικής απόφασης¹²¹, ιδιαίτερα κατά την αγορά αυτοκινήτου. Παράπονα έχει προκαλέσει η χορήγηση προσωπικών δανείων χωρίς την προσκόμιση ή

115. Βλ. υποθ. 2048/170, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 41, όπου έγινε αποδεκτή η προταθείσα ακύρωση του ασφαλιστηρίου με ασφαλιστική εταιρία της επιλογής της τράπεζας, αφού προσκομίστηκε από τον παραπονούμενο ασφαλιστήριο που πληρούσε τους απαιτούμενους όρους.

116. Βλ. υποθ. 2024/146, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 40-41, όπου επιτεύχθηκε φιλικός διακανονισμός με επιμερισμό της ευθύνης από στεγαστικό δάνειο συνδεδεμένο με ασφαλιστήριο ζωής του δανειολήπτη συνεπεία του θανάτου του τελευταίου.

117. Βλ. υποθ. 190, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2000, σ. 35, όπου ανεστάλησαν με παρέμβαση του Γραφείου οι διαδικασίες πλειστηριασμού ακινήτου εις βάρος παραπονούμενου, κατοίκου ακριτικής νήσου.

118. Πρόκειται για την Εφαθ 5253/2003, ό.π.

119. Βλ. υποθ. 1887/9, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 43, όπου επεστράφησαν ποσά στον παραπονούμενο συνεπεία της κάλυψης των οφειλών του από ασφαλιστήριο για την κάλυψη κινδύνων ανικανότητας εξαιτίας ατυχήματος και υποθ. 735, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2001, σ. 31, όπου αποκαταστάθηκε η ζημιά του κληρονόμου δανειολήπτη εξαιτίας της μη εκτέλεσης σχετικής σύμβασης ασφάλισης για κινδύνους ζωής προς εξασφάλιση καταναλωτικού δανείου.

120. Βλ. υποθ. 771, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2001, σ. 31-32, όπου έγινε αποδεκτή η προταθείσα επιστροφή των εξόδων λόγω της καθυστέρησης στην αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας του παραπονούμενου από την τράπεζα

121. ΚΥΑ Φ1-983/1991 σχετικά με την καταναλωτική πίστη προς εναρμόνιση με την Οδηγία 87/102/ΕΟΚ (ΦΕΚ Β' 172/1991), όπως ισχύει σήμερα.

με χρήση πλαστών δικαιολογητικών και με πλημμελή έλεγχο ταυτοπροσωπίας, καθώς και η χρήση στοιχείων εγγυητών χωρίς τη συγκατάθεσή τους από συμβεβλημένες επιχειρήσεις.

2.3.3. Συμπεράσματα

Κριτήριο κάθε απόφασης προσφυγής σε τραπεζικό δανεισμό πρέπει να είναι οι πραγματικές καταναλωτικές ανάγκες και τα περιθώρια του οικογενειακού προϋπολογισμού για ανάληψη σχετικών οικονομικών υποχρεώσεων. Η έρευνα αγοράς προς αναζήτηση των ευνοϊκότερων όρων είναι απαραίτητη. Μελέτη των συμβατικών όρων, αναζήτηση διευκρινίσεων και συνεργασία κατά την αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας είναι αμοιβαία επωφελής. Άτοκες περίοδοι και μειωμένα επιτόκια εκκίνησης πρέπει να αξιολογούνται ανάλογα¹²². Η ανάληψη εγγυητικής ευθύνης πρέπει να είναι απόλυτα κατανοητή ως προς τις συνέπειες και την έκτασή της. Από την πλευρά της τράπεζας επιβάλλεται η προβλεπόμενη στο σχετικό ευρωπαϊκό κώδικα διάθεση του τυποποιημένου δελτίου πληροφοριών, οι επεξηγήσεις σχετικά με τη ρήτρα πρόωρης εξόφλησης και την ασφαλιστική κάλυψη, η επισήμανση των κινδύνων χρηματοδότησης με προσημείωση υποθήκης επί ακινήτου. Καμιά ολιγωρία δεν δικαιολογείται κατά την παροχή στοιχείων και την ενημέρωση οφειλών σε καθυστέρηση σε εφαρμογή της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002.

2.4. Οι καταθέσεις

Κατά το έτος 2003 σημειώθηκε έξαρση παραπόνων εξαιτίας των επιβαρύνσεων των συναλλαγών σε λογαριασμούς καταθέσεων που πραγματοποιούνταν από τα ταμεία των τραπεζών¹²³. Η πολιτική αυτή των τραπεζών προσανατόλισε μέρος των συναλλαγών στα ΑΤΜ και την ηλεκτρονική τραπεζική. 385 τηλεφωνικές κλήσεις και 105 γραπτά παράπονα έθιγαν ζητήματα καταθέσεων. Πιο συγκεκριμένα, τα πα-

122. Βλ. τηλ. κλησ. 3714, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2002, σ. 38-39, όπου επιτεύχθηκε φιλικός διακανονισμός σχετικά με τη διάρκεια ισχύος μειωμένης ελάχιστης καταβολής ανοιχτού προσωπικού δανείου, υποθ. 688, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2001, σ. 31, όπου απορρίφθηκε το επιχείρημα της τράπεζας ότι εσφαλμένα ετέθη στη σύμβαση χαμηλότερο επιτόκιο του συμφωνηθέντος μειωμένου επιτοκίου εκκίνησης σε σύμβαση στεγαστικού δανείου και υποθ. 857, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2001, σ. 33, όπου συστήθηκε η προσαρμογή στο συμφωνηθέν ισχύον κατά το χρόνο έναρξης καταβολής των δόσεων επιτόκιο σύμβασης δανείου για την αγορά αυτοκινήτου αντί του επιτοκίου του χρόνου υπογραφής της σύμβασης που ήταν υψηλότερο.

123. Πρόκειται για ζητήματα επιχειρηματικής πολιτικής, που εκδηλώνονται με μονομερή μεταβολή των συμβατικών όρων υποκείμενη αποκλειστικά σε δικαστικό έλεγχο, όπως άτοκα χαμηλού ύψους υπόλοιπα λογαριασμών, επιβαρύνσεις ανά συναλλαγή που υπερβαίνουν κάποιον αριθμό σε ορισμένο χρονικό διάστημα, επιβαρύνσεις για την τήρηση λογαριασμών σε αδράνεια για ορισμένο χρονικό διάστημα και για κατάθεση σε λογαριασμό τρίτου.

ράπωνα επικεντρώθηκαν πρώτιστα σε λογαριασμούς ταμειυτηρίου¹²⁴ και δευτερευόντως σε τρεχούμενους¹²⁵ κοινούς¹²⁶, προθεσμιακούς¹²⁷, λογαριασμούς σε συνάλλαγμα¹²⁸ και μικτά (καταθετικά - επενδυτικά) προϊόντα¹²⁹.

Σε πολλές περιπτώσεις υπήρξαν διαμαρτυρίες για ελλιπή ενημέρωση των συναλλασσομένων σχετικά με πρόσφατα επιβληθείσες επιβαρύνσεις¹³⁰, με τις προϋποθέσεις παραγραφής αξιώσεων από τραπεζικές καταθέσεις¹³¹ και σχετικά με τους όρους ορισμένων μικτών προϊόντων¹³². Υποβλήθηκε πλήθος ερωτημάτων σχετικά με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των κοινών λογαριασμών¹³³. Έλαβαν χώρα καταγγελίες για παραπλανητική διαφήμιση περί την απόδοση των μικτών προϊόντων αυτών με παράλληλη αποσιώπηση των κινδύνων, αλλά και σχετικά με παράνομες αναλήψεις από καταθετικούς λογαριασμούς με κλεμμένα βιβλιάρια καταθέσεων και νομιμοποιητικά έγγραφα¹³⁴. Υπήρξαν ακόμη περιπτώσεις παραπόνων για καθυστέρηση στην παροχή αιτούμενων πληροφοριών και εγγράφων, διορθώσεις εσφαλμένων εγγραφών χωρίς προηγούμενη συγκατάθεση των δικαιούχων¹³⁵ και για αμφι-

124. 283 τηλεφωνικές κλήσεις και 76 γραπτά παράπονα.

125. 24 τηλεφωνικές κλήσεις και 6 γραπτά παράπονα

126. 19 τηλεφωνικές κλήσεις και 7 γραπτά παράπονα.

127. 17 τηλεφωνικές κλήσεις και 2 γραπτά παράπονα.

128. 28 τηλεφωνικές κλήσεις και 7 γραπτά παράπονα.

129. 6 τηλεφωνικές κλήσεις και 4 γραπτά παράπονα.

130. Βλ. υποθ. 1894/16, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 46, όπου υποδείχθηκε στον παραπονούμενο για την εξυπηρέτηση της μισθοδοσίας του το άνοιγμα τρεχούμενου ειδικού λογαριασμού προς αποφυγή των επιβαρύνσεων που συνεπαγόταν ο λογαριασμός ταμειυτηρίου του οποίου έκανε χρήση και υποθ. 793, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2001, σ. 37, όπου ανεστάλη, κατόπιν παρέμβασης του Γραφείου, μέτρο επιβολής εξόδων αποστολής λογαριασμού μέσω ταχυδρομείου χωρίς προηγούμενη ενημέρωση των δικαιούχων.

131. Βλ. υποθ. 2115/237, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 47, όπου δόθηκαν πλήρεις εξηγήσεις στον παραπονούμενο σχετικά με την εικοσαετή παραγραφή των αξιώσεων του καταθέτη και τους λόγους διακοπής της.

132. Βλ. υποθ. 1817/680, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 45, όπου αποδόθηκε λόγω ελλιπούς ενημέρωσης στον παραπονούμενο 50% του ποσού της αρνητικής απόδοσης μικτού προϊόντος του οποίου η αίτηση δεν έφερε τη δική του υπογραφή, αλλά αυτή συγγενικού του προσώπου εκφράζοντας όμως και τη δική του βούληση, παρά τη σχετική βεβαίωση που έφερε το έγγραφο.

133. Βλ. υποθ. 2196/318, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 47, όπου ενημερώθηκε ο παραπονούμενος για τις συνέπειες της έκδοσης από συνδικαιούχο του κοινού λογαριασμού του επιταγών καθ' υπέρβαση του υπολοίπου διαφορετικού λογαριασμού

134. Βλ. υποθ. 1753/616, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 45, και υποθ. 226 και 294, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2000, σ. 42-43, όπου ικανοποιήθηκε κατά το ήμισυ, ή κατά ορισμένο ποσοστό, αίτημα παραπονούμενων να αποκατασταθεί η ζημία τους από παράνομες αναλήψεις λόγω ειδικών περιστάσεων και υποθ. 1388/251, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2002, σ. 40, όπου προέκυψε από την εξέταση η ταυτότητα του προσώπου που προέβη σε παράνομες αναλήψεις από λογαριασμό που διατηρούσε ο παραπονούμενος.

135. Βλ. υποθ. 1410/273, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2002, σ. 41, όπου προέκυψε από

σβητούμενες χρεώσεις¹³⁶ ή πιστώσεις με ποσά μικρότερα από τα κατατεθέντα.

Για τις καταθέσεις, το κατεξοχήν παραδοσιακό τραπεζικό προϊόν, οι συναλλασσόμενοι διαθέτουν σχετική εμπειρία που αιτιολογεί το συγκριτικά μικρότερο αριθμό παραπόνων. Κυρίαρχο αίτιο των τελευταίων είναι δίχως αμφιβολία η ελλιπής και μη έγκαιρη ενημέρωση των συναλλασσομένων σχετικά με τις τιμολογιακές μεταβολές. Οι τράπεζες υποχρεούνται σε πλήρη ενημέρωση σχετικά με την απόδοση και τις επιβαρύνσεις των καταθέσεων, σε αναλυτική περιγραφή των προϊόντων με σύνθετα χαρακτηριστικά, σε γνωστοποίηση των μεταβολών των αρχικών όρων, είτε με γενική, είτε με εξατομικευμένη ενημέρωση και προαναγγελία της εφαρμογής των νέων όρων κατά 30 ημέρες. Επιβάλλεται η ανάρτηση των τιμοκαταλόγων των τραπεζών σε εμφανή σημεία, ορθότερη δε θα ήταν η τοποθέτησή τους σε αναλογία σε μικρή απόσταση από τις εισόδους των καταστημάτων και σε κοινή θέα. Πολλά προβλήματα θα λυθούν και με την επιμελέστερη άσκηση του ελέγχου ταυτοπροσωπίας, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις αναλήψεων μεγάλων ποσών και μάλιστα από καταστήματα διαφορετικά από εκείνα όπου τηρείται ο λογαριασμός. Είναι ιδιαίτερα επικίνδυνο να φυλάσσονται από τους συναλλασσόμενους πλημμελώς, και μάλιστα σε κοινό χώρο, βιβλιάρια καταθέσεων και νομιμοποιητικά έγγραφα.

2.5. Οι κινητές αξίες

Οι κινητές αξίες δεν παρουσιάζουν ιδιαίτερη αύξηση, δεδομένης και της έναρξης λειτουργίας του Γραφείου Μεσολαβητή της Κεφαλαιαγοράς που απορροφά μέρος των παραπόνων. Η εν λόγω κατηγορία επηρεάζεται ποσοτικά από τις συγκριτικές διακυμάνσεις των χρηματιστηριακών δεικτών με συνέπεια την αύξηση σε περιόδους αρνητικών αποδόσεων. 59 τηλεφωνικές κλήσεις και 21 γραπτά παράπονα είχαν σχέση με κινητές αξίες, πιο συγκεκριμένα, πράξεις επί τίτλων¹³⁷, αγορές και

την εξέταση η αιτιολογία των αντιλογισμών πιστώσεων που έλαβαν χώρα στο λογαριασμό που τηρούσε ο παραπονούμενος χωρίς όμως να έχουν δοθεί οι απαιτούμενες εξηγήσεις, υποθ. 592, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2001, σ. 36, όπου την εξέταση των αιτίων της καθυστερημένης κατά δύο χρόνια χρέωσης λογαριασμού με την αιτιολογία της μη χρεωθείσας ανάληψης μέσω ATM από τον παραπονούμενο ακολούθησε η επαναπίστωση του λογαριασμού του και υποθ. 361, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2000, σ. 44, όπου κατόπιν παρέμβασης του Γραφείου αντιλογίστηκαν εσφαλμένες λόγω συνωνυμίας χρεώσεις του λογαριασμού που διατηρούσε ο παραπονούμενος.

136. Βλ. υποθ. 2003/125, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 46-47, όπου πιστώθηκε λογαριασμός ταμειυτηρίου προς αποκατάσταση χρεώσεων για την τήρηση άλλου λογαριασμού όψεως που ανοίχθηκε προς εξυπηρέτηση χορήγησης βιβλιαρίου επιταγών η οποία όμως ουδέποτε έτυχε έγκρισης υποθ. 1186/49, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2002, σ. 40, όπου αποκαταστάθηκε πλήρως ο λογαριασμός του παραπονούμενου ύστερα από τη διαπίστωση της αδυναμίας της τράπεζας να τεκμηριώσει επαρκώς τη νομιμότητα αμφισβητούμενων αναλήψεων και υποθ. 1461/324, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2002, σ. 41-42, όπου προέκυψαν από την εξέταση παραλήψεις από μέρους της τράπεζας με συνέπεια τον αντιλογισμό χρέωσης που καταχωρήθηκε ανατιολόγητα με πολύμηνη καθυστέρηση.

137. 32 τηλεφωνικές κλήσεις και 7 γραπτά παράπονα.

πωλήσεις¹³⁸ και παροχή επενδυτικών συμβουλών¹³⁹.

Η αποσιώπηση του κινδύνου μείωσης του αρχικού κεφαλαίου της επένδυσης¹⁴⁰, παρανοήσεις σχετικά με τη διαμόρφωση του οικείου χαρτοφυλακίου, και επιβαρύνσεις για σχετικές συναλλαγές σκιαάζουν το φάσμα της ενημέρωσης¹⁴¹. Πέραν των σφαλμάτων κατά τη διεκπεραίωση συναλλαγών¹⁴², δεν λείπουν και οι περιπτώσεις όπου δεν προκύπτουν επαρκή αποδεικτικά στοιχεία τεκμηρίωσης ισχυρισμών παραπλάνησης¹⁴³ ή παρότρυνσης¹⁴⁴, δεδομένης και της ύπαρξης των σχετικών υπογεγραμμένων αιτήσεων¹⁴⁵. Η παροχή εξειδικευμένων συμβουλών από την πλευρά της τράπεζας και η αναζήτηση των απαιτούμενων διευκρινίσεων από τους συναλλασσόμενους αποσοβούν κινδύνους.

2.6. Οι υπόλοιπες τραπεζικές υπηρεσίες

Στο Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή καταγράφηκαν ακόμη 251 τηλεφωνικές κλήσεις και 91 γραπτά παράπονα. Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται αφενός τα ζητήματα, μεταξύ άλλων, από τις υπόλοιπες τραπεζικές υπηρεσίες, ήτοι τραπεζοασφαλιστικά¹⁴⁶, πάγιες εντολές¹⁴⁷ και διαμαρτυρίες για πλαστά χαρτονομίσματα¹⁴⁸, αφετέρου τα προβλήματα που έχουν ανακύψει από την αναστολή δραστηριότητας συγκεκριμένων συμβεβλημένων επιχειρήσεων¹⁴⁹ με συνέπεια την αδυναμία εκπλήρωσης των συμφωνημένων υπηρεσιών παρά τη συνεχιζόμενη χρέωση

138. 12 τηλεφωνικές κλήσεις και 6 γραπτά παράπονα.

139. 9 τηλεφωνικές κλήσεις και 7 γραπτά παράπονα.

140. Βλ. υποθ. 1210/73, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2002, σ. 42-43, και 812, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2001, σ. 43, όπου επιβεβαιώθηκε η παροχή της απαιτούμενης ενημέρωσης.

141. Βλ. υποθ. 2111/233, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 48, όπου δόθηκαν στον παραπεμπόμενο πλήρεις εξηγήσεις σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις κληρονόμων κατά τη ρευστοποίηση ομολόγων ελληνικού δημοσίου.

142. Βλ. υποθ. 2181/303, όπου αποκαταστάθηκε σφάλμα πληκτρολόγησης κατά την αγορά άυλων τίτλων του δημοσίου, υποθ. 213, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2000, σ. 47, όπου αποκαταστάθηκε σφάλμα λόγω τεχνικών προβλημάτων κατά την καταβολή μερισμάτων μετόχων και υποθ. 93, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 1999, σ. 42, όπου πιστώθηκε λογαριασμός με το ποσό που είχε χρεωθεί για αγορά μετοχών, αντί της πώλησης που είχε ζητηθεί.

143. Βλ. υποθ. 507, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2001, σ. 42, όπου δεν προέκυψαν από την εξέταση αποδείξεις παραπλανητικής ενημέρωσης από τραπεζικό στέλεχος.

144. Βλ. υποθ. 773, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2001, σ. 43, όπου δεν προσκομίστηκαν αποδείξεις υποσχέσεων περί της απόδοσης επένδυσης σε βάρος τραπεζικού στελέχους.

145. Βλ. υποθ. 457, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2001, σ. 42, όπου αποκαταστάθηκε λογαριασμός που είχε χρεωθεί με το ποσό συμμετοχής σε δημόσια εγγραφή, χωρίς την προηγούμενη χορήγηση γραπτής εντολής.

146. 22 τηλεφωνικές κλήσεις και 5 γραπτά παράπονα.

147. 3 τηλεφωνικές κλήσεις και 3 γραπτά παράπονα.

148. 22 τηλεφωνικές κλήσεις και 2 γραπτά παράπονα.

149. 141 τηλεφωνικές κλήσεις και 77 γραπτά παράπονα.

δόσεων κάρτας ή δανείου έναντι του συμβατικού τιμήματος¹⁵⁰. Πρόκειται, ιδιαίτερα, για τις περιπτώσεις ινστιτούτου αδυνατίσματος και αισθητικής και εταιρίας παροχής υπηρεσιών συνδρομητικής τηλεόρασης.

Ελλιπής ενημέρωση¹⁵¹, ιδιαίτερα σχετικά με τους όρους των ασφαλιστηρίων¹⁵², ισχυρισμοί για αφαίρεση αντικειμένων από έναν εκ των συνδικαιούχων θυρίδας και διαμαρτυρίες για τη χρήση προσωπικών δεδομένων από τις τράπεζες για την προώθηση νέων προϊόντων τους¹⁵³, χαρακτηρίζουν τα παράπονα αυτής της κατηγορίας, ενώ δεν λείπουν και περιπτώσεις σφαλμάτων¹⁵⁴. Συστάσεις ως προς την πληρέστερη ενημέρωση, ιδιαίτερα σχετικά με την άσκηση του προβλεπόμενου στην ασφαλιστική νομοθεσία δικαιώματος υπαναχώρησης και την κατάρτιση σχετικών συμβάσεων από απόσταση¹⁵⁵, την εγκατάλειψη επιθετικών μεθόδων προώθησης προϊόντων και την τήρηση ασφαλών διαδικασιών χρήσης των θυρίδων έχουν διατυπωθεί από το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

2.7. Οι διασυννοριακές συναλλαγές

Μια νέα κατηγορία παραπόνων δημιουργήθηκε εξαιτίας της ολοκλήρωσης της ενιαίας αγοράς. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προώθησε τη δημιουργία αφενός ενός νέου πλαισίου παροχής τραπεζικών υπηρεσιών που να διασφαλίζει την προστασία του ελεύθερου ανταγωνισμού και του καταναλωτή, αφετέρου ενός νέου πεδίου αντιμε-

150. Βλ. υποθ. 2500/622, Έκθεση πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 35, όπου έγινε αντιλογισμός των χρεώσεων που αφορούσαν σε συμβάσεις παροχής υπηρεσιών που καταρτίστηκαν κατά το χρονικό διάστημα που προηγήθηκε της αναστολής των εργασιών κέντρου αδυνατίσματος.

151. Βλ. υποθ. 1770/633, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 50 και υποθ. 184, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2000, σ. 50, όπου δόθηκαν στους παραπονούμενους οι απαιτούμενες εξηγήσεις σχετικά με την άρνηση αποδοχής πληρεξουσίου εγγράφου λόγω του περιεχομένου του, ή λόγω παρόδου μεγάλου χρονικού διαστήματος.

152. Βλ. υποθ. 1664/527, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2002, σ. 44, όπου δόθηκαν οι απαιτούμενες εξηγήσεις σχετικά με τους όρους ασφαλιστηρίου συμβολαίου για την κάλυψη κινδύνων προς εξασφάλιση χρεωστικού υπολοίπου πιστωτικής κάρτας.

153. Βλ. υποθ. 167, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 1999, σ. 44-45, όπου έλαβε χώρα έγγραφη ενημέρωση του παραπονούμενου από την τράπεζα για την εξαίρεση των προσωπικών δεδομένων που της είχε γνωστοποιήσει για συγκεκριμένη αιτία από κάθε προωθητική ενέργεια.

154. Βλ. υποθ. 2258/380, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 50, όπου διαπιστώθηκε καθυστέρηση κατά την εκτέλεση πάγιας εντολής εξόφλησης δόσεων πιστωτικής κάρτας λόγω σφάλματος κατά την καταχώρηση του αριθμού του τραπεζικού λογαριασμού που είχε ως αποτέλεσμα τον αντιλογισμό των εξόδων καθυστέρησης και υποθ. 1621/484, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2002, σ. 44, όπου πιστώθηκε ο λογαριασμός του παραπονούμενου με ποσό ασφαλιστρών λόγω ανανέωσης σύμβασης για την εξασφάλιση στεγαστικού δανείου παρά την έγκαιρη προσκόμιση νέας ισότιμης σύμβασης.

155. Βλ. υποθ. 137, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2000, σ. 50, όπου έγινε αποδεκτή η επιστροφή καταβληθέντων σε εκτέλεση άκυρης σύμβασης από απόσταση για την παροχή τραπεζοασφαλιστικού προϊόντος.

τόπισης διαφορών των συναλλασσομένων με πιστωτικά ιδρύματα πέραν της εθνικής τους επικράτειας. Η λειτουργία του δικτύου εξωδικαστικής επίλυσης διασυνοριακών διαφορών διευκόλυνε την προσέγγιση των τραπεζών με τους καταναλωτές χάριν της ενίσχυσης του διασυνοριακού εμπορίου και την αναγνώριση των δικαιωμάτων του καταναλωτή στην ευρωπαϊκή τους διάσταση αποτρέποντας τις δικαστικές διενέξεις. 79 τηλεφωνικές κλήσεις και 39 γραπτά παράπονα¹⁵⁶ αναφέρθηκαν σε ζητήματα διασυνοριακών διαφορών. Ειδικότερα, επρόκειτο για ζητήματα μέσω πληρωμών¹⁵⁷, και δη συναλλαγών με κάρτες και μεταφορές κεφαλαίων, και καταθέσεων¹⁵⁸.

Και στις διασυνοριακές συναλλαγές παρουσιάστηκαν αμφισβητήσεις χρεώσεων από μη ολοκληρωμένες συναλλαγές μέσω ATM¹⁵⁹ και από παράνομες συναλλαγές μετά από απώλεια ή κλοπή κάρτας, καθώς και διαμαρτυρίες για το κόστος διασυνοριακών εμβασμάτων. Καταμαρτυρήθηκαν περιπτώσεις καθυστερήσεων¹⁶⁰ και σφαλμάτων¹⁶¹, ελλιπούς ενημέρωσης και αύξησης των εξόδων προς την τιμολογιακή εναρμόνιση διασυνοριακών και εθνικών μεταφορών πιστώσεων¹⁶² κατά την εφαρμογή του σχετικού κανονισμού.

2.8. Η διάκριση κατά κατηγορία παραπόνου

Όσον αφορά την αιτία παραπόνου, μεγάλο μέρος αποδόθηκε από τους παραπονούμενους, κατά σειρά ποσοτικής αναλογίας, σε σφάλματα υπολογισμών και χρεώσεων¹⁶³, με σημαντικότερα τις εσφαλμένες ή αμφισβητούμενες χρεώσεις ή πιστώ-

156. Εκ των οποίων 31 εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης.

157. 62 τηλεφωνικές κλήσεις και 28 γραπτά παράπονα.

158. 11 τηλεφωνικές κλήσεις και 2 γραπτά παράπονα.

159. Βλ. υποθ. 1993/115, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 51, όπου αντιλογίστηκε χρέωση ανάληψης μέσω ATM που δεν ολοκληρώθηκε δεδομένης της ανεύρεσης του ποσού στον ειδικό κάδο απορριφθέντων του ATM, και υποθ. 2054/176, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 51-52, όπου αντιλογίστηκαν δύο χρεώσεις αναλήψεων μέσω ATM για τις οποίες δεν προσκομίστηκαν αποδεικτικά στοιχεία από την εμπλεκόμενη τράπεζα του εξωτερικού.

160. Βλ. υποθ. 1555/418, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2002, σ. 46, όπου αποζημιώθηκε παραπονούμενος για την καθυστέρηση διεκπεραίωσης εμβάσματος.

161. Βλ. υποθ. 2114/236, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 52, όπου αποκαταστάθηκε σφάλμα τράπεζας που εξωτερικού που είχε ως συνέπεια τη διπλή μετατροπή συναλλάγματος κατά το κλείσιμο λογαριασμών, υποθ. 1360/223, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2002, σ. 45, όπου αποδόθηκε στην παραπονούμενη διαφορά μετρητών που προέκυψε κατά την συναλλαγή μέσω ATM και τηλ. κλησ. 8895, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2001, σ. 49, όπου αποκαταστάθηκε σφάλμα σχετικά με την εντολή καταβολής των εξόδων εμβάσματος.

162. Βλ. υποθ. 1460/323, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2002, σ. 45-46, όπου δόθηκαν πλήρεις εξηγήσεις σχετικά με την έννοια της τιμολογιακής εναρμόνισης των μεταφορών πιστώσεων σε ευρώ.

163. 1.146 τηλεφωνικές κλήσεις και 444 γραπτά παράπονα.

σεις λογαριασμών¹⁶⁴, τα γενικά σφάλματα υπολογισμού¹⁶⁵ και τους ισχυρισμούς για απατηλή ή παραπλανητική συναλλαγή¹⁶⁶.

Ως αίτια αναφέρθηκαν ακόμη ζητήματα ποιοτικής εξυπηρέτησης¹⁶⁷, που αναλύονται σε ελλιπή ενημέρωση¹⁶⁸ και νομικού περιεχομένου διευκρινίσεις¹⁶⁹, καθυστερήσεις¹⁷⁰, εσφαλμένες αποφάσεις της τράπεζας¹⁷¹, αμέλεια¹⁷², διοικητικές παρα-

164. 932 τηλεφωνικές κλήσεις και 362 γραπτά παράπονα. Βλ. υποθ. 837, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2001, σ. 33, όπου αποκαταστάθηκε σφάλμα υπολογισμού επιδότησης στεγαστικού δανείου λόγω καθυστέρησης στην εφαρμογή σχετικών νομοθετικών διατάξεων και τηλ. κλησ. 8895, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2001, σ. 49, όπου αποκαταστάθηκε σφάλμα κατά τη χρέωση εξόδων για τη διεκπεραίωση εμβάσματος.

165. 134 τηλεφωνικές κλήσεις και 36 γραπτά παράπονα.

166. 69 τηλεφωνικές κλήσεις και 33 γραπτά παράπονα.

167. 1.663 τηλεφωνικές κλήσεις και 259 γραπτά παράπονα.

168. 767 τηλεφωνικές κλήσεις και 106 γραπτά παράπονα. Βλ. υποθ. 2617/739, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 39, όπου δόθηκαν εξηγήσεις σχετικά με την αιτιολογία και τις συνέπειες παρακράτησης κάρτας από ΑΤΜ, υποθ. 73, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 1999, σ. 24, όπου διαπιστώθηκε ελλιπής ενημέρωση σχετικά τις προϋποθέσεις μεταφοράς χρεωστικών υπολοίπων, υποθ. 1422/285, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2002, σ. 35, όπου σημειώθηκε διαγραφή τόκων που χρεώθηκαν λόγω εμφάνισης ληξιπρόθεσμης οφειλής που αποδόθηκε σε ελλιπή ενημέρωση του παραπονούμενου, υποθ. 61, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 1999, σ. 27, όπου διαπιστώθηκε ελλιπής πληροφόρηση για τα έξοδα εμβάσματος στο εξωτερικό, με αποτέλεσμα την αποστολή σχετικών οδηγιών από τον Τραπεζικό Μεσολαβητή στο σύνολο των τραπεζών, υποθ. 1611/474, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2002, σ. 33, όπου αποκαταστάθηκε ζημιά λόγω ελλιπούς ενημέρωσης σχετικά με προμήθεια καταβολής οφειλής μέσω πιστωτικής κάρτας, υποθ. 278, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2000, σ. 28, όπου δόθηκαν εξαντλητικές εξηγήσεις σχετικά με την εφαρμογή της νομοθεσίας για τα προσωπικά δεδομένα στην περίπτωση αναζήτησης δελτίου αστυνομικής ταυτότητας για τη διεκπεραίωση συναλλαγής με πιστωτική κάρτα και υποθ. 44, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 1999, σ. 23, όπου αναγνωρίστηκε από την τράπεζα σφάλμα στην ενημέρωση σχετικά με την έκδοση πιστωτικής κάρτας.

169. 336 τηλεφωνικές κλήσεις και 11 γραπτά παράπονα.

170. 147 τηλεφωνικές κλήσεις και 30 γραπτά παράπονα. Βλ. υποθ. 96, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 1999, σ. 34, όπου και δόθηκαν με παρέμβαση του Γραφείου πλήρεις εξηγήσεις για την καθυστέρηση στην απόδοση πιστωτικού υπολοίπου που προέκυψε κατά την εξόφληση καταναλωτικού δανείου σε καθυστέρηση και υποθ. 37, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 1999, σ. 41, όπου επισημάνθηκε καθυστέρηση κατά την παράδοση αποθετήριου εγγράφου με συνέπεια την αδυναμία πώλησης των σχετικών μετοχών.

171. 643 τηλεφωνικές κλήσεις και 160 γραπτά παράπονα.

172. 71 τηλεφωνικές κλήσεις και 28 γραπτά παράπονα. Βλ. υποθ. 2203/325, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 37, όπου ύστερα από παρέμβαση του Γραφείου αποκαταστάθηκε σφάλμα της τράπεζας κατά τη διαδικασία ακύρωσης καρτών που είχε ως συνέπεια την οικονομική επιβάρυνση της παραπονούμενης, υποθ. 100, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 1999, σ. 23, όπου αναγνωρίστηκε σφάλμα της τράπεζας κατά την τήρηση προβλεπόμενης διαδικασίας ενημέρωσης των συναλλασσομένων σχετικά με τη διάρκεια ισχύος της αναληπτικής τους κάρτας, υποθ. 2069/191, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 44, όπου συστήθηκε η απαλλαγή του παραπονούμενου από την επιβάρυνση ρήτρας πρόωρης εξόφλησης καταναλωτικού δανείου λόγω της παράληψης προσδιορισμού της κατά την

λήψεις¹⁷³, άδίκη μεταχείριση¹⁷⁴ και ανάρμοστη συμπεριφορά του προσωπικού¹⁷⁵, καθώς και σε θέματα τραπεζικής πρακτικής με κυριότερα αυτά των συνδεδεμένων συμβάσεων πίστωσης και παροχής υπηρεσιών¹⁷⁶, ιδιαίτερης κοινωνικής ευαισθησίας¹⁷⁷, αθέτησης σύμβασης¹⁷⁸, μη τήρησης προφορικής οδηγίας, εντολής, συμφωνίας ή υπόσχεσης¹⁷⁹, ενέργειας χωρίς προηγούμενη διαβούλευση με το συναλλασσόμενο¹⁸⁰, μη εφαρμογής νομοθετικών διατάξεων¹⁸¹ και έκδοσης κάρτας χωρίς προηγούμενη εντολή¹⁸².

2.9. Η αποτελεσματικότητα της μεσολαβητικής παρέμβασης

Η ποσοτική διάσταση του έργου του Τραπεζικού Μεσολαβητή αποτυπώνεται ιδιαίτερα στα στατιστικά στοιχεία των υποθέσεων που διεκπεραιώνονται κάθε έτος. Από το 1999 μέχρι το 2003 οι υποθέσεις αυτές ανήλθαν από 41 σε 186, 414, 543 και τελικά σε 680. Τούτο συνιστά έναν υψηλό δείκτη παραγωγικότητας δεδομένης και της εντεινόμενης πολυπλοκότητας των προς επίλυση ζητημάτων. Κατά το έτος 2003, 427 υποθέσεις είχαν αίσια έκβαση για τον συναλλασσόμενο μετά από παρέμβαση του Τραπεζικού Μεσολαβητή και κατά την αντιμετώπισή τους από την υπηρεσία πελατών. Την ίδια τύχη έχουν και η συντριπτική πλειοψηφία των τηλεφωνικών κλήσεων όπου τίθενται ζητήματα ουσίας, και όχι απλής πληροφόρησης, και όπου υποδεικνύεται η εξάντληση του διαβήματος στην αρμόδια υπηρεσία πε-

κατάρτιση της σύμβασης, υποθ. 1423/286, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2002, σ. 35, όπου αποζημιώθηκε ο παραπονούμενος ύστερα από την ανεύρεση του αποδεικτικού κατάθεσης της οφειλόμενης δόσης από καταναλωτικό δάνειο, τηλ. κλησ. 3249, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2002, σ. 38, όπου αντιμετωπίστηκε επιτυχώς άρνηση καταστήματος να δεχθεί το διαβατήριο της παραπονούμενης ως νομιμοποιητικό έγγραφο για τη λήψη καταναλωτικού δανείου και υποθ. 836, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2001, σ. 32-33, όπου αποζημιώθηκε παραπονούμενη για τη μη ολοκλήρωση διαδικασίας μερικής πρόωρης αποπληρωμής στεγαστικού δανείου σε συνάλλαγμα με συνέπεια την επιβάρυνση της με τόκους.

173. 62 τηλεφωνικές κλήσεις και 17 γραπτά παράπονα. Βλ. υποθ. 19, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 1999, σ. 41, όπου αποζημιώθηκαν δύο μέλη τετραμελούς οικογένειας των οποίων απορρίφθηκαν ανατιολόγητα αιτήσεις συμμετοχής σε δημόσια εγγραφή σε αντίθεση με τα υπόλοιπα.

174. 55 τηλεφωνικές κλήσεις και 11 γραπτά παράπονα.

175. 39 τηλεφωνικές κλήσεις και 4 γραπτά παράπονα.

176. 231 τηλεφωνικές κλήσεις και 82 γραπτά παράπονα.

177. 156 τηλεφωνικές κλήσεις και 5 γραπτά παράπονα.

178. 44 τηλεφωνικές κλήσεις και 20 γραπτά παράπονα.

179. 45 τηλεφωνικές κλήσεις και 11 γραπτά παράπονα. Σημειώνονται ακόμη 8 τηλεφωνικές κλήσεις και 3 γραπτά παράπονα όπου έγινε επίκληση παράβασης έγγραφης εξουσιοδότησης ή εντολής. Βλ. υποθ. 2644/766, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2003, σ. 50-51, όπου αποζημιώθηκε ο παραπονούμενος για τη μη εκτέλεση πάγιας εντολής εξόφλησης λογαριασμών τηλεφωνικών υπηρεσιών.

180. 57 τηλεφωνικές κλήσεις και 16 γραπτά παράπονα.

181. 27 τηλεφωνικές κλήσεις και 12 γραπτά παράπονα.

182. 48 τηλεφωνικές κλήσεις και 7 γραπτά παράπονα.

λατών πριν την οριστική υποβολή του παραπόνου στο Γραφείο. Κατά το ίδιο έτος και ύστερα από την εξέταση από τον Τραπεζικό Μεσολαβητή 25 υποθέσεις είχαν θετική κατάληξη για τον συναλλασσόμενο, 110 υποθέσεις οδηγήθηκαν σε συμβιβαστική λύση και σε 118 υποθέσεις έγιναν αποδεκτές οι απόψεις της τράπεζας. Από τα δεδομένα αυτά συνάγεται ικανοποίηση των αιτημάτων των οποίων επιλαμβάνεται ο Τραπεζικός Μεσολαβητής σε ποσοστό 81%.

Σημειώνεται ιδιαίτερα το γεγονός ότι η επίλυση παραπόνων δεν διαμορφώνει προηγούμενο για νεώτερες υποθέσεις, αλλά οδηγεί στην εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων για τα κριτήρια και τα όρια της φιλικής διευθέτησης. Η δε επίμονη αναζήτηση νέων τεχνικών διαπραγματεύσεως και η επιρροή των γενικότερων συναλλακτικών συνθηκών συμβάλουν συχνά στη δημιουργία κλίματος κατανόησης και αποδοχής συστάσεων από μέρος των τραπεζών σε ένδειξη καλής θέλησης¹⁸³. Ως εκ τούτου, και παρά την αρχική μη επίτευξη φιλικού διακανονισμού δεν εκπλήσσει το γεγονός ότι σταθερά από την έναρξη λειτουργίας του Γραφείου περισσότερες από εννέα στις δέκα συστάσεις του Τραπεζικού Μεσολαβητή γίνονται αποδεκτές από τα πιστωτικά ιδρύματα.

183. Βλ. υποθ. 453, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2001, σ. 21, όπου πιστώθηκε λογαριασμός ύστερα από αμφισβήτηση συναλλαγής μέσω ATM, χωρίς να προκύπτουν ικανές ενδείξεις μη πραγματοποίησής της και υποθ. 301, Έκθεση Πεπραγμένων Γ.Τ.Μ. έτους 2000, σ. 43, όπου καλύφθηκε από την τράπεζα έλλειμμα ταμειακής συναλλαγής προς όφελος του παραπονούμενου.