

10. Η ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΩΝ - Η ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ ΚΑΙ Η ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΕΣ.

10.1 Γενικά

Η αύξηση του αριθμού των τραπεζικών προϊόντων, η μεγάλη ένταση του ανταγωνισμού και η διεθνοποίηση των τραπεζικών υπηρεσιών, μετά την απελευθέρωση της κίνησης των κεφαλαίων και την ελεύθερη διαμόρφωση με όρους αγοράς των επιτοκίων ήταν οι σημαντικοί παράγοντες που δημιούργησαν την ανάγκη της καθιέρωσης κανόνων ενημέρωσης των καταναλωτών, εκ μέρους των αρμόδιων Αρχών. Παράλληλα, θεσπίστηκαν εκ μέρους των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων κώδικες δεοντολογίας για την ενημέρωση του συναλλασσόμενου κοινού αναφορικά με τις υποχρεώσεις που έχουν οι οργανισμοί αυτοί στις συναλλαγές τους.

10.2 Η διαφάνεια των συναλλαγών.

Η διαφάνεια των διαδικασιών και των όρων συναλλαγών, προϋποθέσεις που δίνουν την δυνατότητα στους καταναλωτές να ενημερώνονται πλήρως για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες των τραπεζών και να έχουν την δυνατότητα σύγκρισης περιλαμβάνονται στην 2501/2002 ΠΔΤΕ, καθώς και στους κώδικες Τραπεζικής Δεοντολογίας και διαφημιστικής προβολής των χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται από τα πιστωτικά ιδρύματα.

Με την προαναφερόμενη πράξη (2501/2002) τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να:

- ενημερώνουν επαρκώς τους συναλλασσόμενους για την φύση και τα χαρακτηριστικά των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.
- ανταποκρίνονται σε εύλογο χρονικό διάστημα σε αιτήματα των συναλλασσόμενων και να διαθέτουν ειδικές υπηρεσιακές μονάδες για την εξέταση παραπόνων ή καταγγελιών πελατών.
- εκπαιδεύουν κατάλληλα τους υπαλλήλους τους που παρέχουν πληροφορίες στο κοινό.
- διαμορφώνουν τα επιτόκια τους σύμφωνα με τους όρους της αγοράς και τους κινδύνους που αναλαμβάνουν.

Επίσης τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να παρέχουν μεταξύ άλλων και τα εξής στοιχεία κατά προϊόν:

- Καταθέσεις: το ύψος των επιτοκίων, τον χρόνο έναρξης ή λήξης της τοκοφορίας, τη χρονική βάση υπολογισμού των τόκων, τις ημερομηνίες λογισμού των τόκων, τους φόρους, προμήθειες και τα τυχόν έξοδα επιβάρυνσης των καταθέσεων για την τήρηση και κίνηση των λογαριασμών (έκδοση επιταγών, εντολών, μεταφορές ποσών, κλπ.).
- Για τα "σύνθετα προϊόντα" η ενημέρωση περιλαμβάνει ειδικές πληροφορίες για να διευκολύνεται η συγκρισιμότητα με ομοειδή προϊόντα καθώς και η κατανόηση της αναμενόμενης απόδοσης και των πιθανών κινδύνων. Για τον λόγο αυτό τα πιστωτικά ιδρύματα προβαίνουν σε αναγωγή του ποσοστού

απόδοσης σε ετήσια βάση κατά το χρόνο της επένδυσης, ανεξάρτητα από τον χρονικό ορίζοντα της επένδυσης.

- Χορηγήσεις Η ενημέρωση για τις χορηγήσεις αφορά: Το ύψος των βασικών επιτοκίων και το ύψος του περιθωρίου που θέτουν οι τράπεζες (spread). Επίσης αφορά τυχόν εισφορές, φόρους ,κλπ. την έναρξη και περίοδο εκτοκισμού των δανείων τη χρονική βάση υπολογισμού των τόκων. Για περιπτώσεις δανείων με κυμαινόμενο επιτόκιο αναφέρεται και το γενικό επιτόκιο αναφοράς σύμφωνα με τα ισχύοντα στην αγορά. Για δάνεια σταθερού επιτοκίου πρέπει να αναφέρονται τα ποσά των δόσεων (κεφάλαια και τόκοι) και οι λοιπές επιβαρύνσεις. Ακόμα πρέπει να γνωστοποιούνται στον καταναλωτή οι προϋποθέσεις και οι όροι τις προσωρινής εξόφλησης, οι κίνδυνοι από τυχόν μεταβολές των συναλλαγματικών ισοτιμιών σε περιπτώσεις δανείων σε συνάλλαγμα.
- Λοιπές εργασίες Για τις πάσης φύσεως εργασίες τους, τα πιστωτικά ιδρύματα πρέπει να ανακοινώνουν αναλυτικά για τα επιτόκια που ισχύουν τις προμήθειές τους και τα συνολικά έξοδα και επιβαρύνσεις που επιβάλλουν.
- Η ενημέρωση των συναλλασσόμενων είναι γενική και περιλαμβάνει τη διάθεση σε χώρους συναλλαγών ενημερωτικών φυλλαδίων για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχονται.
- Οι Τράπεζες πρέπει: να αναρτούν σε εμφανή θέση πίνακα προμηθειών, να ανακοινώνουν τα βασικά επιτόκια τους δια του τύπου, να γνωστοποιούν στους συναλλασσόμενους τους όρους των συμβάσεων πριν την υπογραφή τους, να χορηγούν στους πελάτες παραστατικά συναλλαγών, καθώς και ανάλυση καταβολών που πραγματοποιούν οι συναλλασσόμενοι, τυχόν μονομερής αλλαγές των συμβάσεων πρέπει να γνωστοποιούνται στους πελάτες και στους οποίους θα πρέπει να δίνεται χρονικό περιθώριο τουλάχιστον 30 ημερών για την αποδοχή τους.
- Ακόμη η ενημέρωση των πελατών είναι ειδική και περιλαμβάνει την υποχρέωση των τραπεζών να ενημερώνουν τουλάχιστον κάθε τρίμηνο για τα ειδικότερα στοιχεία καταθέσεων που αφορούν τους λογαριασμούς και αναφέρονται πιο πάνω, καθώς και για το υπόλοιπο του λογαριασμού εκτός αν δεν υπάρχει κίνηση οπότε η ενημέρωση παρέχεται ανά εξάμηνο. Η ενημέρωση για τις χορηγήσεις περιλαμβάνει την εξέλιξη τυχόν, ληξιπροθέσμων οφειλών, μεταβολές επιτοκίων, κλπ. και γίνεται κάθε τρίμηνο. Επίσης τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να παρέχουν αναλυτικά ενημέρωση στους δανειζόμενους, ως προς το ύψος των οφειλών τους (κεφάλαιο, τόκοι καθώς και πάσης φύσεως επιβαρύνσεις) εντός 30 ημερών από την μετατροπή τους σε υπερημερία.
- Διαφημίσεις: Αναφορικά με τις διαφημίσεις, αυτές θα πρέπει να παρουσιάζονται κατά τρόπο σαφή και κατανοητό και να είναι αληθείς και όχι παραπλανητικές.
- Διαδικασία εξέτασης παραπόνων: Τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να εξετάζουν τα παράπονα που υποβάλλουν οι συναλλασσόμενοι, μέσω των ειδικών υπηρεσιών που έχουν συσταθεί γι' αυτό. Οι απαντήσεις στα αιτήματα

πρέπει να δίνονται μέσα σε προθεσμία 45 ημερών. Τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να παρέχουν στοιχεία στην Τράπεζα της Ελλάδος για τον αριθμό παραπόνων που έχουν που δέχονται κατά κατηγορία (δάνεια, καταθέσεις, κλπ.) για την υπόθεση που βρίσκονται σε εκκρεμότητα.

10.3 Κώδικες Δεοντολογίας

Στα πλαίσια της ενημέρωσης και της προστασίας των καταναλωτών έχουν εκδοθεί, οι κώδικες Τραπεζικής Δεοντολογίας και ο Κώδικας Δεοντολογίας για την διαφημιστική προβολή των χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται από τα πιστωτικά ιδρύματα.

Οι δύο κώδικες είναι προϊόντα διατραπεζικής συνεργασίας και έχουν συνταχθεί με πρωτοβουλία της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών.

10.4 Ο Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας

Ο στόχος του Κώδικα είναι η εφαρμογή κανόνων δεοντολογίας που καθορίζουν τις σχέσεις των τραπεζών με τους πελάτες τους καθώς και τις σχέσεις των τραπεζών μεταξύ τους και με τρίτους.

Ο Κώδικας καθιερώνει πρότυπα καλής τραπεζικής πρακτικής όπως διαμορφώνονται από τα συναλλακτικά ήδη, το εθνικό δίκαιο και τις διεθνείς αρχές της δεοντολογίας. Επίσης καθιερώνει την ενίσχυση της διαφάνειας και της ειλικρίνειας στις συναλλαγές και εδραιώνει την εμπιστοσύνη των τραπεζών μεταξύ τους και με τους συναλλασσόμενους.

Οι κανόνες που θεσπίζει ο Κώδικας είναι παρόμοιες με αυτούς που επιβάλλονται για τις τράπεζες από το υποχρεωτικό νομικό πλαίσιο (ΠΔΤΕ 2501/2002) που ισχύει, η εφαρμογή όμως των κανόνων του δείχνει τις προθέσεις των τραπεζών όχι μόνο να συμμορφώνονται, αλλά να δεσμεύονται αυτοβούλως και με αμοιβαία συνεργασία μεταξύ τους, στην άσκηση των δραστηριοτήτων τους.

Οι κανόνες μεταξύ άλλων καθορίζουν:

- την υποχρέωση των τραπεζών να παρέχουν πληροφορίες για τα προϊόντα τους και ειδικότερα να ενημερώνουν τους πελάτες τους για τους κινδύνους που αντιμετωπίζουν ανάλογα με τις επενδυτικές επιλογές τους.
- την υποχρέωση των τραπεζών να τηρούν το απόρρητο για τις καταθέσεις τους και να μην παρέχουν στοιχεία σε τρίτους παρά μόνο σε ειδικές περιπτώσεις εφόσον το ζητούν οι αρμόδιες Αρχές.
- την υποχρέωση των τραπεζών για εξέταση των ύποπτων συναλλαγών δηλαδή, που αφορούν τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες πράξεις.
- την υποχρέωση των τραπεζών να προβάλλουν και να διαφημίζουν τα προϊόντα τους κατά τρόπο αληθή, ευπρεπώς και με σεβασμό των αρχών του ανταγωνισμού.
- την δυνατότητα των τραπεζών άντλησης πληροφοριών για τους πελάτες τους (στοιχεία ταυτότητας)προκειμένου να διευκολύνονται οι συναλλαγές τους.

- την υποχρέωση των τραπεζών για την εξέταση των παραπόνων των πελατών τους, μέσω ειδικών υπηρεσιακών μονάδων που πρέπει να διαθέτουν καθώς και την υποχρέωση για έγγραφη απάντηση σε κάθε αίτημα ή παράπονο.

10.5 Εθελοντικός Κώδικας

Ο Εθελοντικός Κώδικας είναι συμφωνία που εγκρίθηκε από τις ευρωπαϊκές ενώσεις καταναλωτών και την Ευρωπαϊκή Ένωση Πιστωτικών Ιδρυμάτων που χορηγούν στεγαστικά δάνεια. Ο Κώδικας παρέχει στους καταναλωτές γενικές και εξατομικευμένες πληροφορίες για στεγαστικά δάνεια σε προσυμβατικό στάδιο. Οι πληροφορίες περιέχονται σε τυποποιημένο Ευρωπαϊκό Δελτίο Πληροφοριών.

10.6 Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ)

Ο σκοπός του ΜΤΕΥ είναι να εξετάζει δίκαια και αμερόληπτα, διαφορές που ανακύπτουν από την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών, εκ μέρους των πιστωτικών ιδρυμάτων, και να επιδιώκει με φιλικό τρόπο τον διακανονισμό τους.

Ο ΜΤΕΥ εξετάζει διαφορές που προκύπτουν από την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών δηλαδή από αποδοχές καταθέσεων, από χορηγήσεις, κάρτες, επενδυτικές υπηρεσίες, αγοραπωλησίες μετοχών, αμοιβαία κεφάλαια, κλπ. Οι υπηρεσίες παρέχονται από τράπεζες, χρηματοπιστωτικές εταιρείες, εταιρείες διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων, κλπ.

Τα παράπονα υποβάλλονται αρχικά στις υπηρεσίες συναλλαγής της τράπεζας και αν δεν επιλυθούν σε 10 ημέρες, τότε υποβάλλονται εγγράφως σε τυποποιημένο έγγραφο στον ΜΤΕΥ. Ο ΜΤΕΥ εξετάζει το παράπονο σε συνεργασία με τον εκπρόσωπο - μεσολαβητή που έχει ορίσει κάθε τράπεζα και προσπαθεί για την επίλυση της διαφοράς με φιλικό διακανονισμό.

Ο ΜΤΕΥ είναι νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου, μη κερδοσκοπικό και εποπτεύεται από την Ελληνική Ένωση Τραπεζών. Ο ΜΤΕΥ είναι μέλος του Δικτύου

Εξωδικαστικών Διασυννοριακών Καταγγελιών στον τομέα χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και με αυτή την ιδιότητα παρέχει βοήθεια σε καταναλωτές που διαμένουν στην Ελλάδα και έχουν διαφορές, για συναλλαγές τους, με τράπεζες του εξωτερικού.

Η ίδια συνδρομή παρέχεται και σε κατοίκους του εξωτερικού για συναλλαγές τους με ελληνικές τράπεζες.