

1. Εισαγωγή

Με μεγάλη χαρά ανταποκρίθηκα στην πρόσκληση να συμμετάσχω στην εκπαιδευτική αυτή διημερίδα διότι μου δίνεται η ευκαιρία να σας ενημερώσω για το έργο μας και να απαντήσω στις ερωτήσεις σας.

Χρονικά η διημερίδα συμπίπτει με τη δημοσίευση της Ετήσιας Έκθεσης του Μ.Τ.Ε.Υ. για το έτος 2007.

Το έτος 2007, οι εργασίες του θεσμού παρουσίασαν σταθερά αυξητική πορεία: δέχθηκε συνολικά 8.968 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις στα γραφεία του, αυξημένες κατά 10,93% συγκριτικά με την προηγούμενη χρονιά, και έλαβε 1.585 γραπτά παράπονα, αυξημένα κατά 9,46%, από ιδιώτες, επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις, που αφορούσαν τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες. Επίσης, στα πλαίσια συμμετοχής του στο Ευρωπαϊκό Δίκτυο FIN-NET, έλαβε 105 διασυνοριακά παράπονα.

Συνολικά περατώθηκε η διερεύνηση 1.174 γραπτών υποθέσεων, των περισσότερων μέχρι σήμερα, κατά τα εννέα έτη λειτουργίας του θεσμού. Αξίζει να σημειωθεί, ότι το 74,76% των διαφορών που εξετάστηκαν, επιλύθηκαν υπέρ των παραπονούμενων, είτε με πλήρη ικανοποίηση του αιτήματός τους είτε συμβιβαστικά.

Ακόμα, από την έναρξη της λειτουργίας του θεσμού το έτος 1999, δεχθήκαμε συνολικά 54.495 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις στα γραφεία μας και λάβαμε 8.725 γραπτά παράπονα.

Το ιστόγραμμα παρουσιάζει την εξέλιξη των τηλεφωνικών κλήσεων και γραπτών παραπόνων από τη σύσταση του θεσμού μέχρι τέλος του 2007.



Θα επανέλθω στη συνέχεια με αναλυτικότερα στοιχεία για το έργο μας.

2. Το σκεπτικό σύστασης του θεσμού

Προκειμένου να γνωρίσει κανείς το θεσμό είναι βασικό να κατανοήσει το σκεπτικό που οδήγησε στη σύστασή του:

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. εντάσσεται στο ευρύ φάσμα των συστημάτων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ) που αναπτύχθηκαν στην Ευρωπαϊκή Ένωση την τελευταία 20ετία, ως συμπλήρωμα των δικαστικών διαδικασιών.

Στο χρηματοπιστωτικό τομέα η διεθνοποίηση και απελευθέρωση των συναλλαγών, οι νέες τεχνολογίες και ο ανταγωνισμός μεταξύ των τραπεζών είχαν ως συνέπεια να αυξηθούν οι επιλογές των καταναλωτών και να προσφέρονται υπηρεσίες με χαμηλό κόστος, εντείνοντας παράλληλα την ανάγκη ενημέρωσης των συναλλασσόμενων και προσαρμογής τους στα νέα δεδομένα.

Συγχρόνως, ενισχύθηκε το θεσμικό πλαίσιο για τη διαφάνεια των συναλλαγών και την προστασία των καταναλωτών, ώστε να τους παρέχεται ένα σύνολο βασικών δικαιωμάτων. Ωστόσο, προκειμένου τα δικαιώματα αυτά να έχουν πρακτική αξία και να διαφυλάσσονται με ουσιαστικό τρόπο, πρέπει να υπάρχουν μηχανισμοί που να εξασφαλίζουν την αποτελεσματική τους άσκηση. Η παθολογία της δικαστικής διαδικασίας λόγω της βραδύτητας, του κόστους και της πολυπλοκότητάς της, συχνά απαξιώνει και καθιστά αναποτελεσματική στην πράξη την έννομη προστασία του καταναλωτή, ιδιαίτερα για μικροδιαφορές.

Απέναντι στα προβλήματα αυτά και προκειμένου να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών στη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και να εξασφαλιστεί η απλή και αποτελεσματική πρόσβασή τους στη δικαιοσύνη, η απάντηση και πολιτική προτεραιότητα για τα όργανα της Ε.Ε. ήταν η αυτορρύθμιση, με επικράτηση κανόνων δεοντολογίας και σύσταση θεσμών ΕΕΔ βάσει συγκεκριμένων αρχών: ανεξαρτησία, διαφάνεια, εκατέρωθεν ακρόαση, αποτελεσματικότητα, νομιμότητα, ελευθερία και εκπροσώπηση (Σύσταση της Επιτροπής 98/257/ΕΚ).

3. Ποιοι είμαστε

Οι θεμελιώδεις αυτές αρχές και τα δοκιμασμένα ευρωπαϊκά πρότυπα αποτέλεσαν τη βάση για τη σύσταση του Μ.Τ.Ε.Υ. και διέπουν τη λειτουργία του.

Η εισαγωγή του «Ombudsman» στις τραπεζικές συναλλαγές αποτέλεσε πραγματικά μια καινοτόμο, για την ελληνική πραγματικότητα, προσέγγιση της προστασίας των δικαιωμάτων του καταναλωτή. Καινοτόμο όσον αφορά τις εξειδικευμένες ανάγκες των συναλλασσόμενων που καλύπτει, αλλά και την ίδια τη φύση του θεσμού.

Ο θεσμός είναι ιδιωτικός και συστάθηκε αρχικά ως «Τραπεζικός Μεσολαβητής» το 1999 και εν συνεχεία, το 2005, ως αστική εταιρία μη κερδοσκοπική με την επωνυμία «Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών».

Ο Μεσολαβητής διαφοροποιείται από τις δικαστικές διαδικασίες και τους κρατικούς εποπτικούς φορείς και αρχές, διότι συνιστά έκφραση αυτορρύθμισης των συμμετεχόντων φορέων βάσει αρχών δεοντολογίας. Στο θεσμό συμμετέχουν η Ελληνική Ένωση Τραπεζών, ο Σύνδεσμος Μελών Χρηματιστηρίων Αθηνών και η Ένωση Θεσμικών Επενδυτών που τον συνέστησαν και τον χρηματοδοτούν.

Όσοι δεν είναι εξοικειωμένοι με τους ιδιωτικούς φορείς ΕΕΔ και την έννοια της «αυτορρύθμισης», είναι φυσικό να μας αντιμετωπίζουν με επιφύλαξη.

Είναι σημαντικό να γνωρίζετε ότι στην πλειοψηφία τους τα κράτη μέλη της Ε.Ε. και του Ε.Ο.Χ. διαθέτουν ιδιωτικούς θεσμούς ΕΕΔ του χρηματοπιστωτικού τομέα που χρηματοδοτούνται από τους συμμετέχοντες φορείς. Αναφέρω ενδεικτικά την Αυστρία, το Βέλγιο, την Ιταλία, την Ισλανδία, τη Γαλλία, τη Γερμανία, την Ολλανδία, τη Νορβηγία, τη Δανία, τη Φινλανδία, την Ελβετία, την Πορτογαλία, την Πολωνία, το Λιχτενστάιν, αλλά και εκτός Ε.Ε. την Αυστραλία, τη Νέα Ζηλανδία, τον Καναδά και τη Ν.Αφρική. Αξίζει επίσης να αναφερθεί ότι στο Ηνωμένο Βασίλειο και στην Ιρλανδία οι μέχρι πρότινος ιδιωτικοί Ombudsman του χρηματοπιστωτικού τομέα παρότι έχουν πλέον θεσμοθετηθεί, εξακολουθούν να χρηματοδοτούνται από τις εισφορές των φορέων που συμμετέχουν, δηλαδή τις τράπεζες, τις επενδυτικές και ασφαλιστικές εταιρίες και όχι από το Κράτος.

Το γεγονός ότι ο Μεσολαβητής αποτελεί αμιγώς θεσμό αυτορρύθμισης αποτελεί και το βασικό συγκριτικό του πλεονέκτημα. Αυτό καθίσταται σαφές κατά τη συνεργασία του με τις τράπεζες και τις επενδυτικές εταιρίες τόσο κατά την εξέταση των παραπόνων όσο και κατά την εφαρμογή των συστάσεών του.

Συγχρόνως, η αυτορρύθμιση που εκ πρώτης όψεως εκλαμβάνεται από πολλούς ως «αδυναμία» και ως η «αχίλλειος πτέρνα» του εγχειρήματος, αποτελεί για εμάς πρόκληση και μας κάνει να αισθανόμαστε πιο υπεύθυνοι.

Απαντούμε σε όσους διατηρούν επιφυλάξεις για την ανεξαρτησία του θεσμού και την αμεροληψία της κρίσης μας, με τις διατάξεις του Καταστατικού μας που σύμφωνα με το άρθρο 7 παρ. 2 & 4:

- ✓ Η παύση του προσώπου του Μ.Τ.Ε.Υ. πριν τη λήξη της οριζόμενης θητείας του είναι δυνατή αποκλειστικά και μόνο για σπουδαίο λόγο, με απόφαση του Δ.Σ. που λαμβάνεται με αυξημένη απαρτία και πλειοψηφία (παρ.2)
- ✓ Η Γ.Σ. και το Δ.Σ. ουδέποτε επεμβαίνουν στη διαμόρφωση και διατύπωση της κρίσης του Μ.Τ.Ε.Υ. επί συγκεκριμένων υποθέσεων παραπόνων (παρ.4)

Απαντάμε επίσης και με στοιχεία του έργου μας:

- ✓ την πολυετή παρουσία μας ως εξειδικευμένου θεσμού διαμεσολάβησης στο πεδίο της προστασίας του καταναλωτή,
- ✓ τον διαρκώς αυξανόμενο αριθμό των συναλλασσομένων που προσφεύγουν στο θεσμό (καθημερινά δεχόμαστε κατά μέσο όρο 35-40 τηλεφωνικές κλήσεις και επισκέψεις στα γραφεία μας καθώς και 15- 20 γραπτά παράπονα),
- ✓ την αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων (το 41% επιλύεται εντός 15 ημερών),
- ✓ την φιλική διευθέτηση των περισσοτέρων υποθέσεων από τα μέρη, σε πρώιμο στάδιο, με την παρέμβαση του Μεσολαβητή,

- ✓ την ικανοποίηση των παραπονούμενων, που οι 8 στους 10 δικαιώνονται διαχρονικά απόλυτα ή συμβιβαστικά,
- ✓ την αποδοχή του 98% των συστάσεών μας από τις τράπεζες και τις επενδυτικές εταιρίες .
- ✓ Τέλος τις πολλές ευχαριστίες απ' όσους μας εμπιστεύονται την επίλυση του προβλήματός τους αλλά και την αναγνώριση του θεσμού από ενώσεις καταναλωτών, κρατικούς φορείς και ανεξάρτητες αρχές. Όλα αυτά αποδεικνύουν στην πράξη ότι ο Μεσολαβητής προσφέρει στον Έλληνα καταναλωτή (ιδιώτη, επαγγελματία και μικρομεσαία επιχείρηση) μια ρεαλιστική, χωρίς κόστος, διέξοδο, προωθώντας τη συναινετική επίλυση των διαφορών του. Να προσθέσω ότι και η Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή στη Γνώμη της 169/27-2-2007 επί της πρότασης νόμου «Για την προστασία των καταναλωτών στις τραπεζικές δανειακές συμβάσεις», κρίνει το θεσμό απόλυτα επιτυχή.

Ο θεσμός επικεντρώνεται πρωτίστως στην επίτευξη του βασικού στόχου του: στην προσφορά στο συγκεκριμένο συναλλασσόμενο, ιδιώτη ή επιχειρηματία, που προσφεύγει στις υπηρεσίες του, ανεξάρτητης, δίκαιης και ανέξοδης μεσολάβησης για την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς του με τις τράπεζες ή τις επενδυτικές εταιρίες μέλη του ΣΜΕΧΑ, της ΕΘΕ και με τις ΑΕΕΔ μέλη του ΣΕΔΥΚΑ. Επίσης εξετάζει παράπονα που ανακύπτουν κατά τη διενέργεια διασυνοριακών συναλλαγών, ως ιδρυτικό μέλος του «Δικτύου Εξωδικαστικών Διασυνοριακών Καταγγελιών στον τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών» (FIN-NET), που συνέστησε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και το οποίο αριθμεί σήμερα 48 μέλη από 21 χώρες. Τέλος, εξετάζει παράπονα κατοίκων χωρών εκτός του Ε.Ο.Χ. (Η.Π.Α., Αυστραλία, Καναδάς), σε συνεργασία με αντίστοιχους φορείς μεσολάβησης.

Συγχρόνως η δράση του είναι συμβουλευτική και υποστηρικτική και αφορά την ενημέρωση των συναλλασσόμενων για τα ισχύοντα, για τα δικαιώματά τους και πώς να τα διεκδικούν, την παροχή διευκρινίσεων για τον τρόπο χειρισμού των παραπόνων τους, για τον τρόπο με τον οποίο ο Μεσολαβητής έχει χειρισθεί στο παρελθόν παρόμοιες υποθέσεις και συχνά την απευθείας δυναμική παρέμβαση και επιτόπου διευθέτηση απλούστερων διαφορών.

Τέλος, στοχεύοντας στη βελτίωση της επικοινωνίας καταναλωτών και φορέων παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, ο Μεσολαβητής μεταφέρει τις διαπιστώσεις και τα συμπεράσματά του προς αξιοποίηση στις τράπεζες και τις επενδυτικές εταιρίες. Η εξειδικευμένη γνώση και εμπειρία του μετουσιώνεται συνεπώς στην πράξη σε συμβουλές, λύσεις, παρεμβάσεις και προτάσεις για την προστασία των δικαιωμάτων του σύγχρονου καταναλωτή.

4. Πώς λειτουργούμε

Σύμφωνα με το Καταστατικό, ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών διορίζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρίας για τριετή ανανεώσιμη θητεία.

Στο έργο του επικουρείται από Γραφείο που διαρθρώνεται στο Τμήμα Επικοινωνίας, το Τμήμα Εξέτασης Υποθέσεων, το Νομικό Γραφείο και την Υπηρεσία Γραμματείας. Το Γραφείο στελεχώνεται από εξειδικευμένο και έμπειρο προσωπικό. Γνωρίζουμε καλά ότι στη διαδικασία βελτίωσης του επιπέδου των υπηρεσιών μας είναι κυρίως οι

άνθρωποι που κάνουν τη διαφορά. Παρότι η διαδικασία εξέτασης των παραπόνων είναι έγγραφη και συνεπώς «απρόσωπη», προσπαθούμε να ανταποκριθούμε στις ανάγκες των καταναλωτών ατομικά και ευέλικτα, φροντίζοντας να αντιληφθούμε τι έφερε τα δύο μέρη στο σημείο της διαφοράς. Το Τμήμα Επικοινωνίας συχνά παρεμβαίνει άμεσα για να επιλύσει ή να διευκρινίσει το πρόβλημα, όταν π.χ. αφορά απλό λάθος ή παρεξήγηση. Με τον τρόπο αυτό αποκαθίσταται η αμοιβαία εμπιστοσύνη. Επιπλέον, οι καταναλωτές εκφράζουν άμεσα τα παράπονά τους και ενημερώνονται για τα ισχύοντα και για τα δικαιώματά τους και πώς να τα διεκδικούν.

Ο Μεσολαβητής παρέχει στους καταναλωτές έναν δίαυλο για την επίλυση των διαφορών τους σε πρώιμο στάδιο, ιδίως όσων, λόγω της φύσης τους, χαρακτηρίζονται από δυσαναλογία του οικονομικού διακυβέματος και του κόστους της δικαστικής τους ρύθμισης. Επιπλέον, διασφαλίζει ισότιμους όρους ανταγωνισμού και για τους παρόχους των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

Όσον αφορά τη διαδικασία μας, ο καταναλωτής θα πρέπει αρχικά να υποβάλει το παράπονό του στην αρμόδια για τη συναλλαγή μονάδα της τράπεζας ή της επενδυτικής εταιρίας και εν συνεχεία στην υπηρεσία πελατών της, η οποία υποχρεούται να εξετάσει το θέμα και να του απαντήσει εγγράφως σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες. Αν ωστόσο δεν ακολουθήσει τη διαδικασία αυτή, εμείς για διευκόλυνσή του προωθούμε στην αρμόδια υπηρεσία το αίτημα για εξέταση, με ενημέρωση του παραπονούμενου. Στην πλειοψηφία τους οι διαφορές επιλύονται στο επίπεδο αυτό. Εάν δεν εξευρεθεί ικανοποιητική λύση, ο καταναλωτής υποβάλει το θέμα μέσω Εντύπου Παραπόνων στον Μεσολαβητή.

Εφόσον η διαφορά εμπίπτει στις αρμοδιότητές του, ο Μεσολαβητής εξετάζει το θέμα αντικειμενικά και αμερόληπτα, σε σύντομο χρόνο και με απόλυτη εχεμύθεια, ανταποκρινόμενος στις ατομικές ανάγκες των καταναλωτών και φροντίζοντας να αντιληφθεί τι έφερε τα μέρη στο σημείο της διαφοράς.

Αφού ακούσει τις απόψεις τους, επιδιώκει αρχικά τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς. Ως τρίτος, αντικειμενικός και ειλικρινής διαμεσολαβητής και φίλος, ο Μεσολαβητής έχει στόχο να μειώσει την καχυποψία που συνήθως χαρακτηρίζει τις σχέσεις μεταξύ των μερών. Εν συνεχεία διατυπώνει αιτιολογημένη μη δεσμευτική σύσταση με βάση την ισχύουσα νομοθεσία, τις συμβατικές δεσμεύσεις των μερών, τις αρχές καλής επιχειρηματικής πρακτικής και τους σχετικούς κώδικες δεοντολογίας.

Η συνειδητή επιλογή να μην εξοπλισθούν οι συστάσεις του Μεσολαβητή με δεσμευτικότητα, θέμα που αποτελεί επίσης αντικείμενο κριτικής, για εμάς που υπηρετούμε καθημερινά το θεσμό αποτελεί μια πρόκληση σύντηξης του δέοντος και του εφικτού εντός ενός συναινετικού πλαισίου επίλυσης των διαφορών.

Επιτυχάνει, συνεπώς, ο Μεσολαβητής το επιθυμητό αποτέλεσμα χωρίς ελεγκτικούς μηχανισμούς, με αποφόρτιση της έντασης, επεξήγηση των δεδομένων και εξεύρεση δίκαιης λύσης προσανατολισμένης στα ευρύτερα συμφέροντα των μερών, η οποία θα τηρηθεί οικειοθελώς από τους εμπλεκόμενους και η οποία εξασφαλίζει τη φιλική και σταθερή σχέση μεταξύ τους. Εάν ωστόσο ο καταναλωτής το επιθυμεί, μπορεί να αποκρούσει τη σύσταση του Μεσολαβητή και να προσφύγει σχετικά στα δικαστήρια.

5. Το έργο μας

Όσον αφορά το έργο μας κατά το 2007, από τα 1585 γραπτά παράπονα που ανέφερα στην αρχή το 43,09% αφορούσε τα μέσα πληρωμών, το 35,92% τα δάνεια, το 11,70% τις καταθέσεις, το 6,72% τις επενδυτικές υπηρεσίες ενώ ένα 2, 57% διάφορες άλλες υπηρεσίες.

Ως προς τις αιτίες που δημιούργησαν τα παράπονα το 49,58% αφορούσε αμφισβητήσεις συναλλαγών υπολογισμών, το 24,60% την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, το 16,16% την τραπεζική ή επενδυτική πρακτική και το 9,66% διάφορα άλλα θέματα, όπως έξοδα, επιτόκια, δυσμενή στοιχεία κ.ά.

Τα συνηθέστερα παράπονα έχουν ως αιτία την ελλιπή ενημέρωση είτε προσυμβατική είτε κατά τη διάρκεια της συναλλακτικής σχέσης, τη μη εκτέλεση εντολών, αμφισβητούμενες χρεώσεις και έξοδα, την καταχρηστικότητα συμβατικών όρων, την παράλειψη ελέγχου ταυτοπροσωπίας, καθυστερήσεις στη μεταφορά δανείων ή στην άρση βαρών, τον υπολογισμό τόκων, αυξήσεις πιστωτικών ορίων, τις εισπρακτικές εταιρίες, χρεώσεις μετά από απώλεια ή κλοπή καρτών κ.ά.

Μέσα από την ιστοσελίδα και τις ετήσιες εκθέσεις μας, συμβουλευουμε τους χρήστες τραπεζικών και επενδυτικών υπηρεσιών να συμπεριφέρονται υπεύθυνα, ως συνειδητοποιημένοι καταναλωτές, να μην παρασύρονται από την ευκολία δανεισμού ή κέρδους, και να επωφελούνται από τον εντεινόμενο ανταγωνισμό, να μελετούν προσεκτικά τους γενικούς όρους συναλλαγών και να είναι συνεπείς στις υποχρεώσεις τους.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ στην ετήσια έκθεση του 2007 κάνει ορισμένες υποδείξεις προς τις τράπεζες και τους συναλλασσόμενους, οι σπουδαιότερες των οποίων είναι:

Προς τις Τράπεζες

Στα δάνεια:

Να κάνουν προσεκτικό έλεγχο της ταυτοπροσωπίας του δανειολήπτη και του εγγυητή κατά τη χορήγηση του δανείου.

Να μην παραλείπουν ή καθυστερούν να ενημερώσουν εγγυητές και οφειλέτες για προβλήματα στην εξυπηρέτηση των δανείων.

Να ελέγχουν την συμπεριφορά των εισπρακτικών εταιριών που χρησιμοποιούν, να συντάξουν σχετικό Κώδικα Δεοντολογίας και να επιτηρούν αυστηρά την εφαρμογή του.

Στις κάρτες:

Να ενισχύσουν τους μηχανισμούς παρακολούθησης της συναλλακτικής συμπεριφοράς των πελατών τους ώστε να προστατεύονται αποτελεσματικότερα από τη διενέργεια ύποπτων συναλλαγών. (Με βάση τα στοιχεία μας, κατά το 2007 τρίτα πρόσωπα καρπώθηκαν παράνομα 284.007 € - αναλήψεις € 238.844 και αγορές € 45.163 -. Από αυτά, με παρέμβασή μας οι τράπεζες αντילόγησαν € 99.322.-)

Να εξετάσουν το ενδεχόμενο περιορισμού του ορίου ανάληψης κατά τις νυκτερινές και τις πρώτες πρωινές ώρες.

Να αποστέλλουν την κάρτα ή το PIN με συστημένο ταχυδρομείο.

Να είναι αυστηρές με τις επιχειρήσεις όταν διαπιστώνεται ανεπαρκής έλεγχος ταυτοπροσωπίας του συναλλασσόμενου με κάρτα.

Να εξετάσουν τη δυνατότητα συνδεσιμότητας μεταξύ δικτύων P.O.S. ώστε όταν η επιχείρηση πωλεί με δόσεις, η εκδότρια της κάρτας τράπεζα να μπορεί να υποστηρίξει τη συναλλαγή.

Προς τους συναλλασσόμενους:

Στα δάνεια:

Να ιεραρχούν τις ανάγκες τους, να εκτιμούν τις δυνατότητές τους και να αποφεύγουν τον υπερδανεισμό

Να κάνουν έρευνα αγοράς πριν επιλέξουν τράπεζα. Εκτός από το ύψος του επιτοκίου να ερευνούν και τους λοιπούς συμβατικούς όρους

Σε περίπτωση πρόσκαιρης αδυναμίας να εκπληρώσουν τις υποχρεώσεις τους να ειδοποιούν άμεσα την τράπεζα.

Στις κάρτες:

Να φυλάσσουν την κάρτα όπως τα μετρητά. Σε περίπτωση που διαπιστώσουν απώλεια να ενημερώσουν άμεσα την τράπεζα. Οι σχετικές υπηρεσίες λειτουργούν όλο το 24ωρο. Ο χρόνος αναγγελίας είναι κρίσιμος για τον καταλογισμό της ευθύνης..

Να απομνημονεύουν το PIN, να το αλλάζουν συχνά και σε καμιά περίπτωση να μην το έχουν μαζί τους.

Αφού υπογράψουν την κάρτα τους, να την φωτοτυπήσουν και από τις δύο όψεις προκειμένου να τη χρησιμοποιήσουν σε περίπτωση αμφισβήτησης συναλλαγών μετά από απώλεια κάρτας.

Αν στους μηνιαίους λογαριασμούς που λαμβάνουν διαπιστώσουν συναλλαγές (αναλήψεις ή αγορές) που δεν έχουν κάνει οι ίδιοι, να τις αμφισβητήσουν άμεσα στην τράπεζα. Ειδικότερα για τις αναλήψεις να ζητούν εγγράφως εάν από τα στοιχεία που κρατούν οι τράπεζες προκύπτει ότι αυτοί έκαναν τη συναλλαγή και να ζητούν αντίγραφο της βιντεοσκόπησης.

Αν χάσουν την αστυνομική τους ταυτότητα ή το διαβατήριό, να κάνουν δήλωση στο οικείο Αστυνομικό Τμήμα και να ενημερώσουν τις τράπεζες που συνεργάζονται και την ΤΕΙΠΕΣΙΑΣ για ενημέρωση του σχετικού Αρχείου της .

Προς τους επενδυτές:

Να ελέγχουν αν οι εντολές τους εκτελούνται σωστά.

Να ζητούν επισταμένως πληροφορίες προκειμένου να κατανοήσουν την φύση των προτεινομένων επενδυτικών προϊόντων, την αναμενόμενη απόδοση και τους πιθανούς κινδύνους.

Προς τους χρήστες του internet:

Πριν να πληκτρολογήσουν αριθμούς λογαριασμών, καρτών ή PIN να βεβαιώνονται ότι η ιστοσελίδα διαθέτει κρυπτογράφηση SSL

Να βεβαιώνονται ότι η ηλεκτρονική διεύθυνση στην προστατευόμενη ιστοσελίδα είναι της μορφής <https://> και όχι <http://>

Να μην προχωρούν στη συναλλαγή αν το εικονίδιο στο κάτω μέρος δεν εμφανίζει το λουκέτο κλειστό.

6. Επίλογος

Μέχρι σήμερα ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών ανταποκρίθηκε πλήρως στους στόχους του. Συγκέντρωσε και διεκπεραίωσε μεγάλο αριθμό καταγγελιών δίδοντας, παράλληλα, έμφαση στην ποιότητα του έργου του.

Αναμφίβολα, ο θεσμός του Μεσολαβητή ο οποίος διαμορφώθηκε ως εξισορροπητικό «ανακλαστικό» στις σύγχρονες συνθήκες της χρηματοπιστωτικής αγοράς, έχει εξελιχθεί σε πολύτιμο και αξιόπιστο καθημερινό εργαλείο για κάθε συναλλασσόμενο με το χρηματοπιστωτικό σύστημα, που μπορεί να αξιοποιήσει τις εξειδικευμένες υπηρεσίες του και την συσσωρευμένη εμπειρία του.

Μέσα από το έργο του, την ανεξάρτητη κρίση του, τη διαφάνεια των διαδικασιών του και την αποτελεσματικότητά του, καθιερώθηκε στη συνείδηση των καταναλωτών ως αξιόπιστος μηχανισμός ταχείας και αποτελεσματικής εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, κερδίζοντας την εμπιστοσύνη τους.

Παρεμβαίνοντας άμεσα και επιλύοντας τις διαφορές, ο Μεσολαβητής κάνει πράξη την προστασία του χρήστη χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, υποδεικνύοντας συγχρόνως ορθές συμπεριφορές στους παρόχους.

Μέλημά μας είναι η διαρκής προσαρμογή, ώστε ο θεσμός να ανταποκρίνεται πλήρως στα νέα δεδομένα της αγοράς και τις ανάγκες των συναλλασσόμενων και να παρέχει άριστη εξυπηρέτηση με τυποποίηση των διαδικασιών του και επενδύσεις σε εκπαίδευση και τεχνολογία. Στόχος μας παραμένει η βελτίωση του χρηματοπιστωτικού συστήματος εκ των έσω και η ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας και εμπιστοσύνης των καταναλωτών, που σηματοδοτεί την ηθική διάσταση της λειτουργίας της αγοράς.

Στην προσπάθειά μας αυτή σημαντικός είναι ο ρόλος της ενημέρωσης και πληροφόρησης των καταναλωτών και των ενώσεών τους, της αγοράς, της αυτοδιοίκησης και της Πολιτείας, για το ρόλο και τις ευκαιρίες που προσφέρει η λειτουργία του Μεσολαβητή.

Υπό την έννοια αυτή, η σημασία της σημερινής εκδήλωσης λαμβάνει στην πραγματικότητα διαστάσεις ισοδύναμες με την εκπλήρωση της αποστολής μας. Και γι' αυτό σας ευχαριστώ όλους θερμά.