



Αθήνα (pd) 22/12/2014
Αριθ. Πρωτ. : (pn) 99237

Προς:

(1) ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
Διεύθυνση Εποπτείας Πιστωτικού Συστήματος
Ελ. Βενιζέλου 21
102 50, Αθήνα

(2) ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ
Αμερικής 21Α
106 72, Αθήνα

Κοιν:

Υπουργό Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας
κ. Κωνσταντίνο Σκρέκα
Νίκης 5-7
101 80, Αθήνα

Θέμα: Θέσπιση κανόνων ενιαίας ενημέρωσης και διαδικασιών κατά την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών.

Με τον ν. 4224/2013 ανατέθηκε στην Ανεξάρτητη Αρχή "Συνήγορος του Καταναλωτή", στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, η διαμεσολάβηση σε διαφορές μεταξύ δανειστών και οφειλετών με σκοπό τη ρύθμιση των μη εξυπηρετούμενων δανείων, ιδίως αναφορικά με θέματα που άπτονται της εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών.

Είναι προφανές ότι στη νέα αρμοδιότητα που αναλαμβάνει να ασκεί η Αρχή μας δεν συγκαταλέγεται η παροχή συμβουλευτικής συνδρομής σε οφειλέτες κατά την εφαρμογή του ανωτέρω Κώδικα, διότι κάτι τέτοιο, αφενός, δεν προβλέπεται από τις ρυθμίσεις του οικείου νόμου, αφετέρου, θα αναιρούσε το περιεχόμενο και το κύρος της διαμεσολάβησης, ως αντικειμενικής και αμερόληπτης διαδικασίας.

Με το από 10-10-2014 έγγραφό μας είχαμε τονίσει την ανάγκη ύπαρξης και εφαρμογής κανόνων ενιαίας ενημέρωσης και ενιαίων διαδικασιών, προς διευκόλυνση πρωτίστως των δανειοληπτών, αλλά και των πιστωτικών ιδρυμάτων, καθώς και του διαμεσολαβητικού έργου του Συνηγόρου του Καταναλωτή, εφόσον απαιτηθεί η παρέμβασή του για την εξεύρεση κοινά αποδεκτών λύσεων σε περιπτώσεις, όπου δανειολήπτες και πιστωτικά ιδρύματα δεν καταλήγουν σε αμοιβαία συμφωνία.

Δύο μήνες μετά την αποστολή του ως άνω εγγράφου μας και μια περίπου εβδομάδα πριν από την έναρξη ισχύος του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών δεν έχουμε λάβει εγγράφως απάντηση για τα ζητήματα αυτά. Μας κοινοποιήθηκε μόνον η με αριθμ. πρωτ. 1987/2014 εγκύκλιος της Τράπεζας

της Ελλάδος, η οποία ρυθμίζει μεν επιμέρους ζητήματα, δεν αντιμετωπίζει, ωστόσο, πλήρως ούτε το θέμα της ενιαίας ενημέρωσης ούτε το θέμα της καθιέρωσης ενιαίων διαδικασιών από τα πιστωτικά ιδρύματα. Επίσης, δεν έχει εκπονηθεί ακόμη ενημερωτικό φυλλάδιο, το οποίο να παρέχει εύληπτη πληροφόρηση στο κοινό σχετικά με τις προβλέψεις του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών με τον ενδεδειγμένο ενιαίο τρόπο.

Επισημαίνουμε ότι πολλοί δανειολήπτες προσφεύγουν στην Αρχή μας για πληροφόρηση αναφορικά με το νέο θεσμικό πλαίσιο που θα ισχύσει για τη ρύθμιση μη εξυπηρετούμενων δανείων, γεγονός που αφενός καταδεικνύει το έλλειμμα ενημέρωσης των καταναλωτών και, αφετέρου, αναμένεται, αν δεν υπάρξει άμεση και κατάλληλη παρέμβαση, να προικαλέσει σύγχυση και ταλαιπωρία τους από την 31.12.2014.

Στο πλαίσιο αυτό, επανερχόμαστε στο θέμα το οποίο τονίσαμε με το από 10.10.2014 έγγραφό μας για καθιέρωση ενιαίας ενημέρωσης των δανειοληπτών από τα πιστωτικά ιδρύματα και ενιαίων διαδικασιών εξυπηρέτησής τους στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών και σας παρακαλούμε να ενημερώσετε τον Συνήγορο του Καταναλωτή για τις τυχόν δράσεις που προωθείτε προς την κατεύθυνση αυτή.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λεοτέρης Γ. Ζαγορίτης