



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ
ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Αθήνα 15 Ιανουαρίου 2015
Αριθ. Πρωτ. :985

Προς:

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

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

Θέμα: Ελλιπής ενημέρωση δανειοληπτών κατά την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών

Βρισκόμαστε ήδη 15 ημέρες μετά την έναρξη εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών και, δυστυχώς, παρατηρούνται ζητήματα ελλιπούς ενημέρωσης των δανειοληπτών που είχαν εγκαίρως επισημανθεί από την Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” με τις από 10.10.2014 και 22.12.2014 επιστολές. Ειδικότερα, σας εφιστούμε την προσοχή στα εξής:

- Η **πληροφόρηση των καταναλωτών δεν είναι ενιαία και συντονισμένη**, γιατί δεν έχουν τεθεί κανόνες ενιαίας πληροφόρησης και ενιαίων διαδικασιών προς διευκόλυνση πρωτίστως των δανειοληπτών, αλλά και όλων των λοιπών εμπλεκόμενων φορέων (πιστωτικών ιδρυμάτων, Συνηγόρου του Καταναλωτή, φορέων συμβουλευτικής υποστήριξης κλπ.), όπως είχαμε εδώ και τρεις μήνες τονίσει και προτείνει.
- Ορισμένα καταστήματα πιστωτικών ιδρυμάτων δεν διαθέτουν έντυπο υλικό, ιδίως ενημερωτικά φυλλάδια και αιτήσεις που θα επιτρέψουν στους δανειολήπτες να κατανοήσουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών. Για να μπορέσει, συνεπώς, ο δανειολήπτης να μάθει πώς μπορεί να υπαχθεί στις σχετικές διαδικασίες θα πρέπει να έχει πρόσβαση στον ιστοχώρο τους και να αναζητήσει και να εκτυπώσει το σχετικό υλικό, γεγονός που όπως όλοι γνωρίζουμε δεν είναι πάντοτε εφικτό. Κατά τούτο καλούμε την Τράπεζα της Ελλάδος για τον έλεγχο και τις οδηγίες της προς τα πιστωτικά ιδρύματα.
- Στην πληροφόρηση (ιδίως στα ενημερωτικά φυλλάδια) που παρέχεται από τα πιστωτικά ιδρύματα **δεν αναφέρεται ή δεν αναφέρεται με σαφήνεια ο διαμεσολαβητικός ρόλος του Συνηγόρου του Καταναλωτή**, η προσφυγή στον οποίο αποτελεί δικαίωμα του καταναλωτή, σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 1 του ν. 4224/2013. Με τον τρόπο αυτόν **προκαλείται σύγχυση στον δανειολήπτη**, ο οποίος εύλογα μπορεί να θεωρήσει ότι δεν έχει άλλη δυνατότητα εξεύρεσης κοινά αποδεικτής λύσης πέρα από αυτή που του παρέχεται από το πιστωτικό ίδρυμα, ενώ, σύμφωνα με το τελευταίο εδάφιο του Κεφαλαίου Γ’ του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών «εάν τα μέρη δεν συμφωνήσουν τελικώς σε κοινά αποδεικτή λύση, τότε η διαφωνία τους μπορεί να

επιλύεται εξωδικαστικά μέσω του Συνηγόρου του Καταναλωτή ή άλλων φορέων με αντικείμενο τη διαμεσολάβηση ή από τα αρμόδια δικαστήρια», χωρίς να θίγεται, φυσικά, το γενικό δικαίωμα προσφυγής στον Συνήγορο του Καταναλωτή σύμφωνα με τον ν. 3297/2004.

• Στη διαδικτυακή ή άλλη πληροφόρηση που παρέχουν κάποια πιστωτικά ιδρύματα **έχουν παρεισφρήσει παραδρομές και σφάλματα**. Για παράδειγμα, υπάρχει τράπεζα που παραπέμπει τους δανειολήπτες στον Συνήγορο του Καταναλωτή για συμβουλευτική υποστήριξη. Αλλα πιστωτικά ιδρύματα επεξηγούν την έννοια του «συνεργάσιμου δανειολήπτη» κατά τρόπο που δεν συνάδει πλήρως με τον αντίστοιχο ορισμό του Κυβερνητικού Συμβουλίου Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους και του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών: Ενώ, δηλαδή, κατά τα ανωτέρω συνεργάσιμος είναι ο δανειολήπτης ο οποίος «συναινεί σε διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης αναδιάρθρωσης με τον δανειστή ή όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4224/2013» υπάρχουν πιστωτικά ιδρύματα τα οποία, στο ενημερωτικό υλικό τους, συγχέουν την άρνηση "διερεύνησης εναλλακτικής πρότασης αναδιάρθρωσης με τον δανειστή" (στάδιο 4) με την άρνηση συναίνεσης σε οποιαδήποτε πρόταση, **χαρακτηρίζοντας μη συνεργάσιμο και τον δανειολήπτη που απλώς δεν αποδέχεται την πρόταση κατάλληλης ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης**.

Είναι αυτονόητο ότι τόσο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας εξεύρεσης κοινά αποδεκτής λύσης όσο και κατά τη διαμεσολάβηση ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή, **οι δανειστές (πιστωτικά ιδρύματα, εισπρακτικές εταιρείες κλπ.) θα πρέπει να απέχουν από οχλήσεις προς τους οφειλέτες**.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης