



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια:

Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη
Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγητής:

Αριστοτέλης Σταμούλας
Ειδικός Επιστήμονας
Τηλ.: 210-6460814
Fax: 210-6460414
E-mail: astamoulas@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 11 Δεκεμβρίου 2015
Αριθ. Πρωτ. :30085

Προς:

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ
Αμερικής 21Α
106 72, Αθήνα

Θέμα: Καθυστερήσεις πιστωτικών ιδρυμάτων κατά τη λήψη και διεκπεραίωση αιτημάτων δανειοληπτών, που αφορούν τη χορήγηση βεβαιώσεων οφειλών.

Δυνάμει του άρθρου 2 παρ. 4 του ν. 3869/2010, όπως ισχύει, υφίσταται υποχρέωση των πιστωτικών ιδρυμάτων να δέχονται και να διεκπεραιώνουν, εντός προθεσμίας δέκα (10) εργάσιμων ημερών, κάθε αίτημα δανειολήπτη για τη χορήγηση αναλυτικών καταστάσεων (βεβαιώσεων) των οφειλών του κατά κεφάλαιο, τόκους και έξοδα, συμπεριλαμβανομένου του επιτοκίου, με το οποίο εκτοκίζονται αυτές οι οφειλές.

Ως γνωστόν, οι βεβαιώσεις αυτές πρέπει να συνοδεύουν τις αιτήσεις των δανειοληπτών προς τις Γραμματείες των καθ' ύλην και κατά τόπους αρμόδιων Ειρηνοδικείων για την έναρξη της προβλεπόμενης διαδικασίας δικαστικής ρύθμισης των οφειλών τους.

Δεδομένων ότι:

1. Το τελευταίο διάστημα, η Αρχή μας δέχεται πλήθος προφορικών και έγγραφων αναφορών από καταναλωτές-δανειολήπτες, οι οποίοι βρίσκονται ενώπιον καθυστερήσεων από τα πιστωτικά ιδρύματα σε ό,τι αφορά τη λήψη και τη διεκπεραίωση αιτημάτων χορήγησης βεβαιώσεων οφειλών.
2. Οι δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν συστηματικά δυσκολίες στην εξυπηρέτηση των οφειλών τους αποτελούν μια εξαιρετικά ευάλωτη κοινωνική ομάδα.



Χαρακτηριστική είναι η περίπτωση άνεργης δανειολήπτριας (υπ' αριθ. πρωτ. 28191/23-11-2015 φάκελος υπόθεσης), η οποία είχε ζητήσει βεβαίωση οφειλής από την τράπεζά της και, τελικά, την έλαβε μόνο κατόπιν παρέμβασης του Συνηγόρου του Καταναλωτή, με σημαντική καθυστέρηση σχεδόν ενάμισι μήνα από την αρχική αίτηση.

3. Η προθεσμία υποβολής αιτήσεων για την υπαγωγή των δανειοληπτών στις διατάξεις του ν. 3869/2010 είναι η **31η Δεκεμβρίου 2015**, καθώς εν συνεχεία εφαρμόζονται οι διατάξεις του ν. 4346/2015, οι οποίες ορίζουν διαφορετικά κριτήρια υπαγωγής και διαφορετικές προϋποθέσεις προστασίας της κύριας κατοικίας (έως 31-12-2015 οι δανειολήπτες μπορούν να ζητήσουν την εξαίρεσή της από ρευστοποίηση, με μοναδικό κριτήριο την αντικειμενική της αξία), γεγονός που καθιστά επιτακτικότερη την έγκαιρη λήψη των αναλυτικών βεβαιώσεων των οφειλών τους από τα πιστωτικά ιδρύματα.

Στο πλαίσιο αυτό και επανερχόμενοι επί του ζητήματος (βλ. υπ' αριθ. πρωτ. 15995/27-6-2013 παλαιότερη σύσταση), η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” σας καλεί να επιστήσετε την προσοχή στα πιστωτικά ιδρύματα-μέλη σας, ώστε να προβούν σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την κατά προτεραιότητα τήρηση της εκ του νόμου υποχρέωσής τους να παραλαμβάνουν και να διεκπεραιώνουν τα σχετικά αιτήματα των δανειοληπτών.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

Κοιν.:

- (1) κ. Γεώργιο Σταθάκη
Υπουργό Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού
Νίκης 5-7
101 80, Αθήνα
- (2) κ. Αντώνιο Παπαδεράκη
Γενικό Γραμματέα Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή
Πλ. Κάνιγγος
101 81, Αθήνα
- (3) Πιστωτικά ιδρύματα (μέσω Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών)

