

Συνέντευξη του Συνήγορου του Καταναλωτή Λευτέρη Ζαγορίτη
στη δημοσιογράφο κ. Αθανασία Ακριβού
στο portal bankingnews.gr
(27.10.2017)



1) Ποιες περιπτώσεις δανείων έρχονται στην Αρχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή;

Στην αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή εμπίπτουν τα στεγαστικά ή τα καταναλωτικά δάνεια που χορηγούνται σε φυσικά πρόσωπα για σκοπούς που δεν σχετίζονται με την εμπορική, επιχειρηματική ή επαγγελματική δραστηριότητά τους.

Ο Συνήγορος επιλαμβάνεται και υποθέσεων που σχετίζονται με τη χρήση πιστωτικών, χρεωστικών ή προπληρωμένων καρτών και, γενικότερα, με όλο το φάσμα των διαφορών του τραπεζικού κλάδου μεταξύ καταναλωτών και πιστωτικών ιδρυμάτων. Ειδική παρέμβαση είχε γίνει από την Αρχή στις υποθέσεις δανείων σε ξένο νόμισμα και ιδίως σε ελβετικό φράγκο.

Όσον αφορά σε αιτήματα ρύθμισης δανείων, η Αρχή εξωδικαστικά διαμεσολάβησε μεταξύ πιστωτών και οφειλετών για την εξεύρεση κοινά αποδεκτής λύσης, μετά την υπαγωγή των οφειλετών στη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων του Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4224 /2013 και

αφού διαπιστωθεί η αποτυχία ρύθμισης της οφειλής μεταξύ δανειολήπτη και τράπεζας ή αν ο δανειολήπτης κριθεί μη συνεργάσιμος.

Είναι αυτονόητο ότι η Αρχή δεν διαμεσολαβεί όταν η υπόθεση εκκρεμεί ενώπιον της Δικαιοσύνης, όπως για παράδειγμα συμβαίνει με τις υποθέσεις του νόμου Κατσέλη οι οποίες εκκρεμούν στα Ειρηνοδικεία.

2. Ποια είναι η διαδικασία που ακολουθείτε στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4224/2013 για τον εξωδικαστικό συμβιβασμό; (Γίνεται δηλαδή κάποια αντιπρόταση μέσω της Αρχής;)

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ως φορέας διαμεσολάβησης εργάζεται για τη διαμόρφωση βιώσιμων και ρεαλιστικών προτάσεων για κάθε υπόθεση ξεχωριστά, λαμβάνοντας υπόψη τις ειδικότερες συνθήκες κάθε περίπτωσης. Η δυσκολία του ρόλου μας είναι προφανής, αφού τα συμφέροντα των μερών είναι αντικρουόμενα και, πολλές φορές, δεν γίνονται αντιληπτά τα οφέλη της επίλυσης για τα όλα τα μέρη.

Σε πρώτο στάδιο διαβιβάζουμε στην Τράπεζα την αναφορά του δανειολήπτη και αναμένουμε απ' αυτήν να καταθέσει νέα βελτιωμένη πρόταση, για την οποία ενημερώνεται ο δανειολήπτης.

Εάν δεν εξευρεθεί λύση ή η πρόταση δεν λαμβάνει υπόψη τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας, καλούμε τα μέρη σε συνάντηση στα γραφεία της Αρχής για την ανάπτυξη των απόψεων τους, στο πλαίσιο της αρχής της εκατέρωθεν ακρόασης.

Στο στάδιο αυτό η Αρχή μπορεί να διατυπώσει πρόταση προκειμένου να επιτευχθεί συμβιβασμός και επίλυση της διαφοράς, με θετικά συνήθως αποτελέσματα.

3. Τι προτείνουν οι τράπεζες στη φάση του εξωδικαστικού συμβιβασμού; Για παράδειγμα έρχονται με τις ίδιες προτάσεις;

Με βάση την εμπειρία μας διαπιστώνουμε πως οι υποβαλλόμενες προτάσεις των τραπεζών στο πλαίσιο της διαδικασίας του Κώδικα, πολλές φορές, δεν ανταποκρίνονται στις πραγματικές συνθήκες που έχουν διαμορφωθεί σε συγκεκριμένες υποθέσεις δανειοληπτών - καταναλωτών και, επομένως, δεν είναι ρεαλιστικές και βιώσιμες. Αυτό οφείλεται κατά ένα μεγάλο μέρος στο γεγονός ότι οι τράπεζες δεν κάνουν εξατομικευμένες προτάσεις και εμμένουν σε γενικές παραδοχές. Γι' αυτό συχνά δεν επέρχεται συμφωνία και αρκετοί δανειολήπτες προσφεύγουν στον Συνήγορο του Καταναλωτή.

Στη φάση της διαδικασίας επίλυσης της διαφοράς ενώπιον της Αρχής κάποιες τράπεζες επιμένουν μερικές φορές στις αρχικές τους προτάσεις, κάτι που δεν βοηθάει την εξεύρεση λύσης.

Στη συνέχεια, όμως, έχουμε βελτίωση των αρχικών προτάσεων με μείωση των προτεινόμενων επιτοκίων, με πιο ευέλικτα προγράμματα αποπληρωμής, με επιμήκυνση του χρόνου αποπληρωμής και μερική διαγραφή σε καταναλωτικά δάνεια και κάρτες.

Τελευταία οι τράπεζες έχουν επιτέλους εμφανίσει δείγματα μεγαλύτερης ευελιξίας επιτέλους σε σύγκριση με το παρελθόν.

Βεβαίως, από την άλλη πλευρά, υπάρχει και μερίδα δανειοληπτών που ζητά μη εφικτά πράγματα, όπως για παράδειγμα τη διαγραφή του συνόλου ή μέρους των οφειλών τους, χωρίς να υφίστανται οι απαραίτητες προϋποθέσεις.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, υπηρετώντας τις αρχές και τους κανόνες της καλόπιστης διαμεσολάβησης, έχει ως στόχο πρωτίστως να γεφυρώσει το μεταξύ των μερών υφιστάμενο χάσμα, σταθμίζοντας τις ειδικότερες συνθήκες (οικονομικοκοινωνικές, οικογενειακές κλπ), και τις εύλογες δαπάνες διαβίωσης κάθε περίπτωσης προκειμένου να επιτύχει κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αυτής μια τρίτη, κοινά αποδεκτή αλλά και ισορροπημένη πρόταση-λύση.

4) Τι ποσοστό των περιπτώσεων που καταφεύγουν σε εσάς τελικά επιλύονται;

Με βάση τα συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία που διαθέτει η Αρχή για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (Τραπεζικός κλάδος), το 60,1 % των υποθέσεων επιλύονται υπέρ των δανειοληπτών – καταναλωτών. Έκβαση υπέρ των Τραπεζών υπάρχει στο 19% των υποθέσεων. Σε ποσοστό, όμως, της τάξεως του 20,9% τα μέρη δυστυχώς δεν καταλήγουν σε συμφωνία.

Οι κύριοι ανασταλτικοί λόγοι για την εξεύρεση λύσης είναι:

Η σημαντική έλλειψη εμπιστοσύνης μεταξύ δανειοληπτών και τραπεζικών ιδρυμάτων κατά τη διαδικασία συνδιαλλαγής στο πλαίσιο του Κώδικα. Επίσης, η έλλειψη συνεργασίας μεταξύ των τραπεζών σε περιπτώσεις δανειοληπτών με πολλαπλούς πιστωτές. Επιπλέον, τα τραπεζικά ιδρύματα σε αρκετές περιπτώσεις δεν λαμβάνουν υπόψη τις εύλογες δαπάνες διαβίωσης.

Από τις υποθέσεις που απασχόλησαν την Αρχή ικανό ποσοστό αφορούσε δανειολήπτες που προσέφυγαν, διότι χαρακτηρίστηκαν, ως μη συνεργάσιμοι. Σχεδόν όλες οι υποθέσεις επιλύθηκαν, αφού οι Τράπεζες τελικά αποδέχθηκαν ότι ήταν συνεργάσιμοι.

5) Τι γίνεται εάν ο δανειολήπτης δεν μπορέσει να έρθει σε συμφωνία με την Τράπεζα ούτε μέσω της Αρχής σας. Τι επιλογές έχει;

Εφόσον έχει τις προϋποθέσεις μπορεί να προσφύγει μόνο με βάση τις διατάξεις του ν. 3869/2010 (νόμος Κατσέλη) όπως αυτός τροποποιήθηκε και ισχύει, ζητώντας τη ρύθμιση των οφειλών του από το Δικαστήριο.

Σε άλλες περιπτώσεις που δεν αφορούν σε ρύθμιση οφειλών, ο δανειολήπτης μπορεί να προσφύγει στη Δικαιοσύνη με ό,τι αυτό σημαίνει σε χρόνο, χρήμα αλλά και ψυχική επιβάρυνση.

Έτσι έχει συμβεί, για παράδειγμα, με τις υποθέσεις δανείων σε ξένο νόμισμα (Ελβετικό Φράγκο) που αφορούν δεκάδες χιλιάδες δανειολήπτες.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή είχε κάνει μία ρεαλιστική πρόταση για τα δάνεια σε Ελβετικό Φράγκο που δεν έγινε αποδεκτή από τις Τράπεζες οπότε πλέον όλοι αναμένουν την τελεσίδικη απόφαση της Δικαιοσύνης.

6) Ποια είναι η άποψη σας για τον χειρισμό των κόκκινων δανείων από τις Τράπεζες; Πιστεύετε πως είναι αποτελεσματικός;

Οι τράπεζες θα πρέπει να κινηθούν πιο γρήγορα και πιο αποτελεσματικά.

Να κάνουν βιώσιμες και ρεαλιστικές προτάσεις.

Να πάρουν πιο γενναίες και γρήγορες αποφάσεις ιδιαίτερα για τους ασθενέστερους οικονομικά δανειολήπτες.

Ο όγκος των κόκκινων δανείων είναι τεράστιος. Σύμφωνα με την τελευταία Έκθεση της Τράπεζας της Ελλάδος για τους “επιχειρησιακούς στόχους των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων” το ύψος τους φθάνει τα 105 δις Ευρώ.

Περίπου ένα στα δύο δάνεια δεν εξυπηρετείται. Ο δείκτης είναι υψηλός σε όλα τα χαρτοφυλάκια. Φθάνει το 42,2% για το στεγαστικό χαρτοφυλάκιο, το 52% για το καταναλωτικό χαρτοφυλάκιο, το 68,3 % για το χαρτοφυλάκιο των ελευθέρων επαγγελματιών και το 60,7% για το χαρτοφυλάκιο μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων.

Η αντιμετώπιση του τεράστιου όγκου των “κόκκινων δανείων” είναι μείζον ζήτημα. Για τη χώρα. Για την αγορά. Για τους πολίτες. Δεν υπάρχει πια χρόνος. Δεν αντιμετωπίζεται το πρόβλημα με ρυθμούς χελώνας.

7) Πιστεύετε πως η διόγκωση των κόκκινων δανείων πέραν της κρίσης οφείλεται και σε λάθος στρατηγικές αντιμετώπισης από τις τραπεζικές ηγεσίες στην αρχή της κρίσης;

Κατ' αρχήν οφείλω να επισημάνω ότι κανένας δεν είναι άμοιρος ευθυνών. Η διόγκωση των κόκκινων δανείων είναι ένα πολυπαραγοντικό πρόβλημα, όπου κάθε εμπλεκόμενος έχει το μερίδιό του που του αναλογεί. Και πρωτίστως το ίδιο το τραπεζικό σύστημα. Από το 2010 και μετά, μια σειρά από καθυστερήσεις και άτολμες θεσμικές παρεμβάσεις επέτειναν το πρόβλημα. Και εδώ εντάσσω και το νόμο Κατσέλη. Είναι δε, ενδεικτικό το γεγονός ότι ο Κώδικας Δεοντολογίας, παρ' ό,τι θεσμοθετήθηκε με τον ν. 4224/2013, άρχισε, στην ουσία να εφαρμόζεται μετά από δύο χρόνια, το 2015, πέντε ολόκληρα χρόνια μετά το ξέσπασμα της κρίσης. Η εφαρμογή του όμως, όπως και η εξωδικαστική επίλυση διαφορών από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, που ως στάδιο της διαδικασίας έπεται χρονικά, δεν στηρίχθηκε εξ' αρχής από τα πιστωτικά ιδρύματα. Θεωρώ ότι οι στρατηγικές που υιοθετήθηκαν αρχικά και οι οποίες βασίζονταν σε διεκπεραιωτικές και όχι σε βιώσιμες και ρεαλιστικές προτάσεις, προσαρμοσμένες στα νέα οικονομικά και κοινωνικά δεδομένα, καθυστέρησαν σημαντικά την αντιμετώπιση ενός μεγάλου μέρους, ιδίως καταναλωτικών και στεγαστικών δανείων. Εδώ υπάρχουν ευθύνες. Γιατί τώρα που φαίνεται να έχει γίνει αντιληπτό από τις τράπεζες ότι η επιτυχία των διαδικασιών του εξωδικαστικού συμβιβασμού στον τομέα των "κόκκινων δανείων" είναι προϋπόθεση επιβίωσης, οι συνθήκες για τους δανειολήπτες, αλλά και για την αγορά, γενικότερα, έχουν γίνει πολύ πολύ πιο δύσκολες. Και οι στόχοι που έχουν τεθεί για το πιστωτικό σύστημα είναι εξαιρετικά δύσκολο να επιτευχθούν.

8) Υπάρχει συνεργασία μεταξύ της Αρχής σας και της Ειδικής Γραμματείας Ιδιωτικού Χρέους και σε τι επίπεδο;

Ασφαλώς και υπάρχει πολύ καλή συνεργασία με τη Γραμματεία σε όλα τα επίπεδα. Ανταλλαγή απόψεων, θέσεων, ενημέρωση για την πορεία της εξωδικαστικής επίλυσης, ενημέρωση των συντονιστών που ανέλαβαν ή θα αναλάβουν υποθέσεις στο πλαίσιο της υλοποίησης του ν. 4469/2017 περί εξωδικαστικού μηχανισμού ρύθμισης οφειλών επιχειρήσεων. Παρ' ό,τι δεν είναι αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή τα επιχειρηματικά δάνεια και η τακτοποίηση τους δεν μπορούμε να παραγνωρίσουμε ότι είναι μέρος του προβλήματος. Αφορούν ανθρώπους που ζουν και δραστηριοποιούνται στη χώρα. Όλα είναι αλληλένδετα μεταξύ τους.

Οφείλω να αναγνωρίσω ότι χρειάζεται να καταβληθεί τεράστια προσπάθεια για τη διαχείριση του ιδιωτικού χρέους το οποίο θα μπορούσε να παρομοιασθεί, χωρίς υπερβολή, με ναρκοπέδιο. Εύχομαι η προσπάθεια να στεφθεί με επιτυχία γιατί κάθε τακτοποίηση "κόκκινου δανείου" είναι ένα λιθαράκι, ένα βήμα προς την εξομάλυνση.