



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Πληροφορίες: Διονύσιος Ραυτόπουλος
Ειδικός Επιστήμονας
e-mail: draftopoul@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 21 Νοεμβρίου 2012
Αριθ. Πρωτ. :10362

ΠΡΟΣ:

Πίνακα αποδεκτών

ΘΕΜΑ: Χρέωση εξόδων “μελέτης” ή “φακέλου” ή “προέγκρισης” ή “διαχείρισης” καθώς και έξοδα με συναφείς διατυπώσεις κατά τη χορήγηση τραπεζικών δανείων.

Σε συνέχεια της διερεύνησης αναφορών καταναλωτών, που διαμαρτύρονται για την ύπαρξη εξόδων “μελέτης” ή “φακέλου” ή “προέγκρισης” ή “διαχείρισης”, καθώς και έξοδα με συναφείς διατυπώσεις κατά τη χορήγηση τραπεζικών δανείων και δεδομένου ότι, από την παραπάνω πρακτική, θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών, θα θέλαμε να παρατηρήσουμε τα ακόλουθα:

2.1 Σύμφωνα με την απόφαση 961/2007 του Πολυμελούς Πρωτοδικείου Αθηνών, κρίθηκε ως καταχρηστικός Γ.Ο.Σ. που προέβλεπε σε σχετικό έντυπο τράπεζας με τίτλο «ΟΡΟΙ ΒΑΣΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (...) ΚΤΗΜΑΤΙΚΗ ΠΙΣΤΗ», «εφάπαξ δαπάνη εξέτασης αιτήματος δανειοδότησης και προέγκρισης δανείων (...) η οποία (δαπάνη) κυμαίνεται ως εξής: για ποσό έως και 45.000 ευρώ: 550 ευρώ, για ποσό από 45.000,01 ευρώ έως και 90.000 ευρώ: 800 ευρώ, για ποσό από 145.000,01 και πάνω: 1.500 ευρώ», ισχύουν τα ακόλουθα: Ο εν λόγω όρος είναι καταχρηστικός διότι "καθιστά το τίμημα για την εξέταση του αιτήματος δανειοδότησης τελείως αόριστο, αφού δεν εξειδικεύεται στον οφειλέτη της Τράπεζας που ζητεί τη χορήγηση δανείου και υποβάλει τη σχετική αίτηση σε τι ακριβώς συνίστανται και με ποιο τρόπο προκύπτουν τα εν λόγω ποσά και το ύψος τους, καθώς και ο λόγος για τον οποίο το ύψος του ποσού κλιμακώνεται ανάλογα με το ποσό δανείου που ζητείται, δηλαδή δεν εξειδικεύονται με σαφήνεια τα έξοδα, στα οποία υποβάλλεται η Τράπεζα για τον έλεγχο των αιτήσεων για δανειοδότηση, επομένως ο όρος αυτός εμπίπτει στην περίπτωση του *per se* καταχρηστικού όρου της περίπτωσης ια' της παραγράφου 7 της διάταξης του άρθρου 2 του Ν.2251/1994».

Όπως προκύπτει από την παραπάνω απόφαση του Πολυμελούς Πρωτοδικείου Αθηνών, ο παραπάνω όρος κρίθηκε ως καταχρηστικός για δυο λόγους: α) γιατί καθιστά το τίμημα για την εξέταση του αιτήματος δανειοδότησης τελείως αόριστο, αφού δεν εξειδικεύεται στον οφειλέτη της Τράπεζας που ζητεί τη χορήγηση δανείου και υποβάλει τη σχετική αίτηση σε τι ακριβώς συνίστανται και με ποιο τρόπο προκύπτουν τα εν λόγω ποσά και το ύψος τους και β) γιατί το ύψος του ποσού κλιμακώνεται ανάλογα με το ποσό δανείου που ζητείται, δηλαδή δεν εξειδικεύονται με σαφήνεια τα έξοδα, στα οποία υποβάλλεται η Τράπεζα για τον έλεγχο των αιτήσεων για δανειοδότηση.

2.2 Κάθε χρέωση στην οποία προβαίνει η τράπεζα πρέπει να συνιστά και την ύπαρξη ανταποδοτικής υπηρεσίας. Με την επιβολή των σχετικών εξόδων τα πιστωτικά ιδρύματα χρεώνουν μέρος του λειτουργικού τους κόστους στον καταναλωτή, παρότι έχει ληφθεί υπόψη και συμπεριληφθεί στο συμφωνημένο επιτόκιο. Η βασική επιχειρηματική δραστηριότητα της τράπεζας είναι η χορήγηση δανείων. Η συγκέντρωση και εξέταση των απαιτούμενων εγγράφων (οικονομικά στοιχεία, Ε9, έλεγχος στον ΤΕΙΡΕΣΙΑ, διεκπεραίωση γραφειοκρατικών διατυπώσεων) του δανειολήπτη από το τραπεζικό ίδρυμα είναι αναπόσπαστο κομμάτι της κεντρικής επιχειρηματικής του δραστηριότητας και ως εκ τούτου οι σχετικές δαπάνες αποτελούν και λογίζονται ως λειτουργικά έξοδα. Η εξέταση της πιστοληπτικής ικανότητας του δανειακού πελάτη αποσκοπεί στην προστασία τόσο του ίδιου του τραπεζικού οργανισμού από επισφαλή δάνεια όσο και την προστασία των καταθετικών πελατών και λοιπών πιστωτών της τράπεζας.

2.2.1 Η διαδικασίες έγκρισης των δανείων εμπλέκουν διαφορετικές υπηρεσίες της τράπεζας ανάλογα με το ύψος και τη χρήση του δανείου. Η διοικητική διάρθρωση των υπηρεσιών των τραπεζών είναι άρρηκτα συνυφασμένη με τις εγκριτικές διαδικασίες δανείων που εφαρμόζει κάθε οργανισμός. Ο πελάτης προσέρχεται στο κατάστημα και εξυπηρετείται από τον εκάστοτε αρμόδιο υπάλληλο, που θα του παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με τους όρους και τις προϋποθέσεις του δανείου και ταυτόχρονα θα μεριμνήσει για τη συγκέντρωση όλων των απαιτούμενων για την εγκριτική διαδικασία εγγράφων. Σύμφωνα με τις πιο καθιερωμένες δομές οργάνωσης τραπεζών, δάνεια ιδιωτών και μικρά επιχειρηματικά δάνεια θα εγκριθούν από το κατάστημα ή την αμέσως ανώτερη εγκριτική βαθμίδα που είναι πιθανώς κάποια περιφερειακή διεύθυνση. Μικρά επιχειρηματικά δάνεια μπορούν να εγκριθούν και από εξειδικευμένα κατάστημα τραπεζών για επιχειρήσεις (Business Center). Μεγάλα στεγαστικά δάνεια ή άλλου είδους μεγάλα ιδιωτικά ή επιχειρηματικά δάνεια θα σταλούν για έγκριση σε κεντροποιημένες υπηρεσίες και μπορούν να φτάσουν ακόμα και σε ανώτατο διοικητικό επίπεδο για έγκριση. Η δομή και η λειτουργία της τράπεζας στηρίζεται στην ύπαρξη του πιο κατάλληλου, ασφαλούς και γρήγορου μηχανισμού λήψης της κυριότερης επιχειρηματικής απόφασης που λαμβάνει: την ορθολογική χορήγηση δανείων. Το λειτουργικό κόστος της τράπεζας προκύπτει από την ύπαρξη των παραπάνω δομών. Όσο

μεγαλύτερο, πολύπλοκο ή επικίνδυνο είναι ένα δάνειο, τόσα περισσότερα εγκριτικά στάδια (κλιμάκια) πρέπει να περάσει, προκαλώντας τα ανάλογα έξοδα

2.3 Οι υπηρεσίες που προσφέρει η τράπεζα (δάνεια) αποτιμώνται με το εκάστοτε επιτόκιο που απολαμβάνει επί του χορηγηθέντος κεφαλαίου. Το επιτόκιο με το οποίο χορηγεί η τράπεζα δάνεια αντανακλά το άθροισμα πέντε βασικών επιμέρους στοιχείων:

- α) το κόστος του χρήματος για την τράπεζα στο παρόν αλλά και εκτίμηση για τη μελλοντική πορεία των επιτοκίων δανεισμού χρήματος από καταθέτες, την διατραπεζική αγορά ή ομολογιούχους
- β) το κόστος λειτουργίας της τράπεζας- μισθοί υπαλλήλων, λειτουργία καταστημάτων, προωθητικές ενέργειες
- γ) τον πιστωτικό κίνδυνο που αναλαμβάνει η τράπεζα, χορηγώντας το δάνειο ανάλογα με το είδος του και τις εξασφαλίσεις που έχει λάβει
- δ) το κόστος διατήρησης ανοικτού ορίου προς χρήση, ακόμα και αν δεν χρησιμοποιείται στα δάνεια με μορφή ανοικτού αλληλόχρεου λογαριασμού (πιστωτικές κάρτες, ανοικτά καταναλωτικά δάνεια)
- ε) το περιθώριο κέρδους που προσδοκά η τράπεζα από τη χορήγηση του δανείου

Τη στιγμή της έγκρισης ενός δανείου όλοι οι παραπάνω παράγοντες κόστους και κέρδους που εσωκλείονται στο επιτόκιο είναι γνωστοί στα εγκριτικά κλιμάκια και λαμβάνονται υπόψη για τον καθορισμό του ύψους των δανείων.

2.4 Σύμφωνα με τα παραπάνω, ζητείται από τους καταναλωτές να πληρώσουν για τα λειτουργικά έξοδα της τράπεζας, τόσο μέσω του επιτοκίου, όσο και μέσω της χρέωσης εξόδων φακέλου, χωρίς όμως να απολαμβάνουν κάποια επιπλέον υπηρεσία ή αγαθό από την τράπεζα. Η εξέταση της πιστοληπτικής ικανότητας του πελάτη γίνεται υποχρεωτικά (είτε το ζητήσει ο πελάτης-καταναλωτής είτε όχι), καθώς, όπως αναφέραμε, αποσκοπεί στην προστασία της ίδιας της τράπεζας αλλά και γιατί η ίδια δεσμεύεται από το θεσμικό περιβάλλον μέσα στο οποίο δραστηριοποιείται. Η αοριστία των συγκεκριμένων εξόδων, όπως έκρινε με την απόφασή 961/2007 του το Πολυμελές Πρωτοδικείο Αθηνών, δεν οφείλεται σε αμέλεια των τραπεζικών ιδρυμάτων αλλά στην αδυναμία τους να τα διαχωρίσουν από τα λειτουργικά τους έξοδα και να τα εξειδικεύσουν στον καταναλωτή που ζητεί τη χορήγηση δανείου και υποβάλλει τη σχετική αίτηση σε τι ακριβώς συνίστανται, με ποιο τρόπο προκύπτουν, καθώς και το ύψος τους.

2.3 Κατά συνέπεια, με σκοπό τη προστασία του καταναλωτικού κοινού, βάση των αρχών της ανταποδοτικότητας, της διαφάνειας, και της καλής πίστης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

I) Κρίνει αδικαιολόγητη την επιβολή εξόδων “μελέτης” ή “φακέλου” ή “προέγκρισης” ή “διαχείρισης” κατά τη χορήγηση τραπεζικών δανείων και **συστήνει στα τραπεζικά ιδρύματα να απέχουν από τη χρέωσή τους στους καταναλωτές**, εκτός εάν πρόκειται για έξοδα υπέρ τρίτων (δικαστικά, δικηγορικά, έξοδα μηχανικού).

II) Καλεί τα τραπεζικά ιδρύματα, να γνωστοποιήσουν στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (20) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

III) Διαβιβάζει την παρούσα σύσταση στη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης για τις δικές της κατά νόμο ενέργειες, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 9ζ και του άρθρου 13^Α του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α 191), όπως ισχύει.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Ζερβέας

Πίνακας Αποδεκτών

ΠΡΟΣ:

1. ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ
Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατείας
Ακαδημίας 68
106 78 Αθήνα

2.E.F.G. EUROBANK- ERGASIAS
Όθωνος 8
105 57 Αθήνα

3.ALPHA BANK
Δ/ση Κανονιστικής Συμμορφώσεως
Πανεπιστημίου 43
105 64 Αθήνα

4.Τράπεζα Πειραιώς
Διεύθυνση Οργάνωσης &
Κεντρικής Υποστήριξης
Τ.Θ 4264
102 10 Αθήνα

5.Emporiki Bank
Σοφοκλέους 11
105 59 Αθήνα

6.Marfin Egnatia Bank
Δ/ση Κανονιστικής Συμμόρφωσης
Αμερικής 6
106 71 Αθήνα

7. Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο Ελλάδος
Δ/ση Κανονιστικής Συμμόρφωσης
Σοφοκλέους 2
105 59 Αθήνα

8.ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ
Δ/ση Κανονιστικής Συμμορφώσεως
Λ. Αλεξάνδρας 170
115 21 Αθήνα

9.MILLENNIUM BANK A.E.
Λεωφόρος Συγγρού 182
176 71 Καλλιθέα

10.CITIBANK

Όθωνος 8
105 57 Αθήνα

11.Τράπεζα Αττικής
Ομήρου 23
106 72 Αθήνα

12.ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
Μεσογείων 109-111
115 10 Αθήνα

13.PROTONBANK
Έσλιν & Αμαλιάδος 20
115 23 Αθήνα

14.PROBANK
Πειραιώς 74
183 46 Μοσχάτο

15.HSBC Bank plc.
Λ. Μεσογείων 109-111
115 26 Αθήνα

16.FBB - Πρώτη Επιχειρηματική Τράπεζα Α.Ε.
Μιχαλακοπούλου 91
115 28 Αθήνα

17.Πανελλήνια Τράπεζα
Λ. Μεσογείων 290
155 62 Χολαργός

18.ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ Δημόσια Εταιρεία Λτδ
Μιχαλακοπούλου 91
115 28 Αθήνα

19.Credicom Consumer Finance
Λ. Συγγρού 187
171 21 Ν. Σμύρνη

ΚΟΙΝ:

Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή
Τμήμα Β'
Πλατεία Κάνιγγος
101 81 Αθήνα