

# ΤΡΑΠΕΖΕΣ & ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

**ΜΠΕΣ  
ενημερωμένος**

**ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ**

**ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ**

**ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ**

**ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ**

**Βγες  
κερδισμένος**

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ**  
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



**νοιάζεται για σένα**





# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ



ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ - ΤΡΑΠΕΖΩΝ

σελ. 2-3

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ-ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

σελ. 4

ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

σελ. 5-6

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΠΡΟΣΕΧΕΤΕ

- Εξυπηρέτηση σε ΑΤΜ
- Πάγιες εντολές
- Πιστωτικές κάρτες
- Χορηγήσεις
- Καταναλωτικά δάνεια
- Στεγαστικά δάνεια
- Προσυμβατική Ενημέρωση Καταναλωτών
- Χρηματοδότηση αυτοκινήτου

σελ. 7-15



ΠΟΥ ΝΑ ΑΠΕΥΘΥΝΘΕΙΤΕ

- Στοιχεία επικοινωνίας αρμόδιων αρχών

σελ. 16-17

ΛΕΞΙΚΟ-ΕΠΕΙΞΗΓΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΟΡΩΝ

σελ. 18-20

# ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Οι σχέσεις των καταναλωτών με τις τράπεζες είναι πλέον ένα ζήτημα που ξεφεύγει από τις συνηθισμένες διαστάσεις μιας απλής συναλλακτικής σχέσης μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή.

Η διαπίστωση αυτή ενισχύεται από το γεγονός ότι τα τραπεζικά θέματα κερδίζουν συνεχώς χρόνο και χώρο στην ατζέντα ενημέρωσης και δημόσιας συζήτησης, είτε στα μέσα ενημέρωσης, είτε στο κοινοβούλιο, είτε σε συζητήσεις που οργανώνουν φορείς και οργανώσεις.

Εκείνο που τις περισσότερες φορές αναδεικνύεται είναι ότι παρά τη μεγάλη προσφορά τραπεζικών προϊόντων αλλά και την έντονη διαφημιστική δραστηριότητα από τη μεριά των τραπεζών, οι καταναλωτές αντιμετωπίζουν ένα σοβαρό έλλειμμα ενημέρωσης.

- **Δεν γνωρίζουν ή δεν κατανοούν βασικούς τραπεζικούς όρους.**
- **Αδυνατούν να παρακολουθήσουν και να καταλάβουν κρίσιμες πληροφορίες που περιέχονται στα περιβόητα "ψιλά γράμματα" των συμβολαίων.**
- **Παρεξηγούν ή παραπλανούνται από κάποιες προωθητικές ενέργειες τραπεζικών προϊόντων.**

Όλα αυτά έχουν σαν αποτέλεσμα οι καταναλωτές να μην κάνουν τις καλύτερες επιλογές σε ό,τι αφορά την αγορά τραπεζικών προϊόντων και συχνά να αντιμετωπίζουν σημαντικά προβλήματα που πολλές φορές φτάνουν μέχρι και το οικονομικό αδιέξοδο.

Η σωστή πληροφόρηση των καταναλωτών για τις σχέσεις τους με τις τράπεζες είναι μια πολύ σοβαρή υπόθεση που για τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης αποτελεί κεντρική προτεραιότητα.

# - ΤΡΑΠΕΖΟΝ

## Προς την κατεύθυνση αυτή, έχουμε κατά καιρούς αναλάβει πρωτοβουλίες, όπως:

- η θεσμοθέτηση, υπό προϋποθέσεις, του ακατάσχετου της πρώτης κατοικίας δανειολήπτη για χρέη έως 10.000 ευρώ από πιστωτικές κάρτες ή καταναλωτικά δάνεια.
- η επιβολή κυρώσεων σε περίπτωση που περιλαμβάνονται σε συμβόλαια όροι που έχουν κριθεί καταχρηστικοί με αμετάκλητες δικαστικές αποφάσεις.
- η συμμετοχή στην κατάρτιση της ευρωπαϊκής οδηγίας για την καταναλωτική πίστη.
- η διεκπεραίωση καταγγελιών καταναλωτών που φτάνουν στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή.
- η συνεργασία με τις Ενώσεις Καταναλωτών, το Συνήγορο του Καταναλωτή και την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών και η διαρκής ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού.

Το έντυπο αυτό είναι ένα ακόμα σημαντικό βήμα προς την κατεύθυνση ενημέρωσης των καταναλωτών και δημιουργίας κουλτούρας υπεύθυνου δανεισμού.



Χρήστος Φώλιας  
ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



Γιώργος Βλάχος  
ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



Γιάννης Οικονόμου  
ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ  
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

# ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ-ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

## Δικαιώματα και Υποχρεώσεις Καταναλωτών στις σχέσεις τους με τις Τράπεζες

- **Οι Τράπεζες αποτελούν εμπορικές επιχειρήσεις,** και οι σχέσεις τους με τους καταναλωτές δημιουργούν και για τις δύο πλευρές δικαιώματα και υποχρεώσεις.
- **Οι καταναλωτές οφείλουν να είναι συνεπείς στις υποχρεώσεις που αναλαμβάνουν απέναντι στις Τράπεζες** με την υπογραφή οποιασδήποτε σύμβασης, ιδιαίτερα αναφορικά με τη συχνότητα και τη συνέπεια πληρωμών.
- **Οι Τράπεζες οφείλουν να ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με τα δικαιώματα αλλά και τις υποχρεώσεις τους,** το σύνολο των χρεώσεων με τις οποίες τους επιβαρύνουν ανά υπηρεσία και για οποιοδήποτε άλλο θέμα προκύψει.



# ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

## Καταχρηστικοί όροι συμβάσεων

Στο ν. 2251/1994 για την προστασία του καταναλωτή, όπως ισχύει, αναφέρεται το δικαίωμα του Υπουργού Ανάπτυξης να μπορεί με απόφασή του να διατάξει την προσαρμογή των όρων σε δανειακές συμβάσεις που έχουν κριθεί παράνομοι και καταχρηστικοί σύμφωνα με αμετάκλητες δικαστικές αποφάσεις.

### **Σε κάθε περίπτωση, καταχρηστικοί είναι, μεταξύ άλλων, ιδίως οι όροι που:**

- Επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το δικαίωμα μονομερούς τροποποίησης ή λύσης της σύμβασης, χωρίς ορισμένο, ειδικό και σπουδαίο λόγο, ο οποίος να αναφέρεται στη σύμβαση.
- Επιτρέπουν στον προμηθευτή να καταγγείλει σύμβαση αόριστης διάρκειας χωρίς εύλογη προθεσμία.
- Αφήνουν το τίμημα αόριστο χωρίς σπουδαίο λόγο και δεν επιτρέπουν τον προσδιορισμό του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή.
- Επιτρέπουν στον προμηθευτή να καταγγέλλει τη σύμβαση κατά την κρίση του, αν η ίδια ευχέρεια δεν αναγνωρίζεται στον καταναλωτή, ή να παρακρατεί τα ποσά που έχουν καταβληθεί για παροχές που δεν έχουν ακόμα εκτελεστεί από αυτόν, όταν τη σύμβαση καταγγέλλει ο ίδιος.
- Αποκλείουν ή περιορίζουν υπέρμετρα την ευθύνη του προμηθευτή.
- Επιτρέπουν στον προμηθευτή να απαιτήσει από τον καταναλωτή υπέρμετρες εγγυήσεις.
- Αναστρέφουν το βάρος απόδειξης σε βάρος του καταναλωτή ή περιορίζουν υπέρμετρα τα αποδεικτικά του μέσα.

# ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

- Επιβάλλουν στον καταναλωτή, σε περίπτωση μη εκπλήρωσης της παροχής του, υπέρμετρα οικονομική επιβάρυνση.
- Προβλέπουν ότι οι τόκοι υπολογίζονται με βάση έτος 360 ημερών αντί για 365 ή 366 ημερών.
- Προβλέπουν ποινή προεξόφλησης για στεγαστικό δάνειο με κυμαινόμενο επιτόκιο.
- Προβλέπουν προμήθεια της Τράπεζας για την ανάληψη δανείου μέσω πιστωτικής κάρτας.
- Μετακυλίου στον κάτοχο της κάρτας την ευθύνη για κάθε παράνομη χρήση της κάρτας που έγινε εξαιτίας κλοπής ή απώλειάς της χωρίς να εξαρτούν την ευθύνη αυτή από υπαιτιότητα του καταναλωτή.
- Προβλέπουν τη δυνατότητα της τράπεζας να μεταβάλει μονομερώς το επιτόκιο, χωρίς να αναφέρονται στη σύμβαση συγκεκριμένα και εύλογα κριτήρια με βάση τα οποία θα γίνει η αύξηση.
- Καθορίζουν ως αποκλειστικά αρμόδια για την εκδίκαση των διαφορών μεταξύ τράπεζας και πελατών τα Δικαστήρια των Αθηνών.
- Προβλέπουν ότι αν ο καταναλωτής δεν αντιδράσει μέσα σε ένα ορισμένο χρονικό διάστημα, σημαίνει ότι ο καταναλωτής έλαβε το μηνιαίο λογαριασμό από την τράπεζα και δεν μπορεί να τον αμφισβητήσει.
- Προβλέπουν τη δυνατότητα μονομερούς αναπροσαρμογής της συνδρομής.
- **Στερούν τη δυνατότητα του καταναλωτή να προβάλει κατά της τράπεζας ενστάσεις που έχει κατά του προμηθευτή.**

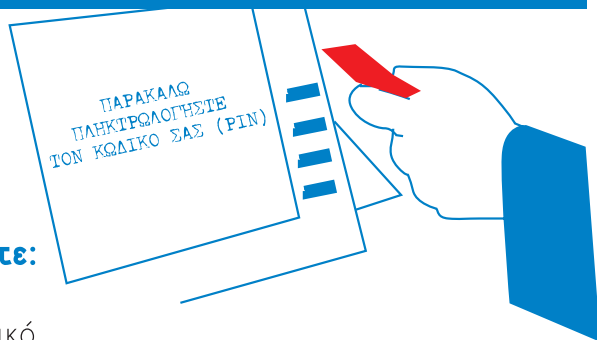


# ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΠΡΟΣΕΧΕΤΕ

## ▶ Εξυπηρέτηση σε ATM

Ειδικά για τις συναλλαγές μέσω ATM, ο καταναλωτής πρέπει να προσέχει ώστε:

- Να μη σημειώνει τον προσωπικό του κωδικό σε σημείο που να μπορεί να υποκλαπεί εύκολα.
- Ο επόμενος πελάτης να βρίσκεται σε απόσταση ασφαλείας.
- Να καλύπτει με το χέρι του την πληκτρολόγηση του PIN.
- Να επικοινωνήσει άμεσα με την Τράπεζα σε περίπτωση παρακράτησης της κάρτας από το μηχάνημα.
- Να μη γνωστοποιεί τον προσωπικό του κωδικό σε κανέναν και σε καμία περίπτωση.



## ▶ Πάγιες εντολές

- Οι χρεώσεις για πάγιες εντολές πληρωμών λογαριασμών εταιριών κοινής ωφελείας ή άλλων διαφέρουν σε κάθε Τράπεζα. Σε κάθε περίπτωση ο καταναλωτής μπορεί και συνιστάται να ζητάει ενημέρωση σχετικά με τις χρεώσεις αυτές.

# ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΠΡΟΣΕΧΕΤΕ

## ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ

### ► Πιστωτικές κάρτες

**Αναφορικά με τις πιστωτικές κάρτες, ο καταναλωτής πρέπει να γνωρίζει και να προσέχει τα ακόλουθα, πριν αποφασίσει:**

- Να γνωρίζει ότι η πιστωτική κάρτα αποτελεί στην πράξη μια μορφή δανείου με αισθητά υψηλότερο επιτόκιο σε σχέση με τα συμβατικά καταναλωτικά δάνεια.
- Να διαβάσει με προσοχή τους όρους της σύμβασης για να κατανοήσει πλήρως τις συμβατικές του υποχρεώσεις αλλά και τα δικαιώματά του.
- Να συγκρίνει, πριν από την υπογραφή σύμβασης, τις προσφορές άλλων τραπεζών αναφορικά με τις πιστωτικές κάρτες και να δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στο ΣΕΠΠΕ και το επιτόκιο της κάρτας αλλά και στην ύπαρξη - και το ύψος - ετήσιας συνδρομής.
- Να γνωρίζει τι ακριβώς ισχύει αναφορικά με την "πληρωμή σε άτοκες δόσεις" με πιστωτικές κάρτες. Στην πράξη, η οποιαδήποτε αγορά με πιστωτική κάρτα πληρώνεται μεταχρονολογημένα. Στη συγκεκριμένη περίπτωση η πληρωμή με άτοκες δόσεις σημαίνει ότι το ποσό πληρωμής θα εμφανιστεί στο μηνιαίο λογαριασμό σε μηνιαίες δόσεις, και ότι δεν υπάρχει επιτόκιο για το χρόνο που περνάει ανάμεσα στην αγορά και την εμφάνιση του ποσού στο λογαριασμό. Από την άλλη, είναι σημαντικό να γνωρίζει ο καταναλωτής ότι **σε περίπτωση που δεν πληρωθεί όλο το ποσό του λογαριασμού, το υπολειπόμενο ποσό θα τοκιστεί με ιδιαίτερα υψηλό επιτόκιο, και μάλιστα από ημερομηνία πραγματοποίησης της συναλλαγής.**

#### **Για παράδειγμα:**

Αγοράζουμε μια τηλεόραση αξίας € 300 σε τρεις (3) άτοκες δόσεις. Αυτό σημαίνει ότι τον πρώτο μήνα θα πληρώσουμε μέσω του λογαριασμού της κάρτας €100, το δεύτερο το ίδιο και τον τρίτο άλλα €100. Αν όμως δεν πληρώσουμε τον πρώτο μήνα €100 αλλά €50, τα υπόλοιπα €50 θα τοκιστούν από την ημερομηνία αγοράς, και το δεύτερο μήνα θα πρέπει να πληρώσουμε €100 (δόση δεύτερου μήνα) + €50 επί το επιτόκιο του μήνα (υπόλοιπο πρώτου μήνα).

ΥΠΟΛΟΙΠΟ:

€ 50 0

ΑΤΙΟΚΕΣ ΔΟΣΕΙΣ



### **Μετά την απόκτηση της πιστωτικής κάρτας, και κατά τη χρήση της, ο καταναλωτής πρέπει να γνωρίζει τα εξής:**

- Να υπογράψει άμεσα στο πίσω μέρος της κάρτας.
- Σε κάθε συναλλαγή οφείλει να επιδεικνύει την ταυτότητά του. Η διαδικασία αυτή είναι χρήσιμη για την αποφυγή παράνομης χρήσης της κάρτας.
- Η κάρτα είναι αυστηρά προσωπική.
- Να είναι ιδιαίτερα προσεκτικός στις συναλλαγές από απόσταση, και να δίνει τον αριθμό της κάρτας του μόνο σε ηλεκτρονικά καταστήματα που εμπιστεύεται.
- Να ελέγχει το εκκαθαριστικό μηνιαίο σημείωμα και να ενημερώνει άμεσα την Τράπεζα σε περίπτωση διαφωνίας για κάποια χρέωση.
- Να χρησιμοποιεί την κάρτα σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης.
- Να φυλάσσει την κάρτα σε ασφαλές σημείο.
- Να ειδοποιεί άμεσα τον εκδότη της κάρτας σε περίπτωση απώλειας, κλοπής ή εμφάνισης ύποπτης συναλλαγής με χρέωση στο λογαριασμό του.
- Να μην αναγράφει το PIN της κάρτας σε εμφανές σημείο.
- Σε κάθε περίπτωση, ο καταναλωτής δεν μπορεί να είναι υπόχρεος για ποσό που υπερβαίνει τα € 150, εκτός και αν δεν τήρησε τα παραπάνω από όλο ή από βαριά αμέλεια.
- Ειδικά για το θέμα των πιστωτικών καρτών και των σε αυτές χρεώσεων από γυμναστήρια ή μονάδες αδυνατίσματος έχει εκδοθεί σχετική απόφαση του Υφυπουργού Ανάπτυξης, σύμφωνα με την οποία σε περίπτωση υπαναχώρησης του πελάτη, η εταιρία οφείλει να ενημερώσει το πιστωτικό ίδρυμα ώστε να μη χρεωθούν υπηρεσίες που δεν εκπληρώθηκαν. Παράλληλα, ο πελάτης οφείλει και ο ίδιος να ενημερώσει το πιστωτικό ίδρυμα ώστε να διακοπεί η χρέωση. Σε κάθε περίπτωση, αυτό που ορίζεται από την απόφαση είναι ότι ανεξάρτητα από τον τρόπο πληρωμής, ο πελάτης θα πληρώσει, είτε απ' ευθείας στην εταιρία είτε σε πιστωτικό ίδρυμα μόνο για τις υπηρεσίες που δέχτηκε.

## ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΠΡΟΣΕΧΕΤΕ

ΧΟΡΗΓΗ

### ► Γενικά σε ό,τι αφορά τις χορηγήσεις:

- Ο καταναλωτής πρέπει να ενεργεί βάσει των αναγκών αλλά και των οικονομικών δυνατοτήτων του για την αποπληρωμή του δανείου που λαμβάνει.
- Το δάνειο δεν αποτελεί υποκατάστατο του εισοδήματος γιατί κάποια στιγμή θα πρέπει να αποπληρωθεί έντοκα.
- Η τράπεζα οφείλει να ενημερώνει τον καταναλωτή για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του πριν από τη σύναψη του δανείου. Ο καταναλωτής δεν θα πρέπει να διστάζει να ζητάει επεξηγήσεις εφόσον δεν κατανοεί κάποιον όρο του δανείου
- Ειδικά για τη δόση του δανείου, ο καταναλωτής πρέπει να γνωρίζει ότι η δόση που πληρώνει περιλαμβάνει την αποπληρωμή τόσο του αρχικού κεφαλαίου όσο και των τόκων επί του κεφαλαίου. Επίσης να γνωρίζει ότι στην αρχή της αποπληρωμής πληρώνει περισσότερα για τους τόκους και λιγότερα για το κεφάλαιο. Σχετικά με αυτό το κομμάτι μπορεί να ζητήσει από την Τράπεζα ένα ενδεικτικό πλάνο αποπληρωμής του δανείου
- Το ποσό της κάθε μηνιαίας δόσης να μην υπερβαίνει το 30% του σταθερού μηνιαίου εισοδήματός του καταναλωτή

ΓΙΑ ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

► ΑΠΕΥΘΥΝΘΕΙΤΕ ΣΤΗ

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

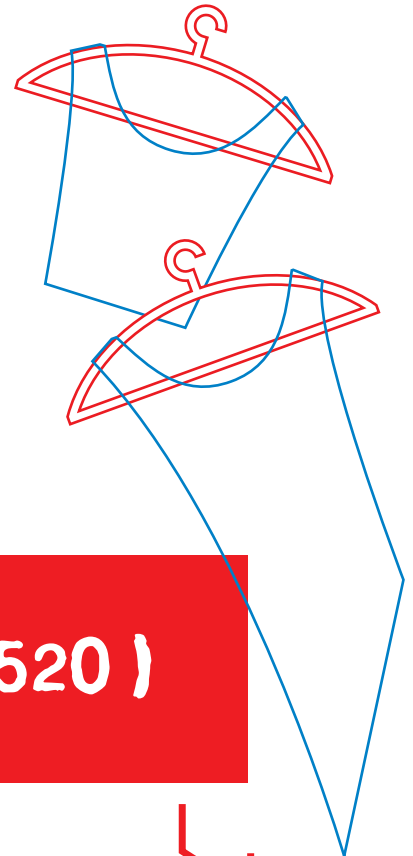


## ► Καταναλωτικά δάνεια

- Τα καταναλωτικά δάνεια, ανεξάρτητα από την ονομασία τους (εορτοδάνεια, διακοποδάνεια, κλπ.) υπάγονται στις διατάξεις της νομοθεσίας για την καταναλωτική πίστη.
- Σε κάθε σχετική διαφήμιση υποχρεωτικά πρέπει να αναφέρονται τα ακόλουθα στοιχεία: **α) ποσό, αριθμός και συχνότητα δόσεων, β) επιτόκιο και γ) ΣΕΠΠΕ**, ενώ παράλληλα πρέπει να μην περιέχονται παραπλανητικά στοιχεία.
- Ο καταναλωτής πρέπει να προσέχει το ΣΕΠΠΕ και να συγκρίνει και βάσει αυτού.



**(ΓΡΑΜΜΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ : 1520 )**



# ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΠΡΟΣΕΧΕΤΕ

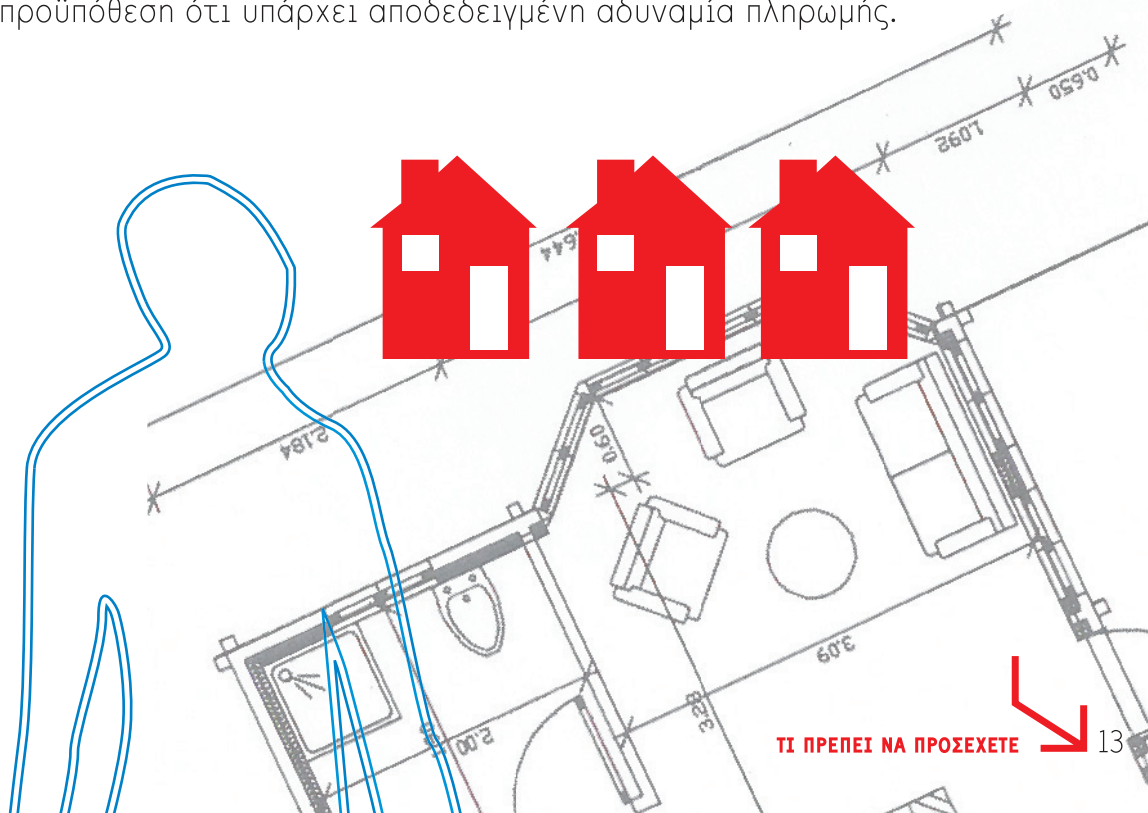
## ► Στεγαστικά δάνεια

- Η υπογραφή μιας σύμβασης στεγαστικού δανείου αποτελεί μια πολύ σημαντική υπόθεση καθώς ένα τέτοιο δάνειο δεσμεύει τον καταναλωτή για μεγάλη χρονική περίοδο και για μεγάλο συνήθως ποσό.
- Για την εξασφάλιση αλλά και τη διευκόλυνση μιας συγκρισιμότητας των στοιχείων που παρέχονται από τις τράπεζες απαραίτητη είναι η παροχή τυποποιημένης πληροφόρησης σε δύο δέσμες, **α) πληροφορίες γενικού περιεχομένου** και **β) εξατομικευμένες πληροφορίες**, που παρουσιάζονται μάλιστα σε εναρμονισμένη μορφή τυποποιημένου εντύπου.
- Κάτι τέτοιο προβλέπεται από τον Εθελοντικό Κώδικα Συμπεριφοράς, μια συμφωνία που αναφέρεται στις **προσυμβατικές πληροφορίες** που οφείλεται να παρέχονται στους καταναλωτές και που συνυπογράφηκε από κοινού από τις ευρωπαϊκές ενώσεις καταναλωτών και τις ευρωπαϊκές ενώσεις του πιστωτικού τομέα, υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Αναφορικά με το θέμα της προσημείωσης ακινήτου, ο καταναλωτής πρέπει να γνωρίζει ότι παρέχεται για εξασφάλιση της Τράπεζας έναντι του συνολικού ποσού του δανείου που του χορηγεί. Σε κάθε περίπτωση η προσημείωση είναι βασικό χαρακτηριστικό μιας τέτοιου είδους πιστωτικής σύμβασης, και ο καταναλωτής καλό θα είναι να ενημερώνεται εκ των προτέρων για τις διαδικασίες εξάλειψής της και για τυχόν πρόσθετες χρεώσεις.

# ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ



- Το θέμα της ασφάλισης του ακινήτου ρυθμίζεται από το νόμο που ορίζει ως **υποχρεωτική** την **ασφάλιση** πυρός.
- Αναφορικά με την υποχρέωση τύπου ασφάλισης και επιλογής ασφαλιστικής εταιρίας, **ο καταναλωτής** πρέπει να ξέρει ότι η Τράπεζα δεν μπορεί να του επιβάλει κάτι το οποίο δεν είναι προς το συμφέρον του, χωρίς αιτιολόγηση και σπουδαίο λόγο, και ότι **έχει τη δυνατότητα να επιλέξει ο ίδιος την εταιρία που θα τον ασφαλίσει**, ιδίως αν μπορεί να επιδείξει πιο συμφέρουσα προσφορά.
- Με το νέο νόμο για την προστασία του καταναλωτή εισήχθη ως μέτρο κοινωνικής προστασίας ρύθμιση σύμφωνα με την οποία **απαγορεύεται η κατάσχεση της μοναδικής κατοικίας δανειολήπτη για χρέος μέχρι δέκα χιλιάδων ευρώ (€ 10.000) από δάνεια και κάρτες**, υπό την προϋπόθεση ότι υπάρχει αποδεδειγμένη αδυναμία πληρωμής.



# ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΠΡΟΣΕΧΕΤΕ

## ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

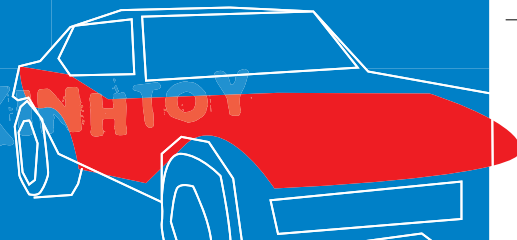
### ► Προσυμβατική Ενημέρωση Καταναλωτών

Οι προσυμβατικές πληροφορίες που πρέπει να εμφανίζονται στο τυποποιημένο ευρωπαϊκό δελτίο πληροφοριών είναι οι εξής:

- Δανειστής - Πιστωτικό Ίδρυμα
- Περιγραφή του προϊόντος
- Ονομαστικό επιτόκιο
- Συνολικό Ετήσιο Πραγματικό Ποσοστό Επιβάρυνσης (ΣΕΠΠΕ)
- Ύψος παρεχόμενης πίστωσης και νόμισμα
- Διάρκεια Δανείου
- Αριθμός και περιοδικότητα δόσεων
- Ύψος δόσης
- Πρόσθετα στοιχεία για δάνειο εφάπαξ εξοφλούμενο
- Πρόσθετα εφάπαξ έξοδα
- Πρόσθετα επαναλαμβανόμενα έξοδα
- Δυνατότητες πρόωρης αποπληρωμής
- Όργανα εσωτερικού ελέγχου παραπόνων
- Ενδεικτικός πίνακας αποπληρωμής
- Υποχρέωση ανοίγματος τραπεζικού λογαριασμού

**ΓΙΑ ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ  
► ΑΠΕΥΘΥΝΘΕΙΤΕ ΣΤΗ  
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**





## ► Χρηματοδότηση αυτοκινήτου

- Το δάνειο για την απόκτηση αυτοκινήτου ακολουθεί εν γένει τους κανόνες των καταναλωτικών δανείων.
- Ο καταναλωτής οφείλει να προσέχει τις ίδιες παραμέτρους, όπως και στην περίπτωση των καταναλωτικών δανείων.

**Επιπρόσθετα, ο καταναλωτής καλό θα είναι να ενημερώνεται πλήρως από την Τράπεζα για το τι ισχύει στις εξής περιπτώσεις:**

- Ποια είναι η πολιτική της Τράπεζας σχετικά με την άρση της παρακράτησης της κυριότητας του αυτοκινήτου.
- Τι είδους ασφάλιση τον υποχρεώνει η Τράπεζα να κάνει στο αυτοκίνητο (ασφάλιση ολικής ή μερικής κλοπής, πυρός, κλπ.)
- Τέλος, ο καταναλωτής πρέπει να ενημερώνεται για το ποιος είναι ο δικαιούχος της ασφαλιστικής αποζημίωσης στην περίπτωση κλοπής αυτοκινήτου που έχει αγοραστεί με τραπεζική χρηματοδότηση και έχει γίνει παρακράτηση κυριότητας.

Οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να διευκρινιστούν και κατά την υπογραφή του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, αφού προηγηθεί πλήρης ενημέρωση του ασφαλιστικού πράκτορα ώστε ο τελευταίος να αντιληφθεί πλήρως τις ανάγκες του καταναλωτή και το ασφάλιστρο να καθοριστεί ορθά και προς το συμφέρον του καταναλωτή.

**(ΓΡΑΜΜΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ : 1520 )**

# ΠΟΥ ΝΑ ΑΠΕΥΘΥΝΘΕΙΤΕ

## ► Γενική Γραμματεία Καταναλωτή

Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή είναι αρμόδια για τον έλεγχο και την εφαρμογή της νομοθεσίας που αφορά στην προστασία των συμφερόντων του καταναλωτή.

- Δέχεται καταγγελίες, παράπονα και αναφορές καταναλωτών και ενώσεων καταναλωτών.
- Ελέγχει και αυτεπαγγέλτως τις χρησιμοποιούμενες στην αγορά πρακτικές προώθησης των καταναλωτικών αγαθών και υπηρεσιών και ιδιαίτερα, την παραπλανητική διαφήμιση, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η προστασία των οικονομικών συμφερόντων του καταναλωτή
- Επιβάλλει διοικητικές κυρώσεις σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία
- Παρέχει σχετικές πληροφορίες, βοήθεια αλλά και συμβουλές στους καταναλωτές σχετικά με κάποιο πρόβλημα ή ζημία που προκαλείται σε βάρος τους.

### Στοιχεία επικοινωνίας:

Ο καταναλωτής μπορεί να υποβάλει την σχετική καταγγελία του, είτε αυτοπροσώπως, είτε με τηλεομοιοτυπία (φαξ), είτε χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, είτε απευθυνόμενος τηλεφωνικά στον τετραψήφιο αριθμό 1520.

Υπουργείο Ανάπτυξης - Γενική Γραμματεία Καταναλωτή  
Πλ. Κάνιγγος, 10181 Αθήνα  
Τηλ.: 1520  
Φαξ: 210-3829640, 210-3842642, 210-3843549  
e-mail: [info@efpolis.gr](mailto:info@efpolis.gr)  
Ιστοσελίδα: [www.efpolis.gr](http://www.efpolis.gr)

## ► Συνήγορος του Καταναλωτή

Αποτελεί ανεξάρτητη αρχή με στόχο την εξωδικαστική και φιλική διευθέτηση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών.

### Στοιχεία επικοινωνίας:

Συνήγορος του Καταναλωτή  
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144,  
114 71 Αθήνα  
Τηλ.: 210 6460814  
Φαξ: 210 6460284  
Ιστοσελίδα:  
[www.synigoroskataloti.gr](http://www.synigoroskataloti.gr)

## ► Διαμεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών

Ο Τραπεζικός Διαμεσολαβητής είναι ένας ανεξάρτητος θεσμός που δημιουργήθηκε για να εξετάζει δίκαια, αμερόληπτα και με διαφανείς διαδικασίες τις διαφορές των συναλλασσόμενων με τις τράπεζες και να επιδιώκει τη φιλική διευθέτησή τους. Αφορά μόνο ιδιώτες, για τραπεζικές συναλλαγές που δεν αφορούν στην επαγγελματική τους δραστηριότητα. Εξετάζει παράπονα ή διαφορές που σχετίζονται με την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών σε ιδιώτες.

### Στοιχεία επικοινωνίας:

Καραγιώργη Σερβίας 12-14  
105 62 Αθήνα  
Τηλ.: 210 3376700  
E - mail: [contact@bank-omb.gr](mailto:contact@bank-omb.gr)  
Ιστοσελίδα: [www.bank-omb.gr](http://www.bank-omb.gr)

## ► Τράπεζα της Ελλάδος

Η Τράπεζα της Ελλάδος είναι η κεντρική εκδοτική τράπεζα της χώρας έργο της οποίας μεταξύ άλλων αποτελεί η άσκηση προληπτικής εποπτείας στα πιστωτικά ιδρύματα και σε άλλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, η οποία στοχεύει στην διασφάλιση της σταθερότητας και της εύρυθμης λειτουργίας του εγχώριου χρηματοπιστωτικού συστήματος.

### Στοιχεία επικοινωνίας

ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ  
Ελευθερίου Βενιζέλου 21  
102 50 Αθήνα  
Τηλ.: 210 320 1111  
Ιστοσελίδα:  
[www.bankofgrece.gr](http://www.bankofgrece.gr)

# ΛΕΞΙΚΟ-ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΟΡΩΝ

## ΔΑΝΕΙΑ

<b>Καταναλωτικό</b>	Πίστωση που χορηγείται για την εξυπηρέτηση των αναγκών του καταναλωτή
<b>Στεγαστικό</b>	Πίστωση που χορηγείται για την αγορά ή ανακαίνιση κατοικίας
<b>Σύμβαση πίστωσης</b>	Σύμβαση με βάση την οποία ο πιστωτικός φορέας χορηγεί ή υπόσχεται να χορηγήσει σε καταναλωτή πίστωση με την μορφή προθεσμιακής καταβολής, δανείου ή οποιασδήποτε άλλης παρόμοιας χρηματοδοτικής διευκόλυνσης.
<b>Δυνατότητα υπερανάληψης</b>	Σύμβαση πίστωσης με την οποία πιστωτικός φορέας δίνει στον καταναλωτή το δικαίωμα να κάνει ανάληψη ποσού που υπερβαίνει το υπόλοιπο του λογαριασμού του.
<b>Υπέρβαση</b>	Σιωπηρή αποδοχή υπερανάληψης
<b>Μεσίτης πιστώσεων</b>	Φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο δεν ενεργεί ως πιστωτικός φορέας και ο οποίος, στο πλαίσιο της εμπορικής, επιχειρηματικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας, έναντι αμοιβής, η οποία μπορεί να είναι χρηματική ή να έχει οποιαδήποτε άλλη συμφωνηθείσα μορφή οικονομικού ανταλλάγματος: i) προτείνει ή προσφέρει συμβάσεις πίστωσης στους καταναλωτές, ή ii) βοηθά τους καταναλωτές αναλαμβάνοντας προπαρασκευαστικές εργασίες, για τη σύναψη συμβάσεων πίστωσης, διαφορετικές από αυτές του σημείου i), ή iii) συνάπτει συμβάσεις πίστωσης με τους καταναλωτές εξ ονόματος του
<b>Συνολικό κόστος της πίστωσης για τον καταναλωτή</b>	Το σύνολο των επιβαρύνσεων, συμπεριλαμβανομένων των τόκων, των προμηθειών, των φόρων και των κάθε άλλου είδους αμοιβών, που καλείται να πληρώσει ο καταναλωτής για τη σύμβαση πίστωσης και τα οποία γνωρίζει ο πιστωτικός φορέας, πλην των συμβολαιογραφικών δαπανών.
<b>Συνολικό ποσό πίστωσης</b>	Το ανώτατο όριο ή το σύνολο των ποσών που διατίθενται βάσει σύμβασης πίστωσης.
<b>Συνδεδεμένη σύμβαση πίστωσης</b>	Σύμβαση πίστωσης στην οποία η εν λόγω πίστωση χρησιμεύει αποκλειστικά για τη χρηματοδότηση σύμβασης που αφορά την προμήθεια συγκεκριμένων αγαθών ή την παροχή συγκεκριμένης υπηρεσίας.

# ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ ΚΑΡΤΕΣ ΣΥΜΒΑΣΗ

## ΕΠΙΤΟΚΙΟ

<b>Κυμαινόμενο</b>	Επιτόκιο που αναπροσαρμόζεται σε μηνιαία βάση.
<b>Σταθερό</b>	Επιτόκιο που παραμένει σταθερό καθ' όλη τη διάρκεια
<b>Συνολικό Ετήσιο Πραγματικό ποσοστό επιβάρυνσης (ΣΕΠΠΕ)</b>	Το συνολικό κόστος της πίστωσης για τον καταναλωτή, εκφραζόμενο ως ετήσιο ποσοστό του συνολικού ποσού της πίστωσης, συμπεριλαμβανομένου κατά περίπτωση του κόστους.
<b>Χρεωστικό επιτόκιο</b>	Το επιτόκιο, εκφραζόμενο ως σταθερό ή μεταβλητό ποσοστό, το οποίο εφαρμόζεται σε ετήσια βάση στο ποσό της πίστωσης που αναλαμβάνεται.

## ΚΑΡΤΕΣ

<b>Κάρτα</b>	Το πλαστικό δελτίο που επιτρέπει στον κάτοχο του να πραγματοποιεί πληρωμή σε κάποιο σημείο πώλησης, ανάληψη ή κατάθεση χαρτονομισμάτων και συναφείς πράξεις σε μηχανές ανάληψης χρημάτων ή αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές.
<b>Χρεωστική κάρτα</b>	Κάρτα συνδεδεμένη με λογαριασμό. Η κάθε αγορά πληρώνεται άμεσα, με χρέωση του λογαριασμού του καταναλωτή.
<b>Πιστωτική κάρτα</b>	Κάρτα που πιστώνει τον καταναλωτή. Η κάθε αγορά πληρώνεται με την έκδοση συνολικού εκκαθαριστικού λογαριασμού.
<b>Εκδότης</b>	Κάθε πρόσωπο το οποίο στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων του, παρέχει σε ένα άλλο πρόσωπο κάρτα βάσει σύμβασης που συνάπτει με αυτό.
<b>Κάτοχος</b>	Κάθε πρόσωπο που κατόπιν σύμβασης που έχει συνάψει με έναν εκδότη κατέχει κάρτα.



# ΛΕΞΙΚΟ-ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΟΡΩΝ

## ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ

### ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑΣ

Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που χορηγεί ή υπόσχεται να χορηγήσει πίστωση στο πλαίσιο της εμπορικής, επιχειρηματικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας

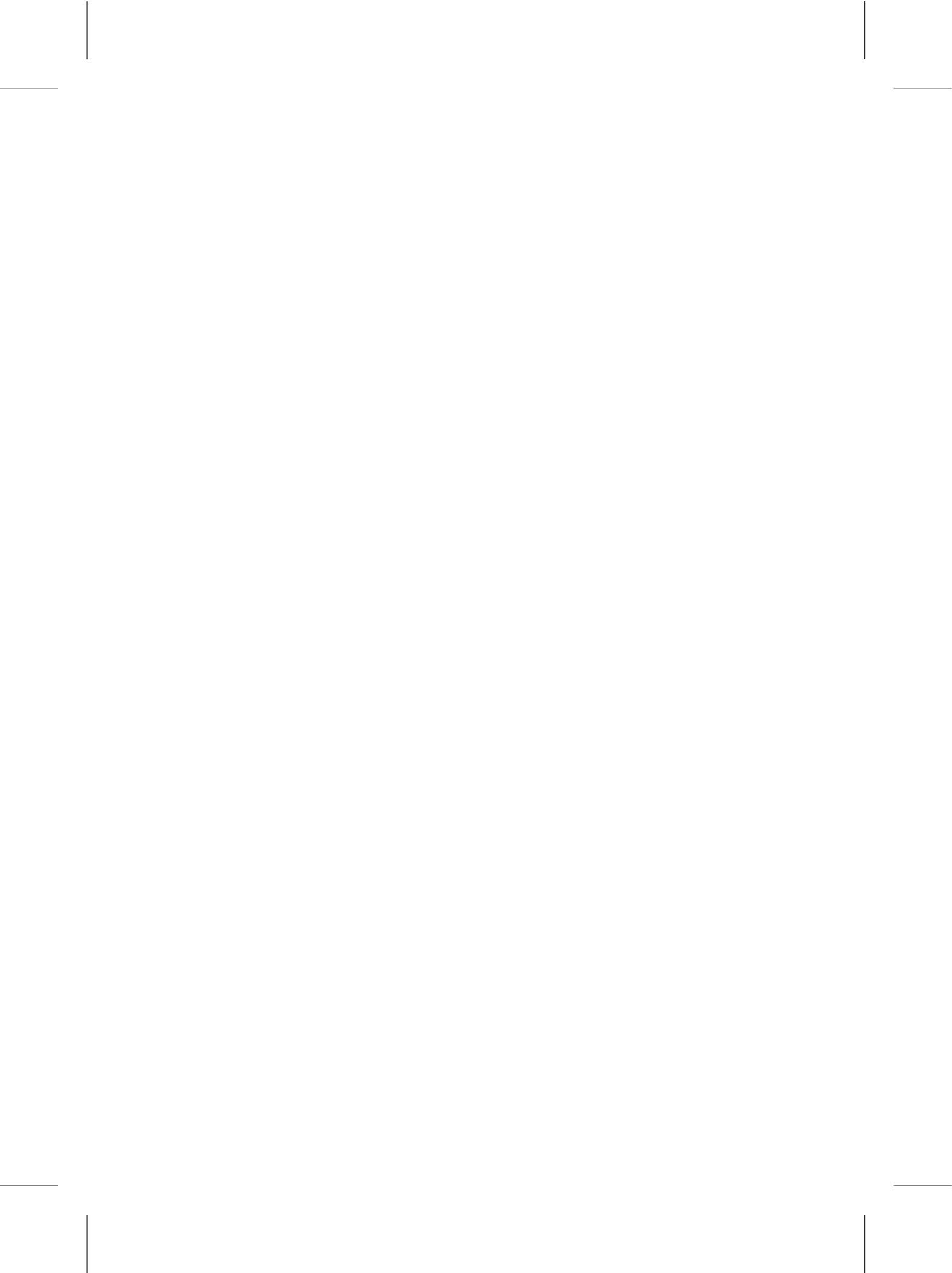
## ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ

### Λογαριασμός Ταμιευτηρίου

Βασικός καταθετικός λογαριασμός

### Λογαριασμός Τρεχούμενος

Λογαριασμός συνδεδεμένος με άλλη τραπεζική υπηρεσία (πχ. Δάνειο)





Πλατεία Κάνιγγος 101 81 Αθήνα, τηλ.: 210 38 42 930 - 935, fax: 210 38 21 241