

«Συνήγορος του Πελάτη» της ΕΤΕ: Πώς μπορούμε να σας βοηθήσουμε

Ομιλία της κας Κωνσταντίας Βιτωράτου, «Συνηγόρου του Πελάτη» της ΕΤΕ, στο 3^ο Ετήσιο Συνέδριο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Capital Link, με θέμα «Ο Άνθρωπος για τον Άνθρωπο», στην Αίγλη Ζαπτείου (27/6/2013)

Αγαπητοί μου φίλοι,

Το 2012, ήταν για την Ελλάδα μια ακόμη δύσκολη χρονιά, ενώ για το τραπεζικό σύστημα της χώρας αποτέλεσε σημείο καμπής, καθώς η κορύφωση της κρίσης επηρέασε αρνητικά το οικονομικό περιβάλλον και την ελληνική κοινωνία.

Μέσα σε αυτή τη συγκυρία, η Εθνική Τράπεζα, σταθερή στις δεσμεύσεις της συνέχισε το κοινωνικό της έργο υλοποιώντας τους στόχους της για την ενίσχυση της εγχώριας οικονομικής δραστηριότητας, τη στήριξη της πράσινης ανάπτυξης, την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της και τη συνεισφορά της στην κοινωνία μέσα στην οποία δραστηριοποιείται με δράσεις, όπως:

- Η Συμμετοχή στην προσπάθεια για την τόνωση της ανταγωνιστικότητας των ΜΜΕ και την Αστική Ανάπτυξη και το Περιβάλλον
- Η Διάθεση «πράσινων» προϊόντων και η στήριξη των επενδύσεων σε Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας που συνεισφέρουν στην προσπάθεια της χώρας για ένα θετικό περιβαλλοντικό ισοζύγιο
- Η Στήριξη των μικρών, μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων με ρυθμίσεις οφειλών και με την παροχή νέων δανειοδοτήσεων και η διευκόλυνση δεκάδων χιλιάδων νοικοκυριών, προκειμένου να αντιμετωπίσουν τις συνέπειες της οικονομικής κρίσης
- Η Εκπόνηση μελετών και υλοποίηση πρόδρομων εργασιών για την ανέγερση νέας πτέρυγας χειρουργείων στο Νοσοκομείο «Ευαγγελισμός»
- Η Ενίσχυση πρωτοβουλιών και δράσεων που καλλιεργούν στο ανθρώπινο δυναμικό της το αίσθημα του εθελοντισμού και της κοινωνικής προσφοράς
- Η Συνέχιση της στήριξης του Μορφωτικού Ιδρύματος και του Ιστορικού Αρχείου που αποτελούν πρότυπα δράσεων στην Ελλάδα

Και βέβαια η επιτυχής λειτουργία του Θεσμού του «Συνηγόρου του Πελάτη» της Εθνικής Τράπεζας!

Ας δούμε μαζί λοιπόν πώς η Ιδέα: «ο Άνθρωπος για τον Άνθρωπο» γίνεται καθημερινά Πράξη μέσα από τον Θεσμό και πώς οι ίδιοι οι Πελάτες την στηρίζουν και την αποδέχονται.

Στον Όμιλο της Εθνικής πιστεύουμε ότι οι πελάτες μας έχουν ανεκτίμητη αξία και ο «Συνήγορος του Πελάτη» αποτελεί την έμπρακτη απόδειξη της επιθυμίας μας να διατηρηθεί αδιάρρηκτη η σχέση εμπιστοσύνης που έχουμε οικοδομήσει τα τελευταία 172 χρόνια.

Τι είναι όμως αυτός ο νέος θεσμός;

Τι διαφορετικό αντιπροσωπεύει;

Πως μπορεί ο «Συνήγορος» να βοηθήσει τον Πελάτη του Ομίλου της Εθνικής;

Πρακτικά, όλοι αντιλαμβανόμαστε πόσο σημαντικό είναι σε κάθε στιγμή της ζωής μας, στα εύκολα και στα δύσκολα, να έχουμε κοντά μας έναν «Δικό μας Άνθρωπο»:

Έναν άνθρωπο που θα σταθεί δίπλα μας, θα μας βοηθήσει να ξεπεράσουμε τις κακοτοπιές και θα μοιραστεί τη χαρά μας όταν βγούμε νικητές από τον κοινό αγώνα.

Ο «Συνήγορος του Πελάτη» φιλοδοξεί να είναι αυτός ο άνθρωπος για όλους τους πελάτες μας που αντιμετωπίζουν προβλήματα στις συναλλαγές τους.

Ακούμε τον Πελάτη και αναζητάμε την καλύτερη δυνατή λύση γιατί πιστεύουμε σε μια συναλλακτική διαδικασία που έχει τον Πελάτη στο κέντρο της.

Δεν είμαστε δευτεροβάθμια μονάδα παραπόνων, ή μονάδα δημοσίων σχέσεων, ή νομική υπηρεσία και δεν παρέχουμε νομικές συμβουλές.

Στεκόμαστε στο πλευρό του Πελάτη ως Σύμβουλος και Αρωγός διαμεσολαβώντας προς τους αρμόδιους κάθε φορά χώρους για τη φιλική επίλυση των διαφορών.

Αγαπητοί μου φίλοι,

Η Διαμεσολάβηση για την «Φιλική Επίλυση Διαφορών» είναι ένας νέος θεσμός με παλιές ρίζες!

Ο Διαμεσολαβητής (Ombudsman) είναι το πρόσωπο που δρώντας ανεξάρτητα, διαμεσολαβεί και προσπαθεί να βρει εφικτές λύσεις σε προβλήματα που ανακύπτουν ανάμεσα σε 2 μέρη.

Ο θεσμός του Διαμεσολαβητή (Ombudsman) ξεκίνησε από την Σουηδία στις αρχές του 19^{ου} αιώνα, εξαπλώθηκε και σε άλλα ευρωπαϊκά κράτη και σήμερα λειτουργεί με μεγάλη επιτυχία στις ΗΠΑ, στον Καναδά, σε χώρες της Β. Ευρώπης, έχοντας καταξιωθεί τόσο στη «επαγγελματική συνείδηση» όσο και στην πρακτική συμπεριφορά μεγάλων επιχειρήσεων, τραπεζών και οργανισμών (ιδιωτικών και δημόσιων) σε όλο τον κόσμο.

Άλλωστε, δεν είναι τυχαίο που ηχηρά ονόματα της παγκόσμιας αρένας διαθέτουν, μέσα στον χώρο τους, ένα Γραφείο Διαμεσολάβησης (Ombudsman Office) επενδύοντας στην σταθερή αξία της «Φιλικής Επίλυσης Διαφορών»: Παγκόσμια Τράπεζα, Ο.Η.Ε., Διεθνής Ερυθρός Σταυρός, The Coca-Cola Company, The Royal Bank of Canada, American Express Company, NASA, Banco Central do Brazil, African Development Bank, Asian Development Bank, Alliance Bernstein, Pfizer Inc., McKinsey and Co., Ιατρική Σχολή Πανεπιστημίου Harvard, Πανεπιστήμιο Michigan, Πανεπιστήμιο Yale, Πανεπιστήμιο Princeton, Πανεπιστήμιο Stanford κ.α.

Όλα αυτά αποτυπώνονται και στη χώρα μας με την συνεχή ίδρυση γραφείων Ombudsman σε Επιμελητήρια («Συνήγορος του Επιχειρηματία»), σε Πανεπιστήμια («Συνήγορος του Φοιτητή»), σε Δήμους άνω των 20.000 κατοίκων («Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης»), σε Οργανισμούς («Διαμεσολαβητής του Επενδυτή» στον οργανισμό Invest in Greece) κ.ά.

Η εύρεση «εναλλακτικής λύσης» για τη διευθέτηση τυχόν σημείων τριβής, είναι κατάσταση «win-win» που προσφέρει σημαντικά οφέλη και στις δύο πλευρές οι οποίες αποφεύγουν το κόστος που αναπόφευκτα επιφέρει η σύγκρουση.

Άλλωστε πιστεύω ακράδαντα ότι ταιριάζει πολύ περισσότερο στο μεσογειακό ταμπεραμέντο του Έλληνα η «φιλική διευθέτηση» όπου τα δύο μέρη έρχονται σε συμφωνία και δίνουν τα χέρια, σε αντίθεση με την «ψυχρή αντιπαράθεση» μέσα στις δικαστικές αίθουσες.

Από το 2010 έχει ενσωματωθεί στο ελληνικό δίκαιο σχετική Κοινοτική Οδηγία «περί διαμεσολάβησης στις αστικές και εμπορικές υποθέσεις» ενώ τον Μάρτιο του 2013 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εξέδωσε οδηγία σχετικά με την θέσπιση Εναλλακτικών Τρόπων Επίλυσης Διαφορών (Alternative Dispute Resolution – Online Dispute Resolution), δίδοντας περιθώριο 2 ετών για την ενσωμάτωση στο εσωτερικό δίκαιο των χωρών-μελών της Ένωσης.

Ο Όμιλος της Εθνικής προβλέποντας τα «σημεία των καιρών» είχε θεσπίσει το «Συνήγορο του Πελάτη» ήδη από το Φεβρουάριο του 2010 και τον Μάιο του 2011 διευρυνε τις αρμοδιότητές του και στην Εθνική Ασφαλιστική. Μέχρι σήμερα, παραμένουμε πρωτοπόροι καθώς η κίνηση αυτή δεν έχει βρει ακόμα μιμητή στην ελληνική τραπεζική και ασφαλιστική αγορά.

Η λειτουργία του Γραφείου ακολουθεί τέσσερις απαραίτητες αρχές (Ανεξαρτησία, Ουδετερότητα, Εμπιστευτικότητα και μη δεσμευτική Διαμεσολάβηση) και βασίζεται στον Κώδικα Δεοντολογίας της International Ombudsman Association (I.O.A.) της οποίας είμαστε ενεργά μέλη συμμετέχοντας σε διεθνή συνέδρια και αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες σε περιφερειακό επίπεδο για την γνωστοποίηση και διάδοση του θεσμού.

Ευθυγραμμιζόμενος με τις αρχές αυτές, ο «Συνήγορος του Πελάτη» λειτουργεί Ανεξάρτητα, υπαγόμενος στο Ανεξάρτητο, Μη εκτελεστικό Μέλος του Δ.Σ. του Ομίλου, καθηγητή της Νομικής Αθηνών κ. Γιάννη Γιαννίδη και όχι σε κάποιο μέλος της Διοίκησης που ασκεί εκτελεστικό έργο. Διαφορετικά θα υπήρχε **Ασυμβίβαστο**.

Η Ανεξαρτησία αυτή σηματοδοτεί παράλληλα τη διαφορετικότητά του αφού του επιτρέπει να διερευνά αντικειμενικά στις υπηρεσίες της Τράπεζας και της Εταιρίας, με σεβασμό στην δυαδικότητα Πελάτη – Οργανισμού, να προτείνει λύσεις και να διαμεσολαβεί για να γίνουν κοινά αποδεκτές.

Ο «Συνήγορος» δεν δεσμεύει ούτε την Τράπεζα ούτε την Εταιρία ούτε τον Πελάτη.

Ο «Συνήγορος» λειτουργεί:

- **Συνεκτικά** ενδυναμώνοντας την σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ του Πελάτη και της Τράπεζας ή της Ασφαλιστικής. Αυτή είναι και η κύρια λειτουργία του θεσμού μας: το χτίσιμο της εμπιστοσύνης
- **Κατασταλτικά** επιλύοντας προβλήματα που έχουν ανακύψει κατά τη διάρκεια της συναλλακτικής σχέσης Πελάτη – Οργανισμού (αναζητώντας λύσεις κοινής αποδοχής)
- **Προληπτικά** προτείνοντας μέτρα που αίρουν τα επαναλαμβανόμενα σημεία τριβής στην σχέση μεταξύ Πελάτη – Οργανισμού, διατηρώντας την συναλλακτική ηθική.

Όπως αναφέρεται και στο ενημερωτικό μας φυλλάδιο, που είχατε την ευκαιρία να ξεφυλλίσετε στους χώρους του συνεδρίου, τα βήματα για να αντιμετωπισθεί το πρόβλημα του Πελάτη μας μέσα στον Όμιλο είναι τα εξής:

Βήμα 1^ο: Ο Πελάτης αρχικά απευθύνεται στο Κατάστημα ή την Υπηρεσία που συνεργάζεται. Εάν δεν ικανοποιηθεί,

Βήμα 2^ο: Απευθύνεται στον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατείας της Τράπεζας ή της Εταιρίας αντίστοιχα. Εάν και πάλι δεν μείνει ικανοποιημένος από την απάντηση που έλαβε, τότε

Βήμα 3^ο: Απευθύνεται στο Γραφείο μας, στην *Μονάδα Φιλικής Επίλυσης Διαφορών* της Εθνικής, πριν αποταθεί σε διάφορους άλλους φορείς, ενώσεις καταναλωτών ή στα δικαστήρια.

Η αποτυχία σε αυτό το βήμα σηματοδοτεί δυστυχώς το τέλος της προσπάθειας φιλικής διευθέτησης και την αρχή αντιπαραθέσεων σε άλλα πεδία.

Ίσως να με ρωτήσετε γιατί να έρθει κάποιος στο Γραφείο μας και να μην απευθυνθεί σε άλλους εξωτερικούς φορείς.

Το Γραφείο μας προσφέρει δωρεάν τις υπηρεσίες του και επειδή όλοι εμείς προερχόμαστε από τους κόλπους του Ομίλου, γνωρίζουμε πρόσωπα και διαδικασίες καλύτερα, με αποτέλεσμα να είμαστε ταχύτεροι και πιο αποτελεσματικοί.

Ενδεικτικά να αναφέρουμε ότι το 2012, 2 στις 3 υποθέσεις που έφτασαν στο Γραφείο μας πήραν απάντηση σε λιγότερο από μία εβδομάδα ενώ είχαμε θετική έκβαση στο 77% των θεμάτων που αναλάβαμε.

Συνηθισμένα θέματα, για τα οποία οι πελάτες της Τράπεζας ζητούν την διαμεσολάβηση του Γραφείου μας, αφορούν σε: ρυθμίσεις δανείων, εταιρίες ενημέρωσης οφειλετών, καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση, προβλήματα με την έγκριση δανείων, δεσμεύσεις λογαριασμών, συναλλαγές με τη χρήση πιστωτικών καρτών ή μέσω εναλλακτικών δικτύων κ.ά.

Αντίστοιχα, πελάτες της Εθνικής Ασφαλιστικής ζητούν την διαμεσολάβηση του Γραφείου μας για θέματα σχετικά με διαφωνία στο ύψος της αποζημίωσης, την εξυπηρέτηση πελατείας, την ερμηνεία συμβατικών όρων κ.ά.

Το Γραφείο μας εξετάζει τα αιτήματα που δέχεται σχολαστικά με προσοχή στην ανθρώπινη διάσταση και τις ιδιαίτερες συνθήκες κάθε περίπτωσης.

Αγαπητοί μου φίλοι,

Η αποδοχή του «Συνηγόρου» από τους Πελάτες μας σαν τον «Δικό τους Άνθρωπο», καλλιεργεί έναν ενάρετο κύκλο αλληλεπίδρασης που μας ανταμείβει, και μας δίνει δύναμη να συνεχίσουμε.

Το στοιχείο που καθημερινά προσπαθούμε να κερδίζουμε είναι η συμπόρευση Πελάτη και Οργανισμού, και η ανατροφοδότηση της Σχέσης Εμπιστοσύνης μεταξύ τους.

Δεν είναι λίγοι οι Πελάτες που εκφράζουν την εκτίμησή τους στον θεσμό, ακόμα και όταν οι προσπάθειές μας δεν έχουν θετική έκβαση, με ένα «ευχαριστώ» επειδή ήμασταν κοντά τους.

Και αυτό είναι η πιο «ιδιαίτερη» μορφή ανταμοιβής για μας.

Είναι η αναγνώριση για το μικρό λιθαράκι που βάζουμε όλοι εμείς στο «Συνήγορο του Πελάτη» της Εθνικής για την υλοποίηση της Ιδέας «ο Άνθρωπος για τον Άνθρωπο».

Σε αυτή τη δύσκολη συγκυρία δεσμευόμαστε να συνεχίσουμε την κοινωνική μας συνεισφορά με σεβασμό προς τους πελάτες και την ελληνική κοινωνία.

Σας ευχαριστώ πολύ για το χρόνο σας!