

ΑΠΟΨΕΙΣ

Αργύρης Αργυριάδης

Τράπεζες, εστίες ταλαιπωρίας

🕒 09/05/2022 19:00 🗨️

f FACEBOOK t TWITTER 💬 COMMENTS

Κατ’ επανάληψη έχουμε αρθρογραφήσει στο παρελθόν, για τον τρόπο που αντιμετωπίζουν οι τράπεζες τους οφειλότες τους. Τους περιλάλητους «κόκκινους» πελάτες. Ήταν τόσο «επωφελής» ο τρόπος χειρισμού των κόκκινων δανείων στη χώρα μας που μετά από μια δεκαετία το ιδιωτικό χρέος παραμένει στα ύψη. Το μόνον που άλλαξε ήταν το ΑΦΜ του πιστωτή. Ανέλαβαν δήθεν οι servicers την αναδιάρθρωση των δανείων επιχειρήσεων και πολιτών αλλά στη συντριπτική τους πλειοψηφία ακολουθούν τη συνήθη манιέρα των αναγκαστικών ρευστοποιήσεων (πλειστηριασμών).

Σήμερα, όμως, θα αναφερθούμε στον τρόπο που αντιμετωπίζουν τους «πράσινους» πελάτες τους και ειδικότερα θα αναφερθούμε στην «περιπέτεια» κατάθεσης μιας απλής επιταγής σε τραπεζικό λογαριασμό. Στη χώρα μας ηλεκτρονικό αξιόγραφο δεν υπάρχει. Συνεπώς, χρήση των συστημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής δεν είναι εφικτή. Ο κομιστής, λοιπόν, ξεκινάει πρωί να την εισπράξει. Στην πρώτη τράπεζα λαμβάνει την πρώτη κρυάδα, καθώς δεν υπάρχει κανένας ταμίας στο γκισέ! Βλέπει μια ανακοίνωση: «η εξυπηρέτηση από το ταμείο γίνεται ώρες 08.00 - 10.00». Βάζει τα γέλια αλλά δεν χάνει την ψυχραιμία του. Διατηρεί λογαριασμό και σε άλλη τράπεζα και οδεύει προς αυτήν να την εισπράξει. «Αντιμετωπίζει» μια ουρά 10 περίπου ατόμων για το ταμείο και άλλα τόσα για το μηχάνημα ηλεκτρονικών συναλλαγών που βρίσκεται εντός της τράπεζας. Τα μέτρα αντιμετώπισης του κορωνοϊού έχουν ανασταλεί και όλοι «βιώνουν μια ωραία ατμόσφαιρα». Περίπου 20 άτομα σε χώρο 50 τμ. Κάποια στιγμή στο βάθος ένας πελάτης μαλώνει με μια υπάλληλο. Τον παραπέμπουν από το ταμείο σε υπάλληλο και τούμπαλιν περίπου μια ώρα, όπως δηλώνει. Ζητεί με έντονο τρόπο από την υπάλληλο να τον εξυπηρετήσει. Αυτή απαξιόί να του απαντήσει: «μιλάω με τα κεντρικά», απαντάει! Πηγαίνει κάθετα σε κάθισμα μπροστά από το γραφείο της. Δεν υπάρχει, άλλωστε, άλλος χώρος να κάτσει. Ή στο δικό της γραφείο θα καθόταν ή σε διπλανό, συνάδελφου της. Ξαναρχίζει να λέει ότι τον έχουν κουράσει και πρέπει κάποιος να τον εξυπηρετήσει. Η υπάλληλος απειλεί ότι θα φωνάξει την αστυνομία...

Εντωμεταξύ στη σειρά της συναλλαγής στο ηλεκτρονικό μηχάνημα μια πελάτης αδυνατεί να βρει στην οθόνη το δημόσιο φορέα που οφείλει να καταθέσει. Οι υπόλοιποι αρχίζουν και εκνευρίζονται. Ευγενικά της ζητάνε να παραμερίσει.

Έρχεται η σειρά του κομιστή της επιταγής να πλησιάσει στο πολυπόθητο γκισέ. Καλημερίζει τον ταμιά και ετοιμάζεται να ολοκληρώσει το σκοπό της επίσκεψής του. Αίφνης ένας άλλος υπάλληλος ξαναφέρνει στο ταμείο τον πελάτη που δήθεν παρακώλυε τη λειτουργία της τράπεζας και έπρεπε να καλέσουν την αστυνομία, λαμβάνοντας τη σειρά του κομιστή. Είχε αρχικώς δίκαιο. Έπρεπε να είχε εξυπηρετηθεί από την αρχή στο ταμείο. Σχεδόν ταυτόχρονα η πολίτης που προσπαθούσε να βρει λύση στο ηλεκτρονικό μηχάνημα λιποθυμάει από την ορθοστασία. Πανικός.

Παλαιότερα κακίζαμε τις δημόσιες υπηρεσίες για τον τρόπο που φέρονται στους πολίτες και είχαμε ως υπόδειγμα τον ιδιωτικό τομέα και κυρίως τις τράπεζες. Τα πράγματα έχουν αλλάξει. Το δημόσιο εκσυγχρονίστηκε, οι τράπεζες απορρυθμίστηκαν. Το δίκτυο καταστημάτων συρρικνώθηκε, το προσωπικό μειώθηκε. Αμφότερα σε βαθμό δυσανάλογο με την υιοθέτηση ηλεκτρονικών διαδικασιών και τελικό χαμένο τον πολίτη. Η εύλογη προσπάθεια μείωσης του λειτουργικού κόστους δεν μπορεί να φτάνει στο βαθμό άρνησης παροχής σύγχρονων και φιλικών υπηρεσιών προς τον πολίτη. Μην λησμονούμε ότι ειδικά οι τράπεζες δεν είναι απλές ιδιωτικές επιχειρήσεις. Επιτελούν δημόσιο ρόλο, η πολιτεία τους έχει ευεργετήσει με πλείστες νομικές διατάξεις που εξυπηρετούν τα συμφέροντα των μετόχων τους, ενώ ταυτόχρονα έχουν λάβει μια συγκεκριμένη άδεια (και ταυτόχρονα υποχρέωση) να επιτελούν με βέλτιστο τρόπο το σύνολο των τραπεζικών συναλλαγών. Σε μια χώρα που δυστυχώς το τραπεζικό σύστημα έχει ολιγοπωλιακή διάρθρωση, ο τρόπος και χρόνος εξυπηρέτησης του πολίτη πρέπει να απασχολεί όσους έχουν την ευθύνη εποπτείας του τραπεζικού συστήματος.

***Δημοσιεύθηκε στη "ΜτΚ" στις 08.05.2022**

Δημοφιλείς Απόψεις

Κωνσταντίνος Μουτσιάνας

Η αργοπορημένη Ευρώπη και η αντίδραση της Ελλάδας

🕒 12/05/2022 14:00

Παντελής Σαββίδης

Ο Θείος Σαμ και η αναζήτηση της χαμένης κυριαρχίας

🕒 13/05/2022 11:00

MakThes Team

Ο ρόλος της Πόντιας γυναίκας στο αντάρτικο από το 1916 ως το 1922. Της Παναγιώτας Ιωακειμίδου

🕒 14/05/2022 10:26

MakThes Team

Μητροπολιτική διοίκηση στη Θεσσαλονίκη και αποκέντρωση - Μεταρρύθμιση του κράτους. Του Θανάση Παππά

🕒 12/05/2022 07:00

Μιχάλης Αλεξανδρίδης

Ο Τσίπρας θέλει την κληρονομιά του Ανδρέα

🕒 15/05/2022 18:00

Σάκης Μουμτζής

Θα στείλουν πίσω τον λογαριασμό;

🕒 15/05/2022 18:07

Χρήστος Μάτης

Φθηνές προβοκάτσιες και «ακριβά στέκια»

🕒 15/05/2022 22:00