ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΙΒ16: ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

	Χορηγήσεις										Καταθέσεις		Επενδυτικά - Σύνθετα Προϊόντα		Κίνηση Κεφαλαίων-Πληρωμές		Λοιπά		Σύνολο	
	Στεγαστικά		Καταναλωτικά		Επιχειρηματικά		Πιστωτικές Κάρτες		Σύνολο											
	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό
Παράπονα - Καταγγελίες																				
Αιτία Παραπόνου- Καταγγελίας																				
1. Προσυμβατική ενημέρωση (ελλιπής ή μη σαφής)																				
2. Ενημέρωση κατά τη διάρκεια της σύμβασης (περιοδική ενημέρωση, ενημέρωση εγγυητών/ πρωτοφειλέτη, περιέλευση σε υπερημερία κλπ)																				
3. Μη παροχή απάντησης βάσει της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 κεφ. Γ παρ.3 και κεφ. Δ παρ. 1 (ελλιπής, εκπρόθεσμη, μη χορήγηση στοιχείων)																				
4. Πλημμελής αξιολόγηση κατά την εξέταση πιστοληπτικής ικανότητας																				
5. Διαφημίσεις																				
6. Επιτόκια																				
7. Χρέωση εξόδων/ προμηθειών																				
8. Διαμεσολαβητές																				
9. Αμφισβήτηση συναλλαγών (απώλεια κάρτας, απάτη κα)																				
10. Αμφισβήτηση οφειλών - υπολοίπου λογαριασμού																				
11. Συναλλαγές μέσω Διαδικτύου																				
12. Μη Τήρηση συμβατικών όρων																				
13. Ρύθμιση οφειλών																				
14. Ζητήματα καταχρηστικότητας συμβατικών όρων																				
15.Ποιότητα Εξυπηρέτησης Πελατείας																				
16. Άλλο																				
Σύνολο																				
Ρύθμιση Οφειλών																				
Αιτήματα																				
Κατάσταση Παραπόνων- Καταγγελιών																				
1. Σε εκκρεμότητα																				
2. Έχουν απαντηθεί																				
3. Σε δικαστική διαδικασία																				
Σύνολο																				
Ταχύτητα απάντησης (σε ημέρες)																				
Μέσος Χρόνος Απάντησης																				
Μέγιστος Χρόνος Απάντησης																				
Ελάχιστος Χρόνος Απάντησης																				

ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΙΒ16Α: ΠΡΟΦΟΡΙΚΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

	Χορηγήσεις										Καταθέσεις		Επενδυτικά - Σύνθετα Προϊόντα		Κίνηση Κεφαλαίων-Πληρωμές		Λοιπά		Σύνολο	
	Στεγαστικά		Καταναλωτικά		Επιχειρηματικά		Πιστωτικές Κάρτες		Σύνολο											
	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό
Παράπονα - Καταγγελίες																				
Αιτία Παραπόνου- Καταγγελίας																				
1. Προσυμβατική ενημέρωση (ελλιπής ή μη σαφής)																				
2. Ενημέρωση κατά τη διάρκεια της σύμβασης (περιοδική ενημέρωση, ενημέρωση εγγυητών/ πρωτοφειλέτη, περιέλευση σε υπερημερία κλπ)																				
3. Μη παροχή απάντησης βάσει της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 κεφ. Γ παρ.3 και κεφ. Δ παρ. 1 (ελλιπής, εκπρόθεσμη, μη χορήγηση στοιχείων)																				
4. Πλημμελής αξιολόγηση κατά την εξέταση πιστολητικής ικανότητας																				
5. Διαφημίσεις																				
6. Επιτόκια																				
7. Χρέωση εξόδων/ προμηθειών																				
8. Διαμεσολαβητές																				
9. Αμφισβήτηση συναλλαγών (απώλεια κάρτας, απάτη κα)																				
10. Αμφισβήτηση οφειλών - υπολοίπου λογαριασμού																				
11. Συναλλαγές μέσω Διαδικτύου																				
12. Μη Τήρηση συμβατικών όρων																				
13. Ρύθμιση οφειλών																				
14. Ζητήματα καταχρηστικότητας συμβατικών όρων																				
15.Ποιότητα Εξυπηρέτησης Πελατείας																				
16. Άλλο																				

Σύνολο																				