

**ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΤΩΝ ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΩΝ IB 16-IB16A:  
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ – ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**

Τα υποδείγματα **IB16-IB16A** υποβάλλονται με χρήση του λογισμικού που έχει αναπτυχθεί γι' αυτό το σκοπό από το Τμήμα Σχεδιασμού και Υποστήριξης Πληροφοριακών Συστημάτων της Δ.Ε.Π.Σ.

**1. Γενικά**

Η αύξηση του αριθμού των παραπόνων των συναλλασσομένων, που υποβάλλονται στα εποπτευόμενα ιδρύματα, και η σημαντική διαφοροποίησή τους ως προς το περιεχόμενό τους, καθιστά σκόπιμη την αναμόρφωση του τρόπου υποβολής των σχετικών στοιχείων που γνωστοποιούνται για εποπτικούς σκοπούς προς την Τράπεζα της Ελλάδος (ΠΔ/ΤΕ 2501/2002, όπως ισχύει, Κεφ. Δ παρ.2).

Ως εκ τούτου, τα στατιστικά στοιχεία παραπόνων για το τρέχον έτος (υποβολή μέχρι 31.01.2011 για τα στοιχεία του έτους 2010) και εφεξής, θα γνωστοποιούνται στην Τράπεζα της Ελλάδος μέσω των εν λόγω υποδειγμάτων.

Το υπόδειγμα **IB16** αναφέρεται στα παράπονα- καταγγελίες που έχουν υποβληθεί **γραπτά** στο εποπτευόμενο ίδρυμα κατά τη διάρκεια του έτους, ενώ το **IB16A** υπόδειγμα αφορά αυτά που έχουν υποβληθεί **προφορικά**.

**2. Οδηγίες συμπλήρωσης του Υποδείγματος IB 16 ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ:**

- i. Στην ενότητα με τίτλο Παράπονα- Καταγγελίες καταγράφεται ο αριθμός των παραπόνων- καταγγελιών ανά κατηγορία προϊόντος- υπηρεσίας, που έχουν υποβληθεί γραπτά στο εποπτευόμενο ίδρυμα κατά τη διάρκεια του έτους.
- ii. Στην ενότητα με τίτλο Αιτία Παραπόνου- Καταγγελίας κατηγοριοποιούνται τα παράπονα- καταγγελίες ανάλογα με την αιτία υποβολής τους. Σημειώνεται ότι ένα παράπονο ή καταγγελία μπορεί να έχει περισσότερες από μία αιτίες υποβολής. Ως εκ τούτου, ο συνολικός αριθμός παραπόνων που καταχωρείται στην ενότητα Αιτία Παραπόνου- Καταγγελίας ενδέχεται να διαφέρει (δηλαδή να είναι μεγαλύτερος) από το συνολικό αριθμό παραπόνων στη ενότητα Παράπονα- Καταγγελίες.
- iii. Τα στοιχεία σχετικά με τα αιτήματα ρύθμισης οφειλών καταγράφονται ξεχωριστά στην ενότητα με τίτλο Ρύθμιση Οφειλών και αφορούν τον αριθμό των περιπτώσεων στις οποίες οι οφειλέτες ζητούν το διακανονισμό των ληξιπρόθεσμων χρεών τους λόγω αδυναμίας ανταπόκρισης στις συμβατικές τους υποχρεώσεις.  
Στην αιτία παραπόνου «Ρύθμιση Οφειλών» θα αναφέρεται ο αριθμός των καταγγελιών που σχετίζονται με το εν λόγω θέμα (όπως η μη ικανοποίηση του αιτήματος ρύθμισης, η μη τήρηση της συμφωνίας ρύθμισης κ.α.).

- iv. Στην ενότητα με τίτλο Κατάσταση Παραπόνων- Καταγγελιών καταγράφεται ο αριθμός των παραπόνων- καταγγελιών που είναι σε εκκρεμότητα, έχουν απαντηθεί ή βρίσκονται σε δικαστική διαδικασία στο τέλος του έτους.
- v. Στην ενότητα με τίτλο Ταχύτητα απάντησης καταγράφεται ο μέσος, μέγιστος και ελάχιστος χρόνος απάντησης των παραπόνων- καταγγελιών (σε ημέρες).

### 3. Οδηγίες συμπλήρωσης του Υποδείγματος IB 16 ΠΡΟΦΟΡΙΚΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ:

- i. Στην ενότητα με τίτλο Παράπονα- Καταγγελίες αναγράφεται ο αριθμός των παραπόνων- καταγγελιών ανά κατηγορία προϊόντος- υπηρεσίας, που έχουν υποβληθεί προφορικά στο εποπτευόμενο ίδρυμα κατά τη διάρκεια του έτους.
- ii. Στην ενότητα με τίτλο Αιτία Παραπόνου- Καταγγελίας κατηγοριοποιούνται τα παράπονα- καταγγελίες ανάλογα με την αιτία υποβολής τους. Σημειώνεται ότι ένα παράπονο ή καταγγελία μπορεί να έχει περισσότερες από μία αιτίες υποβολής. Ως εκ τούτου, ο συνολικός αριθμός παραπόνων που καταχωρείται στην ενότητα Αιτία Παραπόνου- Καταγγελίας ενδέχεται να διαφέρει (δηλαδή να είναι μεγαλύτερος) από το συνολικό αριθμό παραπόνων στην ενότητα Παράπονα- Καταγγελίες.  
Διευκρινίζεται ότι η συμπλήρωση της ενότητας Αιτία Παραπόνου- Καταγγελίας είναι προαιρετική.

Αρμόδιες για την παροχή πληροφοριών και διευκρινίσεων σε σχέση με τη συμπλήρωση του υποδείγματος είναι η κα Ιωάννα Πάντου (210 3205175) και η κα Αναστασία Μιχαλοδημητράκη (210 3205056).