



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ
ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Αθήνα, - 9 ΣΕΠ. 2008
Α.Π.: 1467

Προς
τα Πιστωτικά Ιδρύματα
Υπόψη Διευθυντών
Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Με στόχο την αποτελεσματικότερη εφαρμογή των κανόνων διαφάνειας της Τράπεζας της Ελλάδος (ΠΔ/ΤΕ 2501/2002) που αφορούν την υποχρέωση των πιστωτικών ιδρυμάτων για διαχείριση των παραπόνων-καταγγελιών των πελατών τους μέσω της σύστασης ειδικών υπηρεσιακών μονάδων, κρίνεται σκόπιμη η συμπλήρωση των πληροφοριών που παρέχονται μέσω του διαδικτυακού τόπου της Τράπεζας της Ελλάδος, με τα στοιχεία επικοινωνίας των εν λόγω υπηρεσιακών μονάδων, για τη διευκόλυνση των συναλλασσομένων κατά την υποβολή παραπόνων-καταγγελιών.

Στο πλαίσιο αυτό, καλούνται τα πιστωτικά ιδρύματα που λειτουργούν στην Ελλάδα, να υποβάλουν ηλεκτρονικά μέχρι 30.09.2008, το συνημμένο πίνακα συμπληρωμένο με τα στοιχεία επικοινωνίας των αρμόδιων υπηρεσιών παραπόνων –ταχυδρομική και ηλεκτρονική διεύθυνση, τηλέφωνο, αρμόδιοι υπάλληλοι -προκειμένου να επιτυγχάνεται η αμεσότερη και απρόσκοπτη πρόσβαση των συναλλασσομένων σε αυτές και η επιτάχυνση των σχετικών διαδικασιών εξέτασης των καταγγελιών. Τα πιστωτικά ιδρύματα θα πρέπει να αναζητήσουν την ηλεκτρονική μορφή του πίνακα στη διεύθυνση της ιστοσελίδας της Τράπεζας της Ελλάδος <http://www.bankofgreece.gr/epopteia/deps-complaints.xls> και να το αποστέλλουν σε κάθε τυχόν αλλαγή στην ηλεκτρονική διεύθυνση: deps-epitokia@bankofgreece.gr, σε πλήρη αντικατάσταση του ήδη υπάρχοντος.

Για τυχόν διευκρινήσεις, οι αρμόδιοι υπάλληλοι, που έχουν οριστεί από τα πιστωτικά ιδρύματα για την αρχική συμπλήρωση και την κάθε φορά επικαιροποίηση του πίνακα, μπορούν να απευθύνονται στην κ. Ιωάννα Πάντου (τηλ. 210 320 5175) ή στην κ. Μαρία Παλληκάρη (210 3205171).


Π. Κυριακόπουλος
Διευθυντής

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΑΡΑΠΟΙΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

| ΤΡΑΠΕΖΑ (1) | ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ (2) | ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ (3) | ΤΗΛΕΦΩΝΟ (4) | ΑΡΙΘΜΟΙΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΣ (5) |
|----------------|---------------------------------|---------------------------------|-----------------|------------------------------|
| 0 | | | | |