



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

ΠΡΑΞΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ 157/02.04.2019

Θέμα 1: Υιοθέτηση των κατευθυντηρίων γραμμών της Μεικτής Επιτροπής των Ευρωπαϊκών Εποπτικών Αρχών σχετικά με τον χειρισμό παραπόνων που υποβάλλουν οι συναλλασσόμενοι σε εποπτευόμενα ιδρύματα

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ, αφού έλαβε υπόψη:

- α) τα άρθρα 2 και 55Α του Καταστατικού της Τράπεζας της Ελλάδος,
- β) τις διατάξεις του ν. 4261/2014 «Πρόσβαση στη δραστηριότητα των πιστωτικών ιδρυμάτων και προληπτική εποπτεία πιστωτικών ιδρυμάτων και επιχειρήσεων επενδύσεων (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2013/36/ΕΕ), κατάργηση του ν. 3601/2007 και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α΄ 107), και ιδίως τα άρθρα 4, 6, 34, 36, 41, 66 και 153 αυτού,
- γ) τις διατάξεις του ν. 1665/1986 «Συμβάσεις Χρηματοδοτικής Μίσθωσης» (ΦΕΚ Α΄ 194), και ιδίως το άρθρο 2 αυτού,
- δ) τις διατάξεις του ν. 1905/1990 «Για τη σύμβαση πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α΄ 147), και ιδίως το άρθρο 5 αυτού,
- ε) τις διατάξεις του ν. 4354/2015 «Διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων δανείων, μισθολογικές ρυθμίσεις και άλλες επείγουσες διατάξεις εφαρμογής της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων» (ΦΕΚ Α΄ 176), και ιδίως τις παραγράφους 5(γ) και 22 του άρθρου 1 αυτού,
- στ) τις διατάξεις του ν. 4438/2016 «Εναρμόνιση της νομοθεσίας με την Οδηγία 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 4ης Φεβρουαρίου 2014 σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία και την τροποποίηση των Οδηγιών 2008/48/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ και του Κανονισμού (ΕΕ) αριθμ. 1093/2010, και άλλες διατάξεις αρμοδιότητας του Υπουργείου Οικονομικών» (ΦΕΚ Α΄ 220), και ιδίως τα άρθρα 4 και 14 αυτού,
- ζ) την Πράξη Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος («ΠΔ/ΤΕ») υπ' αριθ. 2622/21.12.2009 «Προϋποθέσεις για την παροχή άδειας ίδρυσης και λειτουργίας



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

- και κανόνες εποπτείας των α) εταιρειών χρηματοδοτικής μίσθωσης, β) εταιρειών παροχής πιστώσεων και γ) εταιρειών πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων» (ΦΕΚ Β' 3/2010),
- η) την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος («ΠΕΕ») υπ' αριθ. 118/19.05.2017 «Πλαίσιο για την ίδρυση και λειτουργία εταιρειών διαχείρισης απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις του ν. 4354/2015 - Αντικατάσταση της ΠΕΕ 95/27.5.2016» (ΦΕΚ Β' 1764),
- θ) την ΠΕΕ 137/16.4.2018 «Παροχή άδειας λειτουργίας και εποπτεία «μεσίτη στεγαστικής πίστης» και άσκηση της δραστηριότητας πιστωτικής διαμεσολάβησης του ν. 4438/2016 από μεσίτη πιστώσεων που έχει λάβει άδεια λειτουργίας από κράτος – μέλος της Ε.Ε.» (ΦΕΚ Β' 1452),
- ι) την ΠΔ/ΤΕ 2501/31.10.2002 «Ενημέρωση των συναλλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα για τους όρους που διέπουν τις συναλλαγές τους» (ΦΕΚ Α' 277),
- ια) τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 24ης Νοεμβρίου 2010 σχετικά με τη σύσταση Ευρωπαϊκής Εποπτικής Αρχής (Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών), την τροποποίηση της απόφασης αριθ. 716/2009/ΕΚ και την κατάργηση της απόφασης 2009/78/ΕΚ της Επιτροπής (ΕΕ L 331/12, 15.12.2010), και ιδίως το άρθρο 16 αυτού,
- ιβ) τις Κατευθυντήριες Γραμμές της Μεικτής Επιτροπής σχετικά με τον χειρισμό παραπόνων για τον κλάδο των κινητών αξιών (ESMA) και τον τραπεζικό κλάδο (ΕΒΑ) (JC 2014 43, 27/5/2014, JC 2018 35, 4/10/2018),
- ιγ) το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν προκύπτει δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού,

ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ

Να θεσπίσει πλαίσιο για τον χειρισμό, εκ μέρους των Ιδρυμάτων που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας, των παραπόνων που υποβάλλονται από συναλλασσόμενους με αυτά, ως εξής:



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

A. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

1. Οι διατάξεις της παρούσας εφαρμόζονται από όλα τα Ιδρύματα που εμπίπτουν στον ορισμό της παρ. 1 του Κεφαλαίου Β της παρούσας.
2. Οι διατάξεις της παρούσας δεν εφαρμόζονται σχετικά με παράπονα για υπηρεσίες που παρέχονται από οντότητα διαφορετική από το Ίδρυμα στο οποίο υποβλήθηκε το παράπονο, υπό την προϋπόθεση ότι το Ίδρυμα δεν υπέχει ευθύνη που να απορρέει από το νομοθετικό ή το κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας του για την παροχή της σχετικής υπηρεσίας. Σε αυτή την περίπτωση, το Ίδρυμα ανταποκρίνεται στο παράπονο γνωστοποιώντας στο συναλλασσόμενο την μη εμπλοκή του και, ει δυνατόν, παρέχοντας τα στοιχεία της οντότητας που είναι αρμόδια για το χειρισμό του παραπόνου.
3. Οι διατάξεις της παρούσας εφαρμόζονται με την επιφύλαξη των διατάξεων του ν. 4537/2018 «Ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας 2015/2366/ΕΕ για τις υπηρεσίες πληρωμών και άλλες διατάξεις».

B. ΟΡΙΣΜΟΙ

Για τους σκοπούς της παρούσας Πράξης εφαρμόζονται οι ακόλουθοι ορισμοί:

1. Ίδρυμα:

- (α) πιστωτικό ίδρυμα, κατά την έννοια του άρθρου 3, παρ. 1, περ. 1 του ν. 4261/2014, με έδρα στην Ελλάδα και υποκατάστημα πιστωτικού ιδρύματος που λειτουργεί στην Ελλάδα,
- (β) εταιρεία παροχής πιστώσεων,
- (γ) εταιρεία χρηματοδοτικής μίσθωσης,
- (δ) εταιρεία πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων,
- (ε) υποκατάστημα χρηματοδοτικού ιδρύματος, κατά την έννοια του άρθρου 3, παρ. 1, περ. 22 του ν. 4261/2014, που λειτουργεί στην Ελλάδα,
- (στ) εταιρεία διαχείρισης απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις, κατά την έννοια της παρ. 1.α., περ. αα) του άρθρου 1 του ν. 4354/2015 και υποκατάστημα της παρ. 1.α., περ. ββ) του άρθρου 1 του ν. 4354/2015, όπως ισχύει, και



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

(ζ) μεσίτες στεγαστικής πίστης, κατά την έννοια της παρ. 1 του άρθρου 28 του ν. 4438/2016 και υποκαταστήματα μεσίτη πιστώσεων, κατά την έννοια της παρ.5 του άρθρου 3 του ν. 4438/2016.

2. **Παράπνοο:** προφορική ή γραπτή δήλωση δυσαρέσκειας απευθυνόμενη σε Ίδρυμα εν σχέσει, κατά περίπτωση, με τις δραστηριότητες του άρθρου 11 και του άρθρου 153 του ν. 4261/2014, του ν. 1665/1986, του ν. 1905/1990, της παρ. 1.α του άρθρου 1 του ν. 4354/2015 και των περ. α' έως γ' της παρ. 5 και της παρ. 20 του άρθρου 3 του ν. 4438/2016.

3. **Παραπνούμενος:** φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο υποβάλλει παράπνοο σε Ίδρυμα.

Γ. ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

Γ.1. Πολιτική διαχείρισης παραπόνων

(α) Το Ίδρυμα θεσπίζει λεπτομερώς καταγεγραμμένη «πολιτική διαχείρισης παραπόνων» που καθορίζεται και υιοθετείται από το Διοικητικό Συμβούλιο, το οποίο φέρει την ευθύνη για την εφαρμογή της και την εν γένει παρακολούθηση της συμμόρφωσης προς αυτήν.

(β) Το Ίδρυμα γνωστοποιεί την ως άνω καταγεγραμμένη πολιτική σε όλο το αρμόδιο προσωπικό και την καθιστά διαρκώς διαθέσιμη σε αυτό μέσω της προσήκουσας εσωτερικής οδού.

Γ.2. Λειτουργία διαχείρισης παραπόνων

(α) Το Ίδρυμα συστήνει λειτουργία διαχείρισης παραπόνων με σκοπό την υλοποίηση της πολιτικής διαχείρισης παραπόνων, διασφαλίζοντας την διερεύνηση των παραπόνων με αμερόληπτο τρόπο, καθώς και την επίλυση αυτών με ελαχιστοποίηση πιθανών συγκρούσεων συμφερόντων.

(β) Το Ίδρυμα ορίζει ένα πρόσωπο ως επικεφαλής της λειτουργίας διαχείρισης παραπόνων.

Γ.3. Αρχές για το χειρισμό των παραπόνων



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

(α) Το Ίδρυμα μεριμνά για τη συλλογή και τη διερεύνηση όλων των αποδεικτικών στοιχείων και πληροφοριών που σχετίζονται με κάθε υποβληθέν παράπνο με σκοπό την παροχή ευλόγως τεκμηριωμένης απάντησης.

(β) Κάθε επικοινωνία με τον παραπνοούμενο διεξάγεται σε απλή και κατανοητή γλώσσα.

(γ) Το Ίδρυμα αναλύει, σε διαρκή βάση, τα δεδομένα που αφορούν τον χειρισμό παραπόνων, έτσι ώστε να διασφαλίζει ότι εντοπίζονται και αντιμετωπίζονται τυχόν επαναλαμβανόμενα προβλήματα ή αδυναμίες των εσωτερικών του συστημάτων, καθώς και πιθανοί νομικοί και λειτουργικοί κίνδυνοι, προκειμένου να λαμβάνονται τα κατάλληλα διορθωτικά μέτρα. Κατά την ανάλυση διενεργείται, ενδεικτικά :

(i) εξέταση κάθε παραπόνου χωριστά και ομαδοποίηση ανά τύπο αιτίας για εντοπισμό τυχόν κοινού γενεσιουργού αιτίου,

(ii) διερεύνηση του ενδεχομένου οι προαναφερθείσες γενεσιουργές αιτίες να επηρεάζουν και άλλες διαδικασίες ή προϊόντα – υπηρεσίες, περιλαμβανομένων εκείνων στα οποία δεν αναφέρεται ευθέως κάποιο υποβληθέν παράπνο.

Γ.4. Τήρηση Αρχείου

Το Ίδρυμα τηρεί, είτε σε ηλεκτρονική είτε σε έγχαρτη μορφή, αρχείο με τις απαραίτητες προδιαγραφές ασφαλείας, το οποίο περιλαμβάνει όλα τα παράπνοα που λαμβάνει, καθώς και τα έγγραφα που σχετίζονται με κάθε υπόθεση, από το χρόνο της υποβολής τους και για ελάχιστη περίοδο πέντε (5) ετών από την ημερομηνία που περιήλθε κάθε στοιχείο στην κατοχή του, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά από άλλες διατάξεις.

Δ. ΓΕΝΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

1. Το Ίδρυμα θέτει σε γνώση των συναλλασσομένων τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων την οποία εφαρμόζει, με εύληπτη διατύπωση, είτε σε ηλεκτρονική μορφή, μέσω ανάρτησης στο διαδικτυακό του τόπο, είτε σε έντυπη μορφή, με τρόπο εύκολα προσβάσιμο και φιλικό στο χρήστη.



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

2. Στην ως άνω ενημέρωση περιέχονται σαφείς, ακριβείς και επικαιροποιημένες πληροφορίες για τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων, στις οποίες περιλαμβάνονται, τουλάχιστον:

(α) αναλυτική περιγραφή των ενεργειών που απαιτούνται για την υποβολή παραπόνου από το συναλλασσόμενο (όπως, ενδεικτικά, το είδος των πληροφοριών που πρέπει αυτός να παρέχει, τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου προσώπου ή υπηρεσίας του ιδρύματος που θα πρέπει να απευθύνει το παράπονο κ.ο.κ.).

(β) περιγραφή της διαδικασίας που ακολουθεί το Ίδρυμα κατά το χειρισμό του παραπόνου (όπως, ενδεικτικά, πότε επιβεβαιώνεται η παραλαβή του παραπόνου, χρονοδιάγραμμα εξέτασης) καθώς και την αναφορά άλλων φορέων που έχουν αρμοδιότητα να επιληφθούν (λ.χ. ο Συνήγορος του Καταναλωτή ή άλλος μηχανισμός εναλλακτικής/εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών).

3. Το Ίδρυμα παρέχει γραπτές πληροφορίες σχετικά με την εφαρμοζόμενη διαδικασία χειρισμού των παραπόνων είτε κατά την παροχή της βεβαίωσης παραλαβής σύμφωνα με την παράγραφο ΣΤ.1. είτε κατόπιν αιτήματος του συναλλασσόμενου, παραπέμποντας, τουλάχιστον, στη γενική ενημέρωση των προηγούμενων παραγράφων 1 και 2.

Ε. ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

1. Κατά την παραλαβή κάθε παραπόνου το Ίδρυμα παρέχει στον παραπονούμενο βεβαίωση παραλαβής.

2. Κατόπιν αιτήματος του παραπονούμενου, το Ίδρυμα παρέχει ενημέρωση για την πορεία εξέτασης της υπόθεσής του.

3. Το Ίδρυμα παρέχει στον παραπονούμενο γραπτή απάντηση εντός σαράντα πέντε (45) ημερολογιακών ημερών, κατ' ανώτατο όριο, από την υποβολή του παραπόνου. Όταν, για σημαντικό λόγο, δεν είναι δυνατή η παροχή απάντησης εντός του ως άνω οριζόμενου χρονικού διαστήματος, το Ίδρυμα οφείλει να ενημερώνει με δική του πρωτοβουλία τον παραπονούμενο για την αιτία της καθυστέρησης και να αναφέρει το χρονικό διάστημα εντός του οποίου αναμένεται να ολοκληρωθεί η διερεύνηση του παραπόνου και να του παρασχεθεί γραπτή απάντηση. Στη διάρκεια του χρονικού



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

διαστήματος αυτού, το Ίδρυμα παρέχει, κατόπιν αιτήματος του παραπονούμενου, ενημέρωση για την πορεία εξέτασης της υπόθεσής του.

4. Σε περίπτωση που η τελική απάντηση που δίδεται σύμφωνα με την προηγούμενη υποπαράγραφο 3 δεν ικανοποιεί πλήρως τον παραπονούμενο, το Ίδρυμα περιλαμβάνει στην απάντηση εμπειριστατωμένη αιτιολόγηση και ρητή αναφορά στη δυνατότητα του παραπονούμενου να απευθυνθεί σε μηχανισμό εναλλακτικής/εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών ή/και στην, κατά περίπτωση, αρμόδια Αρχή, εφόσον εμμένει στο παράπονο του.

ΣΤ. ΥΠΟΒΟΛΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

1. Το Ίδρυμα γνωστοποιεί στην Τράπεζα της Ελλάδος εντός δύο (2) μηνών από την έναρξη εφαρμογής της παρούσας, την πληροφόρηση του Παραρτήματος της παρούσας και, εν συνεχεία, εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από τη λήξη εκάστου έτους.

2. Σε περίπτωση που στοιχεία και πληροφορίες που έχουν υποβληθεί μεταβάλλονται κατά τη διάρκεια του έτους, γνωστοποιείται, το αργότερο εντός μηνός, η εκάστοτε μεταβολή στην Τράπεζα της Ελλάδος.

Ζ. ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

1. Το Κεφάλαιο Δ «Διαδικασία Εξέτασης και Αντιμετώπισης Παραπόνων» της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 «Ενημέρωση των συναλλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα για τους όρους που διέπουν τις συναλλαγές τους» (ΦΕΚ Α' 277) καταργείται.

2. Η Τράπεζα της Ελλάδος αξιολογεί τη συμμόρφωση προς την παρούσα απόφαση λαμβάνοντας υπόψη τη νομική μορφή του ιδρύματος, τη φύση, το μέγεθος και την πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων του, καθώς και τη φύση και το εύρος των παρεχόμενων υπηρεσιών.

3. Οι διατάξεις της παρούσας δεν θίγουν τις υποχρεώσεις των ιδρυμάτων που προβλέπονται σύμφωνα με την Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθ. 70330οικ. (ΦΕΚ Β' 1421/2015) «Ρυθμίσεις σχετικά με προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας, σε συμμόρφωση με την Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2013 για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ) και την λήψη συμπληρωματικών εθνικών μέτρων εφαρμογής του Κανονισμού 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών».

4. Εξουσιοδοτείται η Διεύθυνση Εποπτείας Πιστωτικού Συστήματος της Τράπεζας της Ελλάδος να παρέχει διευκρινίσεις και οδηγίες για την εφαρμογή της παρούσας.

Η παρούσα να δημοσιευτεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως και να αναρτηθεί στον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας της Ελλάδος.

Ο Υποδιοικητής

Ο Υποδιοικητής

Ο Διοικητής

Θεόδωρος Μητράκος

Ιωάννης Μουρμούρας

Ιωάννης Στουρνάρας

Ακριβές Αντίγραφο

Αθήνα, 13.05.2019

Η Γραμματέας

[υπογεγραμμένο]

Ιωάννα Πάντου



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ «ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ» ΠΕΕ 157/1/02.04.2019		
ΠΡΟΣ: ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ, ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ		
ΤΟΠΟΣ:.....	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:.....	
A.	Γενικά στοιχεία:	
A.1.	ΑΠΟ:..... (πλήρης επωνυμία ιδρύματος)	
A.2.	(i) ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ:	(ii) ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:
	Όνομ/νυμο:.....	Όνομ/νυμο:.....
	Ταχ. δ/ση:	Ταχ. δ/ση:
	Δ/ση ηλ. ταχ.:	Δ/ση ηλ. ταχ.:
	Τηλέφωνο επικ/νίας:	Τηλέφωνο επικ/νίας:
B.	ΠΟΛΙΤΙΚΗ, ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	
B.1.	Περιγράψτε συνοπτικά την «πολιτική διαχείρισης παραπόνων» του ιδρύματος	
B.2.	Περιγράψτε συνοπτικά τη «λειτουργία διαχείρισης παραπόνων» του ιδρύματος	



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

B.3.	Όνοματεπώνυμο και στοιχεία επικοινωνίας επικεφαλής λειτουργίας παραπόνων <table border="1"><tr><td>Όνομ/νυμο:</td></tr><tr><td>Ταχ. δ/ση:</td></tr><tr><td>Δ/ση ηλ. ταχ.:</td></tr><tr><td>Τηλέφωνο επικ/νίας:</td></tr></table>	Όνομ/νυμο:	Ταχ. δ/ση:	Δ/ση ηλ. ταχ.:	Τηλέφωνο επικ/νίας:
Όνομ/νυμο:					
Ταχ. δ/ση:					
Δ/ση ηλ. ταχ.:					
Τηλέφωνο επικ/νίας:					
B.4.	Αναφέρατε τον τρόπο εσωτερικής παρακολούθησης του χειρισμού των παραπόνων				
B.5.	Αναφέρατε τον τρόπο καταχώρισης των παραπόνων				
Γ.	ΠΑΡΟΧΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ / ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ				
Γ.1.	Περιγράψτε τον τρόπο παροχής της γενικής ενημέρωσης των συναλλασσομένων σχετικά με τη διαδικασία χειρισμού των παραπόνων (ηλεκτρονική διεύθυνση, στην οποία καθίσταται διαθέσιμο το ενημερωτικό υλικό, άλλον τρόπο ενημέρωσης)				
Γ.2.	Αναφέρατε τα προς ανάρτηση στο διαδικτυακό τόπο της ΤτΕ στοιχεία επικοινωνίας (ταχυδρομική διεύθυνση, διεύθυνση διαδικτύου, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αριθμός τηλεφώνου), στα οποία μπορούν να χρησιμοποιούν οι συναλλασσόμενοι για την υποβολή παραπόνου.				
Γ.3.	Περιγράψτε συνοπτικά τη διαδικασία ανταπόκρισης στα παράπονα των συναλλασσομένων				
Γ.4.	Συμπληρώστε τα παρακάτω στοιχεία που αφορούν την υποβολή παραπόνων προς χρήση από συναλλασσόμενους				



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

(1)	ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ	
(2)	ΤΑΧΥΔ/ΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	
(3)	ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	
(4)	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΗΛΕΚΤΡ/ΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΟΥ	
(5)	ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ	
(6)	ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	

Ο Υποδιοικητής

Ο Υποδιοικητής

Ο Διοικητής

Θεόδωρος Μητράκος

Ιωάννης Μουρμούρας

Ιωάννης Στουρνάρας

Ακριβές Αντίγραφο

Αθήνα, 13.05.2019

Η Γραμματέας

[υπογεγραμμένο]

Ιωάννα Πάντου