



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Συνεδρίαση 191/23.07.2021

Θέμα 2: Στατιστικά στοιχεία παραπόνων που υποβάλλονται σε εποπτευόμενα ιδρύματα

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

- α) τα άρθρα 28 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 (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2013/36/ΕΕ), κατάργηση του ν. 3601/2007 και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 107), όπως ισχύει, και ιδίως τις διατάξεις των άρθρων 3, 4, 6, 41, 44 και 153 αυτού,
- γ) τις διατάξεις του ν. 1665/1986 «Συμβάσεις Χρηματοδοτικής Μίσθωσης» (ΦΕΚ Α' 194), όπως ισχύει, και ιδίως το άρθρο 2 αυτού,
- δ) τις διατάξεις του ν. 1905/1990 «Συμβάσεις Πρακτορείας Επιχειρηματικών Απαιτήσεων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 147), όπως ισχύει, 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 την παρ. 17.β 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 το άρθρο 4 αυτού,
- ζ) τις διατάξεις του ν. 4701/2020 «Πλαίσιο χορήγησης μικροχρηματοδοτήσεων, ρυθμίσεις χρηματοπιστωτικού τομέα και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 128), όπως ισχύει, και ιδίως την παρ. 4 του άρθρου 4 αυτού,
- η) τις Κατευθυντήριες Γραμμές της Μεικτής Επιτροπής σχετικά με τον χειρισμό παραπόνων για τον κλάδο των κινητών αξιών (ESMA) και τον τραπεζικό κλάδο



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

(ΕΒΑ) (JC 2014 43, 27/5/2014, JC 2018 35, 4/10/2018) και ιδίως την Κατευθυντήρια Γραμμή 4,

- θ) την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής (ΠΕΕ) της Τράπεζας της Ελλάδος 157/1/2.4.2019 (ΦΕΚ Β΄ 1613) «Υιοθέτηση των κατευθυντηρίων γραμμών της Μεικτής Επιτροπής των Ευρωπαϊκών Εποπτικών Αρχών σχετικά με τον χειρισμό παραπόνων που υποβάλλουν οι συναλλασσόμενοι σε εποπτευόμενα ιδρύματα», όπως αυτή συμπληρώθηκε με την ΠΕΕ 187/2/8.4.2021 (ΦΕΚ Β΄ 1574),
- ι) την Πράξη Διοικητή Τράπεζας Ελλάδος (ΠΔ/ΤΕ) 2651/20.01.2012 «Στοιχεία και πληροφορίες που οφείλουν να υποβάλλουν σε περιοδική βάση στην Τράπεζα της Ελλάδος τα εποπτευόμενα ιδρύματα για σκοπούς άσκησης εποπτείας - Καθορισμός προσώπων που έχουν ειδική σχέση με το πιστωτικό ίδρυμα» (ΦΕΚ Β΄ 199), όπως ισχύει, και ιδίως την παρ. 6 της Ενότητας IB του Κεφαλαίου I, την ενότητα IB. ΛΟΙΠΑ του Κεφαλαίου II, την παρ. 1) της Ενότητας A, την παρ. 1.ζ) της Ενότητας Γ, την παρ. 1.στ) της Ενότητας Δ και την παρ. 5) της Ενότητας E του Κεφαλαίου III και το Παράρτημα II,
- ια) την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής (ΠΕΕ) της Τράπεζας της Ελλάδος 118/19.5.2017 «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), όπως ισχύει, και ιδίως τις παρ. 1 και 2 του Κεφαλαίου Γ),
- ιβ) το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν προκύπτει δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού,

Α Π Ο Φ Α Σ Ι Ζ Ε Ι:

A. Στατιστικά στοιχεία παραπόνων που υποβάλλονται σε εποπτευόμενα ιδρύματα

Τα ιδρύματα που εμπίπτουν στον ορισμό της παρ. 1 της Ενότητας B. της ΠΕΕ 157/1/2.4.2019, όπως ισχύει, υποβάλλουν στην Τράπεζα της Ελλάδος στατιστικά στοιχεία των παραπόνων που υποβάλλονται σε αυτά από τους συναλλασσόμενους, μέσω της συμπλήρωσης και υποβολής των πινάκων «ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ IB16: ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΥΠΟΒΑΛΛΟΝΤΑΙ ΣΕ ΕΠΟΠΤΕΥΟΜΕΝΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ / ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ» και «ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ IB16A: ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΥΠΟΒΑΛΛΟΝΤΑΙ ΣΕ ΕΠΟΠΤΕΥΟΜΕΝΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ / ΠΡΟΦΟΡΙΚΑ



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

ΠΑΡΑΠΟΝΑ» του Παραρτήματος της παρούσας, σύμφωνα με τις προθεσμίες που προβλέπονται στην παρ. Γ.2 της παρούσας και τις σχετικές Οδηγίες που αναρτώνται στην οικεία ιστοσελίδα της Τράπεζας της Ελλάδος.

Β. Τροποποιήσεις της ΠΔ/ΤΕ 2651/20.1.2012 ως προς τα στατιστικά στοιχεία παραπόνων που υποβάλλονται σε εποπτευόμενα ιδρύματα

1. Η παρ. 6 της Ενότητας ΙΒ του Κεφαλαίου Ι της ΠΔ/ΤΕ 2651/20.1.2012 αντικαθίσταται ως εξής:

«6. Στοιχεία, σύμφωνα με το Κεφ. Ζ παρ. 1, που αφορούν τον τρόπο εφαρμογής της ΠΔ/ΤΕ 2501/31.10.2002, όπως ισχύει, για την ενημέρωση των συναλλασσόμενων με τα πιστωτικά ιδρύματα, με τον κωδικό IB08. Τα εν λόγω στοιχεία υποβάλλονται ετησίως και σε κάθε περίπτωση, εφόσον υπάρχουν σημαντικές αλλαγές, όπως αυτές προσδιορίζονται στο διευκρινιστικό έγγραφο της Τράπεζας της Ελλάδος 2035/24.11.2008 και αφορούν κυρίως τις διαδικασίες και τον τρόπο ή το περιεχόμενο ενημέρωσης των συναλλασσόμενων.».

2. Το «ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ IB16: ΓΡΑΠΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ» και το «ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ IB16Α: ΠΡΟΦΟΡΙΚΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ» του Παραρτήματος ΙΙ της ΠΔ/ΤΕ 2651/20.1.2012 καταργούνται.

3. Οι «ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΤΩΝ ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΩΝ IB16 - IB16Α: ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ – ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ» του Παραρτήματος ΙΙ της ΠΔ/ΤΕ 2651/20.1.2012 καταργούνται.

Γ. Τελικές διατάξεις

1. Οι διατάξεις της παρούσας ισχύουν από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

2. Η πρώτη υποβολή των Υποδειγμάτων του Παραρτήματος της παρούσας θα πραγματοποιηθεί έως τις 31.1.2022, με στοιχεία αναφοράς της 31.12.2021, και έκτοτε έως τις 31 Ιανουαρίου εκάστου έτους με στοιχεία αναφοράς της 31 Δεκεμβρίου του προηγούμενου έτους.

3. Εξουσιοδοτείται η Διεύθυνση Εποπτείας Πιστωτικού Συστήματος της Τράπεζας της Ελλάδος να παρέχει οδηγίες και διευκρινίσεις για την εφαρμογή της παρούσας, να παρατείνει την ημερομηνία υποχρεωτικής υποβολής των Υποδειγμάτων και να ζητά



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

διευκρινίσεις σχετικά με το περιεχόμενο και τον τρόπο συμπλήρωσης των υποβληθέντων Υποδειγμάτων.

4. Η Πράξη αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως και να αναρτηθεί στον ιστότοπο της Τράπεζας της Ελλάδος.

Η ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ

ΤΑ ΜΕΛΗ

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

Ιωάννης Στουρνάρας

Ακριβές αντίγραφο,

Αθήνα, 11.08.2021

Η Γραμματέας

[Υπογεγραμμένο]

Ι. Πάντου



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ 1B16: ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΥΠΟΒΑΛΛΟΝΤΑΙ ΣΕ ΕΠΟΠΤΕΥΟΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΓΡΑΦΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ																			
	Πατώσεις (ή την πιστωτικών καρτών)								Πιστωτικές κάρτες		Καταθέσεις (ή την δομημένων καταθέσεων)	Δομημένες καταθέσεις [ν. 4514/2018, αρ. 4(4)]	Υπηρεσίες/ λογισμικοί/ μέσα πληρωμών (ή την πιστωτικών καρτών)	Χρηματοπιστωτικό μέσο (ν. 4514/2018, Παράρτημα Γ, Τμήμα Γ)	Λοιπά		Σύνολο (ανά αντικείμενο παρόντος)		
	Στατιστική βάση (συμβολοσειρά πατώσης ν. 4418/2016)		Καταναλωτική πλάτη (συμβολοσειρά πατώσης ΚΥΑ Ζ1 - 699, όπως αλλάζει) (ή την πιστωτικών καρτών)		Λοιπές πιστώσεις		Υποχρέωση πιστώσεων (ή την πιστωτικών καρτών)												
	Πλήθος	%	Πλήθος	%	Πλήθος	%	Πλήθος	%	Πλήθος	%	Πλήθος	%	Πλήθος	%	Πλήθος	%	Πλήθος	%	
Αντικείμενο παρόντος																			
Διαφήμιση																			
Τυπογραφικές πληροφορίες																			
Λοιπά																			
Γενική πληροφόρηση																			
Περιεχόμενα																			
Διαθεσιμότητα/τρόπος παραχής/απόδοσης																			
Λοιπά																			
Εξασφαλισμένη πληροφόρηση πριν τη σύμβαση της σύμβασης																			
Παράχρηση ΕΣΒ																			
Χρόνος παραχής ΕΣΒ																			
Πληρότητα περιεχομένου ΕΣΒ																			
Τρόπος παραχής ΕΣΒ																			
Υπολογισμός ΣΕΠΠΕ																			
Παράχρηση από σύμβασης																			
Συμφωνία όρων σύμβασης με περιεχόμενα ΕΣΒ																			
Λοιπά																			
Ενδεχόμενες εξηγήσεις																			
Πληρότητα ενδεχόμενων εξηγήσεων																			
Λοιπά																			
Αξιολόγηση πιστοληπτικής ικανότητας																			
Χρόνος διενέργειας αξιολόγησης																			
Αριθμός αξιολόγησης																			
Ενημέρωση για διενέργεια έρευνας σε βάση δεδομένων																			
Ενημέρωση για υποχρεώσεις παραχής στοιχείων (περιεχόμενα και χρόνος)																			
Ενημέρωση σε περίπτωση απόρριψης αίτησης παραχής πατώσης																			
Λοιπά																			
Προστικές δεσμεύσεις και αμοιολογία																			
Σχετικά με ασφαλιστική συμβολή																			
Σχετικά με λογαριασμό εκκαθάρισης																			
Λοιπά																			



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

	Πατώσεις (ελληνιστικών καρτών)								Πατωτικές κάρτες	Καταθέσεις (ελληνιστικών καταθέσεων)	Δομημένες καταθέσεις (ν. 4514/2018, αρ. 4(43))	Υπηρεσίες/ λογαριασμοί/ μέσο πληρωμών (ελληνιστικών καρτών)	Χρηματοπιστωτικό μέσο (ν. 4514/2018, Παράρτημα Γ, Τμήμα Γ)	Λοιπά	Σύνολο (ανά αντικείμενο παραπάνω)	
	Συνολική πώληση (συμβάσεις πώλησης ν. 4418/2016)		Καταναλωτική πίστηξη (συμβάσεις πώλησης ΚΥΑ Ζ1 - 699, όπως αρχικά) (ελληνιστικών καρτών)		Λοιπές πατώσεις		Υποσύνολο καρτών (ελληνιστικών καρτών)									
	Πλήθος	%	Πλήθος	%	Πλήθος	%	Πλήθος	%								
Εξοικονομωμένη πληροφόρηση κατά τη σύμβαση της σύμβασης ή κατά τη διεκτέλεση συμβαλλογής																
Εξοικονομωμένη πληροφόρηση κατά τη διεκτέλεση της σύμβασης																
Περιοδική																
Έκτακτη κατά την πραγματοποίηση των δρώμενων																
Έκτακτη κατά την ανάλυση των συμβαλλομένων																
Διαμόρφωση συμβατικών όρων																
Διαμόρφωση όρων που αφορούν τα επόμενα																
Διαμόρφωση όρων που αφορούν πώληση σε έξοδα νόμισμα																
Διαμόρφωση λοιπών όρων																
Τήρηση συμβατικών όρων																
Πρώτη αποπληρωμή/εξόφληση																
Εξ αποστέλλουσας παροχή υπηρεσιών																
Συμβαλλόμενες υπηρεσίες (επί της κύριας υπηρεσίας/πρωτοκόλλου)																
Καταλληλότητα προαύτιων																
Χειρισμός καθυστερήσεων																
Μεταβίβαση απαιτήσεων																
Ταυτοποίηση πελάτη																
Εγκυρότητα πράξεων/συμβαλλογών																
Ασφάλεια πράξεων/συμβαλλογών																
Παρά την Εξυπηρέτησης																
Οικονομικές επιβαρύνσεις																
Για παραχώρηση μετρήσεων																
Λοιπές																
Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές/ καταχρηστικοί όροι																
Τρόπος υποβολής/χειρισμός παραπόνων																
Άλλο																
Σύνολο (ανά προϊόν/υπηρεσία)																
Κατάσταση παραπόνων																
Υπό διεκτέλεση																
Έχει απαντηθεί																
Σύνολο (ανά προϊόν/υπηρεσία)																
Παραπονούμενος έχει απαντηθεί σε ΕΕΔ																
Παραπονούμενος έχει παραφύγει σε δικαστική αρχή																
Μέσος όρος χρόνου απάντησης σε παραπονώμενο (σε ημερολόγιο ημέρες)																
Πλήθος συμβάσεων																



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΣΒ15Α: ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΥΠΟΒΑΛΛΟΝΤΑΙ ΣΕ ΕΠΟΠΤΕΥΟΜΕΝΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ
ΠΡΟΦΟΡΙΚΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

	Πατώσεις (ήλπην πιστωτικών καρτών)								Πατωτικές κόβρες	Καταθέσεις (ήλπην δομημένων καταθέσεων)	Δομημένες καταθέσεις (ν. 4514/2018, αρ. 4(43))	Υπηρεσίες/ λογαριασμοί/ μέσα πληρωμών (ήλπην πιστωτικών καρτών)	Χρηματοοικονομικά μέσα (ν. 4514/2018, Παράρτημα ζ, Τμήμα Γ)	Λοιπά	Σύνολο (ανά αντικείμενο παραπόνου)	
	Στεγαστική πίστη (συμβόσεις πίστωσης ν. 4438/2016)		Κοινοπρακτική πίστη (συμβόσεις πίστωσης ΚΥΑ Ζ1 - 699, όπως σχύει) (ήλπην πιστωτικών καρτών)		Λοιπές πιστώσεις		Υποσύνολο πιστώσεων (ήλπην πιστωτικών καρτών)									
	Πλήθος	%	Πλήθος	%	Πλήθος	%	Πλήθος	%								
Αντικείμενο παραπόνου																
Διαφήμιση																
Τύπο πατημένες πληροφορίες																
Λοιπά																
Γενική πληροφόρηση																
Περιγράμματα																
Διαθεσιμότητα/τρόπος παραχλός/παλτήρια																
Λοιπά																
Εξασκευμένη πληροφόρηση πριν τη αύναψη της σύμβασης																
Παραχή ESIS																
Χρόνος παραχλός ESIS																
Πληρότητα περιγράμματος ESIS																
Τρόπος παραχλός ESIS																
Υπολογισμός ΣΕΠΠΕ																
Παραχή σχεδία σύμβασης																
Συμφωνία άρνη σύμβασης με περιγράμματα ESIS																
Λοιπά																
Ενδελεγγμένες εξηγήσεις																
Πληρότητα ενδελεγγμένων εξηγήσεων																
Λοιπά																
Αξιολόγηση πιστωτικής ικανότητας																
Χρόνος διενέργειας αξιολόγησης																
Αργία αξιολόγησης																
Ενημέρωση για διενέργεια έρευνας σε βάση αυτομάτων																
Ενημέρωση για υποχρεώσεις παραχλός ο πατηών (περιγράμματα και χρόνος)																
Ενημέρωση σε περίπτωση απόρριψης αίτησης παραχλός πίστωσης																
Λοιπά																
Πρακτικές δέσμευσης και αμεθοδικότητας																
Σχετικά με ασφαλή τρόπο σύμβασης																
Σχετικά με λογαριασμό παλός ο πατη																
Λοιπά																



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

	Πιστώσεις (πλην πιστωτικών καρτών)								Πιστωτικές κάρτες	Καταθέσεις (πλην δομημένων καταθέσεων)	Δομημένες καταθέσεις (ν. 4514/2018, αρ. 4(43))	Υπηρεσίες/ λογαριασμοί/ μέσα πληρωμών (πλην πιστωτικών καρτών)	Χρηματοπιστωτικά μέσα (ν. 4514/2018, Παράρτημα Γ, Τμήμα Γ)	Λοιπά	Σύνολο (ανά αντικείμενο παραπάνω)	
	Στεγαστική πίστη (συμβόσεις πώλησης ν. 4438/2016)		Καταναλωτική πίστη (συμβόσεις πώλησης ΚΥΑ Ζ1 - 699, όπως αυξήθηκε) (πλην πιστωτικών καρτών)		Λοιπές πιστώσεις		Υποσύνολα πιστώσεων (πλην πιστωτικών καρτών)									
	Πλήθος	%	Πλήθος	%	Πλήθος	%	Πλήθος	%								Πλήθος
Εξοικονομωμένη πληροφόρηση κατά τη σύνταξη της σύμβασης ή κατά τη διενέργεια συναλλαγής																
Εξοικονομωμένη πληροφόρηση κατά τη διδόση της σύμβασης																
Προσδοκία																
Έκταση κατά την πρωτοβάθμια αξιολόγηση																
Έκταση κατά την ανάλυση του συναλλαγού μεν																
Διαμόρφωση συμβατικών όρων																
Διαμόρφωση όρων που αφορούν τα επιτόκια																
Διαμόρφωση όρων που αφορούν το ποσό σε ξένα νόμισμα																
Διαμόρφωση λοιπών όρων																
Τήρηση συμβατικών όρων																
Πρώτη απόδειξη/εξόφληση																
Εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών																
Συμβαλόμενες υπηρεσίες (επί της κύριας υπηρεσίας/πρωτεύουσας)																
Καταλληλότητα προϊόντος																
Χειρισμός καθυστερήσεων																
Μεταβίβαση απαιτήσεων																
Ταυτοποίηση πελάτη																
Εγκυρότητα πράξεων/συναλλαγών																
Ασφάλεια πράξεων/συναλλαγών																
Παύση Εξυπηρέτησης																
Οικονομικές επιβαρύνσεις																
Για παραχρήση/επένδυσης																
Λοιπά																
Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές/ καταχρήσεις/απάται																
Τρόπος υποβολής/χειρισμός παραπόνων																
Άλλο																
Σύνολο (ανά προϊόν/υπηρεσία)																
Κατάσταση παραπόνων																
Υπό διερεύνηση																
Έχει απαντηθεί																
Σύνολο (ανά προϊόν/υπηρεσία)																
Παραπονομένος έχει απαντήσει/σε ΕΕΔ																
Παραπονομένος έχει παραβιγεί σε δικαστική αγωγή																
Μέσος όρος χρόνου ανταπόκρισης σε επικοινωνία παραπόνων (σε ημερολόγια ημέρες)																
Πλήθος συμβάσεων																

Η ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ

ΤΑ ΜΕΛΗ

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

Ιωάννης Στουρνάρας

Ακριβές αντίγραφο,
Αθήνα, 11.08.2021

Η Γραμματέας
[Υπογεγραμμένο]
Ι. Πάντου