



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ (ΚΥΠΡΟΥ)

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ

Αγαπητέ πελάτη,

Πιθανώς να υπάρξουν περιπτώσεις που αισθάνεστε ότι η ποιότητα της εξυπηρέτησης και των υπηρεσιών που προσφέρονται γενικότερα από την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου) Λτδ (εφεξής η «Τράπεζα») δεν σας ικανοποιούν πλήρως.

Επειδή, πρωταρχικός μας στόχος, είναι η συνεχής αναβάθμιση της ποιότητας της εξυπηρέτησης που προσφέρουμε στην πελατεία μας, παρακαλούμε δώστε μας την ευκαιρία να βελτιώσουμε και να επιλύσουμε τυχόν προβλήματα που αναφύονται κατά την διάρκεια της συναλλακτικής σας σχέσης με την Τράπεζα μας, υποβάλλοντας μας τυχόν παράπονα που έχετε.

Η υποβολή του παραπόνου σας μπορεί να γίνει με ένα από τους ακόλουθους τρόπους:

Α) Μέσω της ιστοσελίδας μας στο πεδίο «Επικοινωνία» και ακολούθως στο πεδίο «Παράπονα πελατείας» (<https://www.nbg.com.cy/epikinonia/parapona-pelantias/>)

Β) Συμπληρώνοντας και παραδίνοντας, στα κατά τόπους Καταστήματα μας, το ειδικό έντυπο υποβολής παραπόνου.

Γ) Αποστέλλοντας Ταχυδρομική Επιστολή. Στην περίπτωση αυτή το παράπονο μπορεί να καταγραφεί είτε σε επιστολή σας είτε συμπληρώνοντας και αποστέλλοντας το έντυπο παραπόνων, το οποίο είναι αναρτημένο στην προαναφερόμενη ιστοσελίδα μας καθώς και διαθέσιμο στα κατά τόπους Καταστήματα μας. Η Ταχυδρομική Επιστολή θα αποστέλλεται στη διεύθυνση των Κεντρικών Γραφείων της Τράπεζας, η οποία είναι: Λεωφόρος Αρχιεπισκόπου Μακαρίου ΙΙΙ 15, 1065 Λευκωσία, Κύπρος.

Η υποβολή του παραπόνου σας θα πρέπει να περιλαμβάνει τις ακόλουθες πληροφορίες/στοιχεία:

- Ονοματεπώνυμο
- Ταχυδρομική διεύθυνση και ταχυδρομικό κώδικα και/ή Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (email)
- Ταυτότητα/Διαβατήριο
- Τηλέφωνο
- Σε περίπτωση εταιρίας, το όνομα της εταιρείας, τον αριθμό εγγραφής, καθώς και το όνομα του εξουσιοδοτημένου υπογράφοντα.
- Ένα από τους ακόλουθους τρόπους που επιθυμείτε να λάβετε απάντηση:
 - α) Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (email) *(Οποιοδήποτε αρχείο αποσταλεί από την Τράπεζα στον Πελάτη μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) μπορεί να αποστέλλεται ως ηλεκτρονικό συνημμένο αρχείο (π.χ. μορφή PDF) και ως εκ τούτου ο*

Πελάτης θα υποχρεούται όπως διασφαλίσει ότι τα ηλεκτρονικά μέσα που χρησιμοποιεί έχουν την δυνατότητα και/ή είναι συμβατά και/ή υποστηρίζουν την λήψη τέτοιων αρχείων και/ή μηνυμάτων.)

β) **Επιστολή**

Σε περίπτωση που κριθεί απαραίτητη η λήψη περαιτέρω διευκρινήσεων και/ή πληροφοριών, αρμόδιος λειτουργός της Τράπεζας θα επικοινωνήσει μαζί σας.

Ποτέ δεν θα σας ζητηθεί τηλεφωνικώς όπως:

- I. Αποκαλύψετε τον τετραψήφιο μυστικό αριθμό της κάρτας σας (PIN) ή τον κωδικό πρόσβασης για την Υπηρεσία Internet Banking ή οποιοδήποτε άλλο μυστικό προσωπικό κωδικό, ο οποίος σας έχει παραδοθεί από πλευράς της Τράπεζας.**
- II. Μας δοθούν οδηγίες και/ή να σας ζητηθεί όπως μεταφέρετε οποιοδήποτε ποσό σε οποιοδήποτε λογαριασμό ακόμη και ο εν λόγω λογαριασμός τηρείται στο όνομά σας.**
- III. Παραδώσετε προς οποιοδήποτε πρόσωπο το οποίο θα σας επισκεφθεί, επικαλούμενο εξουσιοδότηση της Τράπεζας, οποιαδήποτε ποσά και/ή κωδικούς ως ανωτέρω και/ή άλλα έγγραφα της Τράπεζας.**
- IV. Αποσύρετε οποιαδήποτε ποσά για να μας τα παραδώσετε προς φύλαξη.**

Διαδικασία μετά την παραλαβή του παραπόνου

Εάν το παράπονο υποβλήθηκε μέσω:

- A) Ιστοσελίδας της Τράπεζάς μας, θα λάβετε αυτόματη επιβεβαίωση παραλαβής του παραπόνου.
- B) Καταστήματος, θα σας δίδετε σχετικό έντυπο επιβεβαίωσης παραλαβής παραπόνου.
- Γ) Επιστολής, θα σας αποσταλεί επιβεβαίωση παραλαβής παραπόνου εντός δυο (2) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής του.

Εξέταση Παραπόνου

Η Τράπεζα θα συλλέξει και θα διερευνήσει όλα τα σχετικά στοιχεία και/ή πληροφορίες και θα εξετάσει όλα τα ζητήματα που αφορούν το παράπονο με προσοχή και θετική προσέγγιση. Σε κάθε περίπτωση θα προσπαθήσει να βρει τρόπους επίλυση δίδοντάς σας απάντηση εντός δεκαπέντε (15) ημερών. Σε περίπτωση που κριθεί ότι λόγω της φύσης και της πολυπλοκότητας του παραπόνου θα απαιτηθεί περισσότερος χρόνος από τις δεκαπέντε (15) μέρες, η Τράπεζα θα σας ενημερώσει εγκαίρως και σε κάθε περίπτωση όχι αργότερα των δεκαπέντε (15) ημερών, για τους λόγους καθυστέρησης, προσδιορίζοντας ταυτόχρονα το επιπλέον χρονικό διάστημα που θα απαιτηθεί για την αποστολή απάντησης επί του παραπόνου, το οποίο δεν θα ξεπερνά τις τριάντα (30) ημέρες από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου.

Ο χρόνος ανταπόκρισης της Τράπεζας θα προσμετράται από την πρώτη εργάσιμη για την Τράπεζα ημέρα από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου.

Τα ως άνω χρονικά διαστήματα είναι ενδεικτικά και σε καμία περίπτωση δεσμευτικά για την Τράπεζα. Νοείται ότι, εάν υφίσταται διαφορετική πρόνοια περί των χρονικών διαστημάτων ανταπόκρισης από πλευράς της Τράπεζας σε οποιανδήποτε σχετική νομοθεσία, τότε αυτή θα υπερισχύει και θα εφαρμόζεται.

Διαδικασία Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών

Σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθείτε από την απάντηση της Τράπεζας έχετε το δικαίωμα να απευθυνθείτε στον Ενιαίο Φορέα Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης (εφεξής «ο Φορέας»), ο οποίος είναι ένας ανεξάρτητος θεσμός εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών μεταξύ χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων και συναλλασσόμενων, που θεσπίστηκε με βάση τον **Περί της Σύστασης και Λειτουργίας Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης Νόμο του 2010 (Ν 84(Ι)/2010) και ως αυτός τροποποιήθηκε (εφεξής ο «Νόμος»)**. Σύμφωνα με το Νόμο, ο Φορέας επιλαμβάνεται παραπόνων, τα οποία του υποβάλλονται γραπτώς από καταναλωτές, για διαφορές το ύψος των οποίων δεν ξεπερνά τις 250.000 ευρώ. Προτού υποβληθεί παράπονο στον Φορέα, ο καταναλωτής θα πρέπει να έχει υποβάλει το παράπονο του στην Τράπεζα και να έχει λάβει την απάντηση της. Για να δύναται να υποβάλει το παράπονό του στον Φορέα μέσω του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου (εφεξής ο «Επίτροπος») δεν θα πρέπει να παρέλθουν τέσσερις (4) μήνες:

- α) Από την ημερομηνία που έλαβε την απάντηση επί του παραπόνου από την Τράπεζα ή
- β) Από την ημερομηνία που η Τράπεζα όφειλε να απαντήσει στον καταναλωτή.

Δικαίωμα υποβολής παραπόνου στον Φορέα:

Σε σχέση με την παρούσα υποενοότητα ως «καταναλωτής» ορίζεται φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή φιλανθρωπικό ίδρυμα ή σωματείο ή ένωση προσώπων ή καταπίστευμα ή ταμείο προνοίας αλλά δεν περιλαμβάνει αρμόδια εποπτική αρχή ή, τηρουμένης της επιφύλαξης της παραγράφου (α) και της πρώτης επιφύλαξης της παραγράφου (β) πιο κάτω στο παρόν όρο, οποιαδήποτε χρηματοοικονομική επιχείρηση.

Καταναλωτής δύναται να υποβάλει παράπονο στον Φορέα, εφόσον είναι -

- (α) φυσικό πρόσωπο

Νοείται ότι, φυσικό πρόσωπο που εμπίπτει στον ορισμό του όρου «χρηματοοικονομική επιχείρηση» όπως αυτός ορίζεται στο άρθρο 2 του Νόμου,

δύναται να υποβάλλει παράπονο στον Επίτροπο εναντίον άλλης χρηματοοικονομικής επιχείρησης, μόνο στην περίπτωση που το παράπονό του αφορά υπηρεσίες που το ίδιο δεν προσφέρει στους πελάτες του·

(β) νομικό πρόσωπο, του οποίου ο ετήσιος κύκλος εργασιών κατά το έτος που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, δεν υπερβαίνει τις τριακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€350.000):

Νοείται ότι, νομικό πρόσωπο που εμπίπτει στον ορισμό του όρου «χρηματοοικονομική επιχείρηση» όπως αυτός ορίζεται στο άρθρο 2 του Νόμου, δύναται να υποβάλει παράπονο στον Επίτροπο εναντίον άλλης χρηματοοικονομικής επιχείρησης, μόνο στην περίπτωση που το παράπονό του αφορά υπηρεσίες που το ίδιο δεν προσφέρει στους πελάτες του:

Νοείται περαιτέρω ότι, σε περίπτωση που το νομικό πρόσωπο συστάθηκε κατά τη διάρκεια του έτους που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, ως ετήσιος κύκλος εργασιών λογίζεται ο κύκλος εργασιών της περιόδου από την 1η Ιανουαρίου του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο μέχρι την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου στον Επίτροπο με αναγωγή κατ' αναλογίαν στους δώδεκα μήνες·

(γ) φιланθρωπικό ίδρυμα ή σωματείο ή ένωση προσώπων, του οποίου τα ετήσια έσοδα κατά το έτος που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, δεν υπερβαίνουν τις διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€250.000):

Νοείται ότι, σε περίπτωση που το φιλανθρωπικό ίδρυμα ή το σωματείο ή η ένωση προσώπων συστάθηκε κατά τη διάρκεια του έτους που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, ως ετήσια έσοδα λογίζονται τα έσοδα της περιόδου από την 1η Ιανουαρίου του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο μέχρι την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου στον Επίτροπο, με αναγωγή κατ' αναλογίαν στους δώδεκα μήνες·

(δ) καταπίστευμα, το καθαρό ενεργητικό του οποίου κατά την 31η Δεκεμβρίου του έτους που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, δεν υπερβαίνει τις διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€250.000):

Νοείται ότι, σε περίπτωση που το καταπίστευμα συστάθηκε κατά τη διάρκεια του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, το καθαρό ενεργητικό του καταπιστεύματος κατά την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου δεν πρέπει να υπερβαίνει τις διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€250.000) ή

(ε) ταμείο προνοίας, το καθαρό ενεργητικό του οποίου κατά την 31η Δεκεμβρίου του έτους που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, δεν υπερβαίνει τις διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€250.000):

Νοείται ότι, σε περίπτωση που το ταμείο προνοίας συστάθηκε κατά τη διάρκεια του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, το καθαρό ενεργητικό του ταμείου προνοίας κατά την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου δεν πρέπει να υπερβαίνει τις διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€250.000).

Ο Επίτροπος δεν επιλαμβάνεται παραπόνου, το οποίο:

(α) αφορά συναλλαγή, που δεν εμπίπτει στις εποπτικές αρμοδιότητες των αρμοδίων εποπτικών αρχών

(β) κατά την ημέρα υποβολής του, σύμφωνα με την προβλεπόμενη στο άρθρο 12 της σχετικής νομοθεσίας διαδικασία, είχε ήδη εκδοθεί απόφαση για το ίδιο παράπονο από δικαστήριο της Δημοκρατίας ή ευρίσκεται σε εξέλιξη δικαστική διαδικασία για την εξέταση του ίδιου παραπόνου

(γ) υποβάλλεται στον Επίτροπο μετά την πάροδο είκοσι δύο μηνών (22) από την ημερομηνία κατά την οποία ο καταναλωτής έλαβε γνώση ή, που λογικά θα έπρεπε κατά την κρίση του Επιτρόπου να είχε λάβει γνώση της επιβλαβούς πράξης ή παράλειψης της χρηματοοικονομικής επιχείρησης ή του γεγονότος ότι είχε έρεισμα για υποβολή παραπόνου· ή

(δ) κατά την κρίση του Επιτρόπου δεν είχε ως αποτέλεσμα σημαντική ζημία.

Νοείται ότι η διαδικασία επίλυσης διαφορών από τον Φορέα που διέπονται από τον Περί της Σύστασης και Λειτουργίας Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης Νόμο του 2010 (Ν. 84(I)/2010) θα ισχύει και θα εφαρμόζεται ως οι εκάστοτε τροποποιήσεις του σχετικού νόμου.

Για σκοπούς περαιτέρω πληροφόρησης σε σχέση με τον Φορέα καθώς και το Νόμο ως αυτός τροποποιήθηκε ακολουθεί η σχετική ιστοσελίδα: http://www.financialombudsman.gov.cy/forc/forc.nsf/page04_gr/page04_gr?OpenDocument

Υποβολή Παραπόνου στη Κεντρική Τράπεζα

Ο Πελάτης μπορεί να υποβάλει καταγγελία στην Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου, ως αρμόδια εποπτική αρχή, γραπτώς ή με άλλα ηλεκτρονικά μέσα (<https://www.centralbank.cy/el/home>).

Προσωπικά Δεδομένα

Σε περίπτωση παραπόνων που αφορούν προσωπικά δεδομένα παρακαλούμε όπως απευθύνεστε στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων στην διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) dataprivacy@nbg.com.cy

Σας ευχαριστούμε για την συνεργασία