

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ – ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ ΣΕ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΣΠΙΤΙ ΜΟΥ II»

Αρ. Πρόσκλησης: 251427/20.12.2024

ΜΕΡΟΣ Α: ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ – ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΠΡΟΣΚΛΗΣΗΣ (Αναλυτική Περιγραφή του υποψήφιου Χρηματοπιστωτικού Οργανισμού)

1. **Ερώτηση:** Παρακαλούμε όπως δοθούν παραπάνω διευκρινίσεις σχετικά με τα ζητούμενα στο κεφάλαιο 3 των πολιτικών (τι αναμένεται να προσκομίσουμε;) ως κατωτέρω: 3.3 Περιγραφή εσωτερικών διαδικασιών καταγραφής και αντιμετώπισης καταγγελιών από τους δικαιούχους. Αφορά στη διαδικασία επίσημων παραπόνων μέσω ΤτΕ ή κάτι διαφορετικό;

Απάντηση: Το 3.3 αφορά στη διαδικασία επίσημων παραπόνων μέσω ΤτΕ και των παραπόνων που λαμβάνονται μέσω Ανεξάρτητων Αρχών.

2. **Ερώτηση:** Στο σημείο 3.4 Περιγραφή της διαδικασίας ελέγχου, διαχείρισης και παρακολούθησης περιστατικού ασφαλείας, καθώς και των παραπόνων των δικαιούχων για ζητήματα σχετικά με την ασφάλεια, συμπεριλαμβανομένου ενός μηχανισμού αναφοράς περιστατικών. Τι αφορά η διαδικασία αυτή, σε ποια ασφάλεια αναφέρεται;

Απάντηση: Το ζητούμενο 3.4 του ΦΑΚΕΛΟΥ II της Πρόσκλησης αναφέρεται στην ηλεκτρονική ασφάλεια των συστημάτων. Η αναφορά στη φυσική ασφάλεια είναι προαιρετική.