

Διαδικασία Υποβολής και Χειρισμού Εισηγήσεων/ Παραπόνων Πελατών

Στην Ελληνική Τράπεζα στόχος μας είναι η ικανοποίηση των προσδοκιών σου με ακεραιότητα και υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης. Αντιλαμβανόμαστε πως, ακόμα και υπό τις καλύτερες περιστάσεις, ίσως να μην ανταποκριθούμε σε όλες τις απαιτήσεις σου.

Αν, για οποιοδήποτε λόγο, δεν είσαι πλήρως ικανοποιημένος από τις υπηρεσίες μας, μη διατάσεις να μας ενημερώσεις, το συντομότερο δυνατό. Προτείνουμε όπως, επικοινωνήσεις αρχικά με το Κέντρο Επικοινωνίας Πελατών για να επιλύσεις άμεσα το αίτημά σου.

Όλες οι εισηγήσεις/παράπονα διερευνώνται και εκεί όπου απαιτείται, προσπαθήσουμε να βρούμε λύσεις. Ταυτόχρονα, λαμβάνουμε όλα τα απαραίτητα μέτρα για αποφυγή της επανάληψης παρόμοιων γεγονότων/περιστατικών στο μέλλον.

Οι εισηγήσεις/παράπονα σου είναι σημαντικά για εμάς, καθώς μας βοηθούν να βελτιώσουμε την ποιότητα των υπηρεσιών μας.

Πληροφορίες για την υποβολή εισηγήσεων/παραπόνων

Μπορείς να υποβάλεις την εισηγήση/παράπονό σου επιλέγοντας έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

A. Τηλεφωνικώς

Στο Κέντρο Επικοινωνίας Πελατών **{τηλ. 8000 9999 ή +357 22 500 500, αν τηλεφωνείς από το εξωτερικό}, Δευτέρα με Παρασκευή 07:45-20:30 {εκτός Τραπεζικών Αργιών}.**

B. Ηλεκτρονικά

Στην ηλεκτρονική διεύθυνση **suggestionsandcomplaints@hellenicbank.com** ή συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική φόρμα μέσω του συνδέσμου «Επικοινωνία», στην ιστοσελίδα μας (**www.hellenicbank.com**) ή μέσω του Bank Mail στο **Web Banking**.

Γ. Γραπτώς

Συμπληρώνοντας το Έντυπο Υποβολής Σχολίων Πελατών που είναι διαθέσιμο σε οποιαδήποτε Μονάδα Εξυπηρέτησης Πελατών. Η εισηγήση/παράπονό σου μπορεί να υποβληθεί απευθείας στη Μονάδα Εξυπηρέτησης Πελατών ή να σταλεί μέσω ταχυδρομείου στην πιο κάτω διεύθυνση:

Ελληνική Τράπεζα

**Υπηρεσία Διαχείρισης Εισηγήσεων και Παραπόνων Πελατών Τ.Θ. 24747
1394 Λευκωσία Κύπρος**

Διαδικασία Υποβολής Παραπόνου

Όταν παραλάβουμε το παράπονό σου, θα σου αποστείλουμε γνωστοποίηση παραλαβής παραπόνου, ανάλογα με τον τρόπο επικοινωνίας που έχεις επιλέξει για να επικοινωνούμε μαζί σου.

Ακολούθως, το παράπονο θα προωθηθεί στην αρμόδια Υπηρεσία της Τράπεζας για περαιτέρω διερεύνηση. Στόχος μας είναι να απαντήσουμε το συντομότερο δυνατό και όχι αργότερα από:

- Ένα (1) μήνα από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου σου για όλους τους τύπους παραπόνων, εκτός από παράπονα σε σχέση με Υπηρεσία/ες Πληρωμών.

Εάν απαιτείται περισσότερος χρόνος για τη διερεύνηση/επίλυση του παραπόνου σου, θα σε ενημερώσουμε για τους λόγους της καθυστέρησης και την ημερομηνία κατά την οποία αναμένεται η ολοκλήρωση της διερεύνησης/επίλυσής του.

- Δεκαπέντε (15) εργάσιμες μέρες από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου σου, για παράπονα σε σχέση με Υπηρεσία/ες Πληρωμών.

Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, αν η απάντηση δεν μπορεί να δοθεί μέσα σε δεκαπέντε (15) εργάσιμες μέρες, για λόγους που εκφεύγουν του ελέγχου της Τράπεζας, θα σε ενημερώσουμε για τους λόγους της καθυστέρησης και για την ημερομηνία κοινοποίησης της τελικής μας απάντησης.

Σε κάθε περίπτωση, η προθεσμία για την κοινοποίηση της τελικής μας απάντησης δεν θα υπερβαίνει τις τριάντα πέντε (35) εργάσιμες μέρες.

Εξώδικη Επίλυση Διαφορών

Εάν δεν είσαι ικανοποιημένος με την προτεινόμενη λύση ή/και τις ενέργειες στις οποίες προβήκαμε για την επίλυση του παραπόνου σου:

(α) Έχεις το δικαίωμα, για διαφορές που σχετίζονται με Υπηρεσία/ες Πληρωμών ή που απορρέουν από συμβάσεις πίστωσης οι οποίες εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του περί των Συμβάσεων Καταναλωτικής Πίστης Νόμου του 2010 ή του περί Συμβάσεων Πίστωσης για Καταναλωτές σε σχέση με Ακίνητα που προορίζονται για Κατοικία Νόμου του 2017, να υποβάλεις το παράπονό σου, στους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών μεταξύ της Τράπεζας και εσένα, που είναι ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος ή το Κυπριακό Κέντρο Καταναλωτή για Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών.

β) Επιπρόσθετα, σύμφωνα με τον περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμο του 2010, έχεις το δικαίωμα εάν έχει περάσει ένας μήνας από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου σου και δεν έχει λάβει απάντηση ή δεν είσαι ικανοποιημένος με την απάντηση που έλαβες έχεις το δικαίωμα να υποβάλεις το παράπονό σου στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο εντός δώδεκα (12) μηνών από την ημερομηνία που έλαβες την απάντησή μας ή από την ημερομηνία που οφείλαμε να σου απαντήσουμε.

Τα παράπονα υποβάλλονται στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο:

- Με το χέρι ή ταχυδρομικώς στη διεύθυνση Κυπράνορος 15, 1061 Λευκωσία ή στην Τ.Θ 25735, 1311 Λευκωσία
- Με τηλεμοιότυπο στο 22660584 ή 22660118
- Με ηλεκτρονικό μήνυμα στη διεύθυνση complaints@financialombudsman.gov.cy

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείς να επισκεφθείς την ιστοσελίδα του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου: <http://www.financialombudsman.gov.cy>

Τα παράπονα υποβάλλονται στο Κυπριακό Κέντρο Καταναλωτή για Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών:

- Με το χέρι ή ταχυδρομικώς στη διεύθυνση Κυριάκου Μάτση 16, Eagle House, 8ος όροφος, 1082 Άγιοι Ομολογητές, Λευκωσία, Κύπρος
- Με τηλεμοιότυπο στο 22318214
- Με ηλεκτρονικό μήνυμα στη διεύθυνση secretariat@adrcyprus.com

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείς να επισκεφθείς την ιστοσελίδα του Κυπριακού Κέντρου Καταναλωτή για Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών: <http://www.adr.com.cy>