

Διαδικασία Υποβολής και Χειρισμού Εισηγήσεων / Παραπόνων Πελατών

Στον Όμιλο της Ελληνικής Τράπεζας στόχος μας είναι η ικανοποίηση των προσδοκιών των πελατών μας με ακεραιότητα και υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης. Σε περίπτωση που επιθυμείς, μπορείς να επικοινωνήσεις μαζί μας για την επίλυση τυχόν θεμάτων που σε απασχολούν.

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 με οποιαδήποτε πτυχή των υπηρεσιών μας, παρακαλούμε μη διστάσεις να μας ενημερώσεις το συντομότερο δυνατό.

Όλες οι εισηγήσεις/παράπονα διερευνώνται και εκεί όπου απαιτείται θα προσπαθήσουμε, να βρούμε ικανοποιητικές λύσεις, το συντομότερο δυνατό. Ταυτόχρονα, θα λάβουμε μέτρα για την αποφυγή της επανάληψης παρόμοιων προβλημάτων στο μέλλον.

Οι εισηγήσεις/παράπονα των πελατών μας είναι πολύ σημαντικά για μας, γιατί μας βοηθούν να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες που σας προσφέρουμε.

Πληροφορίες για την υποβολή εισηγήσεων/παραπόνων

Πριν μας υποβάλεις την εισήγηση/παράπονό σου, εισηγούμαστε όπως επικοινωνήσεις με την Μονάδα Εξυπηρέτησης του Ομίλου για την άμεση επίλυση του αιτήματός σου. Αν αυτό δεν είναι εφικτό, τότε μπορείς να υποβάλεις την εισήγηση/παράπονό σου επιλέγοντας έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

A. Τηλεφωνικώς

Στη Γραμμή Εξυπηρέτησης Πελατών (τηλ. 8000 9999 χωρίς χρέωση ή +357 22 500 500, αν τηλεφωνείς από το εξωτερικό). Το τηλεφωνικό κέντρο λειτουργεί καθημερινά, όλο το εικοσιτετράωρο (24/7). Όλες οι τηλεφωνικές συνομιλίες ηχογραφούνται.

B. Γραπτώς

Σε οποιαδήποτε Μονάδα Εξυπηρέτησης Πελατών του Ομίλου ή στην ταχυδρομική διεύθυνση:

Ελληνική Τράπεζα

Υπηρεσία Διαχείρισης Εισηγήσεων και Παραπόνων Πελατών

Τ.Θ. 24747

1394 Λευκωσία

Κύπρος

Γ. Ηλεκτρονικά

Στην ηλεκτρονική διεύθυνση suggestionsandcomplaints@hellenicbank.com ή συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική φόρμα μέσω του σχετικού συνδέσμου «Επικοινωνία», στον ιστόχωρο μας (www.hellenicbank.com).

Για τους συνδρομητές της Υπηρεσίας **Web Banking**, μέσω της λειτουργίας μηνυμάτων **Bank Mail**. Όταν υποβάλεις εισήγηση/παράπονο είναι αναγκαίο να συμπεριλάβεις τις ακόλουθες σημαντικές πληροφορίες:

- Ονοματεπώνυμο και Ταχυδρομική Διεύθυνση
- Αριθμό Λογαριασμού / Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου
- Αριθμό Πολιτικής Ταυτότητας / Διαβατηρίου
- Τηλέφωνο Επικοινωνίας
- Λεπτομερή περιγραφή της εισήγησης/παραπόνου σου

Διερεύνηση της εισήγησης/παραπόνου σου

Με άμεσες διαδικασίες, όταν παραλάβουμε την εισήγηση / παράπονό σου θα το προωθήσουμε στο αρμόδιο τμήμα ή υπηρεσία της Ελληνικής Τράπεζας για περαιτέρω διερεύνηση. Ανάλογα με τη φύση και τα δεδομένα της εισήγησης / παραπόνου σου, θα προσπαθήσουμε να βρούμε τρόπους επίλυσης και να σου τους προτείνουμε το συντομότερο δυνατό.

Όταν παραλάβουμε το παράπονο / εισήγηση σου, θα σου απαντήσουμε εντός 15 ημερών.

Εάν απαιτείται περισσότερος χρόνος για την διερεύνηση του παραπόνου / εισήγησής σου, θα σε ενημερώσουμε ανάλογα, μέσω επιστολής γνωστοποίησης παραλαβής παραπόνου.

Στόχος μας είναι να απαντήσουμε το συντομότερο δυνατό, όχι μετά το πέρας ενός μηνός από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου / εισήγησής σου.

Αν δεν μείνεις ικανοποιημένος με την απάντηση μας στο παράπονό σου

Εάν δεν είσαι ικανοποιημένος με την προτεινόμενη λύση ή / και τις ενέργειες στις οποίες προβήκαμε για την επίλυση του παραπόνου σου ή εάν έχει περάσει ένας μήνας από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου σου και δεν έχει λάβει απάντηση, έχεις το δικαίωμα να υποβάλεις το παράπονο σου στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο εντός τεσσάρων μηνών από την ημερομηνία που έλαβες την απάντηση μας ή από την ημερομηνία που οφείλαμε να σου απαντήσουμε.

Τα παράπονα υποβάλλονται στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο:

(α) Δια χειρός ή ταχυδρομικά στη διεύθυνση Λεωφόρου Λόρδου Βύρωνος 13, 1096 Λευκωσία ή Τ.Θ. 25735, 1311 Λευκωσία

(β) Μέσω τηλεμοιότυπου (φαξ) στο **22-660584** ή στο **22-660118**

(γ) Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) στη διεύθυνση

complaints@financialombudsman.gov.cy