

**Η γνώμη σας
είναι πολύ
σημαντική
για να γίνουμε
καλύτεροι**

Η Πολιτική μας για τη διαχείριση των παραπόνων

Η Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων μας έχει θεσπιστεί σύμφωνα με τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και σε εναρμόνιση με τις διατάξεις της Τραπεζής της Ελλάδος (ΠΕΕ157/2019).

Ακολουθούμε σύγχρονες διαδικασίες για να σας προτείνουμε δίκαιες λύσεις και να βελτιώνουμε την εμπειρία σας. Για τις λειτουργίες μας έχουμε πιστοποιηθεί με το πρότυπο ISO9001.

Διαφάνεια και ισότιμη μεταχείριση

Αντιμετωπίζουμε τους πελάτες μας ισότιμα. Διαχειριζόμαστε όλα τα παράπονα με ενιαίους κανόνες. Όταν χειριζόμαστε ένα παράπονο, επιδιώκουμε να βρούμε λύσεις που θα ανταποκρίνονται στις ιδιαιτερότητες κάθε περίπτωσης και στις ανάγκες του πελάτη.

Γιατί να υποβάλω το παράπονό μου;

Είμαστε εδώ για να ακούσουμε οποιαδήποτε παρατήρησή σας και να βελτιώσουμε την εμπειρία σας.

Ανοιχτή επικοινωνία

Το πρώτο βήμα είναι να μας μιλήσετε. Όταν γνωρίζουμε το θέμα που σας απασχολεί, μπορούμε να σας βοηθήσουμε. Αυτή η ανοιχτή επικοινωνία μάς επιτρέπει να συνεργαζόμαστε πιο αποτελεσματικά.

Τα στελέχη των καταστημάτων μας και οι εκπρόσωποι της υπηρεσίας του EuroPhone Banking είναι πάντα στη διάθεσή σας για να ακούσουν με προσοχή το θέμα που σας απασχολεί και να φροντίσουν για την άμεση λύση του.

Εάν παρά ταύτα, δεν μείνετε ικανοποιημένοι από τις διευκρινίσεις που θα σας δοθούν, παρακαλούμε ακολουθήστε τα βήματα για την υποβολή παραπόνου, το οποίο θα εξετάσουμε με πραγματικό ενδιαφέρον.

Πώς να υποβάλετε το παράπονό σας

Επικοινωνήστε μαζί μας με τον τρόπο που σας εξυπηρετεί για να υποβάλετε το παράπονό σας:

1. Σε κατάσταση του Δικτύου μας

Απευθυνθείτε σε οποιοδήποτε κατάστημά μας, ο εκπρόσωπός μας θα καταγράψει τη διαμαρτυρία σας και θα την προωθήσει στην εξειδικευμένη ομάδα διαχείρισης παραπόνων της Τράπεζας. Εναλλακτικά μπορείτε να ζητήσετε το ειδικό έντυπο καταγραφής διαμαρτυρίας.

2. Online ή με e-mail

Στείλτε μας την παρατήρησή σας ηλεκτρονικά στη φόρμα υποβολής παραπόνου, την οποία μπορείτε να αναζητήσετε από το site της Τράπεζάς μας **www.eurobank.gr**

Συμπληρώστε τα στοιχεία σας και δηλώστε πώς θέλετε να επικοινωνήσουμε μαζί σας.

Εναλλακτικά, στείλτε email στο **complaints@eurobank.gr**

3. Τηλεφωνικά

Τηλεφωνήστε στο **EuroPhone Banking 24 ώρες το 24ωρο**, 365 ημέρες τον χρόνο καλώντας στο **210 9555000** και περιγράψτε το θέμα που σας απασχολεί.

4. Γραπτά

Στείλτε μας επιστολή στη διεύθυνση:

Τράπεζα Eurobank ΑΕ
Customer Care
ΤΘ 19050 Αθήνα

5. Αυτοπροσώπως ή με επιστολή

στα γραφεία της Διεύθυνσης Διαχείρισης Παραπόνων
Σε περίπτωση που επιθυμείτε να συνομιλήσουμε από κοντά, καλέστε στο 2109555400 για να ορίσουμε συνάντηση.

Τι πληροφορίες πρέπει να αναφέρω στο παράπονό μου;

Όσο περισσότερες πληροφορίες μάς δώσετε, τόσο πιο γρήγορα και ολοκληρωμένα μπορούμε να σας απαντήσουμε.

Συμπληρώστε:

• Τα προσωπικά στοιχεία σας

Το ονοματεπώνυμο, το πατρώνυμο, ο αριθμός της ταυτότητάς σας ή ο ΑΦΜ σας είναι απαραίτητα στοιχεία για την ασφαλή ταυτοποίησή σας.

• Τα στοιχεία επικοινωνίας σας

Μπορούμε να επικοινωνήσουμε μαζί σας οποιαδήποτε εργάσιμη ημέρα και ώρα προτιμάτε.

• Το θέμα που σας απασχολεί

Περιγράψτε αναλυτικά τον προβληματισμό σας. Για να καταλάβουμε τι έχει συμβεί και γιατί έχετε δυσαρεστηθεί, δώστε μας όσο περισσότερα στοιχεία μπορείτε, π.χ.:

- Είδος προϊόντος (στεγαστικό δάνειο, πιστωτική κάρτα κ.λπ.)
- Αριθμός σύμβασης του προϊόντος
- Αριθμός ή διεύθυνση καταστήματος
- Σημαντικές ημερομηνίες

Τι γίνεται αφού υποβάλω το παράπονό μου;

Ανταποκρινόμαστε αμέσως

Εξετάζουμε αμέσως την υπόθεση με ευαισθησία και υπευθυνότητα. Σας ενημερώνουμε σε κάθε βήμα:

Όταν λαμβάνουμε το παράπονο

Με την λήψη του παραπόνου σας η Διεύθυνση Διαχείρισης Παραπόνων της Τράπεζας θα σας ενημερώσει για την παραλαβή του και για τα στοιχεία επικοινωνίας του εκπροσώπου που θα αναλάβει την υπόθεσή σας.

Κατά την εξεργασία του παραπόνου

Για να βρούμε την πιο δίκαιη λύση, μελετάμε προσεκτικά την υπόθεσή σας. Σε περίπτωση που απαιτηθούν περαιτέρω διευκρινήσεις, είναι πιθανό να σας ζητήσουμε πρόσθετα στοιχεία.

Σας ενημερώνουμε σε τακτά χρονικά διαστήματα για την εξέλιξη της υπόθεσής. Ωστόσο, οποιαδήποτε στιγμή, μπορείτε να επικοινωνείτε και εσείς με τον εξειδικευμένο εκπρόσωπό μας και να ενημερώνεστε αναλυτικά για την υπόθεσή σας.

Η λύση που σας προτείνουμε

Σας απαντάμε προφορικά ή γραπτά, ανάλογα με τον τρόπο που έχετε χρησιμοποιήσει για να υποβάλετε το παράπονό σας όσο το δυνατόν γρηγορότερα.

Σε κάθε περίπτωση ωστόσο φροντίζουμε να λάβετε απάντηση εντός του προβλεπομένου από σχετικές διατάξεις χρονικού πλαισίου (45 ημερών σύμφωνα με την ΠΕΕ157/2019).

Εάν για τη δική σας υπόθεση απαιτείται περισσότερος χρόνος, σας ενημερώνουμε έγκαιρα.

Εάν θέλετε επανεξέταση

Παρά την προσπάθεια των εξειδικευμένων στελεχών μας, σε ορισμένες περιπτώσεις είναι πιθανό να μη σας ικανοποιεί η απάντηση που σας δώσαμε. Σε αυτήν την περίπτωση, ενημερώστε μας και εμείς θα επανεξετάσουμε το θέμα που σας απασχόλησε.

Εάν δεν μείνετε ικανοποιημένοι

Εάν παρ' όλα αυτά δεν σας ικανοποιεί η λύση που σας προτείνουμε, μπορείτε να απευθυνθείτε στον Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή, ο οποίος εξετάζει τις διαφορές μεταξύ καταναλωτών και τραπεζών ή επενδυτικών εταιρειών στην Ελλάδα, τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και τις χώρες του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ).

Αναλυτική σχετική πληροφόρηση παρέχεται στον διαδικτυακό τόπο www.hobis.gr ή μπορείτε να αποστείλετε email στο info@hobis.gr

Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων σας για τους σκοπούς της διαχείρισης των παραπόνων σας διέπεται από τους όρους του παρόντος και από τις σχετικές διατάξεις του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, του νόμου 4624/2019 και της λοιπής κείμενης ενωσιακής και ελληνικής νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Επισκεφθείτε την ιστοσελίδα <https://www.eurobank.gr/el/gdpr-prosorika-dedomena> όπου βρίσκεται αναρτημένο το έντυπο ενημέρωσης για την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων από την Τράπεζα ή αναζητήστε το σε οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας.