

Οδηγίες υποβολής παραπόνων

Οι οδηγίες αυτές έχουν στόχο να σας ενημερώνουν σχετικά με τη διαδικασία υποβολής παραπόνων ενώπιον της Τράπεζας, τα οποία αφορούν στα πιθανά τεχνικά σφάλματα ή ανθρώπινα λάθη κατά τη χρήση των τραπεζικών υπηρεσιών.

Τι σημαίνει παράπονο:

Το παράπονο αποτελεί μια έκφραση δυσαρέσκειας από κάποιον αναφορικά με τις υπηρεσίες που η Τρέπεζα παρέχει σ' αυτό το άτομο.

Ένα παράπονο θα υπάγεται στη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων μόνο εφόσον έχει υποβληθεί από πελάτη (ή από πιθανό πελάτη), εξοσιοδοτημένο άτομο ή άτομα, δικαιούχο, κτλ. και όταν βασίζεται σε γεγονότα. Σας συνιστούμε να είστε όσο πιο συγκεκριμένος μπορείτε ως προς το παράπονό σας, επειδή γενεικόλογα ή αβάσιμα παράπανα δεν θα λογίζονται ως παράπανα.

Πώς μπορείτε να υποβάλετε ένα παράπονο:

Μπορείτε να υποβάλετε το παράπονό σας στα Ελληνικά ή στα Αγγλικά, γράφοντάς μας με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους:

- e-mail: contact@procreditbank.bg

- ταχυδρομικώς:

Head Office
ProCredit Bank (Bulgaria) EAD
26, Todor Aleksandrov Blvd.,
1303, Sofia
Bulgaria

ή

Υποκατάστημα Θεσσαλονίκης
ProCredit Bank (Bulgaria) EAD,
Οδ. 26^{ης} Οκτωβρίου, 54-56
54627, Θεσσαλονίκη
Ελλάδα

- καλώντας το Τηλεφωνικό μας κέντρο:
Τηλ.: +359 2 813 51 00
Φαξ: +359 2 813 51 10
+30-2316008840 (για κλήσεις από κινητά και σταθερά)
+30-8011007171 (μόνο για κλήσεις από σταθερά)
- συμπληρώνοντας ένα έντυπο σε κάποιο από τα υποκαταστήματά μας.

Πόση ώρα θα περιμένετε την απάντηση:

Σας συνιστούμε να υποβάλετε το παράπονό σας το συντομότερο δυνατόν από την ημερομηνία κατά την οποία έχει επέλθει το συμβάν που αφορά το παράπονο. Η Τράπεζα θα σας απαντήσει εντός 7 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου σας από την Τράπεζα. (Εάν το παράπονό σας έχει παραληφθεί σε μη εργάσιμη ημέρα, η επομένη εργάσιμη ημέρα θα θεωρηθεί ως πρώτη ημέρα εξέτασης του παραπόνου.)

Καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια να ανταποκριθούμε μέσα σ' αυτά τα χρονικά περιθώρια. Ωστόσο, εάν για κάποιον λόγο δεν μπορούμε να σας δώσουμε απάντηση εγκαίρως, θα λάβετε ειδοποίηση με επίσημη επιστολή ή τηλεφωνικώς. Θα σας εξηγήσουμε επίσης τον λόγο της καθυστέρησης και θα σας γνωστοποιήσουμε πότε να περιμένετε την απάντηση.

Πώς θα λάβετε την απάντηση:

Θα λάβετε την απάντηση από την Τράπεζα μέσα από τον ίδιο δίαυλο επικοινωνίας μέσω του οποίου έχει υποβληθεί το παράπονο αλλά στην περίπτωση που προτιμάτε οποιονδήποτε άλλο δίαυλο, παρακαλούμε να μας το γνωστοποιήσετε και η Τράπεζα θα σας απαντήσει μ' αυτόν τον τρόπο.

Συμπληρωματικές πληροφορίες:

Σε περίπτωση που δεν είστε ικανοποιημένος/η με την απάντηση της Τράπεζας, μπορείτε να επιχειρήσετε άλλες ενέργειες σχετικά με την επίλυση του παραπόνου.

Σ' αυτήν την περίπτωση, μπορείτε να απευθύνετε το παράπονό σας επίσης στον:

Συνήγορος Καταναλωτή Ελλάδας, διεύθυνση επικοινωνίας:

Λεωφόρος Αλεξάνδρας, 144

11471, Αθήνα

Ελλάδα

τηλ.: 210-6460862

e-mail: grammateia@synigoroskatanaloti.gr

ή

στις επιτροπές Φιλικού Διακονισμού που λειτουργούν σε κάθε δήμο.