

ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς τη Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου Συν.Π.Ε.



Πατρ. Ιωακείμ 6 & Καραπάνου, 452 21, Ιωάννινα



complaints@epirusbank.gr



+30 26510 59056



www.epirusbank.gr



+30 26510 28067

Κατάστημα: -

Πόλη/Ημερομηνία: ,

Φυσικό Πρόσωπο:

Νομικό Πρόσωπο:

ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ: -

Στοιχεία Νομικού Προσώπου

ΕΠΩΝΥΜΙΑ*:

Α.Φ.Μ.*:

Δ/ΝΣΗ ΕΔΡΑΣ*:

ΤΗΛ.*: /

FAX:

E-mail*:

Στοιχεία Φυσικού Προσώπου/Εκπροσώπου

ΟΝΟΜΑ*:

ΕΠΩΝΥΜΟ*:

Α.Φ.Μ.:

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ*:

ΤΗΛ.*: /

E-mail:

ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΣΧΕΤΙΚΗ ΜΕ ΤΟ ΝΟΜΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ

Διαθέσιμες ώρες Επικοινωνίας*:

Περιγραφή Παραπόνου:

Έχω λάβει γνώση της Ενημέρωσης για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων από τη Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΣΤΗ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΗΠΕΙΡΟΥ

Στη Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου στόχος είναι η εξυπηρέτηση του πελάτη και η δημιουργία άριστης συναλλακτικής σχέσης και συνεργασίας.

Αν προκύψει οποιοδήποτε θέμα, μπορείτε άμεσα να συζητήσετε με τους υπαλλήλους και τα στελέχη της Τράπεζας στο δίκτυο και στις υπηρεσίες μας.

Ο εκπρόσωπός μας θα προσπαθήσει να διαχειριστεί το θέμα που σας απασχολεί και να σας δώσει διευκρινίσεις σχετικά με το προϊόν, υπηρεσία ή διαδικασία.

Μαζί θα προσπαθήσουμε να βρούμε μια λύση που να σας ικανοποιεί, σύμφωνα με τους όρους λειτουργίας της Τράπεζά μας.

Εάν δεν σας ικανοποιεί η λύση που προτάθηκε:

και επιθυμείτε την υποβολή παραπόνου σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας, η Τράπεζα έχει συστήσει Μηχανισμό Διαχείρισης Παραπόνων, μέσω του οποίου επιδιώκει την αντικειμενική και αμερόληπτη εξέταση τους.

Μετά την υποβολή του παραπόνου, η υπόθεση προωθείται στην εξειδικευμένη υπηρεσία, η οποία σε συνεργασία με τα αρμόδια τμήματα, θα διερευνήσει το θέμα σας, διασφαλίζοντας την τήρηση των αρχών και των κανονισμών που εφαρμόζει η Τράπεζα, την ενημέρωση αλλά και τις απαιτήσεις του θεσμικού πλαισίου.

Κατά τη διάρκεια διαχείρισης του παραπόνου, μπορείτε να ενημερώνεστε για την πορεία εξέτασης στο κατάστημα στο οποίο στο οποίο υποβάλλατε ή στο τηλέφωνο 2651059056.

Με την ολοκλήρωση της διερεύνησης, θα λάβετε την απάντηση της Τράπεζας εντός του προκαθορισμένου χρονικού πλαισίου, όπως αυτό ορίζεται από το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, σήμερα 45 ημέρες. Σε περίπτωση που απαιτείται περαιτέρω χρόνος για τη διαχείρισή του, θα ενημερωθείτε σχετικά.

Για την υποβολή του παραπόνου σας, μπορείτε να επιλέξετε έναν από τους παρακάτω τρόπους:

- Συμπλήρωση της **Φόρμας Υποβολής Παραπόνου** στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.epirusbank.gr
- Συμπλήρωση του **Δελτίου Υποβολής Παραπόνου** που είναι διαθέσιμο στο Δίκτυο Καταστημάτων μας
- Αποστολή επιστολής ταχυδρομικά στη διεύθυνση:

Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου

Πατρ. Ιωακείμ και Καραπάνου 6

45221 Ιωάννινα

Υπόψη: Μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης

- Κλήση στο τηλέφωνο της αρμόδιας υπηρεσίας: 2651059056
- Διαβίβαση μέσω fax στο 2651028065

Η Τράπεζα επιδιώκει την άμεση επίλυση όλων των παραπόνων

Παρόλα αυτά, εάν η απάντηση δεν σας ικανοποίησε, μπορείτε να απευθυνθείτε για την εξωδικαστική διευθέτηση της διαφοράς, στον:

Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή - Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία Εναλλακτικής

Επίλυσης Διαφορών (ΕΧΜ-ΕΕΕΔ)

Μασσαλίας 1, 10680 Αθήνα

www.hobis.gr

Τηλ.: 10 4 40, 210 3376700

Fax: 210-3238821,

e-mail: info@hobis.gr

ή σε οποιονδήποτε άλλο φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ), ο οποίος βρίσκεται καταχωρημένος στο ειδικό Μητρώο που τηρείται στην ιστοσελίδα της Γενικής Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή.

(υπογραφή/ονοματεπώνυμο)