

## Ενημέρωση Συναλλασσόμενων για τη Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων

Στην Optima bank επιδιώκουμε να διατηρούμε το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών υψηλό και μεριμνούμε για την προσωποποιημένη και καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών μας.

### Πώς μπορώ να υποβάλω παράπονο;

Αν, παρόλα αυτά, δεν μείνατε ικανοποιημένοι από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που σας παρείχαμε, μπορείτε να υποβάλετε το παράπονό σας στην Τράπεζα με έναν από τους παρακάτω τρόπους:

- Επισκεπτόμενοι το πλησιέστερο κατάστημα της Optima bank και ζητώντας να συμπληρώσετε το Έντυπο Παραπόνων.
- Επικοινωνώντας με την Υπηρεσία Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων μέσω τηλεφώνου (210-8173199) ή μέσω e-mail ([wearelistening@optimabank.gr](mailto:wearelistening@optimabank.gr)).
- Με ταχυδρομική επιστολή στη διεύθυνση Τράπεζα Optima bank A.E., Αιγιαλείας 32 & Παραδείσου, 151 25 Μαρούσι, υπόψη Υπηρεσίας Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων. Η επιστολή πρέπει να φέρει την υπογραφή σας, το ονοματεπώνυμο και τα στοιχεία επικοινωνίας σας.

### Τί πρέπει να ξέρω για την υποβολή του παραπόνου;

Παρακαλούμε, φροντίστε, ώστε να περιγράψετε το παράπονό σας με ακρίβεια και να μας εξηγήτε με σαφήνεια το πρόβλημα που προέκυψε ή/και τον λόγο, για τον οποίο δυσαρεστηθήκατε. Μην ξεχάσετε να επισυνάψετε τυχόν δικαιολογητικά έγγραφα που αφορούν την υπόθεση και να αναφέρετε τα πλήρη προσωπικά σας στοιχεία (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο, ΑΦΜ, στοιχεία επικοινωνίας, όπως τηλέφωνο επικοινωνίας, ηλεκτρονική διεύθυνση, διεύθυνση αλληλογραφίας).

### Ποια διαδικασία ακολουθείται από την Τράπεζα μετά την υποβολή του παραπόνου;

Με τη λήψη του παραπόνου σας, ο επικεφαλής της Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων της Τράπεζας θα επικοινωνήσει μαζί σας –το αργότερο μέσα σε δύο εργάσιμες ημέρες- για να επαληθεύσει την ταυτότητά σας, να επιβεβαιώσει την παραλαβή του παραπόνου και να σας δώσει ένα προβλεπόμενο χρονοδιάγραμμα εξέτασής του.

Εν συνεχεία, συλλέγονται πληροφορίες, όλα τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία και το παράπονό σας διερευνάται σε συνεργασία, αν απαιτηθεί, με άλλες εμπλεκόμενες και αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας ή άλλων φορέων που έχουν αρμοδιότητα να επιληφθούν (π.χ. ο Συνήγορος του Καταναλωτή).

Δεσμευόμαστε ότι θα καταβάλουμε κάθε προσπάθεια για τη συντομότερη δυνατή και επιμελή διευθέτηση του παραπόνου σας, διερευνώντας το με αμερόληπτο τρόπο και χωρίς διάκριση, παρέχοντάς σας μία πλήρως τεκμηριωμένη, σαφή και διάφανη απάντηση και βρίσκοντας μία δίκαιη λύση που θα ικανοποιήσει τις ανάγκες σας, σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο και την πολιτική της Τράπεζας.

### Πόσο σύντομα θα έχω απάντηση;

Σε κάθε περίπτωση, δε θα αμελήσουμε να επικοινωνήσουμε εκ νέου μαζί σας, εάν χρειαστούμε πρόσθετα στοιχεία που θα μας βοηθήσουν στη διευθέτηση του παραπόνου ή αν, για σημαντικό λόγο, απαιτηθεί περαιτέρω χρόνος για την επεξεργασία του από τον αρχικά εκτιμώμενο (ο οποίος δε θα ξεπερνά τις 45 ημερολογιακές ημέρες, εκτός αν ορίζει διαφορετικά το ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο), αναφέροντάς σας την αιτία καθυστέρησης και το χρονικό διάστημα, εντός του οποίου, προβλέπεται να σας παρασχεθεί γραπτή απάντηση.

### Και αν η απάντηση της Τράπεζας δεν με ικανοποιήσει;

Εάν, παρά ταύτα, η απάντηση που λάβατε από την Τράπεζα δεν σας ικανοποιήσει, μπορείτε να απευθυνθείτε για την εξωδικαστική διευθέτηση της διαφοράς στο Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή - Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (EXM-ΕΕΕΔ) - (Μασσαλίας 1, 10680 Αθήνα, [www.hobis.gr](http://www.hobis.gr), τηλ.: 10 4 40, 210 3376700 Fax: 210-3238821, e-mail: [info@hobis.gr](mailto:info@hobis.gr)), ως έναν φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ), ο οποίος βρίσκεται

καταχωρημένος στο ειδικό Μητρώο που τηρείται στην ιστοσελίδα της Γενικής Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας Αγοράς.

## Επισήμανση για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα:

Η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, που πραγματοποιείται με σκοπό τη διερεύνηση και επίλυση του παραπόνου που υποβάλετε, γίνεται σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον Ευρωπαϊκό και εθνικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Για να ενημερωθείτε αναλυτικά για τους όρους επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα εκ μέρους της Τράπεζας, σας καλούμε να ανατρέξετε στο έντυπο με τίτλο «Ενημέρωση Πελατών της Τράπεζας Optima bank A.E. για την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR)» που είναι διαθέσιμο στα καταστήματα της Τράπεζας και αναρτημένο στην ιστοσελίδα της ([optimabank.gr](http://optimabank.gr)).