



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1. Ορισμοί	2
2. Στόχοι	2
3. Αρμοδιότητες Μονάδας για τη Διαχείριση Παραπόνων	4
4. Κατηγοριοποίηση Παραπόνων	5
5. Θεσμικό Πλαίσιο Λειτουργίας	6
<i>Λειτουργία του Θεσμού του Μεσολαβητή Τραπεζικών & Επενδυτικών Υπηρεσιών (πρώην Τραπεζικού Μεσολαβητή)</i>	6
<i>ISO 9001:</i>	6
6. Διαδικασία εξέτασης παραπόνου/καταγγελίας από τις υπηρεσιακές μονάδες της Τράπεζας	8
<i>Υποβολή Παραπόνων</i>	8
<i>Ηλεκτρονική επεξεργασία παραπόνων/ καταγγελιών</i>	9
7. Αποτελέσματα δράσης	11
8. Μέτρα πρόληψης παραπόνων/καταγγελιών	12
9. Ευθύνη Επικαιροποίησης της Πολιτικής Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών	13
10. Πολιτική σε Επίπεδο Ομίλου ATEbank	14

1. Ορισμοί

Ως **παράπλονο**, ορίζεται η επίσημη έκφραση (γραπτή ή προφορική) της δυσαρέσκειας ενός πελάτη για μία παρεχόμενη υπηρεσία ή προϊόν της ATEbank περιλαμβανομένων επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών.

2. Στόχοι

Η ATEbank έχοντας ως στόχο την εκπλήρωση της υποχρέωσής της να ενεργεί με έντιμο, δίκαιο και επαγγελματικό τρόπο για την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των συμφερόντων των πελατών της κατά την παροχή υπηρεσιών σε αυτούς, θέσπισε τη συγκεκριμένη Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών βασιζόμενη, εκτός των άλλων και στα όσα ορίζονται από το Νόμο 3606/2007 και την Απόφαση της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς (2/452/1.11.2007). Πιο συγκεκριμένα, μέσω της Πολιτικής Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών η ATEbank στοχεύει:

- Στην παροχή **υψηλής ποιότητας εξυπηρέτησης** στους πελάτες της, με μία υπηρεσία υποδοχής, έρευνας και διευθέτησης παραπόνων/καταγγελιών, εγγράφων, προφορικών ή ηλεκτρονικών, αναφορικά με ενέργειες ή πιθανές παραλείψεις των υπηρεσιών της ATEbank, κατά την παροχή τραπεζικών και επενδυτικών υπηρεσιών σε ιδιώτες και επιχειρήσεις.
- Στην **άμεση** ή εντός σύντομου χρονικού διαστήματος **επίλυση των προβλημάτων** και στη διαχείριση των διαφορών που ανακύπτουν, με **δίκαιο και αμερόληπτο τρόπο και με διαφανείς διαδικασίες με στόχο** τόσο την ικανοποίηση των πελατών όσο και την στήριξη της εικόνας της ATEbank διασφαλίζοντας την προβολή του κύρους και της αξιοπιστίας της.

Η Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών ορίζει τον τρόπο κατηγοριοποίησης των παραπόνων που εφαρμόζει η ATEbank, αποσαφηνίζει τον τρόπο με τον οποίο υποβάλλονται τα παράπονα των πελατών της καθώς και τη μεθοδολογία που ακολουθεί η Τράπεζα για την επίλυση ενδεχόμενων διαφορών εξωδικαστικής φύσης που αφορούν την παροχή υπηρεσιών (συμπεριλαμβανομένων των επενδυτικών και παρεπόμενων υπηρεσιών). Επιπροσθέτως, παρουσιάζει τις ενέργειες στις οποίες δύνανται να προβεί ο πελάτης για την επίλυση των διαφορών

του με την Τράπεζα απευθυνόμενος στις Εποπτικές Αρχές σε περίπτωση που δεν είναι σύμφωνος με την προτεινόμενη λύση της ATEbank.

Η ATEbank μέσω της εν λόγω πολιτικής καταρτίζει και εφαρμόζει αποτελεσματικές οργανωτικές και διοικητικές ρυθμίσεις, προχωρώντας στον καταμερισμό συγκεκριμένων καθηκόντων και αρμοδιοτήτων σε υπαλλήλους, διευθυντικά στελέχη και Διευθύνσεις, έτσι ώστε να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες με απώτερο στόχο να μην επηρεάζονται αρνητικά τα συμφέροντα των πελατών της.

Συνοπτική περιγραφή της πολιτικής διαχείρισης παραπόνων και καταγγελιών παρέχεται στους πελάτες (ενώ δύναται να παρέχεται και αντίγραφο της πολιτικής κατόπιν σχετικού αιτήματός τους). Συγκεκριμένα η ATEbank υποχρεούται να ενημερώσει τον πελάτη:

- Για τη λειτουργία του Τμήματος Διαχείρισης Παραπόνων της ATEbank
- Για τη διαδικασία εξέτασης παραπόνου / καταγγελίας.
- Για το θεσμό του Μεσολαβητή Τραπεζικών & Επενδυτικών Υπηρεσιών.

3. Αρμοδιότητες Μονάδας για τη Διαχείριση Παραπόνων

Αρμόδια μονάδα για την αντιμετώπιση των παραπόνων/καταγγελιών των πελατών της ATEbank είναι το Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων της Υποδιεύθυνσης Εταιρικής Επικοινωνίας, το οποίο έχει τις παρακάτω αρμοδιότητες:

- Παραλαβή γραπτών, προφορικών και ηλεκτρονικών παραπόνων και καταγγελιών των πελατών κατά τη συνεργασία ή/και συναλλαγή τους με την Τράπεζα.
- Διερεύνηση των προβλημάτων που αναφέρονται ή καταγγέλλονται, συντονισμός των ενεργειών αντιμετώπισής τους και έγγραφη ενημέρωση του πελάτη εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών ή εντός χρόνου αμοιβαία γνωστού.
- Τήρηση αναλυτικού αρχείου παραπόνων/καταγγελιών πελατείας που εξετάζονται (αριθμός, είδος, αιτία, κατηγορία, μέτρα επίλυσης, κ.α.).
- Επεξεργασία συνολικά των παραπόνων και καταγγελιών που υποβάλλονται και εξαγωγή συμπερασμάτων για το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών, για το βαθμό ποιοτικής εξυπηρέτησής τους καθώς και για τα συστήματα και τις διαδικασίες εξυπηρέτησης πελατείας.

4. Κατηγοριοποίηση Παραπόνων

Η ΑΤΕbank κατατάσσει τα παράπονα των πελατών της, στις ακόλουθες κατηγορίες:

- «Υψηλής Προτεραιότητας»
- «Μέσης Προτεραιότητας» και
- «Χαμηλής Προτεραιότητας»

Τα κριτήρια αξιολόγησης των παραπόνων κατά φθίνουσα σειρά βαρύτητας είναι τα ακόλουθα:

- Οι πιθανές επιπτώσεις στο συμφέρον του πελάτη
- Η πιθανή αποκάλυψη έλλειψης συμμόρφωσης της ΑΤΕbank με την ισχύουσα νομοθεσία
- Η επίπτωση στην φήμη της ΑΤΕbank
- Η πιθανότητα δικαστικής επίλυσης των διαφωνιών
- Οι αξιώσεις από τον παραπονούμενο για καταβολή χρηματικής αποζημίωσης.

5. Θεσμικό Πλαίσιο Λειτουργίας

Λειτουργία του Θεσμού του Μεσολαβητή Τραπεζικών & Επενδυτικών Υπηρεσιών (πρώην Τραπεζικού Μεσολαβητή)

Ο θεσμός άρχισε τη λειτουργία του στις 15 Μαρτίου 1999, ως ανεξάρτητη αρχή της Έλληνικής Ένωσης Τραπεζών με σκοπό τη φιλική διευθέτηση των διαφορών μεταξύ των Τραπεζών-Μελών της και των πελατών τους.

Στο Μεσολαβητή Τραπεζικών & Επενδυτικών Υπηρεσιών μπορεί να απευθυνθεί – το αργότερο μέσα σε ένα μήνα – ο πελάτης που:

- Δεν έλαβε απάντηση από την αρμόδια μονάδα της ATEbank (Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων) εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών, ούτε ενημερώθηκε τηλεφωνικά σχετικά με την υπόθεσή του.
- Δεν έμεινε ικανοποιημένος από την απάντηση της αρμόδιας μονάδας της ATEbank.

Το Γραφείο του Μεσολαβητή Τραπεζικών & Επενδυτικών Υπηρεσιών έχει εκδώσει Ενημερωτικό Φυλλάδιο και Έντυπο Παραπόνων, με τα οποία έχει εφοδιάσει όλες τις Τράπεζες που συμμετέχουν στο θεσμό. Τα έντυπα αυτά διατίθενται σε όλες τις υπηρεσιακές μονάδες της ATEbank.

ISO 9001

Η διαδικασία διαχείρισης των παραπόνων των πελατών της ATEbank εντάσσεται στο συνολικό Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας της Τράπεζας, που είναι πιστοποιημένο κατά **ISO 9001 από τις 31.07.2004**.

Η ATEbank, μέσω της Πολιτικής Ποιότητας αλλά και του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, δεσμεύεται για τη συνεχή ικανοποίηση των πελατών της καθώς και για την τήρηση των συμβατικών υποχρεώσεων και τη συμμόρφωση με όλες τις νομικές απαιτήσεις. Βασική επιδίωξη της ATEbank είναι η αποτελεσματική αντιμετώπιση όλων των θεμάτων ποιότητας, στοχεύοντας στη βελτίωση επιδόσεων που αφορούν:

- Την παροχή αξιόπιστων υπηρεσιών
- Την άμεση και αποτελεσματική εξυπηρέτηση του πελάτη

Όπως ήδη αναφέρθηκε, η Υποδιεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας – Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων είναι η υπεύθυνη μονάδα για τη διαχείριση των παραπόνων/καταγγελιών των πελατών της Τράπεζας.

6. Διαδικασία εξέτασης παραπόνου/καταγγελίας από τις υπηρεσιακές μονάδες της Τράπεζας

Υποβολή Παραπόνων

Ο πελάτης, προκειμένου να εκφράσει κάποιο παράπονο ή να διατυπώσει μία καταγγελία ή μία πρόταση, μπορεί να απευθυνθεί, προφορικά, εγγράφως ή ηλεκτρονικά, στο δίκτυο των καταστημάτων της ΑΤΕbank, στις Διευθύνσεις της Τράπεζας, οι οποίες είναι αρμόδιες για το συγκεκριμένο παράπονο/ καταγγελία, καθώς και στο Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων.

Συγκεκριμένα, η διαδικασία που ακολουθείται για την εξέταση του παραπόνου/καταγγελίας διαφέρει ανάλογα με το αν το παράπονο είναι προφορικό ή γραπτό και είναι η ακόλουθη:

A. Προφορικά παράπονα

Τα προφορικά παράπονα τα οποία υποβάλλονται στο δίκτυο καταστημάτων της ΑΤΕbank απαντώνται προφορικά απευθείας από τον Διευθυντή του εν λόγω καταστήματος. Εάν το κατάστημα δεν μπορεί να απαντήσει στο προφορικό παράπονο/καταγγελία, ζητά από τον πελάτη να το υποβάλλει γραπτώς στο Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων.

Τα προφορικά παράπονα τα οποία υποβάλλονται στο Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων απαντώνται είτε απευθείας είτε εντός 1-2 ημερών. Σε περίπτωση που το παράπονο δε μπορεί να απαντηθεί προφορικά ή θεωρηθεί σημαντικό (υψηλής προτεραιότητας) ζητείται από τον πελάτη να το υποβάλλει γραπτώς. Σε κάθε περίπτωση το παράπονο/καταγγελία καταγράφεται στο ηλεκτρονικό αρχείο που τηρεί το Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων. Οι τηλεφωνικές συνομιλίες καταγράφονται προκειμένου να διασφαλιστεί η ακριβής αποτύπωση του παραπόνου.

B. Γραπτά παράπονα

Για την υποβολή των γραπτών παραπόνων οι πελάτες μπορούν να χρησιμοποιούν το σχετικό έντυπο υπόδειγμα (συν/νο) **το οποίο πρέπει να βρίσκεται σε εμφανές σημείο στο Κατάστημα**, ή να το αναζητήσουν στη σχετική σελίδα της Τράπεζας στο Διαδίκτυο, <http://www.ate.gr>. Επίσης μπορούν να αποστείλουν το παράπονό τους μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση ategt@ate.gr.

Το Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων παραλαμβάνει και αποδέχεται τα παράπονα/ καταγγελίες τα οποία υποβάλλονται γραπτώς από τους πελάτες της ΑΤΕbank, και συνεργάζεται με άλλες Μονάδες της Τράπεζας, τις οποίες αφορούν τα παράπονα, προκειμένου να απαντήσουν εγγράφως στον πελάτη **εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών**.

Για το σκοπό αυτό οι Διευθύνσεις της Τράπεζας (κυρίως οι Πελατειακές, Διαχείρισης Διαθεσίμων και Επενδυτικών δραστηριοτήτων, Εσωτερικής Επιθεώρησης, Νομικών Υπηρεσιών), οι Εταιρείες του Ομίλου και τα Καταστήματα, που εμπλέκονται σε κάθε περίπτωση οφείλουν να ανταποκρίνονται έγκαιρα στα αιτήματα του Τμήματος Διαχείρισης Παραπόνων για παροχή σχετικών πληροφοριών/ στοιχείων, ώστε να επιτυγχάνεται άμεσα και αποτελεσματικά η διευθέτηση όλων των παραπόνων/ καταγγελιών.

Σε περίπτωση που υποβληθεί έγγραφο παράπονο σε Κατάστημα, θα πρέπει να αποστέλλεται αμελλητί μαζί με την άποψη του Διευθυντού του Καταστήματος στο Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων, το οποίο είναι αρμόδιο για την απάντηση στον πελάτη.

Επισημαίνεται ότι το Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων διαχειρίζεται τα παράπονα των πελατών, ενώ η κύρια ευθύνη των απαντήσεων βαρύνει τις αρμόδιες Υπηρεσιακές Μονάδες.

Σε περίπτωση που η αρμόδια Υπηρεσιακή Μονάδα κρίνει ότι για την επίλυση του θέματος θα χρειαστεί περισσότερος χρόνος, από τις δέκα εργάσιμες ημέρες που έχουν οριστεί, προσδιορίζει το χρονικό διάστημα που θα απαιτηθεί για την αντιμετώπιση του παραπόνου και την αντίστοιχη απάντηση, πάντοτε εντός των χρονικών ορίων που έχουν θεσμοθετηθεί από τις Εποπτικές Αρχές (έως 45 ημέρες). Στη συνέχεια το Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων ενημερώνει σχετικά εγγράφως ή τηλεφωνικά τον πελάτη.

Ηλεκτρονική επεξεργασία παραπόνων/ καταγγελιών

Η καταγραφή και η στατιστική επεξεργασία των παραπόνων πελατών (έγγραφων – προφορικών και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) γίνεται με καταχώρηση των δεδομένων σε ειδικό αρχείο της ACCESS από τους αρμόδιους υπαλλήλους του Τμήματος Διαχείρισης Παραπόνων της Υποδ/σης Εταιρικής Επικοινωνίας.

Πρόσβαση στο ηλεκτρονικό αρχείο παραπόνων διαθέτει η Υποδ/ση Κανονιστικής Συμμόρφωσης με σκοπό την παρακολούθηση της βαρύτητας των παραπόνων

καθώς και τη θεώρηση τυχόν αποκλίσεων των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες από τους κανόνες του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου.

Με βάση την παραπάνω πληροφόρηση και κατόπιν σχετικής αξιολόγησης η Υποδ/ση Κανονιστικής Συμμόρφωσης ενημερώνει τις αρμόδιες υπηρεσιακές μονάδες για τη λήψη των κατάλληλων διορθωτικών μέτρων , όπου αυτό απαιτείται.

Τα παράπονα / καταγγελίες / παρατηρήσεις των πελατών ταξινομούνται:

A) κατά **κατηγορία προϊόντος ή υπηρεσίας**: στην κατηγορία αυτή εντάσσονται τα παράπονα που αφορούν μέσα πληρωμών, δάνεια, καταθέσεις, επενδυτικά προϊόντα και υπηρεσίες, κινητές αξίες, άλλες τραπεζικές εργασίες, προσωπικό κ.α.

B) **κατά αιτία**: στην κατηγορία αυτή εντάσσονται τα παράπονα που αφορούν την τραπεζική πρακτική, τις συναλλαγές και υπολογισμούς, την ελλιπή ενημέρωση του πελάτη, τη γνωστοποίηση συναλλαγών, την παρέκκλιση από θεσμοθετημένες διαδικασίες, την ποιότητα υπηρεσιών.

Τα παράπονα αφορούν τον τομέα των τραπεζικών υπηρεσιών και τον τομέα επενδυτικών υπηρεσιών ιδιωτών ή επιχειρήσεων.

Γ) σε Υψηλής, Μεσαίας και Χαμηλής προτεραιότητας όπως αναφέρθηκαν στο Κεφάλαιο 4 «Κατηγοριοποίηση Παραπόνων» και σύμφωνα με τα αντίστοιχα κριτήρια.

Ο χρόνος απόκρισης της Τράπεζας στα παράπονα των πελατών παρακολουθείται συστηματικά μέσω σχετικών δεικτών.

Η ενημέρωση όλων των αρμόδιων οργάνων για τον απολογισμό και τη διαχείριση των παραπόνων των πελατών γίνεται μέσω του ετήσιου απολογισμού της Υποδιεύθυνσης Εταιρικής Επικοινωνίας και των εξαμηνιαίων απολογιστικών αναφορών (Ιανουάριος – Ιούνιος & Ιούλιος – Δεκέμβριος) του Τμήματος Διαχείρισης Παραπόνων προς τη Διεύθυνση Διοίκησης.

7. Αποτελέσματα δράσης

Η εφαρμογή της διαδικασίας εξέτασης παραπόνων/καταγγελιών καθώς και η ηλεκτρονική επεξεργασία αυτών επιτρέπει στην ΑΤΕbank να είναι συνεπής στις υποχρεώσεις της απέναντι στις Εποπτικές Αρχές αλλά και στους πελάτες καθώς και να έχει μια πλήρη εικόνα μέσω της οποίας μπορούν να εντοπιστούν μεγαλύτερα προβλήματα αλλά και ευκαιρίες για βελτίωση. Αναλυτικότερα η ΑΤΕbank, μέσω των διαδικασιών που εφαρμόζει, επιτυγχάνει τα παρακάτω:

- Συμβάλλει στην εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με τους τομείς συγκέντρωσης προβλημάτων και στην μείωση του αντίκτυπού τους στην ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας και της εξυπηρέτησης του πελάτη.
- Στηρίζει σε διαρκή βάση τη συνολική εικόνα της ΑΤΕbank με αναφορά στη δυναμική θέση της στην αγορά και στα συγκριτικά της πλεονεκτήματα.
- Αποκαθιστά την εικόνα της ΑΤΕbank από ενέργειες ή παραλείψεις οργάνων της.
- Ενισχύει το κύρος και προβάλλει το κοινωνικό πρόσωπο της ΑΤΕbank μέσω του θετικού χειρισμού κάθε προβλήματος.
- Αξιολογεί στατιστικά δεδομένα αναφορικά με τα παράπονα και κοινοποιεί στη Διοίκηση και στις Κεντρικές Διευθύνσεις.

8. Μέτρα πρόληψης παραπόνων/καταγγελιών

Η ΑΤΕbank δίνοντας ιδιαίτερη βαρύτητα στα παράπονα και τις καταγγελίες των πελατών της, εκτός από την πολιτική και τις διαδικασίες που έχει θεσπίσει προκειμένου να τα διαχειρίζεται αποτελεσματικά, λαμβάνει και προληπτικά μέτρα για την ελαχιστοποίησή τους.

Συγκεκριμένα, η Τράπεζα παρακολουθεί το βαθμό ικανοποίησης των πελατών της προκειμένου να εντοπίσει έγκαιρα προβλήματα ή άλλα θέματα που απασχολούν την πελατεία και ενδέχεται να οδηγήσουν σε παράπονα στο μέλλον. Με αυτόν τον τρόπο η ΑΤΕbank αναβαθμίζει τις σχέσεις της με τους πελάτες και προλαμβάνει μελλοντικά παράπονα.

9. Ευθύνη Επικαιροποίησης της Πολιτικής Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και καταγγελιών της ATEbank επισκοπείται σε τακτική βάση και επικαιροποιείται εάν αυτό κριθεί αναγκαίο κατόπιν απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου με σκοπό τη συνεχή διασφάλιση της διαφάνειας, της αποδοτικότητας και της όσο το δυνατόν καλύτερης και μεγαλύτερης ικανοποίησης των πελατών της.

Ειδικά η προσαρμογή της Πολιτικής, εφόσον αυτό απαιτείται από οργανωτικές μεταβολές της Τράπεζας, πραγματοποιείται με Απόφαση Διοίκησης, κατόπιν εισήγησης των Μονάδων Προώθησης Προϊόντων, Προβολής και Επικοινωνίας, Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Διαρκούς Βελτίωσης.

Αρμόδια μονάδα για την επικαιροποίηση της πολιτικής παραπόνων και καταγγελιών είναι η Διεύθυνση Προώθησης Προϊόντων, Προβολής & Επικοινωνίας, η οποία εντοπίζει τυχόν αλλαγές που πρέπει να γίνουν στην πολιτική ανάλογα με τα παράπονα που έχουν ληφθεί καθώς και ανάλογα με τους τρόπους αντιμετώπισης που η Τράπεζα έχει αναπτύξει. Επιπροσθέτως, η Υποδιεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης παρακολουθεί τόσο τις αλλαγές επί της πολιτικής στις οποίες η Διεύθυνση Προώθησης Προϊόντων, Προβολής & Επικοινωνίας ενδεχομένως να προβεί, με σκοπό να είναι σύμφωνες με τα όσα ορίζονται από το κανονιστικό πλαίσιο, όσο και για αλλαγές που μπορεί να χρειαστούν επί της πολιτικής με βάση πιθανές διαφοροποιήσεις που μπορεί να προκύψουν στο κανονιστικό πλαίσιο.

10. Πολιτική σε Επίπεδο Ομίλου ΑΤΕbank

Οι εταιρείες που ανήκουν στον Όμιλο της ΑΤΕbank διαμορφώνουν αντίστοιχες πολιτικές παραπόνων και καταγγελιών οι οποίες πληρούν τις ισχύουσες κανονιστικές απαιτήσεις, εναρμονίζονται με τη στρατηγική και τις κατευθύνσεις του Ομίλου της ΑΤΕbank και πιο συγκεκριμένα με την εγκεκριμένη πολιτική παραπόνων και καταγγελιών αυτής. Οι πολιτικές αυτές εγκρίνονται από την κάθε αντίστοιχη θυγατρική εταιρεία και γνωστοποιούνται στο Δ.Σ. και την Υποδιεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της ΑΤΕbank. Οι θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου ορίζουν αρμόδιο λειτουργό ο οποίος είναι υπεύθυνος για την επικαιροποίηση της εν λόγω πολιτικής και τη γνωστοποίηση τυχόν αλλαγών στο Δ.Σ. και την Υποδιεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της ΑΤΕbank.

Όσον αφορά τη συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις, οι εταιρείες του ομίλου αποστέλλουν σε ετήσια βάση στην Υποδιεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας και στην Υποδιεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της ΑΤΕbank αναφορά των παραπόνων και καταγγελιών που πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του έτους.

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΩΘΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ, ΠΡΟΒΟΛΗΣ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ
ΣΟΛΩΝΟΣ 11
106 71 ΑΘΗΝΑ**

ΕΞΕΤΑΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

1. ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ

Επώνυμο: _____ Όνομα: _____
Όνομα πατέρα / συζύγου: _____
Διεύθυνση: _____
☎: _____ Fax: _____ e-mail: _____

2. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

Κατάστημα: _____ Ημερομηνία: _____

(Παρακαλούμε περιγράψτε με συντομία το πρόβλημά σας και επισυνάψτε κάθε έγγραφο που θεωρείτε σχετικό με το θέμα σας. Αν ο παρακάτω χώρος είναι ανεπαρκής, συνεχίστε σε άλλη δική σας σελίδα)

Τόπος: _____ Ημερομηνία: _____

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΩΘΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ, ΠΡΟΒΟΛΗΣ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**

ΕΞΕΤΑΣΗ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Ημερομηνία: _____
Στοιχεία υπαλλήλου Τμήματος: _____

1. ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ

Επώνυμο: _____ Όνομα: _____
Όνομα πατέρα / συζύγου: _____
Διεύθυνση: _____
☎: _____ Fax: _____ e-mail: _____

2. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Θέμα: _____ Κωδ. Θέμ.: _____
Αρμόδια Δ/νση: _____
Ενέργειες: _____