

Η Τράπεζα έχει εισάγει λεπτομερώς καταγεγραμμένη **Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων**, που αποσκοπεί στη θέσπιση κανόνων και διαδικασιών που καθορίζουν τον τρόπο υποβολής των παραπόνων, την αποστολή τους στη Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης (ΜΚΣ) ως κεντρικό σημείο παραλαβής τους και τον τρόπο διαχείρισής τους έως τη σύνταξη και την αποστολή της απάντησης, με τελικό στόχο την ικανοποίηση του πελάτη και την προστασία των συμφερόντων της Τράπεζας.

Η Τράπεζα θέτει σε γνώση των συναλλασσόμενων τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων την οποία εφαρμόζει, με εύληπτη διατύπωση, είτε σε ηλεκτρονική μορφή, μέσω ανάρτησης στο διαδικτυακό του τόπο, είτε σε έντυπη μορφή, με τρόπο εύκολα προσβάσιμο και φιλικό στο χρήστη.

Σε κάθε υπηρεσιακή μονάδα (κατάστημα), ορίζεται υπεύθυνος αποδοχής παραπόνων και καταγγελιών κατά προτεραιότητα ο υπεύθυνος και επικεφαλής του καταστήματος (ή και ο αντικαταστάτης του).

Παρέχει στον καταγγέλλοντα κάθε πληροφόρηση για όλους τους τρόπους υποβολής, τις προθεσμίες για να λάβει απάντηση, καθώς και για το δικαίωμα του να προσφύγει, εφόσον δεν ικανοποιηθεί με την επίλυση στη λήξη της διαδικασίας, στον **Τραπεζικό Μεσολαβητή** ή στο **Συνήγορο του Καταναλωτή**.

Τα γραπτά παράπονα-καταγγελίες μπορούν να υποβληθούν:

1. στο Κατάστημα ιδιοχείρως,
2. ταχυδρομικά στη διεύθυνση του καταστήματος εξυπηρέτησης του πελάτη,
3. ηλεκτρονικά, στη διεύθυνση complaints@epirusbank.gr.

Αρμόδια για την παραλαβή και παρακολούθηση της διαδικασίας διαχείρισης των υποβληθέντων γραπτών παραπόνων είναι η ΜΚΣ. Η ΜΚΣ μπορεί να διερευνήσει το περιεχόμενο και σχηματίσει άποψη για το βάσιμο ή μη του παραπόνου ή να ζητήσει τη συνδρομή της Μονάδας Εσωτερικής Επιθεώρησης.

Εφόσον το ζήτημα κριθεί σημαντικό ενημερώνει τον πρόεδρο της **Επιτροπής παραπόνων** ο οποίος συγκαλεί τη συνεδρίασή της. Η επιτροπή απαρτίζεται από τον Εντεταλμένο Εκτελεστικό Σύμβουλο που Προεδρεύει, τον Πρόεδρο ή τον Αντιπρόεδρο του ΔΣ και τον επικεφαλής της ΜΚΣ της Τράπεζας.

Εισηγητής στην επιτροπή και γραμματέας αυτής είναι ο επικεφαλής της ΜΚΣ.

Η επιτροπή έχει αρμοδιότητα να διερευνά το σύνολο των καταγγελιών και παραπόνων των συναλλασσόμενων, με βάση την εισήγηση του επικεφαλής της ΜΚΣ.

Εάν κρίνει ότι τυχόν καταγγελία και παράπονο, είναι βάσιμα, έχει αρμοδιότητα να καλέσει για εξέταση τον υπάλληλο εναντίον του οποίου στρέφεται, τον διευθυντή του καταστήματος, καθώς επίσης, εάν και εφόσον κρίνει σκόπιμο να καλέσει και τον παραπονούμενο.

Εφόσον ο καταγγέλλων δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση, η Τράπεζα τον ενημερώνει ότι έχει το δικαίωμα να απευθυνθεί στον Τραπεζικό Μεσολαβητή ή στο Συνήγορο του Καταναλωτή.

Παράπονα που αφορούν θέματα διαχείρισης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα υποβάλλονται με τον τρόπο και τη διαδικασία που ορίζει η οικεία Πολιτική και Κανονισμός της Τράπεζας.

Οι εποπτικές αρχές ελέγχουν την Τράπεζα για τη συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο που αφορά στη διαχείριση των παραπόνων. Συγκεκριμένα, πραγματοποιείται έλεγχος στην Τράπεζα:

- ✓ Για την τήρηση των διατάξεων που προβλέπουν την ανάρτηση του απαιτούμενου υλικού ενημέρωσης
- ✓ Ελέγχει για την ίδια πληροφόρηση και την ιστοσελίδα της Τράπεζας.
- ✓ Για την ύπαρξη κυτίου παραπόνων.
- ✓ Για το ακριβές και σύννομο περιεχόμενο της ενημέρωσης.
- ✓ Για τη διεξαγωγή της επικοινωνίας σε απλή και κατανοητή γλώσσα.
- ✓ Ότι οι απαντήσεις δίνονται εντός των καθορισμένων χρονικών προθεσμιών.
- ✓ Για την ενημέρωση των πελατών.

Για την ορθή διαχείριση των παραπόνων, τόσο για την ικανοποίηση του πελάτη, όσο και για την υποστήριξη της τράπεζας προκειμένου αν έχει σαφή γνώση του κινδύνου φήμης, λειτουργικού ή νομικού που ενδέχεται να αντιμετωπίσει αλλά και για την αξιοποίηση των συμπερασμάτων προκειμένου να βελτιωθούν τα προϊόντα και οι υπηρεσίες λειτουργεί ηλεκτρονική πλατφόρμα παραπόνων.

Η ΜΚΣ σε συνεργασία με τη ΜΕΕ, εκπονεί ανάλυση των παραπόνων ετησίως. Κατά την ανάλυση διενεργείται, ενδεικτικά:

- εξέταση κάθε παραπόνου χωριστά,
- διερεύνηση του ενδεχομένου οι προαναφερθείσες γενεσιουργές αιτίες να επηρεάζουν και άλλες διαδικασίες ή προϊόντα - υπηρεσίες.