

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Εμείς, στην Ancoria Bank, δεσμευόμαστε να επικοινωνούμε ανοιχτά και ειλικρινά με τους πελάτες μας. Σας ενθαρρύνουμε να μας ενημερώσετε, το συντομότερο δυνατό, όποτε τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες μας δεν ανταποκρίνονται στις προσδοκίες σας καθώς στοχεύουμε να επιτύχουμε υψηλά πρότυπα στις υπηρεσίες που παρέχουμε και θέλουμε να είστε απόλυτα ικανοποιημένοι από τη σχέση σας μαζί μας.

Στις παρακάτω ενότητες μπορείτε να βρείτε περισσότερες πληροφορίες για τη Διαδικασία Υποβολής Εισηγήσεων/Παραπόνων στην Ancoria Bank και τους Εναλλακτικούς Μηχανισμούς Επίλυσης Διαφορών.

2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΕΙΣΗΓΗΣΕΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η Ancoria Bank δίνει μεγάλη σημασία στην ικανοποίηση των προσδοκιών των πελατών με ακεραιότητα και υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης. Οι εισηγήσεις/παραπόνια των πελατών είναι σημαντικά για εμάς επειδή μας βοηθούν να βελτιώσουμε την ποιότητα των υπηρεσιών μας.

Πριν υποβάλετε μια εισήγηση/παραπόνιο, σας συνιστούμε να επικοινωνήσετε με τον προσωπικό σας Τραπεζίτη. Όλα τα θέματα θα διερευνηθούν και, όπου απαιτείται, θα προσπαθήσουμε να βρούμε ικανοποιητικές λύσεις το συντομότερο δυνατό.

Η Ancoria Bank θα απαντήσει σε οποιαδήποτε εισήγηση/παραπόνιο που θα ληφθεί, εντός 15 ημερών. Εάν απαιτείται περισσότερος χρόνος για έρευνα, θα σας κρατάμε ενήμερους για τις ενέργειες που κάνουμε. Στόχος μας είναι να απαντήσουμε το συντομότερο δυνατό, το αργότερο σε τρεις μήνες (3) από την ημερομηνία παραλαβής της εισήγησης/παραπόνου σας.

2.1 Πως μπορείτε να υποβάλετε μια εισήγηση ή ένα παράπονο

Μπορείτε να υποβάλετε την εισήγηση/παραπόνό σας μέσω ενός από τα παρακάτω κανάλια επικοινωνίας:

Κανάλι Επικοινωνίας	Μέθοδος υποβολής Εισήγησης/Παραπόνου			
	Γραπτώς/ Φαξ	Τηλεφωνικά	Προσωπικά	Ηλεκτρονικά
Τραπεζικό Κέντρο	✓	✓*	✓	✓**
Κέντρο Τηλεξυπηρέτησης	✓	✓*	✓	✓**
Κεντρικά Γραφεία	✓	✓*	✓	✓**
Ιστοσελίδα της Τράπεζας	--	--	--	✓***

* Μέσω της Γραμμής Εξυπηρέτησης του Πελάτη στο 8000 0050 ή +357 22849000 εάν καλείτε από το εξωτερικό ή στην απευθείας γραμμή του προσωπικού σας Τραπεζίτη.

** Στο email complaints@ancoriabank.com ή στο email του προσωπικού σας Τραπεζίτη.

*** Μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας www.ancoriabank.com > Επικοινωνία > Συμπλήρωσε τις φόρμες

Η γραπτή επικοινωνία μπορεί να απευθύνεται στη διεύθυνση των Κεντρικών Γραφείων της Τράπεζας: Λεωφ. Δημοσθένη Σεβέρη 12, 1^{ος} Όροφος, 1080 Λευκωσία, Κύπρος ή στη διεύθυνση οποιουδήποτε Τραπεζικού μας Κέντρου. Μπορείτε να βρείτε την τοποθεσία και τα στοιχεία επικοινωνίας των Τραπεζικών Κέντρων της Τράπεζας στην ιστοσελίδα μας.

2.2 Πληροφορίες που υποβάλλονται στην Τράπεζα

Όταν υποβάλλετε εισήγηση/παράπονο, είναι απαραίτητο να συμπεριλάβετε τις ακόλουθες πληροφορίες:

1. Πλήρες όνομα και ταχυδρομική διεύθυνση
2. Αριθμό Λογαριασμού
3. Αριθμό Ταυτότητας / Διαβατηρίου
4. Αριθμό Τηλεφώνου
5. Αναλυτική περιγραφή της εισήγησης/παραπόνου σας

2.3 Αν δεν μείνετε ικανοποιημένοι με την απάντηση στο παράπονό σας

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την απάντησή μας ή τον τρόπο με τον οποίο χειριστήκαμε το παράπονό σας, μπορείτε να υποβάλετε το παράπονό σας στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο εντός δώδεκα (12) μηνών από την ημερομηνία που λάβατε την απάντησή μας. Στοιχεία επικοινωνίας: Οδός Κυπράνορος 15, 1061 Λευκωσία, Κύπρος. Τ: +357 22848900 / Φ: +357 22660584. Έντυπο υποβολής παραπόνου μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου της Κυπριακής Δημοκρατίας: http://www.financialombudsman.gov.cy/forc/forc.nsf/page15_gr/page15_gr?OpenDocument

3. ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΟΙ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Οι πελάτες που είναι φυσικά πρόσωπα και καταναλωτές έχουν επίσης το δικαίωμα να απευθύνονται σε μια εναλλακτική οντότητα επίλυσης διαφορών αναγνωρισμένη από χρηματοπιστωτικό ρυθμιστή του ΕΟΧ. Οι διαφορές μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων μπορούν να επιλυθούν με τους μηχανισμούς Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ).

Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στους ακόλουθους συνδέσμους της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή, Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας:

<http://www.consumer.gov.cy/mcit/cyco/cyconsumer.nsf/All/9170A72518DD3C20C22582D5002DFCF3>

<http://www.consumer.gov.cy/mcit/cyco/cyconsumer.nsf/All/8CD956F7F0890DE0C2257E84002BC573?OpenDocument>

Διαφορές που σχετίζονται με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων διαφορών σχετικά με τη διαμεσολάβηση για την αναδιάρθρωση πιστωτικών διευκολύνσεων, τυγχάνουν χειρισμού από τις ακόλουθες οντότητες ΕΕΔ, από τις οποίες καλύπτεται η Ancoria Bank:

- Χρηματοοικονομικός Επίτροπος
http://www.financialombudsman.gov.cy/forc/forc.nsf/index_gr/index_gr?opendocument
- Κυπριακό Κέντρο Καταναλωτή για Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών
<https://adrcyprus.com/en/>

Λάβετε υπόψη ότι ορισμένα νομικά πρόσωπα που είναι πελάτες, μπορούν επίσης να απευθυνθούν στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο σχετικά με διαφορές που σχετίζονται με τη διαμεσολάβηση για την αναδιάρθρωση πιστωτικών διευκολύνσεων σε περιπτώσεις που ο νόμος σχετικά με τη Σύσταση και Λειτουργία Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης του 2010 («Νόμος για τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο») ισχύει για αυτές.