

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Εμείς, στην Ancoria Bank, δεσμευόμαστε να επικοινωνούμε ανοιχτά και ειλικρινά με τους πελάτες μας. Σας ενθαρρύνουμε να μας ενημερώνετε, 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 είμαστε απόλυτα ικανοποιημένοι από τη σχέση σας μαζί μας.

Στις παρακάτω ενότητες θα 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/παράπονα των πελατών είναι σημαντικά για εμάς επειδή μας βοηθούν να βελτιώσουμε την ποιότητα των υπηρεσιών μας.

Όλα τα θέματα θα διερευνηθούν και, όπου απαιτείται, θα προσπαθήσουμε να βρούμε ικανοποιητικές λύσεις το συντομότερο δυνατό.

Η Ancoria Bank δεσμεύεται ότι θα ή θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια να απαντήσει σε οποιαδήποτε εισηγήση/παράπονο που θα ληφθεί, εντός 10 εργάσιμων 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 45 εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία παραλαβής της εισηγήσης/παραπόνου σας.

### 2.1 Πως μπορείτε να υποβάλετε μια εισηγήση ή ένα παράπονο

Μπορείτε να υποβάλετε την εισηγήση/παράπονό σας μέσω ενός από τα παρακάτω κανάλια επικοινωνίας:

Κανάλι Επικοινωνίας	Μέθοδος υποβολής Εισηγήσης/Παραπόνου			
	Γραπτώς/ Φαξ	Τηλεφωνικά	Προσωπικά	Ηλεκτρονικά
Κέντρο Τηλεξυπηρέτησης	✓	✓*	--	✓**
Ιστοσελίδα της Τράπεζας	--	--	--	✓***

\* Μέσω της Γραμμής Εξυπηρέτησης του Πελάτη στο 8000 0050 ή +357 22849000 εάν καλείτε από το εξωτερικό.

\*\* Στο email. [digitalservices@ancoriabank.com](mailto:digitalservices@ancoriabank.com)

\*\*\* Μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας [www.ancoriabank.com](http://www.ancoriabank.com) > Επικοινωνία > Σχόλια (Συμπλήρωσε τις φόρμες εδώ) > Έχεις κάποιο παράπονο?

Η γραπτή επικοινωνία μπορεί να απευθύνεται στη διεύθυνση των Κεντρικών Γραφείων της Τράπεζας: Λεωφ. Δημοσθένη Σεβέρη 12, 1<sup>ος</sup> 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 είσαστε ικανοποιημένοι με την απάντησή μας ή τον τρόπο με τον οποίο χειριστήκαμε το παράπονό σας, μπορείτε να υποβάλετε το παράπονό σας σε μηχανισμό εναλλακτικής / εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών ή/και στην, κατά περίπτωση αρμόδια Αρχή αναγνωρισμένη από χρηματοπιστωτικό ρυθμιστή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ) εντός δώδεκα μηνών από την ημερομηνία που λάβατε την απάντησή μας.

Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στους ακόλουθους συνδέσμους:

### Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας και Καταναλωτή

<https://kataggelies.mindev.gov.gr/>

### Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής

<https://hobis.gr/en/>

### Συνήγορος του Καταναλωτή

<https://www.synigoroskatanaloti.gr/el>

### Κέντρο Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών

<https://www.adrpoint.gr/>

### Ευρωπαϊκό Κέντρο Επίλυσης Συγκρούσεων

<https://www.europeanresolution.com/evropaiko-institouto-epilyshs-sygkrouseon/>

### Ινστιτούτο Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών

<https://startadr.org/>

### Econsumer.gov

<https://www.econsumer.gov/en/FileAComplaint#crnt>

### Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών

<https://webgate.ec.europa.eu/odr>