

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η Ευρωπαϊκή Πίστη Asset Management ΑΕΔΑΚ καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να πραγματοποιεί τις επιχειρηματικές της δραστηριότητες έτσι ώστε να αποφεύγονται τα παράπονα από πελάτες. Ωστόσο, ενδέχεται να προκύψουν παράπονα από πελάτες. Για το λόγο αυτό, η Εταιρία έχει διαμορφώσει διαδικασία διαχείρισης παραπόνων έτσι ώστε να διασφαλίζεται η γρήγορη διαχείριση των παραπόνων, με γνώμονα τα συμφέροντα των πελατών.

Ως παράπονο ορίζεται οποιαδήποτε μορφή δυσαρέσκειας σχετικά με κάποιο προϊόν ή υπηρεσία που παρέχεται από την Εταιρία. Στην κοινοποίηση του πελάτη πρέπει να ορίζεται με σαφήνεια ότι πρόκειται για εκδήλωση παραπόνου.

Η λήψη των παραπόνων γίνεται από το Τμήμα Υποστήριξης Πελατών της Εταιρίας με τους κάτωθι τρόπους:

- τηλεφωνικά με την καταγραφή της συνομιλίας,
- με fax,
- με e-mail,
- με συμπλήρωση της ηλεκτρονικής φόρμας υποβολής παραπόνων που βρίσκεται στην ιστοσελίδα της Εταιρίας, και
- με τη φυσική παρουσία του πελάτη στα γραφεία της Εταιρίας και πιο συγκεκριμένα στο Τμήμα Υποστήριξης Πελατών.

Η διαδικασία της επίλυσης σε θέματα παραπόνων των πελατών προς την Εταιρία, ενεργοποιείται με τη λήψη οποιουδήποτε παραπόνου από οποιονδήποτε πελάτη της. Το Τμήμα Υποστήριξης Πελατών, αφού παραλάβει το παράπονο του πελάτη, προχωράει στη συμπλήρωση εντύπου παραπόνων και στη συνέχεια εξετάζει το περιεχόμενό του και επιμελείται τη διευθέτησή του. Με τη διευθέτηση του παραπόνου, ο πελάτης ενημερώνεται εγγράφως, είτε ταχυδρομικά είτε μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος, και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος.

Το Τμήμα Υποστήριξης Πελατών λειτουργεί καθημερινά από τις 8:30π.μ. έως και τις 16:30μ.μ..