

Υποβολή Παραπόνων

Το Υποκατάστημα Αθήνας της TBI Bank EAD , αποδίδει μεγάλη σημασία στηνποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών, για το λόγο αυτό έχει θεσπίσει πολιτική διαχείρισης παραπόνων σύμφωνα, τόσο με τις ανάγκες των πελατών όσο και με τιςκατευθυντήριες γραμμές για τον χειρισμό των καταγγελιών που έχει ορίσει η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών. Ως εκ τούτου, στην περίπτωση κατά την οποία έχει προκύψει οποιοδήποτε πρόβλημα με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχουμε, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- Προφορικά: Μπορείτε να καλέσετε, από τις 09.00 έως τις 21.00, το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πελατών της Τράπεζας στον αριθμό 210 300 99 90 όπου οι εκπρόσωποί μας θα ακούσουν προσεκτικά το θέμα που σας απασχολεί, θα σας δώσει διευκρινίσεις και θα σας καθοδηγήσουν κατάλληλα στα επόμενα βήματα της διαδικασίας
- Ψηφιακά: Παρακαλούμε επικοινωνήστε απευθείας με το Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων Πελατών με έναν από τους παρακάτω τρόπους:
 - ο Συμπληρώνοντας τη σχετική ηλεκτρονική φόρμα στο www.tbibank.gr/complaintsform
 - ο Στέλνοντας ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: complaints@tbibank.gr
- Με φυσικό ταχυδρομείο συμπληρώνοντας το έντυπο καταγγελίας το οποίο μπορείτε να κατεβάσετε εδώ www.tbibank.gr/complaintform.pdf καιαποστέλλοντας το στη διεύθυνση: TBI Bank EAD Υποκατάστημα Αθήνας,

Λεωφόρος Κηφισίας 196, ΤΚ. 15231, Χαλάνδρι, Τμήμα Διαχείρισης ΠαραπόνωνΠελατών.

Το Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων Πελατών της Τράπεζας μας υποχρεούται να σαςπαράσχει άμεσα απόδειξη παραλαβής του παραπόνου σας ακολουθούμενη από μοναδικό αριθμό υπόθεσης , που αποστέλλεται στα στοιχεία επικοινωνίας που έμασέχετε γνωστοποιήσει και με την επιθυμητή μέθοδο επικοινωνίας.

Το Τμήμα Παραπόνων της Τράπεζας θα διερευνήσει διεξοδικά το αίτημά σας και θα απαντήσει στα στοιχεία επικοινωνίας που μας έχετε παράσχει. Η Τράπεζα μας θακαταβάλει προσπάθειες για την επίλυση των ζητημάτων που σας απασχολούν, το συντομότερο δυνατόν και βεβαίως εντός του χρονικού πλαισίου των 45 ημερών κατ' ανώτατο όριο, που επιβάλλει το κανονιστικό πλαίσιο. Στη σπάνια περίπτωση που θα χρειαστεί περισσότερος χρόνος για τη διαχείριση της υπόθεσής σας, θα ενημερωθείτε επίσης για τη νέα ημερομηνία απάντησης καθώς και για τους λόγουςτης καθυστέρησης. Παρακαλείστε να σημειώσετε ότι έχετε κάθε δικαίωμα να ενημερωθείτε γραπτώς για την εξέλιξη της υπόθεσής σας υποβάλλοντας σχετικό αίτημα για το σκοπό αυτό , υποδεικνύοντας τον μοναδικό αριθμό της υπόθεσής σας.

Σε περίπτωση που η απάντηση της Τράπεζας μας δεν σας ικανοποιεί, μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε με έναν από τους εξωδικαστικούς, εναλλακτικούς μηχανισμούς επίλυσης διαφορών ως εξής:

- Για τραπεζικά προϊόντα: στον Ελληνικό Χρηματοπιστωτικό Διαμεσολαβητή (Μασσαλίας 1, 10680 Αθήνα, www.hobis.gr, Τηλ. 10440, 210 3376700 Fax: 210-3238821, e-mail: info@hobis.gr), ως Φορέας Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών, ο οποίος είναι εγγεγραμμένος στο ειδικό Μητρώο που τηρείται στην ιστοσελίδα της Γενικής Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας αγοράς ή
- στο εποπτικό μας όργανο, τη Διεύθυνση Εποπτείας Πιστωτικού Συστήματος της Τράπεζας της Ελλάδος (ΔΕΠΣ), στη [διεύθυνση www.bankofgreece](http://www.bankofgreece.gr).
- Για τα ασφαλιστικά προϊόντα: στην Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» στη διεύθυνση <http://www.synigoroskatanaloti.gr/> και τηλέφωνα τηλ.:210 64 60 862, 210 64 60 814 ή
- Στο εποπτικό μας όργανο στο Τμήμα Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τράπεζας της Ελλάδος (ΔΕΙΑ), www.bankofgreece.gr

Παρακαλούμε σημειώστε ότι οι πληροφορίες που μας διαβιβάζονται μέσω της υποβολής παραπόνων προστατεύονται από τον Κανονισμό προστασίας προσωπικών δεδομένων 2016/679. Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε είτε να διαβάσετε τη σχετική πολιτική της Τράπεζας στη [διεύθυνση www.tbibank.gr/dataprivacy](http://www.tbibank.gr/dataprivacy) είτε να επικοινωνήσετε μαζί μας στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: dpo@tbibank.gr.