

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Στην περίπτωση που αντιμετωπίζετε οποιοδήποτε ζήτημα σχετικά με τις δραστηριότητες και υπηρεσίες της APS Recovery Greece, μπορείτε να μας υποβάλετε το παράπονό σας. Το εξετάζουμε αναλυτικά και σας απαντάμε εντός του χρονικού διαστήματός που ορίζουν οι κείμενες νομοθετικές διατάξεις.

Πώς μπορείτε να υποβάλετε το παράπονό σας.

- Ηλεκτρονικά, συμπληρώνοντας την ειδική φόρμα υποβολής παραπόνου που είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της εταιρίας στην επιλογή «ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ».
- Μέσω της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου complaints-gr@aps-holding.com
- Τηλεφωνικά, από Δευτέρα έως Παρασκευή και ώρες 9.00-17.00, στο τηλέφωνο 2144160030.
- Μέσω ταχυδρομείου, με επιστολή στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών και Διαχείρισης Παραπόνων: Παλαιολόγου 7, Τ.Κ. 15232, Χαλάνδρι, Αττική.
- Απευθείας στα γραφεία μας, στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών και Διαχείρισης Παραπόνων: Παλαιολόγου 7, Τ.Κ. 15232, Χαλάνδρι, Αττική.
- Εγγράφως με την επίδοση εξώδικης επιστολής μέσω δικαστικού επιμελητή.

Οι πληροφορίες που χρειαζόμαστε.

1. Αναλυτική περιγραφή του παραπόνου σας.
2. Τα στοιχεία επικοινωνίας σας.
3. Το ονοματεπώνυμό σας.

Πώς διαχειριζόμαστε το παράπονό σας.

Κάθε επικοινωνία μαζί σας διεξάγεται σε απλή και κατανοητή γλώσσα.

Με την παραλαβή ενός παραπόνου, οι άνθρωποί μας, στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών και Διαχείρισης Παραπόνων, το αξιολογούν προκειμένου να βεβαιωθούν ότι συνιστά παράπονο κι όχι αίτημα άλλης φύσεως.

Εφόσον βεβαιωθούμε ότι το υποβληθέν συνιστά παράπονο, καταχωρείται ως τέτοιο στο σύστημά μας και το Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων επιβεβαιώνει εγγράφως την παραλαβή του. Η επιβεβαίωση μπορεί να γίνει μέσω e-mail εφόσον στα στοιχεία σας συμπεριλαμβάνεται η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας ή μέσω τηλεφώνου

εφόσον η κλήση καταγράφεται.

Στη συνέχεια διερευνούμε στην ουσία το παράπονο που υποβάλατε και το αξιολογούμε με αντικειμενικότητα και αμεροληψία. Μεριμνούμε για τη συλλογή και διερεύνηση όλων των αποδεικτικών στοιχείων και πληροφοριών που σχετίζονται με το υποβληθέν παράπονό σας με σκοπό την παροχή ευλόγως τεκμηριωμένης απάντησης.

Γραπτή απάντηση. Σας απαντάμε εγγράφως, απλά, ουσιαστικά και κατανοητά μέσα σε 45 ημέρες, όπως ορίζει το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

Σε περίπτωση που η διερεύνηση απαιτεί χρονικό διάστημα πέραν των 45 ημερολογιακών ημερών, το Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων θα σας ενημερώνει εγκαίρως για την αναμενόμενη καθυστέρηση, δίνοντας, επιπλέον, εκτίμηση πότε θα είναι σε θέση να ανταποκριθεί στο παράπονό σας.

Ειδικότερα για ζητήματα που αφορούν την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων απαντάμε στο αίτημά σας μέσα σε 1 μήνα από την υποβολή του. Η προθεσμία αυτή μπορεί να παραταθεί, κατόπιν ενημέρωσής σας, για 2 επιπλέον μήνες, εφόσον αυτό κριθεί αναγκαίο.

Ανεξάρτητα από τις παραπάνω αναφερόμενες προθεσμίες, κατόπιν σχετικού αιτήματός σας, το Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων θα σας παρέχει ενημέρωση για την πορεία εξέτασης του παραπόνου που έχετε υποβάλλει.

Εάν δεν σας ικανοποιεί η απάντηση που λάβατε.

Μπορείτε να απευθυνθείτε εκ νέου στο τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών και Διαχείρισης Παραπόνων της APS Recovery Greece, ζητώντας επανεξέταση του θέματός σας, με τον τρόπο που σας εξυπηρετεί.

Μπορείτε να απευθυνθείτε σε κάποιον φορέα εναλλακτικής/εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών:

Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής.

Συνήγορος του Καταναλωτή (Εάν το παράπονό σας αφορά την ιδιότητά σας ως καταναλωτή, μπορείτε να απευθυνθείτε στον Συνήγορο του Καταναλωτή).

Άλλος φορέας εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών (Εάν το παράπονό σας αφορά την ιδιότητά σας ως καταναλωτή, μπορείτε να απευθυνθείτε σε κάποιον άλλον φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών από το ειδικό Μητρώο Φορέων Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών της Γενικής Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή).

Άλλες αρμόδιες αρχές (Εάν το παράπονό σας αφορά ειδική περίπτωση, απευθυνθείτε σε κάποια άλλη αρμόδια Αρχή. Ενδεικτικά: Τράπεζα της Ελλάδος, Αρχή Προστασίας

Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα).

Σε περίπτωση που η τελική απάντησή μας σύμφωνα με τα παραπάνω δεν σας ικανοποιεί πλήρως, περιλαμβάνουμε στην απάντηση εμπεριστατωμένη αιτιολόγηση και ρητή αναφορά στη δυνατότητά σας να απευθυνθείτε σε μηχανισμό εναλλακτικής/εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών ή/και στην, κατά περίπτωση, αρμόδια Αρχή, εφόσον εμμένετε στο παράπονό σας.

Τήρηση αρχείου υποβληθέντων παραπόνων.

Το Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων θα τηρεί, σε ηλεκτρονική μορφή, αρχείο με τα υποβληθέντα παράπονα και το υποστηρικτικό υλικό, ανά περίπτωση, για διάστημα τουλάχιστον πέντε (5) ετών από την από την ημερομηνία που έχουν περιέλθει στην κατοχή του, εκτός κι αν απαιτείται διαφορετικά π.χ. περιπτώσεις ελέγχου από Εισαγγελική Αρχή κλπ.