

# Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων & Καταγγελιών

|              |  |
|--------------|--|
| Έκδοση από:  | Χρήστος Λυγερός, Compliance Officer & MLRO - DPO |
| Έγκριση από: | QQUANT Διοικητικό Συμβούλιο                      |
| Version      | First Version (V.01)                             |

**Confidentiality & Non-Disclosure**

The material contained in this document is proprietary and constitutes classified business material. It belongs solely to Quant and should be treated as privileged and confidential. Accordingly, it may not be disclosed to any third party and its use should be limited only to the extent that is absolutely necessary for the fulfilment of the scope of this document.

# 1. Περιεχόμενα

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων &amp; Καταγγελιών</b> ..... | <b>1</b>  |
| <b>1. Περιεχόμενα</b> .....                                   | <b>2</b>  |
| <b>2. Παρακολούθηση Εκδόσεων Εγγράφου</b> .....               | <b>3</b>  |
| 2.1. Ιστορικό Αναθεώρησης Εγγράφου .....                      | 3         |
| 2.2. Εσωτερική Έγκριση Εγγράφου .....                         | 3         |
| 2.3. Διανομή.....   | 3         |
| 2.4. Ιδιοκτήτης Εγγράφου.....                                 | 3         |
| <b>3. Σκοπός</b> .....  | <b>4</b>  |
| <b>4. Διακυβέρνηση</b> .....                                  | <b>5</b>  |
| <b>5. Κανονιστικό Πλαίσιο</b> .....                           | <b>6</b>  |
| <b>6. Ορισμοί</b> .....                                       | <b>7</b>  |
| <b>7. Αρχές Επικοινωνίας</b> .....                            | <b>8</b>  |
| <b>8. Λειτουργία Διαχείρισης Παραπόνων</b> .....              | <b>9</b>  |
| <b>9. Υποβολή Στοιχείων και Αναφορών</b> .....                | <b>10</b> |
| <b>10. Σχετικές Διαδικασίες</b> .....                         | <b>11</b> |

## 2. Παρακολούθηση Εκδόσεων Εγγράφου

### 2.1. Ιστορικό Αναθεωρήσεων Εγγράφου

| Έκδοση | Αιτιολογία    | Υπεύθυνος   | Κατάσταση | Ημερομηνία |
|--------|---------------|---|-----------|------------|
| 1.0    | Αρχική Έκδοση | Χρήστος Λυγερός<br>Compliance Officer & MLRO -<br>DPO | ✓         | 31/7/2019  |

### 2.2. Εσωτερική Έγκριση Εγγράφου

Το παρόν έγγραφο έλαβε τις ακόλουθες εσωτερικές εγκρίσεις:

| Όνομα               | Τίτλος                                | Status | Review    |
|---------------------|---------------------------------------|--------|-----------|
| Κονιδάρης Ευστάθιος | Head of Portfolio Management Services | ✓      | 18/6/2019 |
| Elona Rotani        | Risk & Internal Control Officer       | ✓      | 27/6/2019 |
|                     | Διοικητικό Συμβούλιο                  | ✓      | 31/7/2019 |

### 2.3. Διανομή

Το παρόν έγγραφο διανεμήθηκε στους:

| Όνομα                                  | Τίτλος | Διανομή | Ημερομηνία |
|--|--------|---------|------------|
| Σε Όλους τους Υπαλλήλους της Εταιρείας |        | ✓       | 31/7/2019  |

### 2.4. Ιδιοκτήτης Εγγράφου

Υπεύθυνος του Εγγράφου: Χρήστος Λυγερός, Compliance Officer & MLRO - DPO

### 3. Σκοπός

**Η QQuant Master Servicer Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις (QQuant)** έχει ως στόχο την υψηλού επιπέδου παροχή υπηρεσιών, επιδιώκοντας τη διαρκή βελτίωσή τους για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων μαζί της. Η αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων και των καταγγελιών αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και σημαντική πηγή πληροφόρησης για τον εντοπισμό αδυναμιών σε πολιτικές και διαδικασίες της Εταιρείας και τη βελτίωσή τους.

Η QQuant έχει θεσπίσει και εφαρμόζει Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών καθορίζοντας το πλαίσιο και τις διαδικασίες με τις οποίες λαμβάνει και διαχειρίζεται τα παράπονα και τις καταγγελίες διασφαλίζοντας τη δίκαια και γρήγορη διεκπεραίωση με αποτελεσματικότητα και εμπιστευτικότητα.

Η QQuant διαθέτει τις απαραίτητες οργανωτικές και τεχνολογικές υποδομές, καθώς και τα κανάλια επικοινωνίας ώστε να διασφαλίζεται ότι η επικοινωνία με τους πελάτες, οφειλέτες και Τρίτους θα είναι ακριβής, εύληπτη, διαφωτιστική και έγκαιρη, καθώς και ότι αυτή πραγματοποιείται με ειλικρίνεια και με πνεύμα καλής συνεργασίας.

## 4. Διακυβέρνηση

Η Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών συντάχθηκε από τον Υπεύθυνο Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance Officer & MLRO) και εγκρίθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο της QQuant, το οποίο φέρει την ευθύνη για την εφαρμογή της και έχει την εν γένει παρακολούθηση της συμμόρφωσης προς αυτήν.

Η παρούσα Πολιτική έχει γνωστοποιηθεί σε όλο το αρμόδιο προσωπικό της Εταιρείας.

## 5. Κανονιστικό Πλαίσιο

Η παρούσα Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών είναι εναρμονισμένη με:

- α. **τις διατάξεις του ν. 4354/2015** «Διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων δανείων, μισθολογικές ρυθμίσεις και άλλες επείγουσες διατάξεις εφαρμογής της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων» (ΦΕΚ Α' 176), και ιδίως τις παραγράφους 5(γ) και 22 του άρθρου 1 αυτού,
- β. **την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος («ΠΕΕ») υπ' αριθ. 118/19.05.2017** «Πλαίσιο για την ίδρυση και λειτουργία εταιρειών διαχείρισης απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις του ν. 4354/2015 - Αντικατάσταση της ΠΕΕ 95/27.5.2016» (ΦΕΚ Β' 1764), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με την ΠΕΕ 153/08.01.2019.
- γ. **την ΠΔ/ΤΕ 2501/31.10.2002** «Ενημέρωση των συναλλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα για τους όρους που διέπουν τις συναλλαγές τους» (ΦΕΚ Α' 277),
- δ. **την ΠΕΕ 157/02.04.2019** «Υιοθέτηση των κατευθυντηρίων γραμμών της Μεικτής Επιτροπής των Ευρωπαϊκών Εποπτικών Αρχών σχετικά με τον χειρισμό παραπόνων που υποβάλλουν οι συναλλασσόμενοι σε εποπτευόμενα ιδρύματα»

## 6. Ορισμοί

|  |   |
|--|---|
| Παράπονο   | Προφορική ή γραπτή δήλωση δυσαρέσκειας απευθυνόμενη σε Εταιρεία Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις εν σχέσει, με τις δραστηριότητες της παρ. 1.α του άρθρου 1 του ν. 4354/2015, όπως ισχύει.   |
| Καταγγελία   | Δήλωση δυσαρέσκειας φυσικού ή νομικού προσώπου απευθυνόμενη σε Εποπτική ή άλλη Αρχή την οποία λαμβάνει μέσω της Αρχής η QQuant σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4354/2015, καθώς και του ισχύοντος νόμο - κανονιστικού πλαισίου που διέπει τις Εταιρείες Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις |
| Παραπονούμενος - καταγγέλλων                             | Φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο έχει υποβάλει παράπονο/καταγγελία που πρέπει να επιληφθεί η QQuant   |
| Μηχανισμός εναλλακτικής/ εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών | Διαδικασία που αποσκοπεί να δώσει στα μέρη την δυνατότητα να επιλύσουν την μεταξύ τους διαφορά με τρόπο που θα αποκαταστήσει τις μεταξύ τους σχέσεις π.χ. ο Συνήγορος του Καταναλωτή, Διαπιστευμένοι μεσολαβητές του άρθρου 7 του Ν. 3898/2010 κ.ά.   |
| Αρμόδια Αρχή   | Δημόσια Αρχή που έχει συσταθεί και είναι υπεύθυνη για την άσκηση εποπτείας όπως π.χ. η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, η Τράπεζα της Ελλάδος, η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα κ.ά.   |

## 7. Αρχές Επικοινωνίας

Η QQuant δεσμεύεται με την εφαρμογή των ακόλουθων Αρχών Επικοινωνίας βάσει των οποίων υποδέχεται και διαχειρίζεται κάθε παράπονο και καταγγελία με άμεσο, δίκαιο και αμερόληπτο τρόπο, διασφαλίζοντας ότι:

- Κάθε παράπονο διερευνάται σε βάθος με τη συλλογή όλων των αποδεικτικών στοιχείων και πληροφοριών και αντιμετωπίζονται με γνώμονα την καλή πίστη με σκοπό την παροχή ευλόγως τεκμηριωμένης απάντησης.
- Για κάθε παράπονο που παραλαμβάνεται χορηγείται στον παραπονούμενο συναλλασσόμενο βεβαίωση παραλαβής.
- Τηρείται πάντα η προστασία προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 και την Εθνική Νομοθεσία. Ειδικότερα τηρεί, σε ηλεκτρονική ή και σε έγχαρτη μορφή, αρχείο με τις απαραίτητες προδιαγραφές ασφαλείας, το οποίο περιλαμβάνει όλα τα παράπονα που λαμβάνονται, καθώς και τα έγγραφα που σχετίζονται με κάθε υπόθεση, από το χρόνο της υποβολής τους και για ελάχιστη περίοδο πέντε (5) ετών από την ημερομηνία που περιήλθε κάθε στοιχείο στην κατοχή της, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά από άλλες διατάξεις.
- Τα δεδομένα που αφορούν τον χειρισμό παραπόνων αναλύονται σε διαρκή βάση έτσι ώστε να διασφαλίζει ότι εντοπίζονται και αντιμετωπίζονται τυχόν επαναλαμβανόμενα προβλήματα ή αδυναμίες της εσωτερικής οργάνωσης ή και των συστημάτων, καθώς και πιθανοί νομικοί και λειτουργικοί κίνδυνοι, προκειμένου να λαμβάνονται τα κατάλληλα διορθωτικά μέτρα.
- Τα άτομα που αναφέρονται στο παράπονο ή τα υπεύθυνα άτομα για τη διαχείριση παραπόνων δεν συμμετέχουν σε διερεύνηση του παραπόνου αν υπάρχει σύγκρουση συμφερόντων.
- Το Προσωπικό της QQuant ενημερώνεται και εκπαιδεύεται σε συστηματική βάση στην πολιτική διαχείρισης των παραπόνων, με στόχο τη διαρκή εξασφάλιση της αποτελεσματικής διαχείριση τους.
- Σε περίπτωση που δεν καθίσταται εφικτό για οποιονδήποτε λόγο να απαντηθεί εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας των 45 ημερών παράπονο, γνωστοποιεί τούτο εγγράφως και εγκαίρως προς τον παραπονούμενο συναλλασσόμενο, ενημερώνοντάς τον για το χρονικό διάστημα εντός του οποίου αναμένεται να ολοκληρωθεί η διερεύνησή του και θα του παρασχεθεί γραπτή απάντηση.
- Σε κάθε έγγραφη απάντηση προς τον παραπονούμενο συναλλασσόμενο περιλαμβάνεται εμπειριστατωμένη αιτιολόγηση και ρητή αναφορά στη δυνατότητά του να απευθυνθεί σε μηχανισμό εναλλακτικής/εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών ή/και στην, κατά περίπτωση, αρμόδια Αρχή, εφόσον δεν τον ικανοποιεί η απάντηση και εμμένει στο παράπονο του.
- Η παρούσα πολιτική είναι αναρτημένη στο διαδικτυακό τόπο της Εταιρείας:  
<https://www.qquant.gr>



## 8. Λειτουργία Διαχείρισης Παραπόνων

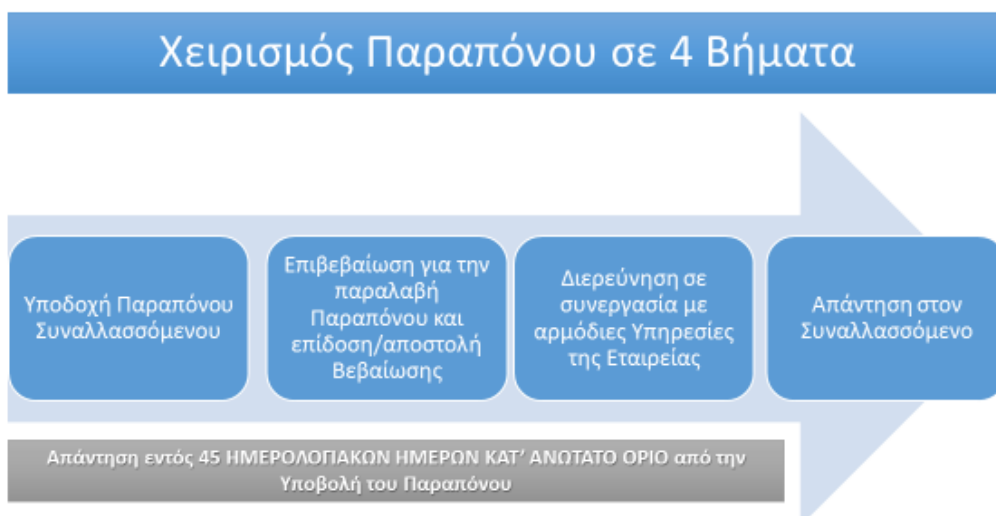
Η QQuant σε εφαρμογή της παρούσας Πολιτικής Διαχείρισης Παραπόνων & Καταγγελιών έχει συστήσει λειτουργία υποδοχής και διαχείρισης των Παραπόνων και Καταγγελιών στο πλαίσιο της Μονάδας **Portfolio Management Services** - Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων (Complaints Management) και έχει ορίσει αρμόδιο προ τούτο στέλεχος **Complaints Officer**.

Τα παράπονα παραλαμβάνονται μέσω των ακόλουθων ενδεικτικά εναλλακτικών τρόπων:

- Προφορικά (μέσω καταγεγραμμένης τηλεφωνικής επικοινωνίας στο Communication Hub)
- Εγγράφως (ενδεικτικά, με επιστολή, μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, έγγραφο Δημόσιας Αρχής)
- Ιστοσελίδα της Εταιρείας
- Συνεργαζόμενες Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών & Δικηγορικά Γραφεία
- Φυσική παρουσία του παραπονούμενου συναλλασσόμενου

Το είδος της απάντησης καθορίζεται από τη θεσπισμένη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και καταγγελιών της Εταιρείας.

Το Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων παρακολουθεί σε καθημερινή βάση τις εκκρεμείς υποθέσεις, τον χρόνο απόκρισης, καθώς και τα αίτια για την καθυστέρηση απαντήσεων τους, με σκοπό να διασφαλίζει ότι πραγματοποιούνται οι απαραίτητες ενέργειες για τη σωστή και εμπρόθεσμη διαχείριση και απάντησή τους. Αναλύει σε διαρκή βάση τα παράπονα και τις καταγγελίες και εφαρμόζει δείκτες απόδοσης - KPI's (ενδεικτικά: πλήθος παραπόνων, κατηγορίες, χαρακτηριστικά συναλλασσόμενων, μέσος χρόνος απαντήσεων κ.ά.) ώστε να εντοπίζονται και να αντιμετωπίζονται τυχόν επαναλαμβανόμενα προβλήματα ή αδυναμίες, να βελτιώνεται η ποιότητα της εξυπηρέτησης, να περιορίζονται/εξαλείφονται πιθανοί νομικοί και λειτουργικοί κίνδυνοι και να λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα.



## 9. Υποβολή Στοιχείων και Αναφορών

1. Η QQuant υποβάλει στην Τράπεζα της Ελλάδος **εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από τη λήξη εκάστου έτους**, δεόντως συμπληρωμένο, το **Παράρτημα «Χειρισμός Παραπόνων» ΠΕΕ 157/1/02.04.2019** το οποίο παρατίθεται ακολούθως στην παρούσα Πολιτική.
2. Σε περίπτωση που στοιχεία και πληροφορίες που έχουν υποβληθεί μεταβάλλονται κατά τη διάρκεια του έτους, γνωστοποιείται, το αργότερο εντός μηνός, η εκάστοτε μεταβολή στην Τράπεζα της Ελλάδος.

## 10. Σχετικές Διαδικασίες

Η Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών εφαρμόζεται μέσω της καταγεγραμμένης Διαδικασίας Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών η οποία περιγράφει αναλυτικά τις απαιτούμενες ενέργειες, τις αρμοδιότητες και τους ρόλους, καθώς και τη ροή των ενεργειών που πραγματοποιούνται από την παραλαβή παραπόνου ή καταγγελίας μέχρι την επίλυση.

| <b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ</b><br><b>«ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ»</b><br><b>ΠΕΕ 157/1/02.04.2019</b> |  |                            |                              |   |   |                                     |                                     |   |   |  |  |
|---|--|----------------------------|------------------------------|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|---|---|--|--|
| ΠΡΟΣ: ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ, ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ            |  |                            |                              |   |   |                                     |                                     |   |   |  |  |
| ΤΟΠΟΣ:.....   | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:.....<br>.....  |                            |                              |   |   |                                     |                                     |   |   |  |  |
| <b>A.</b>   | <b>Γενικά Στοιχεία</b>   |                            |                              |   |   |                                     |                                     |   |   |  |  |
| <b>A.1</b>  | ΑΠΟ:.....<br><i>(πλήρης επωνυμία ιδρύματος)</i>  |                            |                              |   |   |                                     |                                     |   |   |  |  |
| <b>A.2.</b>   | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">                             (i) ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ:                         </td> <td style="width: 50%; text-align: center;">                             (ii) ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:                         </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> <i>Όνομ/νυμο:</i>.....<br/>                             .....<br/>                             .....                         </td> <td style="text-align: center;"> <i>Όνομ/νυμο:</i>.....<br/>                             .....<br/>                             .....                         </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> <i>Ταχ. δ/ση:</i><br/>                             .....<br/>                             .....                         </td> <td style="text-align: center;"> <i>Ταχ. δ/ση:</i><br/>                             .....<br/>                             .....                         </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> <i>Δ/ση ηλ. ταχ.:</i><br/>                             .....<br/>                             .....                         </td> <td style="text-align: center;"> <i>Δ/ση ηλ. ταχ.:</i><br/>                             .....<br/>                             .....                         </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> <i>Τηλέφωνο επικ/νίας:</i><br/>                             .....<br/>                             .....                         </td> <td style="text-align: center;"> <i>Τηλέφωνο επικ/νίας:</i><br/>                             .....<br/>                             .....                         </td> </tr> </table> | (i) ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ: | (ii) ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ: | <i>Όνομ/νυμο:</i> .....<br>.....<br>..... | <i>Όνομ/νυμο:</i> .....<br>.....<br>..... | <i>Ταχ. δ/ση:</i><br>.....<br>..... | <i>Ταχ. δ/ση:</i><br>.....<br>..... | <i>Δ/ση ηλ. ταχ.:</i><br>.....<br>..... | <i>Δ/ση ηλ. ταχ.:</i><br>.....<br>..... | <i>Τηλέφωνο επικ/νίας:</i><br>.....<br>..... | <i>Τηλέφωνο επικ/νίας:</i><br>.....<br>..... |
| (i) ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ:  | (ii) ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:   |                            |                              |   |   |                                     |                                     |   |   |  |  |
| <i>Όνομ/νυμο:</i> .....<br>.....<br>.....                                       | <i>Όνομ/νυμο:</i> .....<br>.....<br>.....  |                            |                              |   |   |                                     |                                     |   |   |  |  |
| <i>Ταχ. δ/ση:</i><br>.....<br>.....   | <i>Ταχ. δ/ση:</i><br>.....<br>.....  |                            |                              |   |   |                                     |                                     |   |   |  |  |
| <i>Δ/ση ηλ. ταχ.:</i><br>.....<br>.....   | <i>Δ/ση ηλ. ταχ.:</i><br>.....<br>.....  |                            |                              |   |   |                                     |                                     |   |   |  |  |
| <i>Τηλέφωνο επικ/νίας:</i><br>.....<br>.....                                    | <i>Τηλέφωνο επικ/νίας:</i><br>.....<br>.....   |                            |                              |   |   |                                     |                                     |   |   |  |  |
| <b>B.</b>   | <b>ΠΟΛΙΤΙΚΗ, ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ</b>   |                            |                              |   |   |                                     |                                     |   |   |  |  |
| <b>B.1.</b>   | Περιγράψτε συνοπτικά την «πολιτική διαχείρισης παραπόνων» του ιδρύματος  |                            |                              |   |   |                                     |                                     |   |   |  |  |
| <b>B.2.</b>   | Περιγράψτε συνοπτικά τη «λειτουργία διαχείρισης παραπόνων» του ιδρύματος   |                            |                              |   |   |                                     |                                     |   |   |  |  |

|                     |  |            |             |                 |                     |
|---------------------|--|------------|-------------|-----------------|---------------------|
| <b>B.3.</b>         | Ονοματεπώνυμο και στοιχεία επικοινωνίας επικεφαλής λειτουργίας παραπόνων<br><br><table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Ονομ/νυμο:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Ταχ. δ/νση:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Δ/νση ηλ. Ταχ.:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Τηλέφωνο επικ/νίας:</td> </tr> </table> | Ονομ/νυμο: | Ταχ. δ/νση: | Δ/νση ηλ. Ταχ.: | Τηλέφωνο επικ/νίας: |
| Ονομ/νυμο:          |  |            |             |                 |                     |
| Ταχ. δ/νση:         |  |            |             |                 |                     |
| Δ/νση ηλ. Ταχ.:     |  |            |             |                 |                     |
| Τηλέφωνο επικ/νίας: |  |            |             |                 |                     |
| <b>B.4.</b>         | Αναφέρατε τον τρόπο εσωτερικής παρακολούθησης του χειρισμού των παραπόνων  |            |             |                 |                     |
| <b>B.5.</b>         | Αναφέρατε τον τρόπο καταχώρισης των παραπόνων  |            |             |                 |                     |
| <b>Γ.</b>           | <b>ΠΑΡΟΧΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ / ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ</b>   |            |             |                 |                     |
| <b>Γ.1.</b>         | Περιγράψτε τον τρόπο παροχής της γενικής ενημέρωσης των συναλλασσομένων σχετικά με τη διαδικασία χειρισμού των παραπόνων (ηλεκτρονική διεύθυνση, στην οποία καθίσταται διαθέσιμο το ενημερωτικό υλικό, άλλον τρόπο ενημέρωσης)   |            |             |                 |                     |
| <b>Γ.2.</b>         | Αναφέρατε τα προς ανάρτηση στο διαδικτυακό τόπο της ΤτΕ στοιχεία επικοινωνίας (ταχυδρομική διεύθυνση, διεύθυνση διαδικτύου, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αριθμός τηλεφώνου), στα οποία μπορούν να χρησιμοποιούν οι συναλλασσόμενοι για την υποβολή παραπόνου.  |            |             |                 |                     |
| <b>Γ.3.</b>         | Περιγράψτε συνοπτικά τη διαδικασία ανταπόκρισης στα παράπονα των συναλλασσομένων   |            |             |                 |                     |
| <b>Γ.4.</b>         | Συμπληρώστε τα παρακάτω στοιχεία που αφορούν την υποβολή παραπόνων προς χρήση από συναλλασσομένους   |            |             |                 |                     |

|     |  |  |
|-----|--|--|
| (1) | ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ                     |  |
| (2) | ΤΑΧΥΔ/ΚΗ<br>ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ                  |  |
| (3) | ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ                  |  |
| (4) | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΗΛΕΚΤΡ/ΚΟΥ<br>ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΟΥ    |  |
| (5) | ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ                      |  |
| (6) | ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ<br>ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ |  |