

## **ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**

Η Εταιρεία εφαρμόζει Πολιτική και Διαδικασίες, για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των παραπόνων που λαμβάνει.

Τα παράπονα εξετάζονται δίκαια, συλλέγοντας όλα τα σχετικά στοιχεία και πληροφορίες που αφορούν το συγκεκριμένο παράπονο.

Προκειμένου να υποβάλλετε τα παράπονά σας, παρακαλώ χρησιμοποιήστε το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων».

### **1. Το έντυπο, μπορείτε να το υποβάλλετε:**

- στα γραφεία της Εταιρείας: 25<sup>ης</sup> Μαρτίου & Ιερά Οδός 259, 122 44, Αιγάλεω, 1<sup>ος</sup> όροφος.
- μέσω fax, στο 210 / 68.03.070
- μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας στη διεύθυνση: [info@optimafactors.gr](mailto:info@optimafactors.gr)

### **2. Επιβεβαίωση παραλαβής παραπόνου:**

Η Optima factors θα σας αποστείλει μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την επιβεβαίωση παραλαβής του παραπόνου σας, στο email που μας έχετε υποδείξει στο Έντυπο Υποβολής Παραπόνων, εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών. Κάθε παράπονο, λαμβάνει έναν μοναδικό κωδικό αναφοράς τον οποίο η Εταιρεία μας θα σας κοινοποιήσει, προκειμένου να τον χρησιμοποιείτε σε κάθε τηλεφωνική μας επικοινωνία. Η επικοινωνία θα πραγματοποιείται από τον Υπεύθυνο Εξέτασης Παραπόνων, με τον αρμόδιο που θα μας υποδείξετε στο έντυπο υποβολής παραπόνου, στο πεδίο «Όνομα Επικοινωνίας».

### **3. Χρονοδιάγραμμα Εξέτασης και Απάντησης:**

Η Optima factors θα απαντήσει γραπτώς εντός 45 ημερολογιακών ημερών, κατ' ανώτατο όριο, από την ημερομηνία επιβεβαίωσης της παραλαβής του παραπόνου σε πελάτες και φυσικά πρόσωπα και εντός 10 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία επιβεβαίωσης της παραλαβής του παραπόνου σε Εποπτικούς και Θεσμικούς Φορείς. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι η επίλυση του παραπόνου δεν είναι δυνατό να ικανοποιηθεί εντός των χρονικών ορίων που τίθενται ανά περίπτωση, θα σας ενημερώσουμε εγγράφως για την αιτία της καθυστέρησης και θα σας αναφέρουμε το χρονικό διάστημα εντός του οποίου αναμένεται να ολοκληρωθεί η διερεύνηση του παραπόνου και να σας παρασχεθεί η γραπτή απάντηση.

### **4. Ενημέρωση πελατών μέσω διαδικτύου**

Η Optima factors δημοσιεύει στην ιστοσελίδα της πληροφορίες, σχετικά με τη διαδικασία χειρισμού των παραπόνων, καθώς και το σχετικό έντυπο υποβολής παραπόνων.

### **5. Προσωπικά Δεδομένα**

Σε περίπτωση που παρέχετε στην Optima Factors προσωπικά δεδομένα τρίτων φυσικών προσώπων, θα πρέπει να έχετε προηγουμένως ενημερώσει τα πρόσωπα αυτά με προσήκοντα τρόπο και να έχετε εξασφαλίσει, εφόσον απαιτείται, τη σχετική συγκατάθεσή τους.