

Υποβολή και Χειρισμός Παραπόνων

Είμαστε η Hoist Hellas Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις και στόχος μας είναι να σας εξυπηρετούμε με τον βέλτιστο δυνατό τρόπο. Κατά την διαχείριση των απαιτήσεων που μας έχουν ανατεθεί, καταβάλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια να εξασφαλίσουμε τη σωστή και δίκαιη μεταχείριση σας. Παρά τις προσπάθειές μας, όμως, ενδέχεται να προβούμε σε ενέργειες που δεν ικανοποιούν τις προσδοκίες σας. Σε αυτή την περίπτωση, είναι πολύ σημαντικό για εμάς να προβείτε στην υποβολή παραπόνου ακολουθώντας την παρακάτω διαδικασία.

Το παράπονο σας θα μας βοηθήσει να βελτιώσουμε τις διαδικασίες και τις πρακτικές μας κατά την παροχή των υπηρεσιών μας.

Διαδικασία Υποβολής και Χειρισμού Παραπόνων

Βήμα 1: Υποβολή Παραπόνου

Μπορείτε να υποβάλετε το παράπονό σας με τους ακόλουθους τρόπους:

- Με email στην ηλεκτρονική διεύθυνση: complaints.greece@hoistfinance.com
- Ταχυδρομικά, με αποστολή επιστολής στην διεύθυνση: Ζαλοκώστα 44, 15233 Χαλάνδρι Αττικής
- Με φυσική παρουσία στην ως άνω διεύθυνση και την συμπλήρωση σχετικής φόρμας
- Τηλεφωνικώς στο τηλέφωνο 2106842776 από Δευτέρα έως Παρασκευή, από τις 9:30 έως τις 18:00.

Όπως αναφέρουμε, η τηλεφωνική υποβολή παραπόνου είναι δυνατή. Προκειμένου όμως να διασφαλιστεί ότι η απάντησή μας θα καλύψει πλήρως τα ζητήματα που θέτετε, θα προτείνουμε να μας υποβάλετε γραπτώς το παράπονό σας με έναν από τους ανωτέρω τρόπους ούτως ώστε να έχετε τη δυνατότητα να το καταγράψετε λεπτομερώς.

Βήμα 2: Απαραίτητα στοιχεία

Προκειμένου να είμαστε σε θέση να ανταποκριθούμε εγκαίρως και με ακρίβεια στο παραπονό σας, παρακαλούμε κατά την υποβολή του να μας γνωστοποιήσετε επιπλέον το ονοματεπώνυμο σας, το τηλέφωνο επικοινωνίας, το email σας (εφόσον διαθέτετε) και τον αριθμό λογαριασμού σας.

Περαιτέρω, για την διευκόλυνσή σας:

- Περιγράψτε το παράπονό σας με όσο το δυνατόν περισσότερες λεπτομέρειες μπορείτε
- Ενημερώστε μας σε ποιες ενέργειες θα θέλατε να προβούμε και
- Επισυνάψτε κάθε έγγραφο που θεωρείτε ότι είναι σχετικό με την υπόθεση ή το παράπονό σας

Βήμα 3: Διαδικασία μετά την υποβολή

Με την παραλαβή του παραπόνου σας, σύμφωνα με τα βήματα «1» και «2» ανωτέρω, προβαίνουμε άμεσα στις απαραίτητες ενέργειες για να ανανταποκριθούμε. Συγκεκριμένα,

- Εντός 5 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του παραπόνου, θα σας αποστείλουμε βεβαίωση παραλαβής
- Ο υπεύθυνος Παραπόνων της εταιρείας θα ερευνήσει το παράπονό σας, επικοινωνώντας με τα αρμόδια κάθε φορά τμήματα της εταιρείας
- Εφόσον χρειαστούμε περαιτέρω διευκρινίσεις, ενδέχεται να επικοινωνήσουμε μαζί σας

- Το αργότερο εντός 45 ημερών από την παραλαβή του παραπόνου ή εντός 30 ημερών εφόσον το παράπονό σας αφορά προσωπικά δεδομένα θα σας στείλουμε γραπτή απάντηση σχετικά με τις ενέργειες που έγιναν για την επίλυση του παραπόνου σας ή αν δεν έγιναν τους σχετικούς λόγους
- Στην περίπτωση που, λόγω της πολυπλοκότητας του ζητήματος που μας θέσατε, δεν είμαστε σε θέση να σας απαντήσουμε εντός του ανωτέρω χρονικού διαστήματος, θα σας στείλουμε σχετική επιστολή ενημερώνοντάς σας για τον προβλεπόμενο χρόνο οριστικής απάντησης

Κατά τη διάρκεια της ανωτέρω διαδικασίας μπορείτε να ζητείτε πληροφορίες σχετικά με την εξέλιξη του παραπόνου σας

Φορείς που δύνανται να επιληφθούν

Κάνουμε ό,τι μπορούμε για την άμεση και δίκαιη επίλυση του παραπόνου σας. Εάν ωστόσο δεν ικανοποιηθείτε από την απάντησή μας ή δεν σας απαντήσουμε εντός των ανωτέρω αναφερόμενων χρονικών διαστημάτων μπορείτε να απευθυνθείτε στους εξής φορείς:

Συνήγορος του Καταναλωτή

Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, 11471, Αθήνα

Τηλ.: 210 6460862, 210 6460814, 210 6460612, 210 6460734, 210 6460458

Fax: 210 6460414

Email: <http://www.synigoroskatanaloti.gr/>

Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης Γενική Γραμματεία Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή

Πλατεία Κάνιγγος, 10181, Αθήνα

Τηλ.: 1520

Fax: 210 3843549

Τράπεζα της Ελλάδος Διεύθυνση Εποπτείας Τραπεζικού Συστήματος

Ελευθερίου Βενιζέλου 21, 10250 Αθήνα

Τηλ: 210 3201111, 210 3205011

Fax: 210 3205400

Email: dep.bankingsupervision@bankofgreece.gr

Η παρούσα διαδικασία ενημερώθηκε την 12/09/2019. Σε τακτά χρονικά διαστήματα θα επανεξετάζουμε και θα ενημερώνουμε την πολιτική παραπόνων και την παρούσα διαδικασία