

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Κατά την παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών, η First Investment Bank AD (Fibank, η Τράπεζα) αποσκοπεί στη διατήρηση και ανάπτυξη υψηλών επαγγελματικών προτύπων, προσαρμοσμένων στις ατομικές ανάγκες των πελατών, και στην προσήκουσα εξέταση κάθε επιμέρους περίπτωσης.

Η ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουμε αποτελεί ύψιστη προτεραιότητά μας και, εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν μείνετε ικανοποιημένοι, παρακαλούμε μη διστάσετε να μας ενημερώσετε. Προκειμένου να μπορέσουμε να σας συνδράμουμε σε τέτοιες περιπτώσεις, είναι απαραίτητο να υποβάλετε εγγράφως το παράπονό σας στην Τράπεζα, έχοντας υπόψη τα ακόλουθα:

ΠΩΣ ΜΠΟΡΕΙ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΝΑ ΥΠΟΒΑΛΕΙ ΠΑΡΑΠΟΝΟ;

- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: complaints@offices.fibank.bg
- Χρησιμοποιώντας το Έντυπο Ερωτήματος, το οποίο είναι διαθέσιμο στη διεύθυνση: www.fibank.gr

Μετά την παραλαβή του στη Fibank, το παράπονο θα διαβιβάζεται αμέσως προς εξέταση ή, εάν παραληφθεί εκτός ωραρίου εργασίας, την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

ΤΙ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ;

Το παράπονό σας θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- Το ονοματεπώνυμό σας και τον αριθμό προσωπικής ταυτοποίησης.
- Τον αριθμό τηλεφώνου και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας.
- Περιγραφή του λόγου του παραπόνου.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η First Investment Bank AD δεν εξετάζει ανώνυμα παράπονα.

Προκειμένου να μπορέσουμε να σας συνδράμουμε, το παράπονό σας πρέπει να είναι σαφώς διατυπωμένο και να συμμορφώνεται με τις διατάξεις της ενότητας «Επικοινωνία» των Γενικών Όρων και Προϋποθέσεων για το My Fibank Digital Banking, αντίστοιχα, των Γενικών Όρων και Προϋποθέσεων για τις Επενδυτικές Υπηρεσίες My Fibank. Μπορείτε να επισυνάψετε στο παράπονό σας οποιαδήποτε σχετικά υποστηρικτικά έγγραφα.

ΠΩΣ ΘΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΟΥΜΕ ΤΟ ΠΑΡΑΠΟΝΟ ΣΑΣ;

- Θα το διαβιβάσουμε αμέσως για εξέταση από το αρμόδιο προσωπικό.
- Θα το εξετάσουμε αντικειμενικά, λαμβάνοντας υπόψη όλα τα πραγματικά περιστατικά και τις περιστάσεις.
- Εάν είναι απαραίτητο, θα επικοινωνήσουμε μαζί σας προκειμένου να λάβουμε πρόσθετα δεδομένα ή έγγραφα.

- Θα συντάξουμε νομικά τεκμηριωμένη και αντικειμενική απάντηση επί του παραπόνου σας εντός σύντομου χρονικού διαστήματος (έως 15 εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου και όλων των υποστηρικτικών εγγράφων), εκτός εάν απαιτείται παράταση της περιόδου αυτής, για την οποία θα σας ενημερώσουμε εγγράφως.
- Σε περίπτωση που το παράπονό σας δεν εμπίπτει στην αρμοδιότητά μας, θα σας ενημερώσουμε, όπου είναι δυνατόν, σχετικά με τα βήματα που πρέπει να ακολουθηθούν.
- Εάν το παράπονό σας είναι βάσιμο, θα προβούμε στις απαραίτητες ενέργειες, όπως η επιστροφή του ποσού αμφισβητούμενης συναλλαγής, και θα λάβουμε τα αναγκαία μέτρα για την αποτροπή παρόμοιων περιπτώσεων στο μέλλον.

ΤΙ ΣΥΜΒΑΙΝΕΙ ΕΑΝ ΔΕΝ ΕΙΣΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΜΑΣ;

- Σε περίπτωση διαφωνίας σχετικά με υπηρεσίες πληρωμών, μπορείτε να παραπέμψετε την υπόθεση στην Επιτροπή Συνδιαλλαγής για Διαφορές Πληρωμών της Επιτροπής Προστασίας Καταναλωτών, στην ακόλουθη διεύθυνση:

Βουλγαρία, 1000 Σόφια, οδός Vrabcha 1, 4ος όροφος·

τηλ.: + 359 2 933 05 77, ιστότοπος: abanksb.bg/pkps

- Σε περίπτωση διαφωνίας σχετικά με επενδυτικές υπηρεσίες και δραστηριότητες, μπορείτε να αναφέρετε την υπόθεση στην Επιτροπή Συνδιαλλαγής για την επίλυση διαφορών στον τομέα των δραστηριοτήτων και υπηρεσιών σύμφωνα με το άρθρο 6 παρ. 2 και 3 της Πράξης περί Αγορών Χρηματοπιστωτικών Μέσων και των δραστηριοτήτων και υπηρεσιών σύμφωνα με το άρθρο 86 παρ. 1 και 2 του Νόμου περί της Δραστηριότητας των Οργανισμών Συλλογικών Επενδύσεων και λοιπών οργανισμών συλλογικών επενδύσεων, συμπεριλαμβανομένης της εξ αποστάσεως παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στους εν λόγω τομείς, στην ακόλουθη διεύθυνση:

Βουλγαρία, 1000 Σόφια, οδός Vrabcha 1, 3ος-5ος όροφος·

τηλ.: + 359 2 933 05 65

ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: adr.finmarkets@kzp.bg· ιστότοπος: kzp.bg

- Έχετε επίσης το δικαίωμα να υποβάλετε παράπονα στις ακόλουθες αρμόδιες ελληνικές αρχές, σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία:
 - Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Ελληνικού Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης·
 - Συνήγορος του Καταναλωτή·
 - Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής·

Η Τράπεζα και ο Πελάτης μπορούν επίσης να προσφύγουν στη Διαμεσολάβηση, όπως προβλέπεται στον ελληνικό Νόμο 4640/2019.

Επιθυμία μας είναι η Fibank να παραμείνει ο προτιμώμενος συνεργάτης σας κατά τη χρήση τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών. Η ικανοποίησή σας αποτελεί την κύρια προτεραιότητά μας, όπως αποδεικνύεται από την παρούσα διαδικασία. Η παρούσα διαδικασία έχει εγκριθεί από την Τράπεζα ως η συντομότερη δυνατή οδός, σύμφωνα με τις κανονιστικές απαιτήσεις, ώστε το παράπονό σας να περιέλθει σε γνώση μας και να τύχει της απαιτούμενης προσοχής.