



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

[Complaints Management Policy]

Ημερομηνία:

01.2026

Πίνακας Περιεχομένων

1.	Σκοπός	2
2.	Κανονιστικό Πλαίσιο	2
3.	Ορισμοί / Έννοιες	3
4.	Οργανωτικές Απαιτήσεις.....	4
5.	Αρχές για το χειρισμό παραπόνων	5
6.	Τήρηση Αρχείου.....	6
7.	Γενική Ενημέρωση Συναλλασσόμενων για τη διαδικασίαχειρισμού παραπόνων	7
8.	Διαδικασία χειρισμού υποβολής γραπτού ή προφορικού παραπόνου.....	7
9.	Υποβολή Στοιχείων & Αναφορών στην Τράπεζα της Ελλάδος.....	8
10.	Κανόνες και διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων	8
11.	Ανάλυση και γνωστοποιήσεις.....	10
12.	Ενημέρωση σχετικά με τα Προσωπικά Δεδομένα.....	11
Παράρτημα Α'.....		13
Παράρτημα Β'		14
Παράρτημα Γ'		16

1. Σκοπός

Σκοπός της Παρούσας Πολιτικής είναι η σαφής και λεπτομερής καταγραφή του χειρισμού παράπονων που υποβάλλουν οι συναλλασσόμενοι με το Ίδρυμα μικροχρηματοδοτήσεων του Ν. 4701/2020 Oriva Microfinance ΑΕ (εφεξής το "Ίδρυμα") με στόχο την επίλυση αυτών. Ειδικότερα οι στόχοι της παρούσας Πολιτικής περιλαμβάνουν:

- ✓ Την υλοποίηση της καθοδήγησης και ευαισθητοποίησης του προσωπικού για αποφυγή πράξεων που θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε κυρώσεις ή και να βλάψουν τη φήμη του Ιδρύματος.
- ✓ Αποφυγή αγωγών από τους πελάτες, καθώς και ενδεχόμενες πειθαρχικές διώξεις από τις Αρχές.
- ✓ Βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών του Ιδρύματος και ενίσχυση της αποφυγής παραλήψεων και λαθών.
- ✓ Διασφάλιση του υψηλού βαθμού εξυπηρέτησης των πελατών και η συνέπεια του Ιδρύματος γενικότερα.
- ✓ Τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω ανάλυσης και εκμετάλλευσης των πληροφοριών που προκύπτουν από τη διαχείριση των παραπόνων.
- ✓ Ποιοτική αναβάθμιση των σχέσεων με την πελατεία, μέσω της ενίσχυσης της νοοτροπίας κανονιστικής συμμόρφωσης στο προσωπικό του Ιδρύματος.
- ✓ Ταχύτερη και λιγότερη δαπανηρή διευθέτηση διαφορών μέσω της εξωδικαστικής επίλυσης
- ✓ Διασφάλιση της πλήρους και άρτιας παροχής εποπτικής πληροφόρησης.
- ✓ Διασφάλιση της διαφάνειας των συναλλαγών και η προστασία των συμφερόντων της πελατείας του Ιδρύματος και η εν γένει ενίσχυση της συμμόρφωσης.

2. Κανονιστικό Πλαίσιο

Η εν λόγω Πολιτική διαμορφώθηκε σε συμμόρφωση με:

- την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής 157/1/02.04.2019 «Υιοθέτηση των κατευθυντηρίων γραμμών της Μεικτής Επιτροπής των Ευρωπαϊκών Εποπτικών Αρχών σχετικά με τον χειρισμό παραπόνων που υποβάλλουν οι συναλλασσόμενοι σε εποπτευόμενα ιδρύματα» (ΦΕΚ Β' 1613/10-05-2019), όπως αυτή συμπληρώθηκε με την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής 187/8.4.2021 για την προσθήκη των ιδρυμάτων Μικροχρηματοδοτήσεων στο σχετικό εποπτικό πλαίσιο,
- την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής 193/27.09.2021 «Κανόνες προληπτικής εποπτείας εταιρειών χρηματοδοτικής μίσθωσης, παροχής πιστώσεων, πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων και ιδρυμάτων Μικροχρηματοδοτήσεων του ν. 4701/2020, η οποία διαμορφώνει το καθεστώς προληπτικής εποπτείας των ιδρυμάτων Μικροχρηματοδοτήσεων,
- τον Κανονισμό Λειτουργίας του Ελληνικού Χρηματοοικονομικού Μεσολαβητή,
- τον ιδρυτικό νόμο της Ανεξάρτητης Αρχής Συνηγόρου του Καταναλωτή: ν.3297/2004 «Συνήγορος του Καταναλωτή – Ρύθμιση θεμάτων Υπουργείο Ανάπτυξης και άλλες διατάξεις»,
- το Προεδρικό Διάταγμα 116/2014 (ΦΕΚ 185 Α'): «Οργανισμός του Υπουργείου Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας»,
- την απόφαση 122/3/15.12.2014 «Εξέταση Αιτιάσεων από Ασφ. Διαμεσολαβητές» της ΕΠΑΘ-«Επιτροπής Ασφαλιστικών Θεμάτων της Τράπεζας της Ελλάδος»,
- τον Νόμο 2251/1994 «Προστασία Καταναλωτών» (όπως τροποποιήθηκε με τον Νόμο 3587/2007),
- τη ΚΥΑ 70330 οικ/2015 «Ρυθμίσεις σχετικά με προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας σε συμμόρφωση με την Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2013 για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ) και τη λήψη συμπληρωματικών εθνικών μέτρων εφαρμογής του Κανονισμού 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της

21ης Μαΐου 2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών»,

- το Άρθρο 16 (2) της Οδηγίας 2014/65/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και το Άρθρο 26 του Κατ' εξουσιοδότηση Κανονισμού (ΕΕ) 2017/565,
- τις διατάξεις του ν. 4537/2018 «Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2015/2366/ΕΕ για τις υπηρεσίες πληρωμών και άλλες διατάξεις»,

Κάθε μεταβολή των νομοθετικών διατάξεων και γενικότερα του ρυθμιστικού πλαισίου και των επιμέρους σχετικών εργασιών, υπερισχύει και θεωρείται ότι ενσωματώνεται αυτοδίκαια στην παρούσα Πολιτική μέχρι την επίσημη επικαιροποίηση της.

3. Ορισμοί / Έννοιες

Παράπονο: Κάθε προφορική ή γραπτή δήλωση δυσaráσκείας που απευθύνεται στο Ίδρυμα σε σχέση με τις δραστηριότητες του Νόμου 4701/2020. Το παράπονο μπορεί να αφορά θέματα όπως η ποιότητα των υπηρεσιών, η συμπεριφορά των υπαλλήλων, η καθυστέρηση στην παροχή υπηρεσιών, η μη τήρηση των συμφωνημένων όρων κ.λπ.

Ο χαρακτηρισμός μιας υποβαλλόμενης δήλωσης ή αιτήματος ως παράπονο κρίνεται από το περιεχόμενο του.

Ενδεικτικά και μη περιοριστικά, παράπονα αποτελούν δηλώσεις δυσaráσκείας, αιτήματα ή καταγγελίες που αφορούν τα κάτωθι:

- Πράξεις ή παραλείψεις λειτουργιών του Ιδρύματος
- Αδυναμίες συστημάτων του Ιδρύματος
- Λειτουργικές αδυναμίες του Ιδρύματος
- Πράξεις που αντίκεινται στον Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας του Ιδρύματος (διαφθορά, κλοπή, απάτη)
- Η με δόλο μη εφαρμογή εσωτερικών πολιτικών του Ιδρύματος
- Ζητήματα σχετιζόμενα με την παροχή υπηρεσιών και ικανοποίηση αιτημάτων πελατών
- Οτιδήποτε θα μπορούσε να βλάψει τη φήμη της Τράπεζας,
- Οποιαδήποτε προσπάθεια συγκάλυψης των ανωτέρω.

Παραπονούμενος: φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο υποβάλλει παράπονο στο Ίδρυμα

Απαντητική Επιστολή: η επίσημη έγγραφη απάντηση του Ιδρύματος που υποβάλλει στον παραπονούμενο.

Επιχειρησιακός Υπεύθυνος Παραπόνου: Η Διεύθυνση του Ιδρύματος στην οποία γίνεται αναφορά στο παράπονο ή υπάγεται η λειτουργία ή ο λειτουργός τα οποία αποτελούν αντικείμενο της δήλωσης δυσaráσκείας.

3.1 Είδη Παραπόνων

- **Προφορικά Παράπονα:** ο συναλλασσόμενος υποβάλλει είτε μέσω τηλεφώνου το παράπονό του χρησιμοποιώντας τον σχετικό αριθμό που έχει γνωστοποιήσει το Ίδρυμα, είτε αναφέροντας το σε υπάλληλο ή εξωτερικό συνεργάτη, που εργάζεται στο σημείο εξυπηρέτησης του Ιδρύματος
- **Γραπτά Παράπονα:** ο συναλλασσόμενος υποβάλλει με επιστολή το παράπονό του μέσω αλληλογραφίας, fax, ηλεκτρονικού μηνύματος (e-mail) ή μέσω Εντύπου Παραπόνων
- **Παράπονα που υποβάλλονται από φυσικό ή νομικό πρόσωπο σε αρμόδιο φορέα ή Εποπτική Αρχή:** Τα εν λόγω παράπονα λαμβάνονται μέσω Θεσμικών Φορέων (πχ. Τράπεζα της Ελλάδος, Υπουργείο Ανάπτυξης, Συνήγορος του Καταναλωτή, Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής- Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών κ.λπ.) δεδομένου ότι ο συναλλασσόμενος απευθύνει το αίτημά μέσω φορέων / Εποπτικών Αρχών.

- **Παράπονα με εξώδικες ογλήσεις:** Ορίζονται τα παράπονα που εκδηλώνονται με κοινοποίηση εξώδικων δηλώσεων-διαμαρτυριών προς το Ίδρυμα. Οι συγκεκριμένες υποθέσεις εξετάζονται από τη Νομική Υπηρεσία.
- **Παράπονα που του υποβάλλονται και αφορούν σε υπηρεσίες που παρέχονται από οντότητα διαφορετική από αυτό και το ίδρυμα:** Τα εν λόγω παράπονα υποβάλλονται στο ίδρυμα σχετικά με υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται από μια άλλη οντότητα (δηλαδή, δεν παρέχονται από το ίδιο το ίδρυμα).

4. Οργανωτικές Απαιτήσεις

4.1 Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων

Στην εν λόγω Πολιτική περιγράφεται το πλαίσιο των κανόνων για την αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων που υποβάλλονται στο Ίδρυμα είτε απευθείας από τους ίδιους τους συναλλασσόμενους είτε μέσω των αρμοδίων Φορέων αναφορικά με την εξυπηρέτηση και τις υπηρεσίες που τους προσφέρονται.

Η Πολιτική καθορίζεται και υιοθετείται από το Διοικητικό Συμβούλιο, το οποίο φέρει την ευθύνη για την εφαρμογή της και την εν γένει παρακολούθηση της συμμόρφωσης προς αυτήν. Πιο συγκεκριμένα, το Διοικητικό Συμβούλιο είναι υπεύθυνο για την έγκριση, περιοδική αξιολόγηση και επικαιροποίηση αυτής με στόχο την κατάλληλη αντιμετώπιση των παραπόνων που ενδέχεται να προκύψουν κατά την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών καθώς και την ορθή εφαρμογή αυτής

Ως εκ τούτου, το Ίδρυμα γνωστοποιεί την καταγεγραμμένη και εγκεκριμένη Πολιτική σε όλο το αρμόδιο προσωπικό και καθιστά διαρκώς διαθέσιμη σε αυτό μέσω της προσηκούς εσωτερικής οδού που επιλέγει η Διοίκηση (πχ εσωτερικό intranet) καθώς και την επικαιροποιημένη έκδοσή της.

Στο πλαίσιο διασφάλισης της ορθής εφαρμογής της εν λόγω Πολιτικής πραγματοποιούνται ανά τακτά χρονικά διαστήματα επιμορφωτικές παρουσιάσεις και σεμινάρια, προκειμένου κάθε παράπονο να αντιμετωπίζεται κατά τρόπο δίκαιο, αντικειμενικό και αμερόληπτο, με γνώμονα την ταχύτητα και την εμπιστευτικότητα.

Ο Υπεύθυνος Εσωτερικού Ελέγχου εντάσσει στο πρόγραμμα ελέγχου της την επιθεώρηση εφαρμογής των αρχών της εν λόγω Πολιτικής.

4.2 Λειτουργία Διαχείρισης Παραπόνων

Το Ίδρυμα διαθέτει Λειτουργία Διαχείρισης Παραπόνων, με σκοπό την υλοποίηση της παρούσας πολιτικής, διασφαλίζοντας την διερεύνηση των παραπόνων με αμερόληπτο τρόπο, καθώς και την επίλυση αυτών με ελαχιστοποίηση πιθανών συγκρούσεων συμφερόντων. Έχει ορισθεί ως η αρμόδια μονάδα του Ιδρύματος, για τη λήψη και αξιολόγηση των παραπόνων και την αποστολή έγγραφης απάντησης έγγραφη απάντηση προς τους παραπονούμενους εντός του εκάστοτε προβλεπόμενου χρονικού ορίου.

Στο πλαίσιο της άσκησης των αρμοδιοτήτων της η Λειτουργία Διαχείρισης Παραπόνων έχει τις κάτωθι αρμοδιότητες:

- Την υποδοχή και παρακολούθηση παραπόνων
- Το συντονισμό των απαιτούμενων ενεργειών, σε συνεργασία με τις εμπλεκόμενες λειτουργίες του ιδρύματος, για την αντικειμενική διερεύνηση και την εμπρόθεσμη αποστολή απάντησης
- Τη σύνταξη και υποβολή των προβλεπόμενων εποπτικών αναφορών στην ΤτΕ
- Την εισήγηση για λήψη διορθωτικών μέτρων στις λειτουργίες του Ιδρύματος στις περιπτώσεις που κρίνεται απαραίτητο προς αποφυγή μελλοντικών παραπόνων
- Την κοινοποίηση στη Μονάδα Διαχείρισης Κινδύνων λειτουργικών κινδύνων που προκύπτουν ή γεγονότων λειτουργικού κινδύνου από τα υποβαλλόμενα παράπονα

- Την ενημέρωση της Μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου του Ιδρύματος, σε περίπτωση υπαρξης παραλείψεων ή ενδείξεων για μη σύνομες πράξεις

Κατά τη τρέχουσα έκδοση της Πολιτικής, η Λειτουργία Διαχείρισης Παραπόνων και οι σχετικές αρμοδιότητες, βάσει της αρχής της αναλογικότητας, εντάσσονται εντός της Μονάδας της Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ενώ το πρόσωπο που αναλαμβάνει τα καθήκοντα του Επικεφαλής της Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων, είναι αντίστοιχα ο Επικεφαλής της Μονάδας της Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ιδρύματος.

4.3 Λοιπές υπεύθυνες Μονάδες διαχείρισης Παραπόνων

Οι επιχειρησιακές μονάδες που διαχειρίζονται την επικοινωνία και την σχέση πελατείας οφείλουν να συνεργάζονται και να παρέχουν στοιχεία στη Λειτουργία Διαχείρισης Παραπόνων κατά την εξέταση των υπό διαχείριση παραπόνων με στόχο τη συλλογή όλων των απαιτούμενων πληροφοριών για τον εντοπισμό του προβλήματος που δημιούργησε/ προκάλεσε το παράπονο με στόχο την άμεση επίλυση του.

Ο Εσωτερικός Έλεγχος του Ιδρύματος συμμετέχει, κατά περίπτωση, στη διεξαγωγή των ερευνών σχετικά με τα εκάστοτε παράπονα.

5. Αρχές για το χειρισμό παραπόνων

- Το Ίδρυμα έχει διαμορφώσει διαδικασία χειρισμού παραπόνων απευθυνόμενη στους συναλλασσόμενους με τρόπο εύκολα προσβάσιμο, ώστε οι τελευταίοι να ενημερώνονται για:
 - ο τις ενέργειες που απαιτούνται για την υποβολή παραπόνου
 - ο τη διαδικασία που ακολουθεί το Ίδρυμα κατά το χειρισμό του παραπόνου
 - ο άλλους φορείς που έχουν δυνατότητα να επιληφθούν της επίλυσης του παραπόνου.
- Η διαχείριση των παραπόνων γίνεται σύμφωνα με το οριζόμενο ρυθμιστικό και κανονιστικό πλαίσιο που αφορά την εξέταση και αντιμετώπιση παραπόνων, καθώς και την παροχή πληροφοριών προς τους αρμόδιους φορείς για τα εισερχόμενα παράπονα και των χειρισμό τους.
- Το ίδρυμα ενημερώνει τους συναλλασσόμενους για τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων παρέχοντας γραπτές πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία αυτή είτε κατά την παροχή βεβαίωσης παραλαβής είτε κατόπιν αιτήματος του συναλλασσόμενου.
- Το Ίδρυμα μεριμνά για τη συλλογή και τη διερεύνηση όλων των αποδεικτικών στοιχείων και πληροφοριών που σχετίζονται με κάθε υποβληθέν παράπονο με δίκαιο και αξιοκρατικό τρόπο με σκοπό την παροχή ευλόγως τεκμηριωμένης απάντησης.
- Το Ίδρυμα διαχειρίζεται όλα τα παράπονα εμπιστευτικά.
- Σε περίπτωση που τα παράπονα αφορούν σε υπηρεσίες που παρέχονται από οντότητα διαφορετική από αυτό και το Ίδρυμα δεν έχει ευθύνη που να απορρέει από το νομοθετικό ή το κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας του για την παροχή της σχετικής υπηρεσίας, το ίδρυμα ανταποκρίνεται στο παράπονο γνωστοποιώντας στον συναλλασσόμενο τη μη εμπλοκή του και, ει δυνατόν, παρέχοντας τα στοιχεία της οντότητας που είναι αρμόδια για τον χειρισμό του παραπόνου.
- Σε περίπτωση που το παράπονο αναφέρεται σε συγκεκριμένα πρόσωπα, αυτά δικαιούνται, στο πλαίσιο άσκησης των δικαιωμάτων πρόσβασης, ενημέρωσης και αντίρρησης να λάβουν γνώση του παραπόνου και όλων των σχετικών αποδεικτικών στοιχείων. Σε περίπτωση που στο παράπονο υπάρχει αναφορά σε φυσικά πρόσωπα δεν θα πρέπει να εμπεριέχονται στοιχεία που αποτελούν ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα (αυτά που αφορούν σε φυλετική ή εθνική προέλευση, στα πολιτικά φρονήματα, στις θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις, στη συμμετοχή σε συνδικαλιστική οργάνωση, στην υγεία, στην κοινωνική πρόνοια και στην ερωτική ζωή, στα σχετικά με ποινικές διώξεις ή καταδίκες).
- Το ίδρυμα διασφαλίζει σε κάθε περίπτωση την προστασία του καταγγελλόμενου, σύμφωνα και με την Πολιτική Αναφορών του. Ειδικότερα, σε περίπτωση υποβολής επώνυμου παραπόνου το Ίδρυμα λαμβάνει όλα τα προσήκοντα μέτρα ώστε να μην υπάρξουν αρνητικές συνέπειες για το πρόσωπο που υποβάλλει το παράπονο. Αντίστοιχα σε περίπτωση υποβολής ανώνυμου παραπόνου το Ίδρυμα υποχρεούται να λάβει όλα τα προσήκοντα μέτρα ώστε να μην υπάρχει δυνατότητα ταυτοποίησης του παραπονούμενου.

- Το Ίδρυμα φροντίζει κάθε επικοινωνία με τον παραπονούμενο να διεξάγεται σε απλή και κατανοητή γλώσσα.
- Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Παραπόνων, όλοι οι υπάλληλοι του Ιδρύματος ή εξωτερικοί συνεργάτες εξυπηρέτησης πελατείας, οφείλουν να ενημερώνουν τους συναλλασσόμενους ότι αυτοί δύνανται, πέρα του γραπτού, να υποβάλλουν και προφορικό παράπονο, βάσει των διαδικασιών της παρούσας.
- Το Ίδρυμα αναλύει, σε διαρκή βάση, τα δεδομένα που αφορούν τον χειρισμό παραπόνων, έτσι ώστε να διασφαλίζει ότι εντοπίζονται τυχόν επαναλαμβανόμενα προβλήματα καθώς και πιθανοί νομικοί και λειτουργικοί κίνδυνοι, με στόχο να λαμβάνονται διορθωτικά μέτρα και την αποφυγή αντίστοιχων παρατυπιών / λαθών. Κατά την ανάλυση διενεργείται, ενδεικτικά :
 - (i) εξέταση κάθε παραπόνου χωριστά και ομαδοποίηση ανά τύπο αιτίας για εντοπισμό τυχόν κοινού γενεσιουργού αιτίου,
 - (ii) διερεύνηση του ενδεχομένου οι προαναφερθείσες γενεσιουργές αιτίες να επηρεάζουν και άλλες διαδικασίες ή προϊόντα – υπηρεσίες, περιλαμβανομένων εκείνων στα οποία δεν αναφέρεται ευθέως κάποιο υποβληθέν παράπονο.
 - (iii) διαρκή τήρηση των βασικών αρχών προστασία και διαχείρισης προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 και την Εθνική Νομοθεσία.
- Σημειώνεται ότι το Ίδρυμα έχει διαμορφώσει επίσης διαδικασία καταγραφής και παρακολούθησης της πορείας επίλυσης των παραπόνων.

6. Τήρηση Αρχείου

Το Ίδρυμα τηρεί, είτε σε ηλεκτρονική είτε σε έγχαρτη μορφή, ειδικό αρχείο ως Μητρώο Παραπόνων, με τις απαραίτητες προδιαγραφές ασφαλείας, το οποίο περιλαμβάνει όλα τα παράπονα που λαμβάνει, 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 του, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά από άλλες διατάξεις.

Πιο συγκεκριμένα ο Υπεύθυνος Παραπόνων τηρεί αναλυτικό αρχείο όλων των υποβληθέντων παραπόνων στο σχετικό «μητρώο Διαχείρισης Παραπόνων», ταξινομημένα ανά κατηγορία παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών του Ιδρύματος, αναφέροντας τον τρόπο αντιμετώπισής τους, καθώς και τυχόν άλλων στοιχείων και πληροφοριών που απαιτούνται από το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Ειδικότερα, τα στοιχεία που τηρούνται στο αρχείο παραπόνων είναι τα ακόλουθα:

- Τα στοιχεία του παραπονούμενου,
- σύντομη περιγραφή του παραπόνου που υποβλήθηκε,
- τον τρόπο υποβολής,
- την πορεία εξέλιξης του παραπόνου,
- τις Διευθύνσεις του Ιδρύματος που αφορά,
- τρίτους φορείς με τους οποίους ο παραπονούμενος έχει επικοινωνήσει (Τράπεζα της Ελλάδος, Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή κλπ.),
- τις ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν για τη διερεύνηση και επίλυση του παραπόνου,
- τις απαντήσεις που δόθηκαν στον παραπονούμενο,
- τον τρόπο απάντησης στον παραπονούμενο,
- σχετικά έγγραφα,
- τα λοιπά θέματα και υλικό που γνωστοποιήθηκε,
- το συνολικό χρόνο διεκπεραίωσης και τα μέτρα που αναλήφθηκαν

7. Γενική Ενημέρωση Συναλλασσόμενων για τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων

Το Ίδρυμα θέτει σε γνώση των συναλλασσόμενων πληροφορίες για τον τρόπο υπόβολής παραπόνων, τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων την οποία εφαρμόζει και το «Έντυπο υποβολής παραπόνων» (το οποίο παρατίθεται στο Παράρτημα 1 της παρούσας) ,με εύληπτη διατύπωση, καταγεγραμμένη τόσο σε έντυπη μορφή η οποία είναι διαθέσιμη στα γραφεία του όσο και σε ηλεκτρονική μορφή, μέσω ανάρτησης στο διαδικτυακό του τόπο.

Στην ως άνω ενημέρωση περιέχονται σαφείς, ακριβείς και επικαιροποιημένες πληροφορίες για τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων, στις οποίες περιλαμβάνονται, τουλάχιστον:

- (α) αναλυτική περιγραφή των ενεργειών που απαιτούνται για την υποβολή παραπόνου από το συναλλασσόμενο (όπως, ενδεικτικά, το είδος των πληροφοριών που πρέπει αυτός να παρέχει, τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου προσώπου ή υπηρεσίας του ιδρύματος που θα πρέπει να απευθύνει το παράπονο κ.ο.κ.).
- (β) παροχή γραπτών πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων είτε κατά την παροχή βεβαίωσης παραλαβής είτε κατόπιν αιτήματος του συναλλασσόμενου, παραπέμποντας τουλάχιστον στη γενική ενημέρωση.
- (γ) περιγραφή της διαδικασίας που ακολουθεί το Ίδρυμα κατά το χειρισμό του παραπόνου (όπως, ενδεικτικά, πότε και πως επιβεβαιώνεται η παραλαβή του παραπόνου, χρονοδιάγραμμα διερεύνησης και παροχή γραπτής απάντησης) καθώς και την αναφορά άλλων φορέων που έχουν αρμοδιότητα να επιληφθούν (λ.χ. ο Συνήγορος του Καταναλωτή άλλος μηχανισμός εναλλακτικής/εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών)
- (δ) γνωστοποίηση εναλλακτικών δυνατοτήτων σε περίπτωση που ο υποβαλλών κρίνει ότι το παράπονο δεν επιλύθηκε.
- (ε) ενημέρωση των συναλλασσόμενων για τη διαδικασία υποβολής και εξέτασης γραπτών και προφορικών παραπόνων από τον υπάλληλο που εργάζεται σε σημεία εξυπηρέτησης των πελατών του ιδρύματος (συμπεριλαμβανομένων των συνεργαζόμενων) καθώς και τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Παραπόνων.

8. Διαδικασία χειρισμού υποβολής γραπτού ή προφορικού παραπόνου

Κατά την παραλαβή κάθε παραπόνου, προφορικού ή γραπτού, το Ίδρυμα παρέχει στον παραπονούμενο βεβαίωση παραλαβής, με τις διαδικασίες που ορίζονται στις παρακάτω ενότητες. Επιπλέον, κατόπιν γραπτού ή προφορικού αιτήματος του παραπονούμενου, το Ίδρυμα παρέχει ενημέρωση για την πορεία εξέτασης της υπόθεσής του. Στο πλαίσιο αυτό, η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων διασφαλίζει ότι τα βήματά της και οι σχετικές ενέργειες, όπως η παραλαβή, η καταχώριση στο αρχείο, η παροχή βεβαίωσης παραλαβής, η συλλογή στοιχείων και η διερεύνηση, καθώς και η παροχή γραπτής απάντησης και η ανάλυση των δεδομένων, ακολουθούνται για τον χειρισμό όλων των παραπόνων που λαμβάνει το Ίδρυμα. Το Ίδρυμα παρέχει στον παραπονούμενο γραπτή απάντηση εντός σαράντα πέντε (45) ημερολογιακών ημερών, κατ' ανώτατο όριο, από την υποβολή του παραπόνου. Όταν, για σημαντικό λόγο, δεν είναι δυνατή παροχή απάντησης εντός του ως άνω οριζόμενου χρονικού διαστήματος, το Ίδρυμα οφείλει να ενημερώνει με δική του πρωτοβουλία τον παραπονούμενο για την αιτία της καθυστέρησης και να αναφέρει το χρονικό διάστημα εντός του οποίου αναμένεται να ολοκληρωθεί η διερεύνηση του παραπόνου και να του παρασχεθεί γραπτή απάντηση. Στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος αυτού, το Ίδρυμα παρέχει, κατόπιν αιτήματος του παραπονούμενου, γραπτή ενημέρωση για την πορεία εξέτασης της υπόθεσής του. Σε περίπτωση που η τελική απάντηση που δίδεται δεν ικανοποιεί πλήρως τον παραπονούμενο, το Ίδρυμα περιλαμβάνει στην απάντηση εμπεριστατωμένη αιτιολόγηση και ρητή αναφορά στη δυνατότητα του παραπονούμενου να απευθυνθεί σε μηχανισμό εναλλακτικής/ εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών ή/και στην, κατά περίπτωση, αρμόδια Αρχή, εφόσον εμμένει στο παράπονο του.

Σε κάθε περίπτωση, τα στελέχη του Ιδρύματος και κυρίως ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Παραπόνων, διασφαλίζουν ότι η απάντηση που παρέχεται στον παραπονούμενο είναι ευλόγως τεκμηριωμένη, και με την προϋπόθεση ότι έχουν συλλεχθεί και διερευνηθεί αρχικά όλα τα αποδεικτικά στοιχεία και οι πληροφορίες που σχετίζονται με το παράπονο.

Πρόσθετα των ανωτέρω, ο χρονικός προσδιορισμός σχετικά με την υποχρέωση της αποστολής απαντητικής

επιστολής στον παραπονούμενο ποικίλει ανάλογα με τον Φορέα στον οποίο πρέπει να απευθυνθεί η απάντηση:

- Εντός 10 ημερών από την ημερομηνία λήψης του παραπόνου, εάν το παράπονο υποβληθεί μέσω της Τράπεζας της Ελλάδος.
- Εντός 15 ημερών από την ημερομηνία λήψης του παραπόνου, εάν το παράπονο υποβληθεί μέσω της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή, Υπουργείου Εργασίας & Κοινωνικής Ασφάλισης.
- Εντός 10 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία λήψης του παραπόνου εάν το παράπονο υποβληθεί μέσω του Ελληνικού Χρηματοοικονομικού Μεσολαβητή.

9. Υποβολή Στοιχείων & Αναφορών στην Τράπεζα της Ελλάδος

Το Ίδρυμα, συμπληρώνει στο Παράρτημα «Χειρισμός Παραπόνων» της ΠΕΕ 157/ 2.4.2019 στο πλαίσιο της υποχρέωσης γνωστοποίησης στην Τράπεζα της Ελλάδος όλη τη σχετική πληροφόρηση αναφορικά με τη λειτουργία και τη διαχείριση των παραπόνων του Ιδρύματος και, εν συνεχεία, εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από τη λήξη εκάστου έτους.

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.

Ο υπεύθυνος για τη σύνταξη και υποβολή των εποπτικών αναφορών, είναι ο υπεύθυνος του Τμήματος Διαχείρισης Παραπόνων.

10. Κανόνες και διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων

10Α. Υποβολή παραπόνων από συναλλασσόμενους

Τα γραπτά ή προφορικά παράπονα των συναλλασσόμενων υποβάλλονται ως ακολούθως :

- εγγράφως (είτε με απλή επιστολή είτε με το ειδικό «ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΗ» - συνημμένο στο παράρτημα), στα σημεία εξυπηρέτησης πελατείας του Ιδρύματος (είτε του Ιδρύματος είτε των συνεργαζόμενων πιστωτικών Ιδρυμάτων), καταλλήλως υπογεγραμμένο.
- προφορική υποβολή είτε μέσω τηλεφώνου ή με αναφορά σε υπάλληλο ή εξωτερικό συνεργάτη που εργάζεται στο σημείο εξυπηρέτησης του ιδρύματος.
- επικοινωνώντας προφορικά μέσω τηλεφώνου με τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Παραπόνων στο τηλ. +30 210 260 2751
- μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου email «**complaintsoffice@orivafinance.com** », και αρχικής επιβεβαίωσης της λήψης του μηνύματος.
- μέσω του ηλεκτρονικού ιστότοπου « **www.Orivafinance.com** » για τη συμπλήρωση του ειδικού ηλεκτρονικού εντύπου που βρίσκεται αναρτημένο στην ιστοσελίδα.
- Στην ταχυδρομική διεύθυνση: Νέστωρος 1 Χαλάνδρι ΤΚ 15231 , υπόψη του Υπεύθυνου Διαχείρισης Παραπόνων.
- Μέσω αρμοδίων φορέων (π.χ ΤτΕ, Συνηγόρου του Καταναλωτή και Καταναλωτικών Οργανώσεων) σε περίπτωση που ο παραπονούμενος έχει απευθυνθεί σε αυτούς.

Στην περίπτωση που το φυσικό ή νομικό πρόσωπο αναφέρει αυτοπροσώπως αρχικά το παράπονό του σε κάποιο σημείο εξυπηρέτησης πελατείας, με το οποίο συνεργάζεται το Ίδρυμα, ο λειτουργός που γίνεται αποδέκτης κάποιου παραπόνου το προωθεί στο Υπεύθυνο Διαχείρισης Παραπόνων του Ιδρύματος συμπληρώνοντας τη φόρμα «Εντυπο Καταγραφής Προφορικών Παραπόνων Πελατείας» η οποία παρατίθεται στο παράρτημα της παρούσας Πολιτικής. Τα στελέχη ενδεχόμενων συνεργαζόμενων νομικών προσώπων που χειρίζονται την πελατεία του Ιδρύματος, μπορούν να βοηθούν τον παραπονούμενο να καταγράψει το παράπονο του στην πρότυπη φόρμα, βάσει της προφορικής επικοινωνίας με τον πελάτη, αποκλειστικά σε περιπτώσεις αδυναμίας συμπλήρωσης των εντύπων από τον ίδιο τον παραπονούμενο.

Κάθε υπάλληλος του συνεργαζόμενου Ιδρύματος ή ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Παραπόνων, οφείλουν να ενημερώνουν τον πελάτη πλήρως και με υπομονή σχετικά με τη διαδικασία υποβολής και εξέτασης των παραπόνων η οποία προβλέπει πως το φυσικό ή νομικό πρόσωπο θα πρέπει να αποστείλει εγγράφως και ενυπόγραφα το παράπονό του. Ο Υπεύθυνος Παραπόνων του Ιδρύματος, μεριμνά για τη διαχείριση, επίλυση και έγγραφη απάντηση του παραπόνου εντός των οριζόμενων προθεσμιών.

Μετά την επιτυχή καταχώρηση του παραπόνου, παραδίδεται βεβαίωση παραλαβής Παραπόνου, η οποία φέρει μοναδικό αριθμό αναφοράς (αριθμός πρωτοκόλλου ή σχετικής ψηφιακής σήμανσης). Ειδικότερα για τα ληφθέντα παράπονα μέσω αλληλογραφίας ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), το Ίδρυμα αποστέλλει (είτε μέσω φυσικής, είτε μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας), βεβαίωση παραλαβής παραπόνου, στη διεύθυνση (ηλεκτρονική ή αλληλογραφίας) ή στον τηλεφωνικό αριθμό fax που θα υποδείξει ο παραπονούμενος.

10B. Λήψη παραπόνων

Με τη λήψη παραπόνων είτε γραπτώς είτε προφορικά ενημερώνονται τα ακόλουθα αρμόδια στελέχη

- Υπεύθυνος Διαχείρισης Παραπόνων
- Νομική Υπηρεσία
- Υπεύθυνος Διαχείρισης και Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων (DPO) όταν κρίνεται απαραίτητο για ζητήματα που άπτονται των δραστηριοτήτων του

Σημειώνεται ότι, ο Υπεύθυνος Παραπόνων του Ιδρύματος δύναται να παραλάβει παράπονα μέσω του Συνηγόρου του Καταναλωτή και άλλων Φορέων ή Καταναλωτικών Οργανώσεων (με εξαίρεση τον Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή) χωρίς αυτά να έχουν προηγουμένως γνωστοποιηθεί και διαχειριστεί από το Ίδρυμα, στην περίπτωση που το φυσικό ή νομικό πρόσωπο έχει υποβάλει το παράπονό του απευθείας στο Συνήγορο αιτούμενο άμεσο αίτημα διαμεσολάβησης.

Το Ίδρυμα έχει ορίσει ως «Υπεύθυνο Διαχείρισης και Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων» των πελατών, το αρμόδιο στέλεχος του τμήματος Νομικών Υπηρεσιών με το οποίο μπορεί να επικοινωνήσει επίσης ο παραπονούμενος για θέματα σχετικά με προσωπικά δεδομένα με όλους τους προαναφερόμενους τρόπους καθώς επίσης και μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης

« dpo@orivafinance.com » .

Σε περίπτωση που το παράπονο αφορά μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου ή Ανώτερα Διευθυντικά του Ιδρύματος η υπόθεση διαβιβάζεται στην Επιτροπή Ελέγχου του Ιδρύματος.

10Γ. Διαχείριση παραπόνων

Τακτοποίηση και επίλυση παραπόνων

Ανάλογα με τη φύση του προβλήματος ο Υπεύθυνος Παραπόνων αξιολογεί τις αιτιάσεις του παραπονούμενου, και ζητάει επιπλέον στοιχεία και διευκρινήσεις από τους επικεφαλής των οργανωτικών μονάδων που εμπλέκονται, αναζητούν τρόπους επίλυσης του προβλήματος, που έχει προκύψει από την εμφάνιση του παραπόνου. Ο τρόπος αντιμετώπισης καταγράφεται στο μητρώο καταγραφής παραπόνων. Ένα παράπονο θεωρείται ότι έχει επιλυθεί όταν γνωστοποιηθούν τα αποτελέσματα της εξέτασης της υπόθεσης και η σχετική θέση του Ιδρύματος στον παραπονούμενο:

- εγγράφως μέσω επιστολής, με απλή ή συστημένη αλληλογραφία ή με ιδιόχειρη παραλαβή, από το διαχειριστή της υπόθεσης, απάντηση στον παραπονούμενο ή στον Φορέα.
- προφορικά, μέσω καταγεγραμμένης τηλεφωνικής επικοινωνίας, για προφορικά παράπονα που υποβάλλονται τηλεφωνικά.
- με την de facto επίλυση του προβλήματος του παραπονούμενου, σε επίπεδο Μονάδας Συναλλαγής/Εξυπηρέτησης, το οποίο αποδεικνύεται με έγγραφη ενημέρωσή του Τμήματος Παραπόνων από την αρμόδια Μονάδα Συναλλαγής/Εξυπηρέτησης.

Πρωταρχικός σκοπός και στόχος της παραπάνω διαδικασίας, αποτελεί η διερεύνηση, η ανάλυση και η αποτύπωση της αιτίας που προκύπτει το παράπονο του συναλλασσόμενου. Σε περίπτωση που το παράπονο δεν

διευθετηθεί στο πρώτο επίπεδο διαχείρισης πελατείας ή/ και το φυσικό ή νομικό πρόσωπο δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση του Υπεύθυνου Παραπόνων του Ιδρύματος ή παρέλθει η προβλεπόμενη προθεσμία απάντησης, τότε ο παραπονούμενος μπορεί να απευθυνθεί εγγράφως στον Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή ο οποίος οφείλει να μεσολαβήσει στην προσπάθεια εξώδικης επίλυσης μεταξύ φυσικού ή νομικού προσώπου και Ιδρύματος.

Στα πλαίσια της εξυπηρέτησης των πελατών, αναμένεται ότι καταβάλλεται και από τα στελέχη του Ιδρύματος και τα ενδεχόμενα συνεργαζόμενα δίκτυα εξυπηρέτησης, προσπάθεια διευθέτησης του όποιου θέματος έχει προκύψει.

Σημειώνεται πως για να είναι αποδεκτή η άμεση τακτοποίηση Παράπονου πελατών (είτε των γραπτών είτε των προφορικών), θα πρέπει να ισχύουν τα ακόλουθα:

1. Το παράπονο να δύναται να τακτοποιηθεί άμεσα με την παροχή προφορικών διευκρινήσεων, χωρίς να απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες πέραν των διευκρινήσεων.
2. Ο πελάτης να αποδεχθεί ρητά την προφορική τακτοποίηση παραπόνου του με τρόπο που να αποδεικνύεται αδιαμφισβήτητα (καταγεγραμμένη συνομιλία ή/και υπογεγραμμένο έγγραφο με βεβαία ημερομηνία).

10Δ.Υποβολή Απαντητικής Επιστολής

Βάσει των προηγούμενων ενεργειών και ανεξαρτήτων της επίλυσης ή μη του παραπόνου του πελάτη, ο Υπεύθυνος της Λειτουργίας Παραπόνων συντάσσει απαντητική επιστολή προς τον παραπονούμενο, επιδεικνύοντας δέουσα φροντίδα στην δομή και διατύπωση της απάντησης, ώστε αυτή να δίδεται με σαφήνεια και εύληπτη διατύπωση, τεκμηριωμένα, με αντικειμενικό και διαφανή τρόπο. Ο Υπεύθυνος της Λειτουργίας Παραπόνων εφόσον κρίνει απαραίτητο μπορεί να ζητεί την συνδρομή της Νομικής Υπηρεσίας, τόσο στην σύνταξη της απάντησης όσο και για την τελική επισκόπηση της.

Σε περίπτωση που η απάντηση που έλαβε ο παραπονούμενος δεν τον ικανοποιεί, μπορεί να απευθυνθεί στον Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή (Ε.Χ.Μ). Σημειώνεται ότι κάθε υπάλληλος του Ιδρύματος οφείλει να ενημερώνει πλήρως και με υπομονή τους παραπονούμενους σχετικά με τη διαδικασία εξέτασης των παραπόνων τους, καθώς και σχετικά με το θεσμό του Ε.Χ.Μ.

11. Ανάλυση και γνωστοποιήσεις

Βάσει των οριζόμενων από την Τράπεζα της Ελλάδος και σύμφωνα με τον πίνακα COR30 των τεχνικών προτύπων αναφοράς για τα στατιστικά στοιχεία παραπόνων, ο Υπεύθυνος Παραπόνων τηρεί σχετικό αρχείο στο οποίο παρακολουθούνται τα παράπονα και περιλαμβάνονται όλες οι κατηγορίες παραπόνων του υποδείγματος, ανάλογα με τις εξής γενικές κατηγορίες, τόσο για τα γραπτά όσο και για τα προφορικά παράπονα:

- Την κατηγορία του προϊόντος / υπηρεσίας που αναφέρεται το παράπονο
- Το αντικείμενο του παραπόνου, στις κατηγορίες που παρατίθενται στο Παράρτημα Γ της παρούσας (αναφορά COR30)
- Την κατάσταση του παραπόνου
- Την ενδεχόμενη προσφυγή σε τρίτους (βάσει του COR30)
- Μέσος όρος χρόνου απόκρισης παραπόνων.

Επίσης ο Υπεύθυνος Παραπόνων του Ιδρύματος αφού συλλέξει τα απαραίτητα στατιστικά στοιχεία από τον ανωτέρω πίνακα COR30, έχει τη δυνατότητα να εξάγει περαιτέρω στατιστική ανάλυση δεικτών, οι οποίοι ενδεικτικά μπορούν να αναφέρουν τα κάτωθι:

- α. Παράπονα ανά έτος /μήνα
- β. Ποσοστό παραπόνων που έχουν αντιμετωπιστεί
- γ. Λόγοι παραπόνων και συχνότητα εμφάνισης.

δ. ανάλυση ανά είδος πιστούχου (φυσικά, νομικά πρόσωπα)

Το Ίδρυμα παρέχει πληροφορίες για τα παράπονα και το χειρισμό τους, κατόπιν σχετικού αιτήματος, στις αρμόδιες εθνικές Εποπτικές και λοιπές Αρχές. Επιπρόσθετα το Ίδρυμα, μέσω της Μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης παρέχει στις Εποπτικές και λοιπές Αρχές, όποτε ζητηθεί, κάθε είδους πληροφορία ή έγγραφη ενημέρωση για την εξέταση παραπόνων που αφορούν τον Οργανισμό.

Στο ίδιο πλαίσιο, μέσω της Μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης διασφαλίζεται η παρακολούθηση της έγκαιρης και άρτιας υποβολής αναφορών που σχετίζονται με τα παράπονα σε τακτική βάση.

Στο τέλος κάθε μήνα, εξάγεται κατάσταση με το σύνολο των παραπόνων του μήνα για σκοπούς ελέγχου, παρακολούθησης και αρχειοθέτησης, η οποία κοινοποιείται στη Διοίκηση του Ιδρύματος.

Ο Υπεύθυνος Παραπόνων, υποβάλλει σε τριμηνιαία βάση απολογισμό των εργασιών του στο Διοικητικό Συμβούλιο του Ιδρύματος. Οι αναφορές αποσκοπούν στην ενημέρωση αναφορικά με:

- τον τρόπο χειρισμού των παραπόνων
- τη φύση των παραπόνων και τις περιοχές που αφορούν
- τα σημεία που χρήζουν βελτίωσης και υλοποίησης διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών

Οι εσωτερικές αυτές αναφορές παρουσιάζουν όλες τις υποθέσεις παραπόνων που έχουν υποβληθεί στην Υπηρεσία από την αρχή του έτους και περιλαμβάνουν πληροφορίες αναφορικά με:

- την κατηγοριοποίηση των παραπόνων (σύμφωνα με τις κατηγορίες και υποκατηγορίες που ορίζονται από την Τράπεζα της Ελλάδος)
- την προέλευσή τους
- στατιστικά στοιχεία εξέλιξης υποθέσεων, καθώς και ποιοτική ανάλυση των θεμάτων

Το Ίδρυμα αναδεικνύει τα παράπονα ως πηγή πληροφόρησης μέσω της οποίας αναγνωρίζει σημεία που χρήζουν παρεμβάσεων και τα οποία μπορεί να αφορούν σε:

- Διαδικασίες και Οδηγίες/ Εγκυκλίου
- Χαρακτηριστικά προϊόντων και υπηρεσιών
- Συστήματα

Στην κατεύθυνση αυτή, δρομολογούνται βελτιώσεις στις αντίστοιχες περιοχές ώστε το Ίδρυμα να αναβαθμίσει το επίπεδο εξυπηρέτησης των Πελατών του και να διατηρήσει τη φήμη και την καλή εικόνα του απέναντι στους συνεργάτες, τους μετόχους, τους Πελάτες και κάθε άλλο εμπλεκόμενο.

12. Ενημέρωση σχετικά με τα Προσωπικά Δεδομένα

Η συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των συναλλασσόμενων του Ιδρύματος, στα πλαίσια της ΠΕΕ 157/1/2.4.2019 γίνεται από τους αρμόδιους, εξουσιοδοτημένους και ειδικά εκπαιδευμένους υπαλλήλους του Ιδρύματος και αφορά τα στοιχεία που προσκομίζονται τόσο κατά τη διαδικασία υποβολής παραπόνου, όσο και για τα επιπλέον στοιχεία που πιθανόν να ζητηθούν αποκλειστικά και μόνον για τον χειρισμό του παραπόνου που υποβάλλεται.

Τα προσωπικά δεδομένα που γίνονται αντικείμενο επεξεργασίας στα πλαίσια της διερεύνησης και χειρισμού του παραπόνου δεν γνωστοποιούνται ούτε διαβιβάζονται σε τρίτους. Εξαιρούνται οι περιπτώσεις που προβλέπεται γνωστοποίηση σε τρίτους από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία (π.χ. εποπτικές αρχές ή φορείς του δημοσίου τομέα).

Τα εν λόγω προσωπικά δεδομένα τηρούνται για περίοδο τουλάχιστον πέντε (5) ετών από την ημερομηνία που κάθε στοιχείο περιήλθε στην κατοχή του Ιδρύματος.

Το Ίδρυμα ενημερώνει τους παραπονούμενους στο πλαίσιο επεξεργασίας των υποβληθέντων παραπόνων τους, με τρόπο σαφή και πρόσφορο για τα εξής τουλάχιστον στοιχεία:

- τα στοιχεία επικοινωνίας του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων,
- τον σκοπό της επεξεργασίας, ήτοι ο χειρισμός επίλυσης/ διευθέτησης του παραπόνου,

- τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών δεδομένων εάν τα δεδομένα κοινοποιούνται,
- την περίοδο διατήρησης για τα δεδομένα ή τα κριτήρια που έχουν τεθεί για το προσδιορισμό της απάντησης του Ιδρύματος στο παράπονο,
- οδηγίες σχετικά με τα δικαιώματα του υποκειμένου των δεδομένων. Ειδικότερα, το Ίδρυμα ενημερώνει με τρόπο σαφή και ευυπόληπτο, για παρεπόμενα δικαιώματα που νομιμοποιούνται να ασκήσουν τα υποκείμενα των δεδομένων αναφορικά με:
 - 1) Δικαίωμα πρόσβασης: ο παραπονούμενος δύναται να λάβει γνώση σχετικά με το είδος των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που υποβάλλονται σε επεξεργασία από το Ίδρυμα.
 - 2) Δικαίωμα διόρθωσης: δύναται να ζητηθεί από τον παραπονούμενο, η διόρθωση ή συμπλήρωση των προσωπικών δεδομένων που είναι ανακριβή ή ελλιπή.
 - 3) Δικαίωμα διαγραφής: δύναται να ζητηθεί η διαγραφή προσωπικών δεδομένων, εάν δεν είναι πλέον απαραίτητα σε σχέση με τους σκοπούς συλλογής και επεξεργασίας τους, εφόσον η διαγραφή τους δεν απαγορεύεται βάσει υποχρεώσεων που απορρέουν για το Ίδρυμα από τη νομοθεσία.
 - 4) Δικαίωμα περιορισμού: δύναται να ζητηθεί ο περιορισμός της περαιτέρω επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων του παραπονούμενου, για όσο διάστημα υπάρχει κάποια αμφισβήτηση αναφορικά με την επεξεργασία τους.
 - 5) Δικαίωμα στη φορητότητα των δεδομένων: δύναται να ζητηθεί η λήψη των προσωπικών δεδομένων του παραπονούμενου σε κοινώς χρησιμοποιούμενο και αναγνώσιμο από μηχανήματα μορφότυπο, ή να ζητηθεί να διαβιβαστούν από το Ίδρυμα, σε άλλο πάροχο υπηρεσιών.

Σε περίπτωση άσκησης των δικαιωμάτων διόρθωσης, διαγραφής και περιορισμού των δεδομένων των συναλλασσόμενων, τα αιτήματα αυτά δύναται να διαβιβαστούν και στους τρίτους αποδέκτες στους οποίους τα δεδομένα γνωστοποιήθηκαν (π.χ. εποπτικές αρχές ή φορείς του δημοσίου τομέα).

Παράρτημα Α'

ΕΝΤΥΠΟ ΝΟ 1

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ

Παρακαλούμε συμπληρώστε αυτή τη φόρμα.

Αν συναντήσετε δυσκολία στη συμπλήρωση της καλέστε μας στο +30 210 260 2751

Στοιχεία Πελάτη	
*Επίθετο:	
*Όνομα:	
*ΑΔΤ ¹	
Δ/νση (αριθ/οδός/περιοχή/ πόλη/τκ)	
*Τηλέφωνο επικοινωνίας:	
Κινητό Τηλέφωνο:	
Fax:	
E- mail:	
*Αν είστε εκπρόσωπος εταιρείας παρακαλώ συμπληρώστε την επωνυμία της & το ΑΦΜ της και τη θέση σας αυτή:	

Τα πεδία με * είναι υποχρεωτικά

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

☐ Έχω λάβει γνώση της Ενημέρωσης για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων⁽¹⁾.

Παρακαλούμε να αναφέρετε κάθε σχετικό έγγραφο, το οποίο πρόκειται να επισυνάψετε: 1).....

2).....

Δηλώνουμε υπεύθυνα, γνωρίζοντας τις συνέπειες του νόμου για ψευδή δήλωση, ότι όλα τα στοιχεία που αναγράφονται στην παρούσα αίτηση είναι πλήρη και ακριβή και το Ίδρυμα Oriva Microfinance ΑΕ έχει το δικαίωμα να τα εξακριβώσει κατά την κρίση του.

Τόπος & Ημερομηνία.....

Υπογραφή

Παράρτημα Β'

ΕΝΤΥΠΟ ΝΟ 2

ΕΝΤΥΠΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ

Τηλεφωνική κλήση	NAI	OXI	Ημερομηνία	/	/
Επίσκεψη	NAI	☐	OXI	☐	Αρ. Πρωτοκόλλου

Στοιχεία Πελάτη	
*Επίθετο:	
*Όνομα:	
*ΑΔΤ ²	
Δ/νση(αριθ/οδός/περιοχή/ πόλη/ τκ)	
*Τηλέφωνο επικοινωνίας:	
Κινητό Τηλέφωνο:	
Fax:	
E- mail:	
*Παρακαλώ να αναφέρετε τα πλήρη στοιχεία της εταιρείας, (π.χ. επωνυμία, ΑΦΜ) και τη θέση του εκπροσώπου σεαυτή:	

*Υποχρεωτικά Πεδία προς Συμπλήρωση

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΜΑΤΟΣ

ΑΙΤΗΜΑ ΠΕΛΑΤΗ

☐ Έχω λάβει γνώση της Ενημέρωσης για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων⁽¹⁾.

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

.....

Όνομ/μο Υπαλλήλου : _____

Όνομ/μο Καταγγέλλοντος : _____

Υπογραφή: _____

Υπογραφή: _____

Τόπος & Ημερομηνία

- (1) Η Oriva Microfinance ΑΕ που εδρεύει επί της οδού Νέστωρος 1, Χαλανδρίου Αττική 15231 (τηλ. 210 260 2751), σας ενημερώνει, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 και τις σχετικές διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, υπό την ιδιότητά της ως υπευθύνου επεξεργασίας, ότι για τη διερεύνηση του υποβληθέντων παραπόνου/ αιτήματος σας και τη διαμόρφωση της επ' αυτού απάντησης του Ιδρύματος σε συμμόρφωση με τις επιταγές της Τράπεζας της Ελλάδος, τηρεί αρχείο και προβαίνει στην επεξεργασία των προσωπικών σας στοιχείων που μας γνωστοποιείτε με το παρόν, όπως και των δεδομένων που σχετίζονται άμεσα ή έμμεσα με το συγκεκριμένο παράπονο/ αίτημά σας.

Τα ως άνω προσωπικά σας δεδομένα δύνανται να διαβιβαστούν στα κάτωθι αναφερόμενα πρόσωπα:

- Στους υπαλλήλους του Ιδρύματος που είναι αρμόδιοι για την επεξεργασία του παραπόνου σας.
- Σε φορείς στους οποίους το Ίδρυμα αναθέτει την εκτέλεση συγκεκριμένων εργασιών για λογαριασμό της (εκτελούντες την επεξεργασία), όπως δικηγόροι, δικηγορικές εταιρείες, εμπειρογνώμονες και πραγματογνώμονες.
- Σε εποπτικές ανεξάρτητες, δικαστικές δημόσιες ή/ και λοιπές αρχές στο πλαίσιο των

αρμοδιοτήτων τους. Τα ως άνω τηρούνται από το Ίδρυμα κατ' ελάχιστον για πέντε (5) έτη από την υποβολή του παραπόνου.

Έχετε τα κάτωθι δικαιώματα για την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων:

- ✓ Να γνωρίζετε ποια προσωπικά σας δεδομένα τηρεί και επεξεργάζεται το Ίδρυμα, την προέλευσή τους, τους σκοπούς επεξεργασίας αυτών, τους αποδέκτες αυτών, καθώς και το χρόνο τήρησής τους (δικαίωμα πρόσβασης).
- ✓ Να ζητήσετε τη διόρθωση ή/ και τη συμπλήρωση των προσωπικών σας δεδομένων, ώστε να είναι πλήρη και ακριβή (δικαίωμα διόρθωσης). Στις περιπτώσεις αυτές πρέπει αν προσκομίζετε κάθε απαραίτητο έγγραφο από το οποίο να προκύπτει ή ανάγκη της σχετικής διόρθωσης ή συμπλήρωσης.
- ✓ Να ζητήσετε τον περιορισμό της επεξεργασίας των δεδομένων σας (δικαίωμα περιορισμού).
- ✓ Να αρνηθείτε ή/ και να εναντιωθείτε σε οποιαδήποτε περαιτέρω επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων (δικαίωμα εναντίωσης).
- ✓ Να ζητήσετε τη διαγραφή των προσωπικών σας δεδομένων από τα αρχεία του Ιδρύματος (δικαίωμα στη λήθη).

Το Ίδρυμα έχει σε κάθε περίπτωση δικαίωμα να αρνηθεί την ικανοποίηση του αιτήματός σας για περιορισμό, ή εναντίωση στην επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων ή διαγραφή αυτών εάν η επεξεργασία ή η τήρηση αυτών είναι απαραίτητη για την επεξεργασία του παραπόνου σας.

Παράρτημα Γ'

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΥΠΟΒΑΛΛΟΝΤΑΙ ΣΕ ΕΠΟΠΤΕΥΟΜΕΝΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ – ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

010	Αντικείμενο παραπόνου
020	Διαφήμιση
050	Γενική πληροφόρηση
090	Εξατομικευμένη πληροφόρηση πριν τη σύναψη της σύμβασης
180	Ενδεδειγμένες εξηγήσεις
210	Αξιολόγηση πιστοληπτικής ικανότητας
280	Πρακτικές δέσμευσης και ομαδοποίησης
320	Εξατομικευμένη πληροφόρηση κατά τη σύναψη της σύμβασης ή κατά τη διενέργεια συναλλαγής
330	Εξατομικευμένη πληροφόρηση κατά τη διάρκεια της σύμβασης
370	Διαμόρφωση συμβατικών όρων
410	Τήρηση συμβατικών όρων
420	Πρώρη αποπληρωμή/εξόφληση
430	Εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών
440	Συμβουλευτικές υπηρεσίες (επί της κύριας υπηρεσίας/προϊόντος)
450	Καταλληλότητα προϊόντος
460	Χειρισμός καθυστερήσεων
470	Μεταβίβαση απαιτήσεων
480	Ταυτοποίηση πελάτη
490	Εγκυρότητα πράξεων/συναλλαγών
500	Ασφάλεια πράξεων/συναλλαγών
510	Ποιότητα Εξυπηρέτησης
520	Οικονομικές επιβαρύνσεις
550	Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές/ καταχρηστικοί όροι
560	Τρόπος υποβολής/χειρισμός παραπόνων
570	Άλλο
580	Σύνολο (ανά προϊόν/υπηρεσία)
590	Κατάσταση παραπόνου
600	Υπό διερεύνηση
610	Έχει απαντηθεί
620	Σύνολο (ανά προϊόν/υπηρεσία)
630	Παραπονούμενος έχει απευθυνθεί σε ΕΕΔ
640	Παραπονούμενος έχει προσφύγει σε δικαστική αρχή
650	Μέσος όρος χρόνου ανταπόκρισης σε υποβληθέν παράπονο (σε ημερολ/κές ημέρες)
660	Πλήθος συμβάσεων