

Γενική Ενημέρωση Συναλλασσόμενων για την Διαδικασία Χειρισμού Παραπόνων

Η Citibank έχει θεσπίσει σε Ευρωπαϊκό επίπεδο ενιαία πολιτική διαχείρισης παραπόνων (EMEA ICG Complaint Handling Policy).

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων της Citi παρέχει τη δυνατότητα σε όλους τους συναλλασσόμενους με αυτή (νομικά ή φυσικά πρόσωπα) να εκφράσουν οποιαδήποτε τυχόν δυσαρέσκειά τους αναφορικά με τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που παρέχονται από τη Citi. Η διερεύνηση και επεξεργασία των παραπόνων γίνεται μέσω της λειτουργίας διαχείρισης παραπόνων κάθε επιχειρηματικής μονάδας σε συνεργασία με την Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης κάθε χώρας, γεγονός που διασφαλίζει την έγκαιρη, αποτελεσματική και αμερόληπτη διεκπεραίωση όλων των παραπόνων.

Ως παράπονο ορίζεται προφορική ή γραπτή δήλωση δυσαρέσκειας απευθυνόμενη προς την Citi σε σχέση με την παροχή οποιασδήποτε υπηρεσίας ή προϊόντος.

Όλα τα παράπονα ανεξαρτήτως της πηγής προέλευσης ή του τρόπου υποβολής τους, καταγράφονται άμεσα στα συστήματα της Citi και επικοινωνούνται στην αντίστοιχη λειτουργία διαχείρισης παραπόνων για ανάλυση και οριστική επίλυση το συντομότερο δυνατό.

Κατά την υποβολή παραπόνου κάθε συναλλασσόμενος πρέπει να παρέχει κατ' ελάχιστον τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Προσωπικά του στοιχεία (Για φυσικά πρόσωπα απαιτείται ονοματεπώνυμο, διεύθυνση κατοικίας/ αλληλογραφίας, τηλέφωνο επικοινωνίας, ηλεκτρονική διεύθυνση. Για νομικά πρόσωπα απαιτείται επωνυμία της εταιρείας, διεύθυνση, τηλέφωνο επικοινωνίας καθώς και ηλεκτρονική διεύθυνση. Επίσης ονοματεπώνυμο και στοιχεία επικοινωνίας ως ανωτέρω για το φυσικό πρόσωπο που υποβάλλει το παράπονο).
- Αναλυτική περιγραφή του παραπόνου, προς διευκόλυνση της διερεύνησης.

Κατά την παραλαβή του παραπόνου παρέχεται στον συναλλασσόμενο σχετική βεβαίωση παραλαβής καθώς και ενημέρωσή του σχετικά με την έναρξη διερεύνησης του παραπόνου του. Η σχετική αποστολή γίνεται εντός 2 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του παραπόνου. Μετά την υποβολή του παραπόνου και κατόπιν σχετικού αιτήματος του συναλλασσόμενου, η Citi του παρέχει ενημέρωση για την πορεία εξέτασης της υπόθεσής του.

Η απάντηση των παραπόνων γίνεται πάντα εντός 45 ημερολογιακών ημερών το αργότερο από την υποβολή του παραπόνου. Εξάιρεση αποτελούν τα παράπονα που εμπίπτουν στις διατάξεις της PSD2 (N. 4537/2018) για τα οποία παρέχεται απάντηση εντός 15 εργάσιμων ημερών.

Εάν απαιτηθεί περαιτέρω χρόνος, λόγω σημαντικού ζητήματος, ο συναλλασσόμενος ενημερώνεται σχετικά με την αιτία της καθυστέρησης και το χρονικό διάστημα εντός του οποίου αναμένεται να ολοκληρωθεί η διερεύνηση του παραπόνου και να παρασχεθεί γραπτή απάντηση.

Για την υποβολή παραπόνων στη Citibank Ελλάδα ισχύουν τα ως κάτωθι στοιχεία επικοινωνίας (τα οποία βρίσκονται επίσης αναρτημένα στη ιστοσελίδα της Τραπέζης Ελλάδος <http://www.bankofgreece.gr/Pages/el/transactionsinfo/complaints.aspx>).

Κοινή Ταχ. δ/ση: Όθωνος 8, 105 57 Αθήνα

Για συναλλασσόμενους του κλάδου Τραπεζικής Μεγάλων Επιχειρήσεων:

- Ηλεκ. δ/νση: citIService.greece@citi.com
- Τηλέφωνα επικ/νίας: 210-3292141, 210-3292142, 210-3292144, 210-3292145, 210-3292146, 210-3292101, 210-3292110

Για συναλλασσόμενους του κλάδου Υπηρεσιών Θεματοφυλακής:

- Ηλεκ. δ/νση: greece.csu@citi.com, gr.corporateactions.income@citi.com
- Τηλέφωνα επικ/νίας: 210 329 2172, 210 329 2033, 210 329 2045, 210 329 2185

Για συναλλασσόμενους υπηρεσιών λιανικής τραπεζικής που δεν μεταβιβάστηκαν στην Alpha Bank:

- Ηλεκ. δ/νση: publicauthorityrequests.greece@citi.com
- Τηλέφωνα επικ/νίας: 210-3292000, 210-3292044, 210-3292047, 210-3292025

Σημειώνουμε ότι τυχόν υποβολή παραπόνων από συναλλασσόμενους που δεν είναι πελάτες πραγματοποιείται με την προσκόμιση ειδικού εντύπου πλήρως συμπληρωμένου καθώς και των σχετικών παραστατικών όπως αυτά αναφέρονται στο Έντυπο Παραπόνων για πρόσωπα που δεν είναι πελάτες της Citi. Το εν λόγω έντυπο βρίσκεται αναρτημένο στην ιστοσελίδα μας.

<https://www.citigroup.com/citi/about/countries-and-jurisdictions/greece.html>

Σε κάθε περίπτωση, εάν η απάντηση της Citi δεν ήταν ικανοποιητική, ο συναλλασσόμενος μπορεί να απευθυνθεί για την εξωδικαστική διευθέτηση της διαφοράς στους ακόλουθους φορείς που παρέχουν υπηρεσίες εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών:

- Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής (www.hobis.gr, Μασσαλίας 1, Αθήνα 10680, Τηλ.: 10440 ή 210 3376700, Fax: 210-3238821, E-mail: info@hobis.gr).
- Ηλεκτρονική επίλυση διαφορών <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm>, σε περίπτωση που η διαφορά αφορά συμβατικές υποχρεώσεις στο πλαίσιο μιας συμφωνίας ηλεκτρονικής υπηρεσίας, ο πελάτης μπορεί να υποβάλει αίτηση για την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ.

Επιπλέον αναφέρονται ηλεκτρονικές διευθύνσεις των σχετικών Ελληνικών Ρυθμιστικών Αρχών όπου ο συναλλασσόμενος θα μπορούσε να παραπέμψει το παράπονο:

- Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς - για παράπονα αναφορικά με επενδυτικά προϊόντα και υπηρεσίες http://www.hcmc.gr/en_US/web/portal/acrep
- Τράπεζα της Ελλάδος – για παράπονα αναφορικά με τραπεζικές εργασίες, <https://www.bankofgreece.gr/Pages/en/Contactus/form.aspx>
- Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων – για παράπονα αναφορικά με την προστασία προσωπικών δεδομένων, https://www.dpa.gr/portal/page?_pageid=33,211532&_dad=portal&_schema=PORTAL