



Διαδικασία
Διαχείρισης Παραπόνων
& Καταγγελιών

1 Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και καταγγελιών

Στην περίπτωση που αντιμετωπίζετε οποιοδήποτε ζήτημα σχετικά με τις δραστηριότητες και υπηρεσίες της EOS Matrix Greece Μονοπρόσωπης Ανώνυμης Εταιρείας Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις (EOS Matrix Greece), μπορείτε να μας υποβάλετε το παράπονό σας. Το εξετάζουμε αναλυτικά και σας απαντάμε εντός του χρονικού διαστήματός που ορίζουν οι κείμενες νομοθετικές διατάξεις

1.1 Πώς μπορείτε να υποβάλετε το παράπονό σας

- a) Με υποβολή μέσω της ιστοσελίδας της EOS Matrix Greece <https://gr.eos-solutions.com/>
- b) Μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (e-mail) στην ηλεκτρονική διεύθυνση complaints@eos-greece.com
- c) Μέσω της ειδικής πλατφόρμας ενημέρωσης οφειλετών MyEOS η οποία έχει θεσπιστεί βάσει του ν.5072/2023 ως προσωποποιημένη πληροφόρηση των οφειλετών και εντός της οποίας υπάρχει ειδική ευκόλως προσβάσιμη και φιλική προς τον χρήστη λειτουργία υποβολής παραπόνου
- d) Μέσω fax προς το Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων στο (+30) 2109766276
- e) Μέσω αλληλογραφίας φυσικού ταχυδρομείου προς το Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων της EOS Matrix Greece, Λ. Ανδρέα Συγγρού 328-330, Τ.Κ. 17673, Καλλιθέα
- f) Υποβολή παραπόνου με φυσική παρουσία και συμπλήρωση σχετικής Φόρμας Παραπόνου στα γραφεία της Εταιρείας, Λ. Ανδρέα Συγγρού 328-330, Τ.Κ. 17673, Καλλιθέα
- g) Τηλεφωνικά, από Δευτέρα έως Παρασκευή και ώρες 9.00-17.00, στο τηλέφωνο (+30) 2109792900

Για πληροφορίες αναφορικά με τους τρόπους υποβολής Παραπόνου, ο εκάστοτε ενδιαφερόμενος μπορεί να επικοινωνεί στην τηλεφωνική γραμμή (+30) 2109792900, Δευτέρα έως Παρασκευή και ώρες 09:00-17:00.

1.2 Οι πληροφορίες που χρειαζόμαστε

Απαραίτητες πληροφορίες που πρέπει να περιλαμβάνονται για την ορθή καταχώρηση του παραπόνου:

1. Το πλήρες ονοματεπώνυμό σας
2. Τα πλήρη στοιχεία επικοινωνίας σας
3. Αναλυτική περιγραφή του παραπόνου

1.3 Πώς διαχειριζόμαστε το παράπονό σας

Με την παραλαβή ενός παραπόνου, το Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων, το αξιολογεί προκειμένου να βεβαιωθεί ότι συνιστά παράπονο κι όχι αίτημα άλλης φύσεως.

Εφόσον βεβαιωθούμε ότι το υποβληθέν συνιστά παράπονο, το Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων επιβεβαιώνει εγγράφως την παραλαβή του, αποστέλλοντας σας εντός 5 ημερών από την παραλαβή την επιστολή Βεβαίωσης Παραλαβής Παραπόνου. Η επιβεβαίωση μπορεί να γίνει και μέσω e-mail εφόσον στα στοιχεία σας συμπεριλαμβάνεται η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας.

Στη συνέχεια το Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων διερευνά στην ουσία το παράπονο που υποβάλατε και το αξιολογεί με αντικειμενικότητα και αμεροληψία και ενδεικτικά:

1. διερευνά το διαθέσιμο ιστορικό επικοινωνιών

2. διερευνά τον τυχόν φάκελο δανειολήπτη (για παράδειγμα, χορηγητικές συμβάσεις και εξασφαλίσεις χορηγήσεων)
3. σε συνεργασία με το Τμήμα Εσωτερικών Δικηγόρων ή τη Νομική Υπηρεσία της Εταιρείας, διερευνά νομικές ενέργειες που τυχόν έχουν πραγματοποιηθεί ή βρίσκονται σε εξέλιξη
4. στη περίπτωση που το παράπονο αφορά Προσωπικά Δεδομένα, χειρίζεται το παράπονο σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (Data Protection Officer)
5. αξιολογεί το παράπονο αμερόληπτα και με βάση τα πραγματικά περιστατικά και τυχόν έγγραφα
6. καταρτίζει την απαντητική επιστολή
7. λαμβάνει αρμοδίως εγκρίσεις επί του περιεχομένου της απαντητικής επιστολής από εσωτερικό Δικηγόρο της Εταιρείας και τον Επικεφαλής του Τμήματος Διαχείρισης Παραπόνων (μέθοδος «διπλού ελέγχου» - “four eyes principle”), καθώς και τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων εφ’ όσον το Παράπονο αφορά Προσωπικά Δεδομένα και με τον Επικεφαλής της Κανονιστικής Συμμόρφωσης εφ’ όσον πρόκειται για Κανονιστικά Θέματα
8. μεριμνά για την τελική υπογραφή της απαντητικής επιστολής από τα αρμόδια στελέχη της Εταιρείας
9. αποστέλλει εμπρόθεσμα την απαντητική επιστολή
10. εφ’ όσον τυγχάνει σχετική περίπτωση, κοινοποιεί την απαντητική επιστολή σε εμπλεκόμενο Φορέα, για παράδειγμα Τράπεζα της Ελλάδος

1.4 Γραπτή απάντηση.

Σας απαντάμε εγγράφως, απλά, ουσιαστικά και κατανοητά μέσα σε 45 ημέρες, όπως ορίζει το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

Σε περίπτωση που η διερεύνηση απαιτεί χρονικό διάστημα πέραν των 45 ημερολογιακών ημερών, το Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων θα σας ενημερώνει εγκαίρως για την αναμενόμενη καθυστέρηση, δίνοντας, επιπλέον, εκτίμηση πότε θα είναι σε θέση να ανταποκριθεί στο παράπονό σας.

Ειδικότερα για ζητήματα που αφορούν την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων απαντάμε στο αίτημά σας μέσα σε 1 μήνα από την υποβολή του. Η προθεσμία αυτή μπορεί να παραταθεί, κατόπιν ενημέρωσής σας, για 2 επιπλέον μήνες, εφόσον αυτό κριθεί αναγκαίο.

Ανεξάρτητα από τις παραπάνω αναφερόμενες προθεσμίες, κατόπιν σχετικού αιτήματός σας, το Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων θα σας παρέχει ενημέρωση για την πορεία εξέτασης του παραπόνου που έχετε υποβάλλει.

1.5 Εάν δεν σας ικανοποιεί η απάντηση που λάβατε

Μπορείτε να απευθυνθείτε εκ νέου στο Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων της EOS Matrix Greece, ζητώντας επανεξέταση του θέματός σας, με τον τρόπο που σας εξυπηρετεί.

Μπορείτε να απευθυνθείτε σε κάποιον φορέα εναλλακτικής/εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών:

- Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής: Τηλέφωνο επικοινωνίας: (+30) 2103376700, E-mail: info@hobis.gr, Ταχυδρομική διεύθυνση: Μασσαλίας 1, 106 80, Αθήνα, Fax: (+30) 2103238821
- Συνήγορος του Καταναλωτή (εάν το παράπονό αφορά την ιδιότητά του παραπονούμενου ως καταναλωτή): Διεύθυνση: Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, 11471, Αθήνα, Τηλ: 210 6460862, 210 6460814, 210 6460612, 210 6460734, 210 6460458, Email: grammateia@synigoroskatanaloti.gr
- Άλλος φορέας εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών (εάν το παράπονό αφορά την ιδιότητά ως καταναλωτή, μπορεί να απευθυνθεί σε κάποιον άλλον φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών από

το ειδικό Μητρώο Φορέων Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών της Γενικής Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή).

- Άλλες αρμόδιες αρχές (εάν το παράπονό αφορά ειδική περίπτωση, μπορεί να απευθυνθεί σε κάποια άλλη αρμόδια Αρχή. Ενδεικτικά: Τράπεζα της Ελλάδος, Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα).

1.6 Τήρηση αρχείου υποβληθέντων παραπόνων

Το Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων θα τηρεί, σε ηλεκτρονική μορφή, αρχείο με τα υποβληθέντα παράπονα και το υποστηρικτικό υλικό, ανά περίπτωση, για διάστημα τουλάχιστον πέντε (5) ετών από την από την ημερομηνία που έχουν περιέλθει στην κατοχή του, εκτός κι αν απαιτείται διαφορετικά π.χ. περιπτώσεις ελέγχου από Εισαγγελική Αρχή κλπ.