

Έντυπο Υποβολής Παραπόνων

Η Τράπεζά μας στο πλαίσιο της πελατοκεντρικής της προσέγγισης και συμμορφούμενη προς τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας και των εποπτικών της υποχρεώσεων έχει συστήσει ειδική υπηρεσιακή μονάδα για την εξέταση των παραπόνων, που σχετίζονται με την παροχή των προϊόντων και των υπηρεσιών της προς τους πελάτες της. Προς το σκοπό αυτό, μπορείτε να υποβάλλετε το παράπόνό σας με προφορικό ή γραπτό αίτημα σε οποιαδήποτε μορφή. Ωστόσο, προκειμένου να σας διευκολύνουμε στην υποβολή ενός παραπόνου και να είμαστε σε θέση να ανταποκριθούμε αποτελεσματικά σε αυτό, σας συμβουλεύουμε να χρησιμοποιήσετε αυτή τη φόρμα. Η απάντησή μας θα απευθύνεται σε εσάς ή στο τρίτο μέρος που ενδεχομένως εξουσιοδοτήσετε προκειμένου να ενεργεί για λογαριασμό σας. Θα χρειαστεί να μας παρέχετε απόδειξη της ταυτότητάς σας. Θα επεξεργαστούμε το παράπόνό σας εντός 15 ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή του και θα σας ενημερώσουμε εγγράφως για την απάντησή μας. Σε περίπτωση που το παράπόνό σας ικανοποιηθεί πλήρως, έχετε δικαίωμα να επιλέξετε να σας ενημερώσουμε προφορικά, χορηγώντας μας τη σχετική συγκατάθεσή σας. Εάν τυχόν χρειαστούμε περισσότερα στοιχεία ή παράταση της ως άνω προθεσμίας για τη διεκπεραίωση του παραπόνου σας, θα σας ενημερώσουμε εκ νέου. Εφόσον το παράπόνό σας δεν ικανοποιηθεί στο σύνολό του ή εν μέρει, θα σας ενημερώσουμε εγγράφως για τους λόγους που δεν κατέστη αυτό εφικτό. Στην περίπτωση αυτή, διατηρείτε το δικαίωμα να απευθύνετε το παράπόνό σας σε φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών της επιλογής σας, όπως ενδεικτικά στην Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή», Λ. Αλεξάνδρας 144, 114 71, Αθήνα, Τηλ.: 210 6460862, 210 6460814, 210 6460612, 210 6460734, 210 6460458, Fax.: 210 6460414, <http://www.synigoroskatanaloti.gr>.

Απόδειξη ταυτότητας: Χρειάζεται να μας δώσετε απόδειξη για την ταυτότητά σας, προκειμένου να επιβεβαιώσουμε ότι το παράπονο έχει υποβληθεί από εσάς ή για λογαριασμό σας. Η απόδειξη της ταυτότητάς θα πρέπει να περιλαμβάνει αντίγραφο από ένα έγγραφο αναγνώρισης, π.χ. προσωπική ταυτότητα, διαβατήριο, άδεια διαμονής και ένα έγγραφο που να πιστοποιεί την διεύθυνσή σας, π.χ. πρόσφατο λογαριασμό κοινής ωφέλειας. Εάν το παράπονο υποβάλλεται από τρίτο πρόσωπο για λογαριασμό σας, θα χρειαστεί να μας δοθεί αποδεικτικό ταυτότητάς σας και απόδειξη του δικαιώματος του τρίτου προσώπου να ενεργεί για λογαριασμό σας.

Παρακαλούμε να μη χρησιμοποιείτε αυτή τη φόρμα για να πάρετε γενικές πληροφορίες ή για να υποβάλλετε άλλου είδους αιτήματα (πχ αιτήματα σχετικά με την προστασία προσωπικών δεδομένων).

1. Στοιχεία παραπονούμενου			
A. ΓΙΑ ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ			
Όνομα:			
Επώνυμο:			
Όνομα Πατρός:			
Διεύθυνση:	Οδός:		Αριθμός:
	Πόλη/Περιοχή:		Ταχυδρομικός κώδικας:
	Νομός:		Χώρα:
Email:			
Τηλέφωνο:			
B. ΓΙΑ ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ			

ΕΠΩΝΥΜΙΑ				
ΑΡ. ΓΕΜΗ				
ΑΦΜ				
Διεύθυνση:	Οδός:		Αριθμός:	
	Πόλη/Περιοχή:		Ταχυδρομικός κώδικας:	
	Νομός:		Χώρα:	
Email:				
Τηλέφωνο:				

(Παρακαλούμε συμπληρώστε στο πεδίο Α, τα ατομικά στοιχεία του νομίμου εκπροσώπου)

2. Εσωκλείω τα κάτωθι αντίγραφα ως αποδεικτικά της ταυτότητάς μου (σημειώστε με Χ)

Προσωπική ταυτότητα		Διαβατήριο		Άδεια Διαμονής	
Άλλο					

3. Εσωκλείω τα κάτωθι πρόσφατα αποδεικτικά έγγραφα για την διεύθυνσή μου (σημειώστε με Χ)

Λογαριασμός κοινής ωφέλειας		Λογαριασμός τηλεφωνίας		Βεβαίωση της διεύθυνσης από φορολογικές αρχές	
Άλλο					

4. Σχέση με την Τράπεζα/ Περιγραφή παραπόνου

Παρακαλούμε να συμπληρώσετε τη σχέση σας με την Τράπεζα (π.χ. αριθμός σύμβασης δανείου, αριθμός κυκλοφορίας οχήματος κτλ.):

Παρακαλούμε να μας περιγράψετε το παράπονό σας:

5. Στοιχεία εκπροσώπου

(Εάν υποβάλετε το αίτημα για λογαριασμό του παραπονούμενου, παρακαλούμε να συμπληρώσετε τα στοιχεία των παρακάτω ενοτήτων 5,6,7.)

Όνομα:				
Επώνυμο:				
Όνομα Πατρός:				
Διεύθυνση:	Οδός:		Αριθμός:	
	Πόλη/Περιοχή:		Ταχυδρομικός κώδικας:	
	Νομός:		Χώρα:	
Email:				
Τηλέφωνο:				

Ποιά είναι η σχέση σας με τον παραπονούμενο; (π.χ. νόμιμος εκπρόσωπος, πληρεξούσιος δικηγόρος)

6. Εσωκλείω τα κάτωθι ακριβή αντίγραφα ως απόδειξη της ταυτότητάς μου (σημειώστε με X)

Προσωπική ταυτότητα	<input type="checkbox"/>	Διαβατήριο	<input type="checkbox"/>	Άδεια διαμονής	<input type="checkbox"/>
Άλλο					

7. Εσωκλείω τα κάτωθι πρωτότυπα ή ακριβή αντίγραφα ως απόδειξη της νόμιμης εξουσιοδότησής μου να ενεργώ για λογαριασμό του παραπονούμενου: (σημειώστε με X)

Εξουσιοδότηση	<input type="checkbox"/>	Πληρεξούσιο	<input type="checkbox"/>	Δικαστική απόφαση	<input type="checkbox"/>	Πιστοποιητικό	<input type="checkbox"/>
Άλλο							

8. Δήλωση συγκατάθεσης για λήψη απάντησης με προφορική επικοινωνία: (σημειώστε με X εφόσον συμφωνείτε)

Εφόσον το παράπονό μου ικανοποιηθεί πλήρως, συμφωνώ να ενημερωθώ με προφορική επικοινωνία από εξουσιοδοτημένο υπάλληλο της Τράπεζας	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------

Δήλωση Παραπονούμενου

Δηλώνω με δική μου ευθύνη ότι οι πληροφορίες που παρέχω στην Τράπεζα είναι ακριβείς και αληθινές. Αντιλαμβάνομαι ότι η επεξεργασία των αποδεικτικών εγγράφων της ταυτότητας και της κατοικίας μου είναι απαραίτητη για την ταυτοποίησή μου, προκειμένου να λάβει χώρα εξέταση του παραπόνου μου. Ως εκ τούτου, αποδέχομαι την ανωτέρω επεξεργασία και συμφωνώ να παρέχω επιπλέον στοιχεία στην Τράπεζα, εφόσον αυτά είναι απαραίτητα για την εξέταση και διεκπεραίωση του παραπόνου μου.

Όνομα/Επώνυμο:			
Υπογραφή:		Ημερομηνία:	

Δήλωση Πληρεξουσίου (εάν εφαρμόζεται)

Δηλώνω υπεύθυνα ότι οι πληροφορίες που παρέχω στην Τράπεζα είναι ακριβείς και αληθινές και αφορούν τον παραπονούμενο. Επίσης, δηλώνω υπεύθυνα ότι ενεργώ νομίμως για λογαριασμό του. Αντιλαμβάνομαι ότι η επεξεργασία των αποδεικτικών εγγράφων της ταυτότητας και της πληρεξουσιότητάς μου είναι απαραίτητη για την ταυτοποίησή μου, προκειμένου να λάβει χώρα η εξέταση του παραπόνου που υποβάλλω. Ως εκ τούτου, αποδέχομαι την ανωτέρω επεξεργασία και συμφωνώ να παρέχω επιπλέον στοιχεία στην Τράπεζα, εφόσον αυτά είναι απαραίτητα για την εξέταση και διεκπεραίωση εν λόγω παραπόνου.

Όνομα/Επώνυμο:			
Υπογραφή:		Ημερομηνία:	

Παρακαλούμε να αποστείλετε τη συμπληρωμένη φόρμα και τα αποδεικτικά έγγραφα της ταυτότητας, της κατοικίας ή της πληρεξουσιότητάς σας (εάν εφαρμόζεται) είτε:

- ✓ Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: Complaints.Greece@vwfs.com
- ✓ Μέσω ταχυδρομείου στη διεύθυνση: Λεωφ. Βουλιαγμένης 409^Α, Ηλιούπολη, ΤΚ 16346, Αθήνα
- ✓ Μέσω Fax: 210 8925959