



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Plag N' Pay

Περιεχόμενα

1. Σκοπός	2
2. Πεδίο Εφαρμογής.....	2
3. Τρόποι Υποβολής Παραπόνου	2
4. Διαδικασία Χειρισμού Παραπόνων	2
5. Ενημέρωση Πελάτη και Τήρηση Αρχείου	3
6. Δικαίωμα Προσφυγής σε Εξωτερικούς Φορείς.....	3
7. Υπεύθυνος Διαχείρισης Παραπόνων	3
8. Παρακολούθηση και Βελτίωση Υπηρεσιών	3
ΦΟΡΜΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	4

Plag N' Pay
PAYMENT INSTITUTION S.A.

1. Σκοπός

Η παρούσα Πολιτική καθορίζει το πλαίσιο για τη δίκαιη, διαφανή και αποτελεσματική υποβολή, καταγραφή, διερεύνηση και επίλυση παραπόνων πελατών.

Η εταιρεία δεσμεύεται να εξετάζει κάθε παράπονο με αντικειμενικότητα, εχεμύθεια και επαγγελματισμό, διασφαλίζοντας ότι όλοι οι συναλλασσόμενοι έχουν πρόσβαση σε σαφή και αποτελεσματικό μηχανισμό διαχείρισης παραπόνων.

Η πολιτική εφαρμόζεται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία για τις υπηρεσίες πληρωμών και τις κατευθυντήριες γραμμές της Τράπεζας της Ελλάδος.

2. Πεδίο Εφαρμογής

Η παρούσα πολιτική εφαρμόζεται σε παράπονα που υποβάλλονται από:

- Υφιστάμενους πελάτες ή χρήστες υπηρεσιών πληρωμών
- Δικαιούχους χρηματικών ποσών που σχετίζονται με πράξεις πληρωμής
- Υποψήφιους πελάτες ή χρήστες των υπηρεσιών της εταιρείας
- Οποιοδήποτε τρίτο μέρος που θεωρεί ότι επηρεάζεται από τις υπηρεσίες ή τις δραστηριότητες της εταιρείας ή των συνεργατών / αντιπροσώπων της

3. Τρόποι Υποβολής Παραπόνου

Οι πελάτες μπορούν να υποβάλλουν παράπονα μέσω των ακόλουθων καναλιών:

- Ηλεκτρονικά:
μέσω email στη διεύθυνση: backoffice@plagnpay.gr
- Τηλεφωνικά:
μέσω της τηλεφωνικής γραμμής εξυπηρέτησης πελατών (συνιστάται γραπτή υποβολή για πληρέστερη καταγραφή) στο 2114185768
- Ταχυδρομικά:
με επιστολή προς την έδρα της εταιρείας, υπόψη "Υπεύθυνου Διαχείρισης Παραπόνων"
- Δια ζώσης:
κατόπιν προγραμματισμένου ραντεβού στις εγκαταστάσεις της εταιρείας
- Μέσω δικτύου αντιπροσώπων:
με καταγραφή του παραπόνου στο μηχανογραφικό σύστημα της εταιρείας.
-

Για την αποτελεσματική επεξεργασία του παραπόνου συνιστάται να περιλαμβάνονται τα εξής στοιχεία:

- Ονοματεπώνυμο και στοιχεία επικοινωνίας
- Περιγραφή του ζητήματος
- Σχετικός αριθμός συναλλαγής ή σύμβασης (εφόσον υπάρχει)
- Τυχόν υποστηρικτικά έγγραφα

4. Διαδικασία Χειρισμού Παραπόνων

Η εταιρεία εφαρμόζει τυποποιημένη διαδικασία για τη διαχείριση κάθε παραπόνου:

A. Παραλαβή και Καταγραφή

Κάθε παράπονο καταγράφεται σε ειδικό μητρώο παραπόνων και λαμβάνει μοναδικό αριθμό αναφοράς.

B. Επιβεβαίωση Παραλαβής

Εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του παραπόνου, ο πελάτης ενημερώνεται εγγράφως ή μέσω email ότι το παράπονο έχει ληφθεί και βρίσκεται σε διαδικασία εξέτασης.

Γ. Κατηγοριοποίηση

Το παράπονο κατηγοριοποιείται ανάλογα με το αντικείμενό του (π.χ. συναλλαγές πληρωμών, τεχνικά ζητήματα, εξυπηρέτηση πελατών, χρεώσεις, θέματα συνεργατών).

Δ. Διερεύνηση

Ο αρμόδιος χειριστής εξετάζει το παράπονο σε συνεργασία με τις σχετικές υπηρεσίες της εταιρείας (π.χ. λογιστήριο, τεχνική υποστήριξη, κανονιστική συμμόρφωση).

Ε. Απόκριση προς τον Πελάτη

Η εταιρεία καταβάλλει κάθε προσπάθεια ώστε η τελική απάντηση να δοθεί εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του παραπόνου.

Σε περιπτώσεις ιδιαίτερης πολυπλοκότητας όπου δεν είναι δυνατή η ολοκλήρωση της διερεύνησης εντός της παραπάνω προθεσμίας, ο πελάτης ενημερώνεται για την καθυστέρηση και τους λόγους αυτής. Σε κάθε περίπτωση η συνολική διάρκεια εξέτασης δεν υπερβαίνει τις τριάντα πέντε (35) εργάσιμες ημέρες.

5. Ενημέρωση Πελάτη και Τήρηση Αρχείου

Η τελική απάντηση προς τον πελάτη παρέχεται εγγράφως ή μέσω άλλου σταθερού μέσου επικοινωνίας (π.χ. email) και περιλαμβάνει πλήρη και αιτιολογημένη ενημέρωση σχετικά με το αποτέλεσμα της διερεύνησης.

Η εταιρεία τηρεί αρχείο όλων των παραπόνων και των σχετικών ενεργειών διερεύνησης, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων (ΓΚΠΔ). Τα αρχεία παραπόνων διατηρούνται για τουλάχιστον πέντε (5) έτη και είναι διαθέσιμα σε περίπτωση ελέγχου από τις αρμόδιες εποπτικές αρχές.

6. Δικαίωμα Προσφυγής σε Εξωτερικούς Φορείς

Εάν ο πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση της εταιρείας ή εάν παρέλθει εύλογο χρονικό διάστημα χωρίς απάντηση, έχει το δικαίωμα να απευθυνθεί στις αρμόδιες αρχές.

Ενδεικτικά:

Τράπεζα της Ελλάδος

Διεύθυνση Εποπτείας Ιδρυμάτων Πληρωμών

Ελ. Βενιζέλου 21, 102 50 Αθήνα

Συνήγορος του Καταναλωτή

Λ. Αλεξάνδρας 144, 11471 Αθήνα

7. Υπεύθυνος Διαχείρισης Παραπόνων

Η εταιρεία ορίζει Υπεύθυνο Διαχείρισης Παραπόνων, ο οποίος είναι αρμόδιος για:

- την εποπτεία της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων
- τον συντονισμό της διερεύνησης των παραπόνων
- τη διασφάλιση της έγκαιρης απάντησης προς τους πελάτες
- την επικοινωνία με εποπτικές αρχές όταν απαιτείται

Ο υπεύθυνος μπορεί να είναι ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης ή άλλο εξουσιοδοτημένο στέλεχος της εταιρείας.

8. Παρακολούθηση και Βελτίωση Υπηρεσιών

Η εταιρεία αναλύει περιοδικά τα παράπονα που λαμβάνει με σκοπό:

- τον εντοπισμό επαναλαμβανόμενων προβλημάτων
- τη βελτίωση των διαδικασιών και των υπηρεσιών
- την εφαρμογή διορθωτικών ή προληπτικών ενεργειών

Τα αποτελέσματα της ανάλυσης χρησιμοποιούνται για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.



ΦΟΡΜΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Παρακαλούμε συμπληρώστε τη φόρμα όσο το δυνατόν πληρέστερα ώστε να μπορέσουμε να εξετάσουμε αποτελεσματικά το παράπονό σας.

Στοιχεία Πελάτη

Όνοματεπώνυμο: _____

Εταιρεία (εφόσον υπάρχει): _____

Τηλέφωνο επικοινωνίας: _____

Email: _____

Διεύθυνση: _____

Στοιχεία Συναλλαγής (εφόσον υπάρχουν)

Αριθμός συναλλαγής / αναφοράς: _____

Ημερομηνία συναλλαγής: _____

Ποσό συναλλαγής: _____

Τρόπος Υποβολής Παραπόνου

- Email
- Τηλεφωνικά
- Ταχυδρομικά
- Δια ζώσης
- Μέσω συνεργάτη / αντιπροσώπου

Περιγραφή Παραπόνου

Παρακαλούμε περιγράψτε αναλυτικά το ζήτημα:

Σχετικά Έγγραφα

Επισυνάπτονται σχετικά έγγραφα ή αποδεικτικά στοιχεία;

- Ναι
- Όχι

Εάν ναι, παρακαλούμε αναφέρετε ποια:

Επιθυμητή Επίλυση (προαιρετικό)



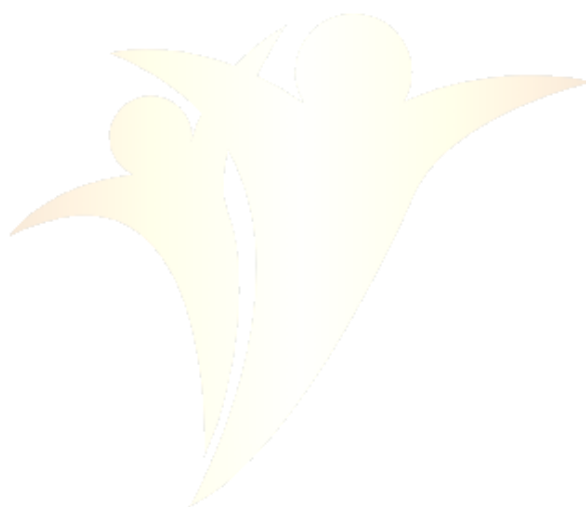
Ποια θα ήταν η επιθυμητή λύση για το ζήτημα;

Δήλωση

Δηλώνω ότι οι πληροφορίες που παρέχω είναι αληθείς και ακριβείς.

Ημερομηνία υποβολής: _____

Υπογραφή: _____



Plag N' Pay
PAYMENT INSTITUTION S.A.