

## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η «BMW AUSTRIA BANK GmbH - Υποκατάστημα Αθηνών» (εφ' εξής η «BMW AUSTRIA BANK») έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει συγκεκριμένη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων, αναφορικά με τα παρεχόμενα από αυτήν προϊόντα και υπηρεσίες, με στόχο την συνεχή βελτίωση και την αναβάθμιση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών της.

Το περιεχόμενο της παρούσας Πολιτικής Διαχείρισης Παραπόνων καθορίζεται από τη διοίκηση της «BMW AUSTRIA BANK» και γνωστοποιείται υποχρεωτικά σε όλο το αρμόδιο προσωπικό. Η διοίκηση της «BMW AUSTRIA BANK» φέρει την ευθύνη για την αποτελεσματική εφαρμογή και τη συμμόρφωση με την παρούσα πολιτική και την εν γένει παρακολούθηση συμμόρφωσης προς αυτήν.

### 1. Βασικές έννοιες

1. Ως «**παράπονο**» νοείται η προφορική ή έγγραφη δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται στην «BMW AUSTRIA BANK» και αφορά τις παρεχόμενες από αυτήν υπηρεσίες και προϊόντα προς τους συναλλασσόμενους.
2. Ως «**παραπονούμενος**» νοείται το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που υποβάλλει την ως άνω προφορική ή έγγραφη δήλωση δυσαρέσκειας στην «BMW AUSTRIA BANK».

### 2. Διαδικασίες Υποβολής και Διαχείρισης Παραπόνων

Παρακάτω περιγράφονται αναλυτικά οι διαδικασίες σχετικά με την υποβολή, τον εντοπισμό, την καταγραφή και τη διαχείριση των παραπόνων των πελατών της «BMW AUSTRIA BANK» με στόχο την έγκυρη και άμεση ολοκλήρωση της διαδικασίας απάντησης αυτών.

#### A. Υποβολή Παραπόνων προς την «BMW AUSTRIA BANK»

Τα παράπονα μπορούν να υποβληθούν στην «BMW AUSTRIA BANK» με τους εξής τρόπους:

- Τηλεφωνικά, στο κέντρο εξυπηρέτησης πελατών της «BMW AUSTRIA BANK»: 210 9118500 (από Δευτέρα έως Παρασκευή 9:00 – 17:00).
- Ταχυδρομικά, με την αποστολή σχετικής επιστολής στη διεύθυνση: BMW Austria Bank GmbH, Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών, Λεωφόρος Κύμης & Σενέκα 10, Κηφισιά, Τ.Κ. 14564.
- Ηλεκτρονικά, μέσω αποστολής μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) στην ηλεκτρονική διεύθυνση : [infosf@bmw.gr](mailto:infosf@bmw.gr).

Τα παράπονα κατά την υποβολή τους θα πρέπει να συνοδεύονται από όλα τα απαραίτητα στοιχεία που αποδεικνύουν την ταυτότητα του παραπονούμενου

(ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο, Α.Δ.Τ., Α.Φ.Μ., διεύθυνση, τηλέφωνο επικοινωνίας, e-mail, κ.λ.π.), καθώς και από τα έγγραφα και κάθε τυχόν άλλη χρήσιμη πληροφορία που αφορούν το παράπονο που υποβάλλεται.

Σε περίπτωση που το παράπονο υποβληθεί όχι από τον ίδιο τον παραπονούμενο, αλλά από τρίτο πρόσωπο, θα πρέπει να δοθεί στην «BMW AUSTRIA BANK» το σχετικό πρωτότυπο έγγραφο που αποδεικνύει ότι το τρίτο πρόσωπο ενεργεί για λογαριασμό του παραπονούμενου.

Ο παραπονούμενος οφείλει να περιγράψει με ακρίβεια το παράπονό του ώστε να διευκολυνθεί η περαιτέρω διερεύνηση αυτού από την «BMW AUSTRIA BANK» με σκοπό την οριστική του διευθέτηση.

## **B. Διαχείριση Παραπόνων από την «BMW AUSTRIA BANK»**

Η «BMW AUSTRIA BANK» προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες για τη διαχείριση των παραπόνων:

- Με την λήψη του παραπόνου, αποστέλλει στον παραπονούμενο το ταχύτερο δυνατό αποδεικτικό παραλαβής, στο οποίο περιλαμβάνεται συνοπτική περιγραφή της διαδικασίας που θα ακολουθηθεί για την διαχείριση του παραπόνου, τα στοιχεία επικοινωνίας του προσώπου ή του τμήματος της «BMW AUSTRIA BANK» που θα διαχειριστεί το παράπονο και το είδος των πληροφοριών που χρειάζεται να παράσχει ο παραπονούμενος στην «BMW AUSTRIA BANK».
- Η «BMW AUSTRIA BANK» θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια να απαντήσει εγγράφως στο παράπονο εντός προθεσμίας σαράντα πέντε (45) ημερολογιακών ημερών, κατ' ανώτατο όριο, από την παραλαβή του, λαμβανομένου υπ' όψιν του περιεχομένου και της βαρύτητας εκάστου παραπόνου.
- Κατόπιν αιτήματος του παραπονούμενου, η «BMW AUSTRIA BANK» θα απαντά εγγράφως και αιτιολογημένα στον παραπονούμενο αναφορικά με την πορεία της εξέτασης του παραπόνου του, με το ίδιο μέσο με το οποίο περιήλθε σε γνώση της το παράπονο.
- Σε περίπτωση που, για σημαντικό λόγο, δεν καταστεί εφικτή η επίλυση του θέματος εντός της παραπάνω προθεσμίας των σαράντα πέντε (45) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή του παραπόνου, η «BMW AUSTRIA BANK» ενημερώνει εγγράφως τον παραπονούμενο, με δική της πρωτοβουλία, ειδικώς και αιτιολογημένα για τα αίτια της καθυστέρησης αυτής, και προσδιορίζεται ο νέος χρόνος ολοκλήρωσης της διερεύνησης του παραπόνου. Στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος αυτού, η «BMW AUSTRIA BANK» παρέχει, κατόπιν αιτήματος του παραπονούμενου, ενημέρωση για την πορεία εξέτασης της υπόθεσής του.
- Στην περίπτωση που η «BMW AUSTRIA BANK» δεν καταφέρει να ικανοποιήσει πλήρως τον παραπονούμενο, οφείλει να του απαντήσει εγγράφως και εμπεριστατωμένα αναφορικά με τους λόγους που δεν κατέστη εφικτή η πλήρης ικανοποίηση του και γνωστοποιεί στον

παραπνούμενο τις Αρχές στις οποίες μπορεί εναλλακτικά να αποταθεί για την εξωδικαστική επίλυση του παραπόνου του εντός των νόμιμων προθεσμιών, εφόσον εμμένει σε αυτό. Ενδεικτικά:

- **Γενική Γραμματεία Καταναλωτή** (Υπουργείο Ανάπτυξης) <http://www.efpolis.gr/el/> , «Γραμμή Καταναλωτή 1520».
- **Συνήγορος Καταναλωτή** (Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή) <http://www.synigoroskatanaloti.gr/> I, τηλ.: 210 6460862, 210 6460814
- **Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής**, <https://hobis.gr/>, τηλ: 10440, 210 3376700.
- Σε οποιοδήποτε άλλο **φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ)** που περιλαμβάνεται στο ειδικό μητρώο σύμφωνα με την Υπουργική Απόφαση 70330οικ./2015 (ΦΕΚ Β' 1421/9.7.2015).
- Η «BMW AUSTRIA BANK» ενημερώνει τον παραπνούμενο ότι η ενεργοποίηση του παρόντος μηχανισμού δεν διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεών του.

### **3. Καταγραφή και Ανάλυση Παραπόνων**

Το κάθε παράπνο, αφού καταγραφεί στο ηλεκτρονικό σύστημα που τηρείται προς τούτο από την «BMW AUSTRIA BANK», εξετάζεται χωριστά και κατηγοριοποιείται σε ομάδες αναλόγως του τμήματος, της υπηρεσίας ή του προϊόντος που αφορά.

Η «BMW AUSTRIA BANK» αναλύει, σε διαρκή βάση, τα δεδομένα που αφορούν τον χειρισμό παραπόνων, έτσι ώστε να διασφαλίζει ότι εντοπίζονται και αντιμετωπίζονται τυχόν επαναλαμβανόμενα προβλήματα ή αδυναμίες των εσωτερικών της συστημάτων, καθώς και πιθανοί νομικοί και λειτουργικοί κίνδυνοι, προκειμένου να λαμβάνονται τα κατάλληλα διορθωτικά μέτρα.

Σε μηνιαία βάση κοινοποιείται στην διοίκηση της «BMW AUSTRIA BANK» η ως άνω ανάλυση του χειρισμού των παραπόνων, με καταγραφή τυχόν αδυναμιών ή ελλείψεων των εσωτερικών διαδικασιών, και προτάσεις για την εξάλειψή τους. Με αυτό τον τρόπο καθίσταται δυνατός ο εντοπισμός τυχόν κοινού γενεσιουργού αιτίου των υποβληθέντων παραπόνων και διερευνάται από τα τμήματα και την διοίκηση κατά πόσο επηρεάζονται και οι υπόλοιπες υπηρεσίες, προϊόντα και εν γένει διαδικασίες, συμπεριλαμβανομένων και εκείνων επί των οποίων δεν έχει διατυπωθεί κάποιο παράπνο από τους συναλλασσόμενους.

Η ως άνω ανάλυση των παραπόνων στοχεύει στην διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών προς τους συναλλασσόμενους με σκοπό την διόρθωση και απάλειψη των σχετικών προβλημάτων, καθώς και την ικανοποίηση του συναλλασσόμενου.

### **4. Τήρηση Μητρώου Παραπόνων**

Η «BMW AUSTRIA BANK» τηρεί ασφαλές μητρώο, όπου καταχωρίζονται και φυλάσσονται όλα τα απαραίτητα στοιχεία των υποβληθέντων παραπόνων.

Η «BMW AUSTRIA BANK» τηρεί σε ασφαλές αρχείο πλήρη σειρά των εγγράφων που αφορούν στη διαχείριση κάθε παραπόνου ξεχωριστά. Το αρχείο αυτό τηρείται για διάστημα τουλάχιστον πέντε (5) ετών από το χρόνο που περιήλθε κάθε στοιχείο στην κατοχή της «BMW AUSTRIA BANK», ενώ η «BMW AUSTRIA BANK» παρέχει άμεσα στην Τράπεζα της Ελλάδος κάθε σχετικό έγγραφο και διαθέσιμη πληροφορία, εφόσον ζητηθούν.

#### **5. Ενημέρωση σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων**

Μέσω της ως άνω πολιτικής διαχείρισης παραπόνων, η «BMW AUSTRIA BANK» ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας, προβαίνει στη συλλογή, τήρηση και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον ευρωπαϊκό και εθνικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Περισσότερες πληροφορίες παρέχονται στη Δήλωση Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, η οποία είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της «BMW AUSTRIA BANK» [www.bmw.gr](http://www.bmw.gr) καθώς και στην διαδικτυακή πύλη (web portal) [www.mybmwbank.gr](http://www.mybmwbank.gr).