

## ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

## ΤΗΣ VOLKSWAGEN BANK GMBH

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 παράπονό 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 το σχετικό έντυπο υποβολής παραπόνων που είναι διαθέσιμο για μεταφόρτωση από την ιστοσελίδα μας.

Η απάντησή μας θα απευθύνετε σε εσάς ή στο τρίτο μέρος που ενδεχομένως εξουσιοδοτήσετε προκειμένου να ενεργεί για λογαριασμό σας και προκειμένου να προβούμε στην επεξεργασία του παραπόνου σας, θα χρειαστεί πρώτα να μας παρέχετε απόδειξη της ταυτότητάς σας.

Η επεξεργασία του παραπόνου σας θα λάβει χώρα εντός 45 ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή του και θα σας ενημερώσουμε εγγράφως για την απάντησή μας. Σε περίπτωση που το παράπονό 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 παράπονό σας δεν ικανοποιηθεί στο σύνολό του ή ικανοποιηθεί εν μέρει, θα σας ενημερώσουμε εγγράφως για τους λόγους που δεν κατέστη εφικτή η πλήρης ικανοποίησή του. Στην περίπτωση αυτή, διατηρείτε το δικαίωμα να απευθύνετε το παράπονό 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, <http://www.synigoroskatanaloti.gr>

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την υποβολή παραπόνων παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε στα εξής στοιχεία επικοινωνίας: Λεωφόρος Βουλιαγμένης 409<sup>Α</sup>, Ηλιούπολη, ΤΚ 16346, Αθήνα, Τηλ. 2108925900, Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο: [Complaints.Greece@vwfs.com](mailto:Complaints.Greece@vwfs.com)

Για την υποβολή των παραπόνων σας παρακαλούμε να συμπληρώσετε το [Έντυπο Υποβολής Παραπόνων](#) και να το αποστείλετε στην αρμόδια υπηρεσία της Τράπεζας είτε:

- ✓ Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: [Complaints.Greece@vwfs.com](mailto:Complaints.Greece@vwfs.com)
- ✓ Μέσω ταχυδρομείου στη διεύθυνση : Λεωφ. Βουλιαγμένης 409<sup>Α</sup>, Ηλιούπολη, ΤΚ 16346, Αθήνα