



## Αγαπητοί συνεργάτες,

Στα πλαίσια της συνεχούς προσπάθειας βελτίωσης των υπηρεσιών που σας παρέχουμε, εγκαινιάζουμε νέους τρόπους και κανάλια επικοινωνίας μαζί σας, ώστε να είμαστε σε θέση να λάβουμε με εύκολο για εσάς τρόπο οποιοδήποτε παράπονό σας και να απαντήσουμε σε αυτό το συντομότερο δυνατόν.

Η διαδικασία που ακολουθεί η Τράπεζά μας για το χειρισμό του παραπόνου σας, βάσει και της ειδικής πολιτικής που διαθέτει, είναι η εξής:

1. Η Τράπεζά μας άμεσα (σε περίπτωση τηλεφωνικού παραπόνου) και σε κάθε περίπτωση εντός 1 εργάσιμης ημέρας από τη λήψη του παραπόνου (σε περίπτωση παραπόνου που υπεβλήθη με οποιονδήποτε άλλο τρόπο – π.χ. με email ή με επιστολή) επιβεβαιώνει την παραλαβή του, σας ενημερώνει για το πρόσωπο που θα χειρισθεί το παράπονό σας και τη διαδικασία που θα ακολουθηθεί.
2. Για το χειρισμό του παραπόνου η Τράπεζα, εφόσον απαιτείται, επικοινωνεί μαζί σας το συντομότερο δυνατόν ώστε να λάβει όλες τις αναγκαίες σχετικές πληροφορίες.
3. Εάν δεν μείνετε ικανοποιημένοι από το χειρισμό του παραπόνου σας από την Τράπεζά μας, μπορείτε να απευθυνθείτε στον Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή (<https://hobis.gr>), μέσα σε 1 χρόνο από την ημερομηνία που υποβάλατε το παράπονό σας.

## Τρόποι Επικοινωνίας

✉ [OpelBankgr@opelfinance.com](mailto:OpelBankgr@opelfinance.com)

📍 Τμήμα Επιχειρηματικών Σχέσεων  
Κονίτσης 3-5  
151 25 Μαρούσι

☎ 210 8098300

## Ο στόχος μας

### 1. Να ανταποκρινόμαστε:

- 🕒 **Άμεσα.** Όπου αυτό είναι εφικτό.
- 🕒 **Εντός 5 εργάσιμων ημερών.** Όταν απαιτείται συγκέντρωση επιπλέον πληροφοριών.
- 🕒 **Εντός 30 ημερολογιακών ημερών.** Όταν απαιτείται να εμπλακεί δικηγόρος για το χειρισμό του παραπόνου σας ή διάφορα επιμέρους τμήματα της Τράπεζάς μας ή όταν απαιτείται να ληφθούν συγκεκριμένες εγκρίσεις.

### 2. Να αξιοποιούμε τα θέματα που μας μεταφέρετε για την βελτίωση των λειτουργιών μας.