

ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η THEA ARTEMIS Α.Ε.Δ.Α.Δ.Π έχει αδειοδοτηθεί από την Τράπεζα της Ελλάδος ως Εταιρεία Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις (συνεδρίαση 225/12-4-2017 της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων, δημοσιευθείσα στο ΦΕΚ Β' 1391/24-4-2017), σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4354/2015 και έχει αναλάβει μεταξύ άλλων τη διαχείριση των απαιτήσεων από μη εξυπηρετούμενα δάνεια και πιστώσεις που έχουν μεταβιβασθεί από την αρχική δικαιοπάροχο τραπεζική εταιρεία Τράπεζα Αττικής Α.Ε.

Με σκοπό τη διασφάλιση της παροχής άρτιων υπηρεσιών προς τους πελάτες της η THEA ARTEMIS ενθαρρύνει τους πελάτες της σε περίπτωση που αντιμετωπίζουν οποιοδήποτε πρόβλημα σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, να υποβάλουν το παράπονό τους με τους ακόλουθους τρόπους και η εταιρεία θα επικοινωνήσει μαζί τους εντός των χρονικών ορίων που προβλέπονται από το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο για την επίλυσή του.

Τα παράπονα μπορούν να υποβάλλονται υπό μορφή προσωπικής επιστολής με την απ' ευθείας αποστολή της στα γραφεία της Εταιρίας επί της οδού Καρνεάδου 25-29, Τ.Κ.10675 Αθήνα, υπόψη Τμήματος Παραπόνων ή με προώθηση των παραπόνων στην ηλεκτρονική διεύθυνση της Εταιρίας complaints@thea-artemis.com (Τηλ. επικοινωνίας 2130995838).

Για τη διευκόλυνση της διαδικασίας, θα πρέπει να μας γνωστοποιούνται το ονοματεπώνυμο, το ΑΦΜ και τα στοιχεία επικοινωνίας. Εναλλακτικά μπορεί να χρησιμοποιείται η ειδική Φόρμα Υποβολής Παραπόνου.

Εάν η τελική απάντηση που δίδεται από τη εταιρεία σύμφωνα με τα παραπάνω δεν ικανοποιεί πλήρως τον παραπονούμενο, υπάρχει η δυνατότητά του να απευθυνθεί σε μηχανισμό εναλλακτικής/ εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών ή/και στην κατά περίπτωση, αρμόδια Αρχή, εφόσον εμμένει στο παράπονο του. Ενδεικτικά:

1. Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής (Μασσαλίας 1, 10680 Αθήνα), info@hobis.gr, τηλ: 2103376700
2. Συνήγορος του Καταναλωτή (Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, 11471, Αθήνα), www.synigoroskatanaloti.gr, τηλ: 210 6460862, 210 6460814

3. Σε κάθε άλλο φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών σύμφωνα με το Μητρώο Φορέων Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών της Γενικής Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή ή σε άλλους φορείς όπως η Τράπεζα της Ελλάδος (Ελευθερίου Βενιζέλου 21, 10250 Αθήνα), <https://www.bankofgreece.gr/>, τηλ: 210 3201111.