



ΝΡΑ ΑΕΔΑΔΠ
Πολιτική & Διαδικασίες Διαχείρισης Παραπόνων

Πίνακας περιεχομένων(Τίτλοι κεφαλαίων-σελ.)

1. **1.Εισαγωγή-Βασικές επισημάνσεις-Εννοιολογικοί προσδιορισμοί**
3
2. **2.Οργανωτικό πλαίσιο**
4
3. **3.Διαδικασίες-Υποδοχή-χειρισμός παραπόνων**
5
4. **Τελική απάντηση-εναλλακτικές δυνατότητες παραπονουμένου**
5
5. **Οργάνωση και αξιοποίηση παραπόνων για διορθωτικά/βελτιωτικά μέτρα**
6
6. **Τήρηση και οργάνωση αρχείου παραπόνων**
6
7. **Υποχρεώσεις της Εταιρείας προς την εποπτική της Αρχή**
6
8. **Ροή διαδικασίας χειρισμού παραπόνων**
7

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ & ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ		
ΕΚΔΟΣΗ / ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ	ΕΓΚΡΙΣΗ
2.0	08.05.2024	Δ.Σ 08.05.2024

Οι πληροφορίες που περιέχονται στο παρόν έγγραφο αποτελούν ιδιοκτησία της Εταιρείας και δεν επιτρέπεται να αντιγραφούν, να χρησιμοποιηθούν ή να αναπαραχθούν στο σύνολό τους ή, να αποθηκευτούν σε οποιοδήποτε σύστημα ανάκτησης ή να μεταδοθούν με οποιαδήποτε μορφή ή με οποιοδήποτε μέσο (ηλεκτρονικό, μηχανικό, αναπαραγωγικό, ηχογραφημένο ή άλλο), χωρίς την γραπτή άδεια της NPA Servicing ΑΕΔΑΔΠ.

1.Εισαγωγή-Βασικές επισημάνσεις-Εννοιολογικοί προσδιορισμοί

1.1. Εισαγωγικά

1.1.1.Η παρούσα πολιτική καθορίστηκε και υιοθετήθηκε με την από 08.05.2024 έγκριση του Δ.Σ της NPA Servicing ΑΕΔΑΠ (εφεξής «η Εταιρεία») και εναρμονίζεται απολύτως με τις κατευθυντήριες γραμμές και τις προβλέψεις της ΠΕΕ/ΤτΕ αριθμ. 157/1/02.04.2019.

1.1.2.Το Δ.Σ της Εταιρείας έχει την ευθύνη για την εφαρμογή και την εν γένει παρακολούθηση της συμμόρφωσης προς την πολιτική αυτή, η οποία θα γνωστοποιηθεί και θα είναι διαθέσιμη σε διαρκή βάση σε όλο το αρμόδιο προσωπικό της Εταιρείας με πολλαπλούς τρόπους και, συγκεκριμένα, αφενός με καθαυτή την ανάρτησή της στο διαδικτυακό τόπο της Εταιρείας που αναφέρεται στη συνέχεια αφετέρου με εξατομικευμένη ενημέρωσή του προσωπικού καθώς και συμπερίληψή της στον «φάκελο» των πολιτικών της Εταιρείας.

1.1.3.Στόχος της πολιτικής είναι η αμερόληπτη και αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων που υποβάλλονται στην Εταιρεία από πρόσωπα, φυσικά ή νομικά, που ενέχονται σε οφειλές που περιλαμβάνονται στα χαρτοφυλάκια απαιτήσεων υπό την διαχείριση της Εταιρείας.

1.1.4.Επισημαίνεται ότι η παρούσα πολιτική δεν εφαρμόζεται σχετικά με παράπονα για υπηρεσίες που παρέχονται από οντότητα διαφορετική από την Εταιρεία, υπό την προϋπόθεση ότι η Εταιρεία δεν υπέχει ευθύνη που να απορρέει από το νομοθετικό ή το κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας της για την παροχή της σχετικής υπηρεσίας. Στην περίπτωση αυτή, η Εταιρεία ανταποκρίνεται στο παράπονο και γνωστοποιεί στον συναλλασσόμενο τη μη εμπλοκή της και, εφόσον είναι δυνατόν, παρέχει τα στοιχεία της οντότητας που είναι αρμόδια για το χειρισμό του παραπόνου.

1.1.5.Ολόκληρη η παρούσα πολιτική, με τις αναλυτικές οδηγίες και πληροφορίες σχετικά με την διαδικασία υποβολής και χειρισμού των παραπόνων, αναρτάται στον διαδικτυακό τόπο <https://npa-servicing.gr/> της Εταιρείας για την ενημέρωση των συναλλασσομένων, στους οποίους, εφόσον το ζητήσουν, παρέχεται και σε έντυπη μορφή.

1.2. Επικοινωνία με και από τους παραπονούμενους

1.2.1.Η κάθε επικοινωνία με τους παραπονούμενους διεξάγεται σε απλή και κατανοητή γλώσσα.

1.2.2. Παρακαλούνται οι συναλλασσόμενοι που προτίθενται να υποβάλουν παράπονο :

- να κάνουν την ακριβέστερη και αναλυτικότερη δυνατή περιγραφή του παραπόνου τους, σημειώνοντας κάθε διαθέσιμο στοιχείο προσδιοριστικό της υπόθεσης/σχέσης τους με την Εταιρεία και

- εφόσον επικαλούνται και σχετικά, τεκμηριωτικά ή άλλα, στοιχεία αναφοράς, να τα συναποστέλλουν σε αντίγραφα στην Εταιρεία μαζί με την περιγραφή του παραπόνου τους.

1.3. Εννοιολογικοί προσδιορισμοί

1.3.1.Παράπονο : η προφορική ή γραπτή δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται προς την Εταιρεία για οποιοδήποτε ζήτημα άπτεται του σκοπού της και των συναφών δραστηριοτήτων της όπως αυτές οριοθετούνται από το Ν. 5072/2023.

1.3.2.Παραπονούμενος: φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο υποβάλλει παράπονο προς την Εταιρεία

2. Οργανωτικό πλαίσιο

2.1. Ως Επικεφαλής της Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων(Λ.Δ.Π) ορίζεται η κα. Ιωάννα Καρδαρά η οποία συντονίζει την παραλαβή, εξέταση, χειρισμό και αντιμετώπιση από τις κατά περίπτωση λοιπές Μονάδες της Εταιρείας των υποβαλλομένων στην Εταιρεία παραπόνων, ανάλογα με τα ειδικότερα ζητήματα που περιέχονται στο υποβαλλόμενο παράπονο.

2.2.Προκειμένου να διασφαλίζεται αφενός η διερεύνηση των παραπόνων με αμεροληψία αφετέρου η επίλυση αυτών με ελαχιστοποίηση πιθανών συγκρούσεων συμφερόντων , η ως άνω Επικεφαλής της Λ.Δ.Π :

2.2.1. Αναθέτει την διερεύνηση κάθε παραπόνου και την διατύπωση αιτιολογημένης θέσης σχετικά με αυτό σε Στέλεχος της Εταιρείας με πεδίο αρμοδιότητας ταυτόσημο ή έστω συναφές με τα ζητήματα που θέτει το παράπονο

2.2.2 Το ίδιο κάθε φορά παράπονο ανατίθεται, κατά τα άνω 2.2.1, και σε 2^ο Στέλεχος ερήμην του 1^{ου} και χωρίς ,αν τυχόν το 1^ο Στέλεχος έχει ήδη εκθέσει τα ευρήματα και την αιτιολογημένη θέση του, να ενημερώνεται για αυτά το 2^ο Στέλεχος ώστε να διασφαλίζεται η ανεπηρέαστη και ανεξάρτητη γνώμη του.

2.2.3. Η ως άνω Επικεφαλής της Λ.Δ.Π. αξιολογεί τα εκτιθέμενα προς αυτήν και από τα 2 Στελέχη και διαμορφώνει τη θέση-απάντηση της Εταιρείας για το υποβληθέν παράπονο.

2.3. Η υποβολή παραπόνων προς την Εταιρεία μπορεί να γίνει με τον προσφορότερο στον παραπονούμενο τρόπο, όπως εναλλακτικά :

2.3.1. Με αποστολή τους στην ειδική για το σκοπό αυτό **ηλεκτρονική διεύθυνση** "complaints@npa-servicing.gr" με επισύναψη και τυχόν σχετικών του παραπόνου εγγράφων σε ψηφιακή μορφή.

2.3.2. Με **ταχυδρόμηση επιστολής** συνοδευόμενης και με τυχόν έγγραφα τεκμηρίωσης στην διεύθυνση « NPA Servicing- Λ.Δ.Π , Κηφισίας 16, 115 26 Αθήνα»

2.3.3. **Προφορικά**, επικοινωνώντας στο τηλέφωνο 211 1046918 με το ως άνω αρμόδιο Στέλεχος της Εταιρείας το οποίο καταγράφει το παράπονο και αποστέλλει το κείμενο της καταγραφής στο σημείο επικοινωνίας που τού υπεδείχθη από τον παραπονούμενο ,σημειώνοντας , εφόσον βοηθά τον αποτελεσματικό χειρισμό του παραπόνου, την ανάγκη αποστολής στην Εταιρεία οποιωνδήποτε τυχόν στοιχείων επικαλέστηκε, πέραν δηλ. της περιγραφής του παραπόνου του, ο παραπονούμενος.

3. Διαδικασίες-Υποδοχή-χειρισμός παραπόνων

3.1. Με την παραλαβή από την Εταιρεία παραπόνου με οποιονδήποτε από τους παραπάνω υπό 2.3.1-2.3.3. τρόπους παρέχεται στον παραπονούμενο βεβαίωση παραλαβής και ,συγκεκριμένα κατ' αντιστοιχία :

-**Υποβολή παραπόνου με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου-email:** με απαντητικό email

-**Υποβολή παραπόνου με επιστολή:** ταχυδρομικώς στη ταχυδρομική διεύθυνση του παραπονούμενου, αν σε επιστολικό παράπονο δεν σημειώνεται το email του παραπονούμενου

-**Υποβολή παραπόνου προφορικά:** στο σημείο επικοινωνίας που υπεδείχθη από τον προφορικά παραπονούμενο μαζί με το καταγεγραμμένο κείμενο του παραπόνου κατά τα αναφερόμενα στην παραπάνω παρ. 2.3.3.

3.2. Με την βεβαίωση παραλαβής αποστέλλεται στον παραπονούμενο και ενημέρωση για τα διαδικαστικά βήματα χειρισμού του παραπόνου του κάνοντας ευδιάκριτη μνεία της ύπαρξης αναρτημένης ολόκληρης της παρούσας Πολιτικής στον διαδικτυακό τόπο της Εταιρείας αλλά και , εφόσον το επιθυμεί ο παραπονούμενος, της δυνατότητας αποστολής της σε αυτόν σε έντυπη μορφή.

3.3.. Η Εταιρεία, αφού συλλέξει και διερευνήσει όλα τα στοιχεία και πληροφορίες που σχετίζονται με κάθε υποβληθέν παράπονο με την διαδικασία των παρ.2.1. - 2.2.3., παρέχει στον παραπονούμενο γραπτή απάντηση εντός 45 ημερολογιακών ημερών κατ' ανώτατο όριο από την υποβολή του παραπόνου.

3.4. Αν για σημαντικούς λόγους μεταξύ των οποίων ενδεικτικά η καθυστερημένη υποβολή ή η μη υποβολή από τον παραπονούμενο τυχόν ζητηθέντων από αυτόν συμπληρωματικών ή διευκρινιστικών στοιχείων του παραπόνου του, δεν είναι δυνατή η απάντηση εντός του διαστήματος των 45 ημερών, η Εταιρεία ενημερώνει πρωτοβούλως τον παραπονούμενο για την αιτία της καθυστέρησης και αναφέρει το χρονικό διάστημα εντός του οποίου αναμένεται να ολοκληρωθεί η διερεύνηση του παραπόνου και να τού παρασχεθεί γραπτή απάντηση.

3.5. Κατά τη διάρκεια του διαστήματος της παρ. 3.4. **αλλά και μετά την παρέλευσή του** , εφόσον ζητηθεί από τον παραπονούμενο, η Εταιρεία τού παρέχει ενημέρωση για την πορεία εξέτασης της υπόθεσής του.

4. Τελική απάντηση-εναλλακτικές δυνατότητες παραπονούμενου

Σε περίπτωση που η τελική απάντηση της Εταιρείας δεν ικανοποιεί πλήρως τον παραπονούμενο, η Εταιρεία περιλαμβάνει στην απάντηση εμπειριστατωμένη αιτιόλογηση και ρητή αναφορά στη δυνατότητα του παραπονούμενου να απευθυνθεί σε μηχανισμό εναλλακτικής /εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών ή/και ,στην κατά περίπτωση, αρμόδια Αρχή, όπως ,ενδεικτικά, ο Συνήγορος του Καταναλωτή και η Τράπεζα της Ελλάδος, αντίστοιχα.

5. Οργάνωση και αξιοποίηση παραπόνων για διορθωτικά/βελτιωτικά μέτρα

5.1. Η Επικεφαλής της Λ.Δ.Π αναλύει , σε διαρκή βάση, τα δεδομένα που αφορούν τον χειρισμό των παραπόνων, έτσι ώστε να διασφαλίζεται ότι εντοπίζονται και αντιμετωπίζονται τυχόν επαναλαμβανόμενα προβλήματα ή αδυναμίες των εσωτερικών συστημάτων της Εταιρείας, καθώς και πιθανοί νομικοί και λειτουργικοί κίνδυνοι, προκειμένου να λαμβάνονται τα κατάλληλα διορθωτικά μέτρα.

5.2. Η ανάλυση της παρ. 5.1. διενεργείται, λαμβάνει υπόψη και αξιολογεί κάθε πρόσφορο στοιχείο για την εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων, όπως ενδεικτικά:

5.2.1. Εξετάζει κάθε παράπονο χωριστά και ομαδοποιεί τα παράπονα με κριτήριο την ομοιότητα ή εγγύτητα του ζητήματος για το οποίο υποβάλλονται προκειμένου να εντοπίσει τυχόν κοινό γενεσιουργό αίτιο

5.2.2. Διερευνά το ενδεχόμενο τυχόν γενεσιουργές αιτίες να επηρεάζουν και άλλες διαδικασίες ή υπηρεσίες, περιλαμβανομένων και εκείνων στις οποίες δεν αναφέρεται ευθέως κάποιο υποβληθέν παράπονο.

6. Τήρηση και οργάνωση αρχείου παραπόνων

6.1. Η Επικεφαλής της Λ.Δ.Π τηρεί, κατά περίπτωση σε ηλεκτρονική ή έγχαρτη μορφή, ιδιαίτερο «Αρχείο παραπόνων» με τις απαραίτητες προδιαγραφές ασφαλείας, το οποίο περιλαμβάνει όλα τα παράπονα(συμπεριλαμβανομένων των προφορικών με τις αναφερόμενες στις παρ. 2 και 3 ειδικές διαδικασίες χειρισμού τους) που λαμβάνει καθώς και τόσο τα έγγραφα/στοιχεία που σχετίζονται με κάθε υπόθεση όσο και τις βεβαιώσεις παραλαβής και την εν γένει ανταλλαγή αλληλογραφίας/αποτυπούμενης επικοινωνίας με τους παραπονούμενους.

6.2. Ο χρόνος τήρησης στο αρχείο κάθε υπόθεσης παραπόνου είναι κατ' ελάχιστον 5 έτη με αφετηρία την ημερομηνία παραλαβής κάθε σχετικού στοιχείου και με την επιφύλαξη διαφορετικού χρόνου τήρησης αν ορίζεται διαφορετικά από άλλες διατάξεις.

7.Υποχρεώσεις Εταιρείας προς την εποπτική της Αρχή

Η Εταιρεία γνωστοποιεί προς την Τράπεζα της Ελλάδος την πληροφόρηση που προβλέπεται στην Ενότητα ΣΤ της ΠΕΕ 157/1/02.04.2019 καθώς και κάθε μεταβολή αυτής που λαμβάνει χώρα κατά τη διάρκεια του έτους , το αργότερο εντός μηνός.-

PROCESS ISSUANCE & MODIFICATION DETAILS

ISSUANCE/ MODIFICATION	EFFECTIVE DATE	VERSION OF ISSUANCE/ MODIFICATION	
1.0	23/06/2021	First version	
2.0	08/05/2024	Second version	

NPA Servicing - Complaints Response Framework

