



Πώς να υποβάλετε το παράπονό σας

Λαμβάνουμε τη γνώμη σας πολύ σοβαρά υπόψη. Εάν δεν έχουμε ανταποκριθεί στις προσδοκίες σας, ακολουθήστε τα κατωτέρω βήματα για την υποβολή παραπόνου:

Επικοινωνήστε μαζί μας

Επικοινωνήστε μαζί μας στα κατωτέρω στοιχεία επικοινωνίας και περιγράψτε τον προβληματισμό σας:

MELFIN Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις
Τομέας Εξέτασης και Αντιμετώπισης Παραπόνων
Λ. Αθηνών – Πειραιώς 74Α, 185 47, Πειραιάς
Δ/ση ηλ. ταχ: contact@melfin.gr
Τηλέφωνο επικ/νίας: +30 2155700810
Φαξ επικ/νίας: +30 2155700811

Η διαδικασία που τηρούμε για να χειριστούμε το παράπονό σας

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

Σε περίπτωση τηλεφωνικής επικοινωνίας γίνεται προσπάθεια αντιμετώπισης του παραπόνου σας στο πλαίσιο της επικοινωνίας αυτής. Εφόσον αυτό δεν είναι εφικτό, ελέγχεται εάν πρέπει να προσκομίσετε δικαιολογητικά αναφορικά με το παράπονό σας και, εφόσον απαιτούνται, σας δίδονται οδηγίες αναφορικά με το πώς θα πρέπει να προσκομισθούν αυτά.

Για όλα τα γραπτά παράπονα εντός 1 εργάσιμης ημέρας από την λήψη του παραπόνου ενημερώνεστε τηλεφωνικά για τον απαιτούμενο χρόνο επίλυσης της υπόθεσής σας (π.χ. αυθημερόν, σε 2 ημέρες κλπ).

Ο χρόνος επίλυσης δεν μπορεί να ξεπερνά το διάστημα των 45 ημερών. Σε περίπτωση που για σπουδαίο λόγο δεν είναι δυνατή η επίλυση εντός του διαστήματος αυτού, ενημερώνεστε για την αιτία της καθυστέρησης και για το χρονικό διάστημα εντός του οποίου αναμένεται να σας παρασχεθεί γραπτή απάντηση στο παράπονό του.

Διευκρινίζεται ότι δεν συνιστούν παράπονο για την εταιρεία μας: (α) ζητήματα που αφορούν στην κατηγοριοποίηση του δανειολήπτη ως «Μη Συνεργάσιμου», για τα οποία υπάρχει ειδική Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων και (β) ζητήματα που αφορούν σε προτεινόμενες από την εταιρεία μας λύσεις ρύθμισης οφειλών, για τα οποία εφαρμόζεται η Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων που θεσπίζεται από τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013.

Εάν δεν μείνετε ικανοποιημένοι

Εάν δεν σας ικανοποιεί η απάντηση της εταιρείας μας, μπορείτε: (α) να απευθυνθείτε στον Συνήγορο του Καταναλωτή (Λ. Αλεξάνδρας 144, 11471 Αθήνα, τηλέφωνα: 210-6460862 / 210-6460814 / 210- 6460612 / 210-6460734 / 210-6460458, fax: 210 6460414, e-mail: grammateia@synigoroskatanaloti.gr, διαδικτυακός τόπος: www.synigoroskatanaloti.gr) ή/ και σε διαπιστευμένους μεσολαβητές του άρθρου 7 του Ν. 3898/2010 ή/ και σε οποιοδήποτε άλλο φορέα καταχωρημένο στο μητρώο του αρ. 18 της Υ.Α. 70330 Οικ./09.07.15 ή (β) να χρησιμοποιήσετε οποιοδήποτε άλλο μηχανισμό εναλλακτική/ εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.