

## Υπηρεσιακές Μονάδες:

1. **Κεντρικό**, Ελ. Βενιζέλου 28-32, 731 32 Χανιά, τηλ.: 2821025500
2. **Γεωργιούπολης**, 730 07, Βρύσες Αποκορώνου, τηλ.: 2825083050
3. **Πλατανιά**, Εμπορικό Κέντρο «Ολέα», Δημοκρατίας 234, Πλατανιάς, 731 00 Χανιά, τηλ.: 2821083780
4. **Παλαιόχωρας**, 730 01, Παλαιόχωρα, τηλ.: 28230 83060
5. **Κισάμου**, Ηρ. Πολυτεχνείου 76, 734 00, Κίσαμος, τηλ.: 2822083350
6. **Κολυμβαρίου**, 730 06, Κολυμβάρι, τηλ.: 2824083390
7. **Οδού Κισάμου**, Κισάμου 112, 731 31 Χανιά, τηλ.: 2821083290
8. **Σούδας**, Πλατεία Σούδας, 732 00, Σούδα, τηλ.: 2821023580
9. **Ρεθύμνου**, Λεωφ. Κουντουριώτου 75, 741 00, Ρέθυμνο, τηλ.: 2831021030
10. **25ης Αυγούστου**, 25ης Αυγούστου 19-21, 712 00, Ηράκλειο, τηλ.: 2810302370
11. **Μοιρών**, 25ης Μαρτίου 112, 704 00, Μοίρες Ηρακλείου, τηλ.: 2892027781
12. **Λεωφ. Κνωσού**, Λ. Κνωσού 212, 741 09, Ηράκλειο, τηλ.: 2810215003
13. **Λεωφ. 62 Μαρτύρων**, Λ. 62 Μαρτύρων 105, 713 04, Ηράκλειο, τηλ.: 2810264323
14. **Ιεράπετρας**, Δημοκρατίας 33, 722 00, Ιεράπετρα, τηλ.: 2842090451
15. **Αγίου Νικολάου**, Ρούσου Κούνδουρου 58, 721 00, Άγιος Νικόλαος, τηλ.: 2841091481
16. **Σητείας**, Παναγούλη 2 & Δημοκρατίας 5, 723 00, τηλ.: 2843029931
17. **Αθήνας**, Λ. Συγγρού 68, 117 42, Αθήνα, τηλ.: 2103389541
18. **Περιστερίου**, Εθν. Μακαρίου 66 & Κύπρου 2, 121 32, Περιστερί, τηλ.: 2105785621
19. **Αγίας Παρασκευής**, Χαλανδρίου 6α, 153 43, Αγία Παρασκευή, τηλ.: 2106018041
20. **Δραγατσανίου**, Δραγατσανίου 4, 105 59, Αθήνα, τηλ.: 2103258101
21. **Καλλιθέας**, Χαροκόπου 74, 176 71, Καλλιθέα, τηλ.: 2109534181
22. **Παγκρατίου**, Ευτυχίδου 35-37, 116 34, Παγκράτι, τηλ.: 2107299951
23. **Αμαρουσίου**, Ερμού 34, 151 24, Μαρούσι, τηλ.: 2106145661

ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Βοηθήστε μας.....  
να γίνουμε καλύτεροι!



ΕΛ. ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ 28 - 32, 73 132 ΧΑΝΙΑ, ΤΗΛ. 28210 25500  
FAX. 28210 25591, e-mail: info@chaniabank.gr  
www.chaniabank.gr



ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ  
ΤΡΑΠΕΖΑ ΧΑΝΙΩΝ

# Υποβολή Παραπόνων

Για τη Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων η καλύτερη εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων αποτελεί αντικείμενο διαρκούς έρευνας και προσπάθειας. Για το λόγο αυτό, η Τράπεζα έχει θεσπίσει Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο.

Σε αυτό το πλαίσιο, σας παρέχουμε τρόπους επικοινωνίας ώστε να μπορείτε να εκφράσετε τα σχόλιά σας για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας.

Η γνώμη σας μας βοηθά να βελτιώνουμε την ποιότητα της εξυπηρέτησής σας.

Αν κάτι σας έχει δυσαρεστήσει και θέλετε να μας υποβάλετε το παράπονό σας προχωρήστε στα επόμενα απλά βήματα

## 1ο Βήμα

Αρχικά μιλήστε για το πρόβλημά σας στον υπεύθυνο του Καταστήματος που σας εξυπηρετεί.

Το προσωπικό της Τράπεζας είναι πάντα πρόθυμο να σας παρέχει τις απαιτούμενες διευκρινίσεις καθώς διαθέτει τις απαραίτητες γνώσεις για να λύσει τις απορίες σας και να διορθώσει τυχόν λάθη ή παραλείψεις.

## 2ο Βήμα

Σε περίπτωση που το αίτημά σας δεν εμπίπτει στην αρμοδιότητα του Καταστήματος ή που δεν είστε απόλυτα ικανοποιημένοι από την απάντησή μας μπορείτε να εκφράσετε το παράπονό σας γραπτά με τους παρακάτω τρόπους:

- > συμπληρώνοντας την «**ΦΟΡΜΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ**» που βρίσκεται στα καταστήματα του δικτύου της Τράπεζας
- > αποστέλλοντας επιστολή στην ταχυδρομική διεύθυνση της Τράπεζας «Ελ. Βενιζέλου 28-32, ΤΚ 73132, Χανιά» υπόψη Τμήματος Παραπόνων
- > αποστέλλοντας μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση [complaints@chaniabank.gr](mailto:complaints@chaniabank.gr)
- > συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική φόρμα μέσα από την ιστοσελίδα της Τράπεζας ([www.chaniabank.gr](http://www.chaniabank.gr)).

**Απαραίτητα στοιχεία για την διευκόλυνση της επικοινωνίας σας με την Τράπεζα:**

1. Ονοματεπώνυμο
2. Πατρώνυμο
3. Αριθμός Φορολογικού Μητρώου



4. Διεύθυνση και τηλέφωνο επικοινωνίας
5. Ακριβής περιγραφή του ζητήματος που σας απασχολεί

6. Αριθμός Πελάτη (προαιρετικά)

Το Τμήμα Παραπόνων θα επιβεβαιώσει την παραλαβή του παραπόνου σας με τη λήψη του, θα το εξετάσει δίνοντας ιδιαίτερη βαρύτητα στην άμεση και αμερόληπτη εξυπηρέτησή σας και θα σας απαντήσει το αργότερο μέσα σε 45 ημέρες.

Εφαρμόζοντας τις διατάξεις του τραπεζικού απορρηθού η Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων δικαιούται να διερευνά ζητήματα κατ' εντολή των ενεχόμενων/δικαιούχων στους οποίους και απαντά. Γι αυτό το λόγο θα πρέπει να φροντίσετε ότι νομιμοποιείτε να υποβάλλετε το παράπονο.

## 3ο Βήμα

Αφού λάβετε την απάντησή μας και σε περίπτωση που δεν είστε απόλυτα ικανοποιημένοι μπορείτε να απευθυνθείτε στον Συνήγορο του Καταναλωτή (Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, ΤΚ 114 71 Αθήνα). Εναλλακτικά μπορείτε να απευθυνθείτε σε οποιοσδήποτε άλλο φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών που δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, [www.efpolis.gr](http://www.efpolis.gr), όπου μπορείτε να βρείτε αναρτημένες και περισσότερες πληροφορίες για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών.

## Προσωπικά Δεδομένα

Στα πλαίσια της εξυπηρέτησής σας για τη διερεύνηση και επίλυση του παραπόνου σας, η Τράπεζα συλλέγει προσωπικά δεδομένα, τα οποία επεξεργάζεται σύμφωνα με τη Δήλωση Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα που βρίσκεται αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας ([www.chaniabank.gr](http://www.chaniabank.gr))