

Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων – καταγγελιών

Η ΔΥΝΑΜΙΚΗ διαθέτει διαδικασίες που της επιτρέπουν να χειρίζεται άμεσα περιπτώσεις υποβολής παραπόνων από υφιστάμενους ή δυνητικούς πελάτες, αναφορικά με θέματα που σχετίζονται με τις υπηρεσίες που παρέχει. Για το σκοπό αυτό, διαθέτει Υπεύθυνο Παραπόνων.

Κάθε πελάτης ή δυνητικός πελάτης υποβάλει παράπονο ή καταγγελία δωρεάν με τους εξής τρόπους:

1. Με την φυσική παρουσία του πελάτη στην Εταιρεία και την συμπλήρωση της Φόρμας Παραπόνων.
2. Με την προφορική επικοινωνία του πελάτη με τον Υπεύθυνο Παραπόνων μέσω τηλεφώνου 210 3677700.
3. Με την αποστολή email στο info@dynamicsec.gr.

Μετά την ολοκλήρωση της καταχώρησης, αποστέλλεται στον Πελάτη γραπτή επιβεβαίωση παραλαβής του παραπόνου/καταγγελίας και ο εκτιμώμενος χρόνος που απαιτείται για την επεξεργασία του αιτήματος και την οριστική απάντηση.

Η απάντηση προς τον Πελάτη διαμορφώνεται κατά τρόπο αντικειμενικό και αιτιολογημένο, διατυπωμένη με σαφήνεια σε απλή και ευνόητη γλώσσα, και αποστέλλεται εντός ευλόγου χρόνου από την παραλαβή των σχετικών παραπόνων.

Εάν η οριστική απάντηση και η ανακοίνωση της θέσης της Εταιρίας, δεν ικανοποιεί τον καταγγέλλοντα Πελάτη ή δυνητικό Πελάτη, μπορεί να απευθυνθεί στο Μεσολαβητή Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών ή στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς.