ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Δημιουργία	Λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης
Τίτλος	Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων Συναλλασσομένων
Πεδίο εφαρμογής	Sunshine Leases M.A.E.
Προηγούμενη Έγκριση	24/04/2024
Αναθεώρηση 1	Σεπτέμβριος 2024
Έγκριση	25/09/2024 – ΔΣ
Αναθεώρηση 2	24/09/2025 – ΔΣ
Αναθεώρηση 3	23/09/2026 - ΔΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΟΡΙΣΜΟΙ **3**

ΠΑΡΑΠΟΝΟ 3
ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟΣ 3

1. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ. **3**

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ 3

2. ΟΜΑΔΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ **3**

ΜΕΛΗ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ 3
ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ..... 4~~3~~

3. ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ **4**

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΟΥΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ 4

4. ΤΡΟΠΟΙ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ **4**

ΕΓΓΡΑΦΩΣ 4
ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΣ, ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ 4
ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΣ, ΜΕ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΓΡΑΦΕΙΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΜΑΣ 5
ΕΛΑΧΙΣΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΟΥΝΤΑΙ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ 5

5. ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ. **5**

6. ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΟΥ **6**

7. ΑΠΑΝΤΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ, ΓΙΑ ΥΠΟΒΛΗΘΕΝ ΠΑΡΑΠΟΝΟ **6**

8. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥ ΓΙΑ ΥΠΟΒΛΗΘΕΝ ΠΑΡΑΠΟΝΟ **7**

9. ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ **7**

10. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ **7**

Ορισμοί

Παράπονο

Οποιαδήποτε προφορική ή γραπτή δήλωση δυσαρέσκειας.

Παραπονούμενος

Οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, το οποίο έχει σχέση με την SUNSHINE LEASES ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ είτε ως πελάτης – εγγυητής, είτε ως τρίτο συνεργαζόμενο – συναλλασσόμενο μέρος (π.χ. προμηθευτής, πάροχος υπηρεσιών κλπ).

1. Λειτουργία Διαχείρισης Παραπόνων.

Η SUNSHINE LEASES ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ (η Εταιρεία), έχει συστήσει Λειτουργία Διαχείρισης Παραπόνων, με σκοπό την παραλαβή, διαχείριση, ανάλυση και τελικά την επίλυση των υποβληθέντων παραπόνων.

Υπεύθυνος Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων

Υπεύθυνος της Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων είναι **ο κ. Χρήστος Καψιάνης.**

1. Τηλέφωνο επικοινωνίας 210.67.83.437
2. E-mail address: complaints@sunshineleases.gr
3. Διεύθυνση Επικοινωνίας : SUNSHINE LEASES ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ - Φιλελλήνων 1 και Όθωνος, 105 57 - Αθήνα

2. Ομάδα Διαχείρισης Παραπόνων

Μέλη της ομάδας

Η ομάδα απαρτίζεται από:

1. Τον Υπεύθυνο της Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων
2. Τον Επικεφαλής της Λειτουργίας Κανονιστικής Συμμόρφωσης
3. Την Νομική Σύμβουλο, (η οποία επιμελείται επίσης την σύνταξη της απαντητικής επιστολής)
4. Την Διευθύντρια Διαχείρισης Κινδύνων και Διαρκούς Ελέγχου
5. Τον Επικεφαλής του Front Office
6. Ανάλογα δε με το είδος και το αντικείμενο του υποβληθέντος παραπόνου, οποιοδήποτε άλλο στέλεχος κριθεί απαραίτητο.

Αρμοδιότητες

Οι αρμοδιότητες της ομάδας διαχείρισης παραπόνων είναι οι κάτωθι:

1. Η παραλαβή και ανάλυση του υποβληθέντος παραπόνου.
2. Η συλλογή και η διερεύνηση όλων των αποδεικτικών στοιχείων και πληροφοριών που σχετίζονται με το υποβληθέν παράπονο.
3. Η κατηγοριοποίηση του παραπόνου ανάλογα με το είδος αυτού.
4. Η ανάλυση, σε διαρκή βάση, όλων των δεδομένων που αφορούν το συγκεκριμένο παράπονο
5. Ο εντοπισμός επαναλαμβανόμενων παραπόνων και η λήψη κατάλληλων μέτρων.
6. Η επικοινωνία με τον παραπονούμενο, εάν απαιτείται, κατά τα στάδια εξέτασης του παραπόνου.
7. Η έγκριση και η αποστολή της τελικής απαντητικής επιστολής στο φυσικό ή νομικό πρόσωπο που υπέβαλε το παράπονο.

Η Λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης αναλύει, σε διαρκή βάση, τις τάσεις που προκύπτουν από τον χειρισμό των παραπόνων και μεριμνά για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της διαδικασίας χειρισμού αυτών και για τυχόν διορθωτικές ενέργειες που απαιτούνται για την αντιμετώπιση των γενεσιουργών αιτίων τους.

3. Υποβολή παραπόνου

Ενέργειες που απαιτούνται για την υποβολή παραπόνου

Στον διαδικτυακό τόπο (site) της εταιρείας μας (https://www.sunshineleases.gr/) έχει αναρτηθεί η εγκεκριμένη από το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας «Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων».

4. Τρόποι υποβολής παραπόνων

Ανεξαρτήτως τρόπου έκφρασης και δήλωσης του παραπόνου, είναι σημαντικό τα στοιχεία επικοινωνίας του παραπονούμενου πελάτη / προμηθευτή, να αναφέρονται ευκρινώς και κατά εύληπτο τρόπο.

Εγγράφως

Συμπληρώνοντας το αντίστοιχο έντυπο (Υπόδειγμα Νο 1 για Ελληνικά και Document A για Αγγλικά) και προωθώντας το έντυπο στα γραφεία της εταιρείας μας, είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στην ηλεκτρονική διεύθυνση complaints@sunshineleases.gr είτε μέσω αλληλογραφίας στη διεύθυνση μας: οδός Φιλελλήνων 1 και Όθωνος, 105 57 – Αθήνα (Υπ όψιν Υπευθύνου Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων)

Προφορικώς, μέσω τηλεφώνου

1. Ο υποβάλλων το παράπονο, θα καλέσει τον αριθμό **210.67.83.437** , ζητώντας τον **κ. Χρήστο Καψιάνη – Υπεύθυνο της Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων της εταιρείας**

2. Ο Υπεύθυνος της Λειτουργίας Παραπόνων θα καταγράψει το παράπονο (αντίστοιχο έντυπο - Υπόδειγμα Νο 2 για Ελληνικά και Document Β για Αγγλικά).
3. Το υποβληθέν προφορικό παράπονο θα πρέπει να υπογραφεί από τον υποβάλλοντα τα παράπονα.
4. Ως εκ τούτου το συμπληρωμένο έντυπο καταγραφής, θα αποσταλεί προς υπογραφή στον παραπονούμενο, με τρόπο που θα υποδείξει ο ίδιος ο παραπονούμενος (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, αλληλογραφία κλπ).
5. Ως ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου, θεωρείται η ημερομηνία παραλαβής του υπογεγραμμένου εντύπου, από τον υποβάλλοντα το παράπονο.
6. Συγκαλείται η Ομάδα Διαχείρισης Παραπόνων για την περαιτέρω ανάλυση του παραπόνου.

Προφορικώς, με επίσκεψη στα γραφεία της εταιρείας μας

1. Ο υποβάλλων το παράπονο, θα προσέλθει στα γραφεία της εταιρείας μας οδός Φιλελλήνων 1 και Όθωνος, 105 57 – Αθήνα θα πρέπει να φέρει μαζί του έγγραφα πιστοποίησης της ταυτότητάς του π.χ. δελτίο αστυνομικής ταυτότητας ή διαβατήριο.
2. Ο Υπεύθυνος της Λειτουργίας Παραπόνων θα καταγράψει στο αντίστοιχο έντυπο το υποβληθέν παράπονο.
3. Ο υποβάλλων το παράπονο θα υπογράψει την σχετική φόρμα.
4. Ο Υπεύθυνος της Λειτουργίας Παραπόνων, θα υπογράψει, σφραγίσει και σημάνει χρονικά το έντυπο υποβολής παραπόνων, ως αποδεικτικό παραλαβής παραπόνου.
5. Ένα αντίγραφο του υποβληθέντος εντύπου, θα δοθεί στον υποβάλλοντα το παράπονο πελάτη.
6. Με την παραλαβή του παραπόνου, συγκαλείται η Ομάδα Διαχείρισης Παραπόνων, με σκοπό την ανάλυση και τελική επίλυση του υποβληθέντος παραπόνου.

Ελάχιστα στοιχεία που απαιτούνται κατά την υποβολή παραπόνου

Τα ελάχιστα στοιχεία που απαιτούνται κατά την υποβολή παραπόνου, είναι τα αναφερόμενα στα αντίστοιχα έντυπα υποβολής παραπόνων, ήτοι :

- Πλήρη στοιχεία του υποβάλλοντος το παράπονο.
- Πλήρη στοιχεία της εταιρείας (π.χ. επωνυμία, διεύθυνση, ΑΦΜ, στοιχεία επικοινωνίας κλπ) που εκπροσωπεί, ο υποβάλλων τα παράπονα
- Περιγραφή του θέματος
- Επισύναψη σχετικών αποδεικτικών εγγράφων

5. Βεβαίωση παραλαβής παραπόνου.

Ως βεβαίωση παραλαβής παραπόνου νοούνται τα κάτωθι:

- Για τα ληφθέντα παράπονα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), ως βεβαίωση παραλαβής παραπόνου, νοείται η ημερομηνία και η ώρα που εμφανίζει το σύστημα της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας.

- Για τα ληφθέντα παράπονα μέσω αλληλογραφίας, η εταιρεία θα αποστείλει (είτε μέσω φυσικής, είτε μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας), βεβαίωση παραλαβής παραπόνου, στην διεύθυνση (ηλεκτρονική ή αλληλογραφίας) που θα υποδείξει ο παραπονούμενος.
- Στην περίπτωση προφορικών παραπόνων (κατόπιν επίσκεψης στα γραφεία μας), αποδεικτικό παραλαβής, αποτελεί η ίδια φόρμα των παραπόνων, φέρουσα σφραγίδα της εταιρείας, καθώς επίσης την υπογραφή του αρμοδίου στελέχους της εταιρείας, αναφέροντας την ημερομηνία σύνταξης του αντίστοιχου εντύπου, καθώς επίσης και την υπογραφή του παραπονούμενου πελάτη.
- Τέλος στην περίπτωση ληφθέντων παραπόνων τηλεφωνικώς, βεβαίωση παραλαβής παραπόνου αποτελεί το αντίστοιχο έντυπο της εταιρείας, (δεόντως σφραγισμένο και υπογεγραμμένο από τον Υπεύθυνο Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων της εταιρείας), όταν παραληφθεί από την Εταιρεία, δεόντως υπογεγραμμένη από τον υποβάλλοντα το παράπονο.

6. Τήρηση αρχείου

Η Λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης διατηρεί λεπτομερές αρχείο των παραπόνων πελατών (Μητρώο Παραπόνων). Τα παράπονα καταγράφονται στο Μητρώο Παραπόνων, το οποίο περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

1. Ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου
2. Όνομα/ Επωνυμία του υποβάλλοντος το παράπονο
3. Φύση/Κατηγορία του παραπόνου
4. Ημερομηνία απάντησης
5. Κατάσταση: Ανοιχτό/Επιλύθηκε
6. Άλλες σημειώσεις (αν υπάρχουν) & σύντομη περιγραφή

Το Μητρώο Παραπόνων και τα αναλυτικά αρχεία και αλληλογραφίες τηρούνται σε ηλεκτρονικούς φακέλους της Λειτουργίας Κανονιστικής Συμμόρφωσης από τον Επικεφαλής Κανονιστικής Συμμόρφωσης, καθώς και σε έντυπη μορφή από τον Υπεύθυνο της Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων, υπό ελεγχόμενη πρόσβαση σε κλειδωμένα ερμάρια. Τα ηλεκτρονικά και έντυπα αρχεία είναι εναρμονισμένα.

Σύμφωνα με Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής 157/1/2.4.2019 της Τραπέζης της Ελλάδος τα αρχεία που αφορούν στα παράπονα (φυσικά και ηλεκτρονικά) τηρούνται για διάστημα τουλάχιστον πέντε (5) ετών από την ημερομηνία υποβολής κάθε παραπόνου. Μετά την παρέλευση κατ' ελάχιστο της πενταετίας (5 έτη), τόσο το υποβληθέν παράπονο όσο και τα συνοδευτικά αυτού έγγραφα καταστρέφονται.

7. Απαντητική επιστολή, για υποβληθέν παράπονο

Σύμφωνα με Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής 157/1/2.4.2019 της Τραπέζης της Ελλάδος η Εταιρεία θα αποστείλει απαντητική επιστολή εντός σαράντα πέντε (45) ημερολογιακών ημερών, κατ' ανώτατο όριο, από την υποβολή του παραπόνου.

Εξαίρεση αποτελούν παράπονα που λαμβάνονται υπηρεσιακώς από άλλες Δημόσιες Αρχές, όπου η κάθε Δημόσια Αρχή ορίζει την προθεσμία απάντησης.

Εάν, για σημαντικό λόγο, δεν είναι δυνατή η παροχή απάντησης εντός του ορίου των σαράντα πέντε (45) ημερολογιακών ημερών, τότε η Εταιρεία θα ενημερώσει εγγράφως τον παραπονούμενο για την αιτία της καθυστέρησης και θα αναφέρει το χρονικό διάστημα εντός του οποίου αναμένεται να ολοκληρωθεί η διερεύνηση του παραπόνου και η αποστολή της τελικής γραπτής απάντησης.

Η τελική απάντηση συντάσσεται από την Νομική Υπηρεσία.

8. Ενημέρωση συναλλασσομένου για υποβληθέν παράπονο

Σύμφωνα με Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής 157/1/2.4.2019 της Τραπέζης της Ελλάδος η ενημέρωση συναλλασσομένου για υποβληθέν παράπονο, προβλέπεται στις παρακάτω περιπτώσεις.

Κατόπιν γραπτού αιτήματος, ο υποβάλλων το παράπονο ενημερώνεται για την πορεία εξέτασης της υπόθεσής του.

Πέραν του διαστήματος των σαράντα πέντε (45 ημερών) και μολονότι ο παραπονούμενος έχει ενημερωθεί εγγράφως για την αιτία της καθυστέρησης, εάν ο παραπονούμενος θέλει να ενημερωθεί για την πορεία του αιτήματός του, τότε αφού υποβάλλει γραπτό αίτημα η Εταιρεία θα τον ενημερώσει εγγράφως, για την πορεία εξέτασης του παραπόνου του.

9. Μηχανισμός εναλλακτικής επίλυσης διαφορών

Σε περίπτωση κατά την οποία – και μολονότι την εμπεριστατωμένη και λεπτομερή ανάλυση του παραπόνου που θα λάβει χώρα από την εταιρεία μας - η δοθείσα απάντηση – λύση δεν ικανοποιεί τον παραπονούμενο, τότε ο υποβάλλων τα παράπονα μπορεί εναλλακτικά να απευθυνθεί στο **ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ Μασσαλίας 1 – 106.80 – Αθήνα – Τηλέφωνα επικοινωνίας 10440 ή 210.33.76.700 www.hobis.gr.**

10. Ενημέρωση σχετικά με τα προσωπικά δεδομένα

Αναφορικά με την εφαρμογή από την Εταιρεία μας του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων, μπορείτε να ανατρέξετε στην ιστοσελίδα της Εταιρείας μας, www.sunshineleases.gr.

ΕΝΤΥΠΟ ΝΟ 1

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ

Παρακαλούμε συμπληρώστε αυτή τη φόρμα.
Αν συναντήσετε δυσκολία στη συμπλήρωση της καλέστε μας στο 2106783010

Στοιχεία Πελάτη	
***Επίθετο:**	
***Όνομα:**	
***ΑΔΤ**[1]	
***Δ/νση (αριθ/οδός/περιοχή/ πόλη/ τκ)**	
***Τηλέφωνο επικοιν:**	
Κινητό Τηλεφωνο:	
***E- mail:**	
***Αν είστε εκπρόσωπος εταιρίας παρακαλώ συμπληρώστε την επωνυμίας της & το ΑΦΜ της και τη θέση σας αυτή:**	

Τα πεδία με * είναι υποχρεωτικά

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

Παρακαλούμε να αναφέρετε κάθε σχετικό έγγραφο, το οποίο πρόκειται να επισυνάψετε:
1).....
2).....

Δηλώνουμε υπεύθυνα, γνωρίζοντας τις συνέπειες του νόμου για ψευδή δήλωση, ότι όλα τα στοιχεία που αναγράφονται στην παρούσα αίτηση είναι πλήρη και ακριβή και η SUNSHINE LEASES ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ έχει το δικαίωμα να τα εξακριβώσει κατά την κρίση της .

Τόπος & Ημερομηνία..... Ονοματεπώνυμο Υπαλλήλου ……

Υπογραφή ……Υπογραφή ……

[1] Απαραίτητο προκειμένου να πραγματοποιηθεί η απαιτούμενη ταυτοποίηση

ΕΝΤΥΠΟ ΝΟ 2

ΕΝΤΥΠΟ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ

(συμπληρώνεται από τον υπάλληλο της SUNSHINE LEASES ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ**)**

Τηλεφωνική κλήση	**ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ ☐**	***Ημερομηνία***	**/ /**
Επίσκεψη	**ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ ☐**	***Αρ. Πρωτοκόλλου***	

Στοιχεία Πελάτη	
***Επίθετο:**	
***Όνομα:**	
***ΑΔΤ[2]**	
***Δ/νση (αριθ/οδός/περιοχή/ πόλη/ τκ)**	
***Τηλέφωνο επικοιν:**	
Κινητό Τηλεφωνο:	
***E- mail:**	
***Αν είστε εκπρόσωπος εταιρίας παρακαλώ να αναφέρετε τα πλήρη στοιχεία της εταιρείας, (π.χ. επωνυμία, ΑΦΜ) και τη θέση σας σε αυτή:**	

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΜΑΤΟΣ

ΑΙΤΗΜΑ ΠΕΛΑΤΗ

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

.....
.....
.....

Ονομ/μο Υπαλλήλου :_____ Ονομ/μο Παραπονούμενου :_____

Υπογραφή:_____ Υπογραφή:_____

Δηλώνω υπεύθυνα, ότι τα αμέσως ανωτέρω αναφερόμενα είναι το αληθές περιεχόμενο του παραπόνου μου, όπως το διατύπωσα προφορικά στον υπογράφοντα υπάλληλο.

Τόπος & Ημερομηνία:_____

_____

[2] Απαραίτητο προκειμένου να πραγματοποιηθεί η απαιτούμενη ταυτοποίηση

Document A

CUSTOMER COMPLAINT FORM

Please use this form. If you have any difficulties filling in this form just phone us on +302106783010.

Customer Details	
***Surname:**	
***First Name:**	
***ID/ PASSPORT NUMBER** [3]	
***Address (Number-Street-Area-City-Zip Code):**	
***Contact phone:**	
Mobile phone:	
***** **E- mail:**	
***If you are complaining representing a Company: please fill in the Company's name, Tax registration number & your position :**	

* Obligatory fields

Description of the Complaint

Please write down any relevant documents that you enclose:

1).....

2).....

I hereby solemnly declare knowing the consequences of the law of misrepresentation, that all information given in this form is complete and accurate and SUNSHINE LEASES M.A.E. has the right to verify them at its discretion.

Place & Date .....

Employee name/surname ……..

Signature ……

Signature

[3] For identification purposes

Document B

CUSTOMER VERBAL COMPLAINT FORM

(Completed by Sunshine Leases M.A.E. Employees)

Phone call	**YES** ☐ **NO** ☐	***Date***	**/ /**
Face to face visit	**YES** ☐ **NO** ☐	***Protocol No***	

Customer Details	
***Surname:**	
***First Name:**	

***ID/ PASSPORT NUMBER**[1]	
***Address (Number-Street-Area-City-Zip Code):**	
***Contact phone:**	
Mobile phone:	
***E- mail:**	
***** If you are complaining representing a Company: please fill in the Company's name, Tax registration number & your position ::**	

Description of the Complaint

Customer Request

ACTIONS TAKEN OR NEED TO BE TAKEN

……

……

Employee Name/Surname :_____ Client: _____

Signature:_____ Signature:_____

I declare that the above constitute the true content of my complaint, as I verbally described to the signing employee.

Place & Date _____

[1] [1] For identification purposes