



EUROTRUST

ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.
ΜΕΛΟΣ ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟΥ ΑΘΗΝΩΝ

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

(Υιοθέτηση της παρούσας ως αναθεώρηση υφιστάμενης πολιτικής προς το σκοπό προσαρμογής στην οδηγία 2014/65/ΕΕ - MiFID II)

Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή	3
2. Πεδίο Εφαρμογής	3
3. Ορισμοί.....	3
4. Διαχείριση Παραπόνων - Καταγγελιών	3
5. Ενημέρωση Πελατών - Παροχή πληροφοριών	4
6. Αναθεώρηση της Πολιτικής	4
7. Τήρηση Αρχείων.....	5
8. Διαδικασίες – αναφορές – έντυπα – σχετικές πολιτικές.....	5
Παράρτημα I: Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων – καταγγελιών.....	6
1. Παραλαβή καταγγελίας	6
2. Ανάλυση δεδομένων καταγγελίας.....	6
3. Απάντηση στον Πελάτη	6
4. Ενημέρωση για επιλογές Πελάτη	7
5. Αρχαιοθέτηση καταγγελίας	7

1. Εισαγωγή

Η παρούσα Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων – Καταγγελιών (εφεξής η «**Πολιτική**») καταρτίζεται προς συμμόρφωση της Εταιρίας με τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις που αφορούν στην αποτελεσματική αντιμετώπιση καταγγελιών Πελατών ή δυνητικών Πελατών της Εταιρίας, βάσει του ν.4514/2018, της Οδηγίας 2014/65/ΕΕ (MiFID II) και του Κανονισμού (ΕΕ) 2017/565.

Η Εταιρία διασφαλίζει, μέσω της παρούσας Πολιτικής, πως όλοι οι Πελάτες ή δυνητικοί Πελάτες έχουν τη δυνατότητα να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους σε σχέση με τις επενδυτικές υπηρεσίες που παρέχονται από την Εταιρία, με στόχο αφενός την προστασία του επενδυτή και αφετέρου τη συμμόρφωση της Εταιρίας με τις υποχρεώσεις της.

2. Πεδίο Εφαρμογής

Οι διατάξεις της παρούσας Πολιτικής εφαρμόζονται, στο πλαίσιο της αποτελεσματικής διαχείρισης των παραπόνων και του άμεσου χειρισμού των καταγγελιών Πελατών ή δυνητικών Πελατών, σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες και δραστηριότητες της Εταιρίας.

3. Ορισμοί

Για τους σκοπούς της παρούσας Πολιτικής, οι κατωτέρω έννοιες έχουν την εξής σημασία:

Ως «χρηματοπιστωτικά μέσα» νοούνται τα μέσα που προσδιορίζονται στο τμήμα Γ του παραρτήματος I του ν.4514/2018 και της Οδηγίας 2014/65/ΕΕ.

Ως «Πελάτης» νοείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο στο οποίο η Εταιρία παρέχει συναφείς υπηρεσίες. Η έννοια του Πελάτη στο παρόν περιλαμβάνει και τους δυνητικούς πελάτες.

Ως «επενδυτικές υπηρεσίες και δραστηριότητες»: οποιεσδήποτε από τις υπηρεσίες και δραστηριότητες του τμήματος Α του παραρτήματος I του ν.4514/2018 και της Οδηγίας 2014/65/ΕΕ, οι οποίες αφορούν οποιοδήποτε από τα χρηματοπιστωτικά μέσα.

4. Διαχείριση Παραπόνων - Καταγγελιών

Η Εταιρία θεσπίζει, εφαρμόζει και διατηρεί αποτελεσματικές και διαφανείς διαδικασίες διαχείρισης καταγγελιών για τον άμεσο χειρισμό των καταγγελιών Πελατών ή δυνητικών Πελατών που ενδέχεται να προκύψουν από την παροχή επενδυτικών και παρεπόμενων υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο αυτό, η Κανονιστική Συμμόρφωση, παραλαμβάνει και είναι υπεύθυνη για τη διερεύνηση των ανωτέρω παραπόνων ή καταγγελιών.

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Οι Πελάτες ή δυνητικοί πελάτες μπορούν να υποβάλλουν τυχόν παράπονα ή καταγγελίες τους στην Κανονιστική Συμμόρφωση, δωρεάν, μέσω μίας από τις ακόλουθες επιλογές:

- Μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας στη διεύθυνση: Eurotrust@eurotrustsec.gr ή/και I.rachioti@eurotrustsec.gr,
- Με αποστολή επιστολής στη διεύθυνση: Σεβαστουπόλεως 113, ΤΚ 115 26, Αθήνα.

Αναλυτικά τα βήματα της Διαδικασίας Διαχείρισης Παραπόνων – Καταγγελιών που ακολουθούνται από την Κανονιστική Συμμόρφωση της Εταιρίας, παρατίθενται στο Παράρτημα Ι της παρούσας Πολιτικής.

Η Κανονιστική Συμμόρφωση αναλύει, σε τακτά χρονικά διαστήματα, τα δεδομένα για τις καταγγελίες και τον χειρισμό των καταγγελιών και ενημερώνει τις αρμόδιες οργανωτικές Μονάδες της Εταιρίας, ώστε να διασφαλίζεται ότι εντοπίζονται τυχόν κίνδυνοι ή ζητήματα που ενδέχεται να προκύψουν ως αποτέλεσμα της ανάλυσης. Επιπλέον, η Κανονιστική Συμμόρφωση υποβάλει στο Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρίας, ετήσια έκθεση για το χειρισμό καταγγελιών, στην οποία περιλαμβάνονται τα αποτελέσματα της ανωτέρω ανάλυσης.

5. Ενημέρωση Πελατών - Παροχή πληροφοριών

Η Κανονιστική Συμμόρφωση της Εταιρίας διασφαλίζει ότι η Εταιρία:

- Δημοσιεύει αναλυτικά στοιχεία για την διαδικασία με τρόπο εύκολα προσβάσιμο (ενδεικτικά σε διαφημιστικά έντυπα, φυλλάδια ή μέσω της ιστοσελίδας της Εταιρίας).
- Παρέχει κατόπιν αιτήματος ή κατά την επιβεβαίωση παραλαβής του εκάστοτε παραπόνου / καταγγελίας, γραπτές πληροφορίες σχετικά με την παρούσα διαδικασία χειρισμού παραπόνων/καταγγελιών.
- Παρέχει κατόπιν αιτήματος πληροφορίες σχετικά με τις καταγγελίες και το χειρισμό των καταγγελιών στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς και, κατά περίπτωση, στο Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών.

6. Αναθεώρηση της Πολιτικής

Η Κανονιστική Συμμόρφωση και ο Εσωτερικός Έλεγχος είναι αρμόδια για την αξιολόγηση της παρούσας Πολιτικής σε τακτές περιόδους, τουλάχιστον ετησίως ή και συχνότερα, εφόσον παρίσταται ανάγκη προς τούτο, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι παρέχονται, ανά πάσα στιγμή, σαφείς, ακριβείς και επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων ή καταγγελιών.

Σε κάθε περίπτωση, η παρούσα Πολιτική, καθώς και τυχόν αναθεωρήσεις της, εγκρίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρίας.

7. Τήρηση Αρχείων

Η Κανονιστική Συμμόρφωση της Εταιρίας είναι υπεύθυνη για την τήρηση αρχείου των καταγγελιών που παραλαμβάνονται από Πελάτες ή δυνητικούς Πελάτες, καθώς και των μέτρων που λαμβάνονται για την επίλυση αυτών, σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στη σχετική Πολιτική Τήρησης Αρχείων της Εταιρίας.

8. Διαδικασίες – αναφορές – έντυπα – σχετικές πολιτικές

1.1. Διαδικασίες

1. Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων – καταγγελιών

1.2. Έντυπα που παράγονται στο πλαίσιο της Πολιτικής

1. Ετήσια έκθεση για το χειρισμό καταγγελιών

1.3. Σχετικές πολιτικές

1. Πολιτική Τήρησης Αρχείων

1.4. Αρχείο

1. Αρχείο καταγγελιών
2. Αρχείο μέτρων αντιμετώπισης

1.5. Αναφορές / εκθέσεις που χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο της Πολιτικής

1. Αναφορές/Εκθέσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης περί αξιολόγησης της Πολιτικής
2. Περιοδικές Εκθέσεις Εσωτερικού Ελέγχου.

Παράρτημα Ι: Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων – καταγγελιών

1. Παραλαβή καταγγελίας

Η Κανονιστική Συμμόρφωση είναι αρμόδια για την παραλαβή παραπόνων ή καταγγελιών από Πελάτες ή δυνητικούς Πελάτες της Εταιρίας, τα οποία προέρχονται από κάποιο από τα μέσα υποβολής που αναφέρονται στην Ενότητα 4 της παρούσας Πολιτικής. Σε κάθε περίπτωση, κατά την υποβολή του παραπόνου, πρέπει να αναγράφονται το ονοματεπώνυμο και τα στοιχεία επικοινωνίας του Πελάτη.

Κάθε παράπονο ή καταγγελία που παραλαμβάνεται, καθώς και τυχόν συνοδευτικά έγγραφα, καταχωρούνται, σε εσωτερικό επίπεδο, σε αρχείο παραπόνων-καταγγελιών από την Κανονιστική Συμμόρφωση, με μοναδικό αύξοντα αριθμό αναφοράς, το αργότερο εντός τριών (3) ημερών από τη σχετική υποβολή τους από τον Πελάτη.

Μετά την ολοκλήρωση της καταχώρησης, αποστέλλεται στον Πελάτη γραπτή επιβεβαίωση παραλαβής του παραπόνου/καταγγελίας, στην οποία αναγράφεται ο αντίστοιχος αριθμός αναφοράς, τα στοιχεία επικοινωνίας της αρμόδιας Υπηρεσίας της Εταιρίας και ο εκτιμώμενος χρόνος που απαιτείται για την επεξεργασία του αιτήματος.

2. Ανάλυση δεδομένων καταγγελίας

Η Κανονιστική Συμμόρφωση προχωράει στην ανάλυση των αιτιών κάθε επιμέρους παραπόνου ή καταγγελίας, ώστε να εντοπιστούν τυχόν κίνδυνοι ή ζητήματα κατά την παροχή των υπηρεσιών από την Εταιρία, καθώς και οι γενεσιουργές αιτίες κοινές ανά τύπο παραπόνου (“root-cause analysis”). Στη συνέχεια, εξετάζεται αν οι γενεσιουργές αιτίες επηρεάζουν ενδεχομένως και άλλες διαδικασίες ή λειτουργίες της Εταιρίας και ενημερώνονται σχετικά οι αρμόδιες οργανωτικές Μονάδες. Τέλος, η Κανονιστική Συμμόρφωση εξετάζει τυχόν διορθωτικές ενέργειες που δύναται να επιλύσουν τη διαφορά του Καταγγέλλοντα με την Εταιρία καθώς και τις προαναφερθείσες γενεσιουργές αιτίες και τους αντίστοιχους κινδύνους, όπου αυτό κρίνεται εύλογο.

Αν κατά την ανάλυση μίας καταγγελίας προκύψει παραβίαση των εσωτερικών πολιτικών, διαδικασιών ή ρυθμιστικών υποχρεώσεων της Εταιρίας, τότε γίνεται άμεση αναφορά στα αρμόδια διευθυντικά στελέχη της Εταιρίας.

3. Απάντηση στον Καταγγέλλοντα

Με την εξέταση της υπόθεσης του Καταγγέλλοντα και την ολοκλήρωση της ανάλυσης των δεδομένων του εκάστοτε παραπόνου ή καταγγελίας, η Κανονιστική Συμμόρφωση ανακοινώνει εγγράφως στον καταγγέλλοντα, τη θέση της Εταιρίας σε σχέση με την καταγγελία του. Η επικοινωνία με τον Καταγγέλλοντα γίνεται με σαφήνεια, σε απλή και ευνόητη γλώσσα. Η ανακοίνωση της θέσης της Εταιρίας γίνεται χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, το αργότερο εντός δέκα (10) ημερών από την επιβεβαίωση παραλαβής της καταγγελίας. Σε περίπτωση περαιτέρω

καθυστέρησης, η Κανονιστική Συμμόρφωση ενημερώνει γραπτώς και εγκαίρως τον Καταγγέλλοντα, για τον επιπλέον απαιτούμενο χρόνο.

4. Ενημέρωση για επιλογές Καταγγέλλοντα

Στην απάντηση της Εταιρίας αναφέρεται ρητώς, ότι ο Καταγγέλλον έχει την επιλογή, εφόσον η ανωτέρω οριστική απάντηση και η ανακοίνωση της θέσης της Εταιρίας, δεν τον ικανοποιεί, να εμείνει στο παράπονο/καταγγελία του, μέσω των παρακάτω εναλλακτικών:

- i. Ο Πελάτης ή δυνητικός Πελάτης μπορεί να υποβάλλει αίτημα επαναξέτασης του παραπόνου/ καταγγελίας του, απευθείας στην Κανονιστική Συμμόρφωση της Εταιρίας, μέσω των στοιχείων επικοινωνίας που του έχουν ήδη παρασχεθεί.
- ii. Ο Πελάτης ή δυνητικός Πελάτης μπορεί να απευθυνθεί στο Μεσολαβητή Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών, στην ιστοσελίδα www.hobis.gr ή μέσω email στο info@hobis.gr.
- iii. Ο Πελάτης ή δυνητικός Πελάτης μπορεί να απευθυνθεί στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς.
- iv. Ο Πελάτης μπορεί να κινηθεί κατά της εταιρία δικαστικά.

5. Αρχειοθέτηση καταγγελίας

Όταν ολοκληρωθεί η ανωτέρω διαδικασία διαχείρισης της καταγγελίας του Πελάτη ή δυνητικού Πελάτη αρχειοθετείται από την Κανονιστική Συμμόρφωση, με βάση τα προβλεπόμενα στην Πολιτική Τήρησης Αρχείων της Εταιρίας.