

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 14: ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

1. Εισαγωγή- Πεδίο εφαρμογής

Η παρούσα Πολιτική Αντιμετώπισης Καταγγελιών Πελατών (εφεξής «η Πολιτική») διαμορφώνεται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 16 παρ. 2 του ν. 4514/2018 και του άρθρου 26 του κατ' εξουσιοδότηση Κανονισμού (ΕΕ) 2017/565.

Με την Πολιτική διασφαλίζεται η συμμόρφωση της Εταιρείας με τις κείμενες νομοθετικές διατάξεις σχετικά με τη διαχείριση καταγγελιών υφιστάμενων ή δυνητικών πελατών στο πλαίσιο του ν.4514/2018 και παρέχονται σαφείς, ακριβείς και επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία χειρισμού καταγγελιών.

2. Ορισμοί

Για τους σκοπούς της παρούσας:

α) Ως **καταγγελία** νοείται κάθε δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται στην Εταιρεία από Πελάτη αυτής σε σχέση με την παροχή των επενδυτικών και παρεπόμενων υπηρεσιών. Μια καταγγελία κατά τα ανωτέρω είναι δυνατόν να αφορά σφάλματα ή αδυναμία στην παροχή των σχετικών υπηρεσιών, θέματα σχετικά με την προστασία και την ασφάλεια δεδομένων των Πελατών που τηρούνται από την Εταιρεία, συμπεριλαμβανομένων των προσωπικών δεδομένων, μη συμμόρφωση στις διαδικασίες και του κανόνες λειτουργίας της Εταιρείας καθώς και στην κατά περίπτωση κείμενη νομοθεσία.

β) Ως **Πελάτης** νοείται κάθε πελάτης ή δυνητικός πελάτης-επενδυτής ο οποίος είναι αποδέκτης των επενδυτικών ή παρεπόμενων υπηρεσιών.

3. Αρμόδια πρόσωπα

Αρμόδιοι να εξετάζουν τυχόν καταγγελίες των υφιστάμενων ή δυνητικών ιδιωτών πελατών της Εταιρείας, σε σχέση με την παροχή από την Εταιρεία υπηρεσιών προς αυτούς αλλά και, εν γένει τις διαδικασίες που εφαρμόζει η Εταιρεία είναι, από κοινού ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρείας και ο Υπεύθυνος Εσωτερικού Ελέγχου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Υπεύθυνος για την παραλαβή καταγγελιών πελατών είναι ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Στην περίπτωση κατά την οποία οποιοδήποτε παράπονο ή καταγγελία απευθύνεται σε άλλο στέλεχος της Εταιρείας (π.χ. αποστολή στην κεντρική ηλεκτρονική διεύθυνση ή στη μονάδα που παρείχε την επίμαχη υπηρεσία, παράδοση στη γραμματεία κλπ.), το πρόσωπο που το παραλαμβάνει το διαβιβάζει χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση στον Υπεύθυνο Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Στην εξέταση των καταγγελιών, ο Υπεύθυνος είναι δυνατόν να ζητά τη συνδρομή τμημάτων της Εταιρείας για την αποτελεσματική κατανόηση αλλά και αντιμετώπιση των καταγγελιών.

4. Τρόπος υποβολής καταγγελιών

4.1. Για την υποβολή της καταγγελίας ο Πελάτης συμπληρώνει σχετικό τυποποιημένο έντυπο, όπως αυτό επισυνάπτεται ως Παράρτημα της παρούσας και το οποίο είναι δημόσια διαθέσιμο στην ιστοσελίδα της Εταιρείας.

Α) Ο Πελάτης υποβάλλει την καταγγελία, ηλεκτρονικά μέσω της ειδικής ηλεκτρονικής υπηρεσίας εξυπηρέτησης Πελατών – Complaints Desk [www.zotos.gr] της Εταιρείας

4.2. Προκειμένου η καταγγελία να είναι παραδεκτή προς αξιολόγηση από την Εταιρεία ο Πελάτης οφείλει κατά την υποβολή:

- α) να έχει προβεί σε συμπλήρωση του τυποποιημένου εντύπου του Παραρτήματος με λεπτομερή περιγραφή της αιτίας της καταγγελίας και
- β) να έχει συνυποβάλει κάθε πληροφορία ή κάθε στοιχείο που θα τεκμηριώνει το περιεχόμενο της καταγγελίας του.

4.3. Η Εταιρεία δύναται να ορίζει τυχόν ειδικότερα στοιχεία που πρέπει να συνοδεύουν την καταγγελία κατά περίπτωση. Τα ειδικότερα αυτά στοιχεία είναι δημοσιευμένα σε ειδικά πεδία στο Complaints Desk/στην ιστοσελίδα της Εταιρείας. Τα ανωτέρω στοιχεία και πληροφορίες που συνοδεύουν μια καταγγελία αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της καταγγελίας του Πελάτη.

4.4. Η Εταιρεία κάνει αποδεκτές καταγγελίες που έχουν συνταχθεί στην ελληνική ή την αγγλική γλώσσα ενώ καταγγελίες σε άλλες γλώσσες δεν γίνονται αποδεκτές.

4.5. Η Εταιρεία ενημερώνει τον Πελάτη για την παραλαβή της καταγγελίας και του παρέχει σχετική βεβαίωση. Η Εταιρεία ενημερώνει τον Πελάτη για το παραδεκτό της καταγγελίας εντός 10 εργασίμων ημερών από την παραλαβή της. Όταν μια καταγγελία δεν πληροί τις προϋποθέσεις του παραδεκτού που αναφέρονται στην παρ.3 του παρόντος Μέρους, η Εταιρεία παρέχει στον καταγγέλλοντα σαφή επεξήγηση των λόγων απόρριψης της καταγγελίας ως απαράδεκτης.

5. Διαδικασία χειρισμού

5.1. Προκαταρκτικός έλεγχος

Μετά την παραλαβή του παραπόνου, ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης διενεργεί προκαταρκτικό έλεγχο στο πλαίσιο του οποίου διαπιστώνει αν η καταγγελία είναι προφανώς αβάσιμη ή χρήζει περαιτέρω διερεύνησης. Στην περίπτωση προφανούς αβασιμότητας, πληροφορεί τον καταγγέλλοντα χωρίς υπαίτια καθυστέρηση για την απόρριψη του παραπόνου ή της καταγγελίας αναφέροντας συνοπτικά τους λόγους της απόρριψης.

5.2. Ενημέρωση και διερεύνηση

Στην περίπτωση κατά την οποία ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης εκτιμά ότι η καταγγελία χρήζει περαιτέρω διερεύνησης, ενημερώνει τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και επικοινωνεί με τα εμπλεκόμενα τμήματα στα οποία αναφέρονται οι κατά περίπτωση καταγγελίες των Πελατών για τη λήψη σχετικών εξηγήσεων. Κατόπιν της λήψης των ανωτέρω εξηγήσεων, διενεργεί συγκεκριμένη εισήγηση προς το Διευθύνοντα Σύμβουλο ώστε ο τελευταίος να λάβει

τη σχετική απόφαση. Στην περίπτωση καταγγελιών που εγείρουν σημαντικά ζητήματα, ο Διευθύνων Σύμβουλος δύναται να θέτει το θέμα ενώπιον του Διοικητικού Συμβουλίου.

5.3. Ανακοίνωση στον καταγγέλλοντα

Μετά τη διερεύνηση της καταγγελίας και την απόφαση, κατά περίπτωση, του Διευθύνοντος Συμβούλου ή του Διοικητικού Συμβουλίου, ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης ανακοινώνει τη θέση της Εταιρείας στον καταγγέλλοντα και τον ενημερώνει σχετικά με τις επιλογές του, συμπεριλαμβανομένης της δυνατότητας παραπομπής σε εναλλακτικό φορέα επίλυσης διαφορών κατά το άρθρο 4 στοιχείο (η) της Υπουργικής Απόφασης 70330/2015 (ΦΕΚ Β 1421/09-07-2015) ή ότι μπορεί να προσφύγει σε ένδικες ενέργειες. Η απάντηση της Εταιρείας συντάσσεται στη γλώσσα στην οποία έχει υποβληθεί η σχετική καταγγελία.

5.4. Επαναφορά καταγγελίας

Σε περίπτωση που, αφού έχει δοθεί σχετική απάντηση στον πελάτη, ο πελάτης επανέλθει με το ίδιο παράπονο /αίτημα/ καταγγελία, τα αρμόδια για την εξέταση του παραπόνου του Πελάτη θα επανεξετάζουν το ζήτημα, ζητώντας τη συνδρομή του Υπευθύνου Εσωτερικού Ελέγχου, καλώντας και τον πελάτη, εφόσον κρίνεται απαραίτητο σε σχετική συνάντηση στα γραφεία της Εταιρείας.

Αν σε συνέχεια και της ανωτέρω διαδικασίας, ο πελάτης δεν κρίνει ικανοποιητική την απάντηση και το χειρισμό του θέματος η υπόθεση θα διαβιβάζεται στο Διοικητικό Συμβούλιο το οποίο λαμβάνει εκ νέου απόφαση σχετικά με την καταγγελία εφόσον έχουν προκύψει νέα στοιχεία και πληροφορίες κατά την επανεξέταση της καταγγελίας.

5.5. Διαβίβαση σε νομικό σύμβουλο

Κάθε παράπονο ή καταγγελία που υποβάλλεται στην Εταιρεία και έχει ευρύτερες διαστάσεις διαβιβάζεται και στο νομικό σύμβουλο της Εταιρείας.

5.6. Προϋποθέσεις επιβολής χρέωσης

Η εξέταση των καταγγελιών γίνεται χωρίς χρέωση για τους πελάτες. Χρέωση μπορεί να επιβληθεί κατόπιν σχετικής ενημέρωσης του πελάτη μόνο στο βαθμό που η αναζήτηση-αναπαραγωγή στοιχείων μπορεί να συνεπάγεται υπέρμετρη επιβάρυνση της Εταιρείας ή πελάτης/δυννητικός πελάτης κάνει επαναλαμβανόμενη χρήση του δικαιώματός τους σε πολύ σύντομα χρονικά διαστήματα χωρίς προφανώς αιτιολογημένο σκοπό (π.χ. περιπτώσεις προφανώς κακόπιστων ενεργειών).

5.7. Παροχή στοιχείων στις αρχές

Στην περίπτωση κατά την οποία ζητηθούν πληροφορίες από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς ή – εφόσον κάτι τέτοιο προβλέπεται βάσει της νομοθεσίας – από εναλλακτικό φορέα επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, σχετικά με μία ή περισσότερες καταγγελίες και το χειρισμό τους, ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης μεριμνά για την παροχή των αναγκαίων πληροφοριών.

6. Αρχεία καταγγελιών

Ο Υπεύθυνος για την εξέταση καταγγελιών μεριμνά για την τήρηση:

- (α) αρχείου στο οποίο θα καταχωρούνται τα έγγραφα που αφορούν τα υποβαλλόμενα παράπονα πελατών (επιστολές πελατών, έντυπα υποβολής παραπόνων, απαντητικές

επιστολές της Εταιρείας, τυχόν αλληλογραφία με την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς και λοιπά σχετικά έγγραφα). Τα έγγραφα που αφορούν τα υποβαλλόμενα παράπονα πελατών θα καταχωρούνται στο ως άνω αρχείο κατά ημερολογιακή σειρά ή ανά πελάτη.

(β) ειδικού (ηλεκτρονικού) βιβλίου παραπόνων στο οποίο θα καταχωρούνται συνοπτικά τα ακόλουθα:

- τα στοιχεία του Πελάτη που υπέβαλε την καταγγελία
- η υπηρεσία στην οποία αναφέρεται την καταγγελία
- τα στοιχεία του υπαλλήλου ή συνεργάτη που έχει αναλάβει την εξυπηρέτηση του Πελάτη
- η οργανωτική μονάδα στην οποία ανήκει ο εν λόγω υπάλληλος ή συνεργάτης
- η ημερομηνία λήψης και πρωτοκόλλησης του παραπόνου
- το περιεχόμενο της καταγγελίας περιληπτικά
- το ύψος της οικονομικής ζημίας που ισχυρίζεται ο Πελάτης ότι υπέστη ή που συνάγεται κατά προσέγγιση από το περιεχόμενο της καταγγελίας
- η ημερομηνία και, περιληπτικά, το περιεχόμενο της έγγραφης απάντησης της Εταιρείας στην υποβληθείσα καταγγελία.

7. Δημοσίευση διαδικασίας

Ο Υπεύθυνος για την εξέταση παραπόνων πελατών μεριμνά για τη δημοσίευση των λεπτομερειών της διαδικασίας χειρισμού καταγγελιών και της σχετικής πολιτικής της Εταιρείας που πρέπει να ακολουθείται κατά τον χειρισμό μιας καταγγελίας και για την παροχή των σχετικών πληροφοριών σε πελάτες ή δυνητικούς πελάτες, κατόπιν αιτήματος ή κατά την επιβεβαίωση της λήψης μιας καταγγελίας κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 26 του Κανονισμού 2017/565.

8. Εξέταση για ζητήματα συμμόρφωσης

Πέραν του χειρισμού των καταγγελιών ως προς τις σχέσεις της Εταιρείας με τον εκάστοτε καταγγέλλοντα, το περιεχόμενο και η διαδικασία χειρισμού των καταγγελιών εξετάζονται σε κάθε περίπτωση από την υπηρεσία κανονιστικής συμμόρφωσης για τον εντοπισμό κινδύνων συμμόρφωσης ή άλλων ζητημάτων. Ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης συντάσσει σχετική έκθεση με τυχόν ευρήματα και ενημερώνει σχετικά το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας για τις προτεινόμενες ενέργειες συμμόρφωσης της Εταιρείας.

9. Έγκριση και τροποποίηση της Πολιτικής

Το Διοικητικό Συμβούλιο εγκρίνει την παρούσα πολιτική και την τροποποιεί με απόφασή του κατόπιν σχετικής εισήγησης του Υπεύθυνου Κανονιστικής Συμμόρφωσης ή σε περίπτωση που απαιτείται λόγω τυχόν αλλαγών στη νομοθεσία.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Τυποποιημένος μορφότυπος για την υποβολή καταγγελιών

1. α) Στοιχεία καταγγέλλοντος

β) Στοιχεία Νομίμου εκπροσώπου καταγγέλλοντος νομικού προσώπου

2. Στοιχεία επικοινωνίας

3. Επενδυτική Υπηρεσία της ΑΕΠΕΥ που αφορά η καταγγελία

Λήψη και διαβίβαση εντολών	
Παροχή επενδυτικών συμβουλών	

4. Τμήμα της Εταιρείας που αφορά η καταγγελία

5. Στοιχεία υπαλλήλου της Εταιρείας που αφορά η καταγγελία

6. Πληροφορίες σχετικά με την καταγγελία

α) Περιγραφή/Αντικείμενο της καταγγελίας

--

β) Ημερομηνία/-ες των πραγματικών περιστατικών που οδήγησαν στην καταγγελία

--

γ) Περιγραφή τυχόν προκληθείσας ζημίας που αφορά το περιστατικό της καταγγελίας

--

δ) Άλλες παρατηρήσεις ή σχετικές πληροφορίες (κατά περίπτωση)

--

ε) Έγγραφα προς υποστήριξη της καταγγελίας

--