

# ΚΑΡΑΜΑΝΩΦ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.

<b>ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ:</b>	ΠΟΛΙΤΙΚΗ
<b>ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ</b>	
ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ	
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ</b>	
<b>ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΕΛΙΔΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΒΑΘΜΙΣΗ</b>

<b>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΕΚΔΟΣΗΣ</b>		
<b>Αρ. έκδοσης</b>	<b>Ημ/νία έγκρισης</b>	<b>Περιγραφή</b>
[ ]	[ ]	Υιοθέτηση της παρούσας ως αναθεώρηση υφιστάμενης πολιτικής προς το σκοπό προσαρμογής στην οδηγία 2014/65/ΕΕ (MiFID II)
<b>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΩΝ ΕΚΔΟΣΕΩΝ</b>		
<b>Αρ. έκδοσης</b>	<b>Ημ/νία έγκρισης</b>	<b>Περιγραφή</b>
[ ]	[ ]	[ ]

**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 .....	4
8. Διαδικασίες – αναφορές – έντυπα – σχετικές πολιτικές .....	4
<b>Παράρτημα I: Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων – καταγγελιών.....</b>	<b>6</b>
1. Παραλαβή καταγγελίας .....	6
2. Ανάλυση δεδομένων καταγγελίας.....	6
3. Απάντηση στον Πελάτη .....	6
4. Ενημέρωση για επιλογές Πελάτη .....	7
5. Αρχειοθέτηση 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 Ι του ν.4514/2018 και της Οδηγίας 2014/65/ΕΕ, επί των οποίων η Εταιρία δύναται να παρέχει υπηρεσίες σύμφωνα με την άδεια λειτουργίας της.

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»: οποιοσδήποτε από τις υπηρεσίες και δραστηριότητες του τμήματος Α του παραρτήματος Ι του ν.4514/2018 και της Οδηγίας 2014/65/ΕΕ, οι οποίες αφορούν οποιοδήποτε από τα χρηματοπιστωτικά μέσα, τις οποίες δύναται να παρέχει η Εταιρία σύμφωνα με την άδεια λειτουργίας της.

### 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 ο Υπεύθυνος Εξέτασης Παραπόνων, παραλαμβάνει και σε συνεργασία με την Κανονιστική Συμμόρφωσή είναι υπεύθυνος για τη διερεύνηση των ανωτέρω παραπόνων ή καταγγελιών.

Οι Πελάτες ή δυνητικοί πελάτες μπορούν να υποβάλλουν τυχόν παράπονα ή καταγγελίες τους στον Υπεύθυνο Εξέτασης Παραπόνων, δωρεάν, μέσω μίας από τις ακόλουθες επιλογές:

- Μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας στη διεύθυνση [X]
- Με αποστολή επιστολής στη διεύθυνση ..... [X]

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 τα αρμόδια Τμήματα της Εταιρίας, ώστε να διασφαλίζεται ότι εντοπίζονται τυχόν κίνδυνοι ή ζητήματα που ενδέχεται να προκύψουν ως αποτέλεσμα της ανάλυσης. Επιπλέον, η Κανονιστική Συμμόρφωση σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Παραπόνων συντάσσει και υποβάλλει στο Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρίας, ετήσια έκθεση για το χειρισμό καταγγελιών, στην οποία περιλαμβάνονται τα αποτελέσματα της ανωτέρω ανάλυσης.

#### **5. Ενημέρωση Πελατών - Παροχή πληροφοριών**

Ο Υπεύθυνος Παραπόνων 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 αρμόδιοι 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**

Ο Υπεύθυνος Παραπόνων της Εταιρίας είναι υπεύθυνος 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

Σε σχέση με κάθε παράπονο πελάτη το οποίο παραλαμβάνει, ο Υπεύθυνος Παραπόνων, ενημερώνει τον Πελάτη εντός δύο (2) εργασίμων ημερών για την παραλαβή και για τον εκτιμώμενο χρόνο απάντησης. Κάθε παραλαμβανόμενο παράπονο κοινοποιείται στον Υπεύθυνο Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Ο Υπεύθυνος Παραπόνων με τη συνδρομή οιοδήποτε άλλου στελέχους ή υπαλλήλου του Τμήματος της Εταιρίας που αφορά το παράπονο μεριμνά για την σύνταξη και την κοινοποίηση στον Πελάτη απάντησης στο παράπονο εντός της γνωστοποιηθείσας στον Πελάτη προθεσμίας.

Η αποστολή της απάντησης επί του παραπόνου διενεργείται με τον ίδιο τρόπο κατά τον οποίο η Εταιρία παρέλαβε το παράπονο/καταγγελία του Πελάτη. Οι εν λόγω απαντήσεις θα είναι αντικειμενικές και πλήρως αιτιολογημένες.

Σε περίπτωση που, αφού έχει δοθεί σχετική απάντηση στον πελάτη από τον Υπεύθυνο Παραπόνων, ο πελάτης επανέλθει με το ίδιο παράπονο/αίτημα/καταγγελία, ο αρμόδιος υπάλληλος θα γνωστοποιεί το ιστορικό της καταγγελίας του πελάτη με όλα τα απαραίτητα στοιχεία στο Τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, που θα είναι

## **ΠΟΛΙΤΙΚΗ**

### **ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**

Έκδοση [\_\_\_\_]/Ημερομηνία:

[\_\_\_\_]

---

---

πλέον ευθέως αρμόδιο να απαντήσει στον πελάτη, καλώντας τον εφόσον κρίνεται απαραίτητο σε σχετική συνάντηση στα γραφεία της Εταιρίας.

Αν σε συνέχεια και της ανωτέρω διαδικασίας, ο πελάτης δεν κρίνει ικανοποιητική την απάντηση και το χειρισμό του θέματος από το Τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, το Τμήμα αυτό διαβιβάζει την υπόθεση στο Διοικητικό Συμβούλιο.

Κάθε παράπονο ή καταγγελία που υποβάλλεται στην Εταιρία και έχει ευρύτερες διαστάσεις διαβιβάζεται και στο νομικό σύμβουλο της Εταιρίας, με τον οποίο συνεργάζονται το Τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης και το Δ.Σ. της Εταιρίας.

#### **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

**Παράρτημα Ι: Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων – καταγγελιών****1. Παραλαβή καταγγελίας**

Ο Υπεύθυνος Παραπόνων είναι αρμόδιος 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 νοματεπώνυμο 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, εντός ευλόγου χρόνου από τη σχετική υποβολή τους από τον Πελάτη.

**2. Ανάλυση δεδομένων καταγγελίας**

Ο Υπεύθυνος Παραπόνων 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 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 Πελάτη**

Με την εξέταση της υπόθεσης του Πελάτη και την ολοκλήρωση της ανάλυσης των δεδομένων του εκάστοτε παραπόνου ή καταγγελίας, ο Υπεύθυνος Παραπόνων θα απαντά επί των προβαλλομένων παραπόνων και εν γένει αιτιάσεων με τον τρόπο κατά τον οποίον κοινοποίησε ο πελάτης την καταγγελία του/παράπόνό του στην Εταιρία, εντός ευλόγου χρόνου από την παραλαβή των σχετικών παραπόνων. Οι εν λόγω απαντήσεις θα είναι αντικειμενικές και αιτιολογημένες και θα δίδονται κατόπιν συνεργασίας του αρμοδίου υπαλλήλου με το/α Τμήμα/τα της Εταιρίας που αφορά η εκάστοτε καταγγελία και την κανονιστική Συμμόρφωση. Η επικοινωνία με τον Πελάτη γίνεται με σαφήνεια, σε απλή και ευνόητη γλώσσα. Η ανακοίνωση της θέσης της Εταιρίας γίνεται χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, το αργότερο εντός [45] ημερών από την επιβεβαίωση παραλαβής της καταγγελίας. Σε περίπτωση περαιτέρω καθυστέρησης, η Κανονιστική Συμμόρφωση ενημερώνει γραπτώς και εγκαίρως τον Πελάτη για τον επιπλέον απαιτούμενο χρόνο που απαιτείται.

Σε περίπτωση που, αφού έχει δοθεί σχετική απάντηση στον πελάτη από τον αρμόδιο υπάλληλο κατά τα ανωτέρω, ο πελάτης επανέλθει με το ίδιο παράπονο/αίτημα/καταγγελία, ο αρμόδιος υπάλληλος θα γνωστοποιεί το ιστορικό της καταγγελίας του πελάτη με όλα τα απαραίτητα στοιχεία στο Τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, που θα είναι πλέον αρμόδιο να απαντήσει στον πελάτη, καλώντας τον εφόσον κρίνεται απαραίτητο σε σχετική συνάντηση στα γραφεία της Εταιρίας.

Αν σε συνέχεια και της ανωτέρω διαδικασίας, ο πελάτης δεν κρίνει ικανοποιητική την απάντηση και το χειρισμό του θέματος από το Τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, το Τμήμα αυτό διαβιβάζει την υπόθεση στο Διοικητικό Συμβούλιο.

Κάθε παράπονο ή καταγγελία που υποβάλλεται στην Εταιρία και έχει ευρύτερες διαστάσεις διαβιβάζεται και στο νομικό σύμβουλο της Εταιρίας, με τον οποίο συνεργάζονται το Τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης και το Δ.Σ. της Εταιρίας.

**4. Ενημέρωση για επιλογές Πελάτη**

Στην απάντηση της Εταιρίας αναφέρεται ρητώς, ότι ο Πελάτης έχει την επιλογή, εφόσον η ανωτέρω οριστική απάντηση και η ανακοίνωση της θέσης της Εταιρίας, δεν ικανοποιεί τον καταγγέλοντα Πελάτη ή δυνητικό Πελάτη, 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](http://www.hobis.gr) ή μέσω email στο [info@hobis.gr](mailto: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. Αρχαιοθέτηση καταγγελίας**

Εφόσον ολοκληρωθεί η ανωτέρω διαδικασία διαχείρισης, η καταγγελία του Πελάτη ή δυνητικού Πελάτη αρχαιοθετείται από την Κανονιστική Συμμόρφωση, με βάση τα προβλεπόμενα στην Πολιτική Τήρησης Αρχείων της Εταιρίας

Ο Υπεύθυνος εξέτασης παραπόνων πελατών μεριμνά για την τήρηση:

• αρχείου στο οποίο θα καταχωρούνται τα έγγραφα που αφορούν τα υποβαλλόμενα παράπονα πελατών (επιστολές πελατών, έντυπα υποβολής παραπόνων, απαντητικές επιστολές της Εταιρίας, τυχόν αλληλογραφία με την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς και λοιπά σχετικά έγγραφα). Τα έγγραφα που αφορούν τα υποβαλλόμενα παράπονα πελατών θα καταχωρούνται στο ως άνω αρχείο ανά πελάτη. Αντίγραφο

• ειδικού βιβλίου παραπόνων-καταγγελιών, με μοναδικό αύξοντα αριθμό αναφοράς στο οποίο θα καταχωρούνται συνοπτικά τα ακόλουθα:

- ο τα στοιχεία του πελάτη που υπέβαλε το παράπονο
- ο η υπηρεσία στην οποία αναφέρεται το παράπονο
- ο τα στοιχεία του υπαλλήλου ή συνεργάτη που έχει αναλάβει την εξυπηρέτηση του πελάτη
- ο το τμήμα στο οποίο ανήκει ο εν λόγω υπάλληλος ή συνεργάτης
- ο η ημερομηνία λήψης και πρωτοκόλλησης του παραπόνου
- ο το περιεχόμενο του παραπόνου περιληπτικά
- ο το ύψος της οικονομικής ζημίας που ισχυρίζεται ο πελάτης ότι υπέστη ή που συνάγεται κατά προσέγγιση από το περιεχόμενο του παραπόνου
- ο η ημερομηνία και, περιληπτικά, το περιεχόμενο της έγγραφης απάντησης της Εταιρίας στο υποβληθέν παράπονο.

**ΠΟΛΙΤΙΚΗ**

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Έκδοση [\_\_\_\_]/Ημερομηνία:

[\_\_\_\_]

---

---