

Πολιτική Αντιμετώπισης Καταγγελιών Πελατών

(Α) Αρμόδια πρόσωπα

Ο1. Αρμόδιος να εξετάζει τυχόν παράπονα των υφιστάμενων ή δυνητικών 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 ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Ο2. Υπεύθυνος για την παραλαβή παραπόνων 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.

(Β) Διαδικασία χειρισμού

Ο1. Προκαταρκτικός έλεγχος

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

Ο2. Ενημέρωση και διερεύνηση

Στην περίπτωση κατά την οποία ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης εκτιμά ότι το παράπονο χρήζει περαιτέρω διερεύνησης, ενημερώνει τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και επικοινωνεί με τα εμπλεκόμενα τμήματα 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 παραπόνων που εγείρουν σημαντικά ζητήματα, ο Διευθύνων Σύμβουλος δύναται να θέτει το θέμα ενώπιον του Διοικητικού Συμβουλίου.

Ο3. Ανακοίνωση στον καταγγέλλοντα

Μετά τη διερεύνηση της καταγγελίας, 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.

Ο4. Επαναφορά παραπόνου

Σε περίπτωση που, αφού έχει δοθεί σχετική απάντηση στον πελάτη, ο πελάτης επανέλθει με το ίδιο παράπονο /αίτημα/ καταγγελία, τα αρμόδια μια 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 Δ.Σ..

Ο5. Διαβίβαση σε νομικό σύμβουλο

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

Ο6. 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 ή πελάτης/δυνητικός πελάτης κάνει επαναλαμβανόμενη χρήση του δικαιώματός του σε πολύ σύντομα χρονικά διαστήματα χωρίς προφανώς αιτιολογημένο σκοπό (π.χ. περιπτώσεις προφανώς κακόπιστων ενεργειών).

Ο7. 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 του τμήματος μεριμνά για την παροχή των αναγκαίων πληροφοριών.

(Γ) Αρχεία παραπόνων

Ο1. Ο Υπεύθυνος για την εξέταση παραπόνων 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 βιβλίου παραπόνων στο οποίο θα καταχωρούνται συνοπτικά τα ακόλουθα:

- τα στοιχεία του πελάτη που υπέβαλε το παράπονο η υπηρεσία στην οποία αναφέρεται το παράπονο
- 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 του παραπόνου περιληπτικά
- το ύψος της οικονομικής ζημίας που ισχυρίζεται ο πελάτης ότι υπέστη ή που συνάγεται κατά προσέγγιση από το περιεχόμενο του παραπόνου
- η ημερομηνία και, περιληπτικά, τα περιεχόμενα της έγγραφης απάντησης της Εταιρείας στο υποβληθέν παράπονο

(Δ) Δημοσίευση διαδικασίας

Ο1. 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.

(Ε) Εξέταση για ζητήματα συμμόρφωσης

Ο1. 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 κανονιστικής συμμόρφωσης.